

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Marjana Bajc

**Programi pomoči družinam s številnimi izzivi na Centru
za socialno delo Severna Primorska**

Diplomsko delo

Ljubljana 2021

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Marjana Bajc

**Programi pomoči družinam s številnimi izzivi na Centru
za socialno delo Severna Primorska**

Diplomsko delo

Mentorica: doc. dr. Nina Mešl

Somentorica: asist. dr. Tadeja Kodele

Ljubljana 2020

ZAHVALA

Za pomoč in podporo pri premagovanju vseh študijskih ovir se iskreno zahvaljujem mentorici doc. dr. Nini Mešl in somentorici asist. dr. Tadeji Kodele. Hvala za Vajino strokovno vodstvo, nasvete in potrpežljivost pri pisanju diplomske naloge.

Hvala tudi vsem sogovornicam in sogovornikom Centra za socialno delo Severna Primorska, saj sem z njihovo pomočjo pridobila dragocene podatke in izkušnje, ki so jih bili pripravljeni podeliti z mano. Posebna hvala tudi socialni delavki Marjetki, ki mi je strokovno pomoč in podporo nudila skozi celoten proces pisanja diplomske naloge.

Nenazadnje pa gre velika zahvala tudi moji družini, fantu in vsem prijateljem za podporo, spodbudne besede in pomoč, ki so mi jo nudili tako med študijem kot tudi v času pisanja diplomskega dela.

Družina je kompas, ki nas vodi.

Je navdih, s pomočjo katerega lahko dosežemo višave,

in je naše udobje, ko tu in tam omahnemo.

(Brad Henry)

PODATKI O DIPLOMSKEM DELU

Ime in priimek: Marjana Bajc

Naslov naloge: Programi pomoči družinam s številnimi izzivi na Centru za socialno delo Severna Primorska

Kraj: Ljubljana

Leto: 2021

Št. strani: 65

Št. prilog: 6

Št. tabel: 4

Mentorica: doc. dr. Nina Mešl

So-mentorica: asist. dr. Tadeja Kodele

Povzetek:

Družine s številnimi izzivi so družine, ki se srečujejo z različnimi stiskami in kompleksnimi težavami, te pa se med seboj prepletajo in otežujejo družinsko situacijo. Pri soočanju z njimi običajno potrebujejo pomoč strokovnih delavk, ki prek različnih storitev in programov na centrih za socialno delo prispevajo k temu, da se družina kot skupnost lahko preoblikuje, ohrani ali razide. V diplomskem delu podrobneje naslavljam temo dodatnih programov pomoči in podpore družinam s številnimi izzivi na Centru za socialno delo Severna Primorska. V povezavi z raziskovano tematiko me zanima, kateri programi na Centru za socialno delo Severna Primorska so na voljo omenjenim družinam, kakšen je običajno povod za vključitev družin v izbrani program pomoči in podpore, kakšne oblike pomoči in podpore so vključeni uporabniki deležni ter kakšne so njihove možnosti participacije v izbranem programu. Želene podatke sem pridobila s pomočjo intervjujev tako z izvajalkami izbranih programov kot tudi z uporabniki. Rezultati so pokazali, da se na omenjenem centru za socialno delo izvajajo trije programi pomoči in podpore družinam s številnimi izzivi. Uporabniki se običajno vanje vključijo prostovoljno, na pobudo različnih služb. Razlogi za vključitev so precej raznoliki, od stisk otrok in staršev do različnih želja in potreb družin. V izbranih programih so običajno uporabniki lahko deležni tako pomoči pri fizičnih opravilih kot tudi psihosocialne pomoči in podpore, ki je prilagojena njihovim potrebam ter željam. Poleg tega imajo precej priložnosti soustvarjanja izbranega programa, saj se izvajalke ves čas trudijo, da so družine čim bolj slišane in upoštevane.

Ključne besede: izzivi družin, socialno delo z družino, storitve pomoči in podpore, programi pomoči in podpore, participacija uporabnikov.

GRADUATION THESIS DATA

Name and surname: Marjana Bajc

Title: Family Care Programs for the Multi-Challenged Families in the Centre for Social Work Severna Primorska

Mentor: doc. dr. Nina Mešl

Comentor: asist. dr. Tadeja Kodele

City: Ljubljana

Year: 2021

No. of pages: 65

No. of appendixes: 6

No. of tables: 4

Abstract:

Multi-challenged families are families that encounter various hardships and complex problems which intertwine and put a strain on the family dynamic. When facing the aforementioned challenges these families usually require the assistance of experts who, through various programmes and services, contribute towards the change, preservation, or breakdown of the family as a community. This paper aims to explore in more detail the topic of additional programmes of support and assistance for multi-challenged families at the Center za socialno delo Severna – Primorska (North Primorska Social Work Centre). In connection with the topic of research I want to examine which programmes at the Center za socialno delo Severna – Primorska are available to the aforementioned families, what is the typical cause for the involvement of families into the chosen programme of support and assistance, what forms of support and assistance the involved participants receive, and what degree of participation in the chosen programme is available to the involved participants. The desired data was acquired by means of interviews with both the employees that conduct the chosen programmes and the involved participants. The results show that three programmes of support and assistance for multi-challenged families are conducted at the aforementioned social work centre. The participants are typically involved voluntarily, by the incentive of various services. Reasons for involvement are varied, ranging from hardships of both parents and children to different desires and needs of the family. In the chosen programmes the participants can usually benefit from help with both physical labour, as well as psychosocial help and support, adjusted to suit their needs and desires. Additionally, there are numerous opportunities for participants to help shape the chosen programme, namely because the employees conducting the programme make an effort to listen to and respect the opinions voiced by the families.

Key words: family challenges, social work with families, services of support and assistance, programmes of support and assistance, participant involvement.

PREDGOVOR

Vsaka družina se srečuje z različnimi izzivi, med njimi tudi s takimi, ob katerih občutijo stisko. Nekatere družine se z izzivi zmorejo soočiti same, druge so s tega vidika nekoliko bolj ranljive. Družine s številnimi izzivi so tiste družine, v katerih so najbolj prisotni vzorci nekonstruktivnih interakcij med starši in otroki, ter tiste, v katerih je angažiranih največ strokovnih delavk in strokovnih služb, ki so na voljo za pomoč in podporo družinam in posameznih družinskim članom (Bouwkamp in Bouwkamp, 2014, str. 297). Poleg tega so v družinah s številnimi izzivi pogosti nasilno vedenje, ločitve, zlorabe, psihosocialne težave predvsem na področju duševnega zdravja, nizek izobrazbeni standard, zlorabe alkohola in drog, problemi socialno-ekonomske narave ter socialna izključenost (Asen, 2007, str. 1). Pri reševanju stisk družin ima pomembno vlogo socialno delo, natančneje socialno delo z družino. Socialno delo z družino je soustvarjanje z družinami in posamezniki, s katerimi skušamo odkriti boljše življenjske pogoje v družinah ali izven njih. Gre za raziskovanje želenih izidov udeleženi v problemu in podporo družinam, da se lahko kot skupnost preoblikujejo, ohranijo ali razidejo (Čačinovič Vogrinčič, 2008, str. 27, 33). Socialno delo z družino se najpogosteje izvaja na centrih za socialno delo, kjer so uporabnikom na voljo socialnovarstvene storitve ter javna pooblastila in naloge po zakonu. Poleg socialnovarstvenih storitev ter javnih pooblastil in nalog po zakonu imajo tako družine kot tudi ostali uporabniki še številne druge možnosti dodatnih programov, ki jih nudi posamezen center za socialno delo v Sloveniji.

Prav dodatni programi pomoči in podpore družinam s številnimi izzivi na Centru za socialno delo Severna Primorska so predmet mojega diplomskega dela. V njem želim raziskati, kateri programi pomoči in podpore družinam s številnimi izzivi obstajajo na Centru za socialno delo Severna Primorska, kakšen je običajno povod za vključitev uporabnikov v izbrani program, kakšne oblike pomoči in podpore so v okviru programov deležni uporabniki ter na kakšen način lahko uporabniki participirajo pri soustvarjanju posameznega programa. Pri tem se bom osredotočila na izvajalke izbranih programov in uporabnike Centra za socialno delo Severna Primorska, saj mi je pomembno slišati izkušnje in poglede na izbrane programe z obeh strani. Pri izbiri centra za socialno delo so me nagovorile izkušnje, pridobljene v okviru praktičnega usposabljanja med dodiplomskim študijem, ter krajevna pristojnost izbranega centra za socialno delo, ki zajema tudi moj domači kraj.

V teoretičnem delu predstavim, kdo sploh so družine s številnimi izzivi in s kakšnimi izzivi se soočajo. Poleg tega dajem poudarek socialnemu delu z družino, konceptu družinske odpornosti ter nekaterim omejitvam že razvitih praks pomoči in podpore družinam s številnimi izzivi. Teoretični del sklepam z opisom storitev in programov CSD Severna Primorska, ki vključujejo pomoč in podporo družinam s številnimi izzivi.

V empiričnem delu prikažem analizo individualnih intervjujev, ki sem jih izvedla z že prej omenjenimi izvajalkami in uporabniki Centra za socialno delo Severna Primorska. Na podlagi pridobljenih podatkov od sogovornikov lahko sklepam o izbranih programih pomoči in podpore družinam s številnimi izzivi. Predvsem o vzrokih in načinih vključitve uporabnikov v izbrane programe, o oblikah pomoči in podpore, ki so jo deležni, ter značilnosti le-te. Poleg tega so respondenti spregovorili tudi o izzivih nudenja pomoči in podpore, pričakovanjih, zadovoljstvu, kompetencah izvajalk, uporabljenih teoretskih izhodiščih socialnega dela, priložnostih izboljšanja posameznega programa ter nenazadnje tudi o možnostih in dodatnih željah participacije uporabnikov v programu.

V diplomskem delu uporabljam žensko glagolsko in samostalniško obliko (socialna delavka, strokovna delavka, izvajalka), a je ta vsakokrat zamenljiva. Za uporabo ženske oblike sem se odločila, ker je večina udeleženk v raziskavi ženskega spola. Pri naslavljanju strokovnjakov iz izkušenj pa uporabljam splošen izraz, značilen za področje socialnega dela, in sicer uporabnik. Omenjeni pojem je prav tako vsakokrat zamenljiv z žensko slovnično obliko.

KAZALO VSEBINE

1	Teoretični uvod.....	1
1.1	Družine s številnimi izzivi.....	1
1.1.1	Izzivi družin.....	2
1.1.2	Družinska odpornost.....	3
1.2	Socialno delo z družino	5
1.2.1	Omejitve že razvitih praks pomoči in podpore družinam s številnimi izzivi	9
1.3	Storitve in programi CSD Severna Primorska.....	11
2	Formulacija problema.....	19
3	Metodologija.....	20
3.1	Vrsta raziskave	20
3.2	Teme raziskovanja.....	20
3.3	Merski instrument in viri podatkov	21
3.4	Enote raziskovanja – populacija in vzorčenje	21
3.5	Zbiranje podatkov.....	24
3.6	Obdelava in analiza podatkov.....	25
4	Rezultati.....	26
4.1	Programi pomoči družinam in drugi programi na CSD Severna Primorska	27
4.2	Povod za vključitev uporabnikov v program.....	27
4.3	Pomoč in podpora uporabnikom.....	30
4.4	Prednosti in slabosti programa pomoči družinam	44
4.5	Participacija uporabnikov	45
5	Razprava	49
5.1	Programi pomoči družinam in drugi programi na CSD Severna Primorska	49
5.2	Povod za vključitev uporabnikov v program.....	49
5.3	Pomoč in podpora uporabnikom.....	51

5.4 Participacija uporabnikov	55
6 Sklepi	56
7 Predlogi	58
8 Uporabljena literatura	61
9 Priloge	66
9.1 Smernice za intervju – izvajalke	66
9.2 Smernice za intervju – uporabniki	67
9.3 Odprto kodiranje – izvajalke	69
9.4. Odprto kodiranje – uporabniki	115
9.5. Osno kodiranje – izvajalke	164
9.6. Osno kodiranje – uporabniki	176

KAZALO TABEL

Tabela 1: Programi pomoči in podpore na CSD Severna Primorska	13
Tabela 2: Značilnosti popisa populacije	22
Tabela 3: Značilnosti vzorca.....	24
Tabela 4: Primer odprtega kodiranja	25

1 Teoretični uvod

1.1 Družine s številnimi izzivi

Osrednja tema diplomskega dela so programi pomoči družinam s številnimi izzivi. V ta namen najprej predstavljam, kdo sploh so družine s številnimi izzivi in s kakšnimi izzivi se srečujejo v svojem vsakdanjem življenju. V znanstveni literaturi lahko za poimenovanje družin s številnimi izzivi zasledimo različno terminologijo, a pri tem ne gre zanemariti dejstva, ki ga poudarja Čačinovič Vogrinčič (2006, str. 118), da je najpomembnejša definicija družine tista, ki jo družina sama soustvari zase. Tudi sama menim, da je na ta način najbolj izražena družinska realnost. Samodefiniranje družine pa je obenem tudi dobra odskočna deska za nadaljnje soustvarjanje zelenih izidov, saj socialna delavka izhaja iz položaja nevednosti in prizadevanja slišati glas vsakega družinskega člana (Prav tam, 2006, str. 18–19).

Družinski zakonik (2017) družino definira kot življenjsko skupnost otroka, ne glede na starost otroka, z obema ali samo enim od staršev ali z drugo odraslo osebo, če skrbi za otroka in ima do njega določene obveznosti in pravice. V korist otrok je družina upravičena do posebnega varstva države. Čačinovič Vogrinčič (2008, str. 43) v kontekstu socialnega dela pojasnjuje, da so družine precej kompleksen sistem posameznikov, ki sooblikujejo skupna pravila, skupne cilje, družinske vloge in razmerja med njimi ter komunikacijske vzorce, občasno pa se soočajo tudi s konflikti.

Vsaka družina, naj bo navzven še tako »popolna«, se kdaj pa kdaj sreča tudi s katerim izmed izzivov, ki jo spravljajo v stisko. Nekatere družine so s tega vidika nekoliko bolj ranljive, spet druge se s težavami zmorejo soočiti same. Kot pišeta Bouwkamp in Bouwkamp (2014, str. 297) so družine s številnimi izzivi tiste družine, v katerih so najbolj prisotni vzorci nekonstruktivnih interakcij med starši in otroki, ter tiste, v katerih je angažiranih največ strokovnih delavk in strokovnih služb, ki so na voljo za pomoč in podporo družinam in posameznim družinskim članom. Ghesquiére (1993, v Bouwkamp in Bouwkamp, 2014, str. 297) družine s številnimi izzivi opisuje kot družine, ki se soočajo s trajnim skupkom družbenoekonomskih in psihosocialnih problemov. Poleg tega strokovne delavke za take družine menijo, da niso ravno najbolj naklonjene prejetju pomoči. Posledično je neuspeh pri procesih podpore in pomoči definiran kot značilnost družin.

Pri različnih avtorjih se definicije družin s številnimi izzivi med seboj razlikujejo in dopolnjujejo. Tako na primer Asen (2007, str. 1) družine s številnimi izzivi definira kot tiste, v katerih so pogosto prisotni nasilno vedenje, ločitve, zlorabe, psihosocialne težave predvsem na

področju duševnega zdravja, nizek izobrazbeni standard, zlorabe alkohola in drog, težave socialnoekonomske narave ter socialna izključenost. Precej podobno sta opis družin s številnimi izzivi zajela tudi avtorja Spratt in Devaney (2009, str. 419–420). Z izrazom »družine s številnimi izzivi« sta opisala družine, ki imajo različne težave, vključno z zlorabo alkohola in mamil ter prisotnostjo nasilja in duševnih težav pri enem ali obeh starših, kar lahko vodi do ponavljajočih se primerov slabega ravnanja z otroki in ustvarjanja škodljivega okolja zanje.

Pri samem poimenovanju družin s številnimi izzivi je treba upoštevati načela o jeziku socialnega dela. Čačinovič Vogrinčič (2008, str. 10) namreč opozarja na to, da mora biti jezik v socialnem delu vključujoč in opogumljajoč, saj sta soudeležnost uporabnikov in njihova krepitev moči ključni vrlini socialnega dela. Posledično je pozornost pri izbiri besed pomembna tudi pri poimenovanju družin, ki se soočajo s številnimi stiskami. Tako različni avtorji predlagajo različne termine za poimenovanje družin s številnimi izzivi, kot so: ranljive družine (Sharlin in Shamai, 2000), družine, ki se soočajo s številnimi stresi (Madsen, 2007) in problemi (Walsh, 2006), družine s kompleksnimi psihosocialnimi problemi (Čačinovič Vogrinčič, 2008) ter navsezadnje družine s številnimi izzivi (Melo in Alarcão, 2011). Osebnostno mi je najbližje termin »družine s številnimi izzivi«, ki ga bom uporabljala tudi v nadaljevanju diplomskega dela. S tem poimenovanjem ne poudarjamo družinske »disfunkcionalnosti« in družine ne etiketiramo, ampak na problem, ki običajno izhaja iz okolja, pogledamo kot na izziv, s katerim se lahko posamezne družine uspešno spopadejo ter uspeh obravnavajo kot »odskočno desko« za svojo nadaljnjo osebno rast in razvoj. Družine s številnimi izzivi so namreč veliko več kot le težave, s katerimi se spopadajo, in so odporne pri spoprijemanju vsakdanjih izzivov, ki jim jih prinaša življenje (Kodele in Mešl, 2016, str. 45).

1.1.1 Izzivi družin

Družinski sistem je že po svoji naravi precej kompleksen in zapleten. Pojav različnih problemov in težav, s katerimi se družina težko sooča sama, pa celotno situacijo še nekoliko poslabša in oteži. Posledično se stiske v družinah le kopičijo in otežujejo vsakdanje življenje članov družin.

Začetek težkih družinskih situacij avtorji Garner, Green in Marcus (1994, v Ferić-Šlehan in Bašić, 2007, str. 176) pripisujejo različnim dejavnikom, ki pripomorejo k nastanku stisk in problemov v družini. Ti so: prisotnost družinskega nasilja in konfliktov, pomanjkanje družinske povezanosti, socialna izolacija, pogoste in stresne situacije, nerealna in nedosegljiva pričakovanja staršev ter pomanjkljiv nadzor staršev nad otroki. Vries in Bouwkamp (1995, str.

37) temu seznamu dodajata še nevarno in fizično težko delo, nerešena stanovanjska vprašanja, ki povzročajo slabe bivanjske razmere ter nezmožnosti napredovanja na delovnem mestu.

Bouwkamp in Bouwkamp (2014, str. 301) opozarjata, da se v družinah s številnimi izzivi pogosto pojavijo večkratne kompleksne težave, ki se med seboj zelo prepletajo ter vplivajo in posegajo druga v drugo. Posledično se težave kopičijo in vsaka postaja nujnejša od druge. Kopičenje oz. prisotnost več problemov hkrati pa Stal in Scheffer (1985, v Vries in Bouwkamp, 2002, str. 16) imenujeta »proces izžarevanja«, ki je značilen predvsem za psihosocialne probleme. Slednji lahko vplivajo na kontrolo nad lastnim življenjem, somatske težave, finančne težave, težave v družini, s sorodniki in sosedi ter težave v delovnem okolju.

Kot pišeta Melo in Alarcão (2011, str. 400–401), se družine iz dneva v dan soočajo s številnimi notranjimi in zunanji stresorji, ki se povečini povezujejo s težjimi življenjskimi razmerami ter so razlog za preobremenitev in destabilizacijo družine. Pogosto so izpostavljene tudi različnim izzivom, kot je na primer iskanje službe, nižji dohodki za preživetje, šibkost na področju učne pomoči otrokom in revščina. Skrajna situacija pa so celo nezadovoljene osnovne potrebe.

Do podobnih ugotovitev so prišle tudi raziskovalke v okviru akcijsko-raziskovalnega projekta Pomoč družinam v skupnosti: soustvarjanje zelenih sprememb za zmanjševanje socialne izključenosti in krepitev zdravja. Družine, vključene v projekt, so se srečevale s kompleksnimi psihosocialnimi problemi, revščino, brezposelnostjo, finančno in stanovanjsko stisko, zdravstvenimi težavami, težavami z odvisnostjo od alkohola, s težo bremen iz preteklosti, ki so pripeljala do samomorilnih nagnjenj, s težavami sporazumevanja v slovenskem jeziku ter učnimi in vzgojnimi težavami otrok. Vsi ti dejavniki so družine privedli do šibke socialne mreže, slabih medsebojnih odnosov v družini in posledično tudi preobremenjenosti družinskih članov (Kodele in Mešl, 2016, str. 43).

1.1.2 Družinska odpornost

Družine se pri soočanju s številnimi izzivi znajdejo v precej neugodnih in stresnih situacijah. Pri iskanju zelenih rešitev jih lahko podpre družinska odpornost, ki je po mojem mnenju izhodišče za uspešno okrevanje družine in nadaljevanje njene življenjske poti s še več moči.

Začetki razumevanja koncepta odpornosti segajo v sedemdeseta leta dvajsetega stoletja (Mešl, 2013, str. 352). Dandanes je koncept precej aktualen v znanosti in strokah, ki temeljijo predvsem na procesih podpore in pomoči ljudem, saj je nekakšno izhodišče za soustvarjanje

želenih sprememb posameznih družin (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019 str. 116). V literaturi je mogoče zaslediti več različnih opredelitev odpornosti.

Walsh (2003a, str. 1) opredeli odpornost kot sposobnost zoperstaviti se in se dvigniti iz motečih življenjskih izzivov. Koncept odpornosti vključuje dinamične procese, ki spodbujajo posameznika ali družine k pozitivnemu prilagajanju v kontekstu pomembnih stisk. Tako se slednji lahko uspešno spoprijemajo in prilagajajo na krizne situacije ter okrevajo in iz stiske odidejo še močnejši. Okrevanje ne lajša teže preteklih stisk in izzivov, ampak poudarja človekovo moč, ki mu omogoča premagovanje težkih življenjskih situacij (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 12–13). Odpornost lahko opazujemo na več ravneh, saj so posamezniki del družin, družine pa so del skupnosti. Tako skupnost vpliva na delovanje posameznika in družine ter obratno. Odpornost pa je treba razumeti tudi skozi interakcije posameznika in njegovega okolja, saj je posamezen človek pod vplivom različnih življenjskih kontekstov. Tako lahko rečemo, da odpornost ni samo vsota lastnosti posameznika, ampak se v primeru stisk nanje odzove celotna družina kot skupina (Farrell, Bowen & Goodrich, 2015, str. 276). Kot navajata Constable in Lee (2004, str. 23), odporne družine neugodne okoliščine sprejmejo kot izziv, ki jim prinaša številne ugodnosti, kot npr. pridobivanje občutka medsebojne skladnosti in povezanosti med člani, zmožnost osmišljanja dogodkov, razvoja optimizma, upanja, fleksibilnosti in prilagodljivosti v stresnih trenutkih ter odprto in jasno komunikacijo, ki jim omogoča reševanje problemov s soustvarjanjem.

Walsh (2003b, str. 405, 407) je izpostavila okvir družinske odpornosti, ki je uporaben za prepoznavanje in razvijanje ključnih družinskih procesov, namenjenih zmanjševanju stresa in ranljivosti v tveganih situacijah ter spodbujanju rasti in krepitvi virov moči družin za lažje soočanje s stiskami in izzivi. Okvir vsebuje tri procese krepitve družinske odpornosti: družinski sistemi prepričanj, organizacijski vzorci in komunikacijski procesi. Družinski sistemi prepričanj imajo vpliv na to, kako družine dojemajo trpljenje in krizo ter kako se na slednje odzovejo. Torej so prepričanja očala, skozi katera gledamo na svet in si razlagamo stvari. Prav tako je za družine zelo pomembno organiziranje na načine, ki jim pomagajo pri soočanju z vsakdanjimi izzivi. Družinski organizacijski vzorci se vzdržujejo s pomočjo norm ter pod vplivom prepričanj kulture in družbe. Da pa se družine uspešno soočijo s krizami in težavami, morajo mobilizirati svoje vire, se reorganizirati in se prilagoditi novim razmeram v družbi. Nezanemarljiva pa je tudi dobra komunikacija, ki je ključnega pomena za delovanje posameznih družin. Pomembna je za družinsko rast in ohranjanje medsebojnih odnosov

družinskih članov, saj je obogatena s posameznikovo resnico, mnenjem in izražanjem občutkov (Walsh, 2006, str. 49, 83, 106).

Kot navajata Kodele in Mešl (2016, str. 56), so omenjena tri ključna področja družinske odpornosti razvijali za učinkovitejše delo z družinami s številnimi izzivi. Socialnim delavkam namreč nudijo pomoč pri preobratu od označevanja družin kot disfunkcionalnih in problematičnih k prepoznavanju družinskih virov moči, ki družino okrepijo in ji pomagajo pri premagovanju stisk.

Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2019, str. 124) izpostavljata tezo, da večina sodobnih konceptov v socialnem delu oz. kompleksnost socialnega dela pomembno pripomore h krepitvi družinske odpornosti na dveh ravneh delovanja. Na prvi ravni je zagotovo temelj instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev v delovnem odnosu, pri čemer upoštevamo uporabnike kot strokovnjake na podlagi svojih izkušenj, ki pomembno prispevajo svoje deleže za doseg zelenih rešitev. Prav občutek slišnosti in vpliva, ki ga ima uporabnik na končne izide izvirnega delovnega projekta pomoči, deluje kot vir moči in krepi posameznikovo moč za soustvarjanje dobrih izidov. Druga raven pa temelji na ravni odnosov oz. odnosni družinski dinamiki. Poudarek je na razvidnosti življenja posameznika in njegovih odnosov s pomembnimi drugimi v življenju. S tem namenom lahko raziskujemo družinske komunikacijske vzorce, vloge, pravila, prepričanja, načine reševanja konfliktov in podobno. Na podlagi ugotovitev lahko sklepamo o potrebnih spremembah, ki bi posamezniku prinesle več moči in ugodja v življenju ter bi okrepile njegovo odpornost za spoprijemanje z življenjskimi izzivi in stiskami.

1.2 Socialno delo z družino

V tem poglavju bom opredelila socialno delo z družino ter pomanjkljivosti nudenja pomoči in podpore družinam s številnimi izzivi. Najprej bom predstavila definicije socialnega dela z družino ter pomen participacije uporabnikov pri organizaciji in izvedbi storitev in programov pomoči, nato pa se bom osredotočila še na ovire, ki se morebiti lahko pojavijo pri nudenju pomoči in podpore družinam s številnimi izzivi.

Eno pomembnih področij socialnega dela je socialno delo z družino. Večina reševanj težav, s katerimi se lahko srečamo v službi socialnega dela, zahteva soudeležnost uporabnikov. Lahko se zgodi, da so družine same v vlogi uporabnika, saj potrebujejo določene spremembe, ki pa jih brez zunanje pomoči ne zmorejo doseči. Lahko pa je vstop v družine nujen tudi zaradi obvarovanja posameznega družinskega člana ali je sodelovanje z njimi zgolj vir moči in podpore (Čačinovič Vogrinčič, 2008, str. 26). Družine s številnimi izzivi denimo le redko

samoiniciativno poiščejo pomoč. Običajno so napotene s strani različnih služb, ki zaznajo in opozorijo na določen problem v družini. To so lahko šola, socialna služba, svetovalnica, osebni zdravnik ali celo policija (Bouwkamp in Bouwkamp, 2014, str. 299).

Socialno delo z družino je soustvarjanje z družinami in posamezniki, s katerimi skušamo odkriti boljše življenjske pogoje v družinah ali izven njih. Gre za raziskovanje želenih izidov udeleženih v problemu in podporo družinam, da se lahko kot skupnost preoblikujejo, ohranijo ali razidejo. Posledično je predmet socialnega dela z družino pomoč oz. podpora družinam za reševanje kompleksnih psihosocialnih težav. Socialno delo z družino namreč posamezne družine umesti v okolje in ga tudi upošteva. Posledično se pri reševanju kompleksnih težav spreminja prav te interakcije z okoljem (Čačinovič Vogrinčič, 2008, str. 27, 33).

Socialno delo z družino, podobno kot Čačinovič Vogrinčič, definirata tudi Constable in Lee (2004, str. 8–9), ki trdita, da se člani družin angažirajo za prestrukturiranje medosebnih odnosov skozi procese komunikacije in interakcije. Tako je temeljna naloga socialne delavke v teh procesih pomoči in podpore pomagati družinam pri obnovitvi oz. prestrukturiranju medsebojnih odnosov, ko so ogroženi. Vloga socialne delavke je posledično razpeta med posameznimi družinskimi člani, pari in družinskimi enotami ter tako deluje sredi precej kompleksne interakcije.

Mešl (2008, str. 111) piše o tem, da je v socialnem delu z družino zelo pomembno vsakokrat, za vsako družino, vzpostaviti kompleksen izvirni delovni projekt pomoči in podpore. Zastaviti ga je treba že v samem začetku sodelovanja s posameznimi družinami in z vsemi udeleženimi v procesu soustvarjanja želenih sprememb. Poleg tega Kodele in Mešl (2016, str. 46) dodajata, da je v soustvarjanje z uporabniki treba povezati tudi ostale vire v skupnosti, npr. CSD, sosede, prijatelje, sorodnike, šolo in podobno. Nudijo namreč lahko podporo in dodatno pomoč družinam na poti do želenih izidov. Zelene spremembe pa lahko prinese le dovoljšna mera vztrajnosti v izvirnem delovnem projektu pomoči, pri katerem se ves čas sliši vsak glas tako posameznikov kot tudi glas družine ter se ohranja usmerjenost k dobrim izidom.

Izvirni delovni projekt pomoči kot soustvarjanje rešitev za kompleksne težave ljudi je omogočen s pomočjo delovnega odnosa, v katerem soustvarjata zelene izide spoštljivi in odgovorni zaveznik – socialna delavka ter strokovnjak iz izkušenj – uporabnik (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 5–6). Sam delovni odnos se začne s pomembnim uvodnim ritualom, dogovorom o sodelovanju, ki vsebuje pristanek na sodelovanje tukaj in zdaj, dogovor o času, ki ga imamo na razpolago, in dogovor o tem, kako bomo delali. V proces

soustvarjanja posamezen uporabnik vstopi s svojo instrumentalno definicijo problema (Lussi, 1991), ki ji socialna delavka doda svoje videnje in s tem začne sooblikovanje definicije možnega in uresničljivega. Pomembna je tudi naloga osebnega vodenja (Vries, 1995) k dobrim in želenim izidom. Omenjena naloga socialnim delavkam daje možnost osebnega odzivanja predvsem v obliki podeljevanja svojih zgodb in izkušenj, ki lahko postanejo izhodišče za nove alternativne rešitve. Socialno delavko pri svojem delu vodi tudi koncept etike udeležенosti (Hoffman, 1994), ki navzoče zavezuje k odstopu od zadnje besede in sili strokovnjaka k odpovedi moči, ki mu ne pripada. Nadomesti jo lahko raziskovanje in soustvarjanje. Da pa v uporabniku socialna delavka išče njegovo moč in vire, je pomembna perspektiva moči (Saleebey, 1997). Pri tem avtor poziva k mobiliziranju moči uporabnikov, da lahko dosežejo sanje, vizije, cilje in izboljšajo kakovost svojega življenja. Ključnega pomena sta tudi ravnanje s sedanjostjo (Andersen, 1994) in znanje za ravnanje (Rosenfeld, 1993), ki govori o v socialnem delu razvitem znanju in o posebnostih ravnanja z njim. Tako lahko v pogovoru z uporabniki socialna delavka podeli koncepte, ki sooblikujejo sodelovanje (Čačinovič Vogrinčič, 2008, str. 21). Na ta način uporabniki zagotovo veliko bolj razumejo sam potek celotnega delovnega odnosa ter se v njem počutijo bolj vključene in sprejete.

Socialna delavka se mora družinam pridružiti tam, kjer slednje nimajo določene rešitve oz. jo ne zmorejo najti. Posledično lahko želene izide izvirnega delovnega projekta socialna delavka in uporabnik soustvarita na dveh ravneh, in sicer delo na prvi ravni je definirano kot odkrivanje virov moči oz. kot pomoč in podpora za doseg želenih sprememb za boljše življenje, na drugi ravni pa je poudarek na raziskovanju in odkrivanju notranjosti družin oz. prizadevanju za razvidnost in ozaveščenost v družinah (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, 44–57).

Delo na dveh ravneh je ena ključnih značilnosti procesov pomoči in podpore družinam. Pri tem ima zelo pomembno odgovornost prav socialna delavka, saj je zadolžena za to, da v delovni odnos vključi vse družinske člane in so vsi slišani, tako da skupaj sooblikujejo želene izide, ter hkrati zagotavlja dovoljšno mero pomoči in podpore za spremembe v odnosih, ki jih posamezna družina potrebuje (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 44–57). Odnos, ki ga socialne delavke vzpostavijo s člani posameznih družin, je namreč ključnega pomena. Kot navajata Vries in Bouwkamp (1995, str. 61), gre pri odnosnih dejavnikih predvsem za medsebojno pozitivno vrednotenje, razumevanje in sočustvovanje ter pozitiven odnos in izkušnjo, da je delovni odnos zares učinkovit. Prav dejavniki odnosa so se v praksi izkazali kot najodločilnejši za uspešno soustvarjanje z uporabniki.

Madsen (2014, str. 8) soustvarjanje z družinami s številnimi izzivi primerja z raznovrstnimi kulturami, ki imajo svoje načine vzpostavljanja in vzdrževanja medsebojnih odnosov ter prepričanja. Torej gre za medkulturno pogajanje, v katerem so sodelujoči, tako uporabniki kot socialne delavke, v medsebojno vplivajočem odnosu. Poleg tega Madsen (prav tam, str. 4) še posebej poudarja, da je pri socialnem delu z družino na družine s številnimi izzivi treba gledati ne kot na skupek težav, ampak kot na ljudi, ki so v razmerju z neko težavo. Obenem pa tudi daje močan poudarek gradnji moči in odkrivanju virov moči ter dejstvu, da ničesar o družinah ne smemo početi brez njih in njihovega glasu. Kot piše Videmšek (2008, str. 216), se tako lahko osebam, ki so v nekoliko bolj podrejenem položaju, zagotovi moč, izbiro in glas. Na ta način lahko uporabniki storitev dobijo priložnost izražanja svojih potreb. Uporabniki zmorejo raziskati svoje potencialne vire moči in s tem v svoje roke pridobiti nadzor nad svojim življenjem. Krepitev moči uporabnikov je tako proces, ki si prizadeva za doseganje zelenih ciljev uporabnikov, ki pa nujno zajema participacijo strokovnjaka iz izkušenj. Ob tem se vloga socialne delavke prenese v vodenje, usmerjanje in podporo na poti do zelenih ciljev. Slišnost in vključenost uporabnikov v načrtovanje storitev in doseganje zelenih rešitev sta po mojem mnenju nujnosti, ki socialno delo z družino bogatita in izpopolnjujeta ter uporabnikom omogočata veliko boljše in učinkovitejšo izkušnjo sodelovanja.

Vključenost uporabnikov v proces načrtovanja pa še ne zagotavlja kakovostne participacije uporabnikov v programih in storitvah pomoči družinam s številnimi izzivi. Zanj je namreč potrebna moč, s katero lahko vplivajo na posamezne odločitve (Škerjanc, 2007, str. 239). Kemshall in Littlechild (2000, str. 25) pišeta o tem, da uporabniki lahko v socialnem delu participirajo v različnih oblikah in okoljih, npr. pri snovanju novih pobud in sprejemanju odločitev, pri širjenju pravic v povezavi s prisilno ali neobvezno vključitvijo v izbrano storitev, pri zahtevah o obveščenosti o virih, pri dostopnosti zagovorništva ter pri zahtevah do pritožbenih postopkov. Poleg tega je pomemben tudi nadzor uporabnikov nad postopki, osebnimi dokumenti ter informacijami in okoliščinami ob pomembnih odločitvah (Škerjanc, 2010, str. 63).

Participacija uporabnikov v načrtovanju socialnovarstvenih storitev in programov je pomembna z vidika spreminjanja in prilagajanja storitve oz. programa glede na uporabnikovo izkušnjo z njo. Na ta način ima lahko vsak uporabnik glas pri opredeljevanju svoje situacije, načrtovanju poti do zelenih ciljev ter pri oblikovanju storitev ali programa, ki ga potrebuje. Dobra participacija uporabnikov namreč spodbuja oblikovanje učinkovitih storitev, saj le na ta način

lahko izvajalci zares svoje programe prilagodijo uporabnikom in njihovim potrebam (Škerjanc, 2007, str. 241 - 243).

1.2.1 Omejitve že razvitih praks pomoči in podpore družinam s številnimi izzivi

Družine s številnimi izzivi se poleg svojih izzivov srečujejo še z izzivi pri iskanju ustrezne in dovoljše mere pomoči ter razdrobljenostjo virov le-te. Kot pišeta Bouwkamp in Bouwkamp (2014, str. 299), se družine s številnimi izzivi soočajo s pomanjkanjem varne navezanosti in posledično z odsotnostjo občutka lastne vrednosti, izkušnjami zanemarjanja, zlorabami ter drugimi škodljivimi ravnanji. Tako družine ostajajo v nenehnem boju ter lahko številni vzorci interakcij pri procesih podpore in pomoči družinam to njihovo stanje še poslabšajo.

Kot so pokazale nekatere že izvedene raziskave, dosedanja praksa pomoči v socialnem delu ne zadošča potrebam uporabnikov. Rezultati raziskave, ki so jo v okviru projekta »Pomoč družinam v skupnosti: soustvarjanje zelenih sprememb za zmanjševanje socialne izključenosti in krepitev zdravja« izvedle raziskovalke na Fakulteti za socialno delo, so pokazali, da družine s številnimi izzivi potrebujejo pomoč, ki presega že uveljavljeno prakso pomoči tovrstnim družinam. Družine, ki so pogosto preobremenjene s številnimi nepovezanimi oblikami pomoči, potrebujejo novo izkušnjo sodelovanja, na kateri bodo lahko začele graditi osebno in družinsko zgodbo, usmerjeno k novi prihodnosti. Potrebni pa bi bili tudi premiki iz pretogih institucionalnih okvirov k ljudem v skupnosti, kjer bi vsi udeleženi kot soustvarjalci soustvarjali želene izide (Kodele in Mešl, 2016, str. 44). Poleg tega lahko iz analize procesa sodelovanja z družino, narejenega v okviru projekta LIFE avtoric Mešl in Ilešič Toš (2020, str. 119 - 121), spoznamo, da model sodelovalnih procesov socialnega dela z družino v skupnosti prinaša novosti za socialno delo z družino. Razvidno je, da so bili vsi dogovori z vključeno družino soustvarjeni v izvirnem delovnem projektu pomoči, v katerem so uporabniki ključni sogovorniki. Posledično se strokovne delavke niso dogovorile ničesar o družinah brez njih – brez njihovega sodelovanja in soglasja. Izvirni delovni projekt pomoči je bil soustvarjen iz rednih pogovorov znotraj delovnega odnosa, timskih sestankov in sodelovanja z drugimi institucijami. Skozi celotno soustvarjanje pa je bila podpora namenjena družinam za krepitev virov moči in omogočanje izkušnje pozitivnih sprememb na poti do samostojnega življenja. Poleg tega je analiza primera pokazala, da je model sodelovalnega socialnega dela z družino v skupnosti (Kodele in Mešl, 2016, str. 12) zelo koristen pri povezovanju vseh razdrobljenih virov pomoči družini (Mešl in Ilešič Toš, 2020, str. 125).

Za ljudi, ki so izpostavljeni nenehnemu stresu, je vsaka pomoč zelo dobrodošla. Težava pa se pojavi, ko so družine preobremenjene z raznoliko pomočjo, ki ji želenih sprememb ne prinaša. Razlog za to naj bi bil prav v socialni delavki, ki je usmerjena predvsem k reševanju dela problema, povoda za vstop strokovnjakinje v soustvarjanje z družino (Kodele in Mešl, 2016, str. 44). Tako je pomoč razpršena med različne službe z različnimi nalogami in cilji, ki jih skušajo doseči. Posledično se skupen dogovor o stiski oz. težavi družine sploh ne zgodi (Bouwamp in Bouwkamp, 2014, str. 301) in vsi udeleženi v reševanju določenega problema ostanejo nepovezani. Ob tem pa se izgubi prav človek, saj ni nikogar, ki bi ga znal in zmozel voditi skozi celoten proces pomoči in podpore. Poleg tega se pogosto zgodi, da se tudi socialno delo zaključi takrat, ko bi se moralo šele začeti, saj so dogovorjene želene spremembe začetek te skupne poti (Kodele in Mešl, 2016, str. 44). Problem razpršenosti pomoči se lahko preseže in odpravi z izvirnim delovnim projektom pomoči in podpore, ki se načrtuje vedno znova za vsako posamezno družino (Čaćinović Vogrinčič, Kobal, Mešl & Možina, 2015, str. 6). Primer pomanjkanja celostne pomoči strokovnjakov posamezni družini pa odražajo tudi rezultati večletne raziskave R & D Centra Linkoping iz Švedske in NTNU iz Trondheima iz Norveške, v kateri je sodelovalo 900 družin s številnimi izzivi. Te družine so bile vključene v storitev varstva otrok. Rezultati raziskave so pokazali, da se v omenjenih družinah pogosto ni nič spremenilo oz. se njihov položaj kljub pomoči strokovnjakov ni spremenil ali izboljšal, kar naj bi bila posledica pomanjkanja znanja in kompetenc v praksi in nakazuje potrebo po bolj celostnem pristopu pri soustvarjanju z družinami s številnimi izzivi (Kodele, 2020, str. 133). Madsen (2014, str. 2) opozarja, da je v zadnjem času v svetu prišlo do neverjetne rasti storitev, namenjenih družinam s številnimi izzivi, zaradi strahu, da otroci s številnimi čustvenimi in vedenjskimi težavami ne dobijo dovolj potrebne pomoči (npr.: System of Care, Wraparound, Family-Driven Care, The Recovery Movement in Family Group Conferencing). Omenjene storitve temeljijo na skupnih vrednotah in načinih dela, in sicer težijo k zanimanju za kulturo in spoštovanju družinskih ekspertiz, zaupanju v sposobnosti in krepitev virov, delovanju na partnerskem odnosu in družinskem področju ter razvijanju praks za krepitev moči družin in prilagojenosti uporabnikom.

Kot navaja Madsen (2014, str. 17) se težave lahko pojavijo tudi pri strokovnih delavcih. Pri njih namreč obstaja nevarnost, da zapadejo v podajanje nasvetov in napotkov, ki niso rešitev za določeno težavo. Raziskave kažejo, da se je ta način dela izkazal za neučinkovitega in je prinesel spremembe le 5 do 10 % ljudem, ki so potrebovali pomoč. Poleg tega strokovne delavke vedno več časa namenjajo dokumentom in ostali birokraciji, ki odžira čas, namenjen

uporabnikom. Sama sem omenjen problem zaznala med prakso na dodiplomskem študiju, predvsem na centrih za socialno delo. Tamkajšnjim zaposlenim strokovnim delavkam res ogromno časa odvzame birokratsko delo, ki ga narekujejo različne uredbe in državni zakoni. Posledično so strokovne delavke primorane veliko več časa nameniti urejanju dokumentacije kot pa pogovoru z uporabniki, ki potrebujejo pomoč.

1.3 Storitve in programi CSD Severna Primorska

V Sloveniji je trenutno 16 CSD-jev, ki zajemajo 63 enot. Eden teh je tudi CSD Severna Primorska, ki vključuje štiri enote: Ajdovščina, Idrija, Nova Gorica in Tolmin (SCSD, 2020). CSD Severna Primorska oz. programi podpore družinam na teh enotah pa bodo predmet raziskovanja tega diplomskega dela.

Vsi CSD-ji v Sloveniji povečini opravljajo precej podobne dejavnosti. Zajemajo tako socialnovarstvene storitve ter javna pooblastila in naloge po zakonu, ki so opredeljene v Katalogu javnih pooblastil, nalog in storitev, ki jih izvajajo CSD (SCSD, 2020). Omejeni katalog zajema štiri večja področja dela, in sicer varstvo otrok in družine, varstvo odraslih, uveljavljanje pravic iz javnih sredstev, starševsko varstvo in družinski prejemki ter oprostitve plačil socialnovarstvenih storitev. Obvezne socialnovarstvene storitve pa so: socialna preventiva, prva socialna pomoč, osebna pomoč, pomoči družini na domu in pomoč družini za dom (CSD Slovenije, b. d.). Glede na to, da v diplomskem delu obravnavam tematiko programov pomoči družinam s številnimi izzivi na CSD Severna Primorska, bom v nadaljevanju natančneje predstavila socialnovarstveno storitev pomoč družini za dom, saj je to ena izmed rednih storitev CSD-ja, ki je običajno predpogoj za vključitev družin v nadaljnje dodatne programe pomoči in podpore.

Socialnovarstveno storitev pomoč družini za dom lahko umestimo na področje sekundarne in delno terciarne preventive. Tako z družinami in njihovimi člani strokovna delavka preventivno deluje, da bi s skupnimi močmi preprečili ali omilili nadaljnji razvoj nakazanih psihosocialnih motenj v negativni smeri (Sunko idr., 2001, str. 31). Storitve pomoč družini za dom je opredeljena in določena v 15. členu Zakona o socialnem varstvu (v nadaljevanju: ZSV) ter v 5. členu Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (v nadaljevanju: PSNSS).

Po ZSV (2020) pomoč družini za dom obsega strokovno svetovanje in pomoč pri urejanju medosebnih odnosov ter pri skrbi za otroke. Poleg tega so družine lahko deležne tudi podpore za opravljanje svoje vloge v vsakdanjem življenju. PSNSS (2019) pojasnjuje, da so upravičenci

do omenjene storitve posamezniki in družine v primerih, ko so neurejeni odnosi v družini vir socialnih stisk in težav, ki so rešljive le s celovitimi spremembami. Poleg tega imajo pravico do vključitve v storitev pomoč družini za dom tudi družine, ki potrebujejo strokovno svetovanje in podporo pri skrbi za otroke, saj njim do sedaj poznani vzorci vedenja in znanja ne zadoščajo za odpravo vseh stisk. Pogoji za prejemanje storitve pa sta ocena motiviranosti družinskih članov za doseg potrebnih sprememb in sprejem dogovora o sodelovanju. Gre za strokovno voden proces, ki je sestavljen iz petih delov in traja sprva 10 ur do sklenitve dogovora o sodelovanju, kasneje pa se nadaljujejo mesečna srečanja v povprečnih terminih do 90 minut.

Stritih (1993, str. 24) storitev pomoč družini za dom opredeli kot obliko strokovnega socialnega dela, katerega proces se začne s prihodom družinskega člana po pomoč h kateri izmed zunanjih strokovnih služb. To pa se običajno zgodi, ko se je družina že znašla v številnih neuspešnih poskusih reševanja problemov. Tako se mi zdi omenjena storitev nova priložnost za vzpostavitev delovnega odnosa in izvirnega delovnega projekta pomoči posamezne družine, ki še ni izgubila volje in upanja za želene spremembe.

Poleg socialnovarstvenih storitev ter javnih pooblastil in nalog po zakonu imajo tako družine kot tudi ostali uporabniki še številne druge možnosti dodatnih programov, ki jih nudi posamezen CSD v Sloveniji. Država je namreč razvila in financira model programov v podporo družinam, ki so osredotočeni na različne oblike pomoči družinam ter predstavljajo dopolnitev socialnovarstvenih storitev (Rajšp, 2018, str. 27). Programi so se v grobem izoblikovali z namenom dodatne podpore in pomoči družinam v njihovem matičnem okolju, saj so povečini uporabniki teh programov že vključeni v redno storitev pomoči družini za dom.

Družinski zakonik programe v podporo družini opredeljuje kot programe, namenjene pripravam na starševstvo, spodbujanju pozitivnega starševstva in krepitvi starševskih kompetenc, izboljšanju komunikacije in odnosov v družini, ustvarjalnemu in aktivnemu preživljanju prostega časa družinskih članov, lažjemu usklajevanju poklicnega in družinskega življenja, psihosocialni pomoči ter drugim vsebinam, ki lahko pripomorejo k izboljšanju kakovosti družinskega življenja (Družinski zakonik, 2017).

Na severnoprimorskem CSD-ju se v zadnjih letih izvajajo naslednji programi:

CSD Severna Primorska: enota	AJDOVŠČINA	NOVA GORICA	TOLMIN	IDRIJA
PROGRAMI	Neverjetna leta – trening starševstva	Dnevni center »Žarek«	Socialnovarstveni program: Tom telefon – telefon za otroke in mladostnike	Delavnice za mlade
	Socialno vključevanje posebej ranljivih skupin	Prostovoljno socialno delo	Socialnovarstveni program: Psihosocialna pomoč otrokom in njihovim družinam »Druži se z nami – ustvarjamo zgodbe z vami«	Dnevni center za otroke in mladostnike Idrija
	Rejništvo od danes do jutri	/	Socialnovarstveni program: prostovoljno delo mladih na CSD	Skupina za osebe s težavami v duševnem zdravju
	/	/	Socialnovarstveni program: delo z otroki v rejništvu in nadomestnih družinah	/
	/	/	Socialnovarstveni program: program aktivnega preživljanja poletnih šolskih počitnic za otroke in mladostnike iz socialno ogroženih družin »Uživaj dan in ne bodi sam«	/
	/	/	Socialnovarstveni program za starejše »Aktivna starost – sožitje generacij«	/
	/	/	Socialnovarstvena storitev pomoč družini na domu	/

Tabela 1: *Programi pomoči in podpore na CSD Severna Primorska*

(Vir: CSD Severna Primorska, b. d.)

V tabeli 1 so prikazani vsi programi pomoči in podpore, ki jih nudijo na CSD Severna Primorska. V diplomskem delu me zanimajo predvsem programi, namenjeni pomoči družinam, ki so se znašle v različnih stiskah. K slednjemu so me nagovorile izkušnje iz prakse. V štirih letih študija sem imela priložnost sodelovati tudi z enostarševsko družino, ki se srečuje s številnimi izzivi, kot so npr. revščina, učne težave otroka, vedenjske težave in podobno. V povezavi s tem primerom me je zanimalo, kakšne možnosti dodatne pomoči, poleg redne

storitve pomoči družini za dom, imajo tovrstne družine v sklopu CSD Severna Primorska. Tako se bom v nadaljevanju in raziskovanju osredotočila na tri programe, ki se mi, glede na njihovo naravo, zdijo najbolj smiselni za pomoč in podporo družinam s številnimi izzivi. Ti so: Neverjetna leta – trening starševstva in Socialno vključevanje posebej ranljivih skupin, ki se izvajata na enoti Ajdovščina, ter socialnovarstveni program Psihosocialna pomoč otrokom in njihovim družinam »Druži se z nami – ustvarjamo zgodbe z vami«, ki se izvaja na enoti Tolmin. Ostalih programov v to raziskavo ne bom vključila, saj so namenjeni drugim, specifičnim skupinam ljudi, npr. starim, otrokom in mladostnikom, rejnikom in otrokom v rejništvu ter ne vključujejo splošne pomoči celotnim družinam.

V nadaljevanju bom vse tri omenjene programe nekoliko natančneje opisala. Socialnovarstveni program Psihosocialna pomoč otrokom in njihovim družinam »Druži se z nami – ustvarjamo zgodbe z vami« je program, ki ga že od leta 2013 izvaja CSD Severna Primorska, enota Tolmin. Program je prvotno namenjen družinam z otroki, ki potrebujejo psihosocialno pomoč. Slednje je namreč strokovno podprta, konkretna in neposredna pomoč tistim družinam, ki se soočajo s težavami v funkcioniranju in s psihosocialnimi težavami. Usmerjena je na izboljšanje in ohranjanje socialnih zmožnosti tako posameznega družinskega člana kot tudi celotne družine (CSD Severna Primorska, enota Tolmin, 2020).

Osnovni cilj programa je prizadevanje za ustvarjanje boljših pogojev za otrokov razvoj. Posledično vključuje tako odstranjevanje ovir v okolju kot tudi razvijanje in krepitev otrokovih potencialov za soočanje, spopadanje ter obvladovanje vsakdanjih življenjskih težav in problemov predvsem v času odraščanja. Le-to pa lahko prepreči ali vsaj deloma ublaži možnost razvoja psihosocialnih težav (CSD Severna Primorska, enota Tolmin, 2020).

Delovanje programa »Druži se z nami – ustvarjamo zgodbe z vami« je razdeljeno v dva nekoliko večja sklopa:

- Prvi sklop temelji na delu z otroki in je prednostni neposredni cilj programa. Zajema naslednje dejavnosti:
 - nudenje učne pomoči ter pomoči pri učenju v smeri pridobivanja učnih in delovnih navad;
 - aktivno preživljanje prostega časa z otroki in načrtovanje le-tega;
 - nudenje pomoči in podpore otrokom pri premagovanju težav v odraščanju;
 - trening veščin za razvoj ustreznega odnosa do ostalih vrstnikov in odraslih.

- Drugi sklop zajema delo s celo družino, kar je posredni cilj programa. Vključuje naslednje dejavnosti:
 - pomoč pri učenju in izvrševanju starševske ali partnerske vloge;
 - pomoč in podpora pri aktivnem prevzemanju vlog za opravljanje gospodinjskih opravil;
 - pomoč pri socializaciji družin in družinskih članov;
 - pomoč pri iskanju rešitev iz družinskih težav;
 - pomoč pri razreševanju konfliktov v družinah ali v odnosu z okoljem;
 - pomoč pri drugih za družino temeljnih področjih (CSD Severna Primorska, enota Tolmin, 2020).

Pogoja za vključitev uporabnikov v omenjen program sta prostovoljna odločitev in motiviranost za sodelovanje. Običajno je prvotni razlog za vključitev strokovne delavke v družine prav šibkost otrok na učnem področju. Poleg tega se nekatere družine začnejo zanimati za program na pobudo CSD-ja ali pa so vanj usmerjene s strani izobraževalnih ustanov, kot sta npr. šola ali vrtec (CSD Severna Primorska, enota Tolmin, 2020).

Družine lahko pomoč prejmejo neposredno v svojem domačem okolju, saj lahko srečanja s strokovno delavko potekajo tako v domačih prostorih kot tudi na CSD-ju ali v prostorih osnovne šole. Termini in pogostost srečanj so odvisni od uporabnikovih potreb in želja. Običajno se slednje opredeli v dogovoru o izvajanju programa. V večini strokovna delavka družino obišče enkrat na teden. O obisku je primorana voditi dnevnik, v katerem beleži soustvarjanje z uporabniki. Soustvarjanje pa lahko poteka v obliki svetovalnih razgovorov, pomoči pri učenju, pogovora o stiskah in težavah, načrtovanja reševanja težav, ustvarjalnih dejavnosti in podobno. Kontinuirani obiski strokovni delavki omogočajo, da se uporabniki vedno bolj sprostijo in lahko z njimi vzpostavi odnos zaupanja, ki pa je temelj na nadaljnje delo. Poleg tega strokovna delavka pridobi vpogled v dinamiko družine, kar ji daje možnost celotne in neposredne obravnave družine v domačem okolju (CSD Severna Primorska, enota Tolmin, 2020).

Pomoči in podpori družinam s številnimi izzivi je namenjen tudi program Socialno vključevanje posebej ranljivih družin. Program se že nekaj let izvaja na CSD Severna Primorska, enota Ajdovščina. Običajno ga izvaja javna delavka, ki je financirana s strani države, saj se sredstva za plačilo zagotavljajo iz proračuna Republike Slovenije. Program je namenjen socialno ogroženim družinam in posameznikom, ki se v svojem vsakdanjem življenju soočajo s težjo socialno problematiko. Običajno so ti vanj usmerjeni s strani strokovnih delavk na CSD, a je

kljub temu odločitev o udeležbi v programu prostovoljna (CSD Severna Primorska, enota Ajdovščina, 2020a).

Pomoč v okviru programa se izvaja na območju Občine Ajdovščine, običajno v terenski obliki, torej na domu uporabnikov, v primeru izjem pa lahko posamezna srečanja potekajo tudi v prostorih CSD, v knjižnici, šoli ali kateri drugi primerni javni ustanovi. Srečanja z javno delavko običajno potekajo večkrat na teden, prilagojeno glede na uporabnikove potrebe in časovne zmožnosti izvajalke programa (CSD Severna Primorska, enota Ajdovščina, 2020a).

Soustvarjanje javne delavke običajno poteka z odraslimi posamezniki, ki so osamljeni in imajo zelo šibko socialno mrežo. Poleg tega je pogosta dejavnost tudi izvajanje laične pomoči in povezovanje izvajalke z družinami s številnimi izzivi ter njihovimi otroki ali mladostniki, ki so s strani okolja nemalokrat izločeni, se srečujejo z materialno stisko, nizko izobrazbeno strukturo, so pogosto šibkejši na področju vzgojnih veščin ter otrokom ne zmorejo zagotoviti pomoči pri šolskih obveznostih ali organizaciji njihovega prostega časa (CSD Severna Primorska, enota Ajdovščina, 2020a).

Osrednji cilji programa stremijo v smeri izboljšanja socialnih razmer uporabnikov. Predvsem si prizadevajo za zmanjšanje oz. odpravljanje socialne izključenosti in večanje samostojnosti, ohranitve družinske skupnosti ter dviga kakovosti življenja družin in njihovih članov. Z namenom zagotavljanja ciljev pa so dejavnosti izvajalke precej raznolike in obsežne (CSD Severna Primorska, enota Ajdovščina, 2020a):

- aktivno druženje s starejšimi posamezniki, nudenje pomoči pri vzpostavitvi stikov z različnimi službami (zdravstvo, služba pomoči na domu ...), z uporabnikovo socialno mrežo, pomoč in podpora pri opravljanju vsakodnevnih opravil, motiviranje k ustrežnejšim oblikam vedenja;
- usmerjanje družin in odraslih posameznikov, ki so v materialni stiski, k smotrnejši porabi finančnih sredstev, predvsem za osnovne življenjske potrebe, pomoč pri uveljavljanju denarnih transferjev ter pri navezovanju stikov z drugimi institucijami za reševanje njihove materialne problematike;
- koordinacija in pomoč pri učenju socialnih veščin in komunikacija s širšo socialno mrežo v lokalnem okolju;
- pomoč staršem pri izvajanju starševske vloge;
- neposredna pomoč otrokom in mladostnikom pri učenju ter drugih šolskih obveznostih;

- pomoč pri organizaciji preživljanja prostega časa posameznih družinskih članov;
- pomoč pri spodbujanju in iskanju možnosti dodatnega izobraževanja in zaposlovanja (CSD Severna Primorska, enota Ajdovščina, 2020a).

Na CSD Severna Primorska, enota Ajdovščina, pa se izvaja še program Neverjetna leta – trening starševstva, ki izhaja iz licenciranega programa Incredible Years. Gre za preventivni program, ki je namenjen staršem otrok med 3. in 8. letom starosti, ki se srečujejo s težavami v vedenju svojih otrok. S pomočjo celostnega sistematičnega pristopa ob zgodnji vključitvi staršev vanj se preprečuje nastanek ali poslabšanje vedenjskih in čustvenih težav otrok. Poleg tega je namen programa krepitev odnosa med starši in otrokom, spodbujanje proaktivnega starševskega pristopa ter prek staršev pomagati otroku pri utrjevanju ustreznih oblik vedenja. Hkrati pa krepi tudi stabilnost, spodbuja otrokovo samostojnost, kognitivni in socialni razvoj ter pozitivno vpliva na šolsko uspešnost in pozitivno samopodobo otrok (CSD Severna Primorska, enota Ajdovščina, 2020b).

Program je brezplačen, zasnovan pa je v obliki več praktičnih in izkustvenih delavnic. V skupini je običajno od osem do dvanajst staršev, ki se udeležijo 18 srečanj po 2,5 ure na teden. Gre za nekoliko daljši trening, ki staršem omogoča ponotranjanje veščin, saj je cilj obravnave trdna in trajna sprememba vedenja (CSD Severna Primorska, enota Ajdovščina, 2020b).

Teme posameznih srečanj si sledijo zelo hierarhično in temeljijo na piramidi starševstva, ki zajema najpomembnejše veščine oz. načine spodbujanja pozitivnega vedenja pri otroku. Primeri tem so naslednji: na otroka usmerjena igra, trening socialnih in čustvenih veščin, akademska pripravljenost otroka, učinkovito postavljanje meja, nagrajevanje, učinkovita pohvala, hišna pravila in rutine, ignoriranje otrokovega neželenega vedenja, uporaba tehnik za pomiritev, učenje otroka reševanja težav in podobno (CSD Severna Primorska, enota Ajdovščina, 2020b).

V programu staršem pomoč in podporo običajno nudita dve usposobljeni strokovni delavki, ki sta redno vključeni v supervizijski proces. Med samim izvajanjem treningov sta vodji vključenim staršem vedno na razpolago za individualne konzultacije ter redne telefonske kontakte (CSD Severna Primorska, enota Ajdovščina, b. d.). Delo v skupini je precej raznoliko in vključuje vse od postavljanja individualnih ciljev, igre vlog, samorefleksije, povratnih informacij s strani vodij do domačih dejavnosti. Izvajalki programa si pri delu pomagata tudi z uporabo učnih posnetkov, ki so temelj za nadaljnjo razpravo v skupini, izmenjavo idej in reševanje problemov. Starši pa so na vsakem srečanju deležni tudi povzetka obravnavane teme,

zapiskov z najpomembnejšimi točkami ter navodil za dejavnosti, ki jih lahko preizkusijo in vadijo doma s svojimi otroki (Neverjetna leta, 2015).

Vsem uporabnikom kot tudi izvajalcem je na voljo priročnik starševstva *Neverjetna leta*. Povzema vsa teoretična izhodišča omenjenega programa starševstva, ki jih je avtorica Carolyn Webster-Stratton skovala na podlagi svojih dolgoletnih raziskovalnih izkušenj in ugotovitev ter kliničnega dela. Avtorica dela si prizadeva, da bi starši ob podpori dveh strokovnih delavk zmogli doseči želene cilje, torej, da bi odkrili, preizkušali in usvojili vedenja, ki pripomorejo h krepitvi pozitivnega odnosa med starši in otroci ter spodbujajo strategije pozitivnega starševstva, ki zajemajo vedenje otrok, umirjanje vzdušja v družini in večanje kompetentnosti staršev pri vzgajanju svojih otrok (Webster-Stratton, 2016, str. 18). Prepričana pa sem, da je za vsakršne spremembe potreben tudi dolgotrajen proces, pri katerem sta ključnega pomena prostor in čas, ki ga vodi namenita posameznim družinam, da se v njih lahko zgodijo pozitivne in želene spremembe.

2 Formulacija problema

V tretjem letniku dodiplomskega študija na Fakulteti za socialno delo sem v času praktičnega udejstvovanja imela priložnost spoznati delo CSD Severna Primorska, enota Ajdovščina, ki je med drugim tudi zame osebno krajevno pristojen CSD. Pri tem sem spoznala, da se na CSD-jih poleg rednih storitev izvajajo tudi različni dodatni programi, o katerih se ne govori prav veliko. Skozi celotno prakso sem imela priložnost biti del izvirnega delovnega projekta pomoči z enostarševsko družino, ki se srečuje s številnimi izzivi, kot so revščina, učne težave otroka in podobno. Ob tem me je zanimalo, kakšne izbire programov dodatne pomoči in podpore, poleg vseh rednih storitev, je lahko družina deležna v sklopu CSD Severna Primorska, saj se zavedam, da tovrstne družine potrebujejo nekoliko več pomoči in podpore za uspešno soočanje s številnimi izzivi.

Številne raziskave (Bodden in Deković, 2010, str. 266; Bouwkamp in Bouwkamp, 2014, str. 297; raziskava R & D Centra Linköping iz Švedske in NTNU iz Trondheima iz Norveške v Kodele, 2020, str. 133) so pokazale, da je za posamezne družine s številnimi izzivi značilna precej dolga zgodovina procesov podpore in pomoči, v katere je vključenih veliko strokovnih delavcev, ki se več let ukvarjajo z družino, a se kljub temu težave v njenem funkcioniranju običajno ne zmanjšajo. Kot pišeta Kodele in Mešl (2016, str. 44), naj bi se v vseh teh procesih pomoči in podpore izgubil prav človek, ki potrebuje pomoč, saj v podpornih interakcijah ni bilo ustrezne osebe, ki bi udeležene v reševanju problema povezala in posameznega uporabnika vodila po poti do zelenega cilja. Navedene ugotovitve in dejstva pa so me nagovorili, da v svojo raziskavo vključim tako uporabnike kot tudi izvajalce in izvajalke programov pomoči družinam s številnimi izzivi, saj se mi zdi pomembno slišati izkušnje in poglede na izbrane programe z obeh strani. Izbrani populaciji, strokovnjaki iz izkušenj ter spoštljivi in odgovorni zavezniki, sta namreč soustvarjalki zelenih sprememb (Čačinovič Vogrinčič, 2006, str. 8–9) ne glede na to, ali gre v posameznem programu za prostovoljno, samoiniciativno odločitev o udeležbi ali napotitev uporabnikov s strani katere izmed drugih služb.

Tako je namen moje raziskave spoznati, kakšen je običajen povod za vključitev posameznih družin v dodatne programe pomoči in podpore, kakšne oblike pomoči in podpore so družine tam deležne ter kakšne so možnosti participacije družine s številnimi izzivi pri soustvarjanju posameznega programa pomoči in podpore.

Raziskovalna vprašanja:

V diplomskem delu želim odgovoriti na naslednja raziskovalna vprašanja:

- Kateri programi pomoči družinam obstajajo na CSD Severna Primorska?
- Kakšen je običajno povod za vključitev uporabnikov v posamezni program pomoči družinam s številnimi izzivi?
- Kakšne oblike pomoči in podpore so deležni uporabniki v okviru programov pomoči družinam s številnimi izzivi?
- Na kakšen način lahko uporabniki sodelujejo pri soustvarjanju posameznega programa pomoči družinam s številnimi izzivi?

3 Metodologija

3.1 Vrsta raziskave

Raziskava, ki sem jo izvedla, je *kvalitativna* (Mesec, 2009, str. 85), saj sem s pomočjo intervjujev tako z izvajalkami kot tudi uporabniki programov pomoči in podpore družinam s številnimi izzivi na CSD Severna Primorska zbirala goste besedne opise o izbranih programih. Pridobljene podatke sem tudi kvalitativno analizirala na besedni način (Mesec, 2007, str. 11). Poleg tega je raziskava *eksplorativna oz. poizvedovalna* (Mesec, 2009, str. 80), saj je njen namen odkriti nove značilnosti raziskovanega pojava in ga na podlagi izbranih podatkov še izboljšati ter prilagoditi željam in potrebam tako uporabnikov kot tudi izvajalk programov pomoči in podpore družinam s številnimi izzivi na CSD Severna Primorska. Značilnost tovrstne raziskave je tudi uporaba različnih postopkov pri zbiranju gradiva, pri čemer sem izbrala pogovore s šestimi uporabniki in štirimi izvajalkami programov pomoči družinam s številnimi izzivi na CSD Severna Primorska. Tako v povezavi z uporabniki nisem preučila celotne populacije, ampak sem se osredotočila na manjše število primerov – vzorčenje, medtem ko sem pri izvajalkah in izvajalcih izvedla popis populacije. Nenazadnje pa je raziskava tudi *empirična* (Mesec, 2009, str. 84), saj sem s spraševanjem zbirala novo, neposredno izkustveno gradivo oz. podatke o programih pomoči in podpore družinam s številnimi izzivi na CSD Severna Primorska.

3.2 Teme raziskovanja

V raziskavi so me zanimale naslednje teme:

- programi pomoči in podpore družinam s številnimi izzivi na CSD Severna Primorska;

- povod za vključitev uporabnikov v izbrane programe pomoči in podpore družinam;
- pomoč in podpora, ki so jo uporabniki deležni znotraj izbranih programov pomoči in podpore družinam;
- participacija uporabnikov oz. prispevek uporabnikov k sooblikovanju izbranih programov pomoči in podpore družinam.

3.3 Merski instrument in viri podatkov

Pripomoček, ki ga uporabljamo pri merjenju, je merski instrument (Mesec, 2009, str. 119). V raziskavi sem za merjenje oz. zbiranje besednih opisov uporabila smernice za intervju, ki sem jih izdelala sama na podlagi ustrezne literature. Za izdelavo smernic sem se odločila na podlagi želje po pridobitvi podatkov, ki me v povezavi z izbrano tematiko najbolj zanimajo. Na ta način sem pridobila najbogatejše, najnatančnejše in najzanesljivejše besedne opise o programih pomoči in podpore družinam na CSD Severna Primorska. Glede na izbrano situacijo sem se odločila za izdelavo dvojnih smernic za intervju, saj sem tako lahko vprašanja še nekoliko bolj prilagodila posameznim respondentom. Smernice za intervju, ki sem jih pripravila za izvedbo intervjujev z izvajalkami raziskovanih programov pomoči in podpore družinam, vsebujejo štirinajst okvirnih vprašanj odprtega tipa, ki se nanašajo na zgoraj navedene teme. Prav tako se na zgoraj navedene teme nanašajo smernice za intervju z uporabniki programov pomoči in podpore družinam, le da slednje vsebujejo nekoliko manj vprašanj, in sicer deset odprtih vprašanj. Vprašanja odprtega tipa so po mojem mnenju sogovornikom dajala dovolj svobode pri izražanju izkušenj ter dovoljevala še dodatna podvprašanja, ki so pomagala do bolj jasnih in poglobljenih odgovorov. Poleg tega pa oboje smernice za intervju vsebujejo nekaj demografskih vprašanj, ki so mi bila v pomoč pri zbiranju podatkov o značilnosti vzorca v raziskavi.

Pomemben vir podatkov, ki je prav tako prispeval k natančnejšemu odgovoru na prvo raziskovalno vprašanje: »Kateri programi pomoči družinam obstajajo na CSD Severna Primorska?«, pa je bilo predvsem interno gradivo, ki so mi ga posredovale zaposlene na posameznih enotah CSD Severna Primorska, ter uradne spletne strani centrov za socialno delo v Sloveniji.

3.4 Enote raziskovanja – populacija in vzorčenje

Populacija v moji raziskavi so vse izvajalke in izvajalci programov pomoči in podpore družinam s številnimi izzivi na CSD Severna Primorska, ki so izbrane programe (Neverjetna leta – trening starševstva, socialno vključevanje posebej ranljivih skupin – ter socialnovarstveni

program Psihosocialna pomoč otrokom in njihovim družinam »Druži se z nami – ustvarjamo zgodbe z vami«) izvajali in vodili v koledarskem letu 2020 ter so bili odgovorni za vodenje programa vsaj štiri mesece. V tem primeru sem se odločila za popolni popis populacije (Mesec, 2009, str. 135), torej predvidenih štirih oseb. Tako sem lahko zbrala podatke o vsaki enoti populacije in imela priložnost pogovora s po eno izvajalko za vsak izbran program, izjema je le program Socialno vključevanje posebej ranljivih skupin, saj ga izvajata dva izvajalca, in sicer strokovna delavka, ki skrbi za vsebinski del in koordinacijo programa, ter javni delavec, ki je večinoma po terenu pri uporabnikih.

Oseba	Spol	Program izvajanja	Čas izvajanja	Funkcija v programu	Izobrazba	Čas dela na CSD	Izkušnje s področja socialnega dela z družino
F	Ženski	Socialnovarstveni program Psihosocialna pomoč otrokom in njihovim družinam »Druži se z nami – ustvarjamo zgodbe z vami«	2,5 leta	Celostna skrb za program	Magistrica socialnega dela	3,5 leta	Trenutna zaposlitev na CSD-ju in študijska praksa
G	Ženski	Socialno vključevanje posebej ranljivih skupin	več kot 10 let	Skrb za vsebinski delo programa, načrtovanje dela javnega delavca, prijava programa na razpise za financiranje	Univerzitetna diplomirana socialna delavka	24 let	Javno delo na CSD ter redno delo na skoraj vseh področjih CSD-ja
H	Ženski	Neverjetna leta – trening starševstva	6 let	Celostna skrb za program – vodenje, usmerjanje, svetovanje	Psihologinja, specializacija iz psihološkega svetovanja	20 let	Delo na CSD na področju družine, razvez, nasilja v družini, specializacijo delala s skupino staršev po razvezi. Vodila jo je tri leta in zanjo sama izdelala program.
I	Moški	Socialno vključevanje posebej ranljivih skupin	1 leto	javni, laični delavec, pomoč uporabnikom na terenu	Gozdarski inženir in inženir elektrotehnike	1 leto	15-letno sodelovanje s Karitas

Tabela 2: *Značilnosti popisa populacije*

Skupina izvajalk oz. izvajalcev programov pomoči in podpore družinam je zajemala tri osebe ženskega in eno osebo moškega spola. Zajela sem vse izvajalke in izvajalce, ki so na posameznih enotah izbrani za vodenje raziskovanih programov pomoči in podpore. Dve izvajalki sta po izobrazbi socialni delavki in imata več let izkušenj dela z družino na CSD-ju, tretja pa je psihologinja, ki je prav tako že več let zaposlena na CSD-ju, tudi na področju družine, razvez in nasilja v družini. Poleg tega ima večletne izkušnje vodenja skupine staršev po razvezi. Eden izmed izvajalcev pa je javni delavec, po izobrazbi inženir gozdarstva in elektrotehnike, ki je na CSD-ju zaposlen dobro leto, izkušnje dela z družino pa je pridobil že pred tem, in sicer s sodelovanjem s Karitas. Izvajalke se med seboj razlikujejo po času vodenja določenega programa. Najdaljša doba v vlogi vodje je več kot deset let, sledijo obdobja šestih let, dveh let in pol ter trinajst mesecev. Respondentke imajo znotraj programa tudi različne funkcije. Dve sta odgovorni za celoten program, tretja pa skrbi za vsebinski del programa ter načrtuje delo javnega delavca. Poleg tega skrbi še za prijavo programa na razpise za financiranje. Glavna funkcija javnega delavca v programu je pomoč uporabnikom na terenu.

Druga populacija so uporabniki programov pomoči in podpore, natančneje programov Neverjetna leta – trening starševstva, socialno vključevanje posebej ranljivih skupin – ter socialnovarstveni program Psihosocialna pomoč otrokom in njihovim družinam »Druži se z nami – ustvarjamo zgodbe z vami«, ki so namenjeni družinam s številnimi izzivi in so se v koledarskem letu 2020 izvajali na CSD Severna Primorska. Uporabniki so bili vanje vključeni vsaj štiri mesece. Ocenjuje se, da je tovrstnih uporabnikov približno šestdeset. Na podlagi številčnosti populacije sem se tako odločila za vzorčenje. Izbrala sem *neslučajnostni* in *priložnostni* vzorec (Mesec, 2009, str. 153), saj bodo v vzorcu uporabniki, ki bodo najbolj dostopni in bodo sami pripravljeni sodelovati.

Oseba	Spol	Izbrani program	Čas vključenosti	Način seznanjenosti s programom
A	Ženski	Socialnovarstveni program Psihosocialna pomoč otrokom in njihovim družinam »Druži se z nami – ustvarjamo zgodbe z vami«	2 leti	CSD – strokovna delavka
B	Ženski	Socialnovarstveni program Psihosocialna pomoč otrokom in njihovim družinam »Druži se z nami – ustvarjamo zgodbe z vami«.	2 leti	Šola – pedagoginja
C	Ženski	Neverjetna leta – trening starševstva	4 meseci	Sinova psihologinja

Č	Ženski	Neverjetna leta – trening starševstva	1 leto	Družinski prijatelji
D	Ženski	Socialno vključevanje posebej ranljivih skupin	10 let	Šola – šolska svetovalna socialna delavka
E	Ženski	Socialno vključevanje posebej ranljivih skupin	1 leto	CSD – socialna delavka

Tabela 3: *Značilnosti vzorca*

Sodelujoče družine v raziskavi so imele le ženske predstavnice. Dve izmed šestih družin sta vključeni v socialnovarstveni program Psihosocialna pomoč otrokom in njihovim družinam »Druži se z nami – ustvarjamo zgodbe z vami«, dve v program Socialno vključevanje posebej ranljivih skupin in dve v program Neverjetna leta – trening starševstva. V izbranem programu so vse vključene od 4 mesecev pa celo do 10 let. Med seboj se razlikujejo tudi po načinu seznanitve s programom. Dve družini sta bili seznanjeni s strani šole, dve s strani centra za socialno delo, preostali dve pa s strani psihologinje in družinskih prijateljev.

3.5 Zbiranje podatkov

Raziskovalni intervju je oblika verbalnega komuniciranja med raziskovalcem in vprašancem, namen pa izbrati izjave, ki bodo kot podatki služile rešitvi teoretičnega ali praktičnega raziskovalnega problema. Metoda *raziskovalnega spraševanja* vključuje različne postopke, med drugim tudi neposredni ustni pogovor, ki ga imenujemo *intervju* (Mesec, 2009, str. 205). Tudi sama sem se v raziskavi odločila za uporabo metode spraševanja, natančneje delno standardiziranega in odprtega raziskovalnega intervjuja.

Raziskovalne intervjuje sem izvedla v času od 10. 3. 2021 do 8. 4. 2021 in so trajali približno od 20 do 50 minut. Zaradi trenutnih razmer v povezavi z epidemijo covida-19 so intervjuji potekali v nekoliko prilagojeni obliki. Šest intervjujev sem izvedla neposredno, v živo, v prostorih CSD Severna Primorska, natančneje na enotah Tolmin in Ajdovščina, preostali štirje intervjuji pa so potekali na daljavo. Pri tem sem si pri dveh pomagala z aplikacijo ZOOM, da sem lahko uporabnike dobro slišala in deloma videla. V dveh primerih pa ta oblika ni bila mogoča, zato sem intervju opravila telefonsko. Gillham (2005, str. 103–104) pojasnjuje, da ima tovrsten način komunikacije, v primerjavi z drugimi metodami dela na daljavo, določene prednosti, pa tudi slabost. Kot glavno prednost omenja komunikacijo »v živo«, saj sogovornika lahko slišimo in ga lahko v primeru nejasnosti poprosimo za pojasnila, medtem ko opozarja na odsotnost očesnega stika in opazovanja neverbalne komunikacije, ki pa sta pomembna za ohranjanje živosti pogovora.

Sogovornike sem najprej kontaktirala po elektronski pošti, da smo se dogovorili za termin srečanja v živo ali na daljavo. Če so izrazili željo, sem jim vnaprej poslala tudi smernice za intervju. Pred izvedbo intervjujev sem vsem sogovornikom pojasnila in predstavila namen raziskave ter se jim zahvalila za pripravljenost za sodelovanje. Nato sem jih vprašala za dovoljenje snemanja pogovora za namen lažje transkripcije. Če se s tem niso strinjali, sem si povedano poskušala sproti čim bolj natančno in dosledno beležiti. Vsem sogovornikom sem se trudila zagotavljati anonimnost in skrbeti zaupnost podatkov. Večinoma sem sogovornikom zastavljala odprta vprašanja po predvidenih smernicah za intervju in sproti razjasnjevala morebitne nejasnosti ali nekoliko pomanjkljivejše odgovore. Lahko rečem, da z intervjuvanjem in zbiranjem podatkov nisem imela večjih težav, saj so bili vsi sogovorniki precej odprti, zgovorni in pripravljeni na sodelovanje.

3.6 Obdelava in analiza podatkov

Glede na to, da sem zbiralala besedne opise, je tudi obdelava podatkov in analiza potekala na kvalitativen način (Mesec, 2007, str. 27). Zaradi dveh različnih populacij sem analizo ločila na dva dela, saj se mi zdi, da sem tako lažje in pregledneje obdelala pridobljene podatke.

Po opravljenih desetih intervjujih sem jih s pomočjo posnetkov in zapiskov najprej prepisala in uredila (Mesec, 2007, str. 29). Intervjuje sem označila s črkami od A do I, pri čemer črke A, B, C in Č označujejo izvajalke, črke D, E, F, G, H in I pa uporabnike programov pomoči in podpore družinam s številnimi izzivi. V nadaljevanju sem izjave oštevilčila z zaporedno številko izjave in črko pripadajočega intervjuja. Sledilo je urejanje izjav v tabelo, ob čemer sem že razmišljala o temah, ki bi bile relevantne glede na podane izjave. Tako sem začela odprto kodiranje (Mesec, 2007, str. 29). Izjavam sem se trudila pripisati čim bolj konkretne pojme, ki sem jim nato dodala kategorije, podkategorije in teme.

Primer:

Št. izjave	Izjava	Pojem	Podkategorija	Kategorija	Tema
A2	<i>Glavni razlog je zagotovo želja, da se pomaga hčerki pri učnih težavah.</i>	Učne težave	Stiska otroka	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
A3	<i>Videla sem potrebo po učni pomoči.</i>	Učna pomoč	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom

Tabela 4: **Primer odprtega kodiranja**

Nadaljevala sem z osnim kodiranjem (Mesec, 2007, str. 29), pri katerem sem združila vse pojme iz intervjujev in jih razporedila od najsplošnejših – propozicij do najkonkretnejših – pojmi.

Primer:

3. POMOČ IN PODPORA UPORABNIKOM

➤ Kompetence izvajalk programa

- Osebnostne značilnosti
 - Prilagodljivost (F37, G42, I48)
 - Empatičnost (F38, G54, G58, H71)
 - Komunikativnost (F39, G55, H73, I45)
 - Potrpežljivost (F42)

Na podlagi kvalitativne analize sem lahko zabeležila še vse dobljene rezultate, razpravo, sklepe in predloge.

Kot že omenjeno, je bil vir podatkov tudi interno gradivo, ki sem ga pridobila od izvajalk, in nekatere spletne strani o izbranih programih. Slednje sem prebrala ter povzela pomembne in relevantne podatke. Pregled omenjenih zapisov je zadoščal za pridobitev potrebnih podatkov kot odgovor na prvo raziskovalno vprašanje.

4 Rezultati

V nadaljevanju bom predstavila rezultate, pridobljene z raziskavo, ki sem jo izvedla z izvajalkami in uporabniki programov pomoči družinam s številnimi izzivi na CSD Severna Primorska. Zaradi lažje primerjave in razvidnosti pridobljenih podatkov sem se odločila za ločitev rezultatov, pridobljenih v intervjujih z izvajalkami, in rezultatov, pridobljenih v intervjujih z uporabniki že omenjenih programov. Pri tem bom upoštevala zastavljene teme, kategorije in podkategorije. Za lažjo predstavo in razumevanje bom pridobljene rezultate tudi podkrepila s konkretnimi izjavami iz intervjujev, ki bodo označene z ustrezno oznako, torej črko intervjuja in zaporedno številko izjave, ter poudarjene z ležečo pisavo. Glede na to, da gre za izkušnje sogovornikov z izbranimi programi pomoči in podpore, se predstavljeni rezultati navezujejo le na izbrano populacijo in jih ni mogoče posploševati.

4.1 Programi pomoči družinam in drugi programi na CSD Severna Primorska

Na CSD Severna Primorska se izvajajo naslednji programi: socialnovarstveni program Psihosocialna pomoč otrokom in njihovim družinam »Druži se z nami – ustvarjamo zgodbo z vami«, Socialno vključevanje posebej ranljivih skupin in Neverjetna leta – trening starševstva.

Ena izmed izvajalk programa je poleg omenjenih našela še nekatere druge programe pomoči in podpore, ki sicer niso namenjeni specifično pomoči družini s številnimi izzivi, a se izvajajo v sklopu CSD Severna Primorska. Ti so: Program za rejniške družine, Prostovoljno delo z mladimi, TOM telefon, Aktivno preživljanje poletnih šolskih počitnic za otroke in mladostnike ter program Aktivna starost – sožitje generacij. Ostale sogovornice drugih programov ne poznajo oz. jih niso navedle.

Večina uporabnikov, ki so sodelovali v raziskavi, ne pozna drugih programov, ki bi se izvajali na CSD Severna Primorska. Izjema je le en respondent, ki je izpostavil program Aktivnega preživljanja poletnih šolskih počitnic za otroke in mladostnike. Dva sodelujoča v raziskavi sta se spomnila na nadaljevalni program Neverjetna leta – trening za starše otrok, starih od 8 do 12 let, ki pa je trenutno še v pripravi in bo zaživel v prihodnjih mesecih.

4.2 Povod za vključitev uporabnikov v program

➤ Izvajalke

V programe se uporabniki vključujejo na različne načine. V večini so se intervjuvanke strinjale, da gre pri vključevanju družin v program za njihovo prostovoljno odločitev (*Ja, običajno gre za njihovo odločitev, torej za prostovoljno odločitev družin. (G2)*). Dve respondentki sta tudi omenili, kako se uporabniki seznanijo z možnostjo dodatne pomoči in podpore v sklopu CSD-ja. Običajno jim za program pove strokovna delavka na CSD-ju (*Običajno so ti uporabniki že prej v sodelovanju s socialno delavko na CSD in se preko tega pogovora seznanijo tudi s tem dodatnim programom. (I3)*) ali za to priložnost izvejo od drugih uporabnikov, ki že imajo dobre izkušnje z izbranim programom (*In tudi velika večina jih izve preko širjenja dobrega glasu iz ust do ust med uporabniki. (H3)*). Pobuda uporabnikom za vključitev v program po mnenju sogovornic največkrat pride prav s strani CSD-ja (*En del staršev pa je vključen na pobudo s strani CSD-ja. (H4)*) ali šole (*Največkrat dobimo pobudo s šole, ko oni opazijo, da bi kakšna družina potrebovala dodatno podporo. (F7)*). Sodelujoče respondentke so kot možne pobudnike za vključitev družin v program izpostavile še zdravstvene institucije in sodišča ter samoiniciativne odločitve družin (*Imela pa sem tudi primere, ko so družine slišale za naš program in me potem same kontaktirale, saj so se želele vključiti v program. (F9)*). Izvajalke

izbranih programov so za vključitev uporabnikov v program navedle precej razlogov, ki so v splošnem zelo raznoliki in odvisni od uporabnikovih potreb, nekateri izmed njih so celo preventivni. Večinoma so vključene socialno ogrožene družine, ki se soočajo z oteženim vsakdanjim funkcioniranjem in z raznimi stiskami, kot so slabi družinski odnosi, finančne težave (*Potem pa so še stari dolgovi. (I12)*), stanovanjska problematika, šibka ali odsotna socialna mreža (*Običajno te ranljive družine in posamezniki težje funkcionirajo v vsakdanjem življenju. (G8)*), osamljenost, nesprejetost in izključenost iz družbe ter odsotnost možnosti prevoza do različnih storitev (*Potreba po prevozu do različnih ustanov, kot je na primer zdravnik, banka, pošta in podobno. (I15)*). Poleg tega so razlog za vključitev v program tudi stiske otrok, kot so učne težave in pomanjkanje tehnične opreme za šolanje na daljavo (*Potreba po priskrbi računalnikov, printerjev in podobnih tehničnih zadev v času šole od doma. (I19)*), ki se kažejo z neprimernim vedenjem v šoli ali padcem šolskega uspeha, ter stiske staršev, med katere lahko uvrstim vzgojno nemoč staršev (*Ja, predvsem je težava vzgojna nemoč, ko starši čutijo, da ne uspejo več voditi svojih otrok. (H10)*), pomanjkanje nekaterih starševskih veščin, razvezo, neusklajenost med staršema, starševsko nezmožnost nudenja učne pomoči otrokom ter nevednost staršev pri urejanju raznih vlog in finančnih zadev. Družine se po besedah sogovornic soočajo tudi z različnimi potrebami in željami, ki so jih pripeljale do vključitve v izbrani program. Te so: potreba po dodatni pomoči v okviru CSD (*Saj, kot sem že omenila, uporabnike poznamo že od prej in zanje vemo, da potrebujejo nekaj več kot le naše redne storitve. (G4)*) ter želja staršev po izboljšanju vzgoje otrok in svojih starševskih veščin. Izključene pa niso niti različne zdravstvene težave in diagnoze, ki se pojavljajo v družinah, kot so na primer oviranost, težave v duševnem zdravju, motnja pozornosti in hiperaktivnosti ter čustveno-vedenjske in govorno-jezikovne težave otrok. Nenazadnje se lahko razlog vključitve uporabnikov v program nahaja v samih zakonih oz. strokovni podlagi, in sicer v primeru ukrepa odvzema otroka (*Sodišča napotujejo v program v primeru ukrepa odvzema otrok. (H9)*) ali poravnave v primeru družinskega nasilja.

➤ Uporabniki

Večina uporabnikov, ki so sodelovali v raziskavi, se je v izbrani program pomoči in podpore vključila prostovoljno (*Potem sem dolgo časa razmišljala, ali bi se vključili ali ne, a sem se potem vseeno nekako prostovoljno odločila. (E11)*), le ena izmed družin je bila v program vključena proti svoji volji, torej prisilno, saj je tako zahtevala pedagoginja na osnovi šoli (*In je zahtevala, da se vanj vključimo, in tako sama nisem imela besede pri tem. (B15)*). Pobuda s strani šole za vključitev uporabnikov v program je prišla še pri eni intervjuvanki, v preostalih

primerih pa so bili pobudniki CSD (*Socialna delavka na centru me je potem spodbudila k vključitvi, saj je v tem videla neko rešilno bilko za našo družino. (E10)*), psihologinja ali pa je šlo za samoiniciativno odločitev družin o vključitvi v izbrani dodatni program pomoči in podpore. Na podlagi pridobljenih rezultatov ugotavljam, da se uporabniki soočajo s precej podobnimi razlogi, kot so jih navajale izvajalke izbranih programov. Razlogi za vključitev družin v izbrani program pa so prav tako precej raznoliki. Družine, vključene v raziskavo, so izpostavljene oteženemu vsakdanjemu funkcioniranju in nevzdržnim razmeram na svojem domu (*Vedela sem, da moram probat še kaj novega, saj je bilo na trenutke doma precej nemogoče. (C10)*). Poleg tega jih pestijo še finančne težave, stanovanjska problematika, nevednost uporabe tehnologije, osamljenost, odsotnost ljubečega odnosa (*Ni bilo tistega idealističnega ljubečega odnosa, kot ga lahko vidimo v kakšnih filmih. (Č28)*) ter nenazadnje tudi nepotrpežljivost staršev in otrok. Nekateri izmed navedenih razlogov se nanašajo na stiske otrok, med katerimi zagotovo prevladujejo učne težave (*Posledično je imel precej velike učne težave, predvsem matematika in angleščina sta bili zanj precej težki. (D3)*). Poleg tega se otroci soočajo še z različnimi drugimi čustveno-vedenjskimi težavami, odporom do šolskih obveznosti, brezposelnostjo po končanem šolanju ipd. (*V družini se mi zdi velika in bolj obremenjujoča brezposelnost mojih polnoletnih otrok, saj sta najstarejša sina že oba polnoletna, zaključila s šolo, a ne moreta najti službe. (E3)*). Izpostavljene so bile tudi nekatere stiske staršev. V večini se starši spoprijemajo z vzgojno nemočjo (*Želela sem, da bi mu lahko pomagala, a nisem znala, saj neki klasični pristopi k vzgoji, ki so pri starejšem učinkovali, pri drugem sinu niso. (C3)*) in posledičnimi psihičnimi obremenitvami, otrokovim nesprejemanjem njihove pomoči, šibkimi starševskimi veščinami, neusklajenostjo med staršema, nezmožnostjo nudenja učne pomoči otroku (*Sama sem mu pri učenju težko pomagala, saj je moja izobrazba bolj slaba, imam namreč končano samo osnovno šolo in recimo angleščine sploh ne znam. (D4)*), vedno večjimi zahtevami otrok, naveličanostjo nad starševsko vlogo, razvezo in tudi zasvojenostjo z alkoholom (*Potem je velika težava tudi možev alkoholizem, ki se ga kar ne moremo rešiti. Je kot nek začaran krog, saj se ravno odloči, da bo nehal, pa ga nekaj zvabi nazaj v to družbo. (E6)*). V večini družin se razlogi za priključitev izbranemu programu nahajajo tudi v zdravstvenih izzivih in diagnozah, kot so na primer različne zdravstvene težave (*Imam pa tudi sama precej zdravstvenih težav in sem res veliko pri zdravnikih in ravno sedaj čakam na eno operacijo, kar pa mi predstavlja velik stres. (E7)*), motnja koncentracije, motnja pozornosti in hiperaktivnosti (*In ima diagnozo ADHD, ki je posledica tega, da je pri rojstvu popil malce plodovnice in mu je zmanjkalo kisika. (B6)*) ter avtizem pri otroku. Nenazadnje pa sta pomembna razloga tudi potreba po dodatni podpori staršev in potreba po novem znanju o

vzgoji otrok (*Zdelo se mi je, da bi potrebovala kakšno tehniko za umiritev, ki bi se jo lahko naučila v programu. (Č10)*).

4.3 Pomoč in podpora uporabnikom

➤ Izvajalke

Oblika pomoči in podpore ter potreba po pomoči in podpori

Po besedah udeleženi v raziskavi so uporabniki v izbranem programu deležni različnih oblik pomoči. Ločimo lahko fizično ter psihosocialno pomoč in podporo. V povezavi s fizično močjo je bila največkrat, in sicer trikrat, izpostavljena učna pomoč otroku (*Saj otrokom pomagam pri učenju in pisanju domačih nalog. (I28)*). Dve sogovornici sta omenili tudi sodelovanje s šolo, uvajanje otroka v vsakdanja opravila (*Uvajanje otrok v vsakdanja hišna opravila, saj pogosto velja, da mora v družinah vse narediti mama. S tem namenom se potem tudi mi trudimo otroke nagovoriti k temu, da prispevajo in pristopijo tudi k hišnim pravilom. (F19)*), aktivno druženje z uporabniki, spremstvo uporabnikov po obveznostih (*Potem bi omenila spremstvo na različne ustanove, kot so banka, komunala, A1, T2, čistilni servis in podobne nujne obveznosti. (G23)*), skrb za tehnično opremo v času sodelovanja na daljavo ter pomoč pri uveljavljanju pravic iz javnih sredstev in izdelavo načrta porabe denarja. Posamezne respondentke pa so navedle še pomoč pri vzpostavljanju stikov z različnimi službami in s socialno mrežo uporabnikov, trening in krepitev starševskih veščin (*Tako starš sam prepozna, kakšno znanje že ima, in ga potem poskušamo okrepiti. (H27)*) in prisotnost na srečanjih stikov pod nadzorom. Ena izmed sogovornic v okviru svojega programa nudi celo varstvo otrok za čas izvajanja programa, plačevanje potnih stroškov (*Potem smo tudi nekaj časa staršem plačevali potne stroške od doma do CSD-ja, če je bila to ovira, da se programa ne bi mogli udeležiti. (H37)*) in pošiljanje dodatnega izobraževalnega gradiva. V domeni javnega delavca pa je tudi pomoč uporabnikom pri čiščenju stanovanja in selitvi ter nudenje prevoza. Psihosocialna pomoč in podpora najpogosteje potekata v obliki pogovora (*V takih primerih sem jim na voljo za pogovor o možnostih, ki jih imajo, da to stisko lažje prebrodijo. (F22)*). Poleg tega je bila kar trikrat kot oblika pomoči in podpore izpostavljena podpora staršem pri vzgoji otrok. S strani dveh sogovornic je bilo omenjeno tudi načrtovanje aktivnega preživljanja prostega časa ter usmerjanje in svetovanje staršem v problemskih situacijah. Ena izmed udeleženi v raziskavi je omenila usmerjanje uporabnikov k smotrnejši uporabi finančnih sredstev, druga podporo otroku pri razvijanju delovnih navad in tretja usmeritev uporabnikov k socialni delavki na CSD (*V takih primerih jih potem usmerim na mojo vodjo, socialno delavko na center, ki jim lahko*

pomaga. (I57)). Prav tako je kot obliko pomoči in podpore ena izmed respondentk zaznala medsebojno povezovanje, učenje in podpiranje uporabnikov znotraj skupine (Posebej zanimivo pa se mi zdi poudariti, da so starši znotraj skupine tudi klicni prijatelji. Tako so zadolženi, da se med seboj kličejo tudi tekom tedna, kar prispeva k temu, da se med seboj bolj povežejo, vzpostavijo stik. Tako razvijajo to veščino, da si poiščejo podporo tudi pri drugih starših, spoznajo, da niso sami in se na ta način krepijo. (H35)), priložnost opazovanja starševskih reakcij in otrokovega odziva ter nenazadnje poskušanje odvrnitev staršev od popravljanja in karanja otrok.

Potreba po pomoči je po mnenju večine izvajalk izbranih programov pomoči in podpore odvisna od uporabnikov. Ena izmed sogovornic je izpostavila, da je v primeru večje potrebe nujnih tudi več obiskov izvajalk pri uporabnikih. V primeru učne pomoči zadostujejo tedenska srečanja, medtem ko je ob prisotnosti drugih težav potreba večja (*V družinah, kjer so pa še druge težave, bi pa bili potrebni bolj pogosti obiski. (F62)*). Prav tako je nekoliko manjša potreba po pomoči, ko gre za spremstvo uporabnikov po obveznostih (*Če gre recimo za določeno spremstvo k zdravniku, to opravimo v enem dnevu. (I74)*) in večja, ko gre za primer selitve družin. Kljub temu pa tri respondentke menijo, da je povečini potreba po pomoči in podpori uporabnikov zadovoljena (*Zagotovo. Po moje uporabniki dobijo dovolj pomoči, saj jim zares poskušamo pomagati kolikor lahko. (I72)*).

Značilnosti pomoči in podpore

Izraz značilnosti pomoči in podpore se mi zdi precej široke narave, posledično so sogovornice spregovorile o splošnih značilnostih samega programa in posameznih srečanj. Poleg tega so bile izpostavljene še metode dela, obveznosti ter odnosi in občutki, ki so se udeleženi v raziskavi porajali med soustvarjanjem izbranega programa ter nudenja pomoči in podpore. Po besedah posameznih respondentk enega izmed programov dopolnjuje več različnih delov programa. Poleg tega gre za celosten, k napredku usmerjen program (*Ta program je res usmerjen k reševanju, k nečemu novemu, boljšemu in ne zgolj k nekim ocenam, s katerimi še ne rešimo stisk. (H106)*), ki si prizadeva za aktivno udeležbo staršev. Slednji si v okviru programa tedensko zastavljajo nove želene cilje. Poleg tega je drug program prilagojen uporabnikovim potrebam (*In tako tudi prilagoditi dejavnosti njihovim potrebam. (G49)*), saj je vanj vključeno večje število uporabnikov, katerih potrebe se sproti spremljajo. Večinoma gre za terensko delo na uporabnikovih domovih, izjemoma, ob neustreznih pogojih lahko sodelovanje izvajalk in uporabnikov poteka izven uporabnikovega doma (*Včasih, če doma niso ustrezni pogoji za*

sodelovanje, pa skupaj z uporabnikom poiščeta drug ustrezen prostor, npr. na CSD-ju, v knjižnici in podobnih lokacijah. (G72)).

Srečanja v dveh izbranih programih potekajo tedensko, v živo (*Ponavadi smo v stiku enkrat na teden. (F48)*), izjemoma v času epidemije prek videokonference ZOOM. Občasno se izvajalke z uporabniki slišijo tudi po telefonu (*V primerih, ko so starši res zelo šibki, jim nudimo tudi dodatno možnost sodelovanja po telefonu. (H32)*). Eden izmed teh dveh omenjenih programov ima možnost spreminjanja in prilagajanja srečanj (*So pa možne tudi spremembe, sploh ko zaznam, da družina res potrebuje dodatno pomoč, poskušam dobiti še vsaj en termin v določenem tednu. (F51)*) ter večino dejavnosti v popoldanskem času. Drugi program pa je sestavljen iz osemnajstih srečanj, ki trajajo nekje štiri mesece, izjema je preventivni program, ki je nekoliko krajši, in ga sicer sestavlja od štirinajst do šestnajst srečanj. Običajno se soustvarjanje pomoči in podpore v izbranem programu začne s spoznavnim uvodnim srečanjem, nato pa srečanja potekajo po ustaljeni strukturi: pregled domačih izkušenj, tema dneva in za zaključek še povzetek dneva. Potrebna pa je tudi predpriprava na srečanja, ki je sestavljena iz branja določene knjige. Uporabnike se v okviru srečanj vedno postreže tudi hrano in pijačo (*In sodelujoče zato vedno postrežemo s kavo, čajem in piškoti. (H86)*). Pri tretjem programu pa je bila izpostavljena značilnost večmesečnega sodelovanja in dogovorjenih, fiksnih terminov (*Glede terminov srečanj pa sem z nekaterimi dogovorjen za fiksne termine, predvsem v primerih, ko gre z učno pomoč ali neko drugo, konstantno pomoč pri hišnih opravilih, npr. enemu gospodu ob ponedeljkih, sredah in petkih pomagam pri odnašanju smeti, pometanju hiše in drugih nujnih opravilih. (I67)*).

V enem izmed programov so uporabljene različne metode dela, kot so na primer opravljanje psihološke diagnostike – anamneza (*Poleg tega naredimo tudi neke vrste psihološko diagnostiko, v okviru katere je kar nekaj vprašalnikov, ki se nanašajo na doživljanje otrok, vedenja otrok in katere veščine že uporabljajo starši, torej naredimo neko bolj podrobno anamnezo. (H84)*), učenje na praktičnih primerih (*Ob tem gledamo različne posnetke izbranih veščin in treniramo opazovanje staršev različnih situacij ob uporabi veščin. (H96)*), delo v parih in vaja igre vlog. Poleg tega program vsebuje določene obveznosti, in sicer preizkušanje usvojenih znanj v domačem okolju (*Staršem običajno damo nalogo, da naučeno, osvojeno v programu preizkusijo tudi doma. To je ključen del, ko starši sami to lahko preverijo in preizkusijo doma ter to natančno opazujejo. Tako sami preizkusijo, ali določena stvar deluje v praksi. (H23)*) in tedenske domače obveznosti za uporabnike (*Potem pa imamo še te tedenske obveznosti, ki jih opravljajo uporabniki doma in nato v delovni list natančno beležijo, kaj so*

počeli, kako so se odzvali v različnih situacijah, kako so na to odreagirali otroci in podobno. (H94)). V kar dveh izbranih programih gre za neprekinjene stike med izvajalkami in uporabniki ter neprestano dosegljivost izvajalk. Poleg tega se v dveh programih udeleženi sprti dogovarjajo o sodelovanju. V posameznih primerih se udeleženi med seboj tudi obveščajo o morebitni odsotnosti (*Družine me v primeru odsotnosti obvestijo. Tudi sama jih pokličem, če slučajno določen dan ne morem priti. (F55)*), izvajalke pa se trudijo ohranjati del svoje zasebnosti (*Hkrati pa se zavedam, da pravih prijateljskih odnosov s tovrstnimi družinami ne morem vzpostaviti, saj imam sama še vedno del zasebnosti, ki jo ohranjam zase. Posledično družinam dam samo službeno telefonsko številko. (F57)*) in pridobivati zaupanje s strani uporabnikov med samim sodelovanjem (*Počasi se potem začne to spreminjati, saj ljudje začnejo tebe spoznavati in pridobivati zaupanje in vidijo, da si jim sposoben pomagati in tudi stvari rešiti. Počasi se začnejo odpirati in steče sodelovanje. (I63)*). Skratka, znotraj izbranih programov večinoma prevladujejo dobri odnosi ter občutek sprejetosti in domačnosti izvajalke v družinskem okolju. Običajno se kljub izvajalkinemu napornemu začetnemu sodelovanju z uporabniki (*Sodelovanje z uporabniki je na začetku zelo naporno, saj te ljudje ne poznajo in ti tudi ne zaupajo. (I62)*) razvije dobro sodelovanje, s čimer so uporabniki zadovoljni.

Izzivi nudenja pomoči in podpore

Izvajalke programov pomoči in podpore na CSD Severna Primorska se tudi ob nudenju dodatne pomoči in podpore uporabnikom soočajo s precej raznolikimi izzivi. Glede na pridobljene podatke lahko izzive, ki se pojavljajo, razdelim tako na izzive, nanašajoče se na uporabnike, ter izzive, nanašajoče se na same izvajalke in predvsem javnega oz. laičnega delavca. Izzivi v povezavi z uporabniki se večinoma nanašajo na uporabnikove težave. Ti so naslednji: previsoka pričakovanja ter neodločnost oz. nezanesljivost uporabnikov (*Večkrat sem se srečal tudi z neodločnostjo uporabnikov oz. nezanesljivostjo uporabnikov, npr. enkrat me je uporabnik prosil za odvoz dotrajanega hladilnika. Sam se organiziral prevoz – najel kombi in šel po ta hladilnik. Ko sem prišel tja, ga niso hoteli odpeljati. Čez 14 dni se je ponovno odločil, da je za odvoz, in vajo je bilo treba ponoviti. (I55)*), seznanitev uporabnikov z določenimi pravicami in uresničitev le-teh ter nenazadnje tudi reševanje uporabnikovih finančnih težav (*Izziv pri delu z ljudmi je npr., če gre za osebo, ki nima finančnih sredstev, jo je potrebno nekako spraviti do te mere, da se ne potaplja več, kar se tiče finančnih stvari. (I59)*). Nekoliko več izzivov pesti izvajalke, ki so odgovorne za vodenje posameznega programa. Izpostavile so občutke nemoči in nudenje opore uporabnikom v trenutkih, ko se soočajo s tovrstnimi občutki (*In kako v takih trenutkih družini stati ob strani, tudi če ji v tem primeru zmorem samo prisluhniti. (F47)*),

usklajevanje vseh ciljev uporabnikov, integriranje individualnih ciljev v nek splošen program, način razlage uporabnikom želenega cilja soustvarjanja ter vzdrževanje osredotočenosti izvajalk na uporabnikove cilje (*Pri sami izvedbi programa moram ohranjati v glavi, kaj je glavni cilj vsakega starša, ki prihaja na srečanja, da ne bi spregledala njegovega individualnega dela, individualne potrebe, ki jo ima pri svojem otroku. (H76)*). Zalogaj pa je tudi sama izbira ustrezne priložnosti za nagovor določene želene teme. Nekoliko drugačen pogled na izzive pri nudenju pomoči in podpore ima vsebinska vodja programa, ki konkretno pri svojem delu ne zaznava večjih izzivov. Jo pa nekoliko mučijo izzivi v povezavi z javnim oz. laičnim delavcem, slednjemu namreč poskuša postaviti meje glede njegove razpoložljivosti uporabnikom (*Mogoče bi izpostavila le to postavljanje meja s strani javnega delavca. Sama z javnimi delavci veliko delam na tem področju, da jih nekako ustavim, saj bi sami neprestano bili na voljo uporabnikom, saj vidijo veliko potreb. (G64)*) in ohranjati vsaj del delavčeve zasebnosti, saj je njegovo nudenje pomoči in podpore občasno brezmejno. Posledično je zanj kot tudi za še dve drugi sogovornici velik izziv usklajevanje urnika in vseh klicev čez dan ter v času izrednih razmer tudi sam način dela (sodelovanje z uporabniki na daljavo, preko videokonference ZOOM, odsotnost osebne stika na uporabnikovih domovih, težje nudenje učne pomoči).

Preverjanje zadovoljstva uporabnikov s prejeto pomočjo in podporo

Vse udeležene v raziskavi so bile precej enotnega mnenja, da je pri preverjanju zadovoljstva uporabnikov s prejeto pomočjo in podporo ključnega pomena pogovor (*Z uporabniki se veliko pogovarjamo, predvsem o tem, kako oni vidijo to pomoč, kaj pričakujejo in tudi kaj bi spremenili. (G80)*). Pogovor mora po prepričanju ene izmed sogovornic potekati sproti in redno ter je pri tem uporabnik nepogrešljiv član (*In v to vključuješ uporabnika z vprašanji, kot so na primer, kaj se vam zdi, potrebujete še kaj več, bi kaj spremenili. (G86)*). Sogovornice so izpostavile precej različne načine preverjanja zadovoljstva, in sicer ga najpogosteje preverjajo s sprotno evalvacijo, končno evalvacijo, z vprašalniki s konkretnimi vprašanji na samem začetku sodelovanja, ob koncu in še po šestih mesecih končnega programa ter z refleksijo na skupnih sestankih izvajalk. Po mnenju ene izmed respondentk je pomemben kazalnik uspešnosti sodelovanja tudi dober učni uspeh otroka ob koncu šolskega leta. Kot predlog izboljšave preverjanja zadovoljstva je bil v enem primeru izpostavljen intervju oz. strukturiran vprašalnik, ki bi ga bilo treba dodati v sam program. Javni delavec ima pri tem vprašanju nekoliko drugačno mnenje, saj ne vidi potrebe po preverjanju zadovoljstva, ker sam zadovoljstvo prepoznava v ponovni prošnji uporabnikov za pomoč (*Se mi zdi, da ni velike*

potrebe po preverjanju, saj mi o zadovoljstvu uporabnikov veliko pove že to, ali me ponovno pokličejo, ko potrebujejo pomoč ali ne. Če prejmem klic s prošnjo, potem vem, da sem oz. da še vedno dobro delam. (I77)).

Priložnost izboljšanja nujenja pomoči in podpore uporabnikom

Izvajalke programov pomoči in podpore prepoznajo različne priložnosti za izboljšanje nujenja dodatne pomoči in podpore v okviru izbranega programa. Za socialnovarstveni program Psihosocialna pomoč otrokom in njihovim družinam »Druži se z nami – ustvarjamo zgodbo z vami« si vodja želi možnost večtedenskih srečanj in več timskega sodelovanja z drugimi službami in organizacijami. Prav tako si več timskega sodelovanja (*Pogrešam pa tudi več povezovanja z drugimi službami in organizacijami, kot so npr. šola, domovi za starejše. (G91)*), več zaposlenih na programu (*Težava se pokaže le v tem, ker smo delavci vedno zelo obremenjeni. Dodatno moč, energijo in voljo ti vzamejo tudi priprave družine na dodatno pomoč javnega delavca. Tu gre za dodatno delo in obremenjenost nas zaposlenih. Pri tem nam bi kakšen dodaten par rok prišel še kako prav. (G89)*) in več časa za program želi vsebinska vodja programa Socialno vključevanje posebej ranljivih skupin. Poleg tega pa bi si želela še možnosti udeležbe javnega delavca na kateri izmed supervizij in dodatnih izobraževanj na CSD-ju. Po mnenju javnega delavca bi se lahko njegovo delo izboljšalo tudi s pridobitvijo prostora, v katerem bi se uporabniki počutili varno, ter lastne pisarne z ustrezno tehnično opremo (*Ja, zagotovo bi kakovost mojega dela izboljšalo to, da bi imel na centru tudi sam svojo pisarno z računalnikom in tiskalnikom, kamor bi lahko prišli uporabniki in kjer bi lahko v miru kaj spisal in se pripravil na obisk uporabnikov na njihovem domu. (I78)*). Izvajalka programa Neverjetna leta – trening starševstva pa priložnost za napredek vidi v izvajanju usposabljanja na domu [home coaching]¹, ki bi ji omogočil boljši uvid v družinsko dinamiko in uporabnikom nudil bolj prilagojeno individualno pomoč na njihovem domu.

Teoretska izhodišča socialnega dela in druga teoretska izhodišča ob nujenju pomoči in podpore

Sodelujoče izvajalke, tako socialne delavke kot tudi psihologinja, uporabljajo nekatere koncepte socialnega dela. Ena izmed sogovornic pri svojem delu uporablja vse pridobljeno znanje na Fakulteti za socialno delo (*Na koncu vedno ugotoviš, da dejansko vse, kar na Fakulteti za socialno delo slišiš, potem uporabljaš tudi v praksi. Tudi če ne uporabljaš točno teh določenih strokovnih izrazov, v praksi pa vse to izvajaš. (F32)*), med katero sodita tudi

¹ Usposabljanje na domu [home coaching] je modificirana oblika programa Neverjetna leta – trening starševstva, v okviru katerega izvajalke staršem nudijo individualno pomoč »ena na ena« na uporabnikovem domu.

elementa delovnega odnosa: soustvarjanje zelenih rešitev in krepitev moči (*Potem kako je potrebno krepiti njihovo moč, jih spodbuditi, pohvaliti in jih podpreti tam, kjer so najbolj šibki. (G50)*), ki pa sta bila kot znanje za ravnanje izpostavljena s strani vseh izvajalk. Poleg tega so bili v posameznih primerih navedeni še sklepanje dogovora o sodelovanju, slišnost uporabnikov, ki so strokovnjaki iz izkušenj, ter zaveznitvo med uporabniki in izvajalci posameznega programa. Javni delavec po lastnem mnenju in mnenju vsebinske vodje programa pri svojem delu ne uporablja konceptov socialnega dela, saj jih niti ne pozna (*Ja, o teoretičnih izhodiščih socialnega dela ne vem veliko in jih tudi ne uporabljam, saj kot javni delavec prihajam iz popolnoma drugih strok. (I40)*). Izjema sta soustvarjanje zelenih rešitev (*Zagotovo pa se trudim ljudi čim bolj spodbujati, usmerjati k temu, da se njihov problem reši s skupnim dogovorom. (I43)*) in krepitev moči (*Velikokrat jih tudi pohvalim, spodbudim, ko kaj dobro naredijo. (I44)*), ki pa ju sogovornik ni naslovil s tovrstnima izrazoma, ampak z nekoliko bolj laičnimi besednimi opisi. Kljub temu da javni delavec opravlja laično delo, pa v povezavi s socialnim delom pozna postopke in načine uveljavljanja pravic iz javnih sredstev ter vloge in zakone, ki omenjeno področje urejajo. Dve strokovni delavki pa sta navedli še druga teoretska izhodišča, ki niso povezana s socialnim delom, in sicer pedagoška (*Nujno pa je tudi povezovanje s pedagoškimi izhodišči, predvsem pri učni pomoči, kot je npr. uporaba prisposodob, da si otroci lažje zapomnijo stvari, domača razlaga snovi itd. (F35)*), psihološka (*Kot sem že omenila, je program združen z več strok, zato v njem najdemo tudi teoretska izhodišča iz psihologije. (H63)*) in pedopsihiatrična izhodišča.

Kompetence izvajalk programa

Izvajalke izbranega programa pri delu z uporabniki potrebujejo tako določene osebnostne značilnosti kot tudi določeno držo, ki jim omogoča dovoljšno mero strokovnosti. Vse udeležene izvajalke programov so kot nujno osebnostno značilnost izpostavile komunikativnost (*Potem je tu še komunikativnost, saj sem ves čas z ljudmi in so v osredju tudi pogovori. (F39)*). Poleg tega so tri izmed njih navedle prilagodljivost (*Predvsem bi lahko izpostavila prilagodljivost, saj se stvari in situacije iz danes na jutri lahko hitro spremenijo. To te ne sme vreči iz tira. (F37)*) in empatičnost. Po dve izmed izvajalk sta se strinjali, da so za dobro soustvarjanje z uporabniki pomembne tudi kompetence, kot so zanesljivost, iznajdljivost in odprtost. V posameznih primerih sta bili izpostavljeni še potrpežljivost in točnost (*Vedno se trudim, da sem točen, da sem na določenem mestu od dogovorjenem terminu in uri. (I61)*). Nezanemarljiva je zagotovo tudi strokovna drža, ki je v socialnem delu ter nudenju pomoči in podpore prav tako pomembna. Največkrat, in sicer kar trikrat, je bila poudarjena drža pripravljenosti izvajalk

pomagati in dvakrat drža pripravljenosti izvajalk prisluhniti uporabnikom (*Poleg tega pa mi je pomembna tudi pripravljenost poslušati, saj nekatere družine ne potrebujejo nasvetov, ampak zgolj in samo nekoga, ki jim prisluhne, saj o določenih stvareh ne želijo govoriti z bližnjimi. (F40)*). Posamezne sogovornice so izpostavile še nekatere pomembne strokovne drže, kot so na primer razumevanje in neobsojanje uporabnikov (*Hkrati pa ne sme obsojati ljudi za situacije, v katerih so se znašli. (G53)*), neavtoritarnost izvajalk in njihova občutljivost za soustvarjanje z uporabniki, spoštljivost do uporabnikov (*Da se zavedaš in imaš globoko spoštljiv odnos do uporabnika, saj je to oseba z izkustvom in potrebuje podporo, da širi svoje pozitivne izkušnje, da zmore nekaj, kar je že v njem oz. prepozna kot učinkovito in to potem uporablja. (H67)*) ter sposobnost temeljite predhodne priprave na srečanje. Prav tako je nezanemarljivo tudi znanje z različnih področij (*In predvsem znanje (pravno stališče) z različnih področij, saj so si tudi stiske in potrebe ljudi med seboj precej različne. (I49)*). Nekoliko izstopajoče pa so še kompetence v povezavi s strokovno držo in javnim delavcem, in sicer sposobnost vsebinske vodje, da usmerja javnega delavca in koordinira njegovo delo, spretnost priprave javnega delavca na terensko delo ter nenazadnje lahko k uspešni pomoči in podpori prispeva tudi široka socialna mreža javnega delavca (*Pomembna so tudi različna poznanstva oz. široka socialna mreža izvajalca, da veš, kam se v določeni situaciji lahko obrneš in pomagaš uporabnikom. (I50)*).

Vzpostavitev stika z uporabniki – javni delavec in odnos strokovnega delavca z uporabniki

V povezavi z javnim oz. laičnim delavcem sem pridobila pomembne informacije tudi o vzpostavljanju stika z uporabniki. Slednje se običajno zgodi v pisarnah na CSD-ju s pomočjo socialne delavke. Nato skupaj z javnim delavcem obiščeta uporabnike na njihovem domu, kjer si izmenjajo telefonske številke in s tem vzpostavijo stik, ki ga vzdržujejo v nadaljevanju. Ena izmed sogovornic je v pogovoru spregovorila tudi o odnosu strokovne delavke z uporabniki. Po njenih besedah se uporabniku kot izvajalka pridružuje z vidika podpore in skuša ustvariti tesnejši prijateljski odnos (*Poudarek je na tem, da si ti kot strokovna delavka v nekem prijateljskem odnosu s staršem, zato starše že na uvodnem razgovoru postrežemo s kavo, čajem in piškoti. Ves čas jih crkljamo, saj jim želimo pokazati, da si želimo biti z njimi v tesnejšem odnosu. (H55)*), ki ga vzdržujejo tudi po telefonu. Skuša se odpovedati poziciji moči (*Nikoli jih ne podučujemo, modrujemo in na njih gledamo s pozicije moči. (H58)*) in ohranjati naklonjeno vedenje, ki je vzor staršem za ravnanje do otrok.

➤ Uporabniki

Oblika pomoči in podpore

Med oblikami pomoči in podpore, ki so jih navedli sogovorniki, udeleženi v raziskavi, je mogoče zaznati tako različne oblike psihosocialne pomoči in podpore kot tudi fizično pomoč na različnih področjih. Če se najprej osredotočim na psihosocialno pomoč in podporo, lahko navedem tri najpogostejše odgovore, ki so bili izpostavljeni s strani petih respondentov, in sicer svetovanje v problemskih situacijah (*Ki mi vedno da kakšen koristen nasvet, kako naj postopam naprej, ko sem v težavah, kar pa ni malokrat. (B42)*), spodbujanje in pohvala (*Ona pa jo spodbuja, ji govori, da zmore, in jo tudi vedno pohvali, ko stvar dobro opravi. (A22)*) ter pogovor. Trije sogovorniki so kot obliko pomoči in podpore navedli usmerjanje staršev v problemskih situacijah (*In pogovori, kako bi lahko v določeni situaciji drugače naredili, da bi bili bolj učinkoviti. (C21)*) in motiviranje otroka (*Ga motivirati, da opravi vsaj tiste najbolj nujne obveznosti, ki jih ima za šolo. (B34)*). Prav tako so bili v dveh primerih starši deležni podpore pri vzgoji otrok, medtem ko so se oblike pomoči in podpore, kot so na primer aktivno poslušanje, načrtovanje aktivnega preživljanja prostega časa (*Skupaj pa smo poskušali tudi uskladiti šolske obveznosti in sinov prosti čas, predvsem te nogometne treninge, ki so kar pogosti. (B24)*), medsebojno povezovanje uporabnikov znotraj skupine (*Zanimiva mi je bila tudi medsebojna pomoč med nami udeleženi, saj smo bili »klicni prijatelji«. (C28)*), preventivno zaviranje nastanka razvojnih in vzgojnih težav ter spodbujanje staršev k aktivnemu sodelovanju na srečanjih, pojavile zgolj pri posameznih uporabnikih izbranega programa. V kontekstu fizične pomoči je bila v kar štirih primerih izpostavljena učna pomoč, ki jo nudijo izvajalke programov njihovim uporabnikom, predvsem otrokom (*Kjer hčerki pomaga pri učnih obveznostih, torej se skupaj uči, pišeta domačo nalogo, delata plakate. (A18)*). Poleg tega je bilo v posameznih primerih omenjeno še sodelovanje s šolo (*Včasih se zgodi, da mora strokovna delavka kontaktirati tudi v šolo, da s sinom ugotovita, kdaj ima kakšne teste ali spraševanja. (B26)*), skrb za tehnično opremo v času šolanja na daljavo, aktivno druženje z uporabniki (*Res ji nikoli ni težko ostati kakšno minuto dlje pri nas in se z nami malo podružiti, kar mi je zelo všeč. (B30)*) in uvajanje otrok v vsakdanja opravila (*Na nek način pa ji tudi pomaga, da se bo naučila tudi različnih del po hiši, recimo zadnjič sta skupaj pospravljali njene cunje v omari. (A23)*). Izvzeta niso bila niti opravila, kot je na primer selitev, odvoz dotrajanih stvari na odpad, nudenje raznih popravil in čiščenje stanovanja. Poleg tega so bili določeni uporabniki deležni tudi pomoči pri uveljavljanju pravic iz javnih sredstev (*Zadnjič mi je celo pomagal pri izpopolnjevanju ene vloge, ki sem jo morala oddati za denarno pomoč na centru,*

pa mi potem ni bilo treba fizično na center. (D19)), pomoči pri iskanju službe (*Se pa velikokrat zgodi, da se javni delavec posveti tudi najstarejšima sinovoma in skupaj brskajo po spletu za kakšno primerno službo. (E28)*) in s tem povezano pomočjo pri pisanju življenjepisa.

Značilnosti pomoči in podpore

Z uporabniki sem spregovorila tudi o značilnostih pomoči in podpore, pri čemer so se osredotočili na precej raznolike stvari. Tako sem pridobila informacije o splošnih značilnostih programa in srečanjih, o metodah dela, obveznostih ter odnosih v izbranem programu pomoči in podpore družinam. Kar dva izmed raziskovanih programov sta individualna in se izvajata na uporabnikovih domovih, torej gre za neke vrste terensko delo. Tretji program pa je po izkušnjah sogovornika uporaben in poučen. Večina, in sicer kar pet respondentov, je izpostavila, da gre v okviru izbranega programa za tedenska srečanja (*Sedaj se z laičnim delavcem srečuje redno vsak teden. (E21)*), ki potekajo deloma v živo, deloma preko ZOOM-a, po telefonu, e-pošti ali celo samo v živo. Eden izmed programov je sestavljen iz kar osemnajstih srečanj, pri čemer so tista v živo nekoliko daljša (*Ko smo se srečali v živo, smo imeli srečanje, dolgo dve uri in pol. (C41)*) kot srečanja na daljavo (*Ko pa smo se zaradi situacije morali preseliti na ZOOM, smo srečanja skrajšali na uro in pol, saj več časa nismo zmogli ohranjati koncentracije. (C42)*). Dva programa imata ustaljen urnik (*Običajno imamo neki ustaljen urnik, recimo to leto se družimo ob ponedeljkih in sredo, običajno po eno uro. (A49)*) in se v primeru izostanka posamezno srečanje nadomesti (*In če kdaj ne moremo, se vedno dogovorimo za nek drug dan. (E41)*). Prav tako imata večinoma vnaprej določene termine srečanj, ki so prilagojena željam staršev. Eden izmed programov ima po mnenju sogovornika dobro organizirana srečanja, na katerih so jasno in razumljivo predstavljene teme ter so uporabniki deležni povratne informacije o uspešnosti. Eden izmed respondentov je izpostavil tudi možnost več srečanj med tednom, če se pojavi potreba po tem. Da pa so programi nekoliko bolj pestri, izvajalke uporabljajo različne metode dela, pri čemer so v enem izmed programov v samo predavanje vključeni učenje na praktičnih primerih (*Imeli smo tudi ogromno praktičnih stvari, npr. praktični prikazi različnih situacij, videoposnetke in podobno. Tako smo se učili na praktičnih primerih, na tleh smo imeli preprogo, z igračami ... (C22)*), vaje v skupinah in vaje igre vlog. Prisotne so tudi domače naloge, ki jih uporabniki s strani izvajalk prejmejo po e-pošti. V drugem programu pa je poudarek na učenju na podlagi izkušenj (*Iz vsake stvari, ki jo skupaj naredita, jo poskuša naučiti nekaj novega. (A33)*). V okviru nudenja pomoči in podpore družinam so se razvili tudi določeni odnosi med samimi izvajalkami in uporabniki, med katerimi so kar štirje sogovorniki izpostavili neprestano dosegljivost izvajalk (*So nam pa izvajalke tudi rekle, da lahko tudi sami vmes kadar*

koli pokličemo, če se bojo morebiti kje pojavile težave. (C27)). Polovica udeležениh v raziskavi je omenila tudi medsebojno obveščanje o morebitni odsotnosti (*Smo pa tudi dogovorjene, da se v primeru, da nam kaj prekriža načrte, o tem obvestimo ali po sporočilu ali kar preko klica. (A60)).* V posameznem primeru sem lahko zasledila še prisotnost interakcije in pristnega stika med starši.

Pričakovanja

Večina uporabnikov izbranih programov se je vanje vključila s konkretnimi začetnimi pričakovanji. Največkrat, in sicer kar štirikrat, je bilo prisotno pričakovanje po pomoči otroku pri šolskih obveznostih (*Pričakovala sem, da bo javni delavec lahko pomagal mojemu sinu pri učenju in pisanju domače naloge, občasno pa tudi pri kakšnih teh predstavitvah in plakatih. (D8)).* Poleg tega se je v dveh primerih pojavilo pričakovanje pomoči in podpore staršem (*Sem si pa nekje v ozadju želela, da bi imela strokovna delavka tudi zame kakšno minutko časa, da bi se mi posvetila. (A13)).* Prisotna je bila želja po izboljšanju. V posameznih primerih pa so sogovorniki v vlogi uporabnikov pričakovali tudi priložnost za pogovor, večjo enotnost med staršema glede vzgoje otroka, vzgojne pristope za obvladovanje otrokove trme, nasvete glede literature o ADHD in še številna druga pričakovanja v povezavi z otrokom, kot so pridobitev novega prijateljstva, pomoč otroku pri uporabi sodobne tehnologije, večja samostojnost in resnost otroka glede šolskih obveznosti, podpora otroku pri razvijanju delovnih navad ter sprememba njegovega vedenja (*Ja, pričakovala in upala sem, da se bo sinovo vedenje popravilo do te mere, da bodo tudi pri njem delovali neki klasični pristopi, kot delujejo pri ostalih otrocih. (C12)).* Omenjena pričakovanja so bila tako pri kar petih respondentih izpolnjena v celoti (*A sem brez pripomb, saj sem dobila in še vedno dobivam vse, kar sem rabila. (B37)).* Eden izmed sogovornikov je celo izpostavil dejstvo, da so bila njegova pričakovanja presežena, saj je otrok prejel več kot le učno pomoč. Izjema v okviru pričakovanj sta bila dva uporabnika, ki sta se programu pridružila brez velikih pričakovanj (*Ma v bistvu sploh nisem vedela, kaj naj pričakujem, ali bo program prinesel dejanske spremembe v naši družini ali ne. (Č22)),* eden izmed njih celo z občutki negotovosti, a hkrati z željo po izboljšanju. Vključitev v program pa je ravno temu sogovorniku prinesla pozitivno presenečenje nad celotno izkušnjo.

Doprinos pomoči in podpore uporabnikom

Pomoč in podpora v okviru izbranega programa je uporabnikom doprinesla različne, takoj vidne in večinoma pozitivne spremembe (*Prinese res dobre spremembe v družino, predvsem če gre*

za bolj številčno družino. (Č6)). Skoraj vsi udeleženi v raziskavi so v programu bogatejši za novo, tesnejše prijateljstvo z izvajalkami izbranega programa (*Zdi se mi, da se je med hčerko in strokovno delavko razvilo tudi malce več, recimo tesnejše prijateljstvo, ker se lahko pogovarjata čisto o vsem, tudi o nekaterih najstniških težavah, o katerih hči z mano noče govoriti. (A34)*), ki so za nekatere tudi zaupne osebe, s katerimi lahko podelijo nekoliko bolj zaupne, intimne stvari. Poleg tega se je veliko konkretnih sprememb zgodilo v povezavi s šolo, kot so na primer resnejše opravljanje šolskega dela, izboljšan učni uspeh in uspešno zaključen razred, večnost uporabe računalnika (*V zadnjem času se je tudi kar dobro naučil uporabljati računalnik, saj se je kar dolgo šolal od doma, ker so bile itak zaprte šole, in sedaj on še mene uči kakšne osnovne stvari. (D28)*) ter tudi večja usklajenost šolskih obveznosti in prostega časa. Nekaterim staršem je program omogočil lažje premagovanje vsakodnevnih izzivov, več časa za gospodinjске obveznosti, možnost sodelovanja obeh staršev pri vzgoji in nove pristope do otroka v izpadih trme ter možnost branja dodatne literature o vzgoji in starševskih veščinah (*Da sedaj vsak večer namesto telefona prebiram knjige na omenjeno tematiko, ki so mi jih priporočili na teh srečanjih Neverjetnih let. (C36)*). Skratka, prejeli so nove vzgojne veščine za lažje funkcioniranje v družini in nekaterim je celo uspelo vzpostaviti boljše vzdušje v družini. Prav tako pa so starši prišli tudi do številnih novih spoznanj. Dva izmed sodelujočih v raziskavi sta izpostavila spoznanje oz. razliko v vedenju otroka, ki se je zgodila ob drugačnem pristopu staršev do njega (*Tekom srečanj sem postala bogatejša tudi za spoznanje, da se moramo v bistvu starši popraviti, in potem se bo popravilo tudi vedenje otrok in ravno to se je zgodilo tudi v našem primeru. (C32)*). V posameznih primerih so starši bogatejši tudi za bolj premišljeno vzgojo otrok (*Zdi se mi, da moram včasih kar malce pomisliti za nazaj, kako bi situacijo rešili v skupini programa in šele potem odreagiram, torej sem se naučila tudi bolj premišljene vzgoje otrok. (C31)*), spoznanje, da je otrokova starost 2,5 leta idealen čas za spremembe starševskih veščin, torej je treba težave reševati dovolj zgodaj, spoznanje, da starši niso »sami« s tovrstnimi težavami, spoznanje, da je treba otroka večkrat pohvaliti, in nenazadnje tudi drugačno dožemanje potrebe po pomoči (*Da sem potrebo po pomoči začela drugače dojemati in ne več kot lastno nemoč in neuspeh, da sama ne morem skrbeti za družino. (E17)*). Velik doprinos pa so zagotovo tudi neki občutki oz. počutje, s katerimi se srečujejo družine, vključene v izbrani program pomoči in podpore. Največkrat, in sicer trikrat, so bili izpostavljeni občutki zadovoljstva in pomirjenosti staršev ter izboljšanje psihičnega počutja (*Vidim, da mu to koristi tudi za njegovo psihično počutje, saj ga večkrat opazim bolj zadovoljnega, kot je bil prej, ko je bil precej zamorjen in v skrbah. (E34)*). Nekateri sogovorniki so izpostavili tudi navdušenje

staršev nad starševskimi veščinami, dvig njihovega razpoloženja in presenečenost nad »funkcioniranjem« novega znanja ter občutek sprejetosti in domačnosti v skupnosti.

Kompetence izvajalk programa

Prav tako kot izvajalke so tudi uporabniki med zelenimi kompetencami izvajalk izbranih programov navajali tako osebnostne kot tudi strokovne značilnosti. V večji meri prevladujejo osebnostne značilnosti izvajalk, med katerimi jim je najpomembnejša prilagodljivost (*Je tudi izredno prilagodljiv, saj pride vedno, ko ga potrebujemo. (D34)*), saj so jo izpostavili kar štirje respondenti. Po trikrat pa sta bili navedeni prijaznost in komunikativnost. Nezanemarljive značilnosti so tudi odprtost, dobrosrčnost (*Lahko bi rekla, da sta bili tudi voditeljici res dobri po srcu. (C45)*), srčnost, odkritost, zanesljivost in dejstvo, da je izvajalka vredna zaupanja. V posameznih primerih uporabniki cenijo tudi realnost, točnost in odzivnost izvajalk (*Zagotovo lahko rečem, da sta bili izvajalki tudi zelo odzivni, saj sta kljub obilici njihovega dela vedno odpisali, se oglasili. (Č60)*). V okviru strokovne drže izstopajo pripravljenost izvajalk pomagati in prisluhniti uporabnikom ter strokovnost (*In tudi izobraženega, da lahko pomaga sinu pri stvareh za šolo. (D33)*). Eden izmed sogovornikov je omenil še popolno osredotočenost na uporabnike (*In se vedno zelo trudi, da se v popolnosti posveti le njej. (A32)*).

Sodelovanje uporabnikov in izvajalke

Uporabniki so v pogovoru opisovali tudi sodelovanje med njimi in izvajalkami izbranih programov. Kar polovica udeleženi v raziskavi je glede sodelovanja popolnoma brez pripomb, s samimi pohvalami (*Na osebni ravni pa bi strokovno delavko samo pohvalila. (B47)*). Poleg tega so v posameznih primerih respondenti sodelovanje z izvajalkami opisali z besedo »super« in odnos opredelili kot dober (*Vesela sem, da se je sin nanj navadil in sta tako v dobrih odnosih. (E39)*), iskren ter nenazadnje tudi enakovreden (*Izvajalke so bile z nami v precej enakovrednem odnosu, ves čas so se trudila, da so bile nekje na našem nivoju. (Č52)*), brez prisotnosti superiornosti oz. hierarhije.

Priložnosti izboljšanja nujenja pomoči in podpore uporabnikom

Uporabniki, vključeni v raziskavo, imajo povečini precej različne predloge za dodatno izboljšanje posameznega programa. Tako sta dva sogovornika v povezavi s socialnovarstvenim programom Psihosocialna pomoč otrokom in njihovim družinam »Druži se z nami – ustvarjamo zgodbo z vami« povedala, da sta že večkrat razmišljali o tem, kako bi popestrila srečanja, pri čemer sta predlagala skupne sprehode v naravo, izlete po mestu in tudi sladoled v toplejših

dneh, kar pa bi bilo mogoče z več razpoložljivega časa za srečanje. Poleg tega sta izrazila tudi željo po večji meri medsebojnega povezovanja, druženja in spoznavanja vrstnikov njihovih otrok (*Se mi zdi, da bi se na ta način otroci bolj povezali med seboj in se družili in mogoče spoznali tudi nove prijatelje. (B57)*), skupinskega dela ter skupine za starše s podobnimi težavami in stiskami (*Mogoče bi bile ustrezne tudi skupine za starše, ki se srečujemo s podobnimi problemi pri svojih otrocih, da bi začutili, da nismo sami v tem. Namreč se mi zdi lažje, če spoznaš, da so tudi drugi v podobnih situacijah. (B58)*). Želji po skupini za starše s podobnimi težavami in stiskami ter skupnem sprehodu v naravi pa se je pridružil tudi uporabnik programa Socialno vključevanje posebej ranljivih skupin. Prav tako si želi srečanja popestriti z obiskom igrišča in drugimi različnimi dejavnostmi, kot so na primer družabne ali športne igre. Obenem pa je drugi sogovornik brez idej o dodatnih možnostih izboljšanja programa, a si kljub temu želi večjo stalnost javnega delavca, da se ne bi vsako leto menjal. Hkrati si oba sogovornika, vključena v program Socialno vključevanje posebej ranljivih skupin, prizadevata za bolj zaupen odnos z javnim delavcem (*Ja, želela bi si, da bi javnemu delavcu lahko bolj zaupala, da bi lahko vzpostavila nek bolj zaupen odnos, v katerem bi se mu lahko odprla in izpovedala tudi bolj zaupne in intimne stvari. (D54)*). Slednje povezujem tako z nestalnostjo javnega delavca in pomanjkanjem izkušenj kot tudi z odsotnostjo izobrazbe s področja socialnega dela ali katere izmed podobnih strok, pomagajočih poklicev. Dodatnih možnosti za izboljšanje programa ne zaznava niti respondent, vključen v program Neverjetna leta – trening starševstva, a hrepeni po tem, da bi se program izvajal zgolj v živo (*Edino mislim, da bi bilo boljše, da bi se program ves čas izvajal v živo oz. se med epidemijo srečanja ne bi nadaljevala, saj se mi zdi, da smo s tem, ko smo delali od doma veliko izgubili. (C52)*). Drug sogovornik, ki je uporabnik istega programa, pa vidi kar precej priložnosti za nadgradnjo programa, kot na primer: novo videogradivo v slovenskem jeziku, ki bi bilo tudi tematsko bolj aktualno in posodobljeno (*Predvsem bi mi bilo pomembno, da bi bili videoposnetki nekoliko novejši, posodobljeni, saj so ti sedaj stari vsaj dvajset let. Vzgojne težave so sicer iste, saj se otroci isto razvijajo kot nekaj časa nazaj, ampak recimo je danes več poudarka na uporabi tehnologije, otroci več uporabljajo telefone, tehnologijo, so veliko bolj obremenjeni ... se mi zdi, da so s tega vidika še nekoliko drugačne težave, s katerimi se naši otroci srečujejo in bi lahko bilo še na teh področjih nekoliko več poudarka, saj se mi tudi to zdi precej velik problem. (Č67)*). Poleg tega bi mu zelo ustrezala tudi skrajšana oblika programa in izvajanje usposabljanja na domu [home coaching], kar bi mu omogočilo izkušnjo bolj prilagojene in individualne pomoči na domu. Želi pa si tudi boljše prepoznavnosti knjige *Neverjetna leta*.

4.4 Prednosti in slabosti programa pomoči družinam

O prednostih in slabostih programa sem se pogovarjala le z izvajalkami, saj se mi zdi, da imajo celosten pogled na program, poznajo njegovo zasnovo, vsebino in imajo hkrati tudi številne izkušnje izvajanja izbranih programov v praksi pri različnih uporabnikih.

➤ Izvajalke

Udeležene v raziskavi prepoznavajo številne prednosti in tudi nekatere slabosti izbranih programov pomoči in podpore družinam s številnimi izzivi. Opaziti je, da v veliki večini prevladujejo prednosti, ki se nanašajo v splošnem na program in na same uporabnike in izvajalce. Vodja programa navaja, da gre za učinkovit program, saj so vidni rezultati (*Poleg tega je program zares učinkovit, saj so rezultati vidni predvsem, ko starši z velikim navdušenjem iz srečanja v srečanje poročajo, kako sem jim je obnesla posamezna stvar v praksi. (H42)*). Program ima dobro vsebino in zasnovo ter uporabnikom nudi vso potrebno pomoč na enem mestu, saj je v pomoči in podpori združenih več strok, kot so recimo socialno delo, psihologija in pedopsihiatrija. V programu je velik poudarek na izkustvenem delu, hkrati omogoča precejšnjo raznolikost skupin ter prinaša zadovoljstvo tako uporabnikom kot tudi izvajalkam. Udeležene v raziskavi prednosti zaznavajo tudi v drugih dveh programih, in sicer v finančni preskrbljenosti, ki omogoča neomejeno in nemoteno izvajanje, ter v raznolikosti pomoči (*Fajn je, ker ljudem lahko pomagam na številnih področjih, praktično povsod, kjer rabijo nekaj pomoči. (I35)*) in neomejenih, domačih srečanjih. V povezavi z uporabniki so respondentke prednosti največkrat prepoznale v neposrednem soustvarjanju z uporabniki na njihovem domu ter prilagojenosti urnika in pomoči potrebam uporabnikov (*Tako sem na terenu konkretno za uporabnike in njihove potrebe – se posvetim samo njim in jim prilagodim aktivnosti. (I34)*). Poleg tega so nekatere sogovornice izpostavile možnost kontinuiranega spremljanja družinske dinamike in dogajanja v družini, dodatne priložnosti za krepitev uporabnikove moči ter enotnost uporabnikov (*Zdi se, da so v skupini zares kot starši in pozabijo na svoja statusna določila. (H82)*). V enem izmed programov pa je poudarek predvsem na starših in njihovem napredku ter priložnosti preizkušanja naučenega na praktičnem primeru. Nezanemarljive so zagotovo tudi prednosti, ki se povezujejo z izvajalkami izbranega programa. V enem programu, v sklopu katerega sodeluje tudi javni delavec, je velika prednost prav laični pristop k uporabnikom in posledična sprejetost javnega delavca med uporabniki (*In sem med njimi skoraj vedno lepo sprejet, se počutim domače. (I33)*). Glede na njegovo fleksibilnost si lahko prilagaja tudi svoj urnik. Poleg tega je ena sogovornica zaznala prednost v možnosti timskega sodelovanja izvajalk (*Saj se izvajalci med seboj tudi povezujemo, tako s psihiatri kot tudi z drugimi psihologi,*

socialnimi delavci drugih centrov, kar se mi zdi res super timsko sodelovanje za kompleksne probleme. (H41)), rednih supervizijah zaposlenih in priložnosti doizobraževanja izvajalk (In razna doizobraževanja, ki pripomorejo k razvijanju in nadgrajevanju svojih kompetenc, kar pripomore k temu, da je izvajanje primerno in na nekoliko višjem nivoju. (H51)). Dobro pa se ji zdi, da se srečanja snemajo, saj to zaznava kot priložnost za izboljšanje izvajanja programa.

Izbrani programi ter nudenje pomoči in podpore v okviru le-teh imajo poleg prednosti tudi nekatere slabosti, o katerih so spregovorile tudi udeležene v raziskavi. Ena izmed izvajalk kot slabost dela na terenu prepoznava poseganje v zasebnost in nadzor nad bivalnimi pogoji uporabnikov (*Nekateri dobijo občutek, da sem nek kontrolor, ki gleda, kako imamo pospravljeno. (F27)*). Poleg tega ji oviro predstavlja omejenost kadra, velika poraba časa na poti do uporabnikov in tudi omejenost terminov srečanj z delovnim časom izvajalke (*Saj so na žalost neki okvirji, znotraj katerih moramo delovati, npr. ovira je moj delovni čas, saj delujem dvakrat na teden v dopoldanskem času, trikrat pa tudi popoldan. (F73)*). Druga respondentka šibkost programa vidi v pomanjkanju izobraževanj za javne delavce (*Kot največjo slabost programa, ki mi v tem trenutku pride na misel, bi izpostavila pomanjkanje izobraževanj za javne delavce, predvsem z vidika socialnega dela, soustvarjanja, krepitev moči in teh podobnih konceptov, ki se mi pri delu z ljudmi zdijo ključnega pomena. (G36)*) in prevelikem zanašanju uporabnikov na javnega delavca (*Pri tem pa je slabo, ker se včasih zgodi, da se ljudje začnejo preveč zanašati nate, saj spoznajo, da si sposoben, in avtomatsko računajo na to, da jim boš vedno ti rešil neko težavo. Se mi zdi, da gre za nek način dela, na katerega se kar hitro navadijo in potem stvari nočejo ali ne zmorejo narediti sami. (I36)*). Javnega delavca pa moti to, da se mu zaradi različnih potreb uporabnikov urnik razpotegne čez cel dan, posledično težko načrtuje tedenske obveznosti vnaprej. Tretja izvajalka se med drugim sooča tudi s pomanjkanjem motivacije za sodelovanje predvsem pri tistih uporabnikih, ki so v program napoteni s strani sodišča (*Kot slabost bi pa izpostavila le to, da nekateri starši, predvsem tisti, ki so napoteni s sodišč, saj največkrat nimajo uvida v to, da potrebujejo spremembe, nimajo prave motivacije za delo. (H52)*).

4.5 Participacija uporabnikov

➤ Izvajalke

Po mnenju dveh izvajalk izbranih programov imajo uporabniki ves čas vključenosti v program veliko priložnosti za participacijo oz. sooblikovanje le-tega. Ena izmed teh respondentk je pojasnila, da to lahko v veliki meri počnejo s pomočjo odprte in odkrite komunikacije (*Ne*

moremo mimo tega, da ne bi uporabnikov ves čas spodbujali k odprti in odkriti komunikaciji o potrebah, problemih, željah, stališčih, in iz tega potem črpamo celotno aktivnost programa. (G94)). Prav tako sta dve sogovornici izpostavili, da gre v programih za maksimalno participacijo uporabnikov (*Mislím, da kar se tiče moje pomoči uporabnikom, imajo vsi res precej veliko možnosti sodelovanja. Lahko bi rekel, da so vajeti popolnoma v njihovih rokah. (I80)*), torej so slišani pri večini izbir ter so ves čas v ospredju njihovi cilji in potrebe. Uporabniki lahko sodelujejo pri sprejemanju in oblikovanju različnih dogovorov in pri nekaterih drugih priložnostih, ki so predstavljene v nadaljevanju. Večina izvajalk je izpostavila skupen dogovor o terminih srečanj (*Ob začetku šolskega leta se tudi skupaj glede na njihov čas in obveznosti dogovorimo za en stalen termin srečanj. (F71)*). Poleg tega je bil v dveh primerih omenjen dogovor o dejavnostih (*Tako naši uporabniki sami odločajo o pomoči, ki jo želijo. (G95)*). Nenazadnje pa posamezne izvajalke participacijo uporabnikov prepoznavajo v dogovoru o številnih tedenskih srečanjih in dogovorih za individualno nadomeščanje zamujenega srečanja. Treba je izpostaviti tudi nekatere druge priložnosti, ki uporabnikom prav tako omogočajo participacijo v programu. Najpogosteje, in sicer kar trikrat, je bilo izpostavljeno prilagajanje pomoči uporabnikovim potrebam. Poleg tega je ena izmed sogovornic poudarila dejstvo, da uporabnik program najbolj sooblikuje, ko je sam v središču pozornosti in se uči iz lastnih primerov (*Program izvajamo tudi skozi njihove primere, ko imamo praktičen del, predvsem igro vlog. (H116)*). Tako so tudi izbrane relevantne teme zanj (*Mi imamo na voljo neko vsebino, iz katere pa potem izluščimo tiste principe, večine, načine, ki so za določenega uporabnika in njegovega otroka najbolj relevantne. (H114)*) ter so ves čas zasledovani njegovi cilji in zanimanja. Uporabnik lahko izbira tudi skupino, v kateri želi biti navzoč, saj se izvajalke trudijo prilagajati uporabnikovemu urniku in obveznostim ter možnostim varstva njegovih otrok. Druga respondentka pa uporabnikom prepušča tudi odločitev o razkrivanju svoje zasebnosti (*Uporabniki sami tudi odločijo, do katere mere me želijo spustiti v svojo zasebnost, a bo to njihovo stanovanje ali pa se mogoče z mano želijo srečati kje drugje; tako sem izvajal učno pomoč tudi že v knjižnici. (I84)*) in meni, da gre v celotnem programu za soustvarjanje rešitev strokovnjaka iz izkušenj ter spoštljivega in odgovornega zaveznika.

Z udeleženiimi v raziskavi smo poskušale odkriti in najti še dodatne možnosti oz. priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa. V posameznih primerih so sogovornice poudarile potrebo po več glasu uporabnika pri usklajevanju urnika srečanj, potrebo po skupini za samopomoč (*Ja, da bi bili uporabniki najbolj slišani in bi imeli priložnost sooblikovanja zelene*

pomoči, vidim odlično priložnost v kakšni skupini za samopomoč. (G99)), možnost večkratne udeležbe v programu (Mogoče bi lahko s katerim izmed staršev še malce podaljšali program ali pa jim svetujemo, da gredo še enkrat v program. (H122)) in tudi možnost izbire usposabljanja na domu [home coaching], ki bi nudil individualno in prilagojeno obliko pomoči uporabnikom, saj bi bili na ta način še bolj slišani in upoštevani. Naštete možnosti dodatne participacije uporabnikov bi programu prinesle dodatno vrednost, saj bi na ta način bili pomoč in podpora še bolj individualni ter prilagojeni. Razvilo bi se boljše sodelovanje, v katerem bi bile bolj slišane uporabnikove potrebe in bolj okrepljena njihova moč (Zagotovo pa lahko vse to strnem v krepitev moči, saj bi jih vse to zavedanje, da niso sami, in to, kar bi pridobili s srečevanjem z drugimi, prispevalo k temu, da bi postali še močnejši in bi se mogoče lažje soočili s svojo stisko. (G105)). Prav tako bi lahko zaživel medsebojna pomoč in druženje ter izmenjevanje izkušenj uporabnikov. Posledično bi s tem okrepili in povečali tudi svojo socialno mrežo ter si lažje izmenjevali koristne informacije in nasvete. Usposabljanje na domu [home coaching] pa bi pripomoglo k boljšemu uporabnikovemu ponotranjanju in uporabi pridobljenega znanja. Nekakšna izjema v razmišljanju o participaciji uporabnikov je bil javni delavec, ki za program, v okviru katerega soustvarja z uporabniki, ne zaznava potrebe po dodatnih priložnostih participiranja uporabnikov (Ma kar imam izkušenj, se mi zdi, da ni potrebe po še boljši vključenosti uporabnikov, ker imajo že sedaj veliko svobodo pri izražanju svojih želja, ki jih vedno poskušam čim bolj upoštevati. (I86)). To odstopanje lahko pripišem odsotnosti izobrazbe socialnega delavca in posledičnega pomanjkanja zavedanja o pomembnosti dejstva, da je uporabnik zares popolnoma slišan in se pomoč v celoti trudimo prilagajati njegovim potrebam.

➤ **Uporabniki**

Po mnenju dveh uporabnikov imajo v okviru izbranega programa ves čas veliko priložnosti, da ga soustvarjajo (*Sedaj ko razmišljam o tem, vidim, da imamo res kar neprestano možnosti, da povemo svoje želje, za kar sem izjemno hvaležna. (E53)*). Kot sta povedala dva respondenta, to lahko počnejo s pomočjo ocenjevalnih listov, pri čemer izrazijo svoje mnenje in morebitne predloge. Večina uporabnikov ima priložnost soustvarjanja tudi pri sklepanju različnih dogovorov, kot so dogovor o terminih (*Urnik vedno skupaj določimo, ponavadi kar ob začetku šolskega leta, torej vsak september. (A50)*) in kraju srečanja (*Aja, pa prostor, ker se učita, tudi mi določimo, saj sin nima svoje sobe in se ponavadi učita ali v kuhinji ali v dnevni sobi, recimo ko smo vsi doma, potem sta običajno v dnevni sobi in se ostali umaknemo v kuhinjo. (E52)*), aktivnostih (*Ja, kot si rekla, vedno lahko sama predlagam kaj bomo počeli, kakšne bodo*

dejavnosti, takrat ko pride javni delavec k nam. Sama imam tako taktiko, da vedno predlagam, da se najprej naredi domača naloga, nato pa še plakati, predstavitve in učenje. (D49)), temi posameznega srečanja in obsegu le-te, o možnostih dodatnih srečanj (Ko vidim, da je potrebne več pomoči, ga prosim, če lahko pride večkrat k nam, recimo prejšnji teden je bil pri nas štirikrat, saj ima sedaj sin veliko preverjanj in ocenjevanja. (D51)) in številu tedenskih srečanj ter o pravilih, ki pripomorejo k boljšemu soustvarjanju družin in izvajalk. Pomembno pa se mi zdi poudariti še nekatere druge priložnosti soustvarjanja, ki se ponujajo uporabnikom, in sicer v enem izmed programov imajo tudi možnost izbire dopoldanske ali popoldanske skupine, postavljanja vprašanj o zanimivih temah (Vedno smo lahko spraševale, kar nas je zanimalo. (Č75)), samostojnega predelovanja določenih tem ob podpori izvajalke in sodelovanja v igri vlog, pri čemer se prostovoljno odločijo, ali bodo aktivno sodelovali ali ne. Zagotovo pa ni nezanemarljiv niti doprinos teh uporabnikovih priložnosti participacije v izbranem programu. Po mnenju enega izmed sogovornikov slednje prispeva k boljši prilagojenosti in individualnosti programa ter večji slišanosti uporabnikovih potreb. Skratka, kot sta navedla dva respondenta, je na ta način vzpostavljeno boljše sodelovanje družin in izvajalk.

Zanimalo pa me je tudi, ali imajo udeleženi uporabniki še morebitne dodatne predloge oz. kje sami zaznavajo dodatne priložnosti za sooblikovanje izbranega programa. Kar polovica sogovornikov se je strinjala, da ni potrebe po dodatnih priložnostih (Ma iskreno povem, da nimam nobenih predlogov oz. ne vidim potrebe po še več tega, saj vse štima in poteka tako, kot je treba. (A62)). Eden je celo menil, da nima niti ideje o dodatnih priložnostih, medtem ko sta dva druga uporabnika našla konkretne predloge in ideje. Želita si več timskega sodelovanja med strokovno delavko, starši in zaposlenimi v šoli (Ja, če bi imela možnost, bi si želela, da bi v programu imela več možnosti skupnega sodelovanja s strokovno delavko in šolo hkrati. S tem mislim na to, da bi se lahko skupaj srečale in se pogovorile. (B65)) ter vključitev večjega števila tem po izboru uporabnikov v sama srečanja. Slednje bi pripomoglo k večji seznanjenosti staršev s šolskimi obveznostmi otrok in posledično manjšimi skrbmi glede šole, lažjemu načrtovanju aktivnosti (In bi tudi midve s strokovno delavko vedele, kaj je treba delati na posameznem srečanju s sinom, recimo kdaj so kakšna ocenjevanja, kdaj pišejo test, kdaj imajo kakšno predstavitev. (B67)) in lažjemu odločanju o udeležbi otroka v pristočasnih dejavnostih. Pri vsem tem pa bi zagotovo bil v še večji meri slišan prav uporabnik (Na ta način bi še bolj zadostili našim potrebam, ki se pojavljajo v naših družinah. (C67)).

5 Razprava

V nadaljevanju bom povzela ključne ugotovitve raziskave, ki jih bom povezala s teoretičnimi izhodišči, predstavljenimi v teoretičnem uvodu. Obenem pa bom z ugotovitvami poskušala odgovoriti na zastavljena raziskovalna vprašanja.

5.1 Programi pomoči družinam in drugi programi na CSD Severna Primorska

CSD-ji v Sloveniji poleg socialnovarstvenih storitev ter javnih pooblastil in nalog po zakonu nudijo še številne druge možnosti dodatnih programov pomoči in podpore. Na CSD Severna Primorska se v zadnjih letih izvaja petnajst dodatnih programov pomoči in podpore (CSD Severna Primorska, b. d.). Nekatere so v pogovoru izpostavile tudi sogovornice v raziskavi, na primer programe: Aktivna starost – sožitje generacij, Tom telefon – telefon za otroke in mladostnike, program aktivnega preživljanja poletnih šolskih počitnic za otroke in mladostnike iz socialno ogroženih družin »Uživaj dan in ne bodi sam« ter delo z otroki v rejništvu in nadomestnimi družinami. V nadaljevanju se bom osredotočila na programe pomoči in podpore družinam s številnimi izzivi. Kot navaja Rajšp (2018, str. 27), je država razvila in financira model programov v pomoč in podporo družinam, ki so osredotočeni na različne oblike pomoči ter predstavljajo dopolnitev socialnovarstvenih storitev. Tako sem tudi na CSD Severna Primorska s pomočjo spletnih strani, internega gradiva CSD-jev ter pogovorov z uporabniki in izvajalkami programov našla tri splošne programe za pomoč in podporo družinam s številnimi izzivi. Ti so: socialnovarstveni program Psihosocialna pomoč in podpora otrokom in njihovim družinam »Druži se z nami, ustvarjamo zgodbe z vami«, Neverjetna leta – trening starševstva in Socialno vključevanje posebej ranljivih skupin.

5.2 Povod za vključitev uporabnikov v program

Vsi sodelujoči v raziskavi so v stiku s programom že več časa, od štirih mesecev pa vse do deset let. Z izbranim programom so se nekateri seznanili na CSD-ju, v šoli, spet drugi so zanj izvedeli od drugih družin, ki so že bile zadovoljne uporabnice programa. Bouwkamp in Bouwkamp (2014, str. 299) navajata, da družine s številnimi izzivi le redko samoiniciativno poiščejo pomoč. Običajno jih napotijo različne službe, ki zaznajo in opozorijo na določen problem v družini. To so lahko šola, socialna služba, svetovalnica, osebni zdravnik ali policija. Tudi večina sogovornikov v raziskavi je za vključitev v program prejela pobudo od različnih organizacij oz. služb. Največkrat so jih k vključitvi v program spodbudile strokovne delavke na CSD-ju ali v šoli, nekatere družine pa si bile napotene s strani zdravstvenih institucij ali sodišč. Prav tako se je večina raziskovanih družin v program vključila prostovoljno, torej je šlo za prostovoljno

odločitev uporabnikov, kar je, poleg motiviranosti za sodelovanje, pogoj za vključitev uporabnikov v enega izmed izbranih raziskovanih programov (CSD Severna Primorska, enota Tolmin, 2020).

Bouwkamp in Bouwkamp (2014, str. 301) opozarjata, da so v družinah s številnimi izzivi pogosto prisotni večkratni kompleksni problemi, ki se med seboj zelo prepletajo ter vplivajo in posegajo drug v drugega. Posledično se težave kopičijo in vsaka postaja nujnejša od druge. To lahko potrdim z dejstvom, da se tudi družine, ki so bile udeležene v raziskavi, soočajo z več težavami hkrati, ki se med seboj povezujejo ter poglobljajo, na primer različne stiske v povezavi s celotno družino, starši ali otroci. Po mojem mnenju prav kopičenje problemov uporabnike vodi v še večje in kompleksnejše brezupne situacije. Kot pišeta Melo in Alarcão (2011, str. 16), se družine vsakodnevno srečujejo s številnimi notranjimi in zunanjimi stresorji, ki so lahko razlog za preobremenitev in destabilizacijo družine. Pogosto so izpostavljene različnim izzivom, kot je na primer iskanje službe, nižji preživetveni dohodki, šibkost na področju učne pomoči otrokom, revščina ali celo nezadovoljene osnovne potrebe. Povezave z omenjeno literaturo lahko najdem tudi v razlogih, ki so jih navedle sogovornice, saj so si nekateri izmed njih enaki oz. podobni. Kot razlogi za vključitev v program so bile največkrat navedene nevzdržne razmere doma, slabi družinski odnosi, finančne težave, stanovanjska problematika, težave z duševnim zdravjem, zasvojenost z alkoholom, učne težave otrok, otrokovo nesprejemanje učne pomoči staršev, vzgojna nemoč staršev, pomanjkanje nekaterih starševskih veščin in zdravstvene težave. Do precej podobnih ugotovitev so prišle tudi raziskovalke v okviru akcijsko-raziskovalnega projekta Pomoč družinam v skupnosti: soustvarjanje zelenih sprememb za zmanjševanje socialne izključenosti in krepitev zdravja. Družine, vključene v projekt, so se prav tako srečevale s kompleksnimi psihosocialnimi težavami, revščino, brezposelnostjo, finančno in stanovanjsko stisko, zdravstvenimi težavami, težavami z odvisnostjo od alkohola, s težo bremen iz preteklosti, s težavami sporazumevanja v slovenskem jeziku ter učnimi in vzgojnimi težavami otrok (Kodele in Mešl, 2016, str. 43). Nekoliko drugačni razlogi za vključitev uporabnikov v program, ki jih v literaturi nisem zasledila, a so se hkrati pojavili v rezultatih moje raziskave, pa so zagotovo določene potrebe in želje družin, kot sta na primer potreba po dodatni podpori staršev in potreba po novem znanju o vzgoji otrok. Poleg tega so izjema tudi določeni zakonski, strokovni razlogi, in sicer je lahko vzrok tudi vključenost družine v postopku ukrepa odvzema otroka ali v postopku poravnave v primeru družinskega nasilja.

5.3 Pomoč in podpora uporabnikom

Bouwkamp in Bouwkamp (2014, str. 297) opredeljujeta družine s številnimi izzivi kot tiste družine, v katerih je med drugim angažiranih največ strokovnih delavk in služb, ki so na voljo za pomoč in podporo družinam in posameznim članom. Socialna delavka se mora družini pridružiti tam, kjer ta nima določene rešitve oz. je ne zmore najti (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 44). Tako je potreba po pomoči odvisna od samih uporabnikov. Kot se je pokazalo v raziskavi, je v izbranih programih v večini primerov ta potreba kar zadovoljena. Kot pišeta Kodele in Mešl (2016, str. 46), pa želene spremembe lahko prinese le dovoljšna mera vztrajnosti v izvirnem delovnem projektu pomoči, kjer je slišan glas vsakega posameznika in celotne družine. Tako je tudi v primeru večjih potreb po pomoči in podpori nujnih tudi več obiskov izvajalk programa pri uporabnikih, saj le na ta način lahko skupaj vztrajno stremijo k zelenemu cilju.

Udeleženi v raziskavi so navajali precej raznolike oblike pomoči, ki jo nudijo oz. so jo deležni v okviru izbranega programa. Mogoče jo je ločiti tako na fizično pomoč kot tudi na psihosocialno pomoč in podporo. Slednja je namreč strokovno podprta, konkretna in neposredna pomoč družinam, ki se soočajo s težavami v funkcioniranju in s psihosocialnimi problemi. Usmerjena je na izboljšanje in ohranjanje socialnih zmožnosti tako posameznega družinskega člana kot tudi celotne družine (CSD Severna Primorska, enota Tolmin, 2020). Tako je tudi eden izmed izbranih programov razdeljen v dva večja sklopa, pri čemer prvi sklop temelji na delu z otroki, drugi pa zajema delo s celo družino. Pri tem uporabnikom nudi učno pomoč, pridobivanje delovnih navad, aktivno preživljanje prostega časa z otroki in načrtovanje le-tega, pomoč pri učenju in izvrševanju starševske ali partnerske vlog, pomoč pri iskanju rešitev družinskih težav, pomoč in podpora pri aktivnem prevzemanju vlog za opravljanje gospodinjstskih opravil in podobno (CSD Severna Primorska, enota Tolmin, 2020). Poleg tega drugi program uporabnikom ponuja aktivno druženje s starejšimi posamezniki, nudi pomoč pri vzpostavitvi stikov z različnimi službami in uporabnikovo socialno mrežo, pomoč pri uveljavljanju denarnih transferjev, usmerja družine v materialni stiski k smotrnejši porabi finančnih sredstev in pomaga pri izvajanju starševske vloge (CSD Severna Primorska, enota Ajdovščina, 2020a). Glede na pridobljene rezultate lahko trdim, da programi ponujeno tudi resnično izpolnjujejo v praksi, saj so sogovorniki v raziskavi navajali enake oz. podobne oblike pomoči, ki so jo deležne njihove družine znotraj izbranega programa. Sami so največkrat omenili prav učno pomoč, pogovor, usmerjanje in svetovanje v problemskih situacijah, pomoč pri uveljavljanju pravic iz javnih sredstev, podporo staršem pri vzgoji otroka ter spodbujanje in

pohvalo. Respondenti so večkrat izpostavili tudi pomoč, ki so jo dobivali s strani drugih uporabnikov znotraj skupine, kot je na primer medsebojno povezovanje ter učenje in podpiranje uporabnikov. Slednje po mojem mnenju ni primarni cilj izbranih programov, ampak se pojavi med reševanjem drugih stisk, ki so za uporabnike prvotnega pomena in hkrati glavni razlog za priključitev določenemu programu.

Večina izbranih programov družinam in njihovim članom pomoč in podporo nudi v terenski obliki, neposredno v uporabnikovem domačem okolju, v izjemnih primerih pa srečanja potekajo v prostorih CSD-ja, v knjižnici, šolah ali drugi podobni javni ustanovi. Termini in pogostost srečanj so odvisni od uporabnikovih potreb in želja ter se opredelijo v dogovoru o izvajanju programa. Običajno izvajalke družine obiščejo enkrat ali večkrat na teden. To kontinuirano soustvarjanje omogoči, da izvajalke z uporabniki vzpostavijo odnos zaupanja, ki je ključen za nadaljnje delo (CSD Severna Primorska, enota Tolmin, 2020). S podobnimi besedami so značilnosti programov opisali tudi udeleženi v raziskavi. Seznamu so največkrat dodali še neprestano dosegljivost izvajalk, medsebojno obveščanje o morebitni odsotnosti in nadomeščanje izostalih srečanj. Eden izmed programov, ki je preventivne narave, se v svojem opisu osredotoča tudi na nekatere druge značilnosti in predvsem metode dela. Temelji na celostnem sistematičnem pristopu in je zasnovan v obliki več praktičnih in izkustvenih delavnic (CSD Severna Primorska, enota Ajdovščina, 2020b). Omenjene delavnice pa zajemajo delo v skupini, igro vlog, samorefleksije in postavljanje individualnih ciljev (Neverjetna leta, 2015). Tudi te značilnosti programa so izpostavile sogovornice. Izjema je postavljanje individualnih ciljev, kar so respondentke, izvajalke, povezale z nekaterimi izzivi. Vse uporabnikove individualne cilje morajo integrirati v splošen program, jih uskladiti in skozi celotno soustvarjanje z uporabniki vzdrževati osredotočenost nanje. Pohvalno se mi zdi, da imajo izvajalke programa priložnost nagovoriti tudi individualne cilje, saj so na ta način programi zares prilagojeni uporabnikom in njihovim potrebam. Kljub temu pa imam določene pomisleke, predvsem glede primerov, ko ciljev ni mogoče integrirati v splošni program. Pomembno je, da so vsi cilji zares slišani in tudi nagovorjeni, saj se v nasprotnem primeru lahko zgodi, da družina ostane nepodprta. Ne glede na opisano dilemo pa zgoraj predstavljene značilnosti programa strokovnim delavkam oz. izvajalkam omogočajo vpogled v dinamiko družine, kar jim daje priložnost za celotno in neposredno podporo družine v njenem domačem okolju (CSD Severna Primorska, enota Tolmin, 2020). Neposredno soustvarjanje z uporabniki na domu ter kontinuirano spremljanje družinske dinamike in dogajanja v družini pa je ena izmed sogovornic navedla kot prednost izbranega programa pomoči in podpore. Obenem slednje dojemam kot

slabost, ki jo lahko zaznajo uporabniki, saj s tem na nek način vdira v njihovo zasebnost in izvaja nadzor nad njihovimi bivalnimi pogoji. Nekatere izvajalke pa prednost programa vidijo tudi v tem, da uporabniki prejmejo vso potrebno pomoč na enem mestu. Sama se na podlagi pridobljenih podatkov o pomoči in podpori, ki jo nudijo uporabnikom izvajalke v programu, s tem strinjam, saj je podpora precej široka ter predvideva pomoč v zelo raznolikih stiskah in težavah uporabnikov. Slednje se mi zdi zelo pohvalno, saj, kot pišeta Kodele in Mešl (2016, str. 44), so družine velikokrat preobremenjene z raznoliko pomočjo, ki pa jim želenih sprememb ne prinaša. Bouwkamp in Bouwkamp (2014, str. 301) ob tem navajata, da je na ta način pomoč preveč razpršena med različne službe z različnimi nalogami in cilji, ki jih uporabniki skušajo doseči. Posledično se skupen dogovor o stiski in težavah družine ne zgodi, zato po mnenju Kodele in Mešl (2016, str. 44) vsi udeleženi v reševanju določenega problema ostanejo nepovezani. Kot pišejo Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina (2015, str. 5–6), se lahko problem razpršenosti pomoči preseže in odpravi z izvirnim delovnim projektom pomoči in podpore, ki se načrtuje vedno znova za vsako posamezno družino. Omogočen je s pomočjo delovnega odnosa, v katerem soustvarjata želene izide spoštljivi in odgovorni zaveznik – socialna delavka ter strokovnjak iz izkušenj – uporabnik. Delovni odnos se začne z dogovorom o sodelovanju. V sam proces soustvarjanja posamezen uporabnik vstopi s svojo instrumentalno definicijo problema (Lussi, 1991) ter nato skupaj s socialno delavko začneta sooblikovanje definicije možnega in uresničljivega. Nezanemarljiva pa je tudi perspektiva moči (Saleebey, 1997), saj socialna delavka v uporabniku išče njegovo moč in vire. Vse naštet, torej od vzpostavljanja delovnega odnosa, sklepanja dogovora o sodelovanju, krepitev moči, do soustvarjanja želenih rešitev spoštljivega in odgovornega zaveznika ter eksperta iz izkušenj, so teoretična izhodišča socialnega dela, na katerih temelji nudenje pomoči in podpore v izbranih programih v raziskavi. Kot lahko beremo v Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2019, str. 44–57), lahko želene izide izvirnega delovnega projekta socialna delavka in uporabnik soustvarita na dveh ravneh, in sicer na prvi ravni kot odkrivanje virov moči, na drugi pa je poudarek na prizadevanju za razvidnost in ozaveščenost v družini. Pri tem je pomemben del odgovornosti na socialni delavki, ki je zadolžena za vključenost in slišnost vseh uporabnikov v delovnem odnosu. Ključnega pomena je prav odnos, ki ga vzpostavijo socialne delavke z uporabniki. Kot pišeta Vries in Bouwkamp (1995, str. 61), gre pri odnosnih dejavnikih predvsem za medsebojno pozitivno vrednotenje, razumevanje in sočustvovanje ter pozitiven odnos in izkušnjo, da je delovni odnos zares učinkovit. O odnosu z uporabniki so spregovorile tudi intervjuvane izvajalke izbranih programov, ki so navedle, da se v odnosu do uporabnikov odpovejo poziciji moči in se jim pridružijo z vidika podpore. Do njih gojijo naklonjeno vedenje ter vzdržujejo

med soustvarjanjem skovan prijateljski in tesnejši odnos. Pomembno in nezanemarljivo izhodišče za soustvarjanje zelenih sprememb posameznih družin je koncept odpornosti (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 116). Koncept vključuje dinamične procese, ki spodbujajo posameznika ali družine k pozitivnemu prilagajanju v kontekstu pomembnih stisk. Tako se lahko uspešno spoprijemajo in prilagajajo na krizne situacije ter okrevalo in iz stiske odidejo še močnejši (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 12–13). Kot trdita Constable in Lee (2004, str. 23), odporne družine neugodne okoliščine sprejmejo kot izziv, ki jim prinaša številne ugodnosti, kot na primer pridobivanje občutka medsebojne skladnosti in povezanosti med člani, zmožnost osmišljanja dogodkov, razvoj optimizma, upanja, fleksibilnosti in prilagodljivosti v stresnih situacijah ter odprto in jasno komunikacijo, ki jim omogoča reševanje težav s soustvarjanjem. Tudi družine, vključene v raziskavo, so iz programov odšle na nek način močnejše in boljše, saj so sprejele številne konkretne spremembe, pridobile spoznanja ter občutke oz. pozitivnejše počutje. Nekateri starši so začeli drugače dojemati potrebo po pomoči, izboljšalo se je njihovo psihično počutje in dvignilo njihovo razpoloženje. Postali so tudi veliko bolj mirni in predvsem zadovoljni. Tako uspešni doprinosi se zagotovo ne bi zgodili brez ustrezne pomoči in podpore izvajalk, pri katerih so zelo pomembne njihove osebne značilnosti. O slednjih so spregovorili tudi udeleženi v raziskavi. Navajali so prilagodljivost, komunikativnost in empatičnost. Prav tako je pomembna tudi določena strokovna drža, pri čemer so strokovne delavke pripravljene pomagati in prisluhniti uporabnikom. Kot so pokazali rezultati večletne raziskave R & D Centra Linkoping iz Švedske in NTNU iz Trondheima iz Norveške, v kateri je sodelovalo 900 družin s številnimi izzivi, je prav pomanjkanje kompetenc in znanja v praksi razlog za to, da se položaj omenjenih družin, kljub pomoči strokovnjakov, ni spremenil ali izboljšal (Kodele, 2020, str. 133). Kot so pokazale nekatere druge že izvedene raziskave, dosedanja praksa pomoči v socialnem delu ne zadošča vsem potrebam uporabnikov. Rezultati raziskave, ki so jo v okviru projekta Pomoč družinam v skupnosti: soustvarjanje zelenih sprememb za zmanjševanje socialne izključenosti in krepitev zdravja izvedle raziskovalke na Fakulteti za socialno delo, so pokazali, da družine s številnimi izzivi potrebujejo pomoč, ki presega že uveljavljeno prakso pomoči tovrstnim družinam. Družine, ki so pogosto preobremenjene s številnimi nepovezanimi oblikami pomoči, potrebujejo novo izkušnjo sodelovanja, na kateri bodo lahko začele graditi osebno in družinsko zgodbo, usmerjeno k novi prihodnosti (Kodele in Mešl, 2016, str. 53). Slednje me je nagovorilo, da tudi v svoji raziskavi raziščem, kaj bi si tako izvajalke kot tudi uporabniki še želeli, da bi program še bolj ustrežal njim in njihovim potrebam, pri čemer sem spoznala, da imajo vsi sogovorniki precej različne predloge za posamezne programe, kot je na primer več različnih

novih dejavnosti v okviru programa, izboljšave dosedanjega izvajanja ter potreba po večjem številu zaposlenih in večji količini časa za samo izvajanje programa. Predlogi so podrobneje predstavljeni in zavedeni v poglavju *Predlogi*.

5.4 Participacija uporabnikov

Za kakovostno participacijo uporabnikov v programih pomoči in podpore družinam s številnimi izzivi je po mnenju avtorice Škerjanc (2007, str. 239) potrebna moč, s katero lahko uporabniki vplivajo na posamezne odločitve. Uporabniki lahko v socialnem delu participirajo v različnih oblikah in okoljih, med drugim tudi pri snovanju novih pobud in sprejemanju odločitev (Kemshall in Littlechild (2000, str. 25). Škerjanec (2007, str. 63) poudarja, da je participacija uporabnikov v načrtovanju socialnovarstvenih programov pomembna z vidika spreminjanja in prilagajanja programa glede na uporabnikovo izkušnjo z njo. Na ta način ima lahko vsak uporabnik glas pri opredeljevanju svoje situacije, načrtovanju poti do želenih ciljev ter pri oblikovanju storitev ali programa, ki ga potrebuje. Tako imajo tudi uporabniki v raziskovanih programih pomoči in podpore priložnosti kakovostne ter popolne participacije, saj lahko s pomočjo ocenjevalnih listov ali odprte in odkrite komunikacije sodelujejo pri sklepanju različnih dogovorov, kot so na primer dogovor o terminih, dejavnostih, pravilih in tematici srečanj. Poleg tega imajo še nekatere druge priložnosti soustvarjanja izbranega programa, saj so ves čas v središču pozornosti uporabniki in njihove potrebe. Uporabnikov glas je tako slišan in upoštevan tudi ob prilagajanju urnika, tem srečanja in želenih ciljih, kar prispeva k boljšemu sodelovanju in bolj prilagojenemu individualnemu programu. Po navedbah Škerjanc (2007, str. 241 - 243) dobra participacija uporabnikov spodbuja oblikovanje učinkovitih storitev, saj le na ta način lahko izvajalci zares svoje programe prilagodijo uporabnikom in njihovim potrebam. S tem namenom se mi je zdelo smiselno raziskovati tudi morebitne predloge oz. priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa, pri čemer sem spoznala, da bi uporabniki lahko bili še bolj slišani pri usklajevanju urnika, izbiri dodatnih tem in imeli možnost izbire nekoliko drugačne oblike programa, kot je na primer usposabljanje na domu [home coaching]. Nekateri pa so si zaželeli tudi več timskega sodelovanja s strokovno delavko in zaposlenimi na šoli ter skupino za samopomoč, kar bi pripomoglo k druženju in izmenjevanju izkušenj z ostalimi uporabniki, medsebojni pomoči, krepitvi moči ter nenazadnje tudi k večji slišanosti in upoštevanju uporabnikovih potreb.

Prispevek in omejitve raziskave

Če se osredotočim na omejitve svoje raziskave, lahko kot prvo izpostavim to, da zaradi izrednih razmer covid-19 nisem uspela izpeljati vseh intervjujev s sogovorniki v živo. S tem ko so nekateri pogovori potekali prek videokonference ZOOM ali telefonskega klica, sem bila prikrajšana za možnost pristnega osebnega stika z udeleženi v raziskavi in opazovanje njihove neverbalne komunikacije ter odzivov, ki so zame izjemnega pomena. Zavedam se, da lahko določen uporabnikov odziv ali kretnja pove več kot beseda. Zagotovo pa tudi ne morem prezreti dejstva, da mi kljub desetim intervjujem ni uspelo doseči zasičenosti podatkov. K temu je verjetno prispevala velikost vzorca, ki bi morala biti nekoliko večja. Poleg tega menim, da je k nezasičenosti podatkov prispevala tudi unikatnost posameznih družin, kar pomeni, da so pridobljeni podatki precej različni. Vsaka družina namreč v soustvarjanje z izvajalkami izbranih programov vstopa individualno, s svojimi težavami, željami in potrebami, ki jih je treba razrešiti in zadovoljiti med programom. Tako se pojavljajo velike razlike v razlogih za vključitev v program ter ogromna raznolikost oblik pomoči in podpore ter njihovih značilnosti. Zanimivo in smiselno pa bi bilo tudi raziskati, kako je pomoč v izbranih programih pomoči in podpore potekala v času izrednih razmer, epidemije covid-19, ter kaj je to za sodelujoče v raziskavi pomenilo.

Kljub vsem omejitvam pa ima raziskava določen prispevek, saj sem tako z vidika izvajalk kot tudi uporabnikov raziskala programe pomoči in podpore družinam s številnimi izzivi na CSD Severna Primorska. Dragoceno se mi zdi, da sem lahko prisluhnila izkušnjam vseh udeleženi, ki soustvarjajo izbrani program. Poleg tega bom lahko s konkretnimi predlogi CSD Severna Primorska pomagala k še boljšim in uporabnikom bolj prilagojenim programom.

6 Sklepi

Na podlagi raziskovalnih vprašanj in rezultatov raziskave sem prišla do naslednjih sklepov, pri čemer še enkrat poudarjam, da veljajo samo za proučevano populacijo in se jih ne da splošiti:

- Na CSD Severna Primorska se izvaja petnajst programov pomoči in podpore, ki predstavljajo dopolnitev socialnovarstvenih storitev. Trije so namenjeni splošni pomoči in podpori družinam s številnimi izzivi. Ti so: socialnovarstveni program Psihosocialna pomoč otrokom in njihovim družinam »Druži se z nami – ustvarjamo zgodbo z vami«, ki se izvaja na enoti Tolmin, ter Socialno vključevanje posebej ranljivih skupin in Neverjetna leta – trening starševstva, za izvedbo katerih je odgovorna enota Ajdovščina.

- Uporabniki se programu pomoči in podpore običajno pridružijo prostovoljno, torej gre za njihovo prostovoljno odločitev. Družine napotitev oz. pobudo za vključitev v izbrani program prejmejo s strani različnih ustanov, kot so šola, CSD, zdravstvene institucije in sodišče. V posameznih primerih so lahko vključene na lastno pobudo, torej samoiniciativno.
- Razlogi uporabnikov za vključitev v izbrani program pomoči in podpore družinam so precej raznoliki in odvisni od potreb uporabnikov. Slednje so lahko stiske celotne družine ali stiske staršev in otrok. Največkrat so to učne težave, vzgojna nemoč staršev in finančne težave družine. V določenih primerih pa so lahko razlog različne zdravstvene težave in diagnoze, potrebe ter želje posamezne družine, kar lahko ponazorim z željo staršev po izboljšanju svojih starševskih veščin.
- Potreba po pomoči uporabnikom v izbranem programu pomoči in podpore družinam je odvisna od uporabnikovih potreb. Tako so ti v izbranem programu deležni fizične ter tudi psihosocialne pomoči in podpore. V okviru ponujenega pa so največkrat željni pogovora, spodbujanja in pohvale, svetovanja v problemskih situacijah, podpore pri vzgoji otrok ter učne pomoči otrokom.
- Pomoč, ki je nudena uporabnikom, ima določene značilnosti. Opredeliti je mogoče značilnosti programa, značilnosti srečanj, metode dela, obveznosti in odnose znotraj programa. Večina izbranih programov omogoča pomoč in podporo uporabnikom na terenu, na njihovih domovih, v obliki tedenskih srečanj po ustaljenem urniku. Poleg tega izvajalke uporabnikom pomagajo, da se učijo na praktičnih primerih in iz lastnih izkušenj, ter so jim ves čas na voljo tako v živo kot tudi po telefonu ali e-pošti.
- Nekateri uporabniki se v program vključijo s precej konkretnimi pričakovanji, kot so recimo pomoč otroku pri šolskih obveznostih, pomoč in podpora staršem ter podpora otrokom pri razvijanju delovnih navad. Drugi uporabniki pa so v samem začetku brez velikih pričakovanj in z občutki negotovosti. Izbrani programi v večini primerov izpolnjujejo in celo presegajo začetna pričakovanja družin.
- Pomoč in podpora, ki jo uporabniki prejema v izbranem programu, prinaša v njihove družine konkretne spremembe, nova spoznanja in določene občutke oz. izboljšana počutja. Večina uporabnikov je boljšega psihičnega počutja ter občuti pomirjenost in zadovoljstvo. Poleg tega se je pri otrocih izboljšal učni uspeh in so uspešno zaključili razred. Obenem pa so postali bogatejši za novo tesnejše in zaupno prijateljstvo.

- Da uporabniki prejmejo dovolj pomoči in hkrati dovolj prilagojeno njihovim potrebam, je ključnega pomena pogovor, s pomočjo katerega lahko izvajalke izbranih programov redno in sproti evalvirajo zadovoljstvo uporabnikov s prejeto pomočjo in podporo.
- Izvajalke, ne glede na strokovno usposobljenost in izobrazbo, pri izvajanju izbranega programa uporabljajo koncepte socialnega dela. Ta znanja so pridobile z delovnimi izkušnjami in sodelovanjem z drugimi socialnimi delavkami na CSD in drugimi organizacijami. Kljub velikemu številu dosedanjih priložnosti participacije pa si je nekateri želijo še več, predvsem pri usklajevanju urnika srečanj in izboru želenih tem posameznega srečanja.

7 Predlogi

Glede na sklepne ugotovitve predlagam naslednje:

- Predlagam, da vodstvo Centra za socialno delo Severna Primorska in posameznih enot razmisli o možnostih oglaševanja socialnovarstvenih programov, ki so na voljo uporabnikom. S tem bi dodatne programe pomoči in podpore predstavili ter približali številnim ljudem, ki so se znašli v stiski.
- Smiselno bi bilo, da se še naprej redno in sproti preverja ter spremlja želje in potrebe uporabnikov, vključenih v program. Na ta način bodo programi lahko še bolj prilagojeni samim družinam. Poleg tega bodo bolj izpolnjena uporabnikova pričakovanja in olajšana pot do želenih pozitivnih sprememb v družini. Dobro bi tudi bilo, da se v programih, v katerih evalvacija še ni del procesa, nekoliko bolj poudari tudi preverjanje uporabnikovega zadovoljstva s pogovorom izvajalk in uporabnikov o samem programu ter sprotnimi in končnimi strukturiranimi evalvacijami o izvajanju programa.
- Zaznala sem potrebo po več skupnih srečanjih izvajalk v obliki intervizije ali supervizije ter izobraževanj predvsem za javne delavce, zato predlagam, da vodstvo posameznih enot CSD-ja razmisli tudi v tej smeri. Ob nudenju pomoči in podpore bi se izvajalke izognile občutkom nemoči in drugim izzivom, ki se pojavljajo pri njihovem delu. Nenazadnje pa bi okrepilo njihovo moč, znanje in sposobnost skrbi zase. S tem bi preprečili izgorelost in izčrpanost zaposlenih.

- Izgorelost, izčrpanost in preobremenjenost izvajalk bi lahko preprečili tudi z večjim številom zaposlenih na posameznem programu. Zato predlagam, da bi Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti RS ter posamezne občine na Severnem Primorskem namenili več denarnih sredstev dodatnim socialnovarstvenim programom, s čimer bi omogočili več zaposlitev ter hkrati boljšo in učinkovitejšo pomoč uporabnikom.
- Predlagam, da se v socialnovarstveni program Psihosocialna pomoč otrokom in njihovim družinam »Druži se z nami – ustvarjamo zgodbo z vami« vključi več tedenskih srečanj, več skupinskega dela ter več timskega sodelovanja z drugimi službami in organizacijami. Poleg tega si uporabniki želijo še več različnih skupnih dejavnosti, kot so sprehod v naravi, izlet po mestu ali priložnost za sladoled v toplejših dneh. Staršem pa bi bilo treba omogočiti srečevanja v skupinah za starše s podobnimi stiskami in težavami.
- Glede na želje izvajalk bi v programu Socialno vključevanje posebej ranljivih skupin potrebovali več zaposlenih, več časa za sam program in tudi pisarno z ustrezno tehnično opremo za javnega delavca, ki bi predstavljala zaupen in varen prostor uporabnikom. Uporabniki pa bi si želeli še druge dejavnosti, za katere predlagam, da se izvedejo na katerem izmed srečanj, in sicer obisk igrišča ali igranje družabnih in športnih iger.
- V povezavi s programom Neverjetna leta – trening starševstva predlagam, da se izvaja le v živo in ne na daljavo. Če izvajanje v živo ni mogoče, vidim rešitev v individualnem usposabljanju prek videokonference ZOOM ali drugega podobnega spletnega kanala, saj bi na ta način družina zares dobila pomoč in podporo, ki jo nujno potrebuje. Poleg tega bi potrebovali novo, tematsko posodobljeno in aktualno videogradivo v slovenskem jeziku. Potreben pa bi bil tudi razmislek o izvajanju skrajšane verzije programa ali usposabljanja na domu [home coaching], ki bi nudilo uporabnikom bolj prilagojeno in individualno obliko pomoči v domačem okolju.
- Uporabniki si želijo še dodatne participacije v izbranih programih, zato predlagam, da se skušajo čim bolj vključiti v vse možne dogovore, kot je recimo dogovor o urniku ali tematiki srečanja. Poleg tega bi jim bilo treba omogočiti participacijo v zelenih skupinah

za samopomoč in tinskem sodelovanju med strokovno delavko, starši in zaposlenimi v šoli. Na ta način bi bile družine še bolj slišane in okrepljene ter bi sodelovanje temeljilo na željah in potrebah uporabnikov.

- Za nadaljnje raziskovanje predlagam, da se raziskava razširi še na druge centre za socialno delo po Sloveniji, saj bi s tem dodatne socialnovarstvene programe pomoči in podpore družinam s številnimi izzivi še bolj prilagodili željam in potrebam uporabnikom ter jim jih še bolj približali.

8 Uporabljena literatura

- Asen, E. (1998). *Kako iz skupnega življenja dobimo najboljše družine*. Ljubljana: DZS.
- Asen, E. (2007). Changing »Multi-Problem Families« – Developing a Multi-Contextual Systemic Approach. *Social Work and Society International Online Journal*, 5(3). Pridobljeno 10. 2. 2021 s <https://ejournals.bib.uni-wuppertal.de/index.php/sws/article/view/130>.
- Barth, R., Crea, T., John, K., Thoburn, J. & Quinton, D. (2005). Beyond attachment theory and therapy: towards sensitive and evidence-based intervention with foster and adoptive families distress. *Child and Family Social Work*, 10(4), 257–268. Pridobljeno 16. 11. 2020 s <http://eds.b.ebscohost.com.nukweb.nuk.uni-lj.si/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=610e1471-b618-4001-8ce1-72150c59ec7d%40pdv-v-sessmgr03>.
- Bodden, D. & Deković, M. (2010). *Multiprobleemgezinnen ontrafeld*. Pridobljeno 20.3.2021 s https://www.researchgate.net/publication/50206524_Multiprobleemgezinnen_ontrafeld.
- Bouwkamp, R. & Bouwkamp, S. (2014). *Blizu doma: priročnik za delo z družinami*. Ljubljana: Filozofska fakulteta, Pedagoška fakulteta, Inštitut za družinsko terapijo.
- Casado, T., Riera, J. A. & Cardona, J. (2020). Social Work with Families in Special Distress: Collaborative Practices. *Social Sciences*, 9(7). Pridobljeno 22. 12. 2020 s <https://www.mdpi.com/2076-0760/9/7/121/htm>.
- Center za socialno delo Severna Primorska, enota Ajdovščina. (2020a). *Poročilo o izvajanju programa Socialno vključevanje posebej ranljivih skupin v letu 2020*. Pridobljeno 30. 12. 2020 na Center za socialno delo Severna Primorska, enota Ajdovščina.
- Center za socialno delo Severna Primorska, enota Ajdovščina. (2020b). *Poročilo o izvajanju programa Neverjetna leta – trening starševstva v letu 2020*. Pridobljeno 30. 12. 2020 na Center za socialno delo Severna Primorska, enota Ajdovščina.
- Center za socialno delo Severna Primorska, enota Ajdovščina. (b. d.). Pridobljeno 2. 2. 2021 s <https://www.csd-slovenije.si/csd-severna-primorska/enota-ajdovscina/>.

- Center za socialno delo Severna Primorska, enota Tolmin. (2020). *Poročilo o izvajanju socialnovarstvenega programa: psihosocialna pomoč otrokom in njihovim družinam – »Druži se z nami – ustvarjamo zgodbe z vami«*. Pridobljeno 28. 12. 2020 na Center za socialno delo Severna Primorska, enota Tolmin.
- Center za socialno delo Severna Primorska. (b. d.). Pridobljeno 2. 2. 2021 s <https://www.csd-slovenije.si/csd-severna-primorska/>.
- Centri za socialno delo Slovenije. (b. d.). Pridobljeno 1. 2. 2021 s <https://www.csd-slovenije.si/>.
- Constable, R. & Lee, D. B. (2004). *Social work with Families: Content and process*. Chicago, Illinois: Lyceum Books, Inc.
- Čačinovič Vogrinčič, G. & Mešl, N. (2019). *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2006). *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2008). *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2015). Soustvarjanje pomoči v socialnem delu: teoretski koncepti in produkcija novih znanj v raziskovanju prakse. *Socialno delo*, 54(3/4), 197–187. Pridobljeno 27. 1. 2021 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-TO4I1CGH/6745b338-371c-45db-b0fb-ae54f8546311/PDF>.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2016). Social Work with families: the Theory and Practice of Co-Creating Processes of Support and Help. V Mešl, N. & Kodele, T, *Co-creating Processes of Help: Collaboration with Families in the Community* (str. 19–39). 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.
- *Družinski zakonik (DZ)* (2017). Ur. l. RS 15/2017.
- Farrell, A. F., Bowen, G. L. & Goodrich, S. A. (2015). Strengthening Family Resilience. V J. Arditti (ur.), *Family problems: Stress, risk, and resilience*. (str. 273–290). The Atrium Southern Gate, Chichester, West Sussex UK: John Wilwy and Sons, Ltd.

- Ferić–Šlehan, M. in Bašić, J. (2007). Starši in mladostniki o odnosu do tveganih oblik vedenja in načinov discipliniranja. *Socialna pedagogika*, 11(2), 171–188. VIR <http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-GE5C1T1E/?euapi=1&query=%27keywords%27socialna+pedagogika%27&sortDir=ASC&sort=date&pageSize=25&fyear=2007>.
- Gillham, B. (2005). *Research Interviewing. The Range of Techniques*. Maidenhead: Open University Press.
- Jonson, S. (2004). *The practice of emotionally focused couple therapy: creating connection*. New York, Hove: Brunner – Routledge, Taylor & Francis Group.
- Kemshall, H. & Littlechild, R. (ur.) (2000). *User Involvement and Participation in Social Care. Research informing Practice*. London: Jessica Kingsley Publisher.
- Kodele, T. & Mešl, N. (2016). *Družine s številnimi izzivi: soustvarjanje pomoči v skupnosti*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Kodele, T. (2020). Izzivi socialnih delavk in delavcev pri delu z družinami s številnimi izzivi. *Socialno delo*, 59(2-3). Pridobljeno 27. 1. 2021 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/Spletna_2020-2-3.pdf/2020062313394997/.
- Madsen, W. C. (2007). *Collaborative therapy with multi-stressed families (2nd ed.)*. New York: The Guilford Press.
- Madsen, W. C. (2014). Taking it to the Streets: Family Therapy and Family-Centred Services. *Family Process*, 53(3), 380–400.
- Melo, A. T. de & Alarcão. (2011). Integrated family assessment and intervention model: a collaborative approach to support multi-challenged families. *Contemporary family therapy*, 33 (4), 400-416.
- Mesec, B. (2007). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu 2: Kvalitativne raziskave: študijsko gradivo – 2. izdaja*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mesec, B. (2009). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu 1: Načrtovanje raziskave: študijsko gradivo za interno uporabo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mešl, N. & Ilešič Toš, V. (2020). Sodelovalno socialno delo z družino na centrih za socialno delo – utopija ali nujno izhodišče sodobne prakse? *Socialno delo*, 59(2-3). Pridobljeno 23. 12. 2020 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/Spletna_2020-2-3.pdf/2020062313394997/.

- Mešl, N. (2008). *Razvijanje in uporaba znanja v socialnem delu z družino: procesi soustvarjanja teoretskega znanja v praksi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mešl, N. (2013). Od razumevanja pojava naučene nemoči k razvijanju odpornosti v socialnem delu. *Socialno delo*, 52(6), 351–360. Pridobljeno 15. 11. 2020 s <http://web.b.ebscohost.com.nukweb.nuk.uni-lj.si/ehost/detail/detail?vid=1&sid=cb50890c-2f2e-4ae6-8860-2e5b9233f585%40pdcssmgr01&bdata=Jmxhbm9c2wmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=sih&AN=93635679>.
- *Neverjetna leta*. (2015). Pridobljeno 2. 2. 2021 s <https://neverjetnaleta.si/programi/treningi-za-starse-3-8/>.
- *Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev* (2019). Ur. l. RS 45/10, 28/11, 104/11, 111/13, 102/15, 76/17, 54/19 in 81/19.
- Rajšp, S. (2018). *Resolucija o družinski politiki*. Ljubljana: Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti.
- SCSD. (2020). *Centri za socialno delo*. Pridobljeno 27. 1. 2021 s <https://www.scsd.si/centri-..za-socialno-delo/>.
- Spratt, T. & Devaney, J. (2009). Identifying Families with Multiple Problems: Perspectives of Practitioners and Managers in Three Nations. *British Journal of Social Work*, 39(3), 418–434. Pridobljeno 20. 1. 2021 s <https://academic-oup-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/bjsw/article/39/3/418/1655043>.
- Stritih, B. (1993). *Normativi in standardi v socialnem varstvu: Raziskovalno poročilo*. Ljubljana: VŠSD.
- Sunko, B., Bole Finžgar, M., Dobnikar, M., Pudgar, I., Šauperl, M., Špolda Grča, A., Štoka, J. & Tomc, D. (2001). *Evalvacija socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom in programov psihosocialne pomoči družini v centrih za socialno delo*. Ljubljana: Skupnost centrov za socialno delo Slovenije.
- Škerjanc, J. (2007). Prispevek uporabnikov k uveljavljanju participacije v socialnem varstvu in socialnem delu v Veliki Britaniji. *Socialno delo*, 46(4-5). Pridobljeno 25. 2. 2021 s <http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:doc-NJBBAKTF>.
- Škerjanc, J. (2010). *Individualizacija storitev socialnega varstva*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

- Videmšek, P. (2008). Krepitev moči kot temeljno orodje socialnega dela. *Socialno delo*, 47(3/6), 209–217. Pridobljeno 20. 1. 2021 s <http://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:doc-1BXBCRWU/032065cd-b4f7-4b30-8de3-27f2d9051ef6/PDF>.
- Vries, S de & Bouwkamp, R. (1995). *Psihosocialna družinska terapija*. Logatec: Firis.
- Vries, S de & Bouwkamp, R. (2002). *Psihosocialna družinska terapija*. Logatec: Firis.
- Walsh, F. (2003a). Family Resilience: A Framework for Clinical Practice. *Family Process*, vol. 42(1) 1–18. EBSCO Publishing. Pridobljeno 15. 11. 2020 s <http://eds.b.ebscohost.com.nukweb.nuk.uni-lj.si/eds/detail/detail?vid=0&sid=948270b3-5f07-4cf2-b7b9-dc92ce0a3f36%40pdc-v-sessmgr03&bdata=Jmxhbm9c2wmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=106884511&db=c8h>.
- Walsh, F. (2003b). Family resilience: Strengths Forged through Adversity. V F. Walsh (ur.), *Normal Family Processes: Growing Diversity and Complexity* (str. 399–428). New York: The Guilford Press. Pridobljeno 15. 11. 2020 s https://www.researchgate.net/publication/232567591_Family_resilience_Strengths_forged_through_adversity.
- Walsh, F. (2006). *Strengthening family resilience (2nd edition.)*. New York: The Guilford Press.
- Webster-Stratton, C. (2016). *Neverjetna leta: priročnik za reševanje težav, namenjen staršem otrok, starih od 2 do 8 let*. Ljubljana: UMco.
- *Zakon o socialnem varstvu (ZSV)* (2020). Ur. l. RS 3/07 – uradno prečiščeno besedilo, 23/07–popr., 41/07–popr., 61/10 – ZSVarPre, 62/10 ZUPJS, 57/12, 39/16, 52/16 –ZPPreb-1, 15/17 – DZ, 29/17, 54/17, 21/18 –ZNOrg, 31/18 – ZOA-A, 28/19 in 189/20 – ZFRO.

9 Priloge

9.1 Smernice za intervju – izvajalke

R. V. 1: Kateri programi pomoči družinam obstajajo na CSD Severna Primorska?

Na CSD Severna Primorska se izvajajo trije programi pomoči in podpore družinam s številnimi izzivi, in sicer: socialnovarstveni program Psihosocialna pomoč otrokom in njihovim družinam »Druži se z nami – ustvarjamo zgodbe z vami«, Neverjetna leta – trening starševstva in Socialno vključevanje posebej ranljivih skupin. Morebiti poznate oz. obstaja še kakšen izmed programov pomoči na CSD Severna Primorska?

R. V. 2: Kakšen je običajno povod za vključitev uporabnikov v posamezni program pomoči družinam s številnimi izzivi?

– Kako se običajno uporabniki vključujejo v izbrani program pomoči in podpore družinam? Ali se vključijo sami (gre za njihovo odločitev) ali so vanj napoteni s strani koga drugega, npr. CSD-ja, šole ali drugih podobnih ustanov? Pojasnite.

– Kateri so najpogostejši razlogi za vključitev uporabnikov v izbrani program?

R. V. 3: Kakšne oblike pomoči in podpore so deležni uporabniki v okviru programov pomoči družinam s številnimi izzivi?

– Kakšne oblike pomoči in podpore nudite uporabnikom v izbranem programu pomoči in podpore družinam?

– Kaj prepoznavate kot prednosti in kaj kot slabosti izbranega programa pomoči in podpore družinam?

– Na katerih teoretičnih izhodiščih socialnega dela temelji izbrani program pomoči in podpore družinam?

– Katere kompetence potrebujete za izvedbo izbranega programa pomoči in podpore družinam?

– S kakšnimi izzivi se soočate pri nudenju pomoči v izbranem programu pomoči in podpore družinam?

– Kako bi opisali sodelovanje z uporabniki v izbranem programu pomoči in podpore družinam s številnimi izzivi?

– Ali po vašem mnenju uporabniki prejmejo dovolj pomoči in podpore znotraj izbranega programa pomoči in podpore družinam? Utemeljite.

– Na kakšen način preverjate uporabnikovo zadovoljstvo s prejeto pomočjo in podporo v izbranem programu pomoči in podpore družinam?

– V čem še morebiti zaznavate možnosti oz. vidite priložnosti za izboljšanje izbranega programa pomoči in podpore družinam?

R. V. 4.: Na kakšen način lahko uporabniki participirajo pri soustvarjanju posameznega programa pomoči družinam s številnimi izzivi?

– Kako v izbranem programu pomoči in podpore družinam prepoznavate uporabnikovo sooblikovanje le-tega?

- Kako bi lahko uporabniki še participirali pri sooblikovanju izbranega programa pomoči in podpore družinam? K čemu bi to po vašem mnenju prispevalo?

DEMOGRAFSKA VPRAŠANJA

- Spol:
- Kateri program pomoči in podpore družinam vodite na vašem CSD?
- Koliko časa že vodite izbrani program pomoči in podpore družinam?
- Kaj ste po izobrazbi?
- Koliko časa ste že zaposleni na CSD?
- Kakšne izkušnje s področja socialnega dela z družino že imate?

9.2 Smernice za intervju – uporabniki

R. V. 1: Kateri programi pomoči družinam obstajajo na CSD Severna Primorska?

Na CSD Severna Primorska se izvajajo trije programi pomoči in podpore družinam s številnimi izzivi, in sicer: socialnovarstveni program Psihosocialna pomoč otrokom in njihovim družinam »Druži se z nami – ustvarjamo zgodbe z vami«, Neverjetna leta – trening starševstva in Socialno vključevanje posebej ranljivih skupin. Morebiti poznate oz. obstaja še kakšen program pomoči na CSD Severna Primorska?

R. V. 2: Kakšen je običajno povod za vključitev uporabnikov v posamezni program pomoči družinam s številnimi izzivi?

- Kateri razlogi so vas privedli do vključitve v izbrani program pomoči in podpore družinam?
- Kako ste se vključili v program? Ali je bila odločitev za vključitev v izbrani program pomoči in podpore družinam vaša prostovoljna odločitev ali ste bili vanj vključeni, ker ste se morali? Pojasnite.

R. V. 3: Kakšne oblike pomoči in podpore so deležni uporabniki v okviru programov pomoči družinam s številnimi izzivi?

- S kakšnimi pričakovanji ste se vključili v izbrani program pomoči in podpore družinam?
- Kakšne oblike pomoči in podpore ste običajno deležni v izbranem programu pomoči in podpore družinam?
- Kako izbrani program izpolnjuje vaša pričakovanja?
- Kako bi opisali sodelovanje z izvajalko programa v okviru nudenja pomoči in podpore v izbranem programu pomoči in podpore družinam?
- V čem še morebiti zaznavate možnosti oz. vidite priložnosti za izboljšanje izbranega programa pomoči in podpore družinam?

R. V. 4.: Na kakšen način lahko uporabniki participirajo pri soustvarjanju posameznega programa pomoči družinam s številnimi izzivi?

- Kako lahko prispevate k sooblikovanju izbranega programa pomoči in podpore družinam? Navedite primer.
- Navedite, kje in na kakšen način bi si sami želeli še več možnosti oz. priložnosti za sooblikovanje izbranega programa pomoči in podpore družinam?

DEMOGRAFSKA VPRAŠANJA

- Spol:
- V katerega izmed dodatnih programov pomoči in podpore družinam na CSD Severna Primorska ste vključeni?
- Koliko časa ste že vključeni v izbrani program pomoči in podpore družinam?
- Kako ste izvedeli za program pomoči in podpore družinam, v katerega ste vključeni?

9.3 Odprto kodiranje – izvajalke

Št. izjave	Izjava	Pojem	Podkategorija	Kategorija	Tema
R.V. 1					
F1	<i>Pri nas se izvaja še program za rejniške družine</i>	Program za rejniške družine	/	Drugi aktivni programi	Drugi programi pomoči na CSD Severna-Primorska
F2	<i>program prostovoljno delo z mladimi</i>	Prostovoljno delo z mladimi	/	Drugi aktivni programi	Drugi programi pomoči na CSD Severna-Primorska
F3	<i>TOM telefon</i>	TOM telefon	/	Drugi aktivni programi	Drugi programi pomoči na CSD Severna-Primorska
F4	<i>program aktivnega preživljanja poletnih šolskih počitnic za otroke in mladostnike</i>	Aktivno preživljanje poletnih šolskih počitnic za otroke in mladostnike	/	Drugi aktivni programi	Drugi programi pomoči na CSD Severna-Primorska
F5	<i>in še program za starejše – aktivna starost – sožitje generacij</i>	Aktivna starost – sožitje generacij	/	Drugi aktivni programi	Drugi programi pomoči na CSD Severna-Primorska
G1	<i>Mislim, da ni drugih takih podobnih programov</i>	Nepoznavanje drugih programov	/	Drugi aktivni programi	Drugi programi pomoči na CSD Severna-Primorska
H1	<i>Kolikor vem sta pri nas le ta dva programa, za druge enote pa ne poznam programov</i>	Nepoznavanje drugih programov	/	Drugi aktivni programi	Drugi programi pomoči na CSD Severna-Primorska
I1	<i>Ma jaz ne poznam drugih programov.</i>	Nepoznavanje drugih programov	/	Drugi aktivni programi	Drugi programi pomoči na CSD Severna-Primorska
R.V. 2					
F6	<i>Mislim, da so precej različni načini</i>	Različni načini	/	Način vključevanja v program	Povod za vključitev uporabnikov v program

F7	<i>Največkrat dobimo pobudo s šole, ko oni opazijo, da bi kakšna družina potrebovala dodatno podporo</i>	Šola	/	Pobuda za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
F8	<i>Lahko dajo predlog tudi druge strokovne delavke na CSD Tolmin, če že sodelujejo z družino v drugih postopkih</i>	Center za socialno delo	/	Pobuda za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
F9	<i>Imela pa sem tudi primere, ko so družine slišale za naš program in me potem same kontaktirale, saj so se želele vključiti v program</i>	Družine - samoiniciativno	/	Pobuda za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
F10	<i>Tukaj pa bi lahko navedla predvsem učne težave, težave v šoli. To je običajno najpogostejši razlog, skoraj pri vseh družinah</i>	Učne težave	Stiska otroka	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
F11	<i>Pokaže se s kakšnim bolj neprimernim vedenjem v šoli</i>	Neprimerno vedenje v šoli	/	Pokazatelji težav	Povod za vključitev uporabnikov v program
F12	<i>ali pa začnejo padati ocene</i>	Padec šolskega uspeha	/	Pokazatelji težav	Povod za vključitev uporabnikov v program
F13	<i>Običajno pa se čez čas izkaže, da se družine vključijo še zaradi drugih težav, kot so slabši odnosi v družini</i>	Slabi družinski odnosi	Stiska družine	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
F14	<i>razveze</i>	Razveza	Stiska staršev	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
F15	<i>neusklajenost med staršema</i>	Neusklajenost staršev	Stiska staršev	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
G2	<i>Ja običajno gre za njihovo odločitev, torej za prostovoljno odločitev družin</i>	Prostovoljna odločitev uporabnikov	/	Način vključevanja v program	Povod za vključitev uporabnikov v program

G3	<i>Je pa res, da v nekaterih primerih uporabniki že prej sodelujejo s strokovnimi delavkami na centru, v okviru različnih socialnovarstvenih storitev, kot npr. pomoč družini za dom in jih nato strokovne delavke napotimo v program</i>	Center za socialno delo	/	Pobuda za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
G4	<i>saj kot sem že omenila uporabnike poznamo že od prej in zanje vemo, da potrebujejo nekaj več, kot le naše redne storitve</i>	Potreba po dodatni pomoči v okviru CSD	Potrebe in želje družin	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
G5	<i>Glede na zelo raznoliko populacijo v našem programu, so tudi razlogi za vključitev v program precej raznoliki</i>	Raznoliki razlogi	Splošno	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
G6	<i>in odvisni od potreb uporabnikov</i>	Odvisen od uporabnikovih potreb	Splošno	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
G7	<i>Običajno te ranljive družine in posamezniki težje funkcionirajo v vsakdanjem življenju</i>	Oteženo vsakdanje funkcioniranje	Stiska družine	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
G8	<i>Imajo zelo šibko socialno mrežo ali pa je celo nimajo, nimajo niti sorodnikov, znancev</i>	Šibka ali odsotna socialna mreža	Stiska družine	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
G9	<i>in so precej osamljeni.</i>	Osamljenost	Stiska družine	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
G10	<i>Nekateri so celo invalidi</i>	Oviranost	Zdravstveni izzivi in diagnoze	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
G11	<i>ali pa imajo težave v duševnem zdravju</i>	Težave v duševnem zdravju	Zdravstveni izzivi in diagnoze	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program

G12	<i>Običajno so to tudi taki uporabniki, ki jih družba ne sprejema in so precej izključeni iz družbe</i>	Nesprejetost in izključenost iz družbe	Stiska družine	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
G13	<i>Pogosto se srečujejo tudi s slabimi bivalnimi razmerami</i>	Stanovanjska problematika	Stiska družine	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
G14	<i>in nasplošno z denarno stisko</i>	Finančne težave	Stiska družine	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
G15	<i>Soočajo se tudi z nizko izobrazbo staršev, ki posledično ne zmorejo učne pomoči otrokom.</i>	Starševska nezmožnost nudenja učne pomoči otrokom	Stiska staršev	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
H2	<i>Večina staršev je prostovoljno udeleženih</i>	Prostovoljna odločitev uporabnikov	/	Način vključevanja v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
H3	<i>in tudi velika večina jih izve preko širjenja dobrega glasu iz ust do ust med uporabniki</i>	Širjenje dobrega glasu med uporabniki	/	Seznanitev uporabnikov s programom	Povod za vključitev uporabnikov v program
H4	<i>En del staršev pa je vključen na pobudo, s strani CSD-ja</i>	Center za socialno delo	/	Pobuda za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
H5	<i>ali zdravstvenih institucij</i>	Zdravstvene institucije	/	Pobuda za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
H6	<i>s šole</i>	Šola	/	Pobuda za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
H7	<i>in celo iz strani sodišč</i>	Sodišče	/	Pobuda za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
H8	<i>Sodišča napotujejo v program v primeru ukrepa odvzema otrok</i>	Ukrep odvzema otroka	Strokovna podlaga - zakoni	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
H9	<i>ali v primeru poravnave zaradi družinskega nasilja</i>	Poravnava v primeru družinskega nasilja	Strokovna podlaga - zakoni	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program

H10	<i>Ja predvsem je težava vzgojna nemoč, ko starši čutijo, da ne uspejo več voditi svojih otrok</i>	Vzgojna nemoč staršev	Stiska staršev	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
H11	<i>Nekateri potrebujejo le izboljšanje odnosa z otroki</i>	Slabi družinski odnosi	Stiska družine	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
H12	<i>ali si želijo preveriti svoje starševske veščine</i>	Želja po preverbi starševskih veščin	Potrebe in želje družine	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
H13	<i>Velika večina pa ima konkretne težave in izzive z otroki, katerim sami niso kos, npr. težave s pozornostjo in hiperaktivnostjo</i>	Motnja pozornosti in hiperaktivnosti	Zdravstveni izzivi in diagnoze	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
H14	<i>Zdravstvene težave</i>	Zdravstvene težave	Zdravstveni izzivi in diagnoze	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
H15	<i>čustveno-vedenjske težave</i>	Čustveno-vedenjske težave otrok	Zdravstveni izzivi in diagnoze	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
H16	<i>ali težave na govorno-jezikovnem področju</i>	Govorno-jezikovne težave otrok	Zdravstveni izzivi in diagnoze	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
H17	<i>Nekateri starši pa so zares zelo slabo opremljeni s starševskimi veščinami in je zato trening priporočljiv, da sploh lahko razvijejo te nujno potrebne veščine</i>	Starševske veščine	Stiska staršev	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
H18	<i>Nekaj staršev pa se vključi tudi samo iz preventivnih razlogov</i>	Preventivni razlogi	Splošno	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
H19	<i>in želijo samo izpiliti svojo vzgojo otrok</i>	Želja po izboljšanju vzgoje otrok	Potrebe in želje družine	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
I2	<i>Kolikor jaz vem, se običajno vsi vključijo prostovoljno, saj se</i>	Prostovoljna odločitev uporabnikov	/	Način vključevanja v program	Povod za vključitev uporabnikov v program

	<i>sami odločijo ali bodo vključeni tudi v ta program ali ne</i>				
13	<i>Običajno so ti uporabniki že prej v sodelovanju s socialno delavko na CSD in se preko tega pogovora seznanijo tudi s tem dodatnim programom</i>	CSD – Strokovna delavka	/	Seznanitev uporabnikov s programom	Povod za vključitev uporabnikov v program
14	<i>Nato pa nastopim jaz, ko s pomočjo socialne delavke navežem stik z uporabniki.</i>	S pomočjo socialne delavke	/	Vzpostavitev stika z uporabniki – javni delavec	Pomoč in podpora uporabnikom
15	<i>Nekatere uporabnike spoznam že v njihovih pisarnah tukaj na centru</i>	V pisarnah na CSD	/	Vzpostavitev stika z uporabniki – javni delavec	Pomoč in podpora uporabnikom
16	<i>vedno pa tudi vse obiščemo skupaj na njihovem domu, da navežemo ta prvi stik</i>	Prvi obisk uporabnika na domu	/	Vzpostavitev stika z uporabniki – javni delavec	Pomoč in podpora uporabnikom
17	<i>Običajno si z uporabniki izmenjamo tudi telefonsko številko, da se lahko med seboj obveščamo in tako nekako steče naše sodelovanje</i>	Izmenjava telefonske številke	/	Vzpostavitev stika z uporabniki – javni delavec	Pomoč in podpora uporabnikom
18	<i>Večinoma se potem sproti dogovarjamo, kako in kaj bomo počeli naprej. Običajno me kar sproti pokličejo, ko me potrebujejo, večinoma predvsem v dopoldanskem času</i>	Sprotno dogovarjanje o sodelovanju	Odnosi	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
19	<i>Ja zagotovo so precej različni razlogi</i>	Raznoliki razlogi	Splošno	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
I10	<i>Največ je zagotovo potrebe po pomoči pri urejanju vlog</i>	Neveščost pri urejanju raznih vlog	Stiska staršev	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program

I11	<i>in potrebe po pomoči pri urejanju finančnih zadevah, kot je na primer plačevanje položnic</i>	Neveščost pri urejanju finančnih zadev	Stiska staršev	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
I12	<i>potem pa so še stari dolgovi</i>	Finančne težave	Stiska družine	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
I13	<i>osamljenost ljudi</i>	Osamljenost	Stiska družine	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
I14	<i>stanovanjska problematika</i>	Stanovanjska problematika	Stiska družine	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
I15	<i>potreba po prevozu do različnih ustanov, kot je na primer zdravnik, banka, pošta in podobno</i>	Odsotnost možnosti prevoza do različnih storitev	Stiska družine	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
I16	<i>Lahko bi omenil še različne zdravstvene težave</i>	Zdravstvene težave	Zdravstveni izzivi in diagnoze	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
I17	<i>težave v duševnem zdravju</i>	Težave v duševnem zdravju	Zdravstveni izzivi in diagnoze	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
I18	<i>učne težave otrok v šoli</i>	Učne težave	Stiska otroka	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
I19	<i>potreba po priskrbi računalnikov, printerjev in podobnih tehničnih zadev v času šole od doma</i>	Pomanjkanje tehnične opreme za šolanje na daljavo	Stiska otroka	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
R.V. 3					
F16	<i>Ja običajno je to učna pomoč otrokom</i>	Učna pomoč	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
F17	<i>Nekateri otroci potrebujejo tudi pogovor o aktivnem preživljanju prostega časa, da niso ves čas samo na računalniku</i>	Načrtovanje aktivnega preživljanja prostega časa	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom

F18	<i>Zraven pa je pogosta še podpora staršev z vzgojena vidika</i>	Podpora staršem pri vzgoji otrok	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
F19	<i>uvajanje otrok v vsakdanja hišna opravila, saj pogosto velja, da mora v družinah vse narediti mama. S tem namenom se potem tudi mi trudimo otroke nagovoriti, k temu, da prispevajo in pristopijo tudi k hišnim pravilom.</i>	Uvajanje otrok v vsakdanja hišna opravila	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
F20	<i>Na ta način se poleg učenja lahko razvijejo tudi druge delovne navade</i>	Podpora otrokom pri razvijanju delovnih navad	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
F21	<i>Pri kakšnih družinah se pojavijo tudi finančne težave</i>	Finančne težave	Stiska družine	Razlog za vključitev	Povod za vključitev uporabnikov v program
F22	<i>V takih primerih sem jim na voljo za pogovor o možnostih, ki jih imajo, da to stisko lažje prebrodijo</i>	Pogovor	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
F23	<i>Zagotovo kot prednost vidim to, da sem sama lahko dejansko fizično z uporabniki na njihovem domu</i>	Neposredno soustvarjanje z uporabniki na domu	Uporabniki	Prednosti	Prednosti in slabosti programa pomoči družinam
F24	<i>Tako lahko spremljam to družinsko dinamiko in dogajanje v družini, kljub temu, da se lahko srečamo samo enkrat na teden. Tako gre res za neko kontinuirano spremljanje družine v njihovem okolju</i>	Kontinuirano spremljanje družinske dinamike in dogajanja v družini	Uporabniki	Prednosti	Prednosti in slabosti programa pomoči družinam
F25	<i>Kot prednost vidim tudi to, da se z našim dogovorom družine strinjajo, da sama lahko sodelujem tudi s šolami. Tako se</i>	Timsko sodelovanje s šolsko svetovalno službo in učitelji	Uporabniki	Prednosti	Prednosti in slabosti programa pomoči družinam

	<i>lahko povezujem s šolsko svetovalno službo in z razredniki</i>				
F26	<i>Hkrati pa to, da jaz obiskujem družine na njihovem domu, lahko predstavlja to kot slabost, saj lahko to družine doživljajo kot nek vdor v njihovo zasebnost</i>	Poseganje v zasebnost uporabnikov	/	Slabosti	Prednosti in slabosti programa pomoči družinam
F27	<i>Nekateri dobijo občutek da sem nek kontrolor, ki gleda, kako imamo pospravljeno</i>	Nadzor nad bivalnimi pogoji uporabnikov	/	Slabosti	Prednosti in slabosti programa pomoči družinam
F28	<i>Kot slabost vidim tudi omejenost s kadrom, saj sama vodim še program aktivne starosti in sem tako razdeljena na pol</i>	Omejenost kadra	/	Slabosti	Prednosti in slabosti programa pomoči družinam
F29	<i>Glede na to, da prostorsko pokrivam kar tri občine mi že pot vzame precej časa</i>	Velika poraba časa na poti do uporabnikov	/	Slabosti	Prednosti in slabosti programa pomoči družinam
F30	<i>Na splošno zagotovo lahko rečem, da je program v redu zasnovan, saj ga lahko sama, kot izvajalka programa precej prilagam trenutnim uporabnikovim potrebam</i>	Prilagajanje pomoči potrebam uporabnikov	Uporabniki	Prednosti	Prednosti in slabosti programa pomoči družinam
F31	<i>Glede na to, da so naše tri občine zares naklonjene temu, imamo tudi dovolj finančnih sredstev in se lahko program izvaja brez nemoteno in brez omejitev</i>	Finančna preskrbljenost programov za neomejeno in nemoteno izvajanje	Program	Prednosti	Prednosti in slabosti programa pomoči družinam
F32	<i>Na koncu vedno ugotoviš, da dejansko vse, kar na fakulteti za socialno delo slišiš, potem uporabljaš tudi v praksi. Tudi če ne</i>	Vse pridobljeno znanje na Fakulteti za socialno delo	Strokovne delavke	Teoretska izhodišča socialnega dela ob nujenju pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom

	<i>uporabljaš točno teh določenih strokovnih izrazov, v praksi pa vse to izvajaš</i>				
F33	<i>Že na samem začetku z družino sklenemo nek dogovor o sodelovanju, sprejmemo in se dogovorimo, kako bodo stvari potekale</i>	Sklepanje dogovora o sodelovanju	Strokovne delavke	Teoretska izhodišča socialnega dela ob nujenju pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
F34	<i>skupaj tudi soustvarjamo rešitve, ves čas namreč skupaj z njimi išče zelene cilje</i>	Soustvarjanje zelenih rešitev	Strokovne delavke	Teoretska izhodišča socialnega dela ob nujenju pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
F35	<i>Nujno pa je tudi povezovanje s pedagoškimi izhodišči, predvsem pri učni pomoči, kot je npr. uporaba prisposodob, da si otroci lažje zapomnijo stvari, domača razlaga snovi itd.</i>	Pedagoška izhodišča – uporaba prisposodob, enostavna razlaga	/	Druga teoretska izhodišča on nujenju pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
F36	<i>Velik pomen pa dajem tudi krepitvi moči</i>	Krepitev moči uporabnikov	Strokovne delavke	Teoretska izhodišča socialnega dela ob nujenju pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
F37	<i>Predvsem bi lahko izpostavila prilagodljivost, saj se stvari in situacije iz danes na jutri lahko hitro spremenijo. To te ne sme vreči iz tira</i>	Prilagodljivost	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
F38	<i>Zagotovo pa je pomembna tudi empatičnost, saj brez nje nimaš kaj početi v socialnem delu</i>	Empatičnost	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
F39	<i>Potem je tu še komunikativnost, saj sem ves čas z ljudmi in so v osredju tudi pogovori</i>	Komunikativnost	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom

F40	<i>Poleg tega pa mi je pomembna tudi pripravljenost poslušati, saj nekatere družine ne potrebujejo nasvetov, ampak zgolj in samo nekoga, ki jim prisluhne, saj o določenih stvareh ne želijo govoriti z bližnjimi</i>	Pripravljenost prisluhniti	Strokovna drža	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
F41	<i>V takih primerih sem jim na voljo za pogovor in sem tako edina oseba, kateri se lahko zaupajo</i>	Pogovor	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
F42	<i>To pa zahteva tudi potrpežljivost</i>	Potrpežljivost	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
F43	<i>in zanesljivost</i>	Zanesljivost	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
F44	<i>Včasih so največji izziv previsoka pričakovanja uporabnikov</i>	Previsoka pričakovanja uporabnikov	Izzivi v povezavi z uporabnikom	Izzivi nudenja pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
F45	<i>Poleg tega je izziv, kako uporabnikom predstaviti in razložiti cilj, ki ga s soustvarjanjem želim doseči</i>	Način razlage želenega cilja soustvarjanja	Izzivi v povezavi z izvajalkami	Izzivi nudenja pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
F46	<i>Kar velik izziv so mi tudi občutki nemoči, ki se pojavijo v določenih situacijah, na katere ne morem vplivati</i>	Občutki nemoči	Izzivi v povezavi z izvajalkami	Izzivi nudenja pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
F47	<i>in kako v takih trenutkih družini stati ob strani, tudi če ji v tem primeru zmorem samo prisluhniti</i>	Nudenje opore uporabnikom v trenutkih nemoči	Izzivi v povezavi z izvajalkami	Izzivi nudenja pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
F48	<i>Ponavadi smo v stiku enkrat na teden</i>	Tedenska srečanja	Značilnosti srečanj	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
F49	<i>Sedaj med epidemijo smo vse preselili na ZOOM</i>	Preko ZOOM-a - epidemija	Značilnosti srečanj	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom

F50	<i>ali na telefon.</i>	Preko telefona	Značilnosti srečanj	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
F51	<i>So pa možne tudi spremembe, sploh ko zaznam, da družina res potrebuje dodatno pomoč, poskušam dobiti še vsaj en termin v določenem tednu</i>	Možnosti sprememb in prilagajanja srečanj	Značilnosti srečanj	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
F52	<i>Poseben izziv je usklajevanje urnika, saj so otroci dopoldan v šoli in sama pred popoldnevom nimam kaj početi v družinah, saj so ponavadi vsi odsotni</i>	Usklajevanje urnika	Izzivi v povezavi z javnim delavcem	Izzivi nudenja pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
F53	<i>Tako se vse aktivnosti preselijo na popoldanski čas</i>	Aktivnosti v popoldanskem času	Značilnosti srečanj	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
F54	<i>Smo pa res z vsemi družinami ves čas na vezi</i>	Neprekinjeni stiki	Odnosi	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
F55	<i>Družine me v primeru odsotnosti obvestijo. Tudi sama jih pokličem, če slučajno določen dan ne morem priti</i>	Medsebojno obveščanje o morebitni odsotnosti	Odnosi	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
F56	<i>Ja zagotovo te družine precej hitro vključijo v svoje okolje in se z njimi precej hitro počutiš domače in sprejeto</i>	Občutek sprejetosti in domačnosti v družinskem okolju	Občutki	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
F57	<i>Hkrati pa se zavedam, da pravih prijateljskih odnosov s tovrstnimi družinami ne morem vzpostaviti, saj imam sama še vedno del zasebnosti, ki jo ohranjam zase. Posledično družinam dam samo službeno telefonsko številko,</i>	Ohranjanje zasebnosti izvajalk programa	Odnosi	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
F58	<i>a se kljub temu družinam tudi izven</i>	Neprestana dosegljivost izvajalk	Odnosi	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom

	<i>delovnega časa oglasim</i>				
F59	<i>Na splošno pa lahko rečem, da smo z večino v dobrih odnosih</i>	Dobri odnosi	Odnosi	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
F60	<i>Odkvisno od družine do družine</i>	Odkvisna od uporabnikov	/	Potreba po pomoči in podpori	Pomoč in podpora uporabnikom
F61	<i>Tam, kjer gre res samo zgolj za učno pomoč je dovolj eno srečanje na teden</i>	Učna pomoč – zadostujejo tedenska srečanja	/	Potreba po pomoči in podpori	Pomoč in podpora uporabnikom
F62	<i>V družinah, kjer so pa še druge težave, bi pa bili potrebni bolj pogosti obiski</i>	Druge težave – večja potreba	/	Potreba po pomoči in podpori	Pomoč in podpora uporabnikom
F63	<i>Običajno za ugotavljanje zadovoljstva uporabljam pogovor</i>	Uporaba pogovora	/	Preverjanje zadovoljstva uporabnikov s prejeto pomočjo in podporo	Pomoč in podpora uporabnikom
F64	<i>Tako imamo veliko sprotne evalvacije</i>	Sprotna evalvacija	/	Preverjanje zadovoljstva uporabnikov s prejeto pomočjo in podporo	Pomoč in podpora uporabnikom
F65	<i>Vedno pa na koncu šolskega leta vidimo tudi kako je z ocenami in končnim uspehom, kar mi pove tudi o samem sodelovanju skozi leto</i>	Zaključni šolski uspeh	/	Preverjanje zadovoljstva uporabnikov s prejeto pomočjo in podporo	Pomoč in podpora uporabnikom
F66	<i>Predvsem se mi zdi smiselna bolj pogosta srečanja z družinami, tudi večkrat na teden, če bi to lahko časovno uskladili</i>	Več tedenskih srečanj	Socialnovarstveni program: psihosocialna pomoč otrokom in njihovim staršem – »Druži se z nami – ustvarjamo zgodbo z vami«	Priložnosti izboljšanja nudenja pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
F67	<i>Priložnost za izboljšanje programa pa vidim tudi v še boljšem sodelovanju s šolami, da bi lahko še pogostejše bili v stiku s strokovnimi delavci v šoli</i>	Več timskega sodelovanja z drugimi službami in organizacijami	Socialnovarstveni program: psihosocialna pomoč otrokom in njihovim staršem – »Druži se z nami – ustvarjamo zgodbo z vami«	Priložnosti izboljšanja nudenja pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom

G16	<i>Ja torej kot smo že povedale, so uporabniki večinoma družine in posamezniki, ki so izpostavljeni socialni ogroženosti</i>	Socialna ogroženost	Stiska družine	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
G17	<i>in je pri njihovi pomoči in podpori potrebno sprotno spremljanje njihovih potreb</i>	Sprotno spremljanje uporabnikovih potreb	Značilnosti programa	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
G18	<i>Kot oblike pomoči in podpore v programu pa bi izpostavila naslednje: aktivno druženje z uporabniki</i>	Aktivno druženje z uporabniki	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
G19	<i>klepet</i>	Pogovor	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
G20	<i>pomoč pri reševanju konkretnih problemskih situacij z usmerjanjem</i>	Usmerjanje v problemskih situacijah	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
G21	<i>in nasveti</i>	Svetovanje v problemskih situacijah	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
G22	<i>Potem program zajema še pomoč uporabnikom pri vzpostavitvi raznih stikov z različnimi službami, npr. zdravstvenim domom, službo pomoči na domu</i>	Pomoč pri vzpostavljanju stika z različnimi službami	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
G23	<i>Potem bi omenila spremstvo na različne ustanove, kot so banka, komunala, A1, T2, čistilni servis in podobne nujne obveznosti</i>	Spremstvo uporabnikom po obveznostih	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
G24	<i>Po potrebi javni delavec vzpostavlja stike s socialno mrežo uporabnikov</i>	Vzpostavljanje stikov s socialno mrežo uporabnikov	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
G25	<i>usmerja družino in posameznike, ki so v materialni stiski glede smotrnejše</i>	Usmerjanje k smotrnejši uporabi finančnih sredstev	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom

	<i>uporabe finančnih sredstvih</i>				
G26	<i>nudi pomoči pri uveljavljanju socialnih denarnih transferjev, kot so denarna socialna pomoč, varstveni dodatek in podobno</i>	Pomoč pri uveljavljanju pravic iz javnih sredstev	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
G27	<i>Z nekaterimi posamezniki lahko javni delavec izdelava tudi načrte porabe denarja</i>	Izdelava načrtov porabe denarja	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
G28	<i>V družinah pa povečini nudi pomoč in oporo staršem pri učenju in utrjevanju starševskih in vzgojnih veščin</i>	Podpora staršem pri vzgoji otrok	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
G29	<i>otrokom pa učno pomoč</i>	Učna pomoč	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
G30	<i>Pomembna je tudi dodatna podpora in praktična pomoč družinam pri navajanju otrok na običajna opravila vsakdanjega življenja, kot je na primer učenje gospodinjstskih opravil</i>	Uvajanje otrok v vsakdanja opravila	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
G31	<i>učenje staršev kako nuditi pomoč in oporo otroku glede šolskih obveznosti</i>	Učenje staršev nudenja učne pomoči otroku	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
G32	<i>učenje konstruktivne igre z otrokom</i>	Učenje konstruktivne igre z otrokom	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
G33	<i>po potrebi lahko javni delavec sodeluje tudi s šolo</i>	Sodelovanje s šolo	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
G34	<i>pomaga pri načrtovanju kakovostnejšega preživljanja prostega časa posameznih družinskih članov</i>	Načrtovanje aktivnega preživljanja prostega časa	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
G35	<i>in je občasno prisoten tudi na srečanjih stikov pod nadzorom</i>	Prisotnost na srečanjih stikov pod nadzorom	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom

G36	<i>Kot največjo slabost programa, ki mi v tem trenutku pride na misel bi izpostavila pomanjkanje izobraževanj za javne delavce, predvsem z vidika socialnega dela, soustvarjanja, krepitev moči in teh podobnih konceptov, ki se mi pri delu z ljudmi zdijo ključnega pomena</i>	Pomanjkanje izobraževanj za javne delavce	/	Slabosti	Prednosti in slabosti programa pomoči družinam
G37	<i>Poleg tega bi lahko rekla da je nekoliko slabši tudi urnik samega javnega delavca, saj je precej razvlečen čez cel dan</i>	Čez cel dan razpotegnjen urnik	/	Slabosti	Prednosti in slabosti programa pomoči družinam
G38	<i>Posledično je zelo težko v naprej načrtovati teden in se nanj dobro pripraviti</i>	Težko načrtovanje tedenskih obveznosti v naprej	/	Slabosti	Prednosti in slabosti programa pomoči družinam
G39	<i>Je pa res, da je na ta način lahko najbolj prilagojen uporabnikom in njihovim potrebam, kar je pa super</i>	Urniki prilagojeni uporabnikom	Uporabniki	Prednosti	Prednosti in slabosti programa pomoči družinam
G40	<i>Dobra stvar pa se mi zdi to, da gre za laično delo, saj je s tem tudi drugačen pristop, ki je zagotovo veliko bližje samim uporabnikom programa</i>	Laični pristop k uporabnikom	Izvajalke	Prednosti	Prednosti in slabosti programa pomoči družinam
G41	<i>Posledično tudi uporabniki javnega delavca lažje sprejmejo medse, saj ni preveč strokoven</i>	Sprejetost javnega delavca med uporabniki	Izvajalke	Prednosti	Prednosti in slabosti programa pomoči družinam
G42	<i>Laični delavec je tudi bolj prilagodljiv in lahko hitro vskoči, če le more</i>	Prilagodljivost	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
G43	<i>Tudi število srečanj tekom tedna lahko</i>	Število srečanj prilagojeno	Uporabniki	Prednosti	Prednosti in slabosti

	<i>prilagaja potrebam uporabnikov</i>	potrebam uporabnikov			programa pomoči družinam
G44	<i>torej srečanja niso omejena je in posledično vse skupaj veliko bolj domače in preprosto</i>	Neomejena, domača in preprosta srečanja	Program	Prednosti	Prednosti in slabosti programa pomoči družinam
G45	<i>Izhodišče je zagotovo v večini laično delo</i>	Laično delo	/	Druga teoretska izhodišča on nudenju pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
G46	<i>Drugih posebnih konceptov socialnega dela ne zaznavam, saj javni delavec običajno ne izhaja iz te stroke, ampak je lahko karkoli. Imeli smo že precej različne profile ljudi</i>	Odsotnost konceptov socialnega dela pri nudenju pomoči in podpore	Javni delavec	Teoretska izhodišča socialnega dela ob nudenju pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
G47	<i>Je pa res, da se trudimo, da mu poskušamo razložiti, kako je potrebno uporabnike slišati</i>	Slišnost uporabnikov	Strokovne delavke	Teoretska izhodišča socialnega dela ob nudenju pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
G48	<i>skupaj z njimi poiskati rešitev</i>	Soustvarjanje zelenih rešitev	Strokovne delavke	Teoretska izhodišča socialnega dela ob nudenju pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
G49	<i>in tako tudi prilagoditi dejavnosti njihovim potrebam</i>	Prilagojenost uporabnikovim potrebam	Značilnosti programa	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
G50	<i>potem kako je potrebno krepiti njihovo moč, jih spodbuditi, pohvaliti in jih podpreti tam kjer so najbolj šibki</i>	Krepitev moči uporabnikov	Strokovne delavke	Teoretska izhodišča socialnega dela ob nudenju pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
G51	<i>Zagotovo je to, kar bi prvo izpostavila, iznajdljivost javnega delavca</i>	Iznajdljivost	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
G52	<i>Poleg tega mora biti razumevajoč, da lahko razume širši kontekst problematike</i>	Razumevanje uporabnikov	Strokovna drža	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom

G53	<i>hkrati pa ne sme obsojati ljudi za situacije, v katerih so se znašli</i>	Neobsojanje uporabnikov	Strokovna drža	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
G54	<i>Pomembna je zagotovo tudi empatičnost</i>	Empatičnost	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
G55	<i>komunikativnost</i>	Komunikativnost	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
G56	<i>odprtost</i>	Odprtost	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
G57	<i>in pripravljenost pomagati</i>	Pripravljenost pomagati	Strokovna drža	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
G58	<i>Veliko vrednost pa vidim tudi v sami sposobnosti razviti empatijo, saj v samem začetku javni delavec ne pozna uporabnikov in začne z njimi od samega začetka</i>	Empatičnost	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
G59	<i>Sama kot vsebinski vodja programa pa potrebujem še strokovno znanje s področja socialnega dela</i>	Strokovno znanje s področja socialnega dela	Strokovna drža	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
G60	<i>sposobnost usmerjanja javnega delavca</i>	Sposobnost usmerjanja javnega delavca	Strokovna drža	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
G61	<i>koordiniranja njegove službe</i>	Sposobnost koordiniranja dela javnega delavca	Strokovna drža	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
G62	<i>ter navsezadnje tudi spretnost, da ga ustrezno pripravim za njegovo terensko delo</i>	Spretnost priprave javnega delavca na terensko delo	Strokovna drža	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
G63	<i>Ma sama, kot vsebinska vodja programa ne zaznavam večjih izzivov</i>	Ni izzivov – vsebinska vodja programa	Izzivi v povezavi z izvajalkami	Izzivi nudenja pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
G64	<i>Mogoče bi izpostavila le to postavljanje meja s strani javnega delavca. Sama z javnimi delavci veliko delam na tem</i>	Postavljanje meja javnemu delavcu glede razpoložljivosti uporabnikom	Izzivi v povezavi z javnim delavcem	Izzivi nudenja pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom

	<i>področju, da jih nekako ustavim, saj bi sami neprestano bili na voljo uporabnikom, saj vidijo veliko potreb</i>				
G65	<i>Tako delo lahko postane potem brezmejno in privede do stisk in težav javnih delavcev</i>	Brezmejnost nujenja pomoči in podpore	Izzivi v povezavi z javnim delavcem	Izzivi nujenja pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
G66	<i>Tako je te neprestane klice čez cel dan javni delavec težko uskladi</i>	Usklajevanje klicev tekom dneva	Izzivi v povezavi z javnim delavcem	Izzivi nujenja pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
G67	<i>Tudi glede telefonske številke nismo najbolj naklonjeni, da jo dajemo uporabnikom, saj je potrebno še vedno ohranjati del zasebnosti javnih delavcev</i>	Ohranjanje zasebnosti javnega delavca	Izzivi v povezavi z javnim delavcem	Izzivi nujenja pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
G68	<i>Javni delavec se srečuje z večjim številom uporabnikov</i>	Sodelovanje z večjim številom uporabnikov	Značilnosti programa	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
G69	<i>s katerimi se sproti dogovarja za termine in tudi količino srečanj tekom tedna. Z nekaterimi se srečuje na dnevni bazi, spet z drugimi zelo različno</i>	Sprotno dogovarjanje o sodelovanju	Odnosi	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
G70	<i>Uporabnikom se zelo prilagaja, glede na njihove potrebe</i>	Prilagojenost uporabnikovim potrebam	Značilnosti programa	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
G71	<i>Drugače pa je ves čas na trenu, pri uporabnikih na domu</i>	Terensko delo na uporabnikovih domovih	Značilnosti programa	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
G72	<i>Včasih če doma niso ustrezni pogoji za sodelovanje, pa skupaj z uporabnikom poiščeta drug ustrezen prostor, npr. na CSD-ju, v</i>	Sodelovanje izven uporabnikovega doma - neustrezni pogoji	Značilnosti programa	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom

	<i>knjižnici in podobnih lokacijah</i>				
G73	<i>Z uporabniki lahko gre tudi po opravkih, v institucije, v trgovino...</i>	Spremljanje uporabnikom po obveznostih	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
G74	<i>Lahko rečem, da se z uporabniki povečini zelo dobro razume</i>	Dobri odnosi	Odnosi	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
G75	<i>in je pri večini dobro sprejet</i>	Občutek sprejetosti in domačnosti v družinskem okolju	Občutki	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
G76	<i>Kot opažam zadnje čase, je njegovo sodelovanje z uporabniki super, saj so kar zadovoljni vsi tisti, s katerimi javni delavec sodeluje</i>	Dobro sodelovanje – zadovoljni uporabniki	Občutki	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
G77	<i>Mislim, da uporabniki dobijo dovolj pomoči na vseh področjih, da so zadovoljene njihove potrebe po pomoči in podpori</i>	Zadovoljena potreba po pomoči in podpori uporabnikov	/	Potreba po pomoči in podpori	Pomoč in podpora uporabnikom
G78	<i>Je pa res, da se pojavljajo razlike od primera do primera, saj je to odvisno tudi od samih uporabnikov</i>	Odvisna od uporabnikov	/	Potreba po pomoči in podpori	Pomoč in podpora uporabnikom
G79	<i>Povečini pa je potreba pomoči precej velika, zato je pomembno tudi večje število obiskov javnega delavca pri uporabnikih</i>	Večja potreba – več obiskov uporabnikov	/	Potreba po pomoči in podpori	Pomoč in podpora uporabnikom
G80	<i>Z uporabniki se veliko pogovarjamo, predvsem o tem, kako oni vidijo to pomoč, kaj pričakujejo in tudi kaj bi spremenili</i>	Uporaba pogovora	/	Preverjanje zadovoljstva uporabnikov s prejeto pomočjo in podporo	Pomoč in podpora uporabnikom
G81	<i>S tem delamo stalno sprotno evalvacijo v okviru storitve</i>	Sprotna evalvacija	/	Preverjanje zadovoljstva uporabnikov s prejeto pomočjo in podporo	Pomoč in podpora uporabnikom

G82	<i>in tudi končno evalvacijo</i>	Končna evalvacija	/	Preverjanje zadovoljstva uporabnikov s prejeta pomočjo in podporo	Pomoč in podpora uporabnikom
G83	<i>Potem tudi v okviru sestankov, ki jih imamo tudi z javnim delavcem razglabljam in reflektiramo o samem zadovoljstvu naših uporabnikov s tem, kar jim uspemo nuditi</i>	Refleksija na sestankih izvajalk	/	Preverjanje zadovoljstva uporabnikov s prejeta pomočjo in podporo	Pomoč in podpora uporabnikom
G84	<i>Smiselno se mi zdi, da se to počne sproti</i>	Sproti	/	Preverjanje zadovoljstva uporabnikov s prejeta pomočjo in podporo	Pomoč in podpora uporabnikom
G85	<i>redno</i>	Redno	/	Preverjanje zadovoljstva uporabnikov s prejeta pomočjo in podporo	Pomoč in podpora uporabnikom
G86	<i>in v to vključuješ uporabnika z vprašanji kot so na primer kaj se vam zdi, potrebujete še kaj več, bi kaj spremenili</i>	Vključen uporabnik	/	Preverjanje zadovoljstva uporabnikov s prejeta pomočjo in podporo	Pomoč in podpora uporabnikom
G87	<i>Razmišljamo pa tudi o kakšnih intervjujih oziroma strukturiranih vprašalnikih, da bi še lažje preverili zadovoljstvo uporabnikov, da bi te naše načine še izboljšali</i>	Intervjuji oz. strukturirani vprašalniki – predlog izboljšave	/	Preverjanje zadovoljstva uporabnikov s prejeta pomočjo in podporo	Pomoč in podpora uporabnikom
G88	<i>Glede na to, da se program izvaja že vrsto let se mi zdi, da je že precej izpopolnjen in ne vidim posebnih dodatnih možnosti za izboljšavo</i>	Ni dodatnih možnosti izboljšanja	Socialno vključevanje posebej ranljivih skupin	Priložnost izboljšanja nudenja pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
G89	<i>Težava se pokaže le v tem, ker smo delavci vedno zelo obremenjeni. Dodatno moč, energijo in voljo ti</i>	Več zaposlenih na tem programu	Socialno vključevanje posebej ranljivih skupin	Priložnost izboljšanja nudenja pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom

	<i>vzamejo tudi priprave družine na dodatno pomoč javnega delavca. Tu gre za dodatno delo in obremenjenost nas zaposlenih. Pri tem nam bi kakšen dodaten par rok prišel še kako prav</i>				
G90	<i>Želela bi si tudi nekoliko več časa za program, kar nam bi omogočalo vključitev še več ljudi v tovrstno pomoč</i>	Več časa za program	Socialno vključevanje posebej ranljivih skupin	Priložnost izboljšanja nudenja pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
G91	<i>Pogrešam pa tudi več povezovanja z drugimi službami in organizacijami, kot so npr. šola, domovi za starejše</i>	Več timskega sodelovanja z drugimi službami in organizacijami	Socialnovarstveni program: psihosocialna pomoč otrokom in njihovim staršem – »Druži se z nami – ustvarjamo zgodbo z vami«	Priložnost izboljšanja nudenja pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
G92	<i>Mogoče tudi več izobraževanj za javne delavce</i>	Več izobraževanj – javni delavec	Socialno vključevanje posebej ranljivih skupin	Priložnost izboljšanja nudenja pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
G93	<i>morebiti bi bila koristna tudi udeležba na kakšni superviziji, saj to podporo rabi tudi javni delavec</i>	Udeležba na superviziji – javni delavec	Socialno vključevanje posebej ranljivih skupin	Priložnost izboljšanja nudenja pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
H20	<i>V tem programu staršem nudimo pomoč v obliki treninga starševskih veščin</i>	Trening in krepitev starševskih veščin	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H21	<i>Slednje tekom pogovora</i>	Pogovor	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H22	<i>in praktičnih vaj osvetlimo</i>	Učenje na praktičnih primerih	Metode dela	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H23	<i>Staršem običajno damo nalogo, da naučeno, osvojeno v programu preizkusijo tudi doma. To je ključen del, ko starši sami to lahko preverijo in</i>	Preizkušanje usvojenih znanj v domačem okolju	Obveznosti	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom

	<i>preizkusijo doma ter to natančno opazujejo. Tako sami preizkusijo ali določena stvar deluje v praksi</i>				
H24	<i>in to delijo v skupini na naslednjem srečanju, kjer tudi pokomentiramo povedano</i>	Podpora staršem pri vzgoji otrok	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H25	<i>Tako slišijo drug drugega in jim je s tem nudeno medsebojno učenje</i>	Medsebojno učenje in podpiranje uporabnikov	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H26	<i>Druga pomembna stvar, ki bi jo izpostavila, je način, kako delamo s starši. Nikoli ni s pozicije eksperta, ampak se jim poskušamo pridružiti z vidika podpore</i>	Pridruževanje uporabniku z vidika podpore	/	Odnos strokovnega delavca z uporabniki	Pomoč in podpora uporabnikom
H27	<i>Tako starš sam prepozna, kakšno znanje že ima in ga potem poskušamo okrepiti</i>	Trening in krepitev starševskih veščin	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H28	<i>Starš lahko preverja svoje reakcije in opazuje, kako se otrok odziva</i>	Priložnost opazovanja starševskih reakcij in otrokovega odziva	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H29	<i>in zato ga spodbujamo, da s tem še nadaljuje, ko vidi, da določen motiv deluje</i>	Trening in krepitev starševskih veščin	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H30	<i>Nagovarjamo jih k temu, da otroke usmerjajo in vodijo</i>	Podpora staršem pri vzgoji otrok	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H31	<i>in ga ne popravlja in karajo</i>	Poskušanje odvrnitve staršev od popravljanja in karanja otrok	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H32	<i>V primerih, ko so starši res zelo šibki, jim nudimo tudi dodatno možnost sodelovanja po telefonu</i>	Preko telefona	Značilnosti srečanj	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom

H33	<i>jih usmerjamo v določeni situaciji</i>	Usmerjanje v problemskih situacijah	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H34	<i>ali jim pošljemo kakšno dodatno gradivo</i>	Pošiljanje dodatnega izobraževalnega gradiva	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H35	<i>Posebej zanimivo pa se mi zdi poudariti, da so starši znotraj skupine tudi klicni prijatelji. Tako so zadalženi, da se med seboj kličejo tudi tekom tedna, kar prispeva k temu, da se med seboj bolj povežejo, vzpostavijo stik. Tako razvijajo to veščino, da si poiščejo podporo tudi pri drugih starših, spoznajo, da niso sami in se na ta način krepijo</i>	Medsebojno povezovanje uporabnikov znotraj skupine	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H36	<i>Če je potreba sam koncept programa ponuja staršem tudi možnost varstva otrok za čas izvajanja programa, če je slednje potrebno</i>	Varstvo otrok za čas izvajanja programa	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H37	<i>Potem smo tudi nekaj časa staršem plačevali potne stroške od doma do CSD-ja, če je bila to ovira, da se programa ne bi mogli udeležiti</i>	Plačevanje potnih stroškov	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H38	<i>sedaj ko smo delali na daljavo, je CSD lahko posodil opremo, če je doma niso imeli</i>	Skrb za tehnično opremo v času sodelovanja na daljavo	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H39	<i>Kot prvo večjo prednost zagotovo prepoznavam predvsem povezanost in prepletenost večih, različnih strok torej socialnega dela,</i>	Povezovanje večih strok (socialni delo, psihologija, pedopsihiatrija)	Program	Prednosti	Prednosti in slabosti programa pomoči družinam

	<i>psihologije in pedopsihiatrije</i>				
H40	<i>Posledično ljudje dobijo pomoč na enem mestu in ni preveč razpršena</i>	Vsa potrebna pomoč in podpora na enem mestu	Program	Prednosti	Prednosti in slabosti programa pomoči družinam
H41	<i>saj se izvajalci med seboj tudi povezujemo, tako s psihiatri, kot tudi z drugimi psihologi, socialnimi delavci drugih centrov, kar se mi zdi res super timsko sodelovanje za kompleksne probleme</i>	Timsko sodelovanje izvajalk in izvajalcev	Izvajalke	Prednosti	Prednosti in slabosti programa pomoči družinam
H42	<i>Poleg tega je program zares učinkovit, saj so rezultati vidni predvsem, ko starši z velikim navdušenjem iz srečanja v srečanje poročajo, kako sem jim je obnesla posamezna stvar v praksi</i>	Učinkovit program - vidni rezultati	Program	Prednosti	Prednosti in slabosti programa pomoči družinam
H43	<i>Prednost vidim tudi v tem, da je ključni poudarek na starših in njihovem napredku</i>	Poudarek na starših in njihovem napredku	Uporabniki	Prednosti	Prednosti in slabosti programa pomoči družinam
H44	<i>Tako imamo še dodatno možnost, da ji pohvalimo ali spodbudimo</i>	Dodatne priložnosti za krepitev moči uporabnikov	Uporabniki	Prednosti	Prednosti in slabosti programa pomoči družinam
H45	<i>Poleg tega je program učinkovit, saj je dobro zasnovan</i>	Dobra zasnova programa	Program	Prednosti	Prednosti in slabosti programa pomoči družinam
H46	<i>Prav tako je zelo dobra sama vsebina</i>	Dobra vsebina programa	Program	Prednosti	Prednosti in slabosti programa pomoči družinam
H47	<i>in dejstvo, da temelji na izkustvenemu delu</i>	Poudarek na izkustvenem delu	Program	Prednosti	Prednosti in slabosti

					programa pomoči družinam
H48	<i>Tako lahko starši kot veliko prednosti vidijo tudi možnost preizkušanja naučenega na praktičnem primeru, da stvari lažje ponotranjijo</i>	Priložnost preizkušanja naučenega na praktičnem primeru	Uporabniki	Prednosti	Prednosti in slabosti programa pomoči družinam
H49	<i>Sama pa kot prednost vidim tudi to, da sam program zahteva, da se srečanja snemajo, za potrebe izvajalca, da si potem on sam pogleda posnetek, njegov način dela in le-to še izboljša</i>	Snemanje srečanj – priložnost za izboljšanje izvajanja programa	Izvajalke	Prednosti	Prednosti in slabosti programa pomoči družinam
H50	<i>Prav tako se mi zdi super, redna supervizija, ki je zelo potrebna</i>	Redna supervizija izvajalcev in izvajalk	Izvajalke	Prednosti	Prednosti in slabosti programa pomoči družinam
H51	<i>in razna do-izobraževanja, ki pripomorejo k razvijanju in nadgrajevanju svojih kompetenc, kar pripomore k temu, da je je izvajanje primerno in na nekoliko višjem nivoju.</i>	Priložnosti do-izobraževanja izvajalcev in izvajalk	Izvajalke	Prednosti	Prednosti in slabosti programa pomoči družinam
H52	<i>Kot slabost bi pa izpostavila le to, da nekateri starši, predvsem tisti, ki so napoteni iz sodišč, saj največkrat nimajo uvida v to, da potrebujejo spremembe, nimajo prave motivacije za delo</i>	Pomanjkanje motivacije za sodelovanje pri uporabljenih, napoteni s strani sodišča	/	Slabosti	Prednosti in slabosti programa pomoči družinam
H53	<i>Ja zagotovo je ključen delovni odnos</i>	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Strokovne delavke	Teoretska izhodišča socialnega dela ob nujenju pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom

H54	<i>in predvsem krepitev moči</i>	Krepitev moči uporabnikov	Strokovne delavke	Teoretska izhodišča socialnega dela ob nujenju pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H55	<i>Poudarek je na temu, da si ti kot strokovna delavka v nekem prijateljskem odnosu s staršem, zato starše še na uvodnem razgovoru postrežemo s kavo, čajem in piškoti. Ves čas jih crkljamo, saj jim želimo pokazati, da si želimo biti z njimi v tesnejšem odnosu.</i>	Prijateljski in tesnejši odnos	/	Odnos strokovnega delavca z uporabniki	Pomoč in podpora uporabnikom
H56	<i>Odnos poskušano vzdrževati tudi ko nismo skupaj, preko telefona in jih zato večkrat med tednom tudi pokličemo</i>	Vzdrževanje odnosa preko telefona	/	Odnos strokovnega delavca z uporabniki	Pomoč in podpora uporabnikom
H57	<i>Poskušamo čim bolje uveljaviti neko naklonjeno vedenje, saj gre za nek vzorčni model o tem, kako naj tudi oni sami ravnajo s svojimi otroci</i>	Naklonjeno vedenje – vzorčni model za ravnanje staršev do otrok	/	Odnos strokovnega delavca z uporabniki	Pomoč in podpora uporabnikom
H58	<i>Nikoli jih ne podučujemo, modrujemo in na njih gledamo s pozicije moči</i>	Odpoved strokovnega delavca poziciji moči	/	Odnos strokovnega delavca z uporabniki	Pomoč in podpora uporabnikom
H59	<i>ampak v njih iščemo to moč, ki jo že imajo, in jo dodatno krepimo</i>	Krepitev moči uporabnikov	Strokovne delavke	Teoretska izhodišča socialnega dela ob nujenju pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H60	<i>Lahko bi rekla, da smo pravi zavezniki staršem</i>	Zavezništvo med uporabniki in izvajalci programa	Strokovne delavke	Teoretska izhodišča socialnega dela ob nujenju pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H61	<i>in je le-ta vedno v središču pozornosti</i>	Glavni uporabnik – ekspert iz izkušenj	Strokovne delavke	Teoretska izhodišča socialnega dela ob nujenju	Pomoč in podpora uporabnikom

				pomoči in podpore	
H62	<i>in tako skupaj iščemo rešitve za želene cilje, ki si jih običajno postavijo sami</i>	Soustvarjanje zelenih rešitev	Strokovne delavke	Teoretska izhodišča socialnega dela ob nujenju pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H63	<i>Kot sem že omenila, je program združen z večih, strok, zato v njem najdemo tudi teoretska izhodišča iz psihologije</i>	Psihološka izhodišča	/	Druga teoretska izhodišča ob nujenju pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H64	<i>in pedopsihiatrije</i>	Pedopsihiatrična izhodišča	/	Druga teoretska izhodišča ob nujenju pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H65	<i>Zagotovo je nujen prav ta naš način dela, ki ni avtoritativen</i>	Neavtoritarnost	Strokovna drža	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
H66	<i>ampak pomemben je ta občutek za soustvarjanje z uporabnikom</i>	Občutljivost za soustvarjanje z uporabniki	Strokovna drža	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
H67	<i>da se zavedaš in imaš globoko spoštljiv odnos do uporabnika, saj je to oseba z izkustvom in potrebuje podporo, da širi svoje pozitivne izkušnje, da zmora nekaj, kar je že v njem oz. prepozna kot učinkovito in to potem uporablja</i>	Spoštljivost do uporabnikov	Strokovna drža	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
H68	<i>Zagotovo pa program od izvajalcev zahteva tudi sposobnost temeljite priprave na srečanje, ni tako, da bi lahko delal z levo roko</i>	Sposobnost temeljite priprave na srečanje	Strokovna drža	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
H69	<i>ampak moraš zelo slediti ciljem, ki si jih udeleženci sami postavijo vsak teden, zato jim je treba temeljito prisluhniti</i>	Pripravljenost prisluhniti	Strokovna drža	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom

H70	<i>in jim bit pripravljen pomagati na področju, kjer sami želijo največ podpore</i>	Pripravljenost pomagati	Strokovna drža	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
H71	<i>Zagotovo pa so pomembne še druge kompetence, ki pridejo v poštev v vseh pomagajočih poklicih, kot so sposobnost empatije</i>	Empatičnost	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
H72	<i>odprtosti</i>	Odprtost	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
H73	<i>in nenazadnje tudi sposobnost komuniciranja</i>	Komunikativnost	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
H74	<i>Meni je najtežje biti vedno osredotočena na vse uporabnikove cilje</i>	Vzdrževanje osredotočenosti izvajalk na uporabnikove cilje	Izzivi v povezavi z izvajalkami	Izzivi nudenja pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H75	<i>saj imam običajno v skupini po 12 staršev, kjer je precej velik izziv tudi usklajevanje vseh njihovih ciljev</i>	Usklajevanje vseh uporabnikovih ciljev	Izzivi v povezavi z izvajalkami	Izzivi nudenja pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H76	<i>Pri sami izvedbi programa moram ohranjati v glavi, kaj je glavni cilj vsakega starša, ki prihaja na srečanja, da ne bi spregledala njegovega individualnega dela, individualne potrebe, ki jo ima pri svojem otroku</i>	Vzdrževanje osredotočenosti izvajalk na uporabnikove cilje	Izzivi v povezavi z izvajalkami	Izzivi nudenja pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H77	<i>Te individualne cilje pa moram integrirati v splošen program, kar je tudi poseben izziv</i>	Integriranje individualnih ciljev v splošen program	Izzivi v povezavi z izvajalkami	Izzivi nudenja pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H78	<i>da najdem res ustrezno priložnost, kjer lahko izbrano temo nagovorimo</i>	Izbiranje ustrezne priložnosti za nagovor izbrane teme	Izzivi v povezavi z izvajalkami	Izzivi nudenja pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H79	<i>Ja raznolikost skupin bi lahko opredelila kot primer dobre</i>	Raznolikost skupin	Program	Prednosti	Prednosti in slabosti programa pomoči

	<i>prakse, torej kot neko prednost,</i>				
H80	<i>saj je neverjetno, kako se v isti skupini lahko zelo dobro podpirajo starši iz različnih družbenih slojev oz. socialno-ekonomskih statusov, npr. starš na denarni pomoči, brez izobrazbe in sodnik na drugi strani</i>	Medsebojno učenje in podpiranje uporabnikov	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H81	<i>Skupina je vedno pestra, a se vseeno starši lepo ujamejo in povežejo med seboj</i>	Medsebojno povezovanje uporabnikov znotraj skupine	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H82	<i>Zdi se, da so v skupini zares kot starši in pozabijo na svoja statusna določila</i>	Enotnost uporabnikov - odsotnost statusnih določil	Uporabniki	Prednosti	Prednosti in slabosti programa pomoči
H83	<i>Z vsakim uporabnikom oziroma družino vedno najprej naredimo uvodno srečanje, kjer se predstavimo drug drugemu</i>	Spoznavno uvodno srečanje	Značilnosti srečanj	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H84	<i>Poleg tega naredimo tudi neke vrste psihološko diagnostiko, v okviru katere je kar nekaj vprašalnikov, ki se nanašajo na doživljanje otrok, vedenja otrok in katere veščine že uporabljajo starši, torej naredimo neko bolj podrobno anamnezo</i>	Opravljanje psihološke diagnostike - anamneza	Metode dela	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H85	<i>Kot sem že rekla si prizadevamo vzpostaviti nek prijateljski odnos</i>	Prijateljski in tesnejši odnos	/	Odnos strokovnega delavca z uporabniki	Pomoč in podpora uporabnikom
H86	<i>in sodelujoče zato vedno postrežemo s kavo, čajem in piškoti</i>	Postrežba s hrano in pijačo na srečanjih	Značilnosti srečanj	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom

H87	<i>veliko jih tudi hvalimo in spodbujamo njihove že obstoječe starševske veščine, da bi postale še boljše</i>	Krepitev obstoječih starševskih veščin	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H88	<i>Poskušamo opaziti in osvetliti vsak njihov napredek</i>	Usmerjenost k napredku	Značilnosti programa	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H89	<i>Vedno smo jim na voljo za pogovor, klic ali tudi preko maila</i>	Neprestana dosegljivost izvajalk	Odnosi	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H90	<i>Poznamo pa dve verziji programa, preventivna program traja od 14 do 16 srečanj</i>	Preventivni program: 14 - 16. srečanj	Značilnosti srečanj	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H91	<i>pri nas pa izvajamo večinoma program z 18 srečanji, ki potekajo okrog 4 mesece</i>	Izvajajoči program: 18 srečanj - 4 mesece	Značilnosti srečanj	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H92	<i>Običajno se srečujemo neprekinjeno</i>	Neprekinjeni stiki	Odnosi	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H93	<i>1x na teden po dve uri in pol</i>	Tedenska srečanja	Značilnosti srečanj	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H94	<i>Potem pa imamo še te tedenske obveznosti, ki jih opravljajo uporabniki doma in nato v delovni list natančno beležijo kaj so počeli, kako so se odzvali v različnih situacijah, kako so na to odreagirali otroci in podobno</i>	Tedenske domače obveznosti za uporabnike	Obveznosti	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H95	<i>Tudi samo srečanje je precej strukturirano, najprej imamo pol ure pregled domačih izkušenj, ki so se uporabnikom nabrale tekom tedna, potem sledi tema dneva</i>	Strukturirano srečanje: pregled domačih izkušenj, tema dneva, povzetek dneva	Značilnosti srečanj	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom

H96	<i>ob tem gledamo različne posnetke izbranih veščin in treniramo opazovanje staršev različnih situacij ob uporabi veščin</i>	Učenje na praktičnih primerih	Metode dela	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H97	<i>Veliko imamo tudi dela v parih</i>	Delo v parih	Metode dela	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H98	<i>Vse pa tudi zvadimo, kot igra vlog</i>	Vaja - Igra vlog	Metode dela	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H99	<i>Ob koncu sledi povzetek dneva</i>	Strukturirano srečanje: pregled domačih izkušenj, tema dneva, povzetek dneva	Značilnosti srečanj	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H100	<i>in vsak izmed staršev si še zastavi cilj tedna</i>	Zastavljanje ciljev uporabnikov	Značilnosti programa	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H101	<i>Tako zahtevamo kar aktivno udeležbo staršev</i>	Aktivna udeležba staršev	Značilnosti programa	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H102	<i>Morajo pa starši tudi že vnaprej prebrati eno knjigo, da se pripravijo na srečanja</i>	Predpriprava na srečanje – branje knjige	Značilnosti srečanj	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H103	<i>Definitivno. Meni je tako zelo lepo delati, saj je to ena redkih stvari s katero so običajno uporabniki na CSD zadovoljni.</i>	Zadovoljena potreba po pomoči in podpori uporabnikov	/	Potreba po pomoči in podpori	Pomoč in podpora uporabnikom
H104	<i>Gre za neko vzajemno zadovoljstvo uporabnikov in izvajalk</i>	Vzajemno zadovoljstvo uporabnikov in izvajalk	Program	Prednosti	Prednosti in slabosti programa pomoči družinam
H105	<i>saj je program res vidno učinkovit</i>	Učinkovit program - vidni rezultati	Program	Prednosti	Prednosti in slabosti programa pomoči družinam
H106	<i>Ta program je res usmerjen k reševanju, k nečemu novemu, boljšemu in ne zgolj k nekim ocenam, s katerimi še ne rešimo stisk</i>	Usmerjenost k napredku	Značilnosti programa	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom

H107	<i>Običajno se o zadovoljstvu s programom večinoma pogovarjamo tekom srečanj</i>	Uporaba pogovora	/	Preverjanje zadovoljstva uporabnikov s prejeto pomočjo in podporo	Pomoč in podpora uporabnikom
H108	<i>Ga pa tudi preverjamo z vprašalniki, saj nas zanima učinkovitost, zato so ti vprašalniki s precej konkretnimi vprašanji, za posamezno veščino, kako so jo starši usvojili, kako se to pozna pri otroku in v družini nasploh. Izvedemo pa jih na samem začetku, ob koncu programa in še po šestih mesecih, ko se osvojeno znanje že nekoliko bolj »usede«.</i>	Vprašalniki s konkretnimi vprašanji – na začetku, ob koncu, po šestih mesecih programa	/	Preverjanje zadovoljstva uporabnikov s prejeto pomočjo in podporo	Pomoč in podpora uporabnikom
H109	<i>Sam program se mi zdi zelo super, saj je precej celostno usmerjen</i>	Celostno usmerjen program	Značilnosti programa	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H110	<i>poleg tega je že dopolnjen z večini različnimi deli programa</i>	Različni deli programa	Značilnosti programa	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
H111	<i>Mogoče si le želela, da bi lahko začeli izvajati modificirano obliko programa, ki se imenuje home coaching, saj bi na ta način s staršem ponudili individualno pomoč, ena na ena, na njihovem domu, saj bi tako lažje uvideli v družino in spoznali družinsko dinamiko in bi tako lažje program prilagodili potrebam staršev in otrok</i>	Izvajanje home coaching – bolj prilagojena individualna pomoč uporabnikom na njihovem domu, uvid v družinsko dinamiko	Neverjetna leta – trening starševstva	Priložnost izboljšanja nudenja pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom

I20	<i>Kot prvo bi izpostavil najpogostejšo pomoč uporabnikom pri urejanju in izpolnjevanju vlog za denarno pomoč ali izredno denarno pomoč, včasih pa se najde tudi kakšen varstveni dodatek ali subvencije</i>	Pomoč pri uveljavljanju pravic iz javnih sredstev	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
I21	<i>Če je potrebno jim včasih tudi kaj svetujem glede reševanja kakšnih problemov</i>	Svetovanje v problemskih situacijah	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
I22	<i>Poleg tega je pri kakšnih starejših uporabnikih z njimi potrebno izdelati načrt za porabo denarja za položnice, hrano, elektriko in druge nujne stvari</i>	Izdelava načrtov porabe denarja	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
I23	<i>Zgodi se, da moram kdaj pa kdaj pomagati tudi pri čiščenju stanovanja</i>	Čiščenje stanovanja	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
I24	<i>ali celo pri selitvi ljudi</i>	Selitev	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
I25	<i>V primeru, da potrebujejo prevoz do banke, pošte, zdravstvenega doma, šole in podobno, jih tudi zapeljem</i>	Nudenje prevoza	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
I26	<i>ali pa jih samo spremljam, recimo do zdravnika, če to potrebujejo</i>	Spremljanje uporabnikov po obveznostih	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
I27	<i>Veliko sem tudi v stikih s šolo</i>	Sodelovanje s šolo	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
I28	<i>saj otrokom pomagam pri učenju in pisanju domačih nalog</i>	Učna pomoč	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
I29	<i>Sedaj v epidemiji sem družinam poskušal priskrbeti vso opremo za</i>	Skrb za tehnično opremo v času sodelovanja na daljavo	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom

	<i>šolanje na daljavo, od računalnikov, kamere, mikrofona...</i>				
I30	<i>Svoj delovni čas pa si vedno prilagodim tako, da imam vsaj kako minuto tudi za bolj aktivno druženje</i>	Aktivno druženje z uporabniki	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
I31	<i>in kakšen daljši pogovor z uporabniki</i>	Pogovor	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
I32	<i>Pri mojem delu je zagotovo velika prednost neposredno delo z ljudmi na njihovih domovih, ki se mi zdi precej nujno</i>	Neposredno soustvarjanje z uporabniki na domu	Uporabniki	Prednosti	Prednosti in slabosti programa pomoči družinam
I33	<i>in sem med njimi skoraj vedno lepo sprejet, se počutim domače</i>	Sprejetost javnega delavca med uporabniki	Izvajalke	Prednosti	Prednosti in slabosti programa pomoči družinam
I34	<i>Tako sem na terenu konkretno za uporabnike in njihove potrebe – se posvetim samo njim in jim prilagodim aktivnosti</i>	Prilagajanje pomoči potrebam uporabnikov	Uporabniki	Prednosti	Prednosti in slabosti programa pomoči družinam
I35	<i>Fajn je, ker ljudem lahko pomagam na številnih področjih, praktično povsod, kjer rabijo nekaj pomoči</i>	Raznolikost pomoči	Program	Prednosti	Prednosti in slabosti programa pomoči družinam
I36	<i>Pri tem pa je slabo, ker se včasih zgodi, da se ljudje začnejo preveč zanašati nate, saj spoznajo, da si sposoben in avtomatsko računajo na to, da jim boš vedno ti rešil neko težavo. Se mi zdi, da gre za nek način dela, na katerega se kar hitro navadijo in potem stvari nočejo ali ne zmorejo narediti sami</i>	Preveliko zanašanje uporabnikov na javnega delavca	/	Slabosti	Prednosti in slabosti programa pomoči družinam

I37	<i>Dobro mi je tudi, ker si lahko urnik nekoliko sam prilagodim, tudi glede na svoje zdravstvene težave in potrebe</i>	Urnik prilagojen izvajalcu	Izvajalke	Prednosti	Prednosti in slabosti programa pomoči družinam
I38	<i>Je pa malce slabše, ker se potem včasih stvari raztegnejo tekom dneva, včasih tudi do večera</i>	Čez cel dan razpotegnjen urnik	/	Slabosti	Prednosti in slabosti programa pomoči družinam
I39	<i>Ampak se trudim, da ga poskušam vseeno čim bolj prilagoditi uporabnikom, kar se mi zdi dragocena prednost programa</i>	Urnik prilagojen uporabnikom	Uporabniki	Prednosti	Prednosti in slabosti programa pomoči družinam
I40	<i>Ja o teoretičnih izhodiščih socialnega dela ne vem veliko in jih tudi ne uporabljam, saj kot javni delavec prijaham iz popolnoma drugih strok</i>	Nepoznavanje in neuporaba teoretičnih izhodišč socialnega dela - javni delavec	Javni delavec	Teoretska izhodišča socialnega dela ob nudenju pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
I41	<i>Kar je v povezavi s socialnim delom bi lahko rekel, da dobro poznam postopke in načine v povezavi s uveljavljanjem pravic iz javnih sredstev, ker sem tudi sam šel skozi ta proces</i>	Postopki in načini uveljavljanja pravic iz javnih sredstev	Javni delavec	Teoretska izhodišča socialnega dela ob nudenju pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
I42	<i>Vem, katere vloge so ustrezne in kako se jih pravilno izpolni ter nekatere zakone</i>	Poznavanje vlog in nekaterih zakonov	Javni delavec	Teoretska izhodišča socialnega dela ob nudenju pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
I43	<i>Zagotovo pa se trudim ljudi čim bolj spodbujati, usmerjati k temu, da se njihov problem reši s skupnim dogovorom</i>	Soustvarjanje zelenih rešitev	Strokovne delavke	Teoretska izhodišča socialnega dela ob nudenju pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
I44	<i>Velikokrat jih tudi pohvalim, spodbudim, ko kaj dobro naredijo</i>	Krepitev moči uporabnikov	Strokovne delavke	Teoretska izhodišča socialnega dela ob nudenju	Pomoč in podpora uporabnikom

				pomoči in podpore	
I45	<i>Ja zagotovo je prva zgovornost oziroma klepetavost</i>	Komunikativnost	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
I46	<i>in potem tudi pripravljenost za delo z ljudmi v najrazličnejših situacijah, saj so populacija ljudi v tem programu večinoma nizkosocialna in ima precej veliko število težav</i>	Pripravljenost pomagati	Strokovna drža	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
I47	<i>Poudaril bi lahko tudi iznajdljivost, saj so nekatere situacije zame tudi popolnoma nove</i>	Iznajdljivost	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
I48	<i>Zagotovo pa tudi prilagodljivost</i>	Prilagodljivost	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
I49	<i>in predvsem znanje (pravno stališče) iz različnih področij, saj si tudi stiske in potrebe ljudi med seboj precej različne.</i>	Znanje iz različnih področij	Strokovna drža	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
I50	<i>Pomembna so tudi različna poznanstva oziroma široka socialna mreža izvajalca, da veš, kam se v določeni situaciji lahko obrneš in pomagaš uporabnikom</i>	Široka socialna mreža javnega delavca	Strokovna drža	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
I51	<i>Tekom dela pa sem spoznal, da uporabniki cenijo tudi mojo zanesljivost, da sem vedno pri njih, ko se za to dogovorimo</i>	Zanesljivost	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
I52	<i>Poseben izziv se mi zdi prilagajanje načina dela v izrednih situacijah</i>	Prilagajanje načina dela v izrednih situacijah	Izzivi v povezavi z javnim delavcem	Izzivi nudenja pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
I53	<i>in kako uskladiti vse te telefonske klice, ki jih prejmem v enem dnevu</i>	Usklajevanje klicev tekom dneva	Izzivi v povezavi z javnim delavcem	Izzivi nudenja pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom

I54	<i>Lahko rečem, da je kar izziv uskladiti urnike, predvsem v dnevih, ko imam učno pomoč, saj so otroci doma večinoma popoldan in sem tako primoram do družine v popoldanskem času in se lahko zgodi, da se mi potem popoldan nabere preveč stvari</i>	Usklajevanje urnika	Izzivi v povezavi z javnim delavcem	Izzivi nudenja pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
I55	<i>Večkrat sem se srečal tudi z neodločenostjo uporabnikov oz. nezanesljivostjo uporabnikov, npr. enkrat me je uporabnik prosil za odvoz dotrajanega hladilnika. Sam se organiziral prevoz – najel kombi in šel po ta hladilnik. Ko sem prišel tja, ga niso hoteli odpeljati. Čez 14 dni se je ponovno odločil, da je za odvoz in vajo je bilo potrebno ponoviti</i>	Neodločenost oziroma nezanesljivost uporabnikov	Izzivi v povezavi z uporabniki	Izzivi nudenja pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
I56	<i>Izziv pa so mi tudi občutki nemočnosti, predvsem ko me uporabniki prosijo za podporo, pa ne znam dati tako strokovne</i>	Občutki nemoči	Izzivi v povezavi z izvajalkami	Izzivi nudenja pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
I57	<i>V takih primerih jih potem usmerim na mojo vodjo, socialno delavko na center, ki jim lahko pomaga</i>	Usmeritev k socialni delavki na CSD	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
I58	<i>Drugače pa me tekom dela spremljajo izzivi v povezavi z uporabnikovimi težavami</i>	Izzivi v povezavi z uporabnikovimi težavami	Izzivi v povezavi z uporabniki	Izzivi nudenja pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
I59	<i>Izziv pri delu z ljudmi je npr. če gre za osebo, ki nima finančnih sredstev,</i>	Reševanje finančnih težav	Izzivi v povezavi z uporabniki	Izzivi nudenja pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom

	<i>jo je potrebno nekako spraviti do te mere, da se ne potaplja več, kar se tiče finančnih stvari</i>				
I60	<i>Drugi izziv je lahko, ko nekomu pripada določena pravica, da ljudi seznanimo s temi pravicami, da se jih sprovede</i>	Seznanitev uporabnikov z določenimi pravicami in sprovedba le-teh	Izzivi v povezavi z uporabniki	Izzivi nudenja pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
I61	<i>Vedno se trudim, da sem točen, da sem na določenem mestu od dogovorjenem terminu in uri</i>	Točnost	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
I62	<i>Sodelovanje z uporabniki je na začetku zelo naporno, saj te ljudje ne poznajo in ti tudi ne zaupajo</i>	Naporno začetno sodelovanje z uporabniki	Občutki	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
I63	<i>Počasi se potem začne to spreminjati, saj ljudje začnejo tebe spoznavati in pridobivati zaupanje in vidijo, da si jim sposoben pomagati in tudi stvari rešiti. Počasi se začnejo odpirati in steče sodelovanje</i>	Pridobivanje zaupanja s strani uporabnikov tekom sodelovanja	Odnosi	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
I64	<i>Lahko rečem, da začne postajati to nek precej dober odnos</i>	Dobri odnosi	Odnosi	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
I65	<i>saj gre res za več mesečno sodelovanje</i>	Večmesečno sodelovanje	Značilnosti srečanj	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
I66	<i>in konstantne stike</i>	Neprekinjeni stiki	Odnosi	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
I67	<i>Glede terminov srečanj pa sem z nekaterimi dogovorjen za fiksne termine, predvsem v primerih ko gre z učno pomoč ali neko drugo, konstantno pomoč pri hišnih opravilih, npr. enemu gospodu ob ponedeljkih, sredah</i>	Dogovorjeni, fiksni termini	Značilnosti srečanj	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom

	<i>in petkih pomagam pri odnašanju smeti, pometanju hiše in drugih nujnih opravilih</i>				
I68	<i>spet pri drugih pa se vedno dogovarjamo sproti, po potrebi</i>	Sprotno dogovarjanje o sodelovanju	Odnosi	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
I69	<i>Zase mislim, da sem uporabnikom res ves čas na voljo</i>	Neprestana dosegljivost izvajalk	Odnosi	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
I70	<i>in se poskušam čim bolj prilagoditi njihovim potrebam</i>	Prilagojenost uporabnikovim potrebam	Značilnosti programa	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
I71	<i>kljub temu da imam kar nekoliko večje število uporabnikov, za katere skrbim</i>	Sodelovanje z večjim številom uporabnikov	Značilnosti programa	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
I72	<i>Zagotovo. Pomoje uporabniki dobijo dovolj pomoči, saj jim zares poskušamo pomagati kolikor lahko</i>	Zadovoljena potreba po pomoči in podpori uporabnikov	/	Potreba po pomoči in podpori	Pomoč in podpora uporabnikom
I73	<i>Je pa res odvisno od primera do primera in od ljudi, s katerimi delam</i>	Odvisna od uporabnikov	/	Potreba po pomoči in podpori	Pomoč in podpora uporabnikom
I74	<i>Če gre recimo za določeno spremstvo k zdravniku to opravimo v enem dnevu</i>	Spremstvo uporabnikom po obveznostih – manjša potreba	/	Potreba po pomoči in podpori	Pomoč in podpora uporabnikom
I75	<i>če pa se dogovorimo za kakšno selitev, potem je zagotovo potrebnih kar več dni dela</i>	Selitev – večja potreba	/	Potreba po pomoči in podpori	Pomoč in podpora uporabnikom
I76	<i>Večinoma samo preko pogovora z uporabniki, saj sam nikoli ne izvajam nobenih drugih bolj kompliciranih evalvacij</i>	Uporaba pogovora	/	Preverjanje zadovoljstva uporabnikov s prejeto pomočjo in podporo	Pomoč in podpora uporabnikom
I77	<i>Se mi zdi, da ni velike potrebe po preverjanju, saj mi o zadovoljstvu uporabnikov veliko pove že to, ali me ponovno pokličejo, ko potrebujejo pomoč ali ne. Če prejmem klic s</i>	Ni potrebe po preverjanju – zadovoljstvo vidno s ponovno prošnjo po pomoči	/	Preverjanje zadovoljstva uporabnikov s prejeto pomočjo in podporo	Pomoč in podpora uporabnikom

	<i>prošnjo, potem vem, da sem oziroma, da še vedno dobro delam</i>				
I78	<i>Ja zagotovo bi kakovost mojega dela izboljšalo to, da bi imel na centru tudi sam svojo pisarno z računalnikom in tiskalnikom, kamor bi lahko prišli uporabniki in kjer bi lahko v miru kaj spisal in se pripravil na obisk uporabnikov na njihovem domu</i>	Pisarna z ustrezno tehnično opremo	Socialno vključevanje posebej ranljivih skupin	Priložnost izboljšanja nudenja pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
I79	<i>Moj prostor bi omogočil tudi več zaupnosti in varnosti, ki bi jo lahko nudil uporabnikom</i>	Zaupen in varen prostor	Socialno vključevanje posebej ranljivih skupin	Priložnost izboljšanja nudenja pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
R.V. 4					
F68	<i>V bistvu imajo uporabniki to možnost ves čas, ko so vključeni v program</i>	Ves čas veliko priložnosti soustvarjanja	Načini sooblikovanja	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
F69	<i>Skupaj se dogovorimo, kaj bomo počeli</i>	Dogovor o aktivnostih	Dogovori	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
F70	<i>in tako aktivnosti prilagodimo na njihove trenutne potrebe</i>	Prilagajanje pomoči uporabnikovim potrebam	Druge priložnosti	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
F71	<i>Ob začetku šolskega leta se tudi skupaj glede na njihov čas in obveznosti dogovorimo za en stalen termin srečanj</i>	Dogovor o terminih srečanj	Dogovori	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
F72	<i>Želim si, da bi imeli uporabniki še več besede pri usklajevanju urnika</i>	Več uporabnikovega glasu pri usklajevanju urnika srečanj	/	Dodatne priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
F73	<i>saj so na žalost neki okvirji, znotraj katerih moramo delovati, npr. ovira</i>	Omejenost terminov srečanj z delovnimi časom izvajalke	/	Slabosti	Prednosti in slabosti programa

	<i>je moj delovni čas, saj delujem dvakrat na teden v dopoldanskem času, trikrat pa tudi popoldan</i>				pomoči družinam
F74	<i>To bi prispevalo k še boljšemu sodelovanju</i>	Boljše sodelovanje	/	Doprinos dodatne uporabnikove participacije	Participacija uporabnikov
F75	<i>in slišnosti njihovih potreb</i>	Večja slišnost uporabnikovih potreb	/	Doprinos dodatne uporabnikove participacije	Participacija uporabnikov
G94	<i>Ne moremo mimo tega, da ne bi uporabnikov ves čas spodbujali k odprti in odkriti komunikaciji o potrebah, problemih, željah, stališčih in iz tega potem črpamo celotno aktivnost programa</i>	Preko odprte in odkrite komunikacije	Načini sooblikovanja	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
G95	<i>Tako naši uporabniki sami odločajo o pomoči, ki jo želijo</i>	Dogovor o aktivnostih	Dogovori	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
G96	<i>sami izrazijo termin, ko želijo da jih obišče javni delavec</i>	Dogovor o terminih srečanj	Dogovori	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
G97	<i>sami povedo kolikokrat na teden potrebujejo pomoč</i>	Dogovor o številu tedenskih srečanj	Dogovori	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
G98	<i>Tako bi lahko rekla, da imajo uporabniki res neprestano možnost biti slišani</i>	Ves čas veliko priložnosti soustvarjanja	Načini sooblikovanja	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
G99	<i>Ja, da bi bili uporabniki najbolj slišani in bi imeli priložnost sooblikovanja zelene pomoči, vidim odlično priložnost v kakšni skupini za samopomoč,</i>	Skupina za samopomoč	/	Dodatne priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
G100	<i>kjer bi se lahko vsi uporabniki srečali, se družili</i>	Druženje z ostalimi uporabniki	/	Doprinos dodatne	Participacija uporabnikov

				uporabnikove participacije	
G101	<i>in si morebiti izmenjali svoje izkušnje</i>	Izmenjevanje izkušenj z ostalimi uporabniki	/	Doprinos dodatne uporabnikove participacije	Participacija uporabnikov
G102	<i>Poleg tega bi si povečali in okrepili svojo socialno mrežo</i>	Večja in okrepljena socialna mreža uporabnikov	/	Doprinos dodatne uporabnikove participacije	Participacija uporabnikov
G103	<i>Tako bi si lahko uporabniki med seboj tudi pomagali</i>	Medsebojna pomoč uporabnikov	/	Doprinos dodatne uporabnikove participacije	Participacija uporabnikov
G104	<i>in si podelili morebitne koristne nasvete ali informacije</i>	Izmenjava koristnih informacij, nasvetov	/	Doprinos dodatne uporabnikove participacije	Participacija uporabnikov
G105	<i>Zagotovo pa lahko vse to strnim v krepitev moči, saj bi jih vse to zavedanje, da niso sami in to, kar bi pridobili s srečevanjem z drugimi, prispevalo k temu, da bi postali še močnejši in bi se mogoče lažje soočili s svojo stisko</i>	Krepitev moči	/	Doprinos dodatne uporabnikove participacije	Participacija uporabnikov
H112	<i>Mislim, da uporabnik program najbolj sooblikuje s tem, ko je sam v središču dogajanja</i>	Uporabnik v središču dogajanja	Druge priložnosti	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
H113	<i>in mi sledimo njemu in njegovim potrebam</i>	Prilagajanje pomoči uporabnikovim potrebam	Druge priložnosti	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
H114	<i>Mi imamo na voljo neko vsebino, iz katere pa potem izluščimo, tiste principe, večine, načine, ki so določenega uporabnika in njegovega otroka najbolj relevantne</i>	Izbira relevantnih tem za uporabnike	Druge priložnosti	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
H115	<i>Poleg tega se prilagaja celoten program njihovim željam in potrebam saj mi sledimo njihovim ciljem in</i>	Sledenje uporabnikovim ciljem in zanimanjem	Druge priložnosti	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov

	<i>tistemu, kar jih najbolj zanima</i>				
H116	<i>Program izvajamo tudi skozi njihove primere, ko imamo praktičen del, predvsem igro vlog</i>	Učenje na lastnih primerih	Druge priložnosti	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
H117	<i>Izbirajo pa lahko tudi med dopoldansko ali popoldansko skupino</i>	Izbira skupine	Druge priložnosti	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
H118	<i>da se tako prilagodi srečanja njihovem urniku in morebitnim službenim obveznostim</i>	Prilagajanje uporabnikovemu urniku in obveznostmi	Druge priložnosti	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
H119	<i>Vedno, sploh sedaj v času dela na daljavo, pa poskušamo srečanja prilagoditi tudi glede na potrebe varstva otrok</i>	Prilagajanje srečanj glede na možnosti varstva otrok	Druge priložnosti	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
H120	<i>Če se zgodi, da kdaj ne morejo priti se vedno dogovorimo tudi za individualno srečanje, kjer jim na individualen način predamo zamujene vsebine, ki so zanje relevantne</i>	Dogovor za individualno nadomeščanje zamujenega srečanja	Dogovori	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
H121	<i>Sama sem mnenja, da so uporabniki že sedaj maksimalno vključeni, saj vedno zasledujemo njihove cilje in potrebe</i>	Maksimalna participacija uporabnikov	Načini sooblikovanja	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
H122	<i>Mogoče bi lahko s katerim izmed staršev še malce podaljšali program ali pa jim svetujemo, da gredo še enkrat v program</i>	Večkratna udeležba v programu	/	Dodatne priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
H123	<i>da še bolj ponotranjijo naučeno in to uvedejo v svoje vsakdanje življenje</i>	Boljše ponotranjanje in uporaba naučenega	/	Doprinos dodatne uporabnikove participacije	Participacija uporabnikov
H124	<i>Mislim, da bi bili tudi s tem že omenjenim home</i>	Možnost izbire home cocaching-a	/	Dodatne priložnosti uporabnikovega	Participacija uporabnikov

	<i>coaching-om lahko še bolj bili slišani in upoštevani</i>			sooblikovanja programa	
H125	<i>saj bi tako program lahko prilagodili še bolj samo njim, jim pokazali stvari na lastnem otroku, jih neposredno opazovali</i>	Boljša prilagojenost, individualnost programa	/	Doprinos dodatne uporabnikove participacije	Participacija uporabnikov
H126	<i>in jih na ta način podkrepili na njihovih nekoliko šibkejših področjih</i>	Krepitev moči	/	Doprinos dodatne uporabnikove participacije	Participacija uporabnikov
I80	<i>Mislim, da kar se tiče moje pomoči uporabnikom, imajo vsi res precej veliko možnosti sodelovanja. Lahko bi rekel, da so vajeti popolnoma v njihovih rokah</i>	Maksimalna participacija uporabnikov	Načini sooblikovanja	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
I81	<i>Kot prvo me sami pokličejo, torej sami določijo neke termine ko jih bom obiskal</i>	Dogovor o terminih srečanj	Dogovori	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
I82	<i>potem tudi sami povedo, kje potrebujejo pomoč jo prilagodijo svojim potrebam</i>	Prilagajanje pomoči uporabnikovim potrebam	Druge priložnosti	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
I83	<i>in tudi predlagajo rešitev, npr. če se vrnem k odvozu dotrajanega hladilnika, je uporabnik sam odločil kaj in kam bomo s tem hladilnikom</i>	Soustvarjanje rešitev	Druge priložnosti	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
I84	<i>Uporabniki sami tudi odločijo do katere mere me želijo spustiti v svojo zasebnost, a bo to njihovo stanovanje, ali pa se mogoče z mano želijo srečati kje drugje, tako sem izvajal učno pomoč tudi že v knjižnici</i>	Odločitev o razkritju zasebnosti uporabnikov	Druge priložnosti	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov

I85	<i>Skratka vse odločitve sprejemamo skupaj z njimi</i>	Maksimalna participacija uporabnikov	Načini sooblikovanja	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
I86	<i>Ma kar imam izkušenj, se mi zdi, da ni potrebe po še boljši vključenosti uporabnikov, ker imajo že sedaj veliko svobodo pri izražanju svojih želja, ki jih vedno poskušam čim bolj upoštevati</i>	Ni potrebe po dodatnih priložnostih	/	Dodatne priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov

9.4. Odprto kodiranje – uporabniki

Št. izjave	Izjava	Pojem	Podkategorija	Kategorija	Tema
R.V. 1					
A1	<i>Hmm, mislim, da ne poznam nobenega drugega takega programa in niti nisem bila nikjer vključena. Je to v bistvu prvi tak program za mojo družino</i>	Nepoznavanje drugih programov	/	Drugi aktivni programi	Drugi programi pomoči na CSD Severna-primorska
B1	<i>Ja, strokovna delavka mi je poslala lani na začetku poletja nek program za aktivno preživljanje šolskih počitnic za otroke. Tega še edino poznam</i>	Aktivno preživljanje poletnih šolskih počitnic za otroke in mladostnike	/	Drugi aktivni programi	Drugi programi pomoči na CSD Severna-primorska
C1	<i>Poznam to nadaljevanje Neverjetnih let, za otroke od 8-12 let naprej, ki ga sedaj šele pripravljajo, ampak ne vem natančnega imena</i>	Neverjetna leta - trening za starše otrok starih od 8 do 12 let	/	Drugi programi v pripravi	Drugi programi pomoči na CSD Severna-primorska
Č1	<i>Ma ne, ne poznam drugih.</i>	Nepoznavanje drugih programov	/	Drugi aktivni programi	Drugi programi pomoči na CSD Severna-primorska
Č2	<i>Vem samo, da imajo ta Neverjetna leta še nadaljevanje za starejše otroke, osnovnošolce oziroma najstnike, kar pa zaenkrat še ni aktualno za naše potrebe</i>	Neverjetna leta – trening za starše otrok starih od 8 do 12 let	/	Drugi programi v pripravi	Drugi programi pomoči na CSD Severna-primorska

Č3	<i>Mi je bilo teh 18 srečanj</i>	18 srečanj	Značilnosti srečanj	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
Č4	<i>po enkrat na teden več kot dovolj</i>	Tedenska srečanja	Značilnosti srečanj	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
Č5	<i>Program se mi je res zdel zelo uporaben in poučen</i>	Uporaben in poučen program	Značilnosti programa	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
Č6	<i>Prinese res dobre spremembe v družino, predvsem, če gre za bolj številčno družino.</i>	Pozitivne spremembe v družini	Spremembe	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
D1	<i>Ma drugih programov ne poznam, ker so moji otroci že starejši</i>	Nepoznavanje drugih programov	/	Drugi aktivni programi	Programi pomoči na CSD Severna-Primorska
E1	<i>Ma ne poznam nobenega drugega</i>	Nepoznavanje drugih programov	/	Drugi aktivni programi	Drugi programi pomoči družinam na CSD Severna-Primorska
R. V. 2					
A2	<i>Glavni razlog je zagotovo želja, da se pomaga hčerki pri učnih težavah</i>	Učne težave	Stiska otroka	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
A3	<i>Videla sem potrebo po učni pomoči</i>	Učna pomoč	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
A4	<i>saj ima precej velike težave s koncentracijo, ima motnjo koncentracije,</i>	Motnja koncentracije	Zdravstveni izzivi in diagnoze	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
A5	<i>pri kateri ji sama težko pomagam, saj ne sprejema moje pomoči</i>	Otrokovo nesprejemanje starševske pomoči	Stiska staršev	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
A6	<i>Poleg tega smo se v družini par let nazaj srečali tudi z razvezo, saj sva se s</i>	Razveza	Stiska staršev	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program

	<i>partnerjem razšla</i>				
A7	<i>Zagotovo je bila to predvsem in izključno moja odločitev, tako sem se programu priključila popolnoma prostovoljno, saj nisem bila v nič siljena</i>	Prostovoljna odločitev uporabnikov	/	Način vključevanja v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
A8	<i>Hotela sem si le, da bi pomoč prinesla neke dobre spremembe v našo družino, tako kot nam je bilo obljubljeno</i>	Želja po izboljšanju	/	Začetna pičakovanja	Pomoč in podpora uporabnikom
A9	<i>na CSD, ko so mi predlagali za vključitev v to</i>	Center za socialno delo	/	Pobuda za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
B2	<i>V bistvu sem se zaradi napotitve iz šole</i>	Šola	/	Pobuda za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
B3	<i>morala vključit zaradi različnih težav starejšega sina</i>	Različne otrokove težave	Stiska otroka	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
B4	<i>Imel je precej učnih težav, predvsem pri matematiki in angleščini</i>	Učne težave	Stiska otroka	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
B5	<i>Ima pa tudi različne težave z zdravjem</i>	Zdravstvene težave	Zdravstveni izzivi in diagnoze	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
B6	<i>in ima diagnozo ADHD, ki je posledica tega, da je pri rojstvu popil malce plodovnice in mu je zmanjkalo kisika</i>	Motnja pozornosti in hiperaktivnosti	Zdravstveni izzivi in diagnoze	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
B7	<i>Sem pa potem tudi zaradi sebe ostala vključena</i>	Potreba po dodatni podpori staršev	Potrebe in želje družin	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program

B8	<i>saj mi ustreza, da se kdaj s strokovno delavko tudi pogovorimo</i>	Pogovor	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
B9	<i>da me posluša</i>	Aktivno poslušanje	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
B10	<i>in me usmeri</i>	Usmerjanje v problemskih situacijah	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
B11	<i>predvsem v dnevih ko težko sploh normalno funkcioniram</i>	Oteženo vsakdanje funkcioniranje	Stiska družine	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
B12	<i>in se počutim popolnoma nemočno pri vzgoji mojih dveh sinov</i>	Vzgojna nemoč staršev	Stiska staršev	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
B13	<i>Ja nekako sem bila v to prisiljena</i>	Prisilna vključitev	/	Način vključevanja v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
B14	<i>Kot sem že rekla, mi je za program povedala pedagoginja na šoli</i>	Šola	/	Pobuda za vključitev	Povod za vključitev uporabnikov v program
B15	<i>in je zahtevala, da se vanj vključimo in tako sama nisem imela besede pri tem</i>	Prisilna vključitev	/	Način vključevanja v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
B16	<i>Sem pa potem kmalu spoznala, da je vključitev koristna in sem se sama odločila, da s tem programom nadaljujemo</i>	Prostovoljna odločitev uporabnikov	/	Način vključevanja v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
C2	<i>Ja zagotovo je bil glavni razlog prav moj sin in vse njegove težave</i>	Različne otrokove težave	Stiska otroka	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
C3	<i>Želela sem, da bi mu lahko pomagala, a nisem znala, saj neki klasični</i>	Vzgojna nemoč staršev	Stiska staršev	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program

	<i>pristopi k vzgoji, ki so pri starejšem učinkovali, pri drugem sinu niso</i>				
C4	<i>poleg tega pa še z mojem nisva bila usklajena, kar se tiče nekih vzgojnih prijemov</i>	Neusklajenost staršev	Stiska staršev	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
C5	<i>Sin se namreč sooča z motnjami pozornosti in hiperaktivnostjo oziroma na kratko lahko rečem, da ima ADHD</i>	Motnja pozornosti in hiperaktivnosti	Zdravstveni izzivi in diagnoze	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
C6	<i>Z leti je postajal tudi vse bolj trmast, svojeglav</i>	Trma otroka	Stiska otroka	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
C7	<i>in sva s partnerjem res težko sledila vsemu, sploh s tega vzgojnega vidika</i>	Vzgojna nemoč staršev	Stiska staršev	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
C8	<i>Bilo je sicer priporočilo s strani psihologinje</i>	Psihologinja	/	Pobuda za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
C9	<i>a je bila potem končna odločitev popolnoma prostovoljna odločitev, saj mi program ni bil vsiljen</i>	Prostovoljna odločitev uporabnikov	/	Način vključevanja v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
C10	<i>Vedela sem, da moram probat še kaj novega, saj je bilo na trenutke doma precej nemogoče</i>	Nevzdržne razmere doma	Stiska družine	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
C11	<i>in predvsem psihično naporno</i>	Psihični napor	Stiska staršev	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
Č7	<i>Ja glavni razlog je zagotovo moja</i>	Različne otrokove težave	Stiska otroka	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev

	<i>hčerka in izzivi v povezavi z njo</i>				uporabnikov v program
Č8	<i>Ona je precej bolj živahen otrok</i>	Živahnost otroka	Stiska otroka	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
Č9	<i>in se včasih nisem najbolj znašla v vzgojni vlogi starša</i>	Vzgojna nemoč staršev	Stiska staršev	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
Č10	<i>Zdelo se mi je, da bi potrebovala kakšno tehniko za umiritev, ki bi se jo lahko naučila v programu</i>	Potreba po novem znanju o vzgoji otrok	Potrebe in želje družine	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
Č11	<i>Lahko bi rekla, da so bili v mojem primeru biološki oziroma naravni razlogi</i>	Naravni/biološki razlogi	Splošno	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
Č12	<i>saj otrok ko pride enkrat v drugo, tretje leto, se velikokrat pojavijo težave, tako z vzgojo</i>	Vzgojna nemoč staršev	Stiska staršev	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
Č13	<i>kot tudi s potrpljenjem staršev in otroka</i>	Nepotrpežljivost staršev in otrok	Stiska družine	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
Č14	<i>izpadi trme, vse to se je začelo pojavljati</i>	Trma otroka	Stiska otroka	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
Č15	<i>Zdi se mi, da smo še dovolj zgodaj začeli zaznavati, da bo nekoliko težja ta naša pot vzgoje in smo se zato potem prijavi v program</i>	Zaznavanje težje vzgojne poti	Stiska staršev	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
Č16	<i>Se mi zdi, da nas je bilo kar veliko takih staršev v skupini, ki smo imeli malce bolj »švoh« te starševske veščine</i>	Starševske veščine	Stiska staršev	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program

Č17	<i>Povečini splošno, kot sem lahko slišala, pa so bili razlogi za vključevanje v ta srečanja zelo različni</i>	Raznoliki razlogi	Splošno	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
Č18	<i>V spominu pa so mi najbolj ostali starši, ki so se nam pridružili zaradi sina, ki je imel avtizem</i>	Avtizem pri otroku	Zdravstveni izzivi in diagnoze	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
Č19	<i>Ja nedvomno je bila to naša prostovoljna odločitev</i>	Prostovoljna odločitev uporabnikov	/	Način vključevanja v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
Č20	<i>Sem se res nekako samoiniciativno in predvsem prostovoljno priključila programu, nismo bili nič napoteni</i>	Družine – samoiniciativno	/	Pobuda za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
Č21	<i>Me je pa potem kasneje, pri hčerkinih 3,5 letih, v Neverjetna leta napotila še psihologinja, ampak smo mi takrat že dali skozi ta program</i>	Psihologinja	/	Pobuda za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
D2	<i>Mislim da me je do te odločitve pripeljal kar sinov odpor do šolskih obveznosti</i>	Otrokov odpor do šolskih obveznosti	Stiska otroka	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
D3	<i>Posledično je imel precej velike učne težave, predvsem matematika in angleščina sta bili zanj precej težki</i>	Učne težave	Stiska otroka	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
D4	<i>Sama sem mu pri učenju težko pomagala, saj je moja izobrazba bolj slaba, imam namreč končano</i>	Starševska nezmožnost nudenja učne pomoči otrokom	Stiska staršev	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program

	<i>samo osnovno šolo in recimo angleščine sploh ne znam</i>				
D5	<i>Za povrh vsega pa mi niti finančna sredstva niso dopuščala, da bi mi poiskala kakšno drugo plačljivo pomoč za šolo</i>	Finančne težave	Stiska družine	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
D6	<i>Socialna delavka v šoli mi je svetovala, da bi se lahko vključili v ta program, saj je vedela za sinove težave</i>	Šola	/	Pobuda za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
D7	<i>Sem se pa potem sama prostovoljno odločila, ni bilo nobene obveze</i>	Prostovoljna odločitev uporabnikov	/	Način vključevanja v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
E2	<i>Zagotovo ne morem mimo tega, da se je v zadnjem času v naši družini nabralo kar precej nekaj različnih razlogov in težav za katere res ne vem, kako so sploh mogoče</i>	Raznoliki razlogi	Splošno	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
E3	<i>V družini se mi zdi velika in bolj obremenjujoča brezposelnost mojih polnoletnih otrok, saj sta najstarejša sina že ob polnoletna, zaključila s šolo, a ne moreta najti službe</i>	Brezposelnost otrok	Stiska otroka	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
E4	<i>Tudi sama sem čistilka v osnovni šoli in nimam velikega dohodka. Tako bi lahko rekla, da se srečujemo</i>	Finančne težave	Stiska družine	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program

	<i>z neko materialno stisko</i>				
E5	<i>Obnoviti bi morali naše stanovanje, saj je v precej slabem stanju, ampak trenutno tega ne zmoremo</i>	Stanovanjska problematika	Stiska družine	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
E6	<i>Potem je velika težava tudi možev alkoholizem, ki se ga kar ne moremo rešiti. Je kot nek začaran krog, saj se ravno odloči, da bo nehal, pa ga nekaj zvabi nazaj v to družbo</i>	Starševska zasvojenost z alkoholom	Stiska staršev	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
E7	<i>Imam pa tudi sama precej zdravstvenih težav in se res veliko pri zdravnikih in ravno sedaj čakam na eno operacijo, kar pa mi predstavlja velik stres</i>	Zdravstvene težave	Zdravstveni izzivi in diagnoze	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
E8	<i>Glavna težava pa so zagotovo vsi sinovi problemi v šoli, saj nekako ne zmore opravljati vseh teh šolskih obveznosti</i>	Učne težave	Stiska otroka	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
E9	<i>Zagotovo je bila to moja prostovoljna odločitev</i>	Prostovoljna odločitev uporabnikov	/	Način vključevanja v program	Programi pomoči družinam na CSD Severna Primorska
E10	<i>Socialna delavka na centru me je spodbudila k vključitvi, saj je v tem videla neko rešilno</i>	Center za socialno delo	/	Pobuda za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program

	<i>bilko za našo družino</i>				
E11	<i>Potem sem dolgo časa razmišljala ali bi se vključili ali ne, a sem se potem vseeno nekako prostovoljno odločila</i>	Prostovoljna odločitev uporabnikov	/	Način vključevanja v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
E12	<i>in sedaj pa vidim, da je taka oblika dobrodošla, saj sinu in tudi vsem nam pomaga pri premagovanju teh nekih vsakodnevnih izzivih</i>	Lažje premagovanje vsakodnevnih izzivov	Konkretna sprememba	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
R.V. 3					
A10	<i>Ja v bistvu je bilo moje glavno pričakovanje to kar sem že prej omenila, da bo strokovna delavka pomagala hčerki pri šolskih obveznostih</i>	Pomoč otroku pri šolskih obveznostih	/	Začetna pričakovanja	Pomoč in podpora uporabnikom
A11	<i>Poleg tega pa sem si želela, da bi hčerka pridobila neko zaupnico oz. prijateljico, s katero se lahko tudi brez zadržkov pogovori</i>	Novo prijateljstvo	/	Začetna pričakovanja	Pomoč in podpora uporabnikom
A12	<i>To ji bi pomagalo predvsem na njeni psihični ravni</i>	Izboljšanje psihičnega počutja	Počutje	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
A13	<i>Sem si pa nekje v ozadju želela, da bi imela strokovna delavka tudi zame kakšno minutko časa, da bi se mi posvetila</i>	Pomoč in podpora staršem	/	Začetna pričakovanja	Pomoč in podpora uporabnikom

A14	<i>saj sem zadnje čase precej sama</i>	Osamljenost	Stiska družine	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev v program
A15	<i>in bi mi prav prišla oseba, s katero bi lahko malce poklepetala</i>	Priložnost za pogovor	/	Začetna pričakovanja	Pomoč in podpora uporabnikom
A16	<i>in bi mi dala neko potrditev, da sem na pravi poti</i>	Potrditev o »pravi poti«	/	Začetna pričakovanja	Pomoč in podpora uporabnikom
A17	<i>Običajno pride strokovna delavka na dom</i>	Terensko delo na uporabnikovih domovih	Značilnosti programa	Značilnost pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
A18	<i>kjer hčerki pomaga pri učnih obveznostih, torej se skupaj učita, pišeta domačo nalogo, delata plakate</i>	Učna pomoč	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
A19	<i>torej običajno vse, kar jaz naročim</i>	Prilagojenost srečanja željam staršev	Značilnosti srečanj	Značilnost pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
A20	<i>Strokovna delavka poskuša hčerko vedno motivirati</i>	Motiviranje otroka	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
A21	<i>saj sama tega ne zmorem</i>	Starševske veščine	Stiska staršev	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
A22	<i>Ona pa jo spodbuja, ji govori, da zmore in jo tudi vedno pohvali, ko stvar dobro opravi</i>	Spodbujanje, pohvala	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
A23	<i>Na nek način pa ji tudi pomaga, da se bo naučila tudi različnih del po hiši, recimo zadnjič sta skupaj pospravljali njene cunje v omari</i>	Uvajanje otrok v vsakdanja opravila	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
A24	<i>Včasih se zgodi, da tudi sama potrebujem pomoč in se</i>	Pogovor	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom

	<i>potem pogovoriva</i>				
A25	<i>ali pa ji pošljem sporočilo. Strokovna delavka mi nanj vedno odgovori in mi svetuje, kaj naj naredim</i>	Svetovanje v problemskih situacijah	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
A26	<i>To me dvigne vsakič, ko sem najbolj obupana, sploh v teh čudnih časih, kot so sedaj</i>	Dvig razpoloženja pri starših	Počutje	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
A27	<i>Ja program absolutno izpolnjuje moja pričakovanja</i>	V celoti	/	Izpolnjena pričakovanja	Pomoč in podpora uporabnikom
A28	<i>Lahko bi rekla, da je moja pričakovanja celo presegel, saj nama izvajalka daje veliko več, kot sem sama pričakovala</i>	Presežek začetnih pričakovanj	/	Izpolnjena pričakovanja	Pomoč in podpora uporabnikom
A29	<i>Hčerki res daje veliko več kot le učno pomoč</i>	Več kot le učna pomoč	/	Izpolnjena pričakovanja	Pomoč in podpora uporabnikom
A30	<i>Vedno je do nje zelo prijazna</i>	Prijaznost	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
A31	<i>odprta</i>	Odprtost	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
A32	<i>in se vedno zelo trudi, da se v popolnosti posveti le njej</i>	Popolna osredotočenost na uporabnike	Strokovna drža	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
A33	<i>Iz vsake stvari, ki jo skupaj naredita jo poskuša naučiti nekaj novega</i>	Učenje na podlagi izkušenj	Metode dela	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
A34	<i>Zdi se mi, da se je med hčerko in strokovno delavko razvilo tudi malce več, recimo tesnejše prijateljstvo, ker se lahko pogovarjata</i>	Tesnejše prijateljstvo	Konkretna sprememba	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom

	<i>čisto o vsem, tudi o nekaterih najstniških težavah, o katerih hči z mano noče govoriti</i>				
A35	<i>Tudi kar se tiče mene, sem s prejšnjo pomočjo in podporo res prezadovoljna</i>	Zadovoljstvo staršev	Počutje	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
A36	<i>saj mi je v življenje prinesla zaupno osebo,</i>	Zaupna oseba	Konkretna sprememba	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
A37	<i>na katero se lahko zanesem v vsakem nekoliko težjem trenutku ali neki zagati</i>	Zanesljivost	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
A38	<i>Sodelovanje s strokovno delavko bi opisala z besedo super</i>	Super	/	Sodelovanje uporabnikov in izvajalke	Pomoč in podpora uporabnikom
A39	<i>saj res nimam pripomb</i>	Brez pripomb	/	Sodelovanje uporabnikov in izvajalke	Pomoč in podpora uporabnikom
A40	<i>in jo lahko le hvalim</i>	Le pohvale	/	Sodelovanje uporabnikov in izvajalke	Pomoč in podpora uporabnikom
A41	<i>Za strokovno delavko lahko rečem, da je zelo komunikativna</i>	Komunikativnost	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
A42	<i>dobrosrčna</i>	Dobrosrčnost	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
A43	<i>in hkrati še vedno dovolj strokovna</i>	Strokovnost	Strokovna drža	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
A44	<i>Je pa tudi zelo odkrita</i>	Odkritost	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
A45	<i>in realna</i>	Realnost	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
A46	<i>Tudi s hčerko se res neverjetno dobro razumeta, vedno ji prisluhne</i>	Pripravljenost prisluhniti	Strokovna drža	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom

A47	<i>Zagotovo je zaupanja vredna, zato vem, da je hčerka z njo v dobrih rokah</i>	Vredna zaupanja	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
A48	<i>Strokovna delavka prihaja k nam, na naš dom</i>	Terensko delo na uporabnikovih domovih	Značilnosti programa	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
A49	<i>Običajno imamo nek ustaljen urnik, recimo to leto se družimo ob ponedeljkih in sredo, običajno po eno uro</i>	Ustaljen urnik	Značilnosti srečanj	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
A50	<i>Urniki vedno skupaj določimo, ponavadi kar ob začetku šolskega leta, torej vsak september</i>	Dogovor o terminih srečanj	Dogovori	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
A51	<i>Že večkrat sem razmišljala o tem, kako bi lahko naša srečanja naredile še bolj pestra in malce bolj raznolika</i>	Večkratno razmišljanje o popestritvi srečanj	Socialnovarstveni program: psihosocialna pomoč otrokom in njihovim družinam: »Druži se z nami – ustvarjamo zgodbo z vami«	Priložnost izboljšanja nudenja pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
A52	<i>Prišla sem do ideje, da bi mogoče strokovno delavko lahko skupaj šle kdaj tudi ven, na kak sprehod v naravo</i>	Sprehod v naravi	Socialnovarstveni program: psihosocialna pomoč otrokom in njihovim družinam: »Druži se z nami – ustvarjamo zgodbo z vami«	Priložnost izboljšanja nudenja pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
A53	<i>izlet po mestu</i>	Izlet po mestu	Socialnovarstveni program: psihosocialna pomoč otrokom in njihovim družinam: »Druži se z nami – ustvarjamo zgodbo z vami«	Priložnost izboljšanja nudenja pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
A54	<i>ali na kak sladoled, sploh sedaj ko se bližajo nekoliko bolj topli dnevi</i>	Sladoled v toplejših dneh	Socialnovarstveni program: psihosocialna pomoč otrokom in njihovim	Priložnost izboljšanja nudenja pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom

			družinam: »Druži se z nami – ustvarjamo zgodbo z vami«		
A55	<i>Za tovrstna srečanja pa bi potrebovale potem tudi več časa, za kar pa nisem prepričana, če bi si ga strokovna delavka lahko privoščila, bi bilo pa zelo fajn, če bi si to lahko privoščile</i>	Več časa za srečanja	Socialnovarstveni program: psihosocialna pomoč otrokom in njihovim družinam: »Druži se z nami – ustvarjamo zgodbo z vami«	Priložnost izboljšanja nudenja pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
B17	<i>Ja želela sem si, da bi sin postal malce bolj resen glede svojih šolskih obveznosti</i>	Večja »resnost« otroka glede šolskih obveznosti	/	Začetna pričakovanja	Pomoč in podpora uporabnikom
B18	<i>Zdi se mi, da s strokovno delavko dela veliko bolj resno dela</i>	Resnejše opravljanje šolskega dela	Konkretna sprememba	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
B19	<i>in jo tudi veliko bolj upošteva</i>	Večje upoštevanje strokovne delavke	Konkretna sprememba	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
B20	<i>Tako mi je učinkovita učna pomoč največja želja, da bi tako lahko popravil vse slabe ocene in brez večjih težav napredoval v višji razred</i>	Pomoč otroku pri šolskih obveznostih	/	Začetna pričakovanja	Pomoč in podpora uporabnikom
B21	<i>Zase pa sem upala, da bom dobila osebo, na katero se lahko zanesem v težjih situacijah, predvsem ko se pojavijo kakšne težave</i>	Pomoč in podpora staršem	/	Začetna pričakovanja	Pomoč in podpora uporabnikom
B22	<i>Teh pa je v zadnjih časih kar precej, saj otroka odraščata in imata vedno</i>	Vedno večje zahteve otrok	Stiska staršev	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program

	<i>večje zahteve glede vseh stvari</i>				
B23	<i>Zagotovo je največ učne pomoči, predvsem starejšemu sinu</i>	Učna pomoč	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
B24	<i>Skupaj pa smo poskušali tudi uskladiti šolske obveznosti in sinov prosti čas, predvsem te nogometne treninge, ki so kar pogosti</i>	Načrtovanje aktivnega preživljanja prostega časa	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
B25	<i>in mislim, da smo to zaenkrat dobro uskladili in sin lahko zraven šole še trenira</i>	Usklajenost prostega časa in šolskih obveznosti	Konkretna sprememba	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
B26	<i>Včasih se zgodi, da mora strokovna delavka kontaktirati tudi v šolo, da s sinom ugotovita, kdaj ima kakšne teste ali spraševanja</i>	Sodelovanje s šolo	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
B27	<i>čeprav bi si želela, da bi sin sam usvojil to navado, saj bi s tem treniral tudi te delovne navade, ki so nujne v življenju</i>	Podpora otrokom pri razvijanju delovnih navad	/	Začetna pričakovanja	Pomoč in podpora uporabnikom
B28	<i>Se pa tudi s strokovno delavko res veliko pogovarjava</i>	Pogovor	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
B29	<i>Sama ji popolnoma zaupam in ji lahko vse povem, tako da je zraven še malce podpore zame, predvsem te vzgojne, saj se včasih kar ne najdem sama</i>	Podpora staršem pri vzgoji otrok	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom

B30	<i>Res ji nikoli ni težko ostati kakšno minuto dlje pri nas in se z nami malo podružiti, kar mi je zelo všeč</i>	Aktivno druženje z uporabniki	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
B31	<i>Ma lahko rečem, da so moja pričakovanja glede programa kar vsa izpolnjena</i>	V celoti	/	Izpolnjena pričakovanja	Pomoč in podpora uporabnikom
B32	<i>Kot sem že prej nekaj omenila, je moj sin postal malce bolj resen in bolj zbrano dela, vsaj takrat, ko je strokovna delavka z njim</i>	Resnejše opravljanje šolskega dela	Konkretna sprememba	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
B33	<i>Včasih se tudi zgodi, da ni zbran in potem noče delati, a je strokovna delavka vedno pripravljena pomagati</i>	Pripravljenost pomagati	Strokovna drža	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
B34	<i>ga motivirati, da opravi vsaj tiste najbolj nujne obveznosti, ki jih ima za šolo</i>	Motiviranje otroka	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
B35	<i>Je pa popravil nekatere ocene, kar sem si res neizmerno želela</i>	Izboljšan učni uspeh	Konkretna sprememba	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
B36	<i>Mislím, da bi moral letos kar okej zaključiti ta razred, kljub temu da ga čaka še veliko dela zaradi korone in šole od doma</i>	Uspešno zaključen razred	Konkretna sprememba	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
B37	<i>Ja, sem brez pripomb, saj sem dobila in še vedno dobivam vse, kar sem rabila</i>	V celoti	/	Izpolnjena pričakovanja	Pomoč in podpora uporabnikom
B38	<i>Strokovna delavka mi je res</i>	Neprestana dosegljivost izvajalk	Odnosi	Značilnost pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom

	<i>ves čas na razpolago</i>				
B39	<i>ko jo pokličem je pripravljena za mi pomagati</i>	Pripravljenost pomagati	Strokovna drža	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
B40	<i>res je prilagodljiva</i>	Prilagodljivost	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
B41	<i>in prijetna punca</i>	Prijetnost	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
B42	<i>ki mi vedno da kakšen koristen nasvet, kako naj postopam naprej, ko se v težavah, kar pa ni malokrat</i>	Svetovanje v problemskih situacijah	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
B43	<i>Ja s strokovno delavko smo zmenjeni za srečanja enkrat na teden</i>	Tedenska srečanja	Značilnosti srečanj	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
B44	<i>Sedaj med epidemijo smo se srečevali preko zoom-a, drugače pa v živo</i>	Deloma v živo, deloma preko ZOOM-a – epidemija	Značilnosti srečanj	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
B45	<i>Vedno smo zmenjeni za določeno uro</i>	Vnaprej določen termin	Značilnosti srečanj	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
B46	<i>Če slučajno kdo od nas zamudi, se vedno obvestimo</i>	Medsebojno obveščanje o morebitni odsotnosti	Odnosi	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
B47	<i>Na osebni ravni pa bi strokovno delavko samo pohvalila</i>	Le pohvale	/	Sodelovanje uporabnikov in izvajalke	Pomoč in podpora uporabnikom
B48	<i>Res nimam pripomb</i>	Brez pripomb	/	Sodelovanje uporabnikov in izvajalke	Pomoč in podpora uporabnikom
B49	<i>Se mi zdi, da mam res iskren odnos</i>	Iskren odnos	/	Sodelovanje uporabnikov in izvajalke	Pomoč in podpora uporabnikom
B50	<i>Vedno me je pripravljena poslušati</i>	Pripravljenost prisluhniti	Strokovna drža	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
B51	<i>in mi pomagati</i>	Pripravljenost pomagati	Strokovna drža	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom

B52	<i>Lahko bi rekla, da ji popolnoma zaupam</i>	Vredna zaupanja	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
B53	<i>saj vem da je zelo zanesljiva oseba, saj nas še nikoli ni pustila na cedilu</i>	Zanesljivost	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
B54	<i>To mi veliko pomeni, da vem, da je moj otrok v dobrih rokah, saj se mu tako ne more nič zgoditi</i>	Vredna zaupanja	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
B55	<i>Ja glede na to, da je ta program nekoliko bolj individualen</i>	Individualen program	Značilnosti programa	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
B56	<i>bi mogoče v programu pogrešala še malce več nekega skupinskega dela, ki bi ga lahko vključili zraven</i>	Več skupinskega dela	Socialnovarstveni program: psihosocialna pomoč otrokom in njihovim družinam: »Druži se z nami – ustvarjamo zgodbo z vami«	Priložnost izboljšanja nudenja pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
B57	<i>Se mi zdi, da bi se na ta način otroci bolj povezali med seboj in se družili in mogoče spoznali tudi nove prijatelje</i>	Več medsebojnega povezovanja, druženja in spoznavanja vrstnikov	Socialnovarstveni program: psihosocialna pomoč otrokom in njihovim družinam: »Druži se z nami – ustvarjamo zgodbo z vami«	Priložnost izboljšanja nudenja pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
B58	<i>Mogoče bi bile ustrezne tudi skupine za starše, ki se srečujemo s podobnimi problemi pri svojih otrocih, da bi začutili, da nismo sami v tem. Namreč se mi zdi lažje, če spoznaš, da so tudi drugi v podobnih situacijah</i>	Skupine za starše s podobnimi težavami in stiskami	Socialnovarstveni program: psihosocialna pomoč otrokom in njihovim družinam: »Druži se z nami – ustvarjamo zgodbo z vami«	Priložnost izboljšanja nudenja pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
C12	<i>Ja, pričakovala in upala sem, da se bo sinovo</i>	Sprememba otrokovega vedenja	/	Začetna pričakovanja	Pomoč in podpora uporabnikom

	<i>vedenje popravilo do te mere, da bodo tudi pri njemu delovali neki klasični pristopi, kot delujejo pri ostalih otrocih</i>				
C13	<i>Zraven sem si želela tudi več enotnosti med nama z možem, da bi se nekako zmogla poenotiti pri vzgojnih prijemih, kot nama to gre pri prvemu sinu</i>	Večja enotnost med staršema glede vzgoje otroka	/	Začetna pričakovanja	Pomoč in podpora uporabnikom
C14	<i>Zagotovo pa ne morem mimo tega, da mi je tudi sinova trma kar velik zalogaj, za katerega bi potrebovala nek pristop, ki bi ga znal pomiriti</i>	Vzgojni pristop za obvladanje otrokove trme	/	Začetna pričakovanja	Pomoč in podpora uporabnikom
C15	<i>Aja, pa želela sem si, da bi dobila nasvet še za kakšno dobro knjigo ali drugi literaturo, sploh glede te sinove motnje ADHD, ki je tudi iz leta v leto nek svoj, večji izziv</i>	Nasvet glede literature o ADHD	/	Začetna pričakovanja	Pomoč in podpora uporabnikom
C16	<i>Ampak lahko rečem, da sem kar pomirjena</i>	Pomirjenost staršev	Počutje	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
C17	<i>saj se mi zdi, da sem vse to in še več tudi pridobila v programu</i>	V celoti	/	Izpolnjena pričakovanja	Pomoč in podpora uporabnikom
C18	<i>in sem s tem prezadovoljna</i>	Zadovoljstvo staršev	Počutje	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
C19	<i>V bistvu gre za srečanja, ki so sprva potekala v</i>	Deloma v živo, deloma preko ZOOM-a – epidemija	Značilnosti srečanj	Značilnosti pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom

	<i>živo, nato preko ZOOM-a</i>				
C20	<i>Na teh srečanjih običajno potekajo predavanja</i>	Predavanja	Metode dela	Značilnosti pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
C21	<i>in pogovori, kako bi lahko v določeni situaciji drugače naredili, da bi bili bolj učinkoviti</i>	Usmerjanje v problemskih situacijah	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
C22	<i>Imeli smo tudi ogromno praktičnih stvari, npr. praktični prikazi različnih situacij, video posnetke in podobno. Tako smo se učili na praktičnih primerih, na tleh smo imeli preprogo, z igračami...</i>	Učenje na praktičnih primerih	Metode dela	Značilnosti pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
C23	<i>Imeli pa smo tudi nekaj vaj v skupinah</i>	Vaje v skupinah	Metode dela	Značilnosti pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
C24	<i>in igre vlog. Bili smo v vlogi starša, otroka ali opazovalca, saj smo tako lahko preizkusili pristope še preden smo jih uporabili na svojih otrocih</i>	Vaja – Igra vlog	Metode dela	Značilnosti pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
C25	<i>Občasno pa sem bila deležna tudi klica voditeljic</i>	Preko telefona	Značilnost srečanj	Značilnosti pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
C26	<i>Vsake toliko časa so me poklicale in se malce pozanimale o tem, kako smo, kako nam gre naučeno, kakšen je napredek in nam bile na</i>	Pogovor	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom

	<i>voljo za dodatna vprašanja</i>				
C27	<i>So nam pa izvajalke tudi rekle, da lahko tudi sami vmes kadarkoli pokličemo, če se bojo morebiti kje pojavile težave</i>	Neprestana dosegljivost izvajalk	Odnosi	Značilnosti pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
C28	<i>Zanimiva mi je bila tudi medsebojna pomoč med nami udeleženi, saj smo bili »klicni prijatelji«</i>	Medsebojno povezovanje uporabnikov znotraj skupine	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
C29	<i>Jaz mislim, da je program moja pričakovanja izpolnil do zadnje pike</i>	V celoti	/	Izpolnjena pričakovanja	Pomoč in podpora uporabnikom
C30	<i>Dobila sem neke nove prave smernice oz. neke vzgojne veščine, ki mi pomagajo, da lažje funkcioniramo v družini</i>	Vzgojne veščine, smernice za boljše delovanje družine	Konkretna sprememba	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
C31	<i>Zdi se mi, da moram včasih kar malce pomisliti za nazaj, kako bi situacijo rešili v skupini programa in šele potem odreagiram, torej sem se naučila tudi bolj premišljene vzgoje otrok</i>	Bolj premišljena vzgoja otrok	Spoznanja	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
C32	<i>Tekom srečanj sem postala bogatejša tudi za spoznanje, da se moramo v bistvu starši popraviti in potem se bo popravilo tudi vedenje otrok in ravno to se je zgodilo tudi v našem primeru</i>	Razlika v vedenju otroka ob drugačnem pristopu staršev	Spoznanja	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom

C33	<i>Spremenila sem svoja prepričanja in nekatere pristope, sploh v teh kritičnih izpadih otrokove trme, in to se nam zelo obrestuje</i>	Nov pristop do otroka v izpadih trme	Konkretna sprememba	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
C34	<i>Pri vzgoji veliko bolj sodeluje tudi mož, tako da lahko skupaj uporabljata naučene stvari</i>	Sodelovanje obeh staršev pri vzgoji	Konkretna sprememba	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
C35	<i>Sem se pa nad temi temami in krepitvijo starševskih veščin tako navdušila</i>	Navdušenost staršev nad starševskimi veščinami	Počutje	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
C36	<i>da sedaj vsak večer namesto telefona prebiram knjige na omenjeno tematiko, ki so mi jih priporočili na teh srečanjih Neverjetnih let</i>	Branje dodatne literature o vzgoji in starševskih veščinah	Konkretna sprememba	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
C37	<i>Ja sodelovanje je nasplošno zelo dobro potekalo</i>	Super	/	Sodelovanje uporabnikov in izvajalke	Pomoč in podpora uporabnikom
C38	<i>Vsa srečanja so bila super organizirana</i>	Dobro organizirana srečanja	Značilnosti srečanj	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
C39	<i>tematike pa jasne in predvsem razumljivo predstavljene</i>	Jasne in razumljivo predstavljene teme	Značilnosti srečanj	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
C40	<i>Srečevali smo se konstantno enkrat na teden</i>	Tedenska srečanja	Značilnosti srečanj	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
C41	<i>Ko smo se srečali v živo smo imeli srečanje dolgo dve uri in pol</i>	V živo – daljša srečanja	Značilnosti srečanj	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
C42	<i>ko pa smo se zaradi situacije morali preseliti</i>	Na daljavo – krajša srečanja	Značilnosti srečanj	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom

	<i>na ZOOM, smo srečanja skrajšali na uro in pol, saj več časa nismo mogli ohranjati koncentracije</i>				
C43	<i>Po mailu smo dobivali tudi naloge, ki smo jih rešili</i>	Domača naloga preko e-pošte	Obveznosti	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
C44	<i>in smo potem s strani voditeljic dobili povratno informacijo o tem, kako smo bili uspešni</i>	Povratna informacija o uspešnosti	Značilnosti srečanj	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
C45	<i>Lahko bi rekla, da sta bili tudi voditeljici res dobri po srcu</i>	Dobrosrčnost	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
C46	<i>prijazni osebi</i>	Prijaznost	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
C47	<i>ki sta nas vedno znali tudi pohvaliti</i>	Spodbujanje, pohvala	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
C48	<i>Z njima smo bili res ves čas v stiku</i>	Neprestana dosegljivost izvajalk	Odnosi	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
C49	<i>saj smo se večkrat slišali tudi po telefonu</i>	Preko telefona	Značilnosti srečanj	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
C50	<i>ali mailu</i>	Preko e-pošte	Značilnosti srečanj	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
C51	<i>Zase lahko trdim, da sem vedno po pogovoru z njima precej pomirjena</i>	Pomirjenost staršev	Počutje	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
C52	<i>Ma mislim, da ne bi nič več dodajala oziroma res ne vidim potrebe po nečem več</i>	Ni dodatnih možnosti izboljšanja	Neverjetna leta – trening starševstva	Priložnost izboljšanja nujenja pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
C53	<i>Edino mislim, da bi bilo boljše, da bi se program ves čas izvajal v živo oziroma se med epidemijo</i>	Izvajanje programa le v živo	Neverjetna leta – trening starševstva	Priložnost izboljšanja nujenja pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom

	<i>srečanja ne bi nadaljevala, saj se mi zdi, da smo s tem, ko smo delali od doma veliko izgubili</i>				
C54	<i>Hočem, da bi vsi starši lahko občutili to interakcijo z drugimi starši, ta pristen stik, ko se lahko z nekom pogovarjaš v živo</i>	Interakcija in pristen stik med starši	Odnosi	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
C55	<i>praktične vaje</i>	Učenje na praktičnih primerih	Metode dela	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
C56	<i>delo v manjših skupinah</i>	Vaje v skupinah	Metode dela	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
C57	<i>pa tudi igro vlog, saj se mi zdi, da sem od tega res največ odnesla in si zapomnila</i>	Vaja – Igra vlog	Metode dela	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
Č22	<i>Ma v bistvu sploh nisem vedela, kaj naj pričakujem, ali bo program prinesel dejanske spremembe v naši družini ali ne</i>	Brez velikih pričakovanj	/	Začetna pričakovanja	Pomoč in podpora uporabnikom
Č23	<i>Tako sem se namesto z neki pričakovanji vključila bolj z malce neke negotovosti</i>	Prisotna negotovost	/	Začetna pričakovanja	Pomoč in podpora uporabnikom
Č24	<i>Želela sem si nekega izboljšanja</i>	Želja po izboljšanju	/	Začetna pričakovanja	Pomoč in podpora uporabnikom
Č25	<i>saj se mi zdi, da je bilo ob začetku vključitve v program pri nas doma kar precej napeto vzdušje</i>	Nevzdržne razmere doma	Stiska družine	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program

	<i>in smo se kar veliko kregali</i>				
Č26	<i>Otrok se je večinoma časa trmaril</i>	Trma otroka	Stiska otroka	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
Č27	<i>Privedlo me je do tega, da sem že jaz postala naveličana vsega</i>	Naveličanost staršev	Stiska staršev	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
Č28	<i>Ni bilo tistega idealističnega ljubečega odnosa, kot ga lahko vidimo v kakšnih filmih</i>	Odsotnost ljubečega odnosa	Stiska družine	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
Č29	<i>A se je že takoj po dveh tednih udeležbe v programu čutila sprememba, ki pa se je mogla najprej zgoditi pri naju dveh, da se je potem tudi pri otroku</i>	Razlika v vedenju otroka ob drugačnem pristopu staršev	Spoznanja	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
Č30	<i>Nisva imela velikih pričakovanj</i>	Brez velikih pričakovanj	/	Začetna pričakovanja	Pomoč in podpora uporabnikom
Č31	<i>a sva bila presenečena, da nekatere stvari res tako funkcionirajo, saj so to take malenkosti</i>	Presenečenost staršev nad »funkcioniranjem« novega znanja	Počutje	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
Č32	<i>Midva sva do otroka drugače pristopala in se je takoj poznala razlika</i>	Razlika v vedenju otroka ob drugačnem pristopu staršev	Spoznanja	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
Č33	<i>Ja vodji programa sta bili ves čas na voljo</i>	Neprestana dosegljivost izvajalk	Odnosi	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
Č34	<i>za pogovor, če smo to potrebovali</i>	Pogovor	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
Č35	<i>Lahko smo jih tudi poklicali po telefonu in se pogovorili z njima</i>	Preko telefona	Značilnosti srečanj	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom

Č36	<i>Sama sem se tega veliko posluževala, saj sem jih kar poklicala, ko smo imeli kakšno težavo in vprašala</i>	Svetovanje v problemskih situacijah	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
Č37	<i>Včasih sem tudi kar mail poslala</i>	Preko e-pošte	Značilnosti srečanj	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
Č38	<i>Svetovalki sta z nami res vzdrževali super, topel odnos</i>	Dobri odnosi	/	Sodelovanje uporabnikov in izvajalke	Pomoč in podpora uporabnikom
Č39	<i>in sta mi vedno, brez težav, svetovali, ko sem se znašla v neki stiski</i>	Svetovanje v problemskih situacijah	Psihosocialna pomoč in podpora	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
Č40	<i>Ko smo se dobivali v živo</i>	V živo	Značilnosti srečanj	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
Č41	<i>sem veliko pridobila tudi iz praktičnih primerov in vaj</i>	Učenje na praktičnih primerih	Metode dela	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
Č42	<i>izvajalki sta z nami podelili tudi kakšno svojo izkušnjo, tako konkretno, da smo stvari lažje razumeli</i>	Učenje na podlagi izkušenj	Metode dela	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
Č43	<i>Veliko smo gledali tudi videoposnetkov s prikazom določenih situacij iz vsakdanjega življenja družin in potem odzivov otrok in staršev na neko vedenje oziroma ukaz starša</i>	Učenje na praktičnih primerih	Metode dela	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
Č44	<i>Ob tem smo se učili kako v določeni situaciji odreagirati, kako postopati v določenem problemu</i>	Podpora staršem pri vzgoji otrok	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom

Č45	<i>Ja, glede na to, da nisem imela preveč velikih pričakovanj, sem pozitivno presenečena nad celotno izkušnjo</i>	Pozitivno presenečenje nad celotno izkušnjo	/	Izpolnjena pričakovanja	Pomoč in podpora uporabnikom
Č46	<i>Prve spremembe so bile vidne res kmalu po prvih srečanjih</i>	Takoj vidne spremembe	Spremembe	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
Č47	<i>ampak, kot sem rekla, najprej sva se mogla spremeniti midva z možem, da se je potem tudi hčerka</i>	Razlika v vedenju otroka ob drugačnem pristopu staršev	Spoznanja	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
Č48	<i>Vzdušje se je nekako normaliziralo in spet je bilo mogoče zaznati ljubeznivost, ki sem jo prej pogrešala</i>	Normalizirano, ljubeče, domače vzdušje	Konkretna sprememba	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
Č49	<i>Tudi hčerko sem lažje umirila in pristopila do nje tudi v izpadih trme</i>	Nov pristop do otroka v izpadih trme	Konkretna sprememba	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
Č50	<i>Glede na to, kaj vse sem spoznala v programu, se mi zdi, da smo z njim začeli ob pravem času, saj je bila takrat hčerka stara dve leti in pol, kar se mi zdi perfekten čas za začetek uvajanja teh sprememb in starševskih veščin, ki jih v programu osvojiš, saj se res obrestujejo</i>	Spoznanje, da je otrokova starost 2,5 let idealen čas za spremembe starševskih veščin	Spoznanja	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
Č51	<i>Lahko bi rekla, da zdaj vem, da je pomembno, da začneš težave reševati dovolj zgodaj, saj</i>	Spoznanje, da je težave potrebno reševati dovolj zgodaj	Spoznanja	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom

	<i>kasneje kot se lotiš, težje je spreminjat vzgojo, saj so neki vzorci že precej ustaljeni in jih je težko potem naknadno spremeniti</i>				
Č52	<i>Izvajalke so bile z nami v precej enakovrednem odnosu, ves čas so se trudila, da so bile nekje na našem nivoju</i>	Enakovreden odnos	/	Sodelovanje uporabnikov in izvajalke	Pomoč in podpora uporabnikom
Č53	<i>Nikoli nisem zaznala kakšne superiornosti, da bi imele moč nad nami, da bi bila neka hierarhija v odnosih</i>	Odsotnost superiornosti, hierarhije	/	Sodelovanje uporabnikov in izvajalke	Pomoč in podpora uporabnikom
Č54	<i>To se mi zdi bistvo, da so bili v skupini res dobri odnosi</i>	Dobri odnosi	/	Sodelovanje uporabnikov in izvajalke	Pomoč in podpora uporabnikom
Č55	<i>To mi je prineslo občutek sprejetosti in domačnosti v tej naši skupnosti</i>	Občutek sprejetosti in domačnosti v skupnosti	Počutje	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
Č56	<i>in sem se lahko odprla in povedala tudi bolj zaupne, intimne stvari, ki jih ne poveš ravno vsakemu</i>	Priložnost za podelitev zaupnih, intimnih stvari	Konkretna sprememba	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
Č57	<i>Mislim, da sta bili prijetni voditeljici</i>	Prijetnost	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
Č58	<i>ki sta nas veliko tudi hvalili</i>	Spodbujanje, pohvala	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
Č59	<i>in nas s tem naučili, da je potrebno tudi otroke večkrat pohvaliti</i>	Spoznanje, da je potrebno otroke večkrat pohvaliti	Spoznanja	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
Č60	<i>Zagotovo lahko rečem, da sta bili izvajalki tudi zelo odzivni, saj sta kljub obilici</i>	Odzivnost	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom

	<i>njihovega dela vedno odpisali, se oglasili</i>				
Č61	<i>Ne morem pa mimo tega, da sem v skupini spoznala res ogromno novih ljudi, celo nekaj novih bolj tesnih prijateljev, s katerimi smo še vedno v stikih</i>	Tesnejše prijateljstvo	Konkretna sprememba	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
Č62	<i>Smo pa bili tam res starši z zelo različnimi razlogi za vključitev v to</i>	Raznoliki razlogi	Splošno	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
Č63	<i>eni so bili poslani preko CSD</i>	Center za socialno delo	/	Pobuda za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
Č64	<i>spet drugi so se tako kot mi samoiniciativno vključili</i>	Družine – samoiniciativno	/	Pobuda za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
Č65	<i>kar se mi zdi zelo super, da slišiš da nisi sam s takimi težavami</i>	Spoznanje, da starši niso »sami«	Spoznanja	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
Č66	<i>Prvo, kar mi pride na misel so to videoposnetki, ki smo jih gledali na srečanjih. Recimo ena od nadgrajenij se mi zdi to, da bi posneli slovenske filmčke – videoposnetke, saj so sedaj vsi ameriški, ker je tudi sam program iz Amerike</i>	Novo video gradivo v slovenskem jeziku	Neverjetna leta – trening starševstva	Priložnosti izboljšanja nudenja pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
Č67	<i>Predvsem bi mi bilo pomembno, da bi bili videoposnetki nekoliko novejši, posodobljeni, saj so ti sedaj stari</i>	Novo, tematsko bolj aktualno in posodobljeno video gradivo	Neverjetna leta – trening starševstva	Priložnosti izboljšanja nudenja pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom

	<i>vsaj dvajset let. Vzgojne težave so sicer iste, saj se otroci isto razvijajo kot nekaj časa nazaj, ampak recimo je danes več poudarka na uporabi tehnologije, otroci več uporabljajo telefone, tehnologijo, so veliko bolj obremenjeni... se mi zdi, da so s tega vidika še nekoliko drugačne težave, s katerimi se naši otroci srečujejo in bi lahko bilo še na teh področjih nekoliko več poudarka, saj se mi tudi to zdi precej velik problem</i>				
Č68	<i>Dobro bi bilo tudi, če bi lahko te naše trenerke lahko prišle tudi na dom in naše situacije opazovale v živo in nam individualno svetovale in nas usmerile, tudi v konkretni situaciji, saj bi tako še bolj ozavestila naučeno</i>	Izvajanje home coachinga – bolj prilagojena individualna pomoč uporabnikom na njihovem domu	Neverjetna leta – trening starševstva	Priložnosti izboljšanja nujenja pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
Č69	<i>Lahko bi oblikovali tudi program v skrajšani obliki, da ne bi bilo tako dolgo, kot je sedaj. Lahko bi bil to sklop krajših predavanj</i>	Skrajšana oblika programa	Neverjetna leta – trening starševstva	Priložnosti izboljšanja nujenja pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom

Č70	<i>Več bi morali narediti tudi na temu, da bi bila knjiga o Neverjetnih letih nekoliko bolj poznana, da bi si starši prebrali</i>	Boljša prepoznavnost knjige Neverjetna leta	Neverjetna leta – trening starševstva	Priložnosti izboljšanja nujenja pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
D8	<i>Pričakovala sem, da bo javni delavec lahko pomagal mojemu sinu pri učenju in pisanju domače naloge, občasno pa tudi pri kakšnih teh predstavitvah in plakatih</i>	Pomoč otroku pri šolskih obveznostih	/	Začetna pričakovanja	Pomoč in podpora uporabnikom
D9	<i>Poleg tega sem si želela, da bi sin postal bolj samostojen in bi lahko tudi sam opravljal te stvari za šolo</i>	Samostojnost sina pri šolskih obveznostih	/	Začetna pričakovanja	Pomoč in podpora uporabnikom
D10	<i>in pa da bi te njegove slabe ocene popravil in napredoval v višji razred</i>	Pomoč sinu pri šolskih obveznostih	/	Začetna pričakovanja	Pomoč in podpora uporabnikom
D11	<i>Pričakovala sem tudi, da bo ta gospod pomagal sinu, da se nauči uporabljati tudi nekatere te funkcije na računalniku, ki jih sin potrebuje za šolanje na daljavo</i>	Pomoč sinu pri uporabi sodobne tehnologije	/	Začetna pričakovanja	Pomoč in podpora uporabnikom
D12	<i>saj sama v tej tehnologiji nisem najbolj vešča</i>	Neveščost uporabe tehnologije	Stiska družine	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
D13	<i>Ja v večini je to predvsem pomoč za šolo, sploh pri predmetih, kjer pač sin rabi več pomoč</i>	Učna pomoč	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
D14	<i>V težkih trenutkih pride prav tudi kakšna</i>	Spodbujanje, pohvala	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom

	<i>spodbudna beseda</i>				
D15	<i>Ta možakar, ki prihaja k nam domov</i>	Terensko delo na uporabnikovih domovih	Značilnosti programa	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
D16	<i>mi je tudi že parkrat pomagal, ko smo kaj potrebovali, recimo sedaj med korono, smo rabili računalnik</i>	Skrb za tehnično opremo v času šolanja na daljavo	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
D17	<i>pomagal mi je tudi že kaj popraviti</i>	Nudjenje raznih popravil	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
D18	<i>ali celo za odpeljati na odpad</i>	Odvoz dotrajanih stvari na odpad	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
D19	<i>Zadnjič mi je celo pomagal pri izpopolnjevanju ene vloge, ki sem jo morala oddati za denarno pomoč na centru, pa mi potem ni bilo treba fizično na center</i>	Pomoč pri uveljavljanju pravic iz javnih sredstev	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
D20	<i>Res je zelo prilagodljiv možakar</i>	Prilagodljivost	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
D21	<i>in se mu ni težko ničesar lotiti</i>	Pripravljenost pomagati	Strokovna drža	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
D22	<i>Sem pa slišala, da je že večkrat ljudem pomagal, ko so se selili</i>	Selitev	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
D23	<i>ali pa če so imeli kaj za počistiti in niso zmogli sami</i>	Čiščenje stanovanja	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
D24	<i>Zelo. Mislim, da sem zares dobila tisto kar smo potrebovali</i>	V celoti	/	Izpolnjena pričakovanja	Pomoč in podpora uporabnikom
D25	<i>So pa vsekakor vidni tudi rezultati, saj najverjetneje sin uspešno</i>	Uspešno zaključen razred	Konkretna sprememba	Doprinos pomoči in podpore uporabniku	Pomoč in podpora uporabnikom

	<i>napreduje v en razred višje</i>				
D26	<i>pa tudi ocene so se precej izboljšale</i>	Izboljšan učni uspeh	Konkretna sprememba	Doprinos pomoči in podpore uporabniku	Pomoč in podpora uporabnikom
D27	<i>Večkrat se tudi sam loti stvari in jih poskuša opraviti brez pomoči, tako bi lahko rekla, da je vseeno postal malce bolj samostojen</i>	Večja samostojnost otroka	Konkretna sprememba	Doprinos pomoči in podpore uporabniku	Pomoč in podpora uporabnikom
D28	<i>V zadnjem času se je tudi kar dobro naučil uporabljati računalnik, saj se je kar dolgo šolal od doma, ker so bile itak zaprte šole in sedaj on še mene uči kakšne osnovne stvari</i>	Veščost uporabe računalnika	Konkretna sprememba	Doprinos pomoči in podpore uporabniku	Pomoč in podpora uporabnikom
D29	<i>Se mi zdi, da sta s tem gospodom postala tudi že prava prijatelja, saj sta že precej časa tako pogosto v stikih</i>	Tesnejše prijateljstvo	Konkretna sprememba	Doprinos pomoči in podpore uporabniku	Pomoč in podpora uporabnikom
D30	<i>in se mi zdi, da mu sin lahko res zaupa stvari</i>	Zaupna oseba	Konkretna sprememba	Doprinos pomoči in podpore uporabniku	Pomoč in podpora uporabnikom
D31	<i>Ja javnega delavca bi lahko opisala kot zelo komunikativnega</i>	Komunikativnost	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
D32	<i>odprtega</i>	Odprtost	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
D33	<i>in tudi izobraženega, da lahko pomaga sinu pri stvareh za šolo</i>	Strokovnost	Strokovna drža	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
D34	<i>Je tudi izredno prilagodljiv, saj pride vedno, ko ga potrebujemo</i>	Prilagodljivost	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom

D35	<i>in vedno je na voljo za kakršnakoli dodatna vprašanja, tako da mi lahko svetuje, ko se znajdem v kakšni ne ravno ljubi situaciji</i>	Svetovanje v problemskih situacijah	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
D36	<i>Je tudi zelo prijazen</i>	Prijaznost	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
D37	<i>in pripravljen pomagati</i>	Pripravljenost pomagati	Strokovna drža	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
D38	<i>S sinom se res dobro ujameta, včasih delujeta tudi kot dobra prijatelja</i>	Tesnejše prijateljstvo	Konkretno spremembe	Doprinos pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
D39	<i>Običajno se vedno dobivamo na našem domu</i>	Terensko delo na uporabnikovih domovih	Značilnosti programa	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
D40	<i>in se kar sproti dogovarjamo kdaj in za koliko časa bo prišel</i>	Dogovor o terminih srečanj	Dogovori	Priložnost uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
D41	<i>in tudi kaj bosta s sinom počela</i>	Dogovor o aktivnostih	Dogovori	Priložnost uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
D42	<i>Vedno gledamo, da je vsaj enkrat na teden pri nas</i>	Tedenska srečanja	Značilnosti srečanj	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
D43	<i>kadar so potrebe večje, pa pride tudi večkrat</i>	Po potrebi več srečanj tekom tedna	Značilnosti srečanj	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
D44	<i>Se mi zdi, da sem po teh srečanjih z javnim delavcem kar pomirjena, saj vem, da je tisti dan sin veliko naredil za šolo</i>	Pomirjenost staršev	Počutje	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
D45	<i>in se potem tudi boljše počutim, predvsem kar se živcev tiče</i>	Izboljšanje psihičnega počutja	Počutje	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
D46	<i>Ja če bi bilo mogoče, bi si zagotovo želela,</i>	Več različnih aktivnosti (npr. družabne in športne igre)	Socialno vključevanje	Priložnost izboljšanja nujenja pomoči	Pomoč in podpora uporabnikom

	<i>da bi z javnim delavcem kdaj počeli še kaj drugega, na primer mogoče bi lahko kdaj namesto učenja tudi igrali kakšne družabne ali športne igre, kot je npr. badminton</i>		posebej ranljivih skupin	in podpore uporabnikom	
D47	<i>ali pa šli na sprehod v naravo, kjer bi se lahko tudi učili v naravi</i>	Sprehod v naravi	Socialnovarstveni program: psihosocialna pomoč otrokom in njihovim družinam: »Družite se z nami – ustvarjamo zgodbo z vami«	Priložnost izboljšanja nudenja pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
D48	<i>ali na igrišče in se tudi na ta način družili med seboj</i>	Obisk igrišča	Socialno vključevanje posebej ranljivih skupin	Priložnost izboljšanja nudenja pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
E13	<i>Zagotovo lahko rečem, da nisem imela velikih pričakovanj, saj sem bila zaradi družinske situacije precej pod pritiskom in o tem nisem imela časa razmišljati</i>	Brez velikih pričakovanj	/	Začetna pričakovanja	Pomoč in podpora uporabnikom
E14	<i>Seveda sem si želela, da bi laični delavec pomagal sinu pri šolskem delu</i>	Pomoč otroku pri šolskih obveznostih	/	Začetna pričakovanja	Pomoč in podpora uporabnikom
E15	<i>saj mene sin ni ubogal in sem se počutila zelo nemočno, da bi mu sama zmogla pomagati</i>	Otrokovo nesprejemanje starševske pomoči	Stiska staršev	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
E16	<i>Res je, da mi je strokovna delavka pomoč predstavila zelo natančno in me poskušala dvigniti</i>	Spodbujanje, pohvala	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom

E17	<i>da sem potrebo po pomoči začela drugače dojemati in ne več kot lastno nemoč in neuspeh, da sama ne morem skrbeti za družino</i>	Drugačno dožemanje potrebe po pomoči	Spoznanja	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
E18	<i>Lahko bi rekla, da sem si prav to želela, da bi mi nekdo dal potrditev, da sem na pravi poti</i>	Potrditev o »pravi poti«	/	Začetna pričakovanja	Pomoč in podpora uporabnikom
E19	<i>Trenutno je večina pomoči javnega delavca usmerjena v šolsko delo, torej gre za neko učno pomoč mojemu najmlajšemu sinu, ki letos obiskuje prvi letnik srednje šole</i>	Učna pomoč	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
E20	<i>Že v osnovni šoli je imel veliko težav, sedaj pa je šola na daljavo naredila tudi svoje, saj ni delal sproti domačih nalog, niti ni pisal snovi</i>	Učne težave	Stiska otroka	Razlog za vključitev v program	Povod za vključitev uporabnikov v program
E21	<i>Sedaj se z laičnim delavcem srečuje redno vsak teden in</i>	Tedenska srečanja	Značilnosti srečanj	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
E22	<i>delata za šolo. Pomaga mu pri matematiki in pri strokovnih predmetih.</i>	Učna pomoč	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
E23	<i>Se mi zdi, da sina res nekako motivira, da skupaj čim več naredita</i>	Motiviranje otroka	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom

E24	<i>Pomoč delavca nam res lajša vsakdan</i>	Lažje premagovanje vsakodnevnih izzivov	Konkretna sprememba	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
E25	<i>saj ko je on pri nas imam več časa, da se tudi jaz lahko umaknem in v miru poskrbim za gospodinjstvo</i>	Več časa za gospodinjstvo obveznosti staršev	Konkretna sprememba	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
E26	<i>S tem sem res zelo zadovoljna</i>	Zadovoljstvo staršev	Počutje	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
E27	<i>Sin se z laičnim delavcem dobro razume, lahko bi rekla da sta si kot prijatelja</i>	Tesnejše prijateljstvo	Konkretna sprememba	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
E28	<i>Se pa velikokrat zgodi, da se javni delavec posveti tudi najstarejšima sinovoma in skupaj brskajo po spletu za kakšno primerno službo</i>	Pomoč pri iskanju službe	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
E29	<i>zadnjič jima je celo pomagal pri pisanju življenjepisa, ki sta ga razposlala na par podjetij v okolici</i>	Pomoč pri pisanju življenjepisa za potrebe službe	Fizična pomoč	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
E30	<i>Mislím, da lahko brez slabe vesti rečem, da program čisto zares izpolnjuje vsa moja pričakovanja, ki sicer zaradi vseh okoliščin niso bila preveč velika</i>	V celoti	/	Izpolnjena pričakovanja	Pomoč in podpora uporabnikom
E31	<i>Najbolj sem vesela, da lahko vidim napredek sina pri šolskem delu</i>	Izboljšani učni uspehi	Konkretna sprememba	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom

E32	<i>in da bo končal ta letnik srednje šole</i>	Uspešno zaključen razred	Konkretna sprememba	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
E33	<i>Ob tem sem popolnoma mirna</i>	Pomirjenost staršev	Počutje	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
E34	<i>Vidim, da mu to koristi tudi za njegovo psihično počutje, saj ga večkrat opazim bolj zadovoljnega, kot je bil prej, ko je bil precej zamorjen in v skrbeh</i>	Izboljšanje psihičnega počutja	Počutje	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
E35	<i>Ma laični delavec je res en srčen</i>	Srčnost	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
E36	<i>odkrit človek</i>	Odkritost	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
E37	<i>ki prihaja k nam enkrat na teden</i>	Tedenska srečanja	Značilnosti srečanj	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
E38	<i>Običajno ima nek urnik, ki se ga je doreklo na samem začetku našega druženja</i>	Ustaljen urnik	Značilnosti srečanj	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
E39	<i>Vesela sem, da se je sin nanj navadil in sta tako v dobrih odnosih</i>	Dobri odnosi	/	Sodelovanje uporabnikov in izvajalke	Pomoč in podpora uporabnikom
E40	<i>Javni delavec se tudi zelo prilagodi</i>	Prilagodljivost	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
E41	<i>in če kdaj ne moremo, se vedno dogovorimo za nek drug dan</i>	Nadomeščanje izostanih srečanj	Značilnosti srečanj	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
E42	<i>Ni mu težko se kdaj pa kdaj tudi z nami pogovoriti, malce poklepetati</i>	Pogovor	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom

E43	<i>saj je tudi kar precej zgovoren človek</i>	Komunikativnost	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
E44	<i>Moram pa pohvaliti tudi njegovo točnost, saj bi težko našla dan, ko je zamudila dogovorjeno uro</i>	Točnost	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
E45	<i>Če sem iskrena mi je program že sedaj kar precej všeč in se mi zdi, da res izpolnjuje vse te naše potrebe, ki jih imamo, zato nimam neke potrebe bo boljšemu</i>	Ni dodatnih možnosti izboljšanja	Neverjetna leta – trening starševstva	Priložnosti izboljšanja nudenja pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
E46	<i>Mogoče bi si želela edino, da se ta javni oziroma laični delavec ne bi menjal vsako leto, saj se mi zdi, da smo se ravno navadili nanj in smo se povezali pa se bo moral kmalu zamenjati</i>	Stalnost javnega delavca – brez vsakoletne menjave	Socialno vključevanje posebej ranljivih skupin	Priložnosti izboljšanja nudenja pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
E47	<i>Si pa želim, da bi imeli tudi z javnim delavcem lahko bolj nek tak zaupen odnos, kot ga imam z delavkami na centru, ampak to se mi zdi mogoče samo v primeru tega daljšega sodelovanja, brez vsakoletne menjave</i>	Želja po bolj zaupnem odnosu z javnim delavcem	Socialno vključevanje posebej ranljivih skupin	Priložnosti izboljšanja nudenja pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
R.V. 4					
A56	<i>Ja, kot sem že omenila smo s strokovno delavko ves čas na vezi</i>	Neprestana dosegljivost izvajalk	Odnosi	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom

A57	<i>večinam preko telefona</i>	Preko telefona	Značilnosti srečanj	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
A58	<i>in tako lahko izraziva najine želje glede tega, kaj bo na vrsti na posameznem srečanju, ali bo to naloga, učenje ali mogoče kaj drugega, ponavadi rečem, da naj skupaj pogledata matematiko ali mogoče naredijo kakšno predstavitev, odvisno, kaj je takrat najbolj aktualno v šoli</i>	Dogovor o aktivnostih	Dogovori	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
A59	<i>Sami lahko tudi ob začetku šolskega leta določiva dneve in ure, ko bo k nam prihajala strokovna delavka</i>	Dogovor o terminih srečanj	Dogovori	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
A60	<i>Smo pa tudi dogovorjene, da se v primeru, da nam kaj prekrži načrte, o tem obvestimo ali po sporočilu ali kar preko klica</i>	Medsebojno obveščanje o morebitni odsotnosti	Odnosi	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
A61	<i>Se pa potem vedno dogovorimo, da to zamujeno srečanje nekako nadomestimo ali kakšen drug dan ali mogoče samo ob kakšni drugi uri</i>	Nadomeščanje izostanih srečanj	Značilnosti srečanj	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
A62	<i>Ma iskreno povem, da nimam nobenih predlogov oziroma ne vidim potrebe po še več tega, saj vse štima in</i>	Ni potrebe po dodatnih priložnostih	/	Dodatne priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov

	<i>poteka tako, kot je treba</i>				
A63	<i>Že sedaj so vsa moja pričakovanja dosežena, včasih že presežena</i>	Presežek začetnih pričakovanj	/	Izpolnjena pričakovanja	Participacija uporabnikov
A64	<i>Res nimam besed, da bi prehvalila to srčnost strokovne delavke, ki dodaja vrednost samemu programu</i>	Srčnost	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
B59	<i>Aha, ja zagotovo lahko sama izberem termin srečanja, predvsem ob začetku šolskega leta. Potem tudi sama predlagam uro srečanj</i>	Dogovor o terminih srečanj	Dogovori	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
B60	<i>Do sedaj sem lahko tudi sama izrazila željo, kaj bosta počela strokovna delavka in sin</i>	Dogovor o aktivnostih	Dogovori	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
B61	<i>Ravno sedaj med epidemijo sem sama predlagala, da se zmanjša število srečanj, saj se mi zdi, da je imel sin že tako ogromno Zoom-a in ga res nisem želela še s tem obremenjevati. Sem raje situacijo reševala sama</i>	Dogovor o številu tedenskih srečanj preko ZOOM-a	Dogovori	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
B62	<i>Res sem vesela, da lahko tudi sama prispevam k temu, saj se mi zdi, da je potem vse bolj prilagojeno nam in gre za bolj neko individualno</i>	Boljša prilagojenost, individualnost programa	/	Doprinos uporabnikove participacije	Participacija uporabnikov

	<i>pomoč naši družini, saj moj sin trenira še nogomet, kar mu vzame ogromno časa in je tudi to malce ovira za šolo</i>				
B63	<i>Imam občutek, da na ta način boljše funkcioniramo</i>	Boljše sodelovanje	/	Doprinos uporabnikove participacije	Participacija uporabnikov
B64	<i>in so res upoštewane vse naše želje</i>	Večja slišanost uporabnikovih potreb	/	Doprinos uporabnikove participacije	Participacija uporabnikov
B65	<i>Ja če bi imela možnost, bi si želela da bi v programu imela več možnosti skupnega sodelovanja s strokovno delavko in šolo hkrati. S tem mislim na to, da bi se lahko skupaj srečale in se pogovorile</i>	Več timskega sodelovanj med strokovno delavko, starši in zaposlenimi v šoli	/	Dodatne priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
B66	<i>Veš, moj sin je precej pozabljiv in bi tako bila bolj obveščena o njegovih obveznostih za šolo</i>	Večja seznanjenost staršev s šolskimi obveznostmi otrok	/	Doprinos dodatne uporabnikove participacije	Participacija uporabnikov
B67	<i>in bi tudi midve s strokovno delavko vedele, kaj je potrebno delati na posameznem srečanju s sinom, recimo kdaj so kakšna ocenjevanja, kdaj pišejo test, kdaj imajo kakšno predstavitev</i>	Lažje načrtovanje aktivnosti	/	Doprinos dodatne uporabnikove participacije	Participacija uporabnikov
B68	<i>Verjetno bi se morala o tem pogovoriti s strokovno delavko, saj mi prisluhne bolj</i>	Pripravljenost prisluhniti	Strokovna drža	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom

	<i>kot zaposleni v šoli</i>				
B69	<i>To bi mi res pomagalo, da bi tudi sama imela manj skrbi za sinovo šolo</i>	Manj skrbi glede šolskih obveznosti	/	Doprinos dodatne uporabnikove participacije	Participacija uporabnikov
B70	<i>in bi lažje presodila ali ga lahko določen dan peljem na trening ali ne</i>	Lažje odločanje o udeležbi otroka v prostočasnih dejavnostih	/	Doprinos dodatne uporabnikove participacije	Participacija uporabnikov
C58	<i>Ja prispevala sem s svojim mnenjem o tem, kako bi ocenila program, kaj smo pogrešali, kaj bi še dodali, ki sem ga izrazila z ocenjevalnimi listi, ki smo jih dobili. Tu sem zapisala svoje predloge</i>	Preko ocenjevalnih listov – mnenje, predlogi	Načini sooblikovanja	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
C59	<i>Možnost besede sem imela tudi pri urniku, če se je le dalo so se izvajalke prilagodile</i>	Dogovor o terminih srečanj	Dogovori	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
C60	<i>Sicer ob začetku smo imeli možnost izbire dopoldanskega ali popoldanskega termina</i>	Možnost izbire dopoldanske/popoldanske skupine	Druge priložnosti	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
C61	<i>ko pa smo prešli na ZOOM, so bile izvajalke prav tako precej fleksibilne</i>	Prilagodljivost	Osebnostne značilnosti	Kompetence izvajalk programa	Pomoč in podpora uporabnikom
C62	<i>Ves čas sem imela tudi možnost postavljanja vprašanj in tako pridobila zelene podatke</i>	Postavljanje vprašanj o interesantnih temah	Druge priložnosti	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
C63	<i>Določene teme sem imela možnost predelati tudi sama doma in</i>	Možnost samostojno predevale določenih tem ob podpori izvajalke	Druge priložnosti	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov

	<i>potem kontaktirati moderatorki, če sem potrebovala na katerem področju več pomoči</i>				
C64	<i>Tako smo si lahko sami prilagodili vsebino tematik</i>	Dogovor o temi posameznega srečanja	Dogovori	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
C65	<i>in tudi obseg, kako temeljito bi kakšno temo obdelali</i>	Dogovor o obsegu tematike posameznega srečanja	Dogovori	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
C66	<i>Želela bi si, da bi lahko skupaj z izvajalkama predelali še malce več tem po naši izbiri - dodatnih tem, ki bi jih sami predlagali, saj bi mi bilo super, če bi se še bolj osredotočili na to našo težavo, da bi se naučila še več primernih pristopov</i>	Vključenost več tem po izboru uporabnikov	/	Dodatne priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
C67	<i>Na ta način bi še bolj zadostili našim potrebam, ki se pojavljajo v naših družinah</i>	Večja slišanost uporabnikovih potreb	/	Doprinos uporabnikove dodatne participacije	Participacija uporabnikov
Č71	<i>Ja zagotovo sem imela precej možnosti, da sem tudi sama sooblikovala program, saj so nas izvajalke ves čas spraševale, če si bi še karkoli želeli</i>	Ves čas veliko priložnosti soustvarjanja	Načini sooblikovanja	Priložnost uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
Č72	<i>Svoje mnenje in konkretne predloge sem lahko izrazila tudi ob koncu, ko smo dobili te evalvacijske liste za rešit</i>	Preko ocenjevalnih listov – mnenje, predlogi	Načini sooblikovanja	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
Č73	<i>Izpostavila bi pa to, da sem sama</i>	Dogovor o temi posameznega srečanja	Dogovori	Priložnosti uporabnikovega	Participacija uporabnikov

	<i>lahko predlagala temo, na kateri sem si želela mogoče malce več poudarka</i>			sooblikovanja programa	
Č74	<i>Vedno so nas Izvajalke tudi vprašale, če bi želele še kaj povedati, če imamo še kakšno težavo, v kateri nas lahko usmerijo</i>	Usmerjanje v problemskih situacijah	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
Č75	<i>Vedno smo lahko spraševale, kar nas je zanimalo</i>	Postavljanje vprašanj o interesantnih temah	Druge priložnosti	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
Č76	<i>Na srečanjih smo se šli tudi igrati vlog</i>	Vaja – Igra vlog	Metode dela	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
Č77	<i>Te različne situacije smo tudi odigrali, recimo eden je bil v vlogi starša, drugi v vlogi otroka, tako smo vedno lahko vsi sodelovali</i>	Sodelovanje v igri vlog	Druge priložnosti	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
Č78	<i>Smo se pa lahko sami javili za na sredino, za glavno vlogo, če smo želeli še bolj aktivno sodelovati</i>	Prostovoljne odločitve o aktivnem sodelovanju	Druge priložnosti	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
Č79	<i>Jaz sicer nisem najbolj navdušena nad izpostavljanjem pred drugimi, ampak se mi zdi, da sva z možem kar dosti igrala in nama je to pomagalo, da sva določene stvari še bolj usvojila</i>	Spodbujanje staršev k aktivnemu sodelovanju na srečanjih	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
Č80	<i>Pri tem vprašanju pa nimam konkretnega</i>	Brez ideje o dodatnem sooblikovanju programa	/	Dodatne priložnosti uporabnikovega	Participacija uporabnikov

	<i>odgovora, saj nimam ideje, kako bi lahko še bolj sooblikovala program</i>			sooblikovanja programa	
Č81	<i>Niti nikoli nisem zaznala neke nujne oziroma dodatne potrebe, da bi kaj dodajala, ker je že sedaj vrhunski program</i>	Ni potrebe po dodatnih priložnostih	/	Dodatne priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
Č82	<i>Program me je itak zelo presenetil, saj nisem pričakovala, da bomo tako realno delali, mislim, da sem bila celo malce negotova o učinkovitosti</i>	Prisotna negotovost	/	Začetna pričakovanja	Pomoč in podpora uporabnikom
Č83	<i>A je bilo potem veliko presenečenje zame, saj res nisem imela veliki pričakovanj</i>	Brez velikih pričakovanj	/	Začetna pričakovanja	Pomoč in podpora uporabnikom
Č84	<i>Mislim, da bi program morala dati skozi vsaka družina, saj bi se tako verjetno preventivno rešilo marsikatero razvojno in vzgojno težavo, da do nje ne bi prišlo po večjih letih nekih utrjenih družinskih vzorcev</i>	Preventivno zaviranje razvoja razvojnih in vzgojnih težav	Psihosocialna pomoč in podpora	Oblika pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
D49	<i>Ja, kot si rekla, vedno lahko sama predlagam kaj bomo počeli, kakšne bodo dejavnosti takrat ko pride javni delavec k nam.</i>	Dogovor o aktivnostih	Dogovori	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov

	<i>Sama imam tako taktiko, da vedno predlagam, da se najprej naredi domača naloga, nato pa še plakati, predstavitev in učenje</i>				
D50	<i>Sama se tudi dogovarjam, kdaj bo javni delavec prišel k nam, določim seveda tudi uro</i>	Dogovor o terminih srečanj	Dogovori	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
D51	<i>Ko vidim, da je potrebne več pomoči, ga prosim, če lahko pride večkrat k nam, recimo prejšnji teden je bil pri nas štirikrat, saj ima sedaj sin veliko preverjanj in ocenjevanja</i>	Dogovor o možnosti dodatnih srečanj	Dogovori	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
D52	<i>Če slučajno ne moremo določen dan, ga lahko pokličem, prav tako tudi on nas, če mu pride karkoli vmes</i>	Medsebojno obveščanje o morebitni odsotnosti	Odnosi	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
D53	<i>Se pa vedno dogovorimo tudi za novo srečanje, tako da nikoli ne zamudimo priložnosti za pomoč</i>	Nadomeščanje izostanih srečanj	Značilnosti srečanj	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
D54	<i>Ja želela bi si, da bi javnemu delavcu lahko bolj zaupala, da bi lahko vzpostavila nek bolj zaupen odnos, v katerem bi se mu lahko odprla in izpovedala tudi bolj zaupne in intimne stvari</i>	Želja po bolj zaupnem odnosu z javnim delavcem	Socialno vključevanje posebej ranljivih skupin	Priložnost izboljšanja nudenja pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom

D55	<i>Ne bi pa se branila tudi kakšne podporne skupine, kjer bi se srečala tudi s starši s podobno stisko, kot jo imamo pri nas in bi tam bolj sodelovala in se vključevala</i>	Skupine za starše s podobnimi težavami in stiskami	Socialnovarstveni program: psihosocialna pomoč otrokom in njihovim družinam: »Druži se z nami – ustvarjamo zgodbo z vami«	Priložnost izboljšanja nudenja pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
D56	<i>ker sedaj je res vse bolj prilagojeno posamezni družini, ni veliko skupinskega</i>	Individualni program	Značilnosti programa	Značilnosti pomoči in podpore	Pomoč in podpora uporabnikom
E48	<i>Ja zagotovo veliko prispevamo k našim skupnim dogovorom, predvsem o tem, kaj bosta sin in javni delavec delala, ko ta pride v našo družino</i>	Dogovor o aktivnostih	Dogovori	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
E49	<i>Ob začetku sodelovanja smo skupaj dorekli tudi ta tedenski termin, ki se ga še vedno držimo</i>	Dogovor o terminih srečanj	Dogovori	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
E50	<i>Dorekli smo tudi neka pravila za boljše sodelovanje, recimo glede zamujanja, pripravljenosti otroka za šolsko delo</i>	Dogovor o pravilih za boljše sodelovanje	Dogovori	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
E51	<i>Včasih, če vidim, da je potrebno potrebo, potem se lahko z laičnim delavcem zmenim še za kakšen dodaten termin, da s sinom uredita vse kar ga še mori ali pa ne zmore sam</i>	Dogovor o možnosti dodatnih srečanj	Dogovori	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov

9.5.

E52	<i>Aja, pa prostor, ker se uči ta tudi mi določimo, saj sin nima svoje sobe in se ponavadi uči ta ali v kuhinji ali v dnevni sobi, recimo ko smo vsi doma potem sta običajno v dnevni sobi in se ostali umaknemo v kuhinjo</i>	Dogovor o kraju soustvarjanja	Dogovori	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
E53	<i>Sedaj ko razmišljam o tem vidim, da imamo res kar neprestano možnosti, da povemo svoje želje, za kar sem izjemno hvaležna</i>	Ves čas veliko priložnosti soustvarjanja	Načini sooblikovanja	Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
E54	<i>saj se mi zdi, da se na ta način res nekoliko boljše sodelujemo</i>	Boljše sodelovanje	/	Doprinos uporabnikove participacije	Participacija uporabnikov
E55	<i>Tukaj pa ne vem, kaj bi lahko odgovorila, saj imam občutek, da res ni veke potrebe, da bi bili še bolj vključeni, saj imamo že tako vsega več kot dovolj</i>	Ni potrebe po dodatnih priložnostih	/	Dodatne priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa	Participacija uporabnikov
E56	<i>in kot sem že rekla ta program prinaša ogromno enega zadovoljstva, predvsem meni osebno</i>	Zadovoljstvo staršev	Počutje	Doprinos pomoči in podpore uporabnikom	Pomoč in podpora uporabnikom
E57	<i>in za to naše sodelovanje nimam pripomb</i>	Brez pripomb	/	Sodelovanje uporabnikov in izvajalke	Pomoč in podpora uporabnikom

Osnovno kodiranje – izvajalke

PROGRAMI POMOČI DRUŽINAM NA CSD SEVERNA-PRIMORSKA

Pridobljeno v literaturi (interno gradivo, spletna stran)

- Socialnovarstveni program: psihosocialna pomoč otrokom in njihovim družinam – »Druži se z nami – ustvarjamo zgodbe z vami«;
- Neverjetna leta – trening starševstva;
- Socialno vključevanje posebej ranljivih skupin

1. DRUGI PROGRAMI POMOČI NA CSD SEVERNA-PRIMORSKA

➤ Drugi aktivni programi

- Program za rejniške družine (F1)
- Prostovoljno delo z mladimi (F2)
- TOM telefon (F3)
- Aktivno preživljanje poletnih šolskih počitnic za otroke in mladostnike (F4)
- Aktivna starost – sožitje generacij (F5)
- Nepoznavanje drugih programov (G1, H1, I1)

2. POVOD ZA VKLJUČITEV UPORABNIKOV V PROGRAM

➤ Način vključevanja v program

- Različni načini (F6)
- Prostovoljna odločitev uporabnikov (G2, H2, I2)

➤ Seznanitev uporabnikov s programom

- Širjenje dobrega glasu med uporabniki (H3)
- CSD – Strokovna delavka (I3)

➤ Pobuda za vključitev v program

- Šola (F7, H6)
- Center za socialno delo (F8, G3, H4)
- Družine – samoiniciativno (F9)
- Zdravstvene institucije (H5)
- Sodišče (H7)

➤ Razlog za vključitev v program

- Splošno

- Raznoliki razlogi (G5, I9)
- Odvisen od uporabnikovih potreb (G6)
- Preventivni razlogi (H18)
- Stiska družine
 - Socialna ogroženost (G16)
 - Oteženo vsakdanje funkcioniranje (G7)
 - Slabi družinski odnosi (F13, H11)
 - Finančne težave (F21, G14, I12)
 - Stanovanjska problematika (G13, I14)
 - Šibka ali odsotna socialna mreža (G8)
 - Osamljenost (G9, I13)
 - Nesprejetost in izključenost iz družbe (G12)
 - Odsotnost možnosti prevoza do različnih storitev (I15)
- Stiska otroka
 - Učne težave (F10, I18)
 - Pomanjkanje tehnične opreme za šolanje na daljavo (I19)
- Stiska staršev
 - Vzgojna nemoč staršev (H10)
 - Starševske veščine (H17)
 - Razveza (F14)
 - Neusklajenost staršev (F15)
 - Starševska nezmožnost nudenja učne pomoči otrokom (G15)
 - Neveščost pri urejanju raznih vlog (I10)
 - Neveščost pri urejanju finančnih zadev (I11)
- Potrebe in želje družine
 - Potreba po dodatni pomoči v okviru CSD (G4)
 - Želja po izboljšanju vzgoje otrok (H19)
 - Želja po preverbi starševskih veščin (H12)
- Zdravstveni izzivi in diagnoze
 - Zdravstvene težave (H14, I16)
 - Oviranost (G10)
 - Težave v duševnem zdravju (G11, I17)

- Motnja pozornosti in hiperaktivnosti (H13)
- Čustveno – vedenjske težave otrok (H15)
- Govorno – jezikovne težave otrok (H16)
- Strokovna podlaga – zakoni
 - Ukrep odvzema otroka (H8)
 - Poravnava v primeru družinskega nasilja (H9)

➤ **Pokazatelji težav**

- Neprimerno vedenje v šoli (F11)
- Padec šolskega uspeha (F12)

3. POMOČ IN PODPORA UPORABNIKOM

➤ **Oblika pomoči in podpore**

- Fizična pomoč
 - Učna pomoč (F16, G29, I28)
 - Uvajanje otrok v vsakdanja opravila (F19, G30)
 - Aktivno druženje z uporabniki (G18, I30)
 - Pomoč pri vzpostavljanju stika z različnimi službami (G22)
 - Spremljevanje uporabnikov po obveznostih (G23, G73, I26)
 - Vzpostavljanje stikov s socialno mrežo uporabnikov (G24)
 - Pomoč pri uveljavljanju pravic iz javnih sredstev (G26, I20)
 - Izdelava načrtov porabe denarja (G27, I22)
 - Učenje staršev nudenja učne pomoči otroku (G31)
 - Učenje konstruktivne igre z otrokom (G32)
 - Sodelovanje s šolo (G33, I27)
 - Prisotnost na srečanjih stikov pod nadzorom (G35)
 - Trening in krepitev starševskih veščin (H20, H27, H29)
 - Pošiljanje dodatnega izobraževalnega gradiva (H34)
 - Varstvo otrok za čas izvajanja programa (H36)
 - Plačevanje potnih stroškov (H37)
 - Čiščenje stanovanja (I23)
 - Selitev (I24)
 - Nudenje prevoza (I25)

- Skrb za tehnično opremo v času sodelovanja na daljavo (H38, I29)
- Psihosocialna pomoč in podpora
 - Načrtovanje aktivnega preživljanja prostega časa (F17, G34)
 - Podpora staršem pri vzgoji otrok (F18, G28, H24, H30)
 - Podpora otrokom pri razvijanju delovnih navad (F20)
 - Pogovor (F22, F41, G19, H21, I31)
 - Usmerjanje v problemskih situacijah (G20, H33)
 - Svetovanje v problemskih situacijah (G21, I21)
 - Usmerjanje k smotrnejši uporabi finančnih sredstev (G25)
 - Medsebojno povezovanje uporabnikov znotraj skupine (H35, H81)
 - Usmeritev k socialni delavki na CSD (I57)
 - Medsebojno učenje in podpiranje uporabnikov (H25, H80)
 - Priložnost opazovanja starševskih reakcij in otrokovega odziva (H28)
 - Poskušanje odvrnitve staršev od popravljanja in karanja otrok (H31)
 - Krepitev obstoječih starševskih veščin (H87)

➤ **Potreba po pomoči in podpori**

- Odvisna od uporabnikov (F60, G78, I73)
- Zadovoljena potreba po pomoči in podpori uporabnikov (G77, H103, I72)
- Večja potreba – več obiskov uporabnikov (G79)
- Učna pomoč – zadostujejo tedenska srečanja (F61)
- Druge težave – večja potreba (F62)
- Spremembo uporabnikom po obveznostih – manjša potreba (I74)
- Selitev – večja potreba (I75)

➤ **Izzivi nudenja pomoči in podpore**

- Izzivi v povezavi z uporabniki
 - Previsoka pričakovanja uporabnikov (F44)
 - Neodločenost oziroma nezanesljivost uporabnikov (I55)
 - Izzivi v povezavi z uporabnikovimi težavami (I58)
 - Reševanje finančnih težav (I59)
 - Seznanitev uporabnikov z določenimi pravicami in sprovedba le-teh (I60)
- Izzivi v povezavi z izvajalkami

- Način razlage želenega cilja soustvarjanja (F45)
- Občutki nemoči (F46, I56)
- Nudjenje opore uporabnikom v trenutkih nemoči (F47)
- Ni izzivov – vsebinska vodja programa (G63)
- Vzdrževanje osredotočenosti izvajalk na uporabnikove cilje (H74, H76)
- Usklajevanje vseh uporabnikovih ciljev (H75)
- Integriranje individualnih ciljev v splošen program (H77)
- Izbiranje ustrezne priložnosti za nagovor izbrane teme (H78)
- Izzivi v povezavi z javnim delavcem
 - Postavljanje meja javnemu delavcu glede razpoložljivosti uporabnikom (G64)
 - Brezmejnost nudenja pomoči in podpore (G65)
 - Usklajevanje klicev tekom dneva (G66, I53)
 - Ohranjanje zasebnosti javnega delavca (G67)
 - Usklajevanje urnika (F52, I54)
 - Prilagajanje načina dela v izrednih situacijah (I52)

➤ **Značilnosti pomoči in podpore**

- Značilnosti programa
 - Sprotno spremljanje uporabnikovih potreb (G17)
 - Prilagojenost uporabnikovim potrebam (G49, G70, I70)
 - Sodelovanje z večjim številom uporabnikov (G68, I71)
 - Terensko delo na uporabnikovih domovih (G71)
 - Sodelovanje izven uporabnikovega doma - neustrezni pogoji (G72)
 - Usmerjenost k napredku (H88, H106)
 - Zastavljanje ciljev uporabnikov (H100)
 - Aktivna udeležba staršev (H101)
 - Celostno usmerjen program (H109)
 - Različni deli programa (H110)
- Značilnosti srečanj
 - Tedenska srečanja (F48, H93)
 - Preko ZOOM-a - epidemija (F49)

- Preko telefona (F50, H32)
- Možnosti sprememb in prilagajanja srečanj (F51)
- Aktivnosti v popoldanskem času (F53)
- Spoznavno uvodno srečanje (H83)
- Postrežba s hrano in pijačo na srečanjih (H86)
- Preventivni program: 14 - 16. srečanj (H90)
- Izvajajoči program: 18 srečanj - 4 mesece (H91)
- Strukturirano srečanje: pregled domačih izkušenj, tema dneva, povzetek dneva (H95, H99)
- Predpriprava na srečanje – branje knjige (H102)
- Večmesečno sodelovanje (I65)
- Dogovorjeni, fiksni termini (I67)
- Metode dela
 - Opravljanje psihološke diagnostike – anamneza (H84)
 - Učenje na praktičnih primerih (H22, H96)
 - Delo v parih (H97)
 - Vaja - Igra vlog (H98)
- Obveznosti
 - Preizkušanje usvojenih znanj v domačem okolju (H23)
 - Tedenske domače obveznosti za uporabnike (H94)
- Odnosi
 - Neprekinjeni stiki (F54, H92, I66)
 - Medsebojno obveščanje o morebitni odsotnosti (F55)
 - Ohranjanje zasebnosti izvajalk programa (F57)
 - Neprestana dosegljivost izvajalk (F58, H89, I69)
 - Sprotno dogovarjanje o sodelovanju (G69, I8, I68)
 - Pridobivanje zaupanja s strani uporabnikov tekom sodelovanja (I63)
 - Dobri odnosi (F59, G74, I64)
- Občutki
 - Občutek sprejetosti in domačnosti v družinskem okolju (F56, G75)
 - Dobro sodelovanje – zadovoljni uporabniki (G76)
 - Naporno začetno sodelovanje z uporabniki (I62)

➤ **Preverjanje zadovoljstva uporabnikov s prejeto pomočjo in podporo**

- Uporaba pogovora (F63, G80, H107, I76)
- Sprotna evalvacija (F64, G81)
- Zaključni šolski uspeh (F65)
- Končna evalvacija (G82)
- Refleksija na sestankih izvajalk (G83)
- Sproti (G84)
- Redno (G85)
- Vključen uporabnik (G86)
- Intervjuji oz. strukturirani vprašalniki – predlog izboljšave (G87)
- Vprašalniki s konkretnimi vprašanji – na začetku, ob koncu, po šestih mesecih programa (H108)
- Ni potrebe po preverjanju – zadovoljstvo vidno s ponovno prošnjo po pomoči (I77)

➤ **Priložnosti izboljšanja nujenja pomoči in podpore uporabnikom**

- Socialnovarstveni program: psihosocialna pomoč otrokom in njihovim družinam – »Druži se z nami – ustvarjamo zgodbo z vami«
 - Več tedenskih srečanj (F66)
 - Več timskega sodelovanja z drugimi službami in organizacijami (F67, G91)
- Socialno vključevanje posebej ranljivih skupin
 - Ni dodatnih možnosti izboljšanja (G88)
 - Več zaposlenih na tem programu (G89)
 - Več časa za program (G90)
 - Več izobraževanj – javni delavec (G92)
 - Udeležba na superviziji – javni delavec (G93)
 - Lastna pisarna z ustrezno tehnično opremo (I78)
 - Zaupen in varen prostor (I79)
- Neverjetna leta – trening starševstva
 - Izvajanje home coaching – bolj prilagojena individualna pomoč uporabnikom na njihovem domu, uvid v družinsko dinamiko (H111)

➤ **Teoretska izhodišča socialnega dela ob nudenju pomoči in podpore**

○ Strokovne delavke

- Vse pridobljeno znanje na Fakulteti za socialno delo (F32)
- Sklepanje dogovora o sodelovanju (F33)
- Soustvarjanje zelenih rešitev (F34, G48, H62, I43)
- Krepitev moči uporabnikov (F36, G50, H54, H59, I44)
- Slišnost uporabnikov (G47)
- Vzpostavljanje delovnega odnosa (H53)
- Zaveznitvo med uporabniki in izvajalci programa (H60)
- Glavni uporabnik – ekspert iz izkušenj (H61)

○ Javni delavec

- Odsotnost konceptov socialnega dela pri nudenju pomoči in podpore (G46)
- Postopki in načini uveljavljanja pravic iz javnih sredstev (I41)
- Poznavanje vlog in nekaterih zakonov (I42)
- Nepoznavanje in neuporaba teoretskih izhodišč socialnega dela - javni delavec (I40)

➤ **Druga teoretska izhodišča ob nudenju pomoči in podpore**

- Pedagoška izhodišča - uporaba prisposodob, enostavna razlaga (F35)
- Laično delo (G45)
- Psihološka izhodišča (H63)
- Pedopsihiatrična izhodišča (H64)

➤ **Kompetence izvajalk programa**

○ Osebnostne značilnosti

- Prilagodljivost (F37, G42, I48)
- Empatičnost (F38, G54, G58, H71)
- Komunikativnost (F39, G55, H73, I45)
- Potrpežljivost (F42)
- Zanesljivost (F43, I51)
- Iznajdljivost (G51, I47)
- Odprtost (G56, H72)

- Točnost (I61)
- Strokovna drža
 - Pripravljenost prisluhniti (F40, H69)
 - Razumevanje uporabnikov (G52)
 - Neobsojanje uporabnikov (G53)
 - Pripravljenost pomagati (G57, H70, I46)
 - Strokovno znanje s področja socialnega dela (G59)
 - Neavtoritarnost (H65)
 - Občutljivost za soustvarjanje z uporabniki (H66)
 - Spoštljivost do uporabnikov (H67)
 - Sposobnost temeljite priprave na srečanje (H68)
 - Znanje iz različnih področij (I49)
 - Sposobnost usmerjanja javnega delavca (G60)
 - Sposobnost koordiniranja dela javnega delavca (G61)
 - Spretnost priprave javnega delavca na terensko delo (G62)
 - Široka socialna mreža javnega delavca (I50)
- **Vzpostavitev stika z uporabniki – javni delavec**
 - S pomočjo socialne delavke (I4)
 - V pisarnah na CSD (I5)
 - Prvi obisk uporabnika na domu (I6)
 - Izmenjava telefonske številke (I7)
- **Odnos strokovnega delavca z uporabniki**
 - Pridruževanje uporabniku z vidika podpore (H26)
 - Prijateljski in tesnejši odnos (H55, H85)
 - Vzdrževanje odnosa preko telefona (H56)
 - Naklonjeno vedenje – vzorčni model za ravnanje staršev do otrok (H57)
 - Odpoved strokovnega delavca poziciji moči (H58)

4. PREDNOSTI IN SLABOSTI PROGRAMA POMOČI DRUŽINAM

➤ Prednosti

○ Program

- Finančna preskrbljenost programov za neomejeno in nemoteno izvajanje (F31)
- Učinkovit program - vidni rezultati (H42, H105)
- Dobra zasnova programa (H45)
- Dobra vsebina programa (H46)
- Raznolikost skupin (H79)
- Vsa potrebna pomoč in podpora na enem mestu (H40)
- Povezovanje večih strok (socialni delo, psihologija, pedopsihiatrija) (H39)
- Vzajemno zadovoljstvo uporabnikov in izvajalk (H104)
- Poudarek na izkustvenem delu (H47)
- Neomejena, domača in preprosta srečanja (G44)
- Raznolikost pomoči (I35)

○ Uporabniki

- Neposredno soustvarjanje z uporabniki na domu (F23, I32)
- Kontinuirano spremljanje družinske dinamike in dogajanja v družini (F24)
- Timsko sodelovanje s šolsko svetovalno službo in učitelji (F25)
- Poudarek na starših in njihovem napredku (H43)
- Dodatne priložnosti za krepitev moči uporabnikov (H44)
- Priložnost preizkušanja naučenega na praktičnem primeru (H48)
- Enotnost uporabnikov - odsotnost statusnih določil (H82)
- Prilagajanje pomoči potrebam uporabnikov (F30, I34)
- Urnik prilagojen uporabnikom (G39, I39)
- Število srečanj prilagojeno potrebam uporabnikov (G43)

○ Izvajalke

- Timsko sodelovanje izvajalk in izvajalcev (H41)
- Snemanje srečanj – priložnost za izboljšanje izvajanja programa (H49)
- Redna supervizija izvajalcev in izvajalk (H50)
- Priložnosti do-izobraževanja izvajalcev in izvajalk (H51)
- Sprejetost javnega delavca med uporabniki (G41, I33)
- Urnik prilagojen izvajalcu (I37)

- Laični pristop k uporabnikom (G40)

➤ Slabosti

- Poseganje v zasebnost uporabnikov (F26)
- Nadzor nad bivalnimi pogoji uporabnikov (F27)
- Omejenost kadra (F28)
- Velika poraba časa na poti do uporabnikov (F29)
- Omejenost terminov srečanj z delovnimi časom izvajalke (F73)
- Pomanjkanje izobraževanj za javne delavce (G36)
- Čez cel dan razpotegnjen urnik (G37, I38)
- Težko načrtovanje tedenskih obveznosti v naprej (G38)
- Pomanjkanje motivacije za sodelovanje pri uporabnikih, napoteni s strani sodišča (H52)
- Preveliko zanašanje uporabnikov na javnega delavca (I36)

5. PARTICIPACIJA UPORABNIKOV

➤ Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa

- Načini sooblikovanja
 - Ves čas veliko priložnosti soustvarjanja (F68, G98)
 - Preko odprte in odkrite komunikacije (G94)
 - Maksimalna participacija uporabnikov (H121, I80, I85)
- Dogovori
 - Dogovor o aktivnostih (F69, G95)
 - Dogovor o terminih srečanj (F71, G96, I81)
 - Dogovor o številu tedenskih srečanj (G97)
 - Dogovor za individualno nadomeščanje zamujenega srečanja (H120)
- Druge priložnosti
 - Prilagajanje pomoči uporabnikovim potrebam (F70, H113, I82)
 - Uporabnik v središču dogajanja (H112)
 - Izbira relevantnih tem za uporabnike (H114)
 - Sledenje uporabnikovim ciljem in zanimanjem (H115)
 - Izbira skupina (H117)

- Prilagajanje uporabnikovemu urniku in obveznostmi (H118)
- Prilagajanje srečanj glede na možnost varstva otrok (H119)
- Učenje na lastnih primerih (H116)
- Soustvarjanje rešitev (I83)
- Odločitev o razkritju zasebnosti uporabnikov (I84)

➤ **Dodatne priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa**

- Več uporabnikovega glasu pri usklajevanju urnika srečanj (F72)
- Skupina za samopomoč (G99)
- Večkratna udeležba v programu (H122)
- Možnost izbire home cocaching-a (H124)
- Ni potrebe po dodatnih priložnostih (I86)

➤ **Doprinos dodatne uporabnikove participacije**

- Boljše sodelovanje (F74)
- Večja slišnost uporabnikovih potreb (F75)
- Druženje z ostalimi uporabniki (G100)
- Izmenjevanje izkušenj z ostalimi uporabniki (G101)
- Večja in okrepljena socialna mreža uporabnikov (G102)
- Medsebojna pomoč uporabnikov (G103)
- Izmenjava koristnih informacij, nasvetov (G104)
- Krepitev moči (G105, H126)
- Boljše ponotranjanje in uporaba naučenega (H123)
- Boljša prilagojenost, individualnost programa (H125)

9.6. Osno kodiranje – uporabniki

PROGRAMI POMOČI DRUŽINAM NA CSD SEVERNA-PRIMORSKA

Pridobljeno v literaturi (interno gradivo, spletna stran)

- Socialnovarstveni program: psihosocialna pomoč otrokom in njihovim družinam –
»Druži se z nami – ustvarjamo zgodbe z vami«;
- Neverjetna leta – trening starševstva;

- Socialno vključevanje posebej ranljivih skupin

1. DRUGI PROGRAMI POMOČI NA CSD SEVERNA-PRIMORSKA

➤ Drugi aktivni programi

- Nepoznavanje drugih programov (A1, Č1, D1, E1)
- Aktivno preživljanje poletnih šolskih počitnic za otroke in mladostnike (B1)

➤ Drugi programi v pripravi

- Neverjetna leta - trening za starše otrok starih od 8 do 12 let (C1, Č2)

2. POVOD ZA VKLJUČITEV UPORABNIKOV V PROGRAM

➤ Način vključevanja v program

- Prostovoljna odločitev uporabnikov (A7, B16, C9, Č19, D7, E9, E11)
- Prisilna vključitev (B13, B15)

➤ Pobuda za vključitev v program

- Center za socialno delo (A9, Č63, E10)
- Šola (B2, B14, D6)
- Psihologinja (C8, Č21)
- Družine – samoiniciativno (Č20, Č64)

➤ Razlog za vključitev v program

○ Splošno

- Raznoliki razlogi (Č17, Č62, E2)
- Naravni/biološki razlogi (Č11)

○ Stiska družine

- Oteženo vsakdanje funkcioniranje (B11)
- Nevzdržne razmere doma (C10, Č25)
- Nepotrpežljivost staršev in otrok (Č13)
- Finančne težave (D5, E4)
- Osamljenost (A14)
- Odsotnost ljubečega odnosa (Č28)

- Neveščost uporabe tehnologije (D12)
- Stanovanjska problematika (E5)
- Stiska otroka
 - Učne težave (A2, B4, D3, E8, E20)
 - Trma otroka (C6, Č14, Č26)
 - Različne otrokove težave (B3, C2, Č7)
 - Živahnost otroka (Č8)
 - Otrokov odpor do šolskih obveznosti (D2,)
 - Brezposelnost otrok (E3)
- Stiska staršev
 - Otrokovo nesprejemanje starševske pomoči (A5, E15)
 - Razveza (A6)
 - Vzgojna nemoč staršev (B12, C3, C7, Č9, Č12)
 - Neusklajenost staršev (C4)
 - Psihični napor (C11)
 - Zaznavanje težje vzgojne poti (Č15)
 - Starševske veščine (A21, Č16,)
 - Starševska nezmožnost nudenja učne pomoči otrokom (D4)
 - Vedno večje zahteve otrok (B22)
 - Naveličanost staršev (Č27)
 - Starševska zasvojenost z alkoholom (E6)
- Potrebe in želje družine
 - Potreba po dodatni podpori staršev (B7)
 - Potreba po novem znanju o vzgoji otrok (Č10)
- Zdravstveni izzivi in diagnoze
 - Motnja koncentracije (A4)
 - Zdravstvene težave (B5, E7)
 - Motnja pozornosti in hiperaktivnosti (B6, C5)
 - Avtizem pri otroku (Č18)

3. POMOČ IN PODPORA UPORABNIKOM

➤ Oblika pomoči in podpore

- Fizična pomoč

- Učna pomoč (A3, A18, B23, D13, E19, E22)
- Uvajanje otrok v vsakdanja opravila (A23)
- Sodelovanje s šolo (B26)
- Aktivno druženje z uporabniki (B30)
- Skrb za tehnično opremo v času šolanja na daljavo (D16)
- Nudnje raznih popravil (D17)
- Odvoz dotrajanih stvari na odpad (D18)
- Pomoč pri uveljavljanju pravic iz javnih sredstev (D19)
- Selitev (D22)
- Čiščenje stanovanja (D23)
- Pomoč pri iskanju službe (E28)
- Pomoč pri pisanju življenjepisa za potrebe službe (E29)
- Psihosocialna pomoč in podpora
 - Svetovanje v problemskih situacijah (A25, B42, Č36, Č39, D35)
 - Pogovor (A24, B8, B28, C26, Č34, E42)
 - Aktivno poslušanje (B9)
 - Usmerjanje v problemskih situacijah (B10, C21, Č74)
 - Motiviranje otroka (A20, B34, E23)
 - Spodbujanje, pohvala (A22, C47, Č58, D14, E16)
 - Načrtovanje aktivnega preživljanja prostega časa (B24)
 - Podpora staršem pri vzgoji otrok (B29, Č44)
 - Medsebojno povezovanje uporabnikov znotraj skupine (C28)
 - Preventivno zaviranje razvoja razvojnih in vzgojnih težav (Č84)
 - Spodbujanje staršev k aktivnemu sodelovanju na srečanjih (Č79)

➤ **Značilnosti pomoči in podpore**

- Značilnosti programa
 - Uporaben in poučen program (Č5)
 - Terensko delo na uporabnikovih domovih (A17, A48, D15, D39)
 - Individualni program (B55, D56)
- Značilnosti srečanj
 - Tedenska srečanja (B43, C40, Č4, D42, E21, E37)

- 18 srečanj (Č3)
- Deloma v živo, deloma preko ZOOM-a – epidemija (B44, C19)
- Preko telefona (C25, C49, Č35, A57)
- Preko e-pošte (C50, Č37)
- V živo (Č40)
- Vnaprej določen termin (B45)
- Ustaljen urnik (A49, E38)
- Prilagojenost srečanja željam staršev (A19)
- Dobro organizirana srečanja (C38)
- V živo – daljša srečanja (C41)
- Na daljavo – krajša srečanja (C42)
- Po potrebi več srečanj tekom tedna (D43)
- Nadomeščanje izostanih srečanj (A61, D53, E41)
- Jasne in razumljivo predstavljene teme (C39)
- Povratna informacija o uspešnosti (C44)
- Metode dela
 - Učenje na praktičnih primerih (C22, C55, Č41, Č43)
 - Učenje na podlagi izkušenj (A33, Č42)
 - Predavanja (C20)
 - Vaje v skupinah (C23, C56)
 - Vaja – Igra vlog (C24, C57, Č76)
- Obveznosti
 - Domača naloga preko e-pošte (C43)
- Odnosi
 - Neprestana dosegljivost izvajalk (A56, B38, C27, C48, Č33)
 - Medsebojno obveščanje o morebitni odsotnosti (A60, B46, D52)
 - Interakcija in pristen stik med starši (C54)

➤ **Začetna pričakovanja**

- Pomoč otroku pri šolskih obveznostih (A10, B20, D8, D10, E14)
- Novo prijateljstvo (A11)
- Pomoč in podpora staršem (A13, B21)

- Večja »resnost« otroka glede šolskih obveznosti (B17)
- Sprememba otrokovega vedenja (C12)
- Večja enotnost med staršema pri vzgoji otroka (C13)
- Vzgojni pristop za obvladanje otrokove trme (C14)
- Nasvet glede literature o ADHD (C15)
- Prisotna negotovost (Č23, Č82)
- Želja po izboljšanju (A8, Č24)
- Brez velikih pričakovanj (Č22, Č30, Č83, E13)
- Pomoč sinu pri uporabi sodobne tehnologije (D11)
- Samostojnost sina pri šolskih obveznostih (D9)
- Podpora otrokom pri razvijanju delovnih navad (B27)
- Priložnost za pogovor (A15)
- Potrditev o »pravi poti« (A16, E18)

➤ **Izpolnjena pričakovanja**

- V celoti (A27, B31, B37, C17, C29, D24, E30)
- Presežek začetnih pričakovanj (A28, A63)
- Več kot le učna pomoč (A29)
- Pozitivno presenečenje nad celotno izkušnjo (Č45)

➤ **Doprinos pomoči in podpore uporabnikom**

- Spremembe
 - Takoj vidne spremembe (Č46)
 - Pozitivne spremembe v družini (Č6)
- Konkretna sprememba
 - Resnejše opravljanje šolskega dela (B18, B32)
 - Večje upoštevanje strokovne delavke (B19)
 - Zaupna oseba (A36, D30)
 - Tesnejše prijateljstvo (A34, Č61, D29, D38, E27)
 - Izboljšan učni uspeh (B35, D26, E31)
 - Uspešno zaključen razred (B36, D25, E32)
 - Vzgojne večine, smernice za boljše delovanje družine (C30)
 - Nov pristop do otroka v izpadih trme (C33, Č49)

- Sodelovanje obeh staršev pri vzgoji (C34)
- Branje dodatne literature o vzgoji in starševskih veščinah (C36)
- Normalizirano, ljubeče, domače vzdušje (Č48)
- Večja samostojnost otroka (D27)
- Veščost uporabe računalnika (D28)
- Priložnost za podelitev zaupnih, intimnih stvari (Č56)
- Lažje premagovanje vsakodnevnih izzivov (E12, E24)
- Več časa za gospodinjske obveznosti staršev (E25)
- Usklajenost prostega časa in šolskih obveznosti (B25)
- Spoznanja
 - Razlika v vedenju otroka ob drugačnem pristopu staršev (C32, Č29, Č32, Č47)
 - Bolj premišljena vzgoja otrok (C31)
 - Spoznanje, da je otrokova starost 2,5 let idealen čas za spremembe starševskih veščin (Č50)
 - Spoznanje, da je težave potrebno reševati dovolj zgodaj (Č51)
 - Spoznanje, da starši niso »sami« s takimi težavami (Č65)
 - Spoznanje, da je potrebno otroka večkrat pohvaliti (Č59)
 - Drugačno dožemanje potrebe po pomoči (E17)
- Počutje
 - Izboljšanje psihičnega počutja (A12, D45, E34)
 - Pomirjenost staršev (C16, C51, D44, E33)
 - Zadovoljstvo staršev (A35, C18, E26, E56)
 - Presenečenost staršev nad »funkcioniranjem« novega znanja (Č31)
 - Dvig razpoloženja pri starših (A26)
 - Navdušenost staršev nad starševskimi veščinami (C35)
 - Občutek sprejetosti in domačnosti v skupnosti (Č55)

➤ **Kompetence izvajalk programa**

- Osebnostne značilnosti
 - Prilagodljivost (B40, C61, D20, D34, E40)
 - Prijaznost (A30, C46, D36)
 - Odprtost (A31, D32)

- Prijetnost (B41, Č57)
- Komunikativnost (A41, D31, E43)
- Dobrosrčnost (A42, C45)
- Odkritost (A44, E36)
- Realnost (A45)
- Vredna zaupanja (A47, B52, B54)
- Zanesljivost (A37, B53)
- Srčnost (A64, E35)
- Točnost (E44)
- Odzivnost (Č60)
- Strokovna drža
 - Pripravljenost pomagati (B33, B39, B51, D21, D37)
 - Popolna osredotočenost na uporabnike (A32)
 - Strokovnost (A43, D33)
 - Pripravljenost prisluhniti (A46, B50, B68)

➤ **Sodelovanje uporabnikov in izvajalke**

- Super (A38, C37)
- Brez pripomb (A39, B48, E57)
- Le pohvale (A40, B47)
- Iskren odnos (B49)
- Enakovreden odnos (Č52)
- Odsotnost superiornosti, hierarhije (Č53)
- Dobri odnosi (Č38, Č54, E39)

➤ **Priložnost izboljšanja nudenja pomoči in podpore uporabnikom**

- Socialnovarstveni program: psihosocialna pomoč otrokom in njihovim družinam – »Druži se z nami – ustvarjamo zgodbo z vami«
 - Večkratno razmišljanje o popestritvi srečanj (A51)
 - Sprehod v naravi (A52, D47)
 - Izlet po mestu (A53)
 - Sladoled v toplejših dneh (A54)
 - Več časa za srečanja (A55)

- Več skupinskega dela (B56)
- Več medsebojnega povezovanja, druženja in spoznavanja vrstnikov (B57)
- Skupine za starše s podobnimi težavami in stiskami (D55, B58)
- Neverjetna leta – trening starševstva
 - Ni dodatnih možnosti izboljšanja (C52, E45)
 - Izvajanje programa le v živo (C53)
 - Novo video gradivo v slovenskem jeziku (Č66)
 - Novo, tematsko bolj aktualno in posodobljeno video gradivo (Č67)
 - Izvajanje home coachinga – bolj prilagojena individualna pomoč uporabnikom na njihovem domu (Č68)
 - Skrajšana oblika programa (Č69)
 - Boljša prepoznavnost knjige Neverjetna leta (Č70)
- Socialno vključevanje posebej ranljivih skupin
 - Več različnih aktivnosti (npr. družabne in športne igre) (D46)
 - Obisk igrišča (D48)
 - Želja po bolj zaupnem odnosu z javnim delavcem (D54, E47)
 - Stalnost javnega delavca – brez vsakoletne menjave (E46)

4. PARTICIPACIJA UPORABNIKOV

➤ Priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa

- Način sooblikovanja
 - Preko ocenjevalnih listov – mnenje, predlogi (C58, Č72)
 - Ves čas veliko priložnosti soustvarjanja (Č71, E53)
- Dogovori
 - Dogovor o terminih srečanj (A50, A59, B59, C59, D40, D50, E49)
 - Dogovor o aktivnostih (A58, B60, D41, D49, E48)
 - Dogovor o številu tedenskih srečanj preko ZOOM-a (B61)
 - Dogovor o temi posameznega srečanja (C64, Č73)
 - Dogovor o obsegu tematike posameznega srečanja (C65)
 - Dogovor o možnosti dodatnih srečanj (D51, E51)
 - Dogovor o pravilih za boljše sodelovanje (E50)

- Dogovor o kraju soustvarjanja (E52)
- Druge priložnosti
 - Možnost izbire dopoldanske/popoldanske skupine (C60)
 - Postavljanje vprašanj o interesantnih temah (C62, Č75)
 - Možnost samostojno predevale določenih tem ob podpori izvajalke (C63)
 - Sodelovanje v igri vlog (Č77)
 - Prostovoljne odločitve o aktivnem sodelovanju (Č78)
- **Doprinos uporabnikove participacije**
 - Boljša prilagojenost, individualnost programa (B62)
 - Boljše sodelovanje (B63, E54)
 - Večja slišanost uporabnikovih potreb (B64, C67)
- **Dodatne priložnosti uporabnikovega sooblikovanja programa**
 - Ni potrebe po dodatnih priložnostih (A62, Č81, E55)
 - Brez ideje o dodatnem sooblikovanju programa (Č80)
 - Več timskega sodelovanj med strokovno delavko, starši in zaposlenimi v šoli (B65)
 - Vključenost več tem po izboru uporabnikov (C66)
- **Doprinos uporabnikove dodatne participacije**
 - Večja seznanjenost staršev s šolskimi obveznostmi otrok (B66)
 - Lažje načrtovanje aktivnosti (B67)
 - Manj skrbi glede šolskih obveznosti (B69)
 - Lažje odločanje o udeležbi otroka v prostočasnih dejavnostih (B70)
 - Večja slišanost uporabnikovih potreb (C67)