

**Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo**

Anja Dobnikar

**Dejavniki uspešne podpore in pomoči na centrih za
socialno delo**

Diplomsko delo

Dobrova, 2021

**Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo**

Anja Dobnikar

**Dejavniki uspešne podpore in pomoči na centrih za
socialno delo**

Diplomsko delo

Mentorica: doc. dr. Nina Mešl

Dobrova, 2021

Predgovor

Med opravljanjem študija socialnega dela in prakse na centrih za socialno delo sem se srečala s socialnimi delavkami in uporabniki, od katerih so bili nekateri zadovoljni s procesom podpore in pomoči, drugi pa so izražali nezadovoljstvo. Začela sem se spraševati, kaj dejansko pripomore k uspešnosti procesov podpore in pomoči na centrih za socialno delo. Med branjem literature sem kmalu ugotovila, da je tematika, ki me je zanimala, na področju socialnega dela dokaj neraziskana. Vselej sem se znašla med rezultati raziskav, ki so se nanašale na področje psihoterapije. Kmalu sem naletela tudi na model skupnih dejavnikov – podrobneje ga predstavim v teoretičnem uvodu –, ki me je navdušil, saj je predstavljal zame nekaj nepredstavljivega, in sicer, da uspešnost procesov podpore in pomoči ni odvisna samo od vnaprej postavljenih konceptov, metod in tehnik dela, temveč k temu prispeva tudi marsikaj drugega. Ker me je ta model tako presenetil, sem se začela vse bolj zanimati zanj in ugotovila, da je model skupnih dejavnikov po zgledu psihoterapije zasnovan tudi za področje socialnega dela. Tako sem spoznala, da se s skupnimi dejavniki raziskovalci ukvarjajo tudi na področju socialnega dela, vendar bi bilo treba to področje raziskovanja še poglobiti in razširiti. Odločila sem se, da v svoji diplomski nalogi raziščem dejavnike uspešne podpore in pomoči na centrih za socialno delo. V svojo raziskavo sem vključila centre za socialno delo, ker sem na podlagi lastnih izkušenj in prebiranja literature ugotovila, da so to ključne institucije socialnega varstva. Namen diplomske naloge je raziskati, kateri so skupni dejavniki uspešne podpore in pomoči na centrih za socialno delo skozi perspektivo socialnih delavk in uporabnikov.

V diplomski nalogi o socialnih delavkah pišem v ženskem spolu, pri čemer je ta oblika lahko vselej zamenljiva, o uporabnikih pa pišem v moškem spolu, pri čemer je tudi ta oblika lahko vselej zamenljiva.

V teoretičnem uvodu predstavim glavne teoretične predpostavke, ki se nanašajo na dejavnike uspešnosti procesov podpore in pomoči na centrih za socialno delo. V opredelitvi problema prikažem, kaj je bilo o izbrani temi že raziskanega, in predstavim svoja raziskovalna vprašanja. Sledi metodologija, kjer metodološko opredelim empirični del raziskave, v katerega sem vključila šest parov socialnih delavk in uporabnikov, torej dvanajst oseb. Sledijo rezultati na podlagi empiričnega dela raziskave, razprava, sklepi in predlogi.

Zahvala

Na tem mestu se želim najprej iskreno zahvaliti svoji mentorici, doc. dr. Nini Mešl, za vse strokovno znanje, usmeritve in predloge, predvsem pa za odzivnost, razumevanje in potrpežljivost. Zahvala gre tudi vsem mojim sogovornikom, torej socialnim delavkam in uporabnikom, ki so sodelovali v raziskavi in z mano podelili svoje dragocene izkušnje. Iskrena hvala mojim prijateljem in družini za podporo in spodbudne besede. Posebej se želim zahvaliti svojima kolegicama Zali in Tamari, ker sta mi v času pisanja diplomske naloge stali ob strani. Hvala tudi partnerju Andražu, ker je ves čas verjel, da mi bo na koncu uspelo.

USPEH

Smejati se veliko in pogosto,
biti deležen spoštovanja miselnih ljudi in naklonjenosti otrok.
Prenesti izdajo lažnih prijateljev, ceniti lepoto,
najti najboljše v drugih.
Svet zapustiti nekoliko lepši, preko vzgoje otroka, vrtno gredico
ali pa tako, da dodaš doprinos k boljšim socialnim razmeram.
Vedeti, da je vsaj nekdo lažje dihal, ker si živel.
Vse to pomeni, biti uspešen.

Ralph Waldo Emerson

Podatki o diplomski nalogi

Ime in priimek: Anja Dobnikar

Naslov naloge: Dejavniki uspešne podpore in pomoči na centrih za socialno delo

Kraj: Dobrova

Leto: 2021

Število strani: 74

Število prilog: 3

Mentorica: doc. dr. Nina Mešl

Ključne besede: dejavniki uspešne podpore in pomoči, skupni dejavniki, dejavniki socialne delavke, dejavniki uporabnika, dejavniki odnosa, dejavniki socialne mreže, koncepti, metode in tehnike dela, področje dela, centri za socialno delo

Povzetek: Namen diplomske naloge je raziskati, kateri so skupni dejavniki uspešne podpore in pomoči na centrih za socialno delo skozi perspektivo socialnih delavk in uporabnikov. V teoretičnem uvodu predstavim dejavnike uspešnosti v procesih podpore in pomoči, pri čemer se najprej navežem na raziskave, ki so na to tematiko že bile opravljene na področju socialnega dela in psihoterapije. Pri slednjem ugotovitve s perspektive psihoterapije prevajam v kontekst socialnega dela, ker menim, da lahko te ugotovitve prav tako uporabimo za razvijanje prakse socialnega dela. Pišem tudi o skupnih dejavnikih v procesih podpore in pomoči, pri čemer posebej poudarim skupne dejavnike uspešne prakse v socialnem delu. Pri tem natančneje opišem dejavnike socialne delavke, dejavnike uporabnika, dejavnike odnosa, dejavnike socialne mreže, koncepte, metode in tehnike dela ter področje dela na centrih za socialno delo. V empiričnem delu naloge predstavim izkušnjo sodelovanja v procesih podpore in pomoči šestih parov socialnih delavk in uporabnikov, torej dvanajstih oseb, katerih sodelovanje poteka na centrih za socialno delo. Ugotavljam, da se interpretacije uspešnosti med socialnimi delavkami in uporabniki v istem delovnem odnosu lahko razlikujejo. Ugotavljam tudi, da lahko poleg omenjenih dejavnikov k uspešnosti procesov podpore in pomoči prav tako prispeva sama dolžina sodelovanja in to, kako uporabniki razumejo, doživijo in sprejmejo sam proces sodelovanja.

Title: The Factors of Successful Support and Assistance in Social Work Centres

Keywords: factors of successful support and assistance, common factors, social worker factors, client factors, relationship factors, social network factors, practice strategies, field of work, social work centres

Abstract: The aim of the thesis is to determine the common factors of effective support and assistance of social work centres from the perspective of social workers and clients. In the theoretical introduction, I outline the factors of success in the processes of support and assistance in light of previous research in the fields of social services and psychotherapy. I transfer the findings of psychotherapy into the context of social services because I believe that these findings can also be used to develop good practices in the field of social services. I write about the common factors in the processes of support and assistance, with a focus on the common factors of successful practices in social services. I describe in detail the social worker factors, client factors, relationship factors, social network factors, practice strategies and the field of work in social work centres. In the empirical part of the thesis, I outline the experiences of collaboration in the processes of support and assistance in the case study of twelve people – six pairs of social workers and clients – working together in the social work centres. I find that interpretations of success may differ between the social worker and the client within the same working relationship. I also find that another factor contributing to successful processes of support and assistance is the length of the collaboration and the way the clients understand, experience and accept the process of collaboration.

Kazalo

1. TEORETIČNI UVOD.....	1
1.1. Dejavniki uspešnosti procesov podpore in pomoči	1
1.2. Skupni dejavniki	4
1.3. Skupni dejavniki uspešne prakse v socialnem delu	6
1.3.1. Dejavniki socialne delavke.....	7
1.3.2. Dejavniki uporabnika	14
1.3.3. Dejavniki odnosa	17
1.3.4. Dejavniki socialne mreže.....	21
1.3.5. Koncepti, metode in tehnike dela	23
1.4. Prostor izvajanja socialnega dela.....	27
1.4.1. Centri za socialno delo	28
2. FORMULACIJA PROBLEMA	30
3. METODOLOGIJA.....	32
3.1. Vrsta raziskave.....	32
3.2. Merski instrument in viri podatkov	32
3.3. Populacija in vzorčenje	32
3.4. Zbiranje podatkov	34
3.5. Obdelava in analiza podatkov	34
4. REZULTATI.....	37
4.1. Sodelovanje socialnih delavk in uporabnikov v procesih podpore in pomoči na centrih za socialno delo.....	37
4.2. Dejavniki socialne delavke	43
4.3. Dejavniki uporabnika.....	45
4.4. Dejavniki odnosa	47
4.5. Dejavniki socialne mreže	48
4.6. Znanja, veščine in spretnosti.....	49
4.7. Področje dela na centrih za socialno delo	51
4.8. Povezave med temami	52
5. RAZPRAVA	56
6. SKLEPI	65
7. PREDLOGI	67
8. VIRI IN LITERATURA	70
9. PRILOGE.....	75
Priloga A: Smernice za intervju.....	75
Priloga B: Odprto kodiranje.....	79
Priloga C: Osno kodiranje.....	167

Kazalo tabel

Tabela 133

Tabela 235

Kazalo slik

Slika 152

Slika 253

Slika 354

Slika 4.....55

1. TEORETIČNI UVOD

1.1. Dejavniki uspešnosti procesov podpore in pomoči

V prvem poglavju teoretičnega uvoda se osredotočim na dejavnike, ki prispevajo k uspešnosti procesov podpore in pomoči, pri tem pa izhajam iz že opravljenih raziskav na področju psihoterapije in socialnega dela. S tem želim prikazati, kateri dejavniki so tisti, ki prispevajo k uspešnemu izidu, saj jih lahko na ta način krepimo in prispevamo k bolj kakovostnemu sodelovanju, ki je bližje ljudem.

Na področju psihoterapije raziskovalci pogosto raziskujejo, kaj prispeva k uspešnosti procesov podpore in pomoči, po tem vzoru pa se je te dejavnike začelo raziskovati tudi na področju socialnega dela, kjer je o dejavnikih uspešnosti procesov podpore in pomoči trenutno opravljenih manj raziskav kot v psihoterapiji. Zaradi povezanosti tem na omenjenih področjih v teoretskem uvodu prevajam vire, ki pišejo o psihoterapiji, v jezik socialnega dela, zato v večini poglavij namesto o *klientih* in *terapevtih* pišem o *socialnih delavkah* in *uporabnikih* ter o odnosu med njimi, čeprav se izvirni vir nanaša na kontekst psihoterapije. V posameznih poglavjih bralke in bralce na to še dodatno opozorim.

Psihoterapevta Norcross in Lambert (2019, str. 11–19) predstavita model, ki opisuje, kaj v psihoterapiji prispeva k uspešnosti. Avtorja navajata rezultate za področje psihoterapije, a so ugotovitve relevantne tudi za proces podpore in pomoči v socialnem delu:

- zunajterapevtski dejavniki (40 %)

Gre za dejavnike oziroma spremembe, ki se uporabniku zgodijo zunaj konteksta podpore in pomoči. Pogosto so to neznani dogodki in okoliščine, kot so spontano izboljšanje življenja, pozitivni in naključni dogodki v življenju uporabnika ter njegovi viri in podpora v socialni mreži (Šugman Bohinc, 2011, str. 46).

- skupni dejavniki (30 %)

Gre za dejavnike, ki so jih odkrili v večini terapevtskih pristopov ne glede na teoretski okvir pomagajočega oziroma pripadnost pristopu. Nanašajo pa se na uporabnikovo doživljanje odnosa med njim in terapevko, zato jih raziskovalci pogosto imenujejo odnosni dejavniki. Vključujejo zaupnost v psihoterapevtski odnos in njegovo kakovost, procesne dejavnike, dejavnike upanja in pričakovanja, da bo uporabnika sodelovanje podprlo pri doseganju želenih izidov, njegovo zavedanje, da je v procesu podpore in pomoči, ter zaupanje v uporabljene koncepte, metode in tehnike dela (Šugman Bohinc, 2011, str. 46).

- pričakovanja oziroma učinek placebo (15 %)

Uporabnik se zaveda, da je v procesu podpore in pomoči, da bo skupaj s terapevtko soustvaril pot do zelenega izida in da verjame v proces dela s terapevtko, ki bo prispeval k zelenemu izidu (Norcross in Lambert, 2019, str. 12).

- koncepti, metode in tehnike dela (15 %)

Uporabljeni so koncepti, metode in tehnike dela, ki so značilni za posamezen psihoterapevtski pristop (Norcross in Lambert, 2019, str. 12).

Raziskava Norcross in Lambert (2019, str. 11–12) predstavi model dejavnikov uspešne podpore in pomoči v psihoterapiji. Raziskave (Wampold, 2001, 2010; Beutler idr., 2004; Lambert in Barley, 2002; Lambert, 2004; Lambert in Ogles, 2004; Duncan, Miller, Wampold in Hubble, 2010) pa kažejo na procentualno zvišanje deleža skupnih dejavnikov, ki prispevajo k uspešnosti, in na upad deleža konceptov, metod in tehnik dela, nekatere na samo 5 % uspešnosti, kar je 10 % manj kot predhodne raziskave.

Tudi Šugman Bohinc (2011, str. 47) piše o zmanjševanju deleža uspeha, ki ga raziskovalni rezultati pripisujejo konceptom, metodam in tehnikam dela na področju psihoterapije. Avtorica opozarja, da se psihoterapevtski izobraževalni programi za študente kljub temu še vedno usmerjajo v učenje konceptov, metod in tehnik dela, pri tem pa preverjajo tudi kompetence zanje. Gre za postopke, značilne za posamezne psihoterapevtske pristope, kot so kognitivna vedenjska terapija, sistemska družinska terapija, psihoanaliza in druge.

Možina (2013, str. 30) je presenečen nad rezultati, ki so jih pokazale te raziskave. Piše, da je ob tem doživel manjši šok, posledično pa je spremenil tudi način oziroma težišče svojega izobraževanja. Prej je kot učitelj velik poudarek namenjal učenju konceptov, metod in tehnik dela, sedaj pa povečuje delež učenja o skupnih dejavnikih ter o spremenljivkah uporabnika in pomagajočega.

Na področju socialnega dela je bilo kot na področju psihoterapije opravljenih nekaj raziskav o dejavnikih uspešne podpore in pomoči. Nekatere izmed njih (Ribner in Knei Paz, 2020; Forrester, 2013; Smith, Wilkinson in Gallagher, 2013; Mounford in Sanders, 2015) so pokazale, da uporabniki kot spodbudne dejavnike pri doseganju zelenih sprememb izpostavljajo odnos in lastnosti socialne delavke.

Avtorica Jagrič (2016, str. 78-96) v svoji raziskavi ugotavlja, katera so spodbudna ravnanja socialnih delavk za doseganje zelenih izidov pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi. Pri

tem prepozna spodbudne dejavnike sprememb, vezane na dejavnike socialne delavke, ki so jih opredelile družine s številnimi izzivi, in sicer lastnosti socialne delavke ter njen način dela in znanje. Prav tako so kot pomemben dejavnik izpostavile odnos socialne delavke z družinami, pri katerem je ključno vzpostavljanje delovnega odnosa, stabilnega odnosa in odnosa družinskih članov do socialne delavke. Pomemben dejavnik je tudi vodenje pogovora, pri čemer socialna delavka ustvari odprt prostor za pogovor, ga strokovno vodi in komunicira ter družine podpira na spoštljiv način s pogovorom in poslušanjem. Družine so kot pomembno ocenile tudi sodelovanje socialne delavke z otroki, pri katerem jim ta nudi učno pomoč, se z njimi igra in jim pomaga pri vzgoji.

Uspešnost socialnega dela z družino sta raziskovali avtorici Čačinovič Vogrinčič in Šugman Bohinc (2000, str. 157–189). V raziskavi se je kot uspešno izkazalo soustvarjanje prostora, v katerem uporabnik pove svojo zgodbo in je slišan. Rezultati so kot uspešno pokazali uporabo nekaterih konceptov, metod in tehnik dela, kot so povzemanje, preokvirjanje, usmerjenost v rešitev, perspektiva moči, usmerjenost v sedanjost in prihodnost ter doseganje sporazuma z uporabnikom. Avtorici sta v raziskavi prepoznali tudi nekaj pomanjkljivosti socialnih delavk, kot so neuporaba koncepta »znanje za ravnanje«, redko opredeljevanje zelenega razpleta in minimalnih ciljev, metodična načela systemskega socialnega dela ter večanje števila možnosti izbire.

Na področju psihoterapije dejavnikom uspešnosti procesov podpore in pomoči namenjajo več pozornosti kot na področju socialnega dela, prav tako so tovrstne raziskave začeli opravljati prej, kar je razvidno iz primerjave opravljenih raziskav na omenjenih področjih. Iz opravljenih raziskav lahko razberem, da gre pri dejavnikih uspešnosti za procentualno zvišanje deleža skupnih dejavnikov in hkratno procentualno zmanjšanje uporabe konceptov, metod in tehnik dela. Dejavniki socialne delavke, uporabnika in njunega odnosa so glede uspešnosti torej vse bolj pomembni kot uporaba konceptov, metod in tehnik dela. Področjema psihoterapije in socialnega dela je skupno to, da so pri doseganju zelenih sprememb najbolj pomembni skupni dejavniki, kamor uvrščamo dejavnike uporabnika, dejavnike socialne delavke in odnos med njima. V socialnem delu so kot pomembne izpostavili tudi koncepte, metode in tehnike dela, vendar so bili tako kot na področju psihoterapije bolj pomembni skupni dejavniki. V socialnem delu delujemo tudi na področju zunajterapevtskih dejavnikov uporabnika, ki po omenjenih raziskavah predstavljajo 40 % uspešnosti. V kontekstih podpore in pomoči z uporabniki oziroma družinami vsakokrat znova soustvarjamo pogoje, ki bodo njim bližji in bodo bolj v skladu z njihovimi potrebami. Na tak način lahko krepimo tudi uporabnikovo naravno socialno

mrežo oziroma jo oblikujemo na novo, če ja ta šibka. Kot primer lahko navedem pomoč in podporo pri iskanju uporabnikove zaposlitve. Če ugotovimo, da bi uporabniku zaposlitev lahko pomagala, mu jo pomagamo najti in na tak način, kot omenjeno, delujemo tudi na področju zunajterapevtskih dejavnikov uporabnika.

1.2. Skupni dejavniki

V primerjavi z uporabo konceptov, metod in tehnik dela se med vsemi dejavniki, ki prispevajo k uspešnosti procesov podpore in pomoči, procentualni delež skupnih dejavnikov torej povečuje. V svoji raziskavi se bom osredotočila na skupne dejavnike, zato v tem poglavju predstavim definicijo skupnih dejavnikov, razlog za njihovo raziskovanje in kaj vse se uvršča v teorijo skupnih dejavnikov oziroma v kontekstualni model. Čeprav nekateri avtorji pišejo o psihoterapiji, izraza *terapevt* in *klient* skozi celotno poglavje prevajam v kontekst socialnega dela, ker menim, da lahko te ugotovitve uporabimo tudi na področju socialnega dela.

Model skupnih dejavnikov je leta 1936 razvil klinični zdravnik Rosenzweig, ki je skušal razumeti podobnosti med različnimi psihosocialnimi modeli podpore in pomoči. Vanj uvrščamo dejavnike, ki oblikujejo uspehe in neuspehe v delovnem odnosu (Drisko, 2013, str. 399). Model podpira stališče, da dejavniki uporabnika in socialne delavke ter odnos med njima predstavljajo večji delež uspešnih izidov kot posebni koncepti, metode in tehnike dela (op. cit., str. 398).

Zametek teorije skupnih dejavnikov je sicer zares postavil Rosenzweig, vendar je bil Jerome Frank prvi, ki se je s svojo hčerko Julijo bolj natančno in v popolnosti posvetil proučevanju sorodnosti med različnimi vrstami terapevtskih pristopov. Njegov model skupnih dejavnikov nam pomaga razumeti, da so koncepti, metode in tehnike dela le posrednik za delovanje drugih, skupnih dejavnikov (Frank, 1973 v Možina in Biba-Rebolj, 2020, str. 28–29).

Zaradi spremembe financiranja psihoterapevtske dejavnosti so si začeli pomagajoči vse bolj postavljati vprašanja, kateri psihoterapevtski pristopi so najbolj uspešni pri posameznem reševanju problema. Določenim konceptom, metodam in tehnikam dela se je namreč s priznanjem uspešnosti zagotovilo prihodnje financiranje. Te raziskave so spodbudile izdelavo standardiziranih priročnikov za uporabo določenih tehnik dela. Ob tem so mnogi psihoterapevti začeli opozarjati na nevarnost, da bi procesi pomoči postali preveč tehnizirani. To neravnovesje so želeli uravnotežiti tako, da so začeli raziskovati in poudarjati vlogo skupnih dejavnikov, med katerimi ima osrednjo vlogo odnos med pomagajočim in uporabnikom. Ti dejavniki presegajo

posamezne pristope sodelovanja in jih ne moremo omejiti na uporabo metod in tehnik dela, čeprav so z njimi istočasno povezane (Roth in Fonagy, 2006, str. 51–53).

Avtor Wampold (2015, str. 270) namesto izraza *skupni dejavniki* uporablja besedno zvezo *kontekstualni dejavniki*. Posebno vlogo skupnih dejavnikov vidi pri vzpostavljanju delovnega odnosa med socialno delavko in uporabnikom. Slednji si na prvem srečanju postavlja vprašanja in se odloča, ali je socialna delavka vredna zaupanja, ali ima potrebne kompetence in na razpolago dovolj časa ter ali razume problem in kontekst, iz katerega prihaja uporabnik. Pri tem sprejema hitre odločitve na podlagi opazovanja njenega obraza in hitre ocene njenih oblačil ali razporeditve pohištva v prostoru, kjer se izvaja socialno delo. Na pričakovanja, ki jih ima uporabnik o kontekstu pomoči, vplivajo pretekle izkušnje, priporočila pomembnih drugih, kulturna prepričanja in drugo. Avtor piše tudi o tem, da kontekst pomoči več uporabnikov zapusti po prvem srečanju kot kadar koli kasneje (op. cit., str. 270–277).

Kontekstualni model se zavzema za to, da bi v procesih podpore in pomoči prešli od tradicionalnega, medicinskega modela h kontekstualnemu modelu. To pomeni, da socialna delavka ni več tista, ki ve, kaj je za uporabnika dobro, ali mu svetuje o rešitvah, temveč uporabnik sam ve, kaj je zanj najbolje, poleg tega ima v sebi vse rešitve in ideje, ki bi pripomogle k izpolnitvi želenega izida (Madsen, 2014, str. 15).

Teorija skupnih dejavnikov, ki sodi v kontekstualni model socialnega dela, se ukvarja z raziskovanjem dejavnikov, ki prispevajo k uspešnosti v procesih podpore in pomoči. Pri tem se osredotoča na to, da so koncepti, metode in tehnike dela socialne delavke tisti, ki sami po sebi ne prispevajo k uspešnosti, temveč so le posrednik za delovanje drugih skupnih dejavnikov. Pomembno se je zavedati, da ni ključnega pomena to, katere koncepte, metode in tehnike dela socialna delavka uporablja pri svojem delu, temveč kako jih uporablja. V nadaljevanju v posebnem poglavju opišem skupne dejavnike uspešne prakse v socialnem delu.

1.3. Skupni dejavniki uspešne prakse v socialnem delu

Skupne dejavnike so začeli najprej raziskovati v psihoterapiji, nato pa se je to preneslo tudi na področje socialnega dela. V tem poglavju predstavim model skupnih dejavnikov, ki je bil zasnovan za uspešno prakso socialnega dela. V nadaljevanju podrobneje opišem dejavnike socialne delavke, dejavnike uporabnika, dejavnike odnosa, dejavnike socialne mreže ter koncepte, metode in tehnike dela, ki prispevajo k uspešnosti prakse socialnega dela. Dejavniki, ki jih bom opisovala v nadaljevanju, se lahko med seboj prepletajo, zato jih med seboj ni mogoče popolnoma razločiti.

Avtorji Grencavage in Norcross (1990, str. 327–378) ter Drisko (2004, str. 81–90) so skupne dejavnike vpeljali tudi na področje socialnega dela s tako imenovanim »predlogom skupnih dejavnikov uspešne prakse socialnega dela«.

Avtorja Grencavage in Norcross (1990, str. 327–378) sta v model uvrstila:

- dejavnike socialne delavke, kamor sodijo dobro počutje, sprejemanje, pristnost in empatija;
- dejavnike uporabnika, kamor sta uvrstila stisko oziroma zaskrbljenost, upanje ali pričakovane spremembe, aktivno iskanje pomoči in zaupanje v verodostojnost socialne delavke;
- dejavnike odnosa, ki vključujejo zavzetost v odnosu, zavzetost za delo na spremembah, neposredno in posredno produktivno komunikacijo, vzajemni dogovor o problemih, vlogah, nalogah in ciljih ter sodelovanje;
- koncepte, metode in tehnike dela.

Drisko (2004, str. 327–378) je k temu modelu dodal še:

- dejavnike socialne mreže, kamor je uvrstil podporne vrednote socialne delavke, podporno znanje socialne delavke, podporno financiranje, smernice za prakso, podporne mreže uporabnika in socialne delavke ter zaupanje socialne mreže uporabnika v verodostojnost socialne delavke.

Za področje socialnega dela je bil torej oblikovan model skupnih dejavnikov. V naslednjem poglavju so naštetih dejavniki, ki so jih avtorji uvrstili v omenjeni model. Posamezne dejavnike podrobneje predstavim v nadaljevanju.

1.3.1. Dejavniki socialne delavke

1.3.1.1. Lastnosti socialne delavke

Socialno delo je dinamičen in zahteven poklic, posledično pa od nas zahteva različne spretnosti in lastnosti. Ne glede na to, ali so njihove veščine prirojene ali pridobljene, se od socialnih delavk zahteva, da jih v svoji karieri nenehno spreminjajo. V nadaljevanju naštejemo različne lastnosti socialnih delavk, ki so pomembne za samo stroko socialnega dela, poleg tega pa prispevajo tudi k uspešnosti procesov podpore in pomoči. Čeprav nekateri avtorji pišejo o psihoterapiji, izraza *terapevt* in *klient* skozi celotno poglavje prevajam v kontekst socialnega dela, ker menim, da lahko te ugotovitve uporabimo tudi na področju socialnega dela.

Musek (1993, str. 17) osebnostne lastnosti opredeli kot trajne in edinstvene duševne, telesne in vedenjske značilnosti posameznika, po katerih se ta razlikuje od drugih, značilnosti pa tvorijo posameznikovo osebnost. Osebnostnih lastnosti je neomejeno, mednje pa spadajo tudi živahnost, marljivost, inteligentnost, moč, starost, spol, višina, telesna teža ter barva kože, las in oči.

Uspešne lastnosti socialnih delavk v procesih podpore in pomoči so njihove verbalne spretnosti, medosebna senzibilnost in uspešna identifikacija uporabnikovih čustvenih stanj, poleg tega tudi to, da so tople, prijazne, sprejemajoče in vztrajne, da se osredotočajo na uporabnika in reševanje njegovih problemov, da so profesionalno skromne in se sprašujejo o svoji uspešnosti in učinkovitosti ter da si prizadevajo za stalno izpopolnjevanje, kot je udeleževanje delavnic, pregledovanje dosedanjega dela in nalog z uporabniki ter stalno razvijanje svojih veščin. Značilnosti, ki so šibko ali sploh niso povezane z izidom sodelovanja, so starost socialne delavke, njena izkušnost, spol, rasa in samoocena njenih socialnih veščin (Wampold in Imel, 2015 v Možina in Biba-Rebolj, 2020, str. 36).

Milošević Arnold in Poštrak (2003, str. 29) pišeta, da je skoraj nemogoče jasno ločevati med osebnimi lastnostmi socialne delavke in tistim znanjem, ki ga je pridobila v času študija. Spretnosti, ki jih uporablja pri delu, se tesno prepletajo z njenim teoretičnim znanjem, pridobljenimi profesionalnimi izkušnjami in značilnostmi njene osebnosti, s katerimi mora znati ustrezno ravnati. Vse tri vire svoje profesionalne moči mora znati uravnoteženo uporabljati v vsaki konkretni situaciji. Avtorja dodajata, da se je v praksi pokazalo, da so osebnostne kvalitete socialne delavke za uporabnika prav tako pomembne kot metode in tehnike, ki jih pri tem uporablja.

Avtorji Rogers, Whitaker, Edmonson in Peach (2017, str. 9–72) navajajo značilnosti, ki bi jih morala imeti vsaka socialna delavka. Sem sodijo veščine komuniciranja, aktivno poslušanje, spretnosti komuniciranja z otroki, znanje ravnanja s čustvi, empatija, refleksija in refleksivnost, poznavanje vrednost in človekovih pravic ter poznavanje koncepta neenakosti.

Flaker (2003a, str. 242) prav tako navaja spretnosti, ki bi jih morale imeti vse socialne delavke. To so pogovarjanje, omogočanje dostopa do sredstev, pogajanje, zapisovanje in poročanje, organizacijske spretnosti, spretnosti profesionalne discipline, spretnosti izogibanja pastem strokovnjajstva in humor.

Avtor Cournoyer (1996, kot navedeno v Milošević Arnold in Poštrak, 2003, str. 123–127) navede tri temeljne kvalitete, ki jih mora po njegovem mnenju imeti vsaka socialna delavka, da lahko kvalitetno opravlja svoje delo. To so:

- empatija

Gre za sprejemanje razumevanja in doživljanja ter odziv na emocionalno stanje in misli uporabnika (Barker, 1995, kot navedeno v Milošević Arnold in Poštrak, 2003, str. 123–127). Pri tem socialna delavka sodeluje pri čustvovanju uporabnika in podoživlja njegove izkušnje. V tem procesu se poskuša približati uporabnikovim mislim, čustvom, izkušnjam in okoliščinam. Empatija ne pomeni usmiljenja in romantične ljubezni do drugega človeka, temveč zavestno in namensko povezovanje z drugimi v njihovi subjektivni izkušnji. Socialna delavka z njeno pomočjo pridobi spoštovanje uporabnikov, s katerimi je v delovnem odnosu, in postane občutljiva nanje. Empatična povezanost poveča možnosti za razvoj uspešnega odnosa, ki bo prispeval k želenemu izidu (Cournoyer, 1996, kot navedeno v Milošević Arnold in Poštrak, 2003, str. 123–127).

V najbolj splošni opredelitvi empatijo označujemo kot zmožnost vživljanja v misli in čutenje drugega, torej tako spoznavanja izkušnje druge osebe kot tudi njenega doživljanja. Z drugimi besedami lahko empatijo opredelimo kot zavedanje in razumevanje notranjega stanja druge osebe (Simonič, 2010, str. 17–18).

- spoštovanje

To pomeni odnos socialne delavke, pri katerem gre za ljubeče in toplo sprejemanje vsakega uporabnika, tudi če je on morebiti ne sprejema. Socialna delavka mora na vsakega uporabnika gledati kot na enkratno in spoštovanja vredno bitje (op. cit., str. 125).

Spoštovanje sodi med temeljne vrednote socialnega dela v smislu spoštovanja človekovega dostojanstva in integritete ter spoštovanja raznolikosti uporabnikov. Spoštovanje človekovega dostojanstva in integritete pomeni, da se zaradi spoštovanja človekovih pravic in zaradi posebnosti strokovnega pristopa v postopkih socialnega dela izrecno varuje osebna integriteta in osebno dostojanstvo ljudi. Spoštuje se uporabnikova pravica so samoopredelitve ter do zasebnosti in nedotakljivosti, če ta s tem ne ogroža pravic, varnosti ali interesov koga drugega. Socialna delavka ne sme nobenega uporabnika žaliti, ponižati ali kako drugače razvrednotiti njegove osebnosti, stališč, vrednot ali čustvenega doživljanja. Spoštovanje raznolikosti uporabnikov pa pomeni, da socialna delavka spoštuje raznolikost v družbi in pri tem upošteva individualne, družinske, skupinske in skupnostne raznolikosti, saj delo socialne delavke temelji na zastopanju človekovih pravic vseh ljudi in je antidiskriminatorno (*Kodeks etike socialnih delavk in socialnih delavcev Slovenije*, 2021).

- avtentičnost

Gre za vedenje socialne delavke, ki je naravno, resno, spontano, resnično in odprto. Avtentična oseba se do drugih vede na osebni način in ni zadržana. Jasno je, da se mora socialna delavka v delovnem odnosu do uporabnika obnašati profesionalno, vendar to ne pomeni, da mora biti togo formalna, pretirano zadržana, brezčutna in nezainteresirana. Uporabniki cenijo, če v socialni delavki poleg profesionalne kompetentnosti odkrijejo življenjsko in razumevajočo osebo, ki zna pokazati svoj človeški obraz. To seveda ne pomeni, da lahko socialna delavka reče in naredi vse, kar je po njeni volji. Pogoj pri tem je, da je vsako dejanje usmerjeno k skupnim ciljem, ki jih definirata skupaj z uporabnikom, in k njihovem uresničevanju (op. cit., str. 126).

Avtorji Wilson, Ruch, Lymbery in Cooper (2008, str. 300) avtentičnost razumejo kot lastnost, ki je neločljiva od empatije. Pišejo o tem, da če želijo biti strokovne delavke empatične, morajo nujno biti tudi avtentične, kar pomeni, da so se sposobne z uporabniki povezati na celovit, skladen, pristen, pošten in verodostojen način.

Poleg teh pa Avtor Cournoyer (1996, kot navedeno v Milošević Arnold in Poštrak, 2003, str. 127) navede še nekaj dodatnih kvalitet socialne delavke, kot so razumevanje same sebe, samokontrola, razumevanje vrednot, etike in odgovornosti socialnega dela, strokovno znanje ter odgovorna asertivnost oziroma potrditev.

Na uporabnika vpliva vse, kar v delovnem odnosu zaznava eksplicitno in implicitno. Del uporabnikovih zaznav je odvisen od namernega ravnanja socialne delavke, na določene zaznave

pa socialna delavka ne more vplivati. Ena od teh zaznav je vtis, ki ga na uporabnika socialna delavka naredi s svojo osebnostjo. Le v omejenem obsegu lahko vpliva na to, da jo bo uporabnik videl kot toplosrčno, ekstrovertiran, optimistično in samozavestno, če to ni. Vse to so značilnosti uspešne socialne delavke. Če te lastnosti že ima, bo lažje postala dobra socialna delavka, če pa jih nima, bo morala veliko bolj delati na sebi, da bo lahko uspešna v delovnem odnosu z uporabniki (Grawe, 2005, kot navedeno v Možina in Biba-Rebolj, 2020, str. 19).

1.3.1.2. Načini ravnanja socialne delavke

V poglavju predstavim različne načine ravnanja socialnih delavk, ki prav tako prispevajo k uspešnosti procesov podpore in pomoči. Pri tem se osredotočim na oblikovanje dobro definiranih zelenih izidov in ciljev, uporabo jezika socialnega dela, pridruževanje uporabniku, ravnanje s perspektive moči in odgovornost oziroma soodgovornost. Kriterij izbora teh načinov ravnanja je bil z moje strani subjektiven – oblikovala sem ga na podlagi prebiranja in zbiranja literature o spodbudnih načinih ravnanja socialnih delavk, ki so se v literaturi pojavljali največkrat. Čeprav nekateri avtorji pišejo o psihoterapiji, izraza *terapevt* in *klient* skozi celotno poglavje prevajam v kontekst socialnega dela, ker menim, da lahko te ugotovitve uporabimo tudi na področju socialnega dela.

Avtorja Berg in Miller (1992, str. 32–44) pišeta o oblikovanju dobro definiranih zelenih izidov in ciljev, ki morajo biti:

- osebno pomembni, koristni, smiselni in vredni;
- dovolj skromni in obvladljivi, da jih uporabnik lahko doseže;
- konkretni, specifični, natančni in povezani s konkretnim vedenjem;
- opredeljeni v pritrdilni namesto v nikalni obliki;
- osredotočeni na prve korake v smeri zelenega razpleta, na kratkoročne, majhne cilje, vse do končnega, dolgoročnega cilja;
- uresničljivi, dosegljivi v okviru uporabnikovih življenjskih okoliščin;
- oblikovani tako, da predstavljajo trdo delo.

Pri navedenem ima pomembno vlogo socialna delavka, ki uporabnika spodbuja ter mu pomaga pri oblikovanju tako formuliranih zelenih izidov in ciljev (Berg in Miller, 1992, str. 32–44).

O definiranju zelenih izidov in ciljev piše tudi Škerjanc (2006, str. 70), in sicer, da morajo biti cilji usmerjeni v prihodnost in so smerokaz za delovanje. Vključujejo uporabnikove želje, ki jih je opremil z določenim namenom, ter usmerjajo prvi korak v smeri proti cilju. Avtorica poudari, da ne obstajajo nerealni cilji, temveč je vsak cilj pomemben, saj usmerja delovanje. Na poti do

cilja pridobivamo izkušnje, ki vplivajo na novo opredelitev ciljev, kar pomeni, da lahko cilje formuliramo tudi na novo in kot taki usmerjajo naslednji korak za delovanje.

Avtor Grawe (2005, kot navedeno v Možina in Biba-Rebolj, 2020, str. 20–21) navaja smernice za načrtovanje uspešne psihoterapije, ki jih, kot omenjeno na začetku poglavja, postavim v kontekst socialnega dela:

- Socialna delavka naj povabi uporabnika k temu, da ugotovi, kje se skriva največja motivacija in najboljši viri za spremembe.
- Glede na motivacijo in vire naj socialna delavka in uporabnik kot prednostne cilje izbereta tiste, za katere ima uporabnik največ možnosti, da jih uresniči, pri čemer naj upoštevatata tudi zunanje dejavnike, kot so mnenja drugih o tem, kaj naj uporabnik doseže v delovnem odnosu s socialno delavko, ter ukrepi centrov za socialno delo, sodišča, zaporov in drugih institucij.
- Pri soustvarjanju ciljev naj bosta socialna delavka in uporabnik pozorna, da uporabnik oblikuje samo tiste cilje, ki jih lahko doseže z lastnim trudom, da torej ni odvisen od drugih ali od zunanjih okoliščin. Prav tako naj vztrajata pri pozitivno oblikovanih ciljih.
- Socialna delavka naj uporabniku pomaga izbrati cilje, ki so zanj pomembni, za katere je motiviran in ki imajo zanj visoko pozitivno vrednost.
- Socialna delavka naj uporabniku pomaga odkrivati in analizirati vire moči. Skupaj naj prepoznavata uporabnikove pozitivne strani, ki jih lahko v delovnem odnosu aktivirata in uporabita.
- Socialna delavka in uporabnik naj bosta pozorna na to, kateri uporabnikovi motivirajoči cilji se aktivirajo v delovnem odnosu (Grawe, 2005, kot navedeno v Možina in Biba-Rebolj, 2020, str. 20–21).

Naslednji način ravnanja, ki pripomore k uspešnosti procesov podpore in pomoči v socialnem delu, je uporaba jezika socialnega dela (Čaćinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 5–8), ki z gotovostjo omogoča, da vzpostavimo in vzdržujemo kontekst socialnega dela v delovnem odnosu, da na novo definiramo udeležенost uporabnikov skupaj z njimi ter da na novo definiramo sodelovanje z drugimi strokami. Jezik socialnega dela vključuje in opogumlja, saj gre za uporabo pozitivnih besed, ki dodajajo moč.

V delovnem odnosu je odločilno tudi to, kaj in kako govorimo. Socialne delavke moramo skrbno ravnati z besedami in izbirati takšne, ki dodajajo moč in ne razvrednotijo človeka. Še vedno pa nekatere socialne delavke uporabljajo jezik, ki otežuje sodelovanje, čeprav kot svojo

privzeto teorijo opredeljujemo delovni odnos soustvarjanja. Jezik socialnega dela je tako nujno uporabljati v praksi, v pogovorih z ljudmi, ki so k nam prišli po pomoč, v zapisih o našem delu ter v govoru o našem delu, saj jezik določa okvir za konceptualno drugačno ravnanje (Kodele in Mešl, 2016, str. 111–112).

Jezik socialnega dela se v zadnjih desetletjih spreminja na najboljši možen način, s tem pa nastaja jasno formulirana opora za ravnanje socialnih delavk. Na jezik stroke se lahko obrnemo pri prevajanju iz teorije v prakso. Z novo gotovostjo omogoča, da vzpostavimo in vzdržujemo kontekst socialnega dela v delovnem odnosu oziroma v individualnih projektih pomoči, da na novo definiramo udeležенost uporabnikov in da interdisciplinarno definiramo kontekst socialnega dela (Čačinovič Vogrinčič, 2003, str. 199).

Naslednji način ravnanja socialne delavke, ki prav tako prispeva k uspešnosti, je pridruževanje uporabniku oziroma utilizacijski pristop, ki ga navaja Brooks (1996, kot navedeno v Možina in Šugman Bohinc, 2006, str. 6). Gre za sklop neverbalnih in verbalnih postopkov, kot sta zrcaljenje uporabnikove govorice telesa in povzemanje njegovih osebnih jezikovnih metafor, s katerimi lahko socialna delavka spodbuja in razvija stik z uporabniškim sistemom, in to tako, da čim bolj spretno uporablja njegov način opisovanja, razumevanja in njegov osebni zemljevid resničnosti. Pri tem mora socialna delavka pozorno opazovati uporabnikovo držo telesa, njegove značilne kretnje, mimiko obraza, barvo kože, dihanje, višino, barvo glasu in ritem njegovega govora, poleg tega pa mora to zrcaliti skozi svojo govorico telesa. Tak pristop pridruževanja uporabniku temelji na predpostavki, da je vse, kar uporabnik prinaša v sistem pomoči, potencialen vir za ustvarjanje in načrtovanje pomoči.

Kot spodbuden način ravnanja socialne delavke, ki sem ga zasledila med prebiranjem literature, se je izkazala uporaba koncepta perspektive moči (Saleebey, 1997, kot navedeno v Čačinovič Vogrinčič, Kopal, Mešl in Možina, 2015, str. 9–13). Ta koncept socialno delavko usmeri k temu, da v uporabniku spoštljivo išče njegovo moč in vire, s čimer mu pomaga odkriti, olupšati, raziskati in izkoristiti njegovo moč, da lahko doseže svoje cilje in uresniči svoje sanje. Ravnanje s perspektive moči je osebna odločitev vsake socialne delavke, pri čemer uporabnika sprašuje o zelenih razpletih, dobrih izidih, sanjah, upanju, virih v skupnosti in dobrih izkušnjah iz preteklosti (op. cit., str. 12).

Dragoš in drugi (2008, str. 30–32) krepitev moči razumejo kot teoretsko in veščinsko prizadevanje za prerazporeditev moči uporabnikov socialnovarstvenih storitev v smeri večje avtonomije njihovega življenja, tako individualnega kot kolektivnega. Povečanje avtonomije

opredelijo kot redukcijo tveganj pri spreminjanju razmerij odvisnosti v vsakdanjem življenjskem svetu uporabnikov. Ob tem naštejejo več načinov, kako to lahko dosežemo (opr. cit., str. 32):

- aktiviranje obstoječih virov

Gre za povečanje moči uporabnika z uporabo že obstoječih virov, ki so uporabniku na voljo v njegovem okolju, treba jih je le še pretvoriti iz potencialne v aktualizirano obliko. To lahko naredimo z aktiviranjem socialne mreže uporabnikov, s čimer uporabniku pomagamo, da se zave možnosti, ki jih ima na voljo, in se izogne odvisnosti od drugih ljudi, ki mu v nekem trenutku niso v podporo in pomoč.

- kreiranje novih virov

Avtorji pri tem načinu krepite moči navedejo primere, da uporabniku priskrbimo družbeno denarno pomoč, da odvisnika vključimo v komuno, kjer bo lažje odpravil svojo zasvojenost, ali da uvedemo nov fond za socialno ogrožene kategorije prebivalstva.

- povečevanje dostopnosti do virov

Uporabnikove vire naredimo njemu bolj dostopne. Avtorji kot primer navedejo, da brezdomcu pomagamo urediti osebne dokumente, da bo imel lažji dostop do nekaterih oblik pomoči, ali da izboljšamo obseg in kakovost nekaterih socialnovarstvenih storitev, da bodo te uporabniku bolj dostopne.

- redistribucija virov

Gre za prenos virov moči z enega akterja na drugega, kot je prenos pooblastil z uporabnika socialnih storitev na njegovega zastopnika.

- mediacija

To pomeni nepristransko posredovanje v sporu med dvema ali več osebami.

Tudi avtorica Videmšek (2008, str. 216) piše o krepitevi moči, in sicer, da morajo biti za delovanje po konceptu krepite moči v prvi vrsti zainteresirane socialne delavke, ki verjamejo, da so spremembe možne, pri tem pa sogovornike vidijo kot tiste, ki znajo in zmorejo narediti spremembe in doseči svoj cilj. Avtorica poudari, da koncepta ni mogoče šablonsko prenesti v praktično delo, saj je treba z vsakim sogovornikom vedno znova vzpostavljati enkraten delovni odnos, ki temelji na prepričanju, da imajo uporabniki sami odgovore o možnih rešitvah. Vloga

strokovnih delavcev pri tem je, da posameznika podprejo pri iskanju njegovih odgovorov, vendar se moramo kot socialne delavke zavedati, da je iskanje novih virov moči naporen proces, ki od uporabnika zahteva veliko angažiranost. Želeni izidi in spremembe so vsekakor možne in z uporabo koncepta krepitve moči je naše delo gotovo bolj uspešno.

Kot zadnji način ravnanja v izboru načinov ravnanja socialne delavke, ki prispevajo k uspešni podpori in pomoči uporabnikom, bom opisala odgovornost oziroma soodgovornost, ki jo opisujeta avtorja Vries in Bouwkamp (2002, str. 55–58). Avtorja navajata, da imamo kot socialne delavke trojno odgovornost, in sicer odgovornost zase, soodgovornost za drugega in soodgovornost za odnos. K uporabniku moramo pristopati kot k človeku, ki je sam odgovoren za svoje življenje in svoje probleme, ki jih mora na svojo odgovornost rešiti sam. Naloga socialne delavke pa je, da uporabniku v delovnem odnosu pri tem pomaga in ga podpre na poti k želenim izidom. Odgovornost socialne delavke po njunem mnenju zajema odgovornost za probleme, ki jih ima pri dajanju pomoči in podpore, soodgovornost za to, da uporabnik reši svoj problem, in delitev odgovornosti z uporabnikom pri reševanju problemov glede njunega odnosa, v katerem rešujeta probleme. Avtorja (op. cit., str. 57) socialni delavki dodajata še eno odgovornost, in sicer, da poišče pomoč pri sodelavcih, v primeru da ne ve, kako bi pomagala uporabniku, s katerim sodeluje, ali ga podprla.

Kot načine ravnanja socialne delavke, ki pripomorejo k uspešnosti procesov podpore in pomoči, sem na podlagi prebrane literature izpostavila nekaj ključnih ravnanj, in sicer oblikovanje dobro definiranih zelenih izidov in ciljev, uporaba jezika socialnega dela, pridruževanje uporabniku, ravnanje s perspektive moči in odgovornost oziroma soodgovornost. Vse načine ravnanja socialne delavke dosledno udejanjajo v praksi, kot pa so navedli avtorji, so izrednega pomena, saj prispevajo k temu, da sta pomoč in podpora socialne delavke čim bolj uspešni.

1.3.2. Dejavniki uporabnika

Naslednji dejavniki, ki prav tako prispevajo k uspešnosti procesov podpore in pomoči, so dejavniki uporabnika. V poglavju se osredotočim ravno na to, torej, kateri dejavniki uporabnika so tisti, ki prispevajo k uspešnosti procesov podpore in pomoči. Pri tem izhajam iz k rešitvi usmerjenega pristopa, ki uporabnika umesti v središče delovnega odnosa med socialno delavko in uporabnikom ter ga obravnava kot ključnega akterja v procesih podpore in pomoči. Čeprav nekateri avtorji pišejo o psihoterapiji, izraza *terapevt* in *klient* skozi celotno poglavje prevajam v kontekst socialnega dela, ker menim, da lahko te ugotovitve uporabimo tudi na področju socialnega dela.

Uporabnik je v procesih podpore in pomoči ključni akter, saj njegov doprinos k uspešnosti delovnega odnosa znaša kar okoli 87 %. Točnega deleža se ne da definirati, saj je vanj vključena tudi varianca, kar pomeni, da se procent od uporabnika do uporabnika razlikuje. Razlika ni odvisna samo od vsakega uporabnika posebej, temveč tudi od socialne delavke, s katero je v delovnem odnosu, in odnosa, ki ga je ta uspela vzpostaviti z uporabnikom (Duncan v Isebaert, 2017, str. 16).

Eno izmed ključnih načel k rešitvi usmerjenega pristopa, ki ga podrobneje predstavim v nadaljevanju, poudarja, da je vsak delovni proces v socialnem delu treba prilagoditi značilnostim uporabnika, s katerim smo v delovnem odnosu (Berg in Miller, 2020, kot navedeno v Možina in Biba-Rebolj, 2020, str. 27). Na uporabnika usmerjena perspektiva je bolj uspešna, če je skladna z njegovimi cilji, idejami in teorijami ter pogledom na odnos med njim in socialno delavko. Delovni odnos je učinkovitejši, v kolikor odnos temelji na izkoriščanju uporabnikovih virov in je usmerjen v kvaliteto odnosa. Izid socialnega dela je uspešnejši, če se bolj kot na lastne ideje osredotočimo na cilje in prepričanja uporabnika. Več časa moramo posvetiti poslušanju kot govorjenju, saj središče delovnega odnosa premaknemo od fokusa na socialno delavko k fokusu na uporabnika (Miller, 2004, str. 48).

Avtor Madsen (2014, str. 1–10) piše o sistemu pomoči družinam v skupnosti, kjer imajo prav tako glavno in vodilno vlogo družine, ki so vključene v procese podpore in pomoči, saj so družinski člani strokovnjaki za njihovo družinsko življenje. Socialno delo z družino tako vključuje vse družinske člane in se osredotoča na vodilo »nič o nas brez nas«. Noben načrt pomoči družini in nobena odločitev tako ni sprejeta brez sodelovanja družinskih članov. Glas vseh družinskih članov je upoštevan in spoštovan, saj imajo ti glavno vlogo. Sodelovanje poudarja vire moči in spretnosti sodelujočih, pri tem pa socialna delavka aktivno vključuje tudi socialno mrežo družine, s katero sodeluje. Delovni odnos z družinami je edinstven za vsako družino posebej, pri čemer se upoštevata raznolikost in posebnost družin. Socialna delavka v družino vstopa s stališčem nevednosti in kulturne radovednosti (Madsen, 2014, str. 1–10).

Pri sodelovanju z uporabniki oziroma družinami je treba upoštevati tudi njihov vstopni pogoj v sam proces sodelovanja. Pri tem ločimo uporabnike, ki so sami poiskali pomoč, in uporabnike, ki se za pomoč niso odločili sami. Slednji imajo lahko drugačne cilje kot socialna delavka, s katero sodelujejo. Pri tem gre za različne interpretacije tega, kaj je lahko uporabniku v pomoč, položaj moči socialne delavke pa dopušča, da uporabniku vsili svojo interpretacijo. Tudi nekateri cilji sodelovanja z uporabniki, ki se niso sami odločili za pomoč, so lahko določeni

vnaprej, torej po zakonski odredbi, čeprav se uporabnik z njimi ne strinja (Šugman Bohinc, 2006, str. 346).

Raziskava (Lambert, 2004, str. 40) je pokazala, da so učinki terapije večji pri uporabnikih, ki pričakujejo, da bo terapija nanje dobro delovala. Način uporabnikovega sodelovanja je odvisen tudi od kvalitete zaveznitva, ki se vzpostavi že v zgodnjih fazah procesa pomoči, saj je od tega odvisno, ali se bo uporabnik počutil varnega ali pa se bo izogibal stika z njim. Ta uporabnikov občutek varnosti je pomembno povezan z izidom sodelovalnega procesa (op. cit., str. 45).

Cameron in King Keenan (2010, str. 66) pišeta, da so rezultati raziskav prikazali dejavnike uporabnika, ki so skupni vsem teoretskim okvirom dela. To so uporabnikova stiska, upanje ali pričakovanje spremembe, aktivno iskanje pomoči in dojemanje socialne delavke kot verodostojne sogovornice, vse to pa je povezano z uporabnikovo motivacijo in pozitivnim občutkom možnosti za spremembe.

Pri iskanju rešitev je potrebna tudi uporabnikova volja do skupnega prizadevanja za življenjske spremembe, ki je z okoliščinami lahko skladno močna ali šibka. Odnos bo bolj uspešen, v kolikor si bo uporabnik aktivno in pogumno prizadeval uresničiti svoje cilje (Jeršek, 2008, str. 128).

Število in resnost problemov, s katerimi se sooča uporabnik, so odvisni od vprašanja, koliko lahko človek po njegovem mnenju vpliva na potek lastnega življenja, na lastno vedenje in na dogodke, ki prihajajo od zunaj. Razlikujemo med navznoter usmerjenimi uporabniki, ki imajo občutek, da je njihovo lastno ravnanje vzrok za dobro in slabo počutje, in navzven usmerjenimi ljudmi, ki vzroke za vse pripisujejo zunanjemu svetu (Vries in Bouwkamp, 2002, str. 40–41). Izražanje problemov je odvisno tudi od tega, kako uporabnik in njegovi najbližji gledajo nanje. Uporabnik si poleg tega, da je obupan in ga je strah sprememb, tudi želi sprememb na bolje, zato velik del upanja usmeri v pomoč, ki jo išče. Zaradi problema je pogosto na koncu svojih moči, zato od drugih pričakuje, da ga bodo sprejemali takšnega, kakršen je, in da mu bodo obujali upanje (op. cit., str. 124–125).

Avtorji Sprenkle, Davis in Lebow (2009, str. 3–9) navajajo dve paradigmi uspešne spremembe in med drugim opredelijo vlogo uporabnika pri spremembi. Ob tem naredijo primerjavo dveh sprememb, in sicer tiste, ki jo povzroči model dela, in tiste, ki jo povzročijo skupni dejavniki. Vloga uporabnika je pri spremembi, ki jo povzroči model dela, minimalizirana, saj je ta osredotočena na pomagajočega. Čeprav je pomoč lahko sodelovalna, se bolj poudarja vrednost specifičnega načina pomoči, namenov in priporočil pomagajočega za uporabnike.

Predpostavka, da spremembo povzročijo skupni dejavniki, pa osrednjo vlogo namenja uporabniku samemu. Manj pomembnosti se pripisuje posebnosti izvajanja pomoči, več pomembnosti pa improvizaciji v dogovoru glede na potrebe in poglede uporabnikov.

V poglavju so opisani dejavniki uporabnika, ki prispevajo k uspešnosti procesov podpore in pomoči. Pri tem se osredotočim na k rešitvi usmerjen pristop, ki uporabnika postavi v središče sodelovanja med socialno delavko in uporabnikom kot glavnim akterjem v procesih podpore in pomoči. Treba je upoštevati tudi vstopni pogoj uporabnika v delovni odnos, pri tem pa ločimo med uporabniki, ki so se sami odločili za pomoč, in uporabniki, ki se za pomoč niso odločili sami. Nadaljujem z naštevanjem dejavnikov, ki pripomorejo k uspešnosti, to sta pričakovanje uporabnika, da bo proces dela nanj deloval pozitivno, in kvaliteta zaveznitva v zgodnjih fazah pomoči, pri čemer je ključen občutek varnosti v odnosu s socialno delavko. Uporabniki se po pomoč obrnejo zaradi stiske in upanja oziroma pričakovanja spremembe. Sodelovanje s socialno delavko je bolj uspešno, če jo tako oni sami kot njihova socialna mreža vidijo kot verodostojno sogovornico. Pomembna je tudi motivacija uporabnika in prepričanje, da lahko sam vpliva na svoje lastno življenje, poleg tega pa tudi to, kako uporabnik in njegovi bližnji gledajo na probleme, ki jih ima. V zadnjem delu sem opisala paradigmo uspešne spremembe, ki se je iz modela dela preusmerila v skupne dejavnike, osredotočila pa sem se na vlogo uporabnika pri spremembi.

1.3.3. Dejavniki odnosa

V poglavju opišem dejavnike odnosa med socialno delavko in uporabnikom, ki prispevajo k uspešni podpori in pomoči. Pri tem se osredotočim na delovni odnos med socialno delavko in uporabnikom, opišem razvojne faze odnosa med njima, kot pomemben dejavnik odnosa izpostavim tudi pomen komunikacije in pogovora. Nadaljujem z osebnim stikom in razvijanjem pozitivne osebne vezi. Čeprav nekateri avtorji pišejo o psihoterapiji, izraza *terapevt* in *klient* skozi celotno poglavje prevajam v kontekst socialnega dela, ker menim, da lahko te ugotovitve uporabimo tudi na področju socialnega dela.

Prispevek odnosa k uspešnosti procesov podpore in pomoči je 38–54-odstoten, kar je pet- do sedemkrat več od prispevka konceptov, metod in tehnik dela (Duncan, 2017, kot navedeno v Isebaert, 2017, str. 16).

V odnosu med socialno delavko in uporabnikom medsebojno in v soodvisnosti delujejo številni dejavniki, kot so osebne kvalitete, znanja, veščine in osebne ranljivosti. Ta odnos lahko opredelimo kot občutke in drže, ki jih imata sogovornika drug do drugega, in načine, na katere

si te med seboj izražata. Dejavniki odnosa vsebujejo tri med seboj krožne in soodvisne dejavnike, ki so čustvena vez med socialno delavko in uporabnikom, strinjanje glede želenih izidov in ciljev ter strinjanje glede nalog, ki omogočajo uresničevanje ciljev (Praper, 2016, kot navedeno v Možina in Biba-Rebolj, 2020, str. 37).

Dejavniki odnosa so se izkazali za najbolj odločilen dejavnik uspešne obravnave. Pri njih gre predvsem za medsebojno pozitivno vrednotenje, pozitiven odnos, medsebojno razumevanje in sočustvovanje ter izkušnjo, da delovni odnos resnično pomaga. Pokazalo se je, da so za uspešen delovni odnos poleg omenjenih pomembne tudi določene podobnosti med socialno delavko in uporabnikom, kot so socialni sloj, interesi, vrednote in usmerjenost v medosebne odnose. Ti dejavniki ustvarjajo kontekst, v katerem se lahko razvije dober delovni odnos (Vries in Bouwkamp, 2002, str. 62).

Odnos med socialno delavko in uporabnikom definiramo kot delovni odnos, ki je opora socialni delavki, da lahko vzpostavi, osebno vodi in vzdržuje pogovor, ki omogoča raziskovanje in sooblikovanje dobrih izidov (Čacinovič Vogrinčič, 2008, str. 19–31). Socialna delavka si prizadeva, da bi vsak uporabnik v delovnem odnosu doživel izkušnjo samostojnosti in uspešnosti pri reševanju svojih ciljev, trudi pa se tudi, da bi bil uporabnik sprejet in vključen ter povezan s sodelujočim. Spoštovati mora njegovo potrebo po sprejetosti, raziskovati njegovo povezanost z drugimi ter mu pomagati postati odgovoren in cenjen član zanj pomembne skupine (op. cit., str. 27).

Wynne (1984, kot navedeno v Vries in Bouwkamp, 2002, str. 63) navede razvojne faze odnosa med socialno delavko in uporabnikom:

- navezovanje oziroma prevzem skrbi: nastanek obojestranske čustvene povezanosti;
- komunikacija: nastajanje skupnih pozornostnih točk ter izmenjava misli in sporočil;
- skupno reševanje problema: skupno reševanje problema, opravljanje nalog in aktivnosti ter izmenjava interesov;
- obojestranskost: preverjanje lastnih stališč ter prenavljanje in poglobljanje drugačnih vzorcev, ki so naravnani na osebnost udeležencev v odnosu in na njihov vsakdanji kontekst. Pri tem se utrjuje povezanost v odnosu.

Avtor Grawe (2005, kot navedeno v Možina in Biba-Rebolj, 2020, str. 22–24) navaja smernice za oblikovanje delovnega odnosa:

- Socialna delavka naj poskrbi, da bo uporabnik v delovnem odnosu zaznal čim več pozitivnega. Vsako srečanje naj sooblikujeta, kolikor je mogoče, transparentno. Skrbita naj za to, da bo uporabniku jasno, kaj želita doseči in kako lahko k temu prispeva on sam. Uporabnik naj čim več sam sodeluje pri načrtovanju delovnega procesa in sklepa pomembne odločitve. Socialna delavka naj uporabniku ponudi čim več možnosti za izbiro.
- Socialna delavka in uporabnik naj soustvarjata aktivne situacije, v katerih lahko uporabnik izvede nekaj v smeri rešitve, in pri tem vsako priložnost izkoristita za krepitev občutka lastne vrednosti. Socialna delavka naj uporabnika čim večkrat pohvali in vztraja pri spodbujanju.
- Socialna delavka naj izkoristi vse priložnosti, da pomaga uporabniku v delovnem odnosu doživeti čim več prijetnih stanj: da se na primer skupaj s socialno delavko nasmeje, uživa v uspehu in podobno. Uporabnik naj v delovnem procesu doživi čim več pozitivnih čustev.
- Na vsakem srečanju naj socialna delavka in uporabnik sooblikujeta jasen fokus in pri tem vztrajata.
- Socialna delavka in uporabnik naj soustvarjata v smeri želene spremembe.
- Socialna delavka naj uporabniku pomaga doseči stanje odprtosti in približevanja.
- Socialna delavka naj uporabniku pomaga aktivirati le tiste cilje, za katere je uporabnik zelo motiviran.
- Premiki k rešitvam in pozitivne spremembe se morajo oblikovati tudi izven konteksta podpore in pomoči, zato je pomembno, da uporabnik nove načine ravnanja krepi tudi v vsakdanjem življenju, kar dosežemo z natančnim načrtovanjem in podrobnim dogovorom.
- V kolikor se uporabnik ne zavzema za uresničitev ciljev, je naloga socialne delavke, da ga spodbudi in skupaj z njim oblikuje nove cilje in želene izide (Grawe, 2005, kot navedeno v Možina in Biba-Rebolj, 2020, str. 22–24).

V odnosu med socialno delavko in uporabnikom oziroma uporabniškim sistemom je pomembna medsebojna komunikacija. Vsaka komunikacija poteka med oddajnikom in sprejemnikom sporočila. Uspešna komunikacija je neposredna oziroma direktna in jasna, lahko pa naleti na mnoge ovire, ki spremenijo pomen sporočila, torej vsebine misli in doživljanja uporabnika (Mesec, 2004, str. 234).

Barnes (2001, str. 180) piše o socialnem konstrukcionizmu, ki temelji na stališču in etiki udeležnosti, torej na predpostavki soustvarjanja in skupnega konstruiranja želenih sprememb. Gre za način komuniciranja, v katerem si sogovorniki izmenjujejo, bogatijo in razvijajo svoje osebne interpretacije ter se do določene mere dogovarjajo o skupnih interpretacijah. Ključ do uspeha je torej dialog oziroma pogovor med socialno delavko in uporabnikom, v katerem soudeleženi ohranjajo svojo edinstvenost. Ta dialog ni dialog o odnosu med socialno delavko in uporabnikom, temveč je odnos in to, kar se odvija v tem odnosu. Kot udeleženci dialoga ne moremo izstopiti iz odnosa ter ga opazovati in komentirati z mesta nekoga nevtralnega ali z objektivnega položaja od zunaj, temveč smo kot udeleženci interakcije vanj vselej vključeni. Pomembna je komunikacija, torej interakcija in odnos, predvsem pa dialog, skozi katerega se novosti razvijajo v smeri želenih razpletov. Vrsta pogovora določa vrsto odnosa, vrsta odnosa pa določa vrsto pogovora (Barnes, 2001, str. 180).

V socialnem delu imajo pomembno vlogo pogovor in besede, saj so temelj socialnega dela. Nujne spretnosti pogovora so vodenje pogovora, aktivno in empatično poslušanje, raziskovanje, reflektiranje in problematiziranje, razvijanje novih interpretacij, sklepanje dogovorov ter ustvarjanje rešitev in konkretnih dejanj. Vodenje pogovora v socialnem delu največkrat pomeni, da se pogovor soustvarja, s čimer kot socialne delavke varujemo prostor za sogovornikov glas, vloga uporabnika pri tem pa je, da k temu prispeva svoj možni delež, s čimer določa vsebino pogovora. Kot socialne delavke se uporabniku pridružimo tam, kjer je, zato lahko to prispeva tudi k temu, kako hitro uporabnik o čem spregovori (Flaker, 2003b, str. 21).

V socialnem delu ločimo med dvema vrstama pogovorov, in sicer med pogovorom, ki je usmerjen v soustvarjanje rešitev, in med pogovorom, katerega cilj je ohranjanje sodelovanja z namenom, da se pogovor nadaljuje. Obe vrsti pogovorov sta v socialnem delu zelo pomembni in dragoceni. Pri pogovoru, ki je usmerjen v soustvarjanje rešitev, je v središču raziskovanje možnih sprememb za dobre izide. V takem pogovoru lahko pride do motenj v komunikaciji ali do neskladne komunikacije, zato moramo delati na tem, da je ta razvidna, nato pa nadaljevati v smeri proti želenemu izidu. Včasih delo na komunikaciji ne zadostuje, zato moramo ubesediti tudi odnose, in ko se ti spremenijo, nadaljevati svoje delo. Pri drugi vrsti pogovora, torej pri pogovoru, katerega cilj je ohranjanje sodelovanja, da se pogovor lahko nadaljuje, pa socialna delavka in uporabnik za vzpostavitev stika potrebujeta ogromno časa. Možna ovira pri tem so neučinkovite strategije preživetja, ki jih je človek pridobil in so tako močne, da uporabnik potrebuje veliko pogovorov, ki prispevajo k temu, da sam sebe bolje razume in da na svoje ravnanje pogleda z druge perspektive. Besede, s katerimi ubesedimo pomoč, so možen in dober

izid pogovorov, ki se lahko nadaljujejo (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 22–23).

Dejavnik odnosa je tudi osebni stik med socialno delavko in uporabnikom, ki oblikuje medosebni prostor oziroma prostor intersubjektivnosti. Gre področje občutkov, misli in spoznanj o naravi trenutnega medsebojnega odnosa, ki jih podelijo ljudje. Ta prostor lahko širimo oziroma razvijamo prek trenutkov prisotnosti, pristnosti in srečanja, zaradi zamujenih trenutkov pa se lahko ta prostor tudi zmanjša. Osebni stik lahko vodi k oblikovanju čustveno odnosne vezi med uporabnikom in socialno delavko, ki je poleg nalog in ciljev ključni sestavni del vsakega odnosa (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 102–103). Razvijanje pozitivne osebne vezi med socialno delavko in uporabnikom olajšujejo različni dejavniki (op. cit., str. 104):

- empatično razumevanje: stopnja, do katere se socialna delavka v komunikaciji zaveda uporabnikovega trenutnega doživljanja v njegovem jeziku in ga tudi razume;
- neposredna toplina in pozitivna drža: stopnja, do katere lahko socialna delavka izraža skrb in spoštovanje do uporabnika, ga upošteva in sprejema ne glede na vrsto njegovih stisk. Hkrati pa to pomeni stopnjo, do katere socialna delavka nosi oziroma prenaša zahtevne vidike njunega odnosa;
- kongruentnost: stopnja, do katere lahko socialna delavka vstopi v interakcijo z uporabnikom brez obrambe, celostno, osebno in usklajeno;
- postavljanje meja in konfrontacija: kje in kako lahko socialna delavka postavi meje, sooči uporabnika s težavo in vztraja pri dogovorih tako, da ga ne ponižuje (op. cit., str. 104).

1.3.4. Dejavniki socialne mreže

V tem poglavju se osredotočim na dejavnike socialne mreže in na to, kako ti prispevajo k uspešnosti procesov podpore in pomoči posameznikom in družinam. V začetku poglavja dejavnike socialne mreže povežem z zunajterapevtskimi dejavniki, ki v psihoterapiji predstavljajo 40 % uspešnosti, saj tako eni kot drugi vključujejo socialno mrežo. Nadaljujem z zavzemanjem socialnih delavk za to, da bi krepile socialno mrežo uporabnikov oziroma družin, torej naših sogovornikov, v procesih podpore in pomoči. V nadaljevanju omenim tudi temeljne vrednote socialnega dela, ki ji navaja *Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije*.

Drisko (2004, str. 327–378) je v predlog skupnih dejavnikov uspešne prakse socialnega dela dodal dejavnike socialne mreže. Mednje sodijo podporne vrednote socialne delavke, financiranje organizacije, kjer se izvaja socialno delo, politike, postopki in smernice za ravnanje socialnih delavk, socialna podpora uporabnikov ter njihovo zaupanje v verodostojnost socialnega dela. To lahko povežem z zunajterapevtskimi dejavniki, ki v psihoterapiji predstavljajo 40 % uspešnosti, saj ti prav tako vključujejo socialno mrežo uporabnika oziroma uporabniškega sistema.

V socialnem delu se osredotočamo tudi na to, da bi socialno mrežo uporabnika oziroma družine v procesih podpore in pomoči čim bolj krepili. O tem govori tudi socialno ekološko načelo (Lüssi, 1991, kot navedeno v Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 16–17), in sicer, da socialna delavka najprej aktivira, mobilizira in okrepi naravne socialne mreže uporabnikov v skladu s postavko maksimalnega aktiviranja naravne socialne mreže. To so na primer družina, prijateljske skupine, sosedje, sodelavci in ostali pomembni drugi. Uporabnikovo socialno mrežo, če je ta šibka, socialna delavka pomaga oblikovati v naravnem socialnem kontekstu.

Avtor Madsen (2014, str. 2) prav tako piše o pomembnosti socialne mreže v procesih podpore in pomoči družinam v skupnosti. Izpostavi, kako zelo pomembno je, da kot socialne delavke pri delu z družinami upoštevamo družinske vrednote, tradicijo, dediščino in njihovo socialno mrežo, ki jo predstavljajo člani razširjene družine, prijatelji, sosedje, člani verskih skupnosti, pomembne osebe v šolah in vrtcih ter drugi. Socialna mreža je eden od družinskih virov v skupnosti, s pomočjo katere bode družine napredovale v skupnosti.

Kodeks etike socialnih delavk in socialnih delavcev Slovenije (2021) navaja temeljne vrednote socialnega dela, ki so:

- spoštovanje človekovega dostojanstva in integritete

Delo socialnih delavk mora biti vedno v pomoč in korist ljudem, s katerimi delajo. Tega ne sme ogroziti noben drug namen ali interes. Izrecno se varujeta osebna integriteta in osebno dostojanstvo ljudi. Spoštuje se njihova pravica do samoopredelitve, zasebnosti in nedotakljivosti, če se s tem ne ogrožajo pravice, varnost in interesi koga drugega.

- socialna pravičnost in humanost

Socialne delavke se zavzemajo za vzpostavljanje življenjskih pogojev, ki vsem ljudem omogočajo dostojno življenje in ohranjanje osebnega dostojanstva. Pri tem aktivno, proaktivno in soustvarjalno sodelujejo pri izboljšanju teh razmer in opozarjajo na družbeno nepravičnost,

neenako dostopnost do ključnih virov ter krivične in zatiralske institucionalne ali druge prakse, ki slabšajo položaj ljudi in jih stigmatizirajo.

- spoštovanje raznolikosti

Socialna delavka prepozna in spoštuje raznolikost v družbi ter pri tem upošteva individualne, družinske, skupinske in skupnostne raznolikosti. Delo socialne delavke temelji na zastopanju človekovih pravic vseh ljudi in je antidiskriminatorno.

- profesionalna integriteta

To pomeni dolžnost socialnih delavk, da spoštujejo in upoštevajo vrednote in načela socialnega dela, da svoj poklic opravljajo pošteno ter da so pravične in vredne zaupanja (*Kodeks etike socialnih delavk in socialnih delavcev Slovenije*, 2021).

Kakovost človekovega življenja je v vseh življenjskih obdobjih odvisna od razmerja med njegovo osebno samostojnostjo in vpetostjo v medčloveške povezave. Pojem *socialna mreža* pomeni človekovo povezanost z drugimi ljudmi, ki je ena od bistvenih človeških potreb in lastnosti, izraža pa se v osebnih in medčloveških odnosih. Socialna mreža uporabniku pomaga, da uspeva, zadovoljuje svoje potrebe, ustvarja in napreduje. Prav tako ga varuje pred pomanjkanjem in nevarnostmi, s svojimi omejitvami pa lahko uporabniku povzroča nevšečnosti (Ramovš, 2014, str. 50).

O pomenu socialne mreže pišeta tudi Vries in Bouwkamp (2002, str. 60–61). Omenjata raziskave, ki so bile izvedene v nizozemskem prostoru, pokazale pa so, da večina Nizozemcev v najbližjih sorodnikih, predvsem pa v partnerju, vidi tako imenovan prvi izbor podpore, od katerega pričakujejo predvsem socialno-emocionalno pomoč. Kot pomembne druge izpostavita tudi sosedje, ki so po rezultatih raziskav zadolženi za praktično instrumentalno pomoč, in prijatelje, ki skrbijo za socialno-emocionalno podporo. Pomen drugih sorodnikov, kolegov in znancev pa je razmeroma majhen, vendar ni nezanemarljiv. Glavna ugotovitev raziskave je bila, da se ljudje prej odločijo za profesionalno pomoč, če je njihova socialna mreža sorazmerno nepovezana. Najbolj so ogroženi ljudje, ki se ne morejo zanesti na skrb znotraj primarnih socialnih odnosov.

1.3.5. Koncepti, metode in tehnike dela

V tem poglavju predstavim koncepte, metode in tehnike dela ter njihov prispevek k uspešnosti procesov podpore in pomoči v socialnem delu. Njihov delež v zadnjem času pada, ker se vse večji poudarek namenja dejavnikom uporabnika, saj so ti tisti, ki so najzaslužnejši za uspehe v procesih podpore in pomoči. V poglavju se osredotočim tudi na temeljni koncept socialnega

dela, ki je soustvarjaje rešitev, na k rešitvi usmerjen pristop v socialnem delu, ki se dobro povezuje in vsebinsko dopolnjuje s kontekstualnim modelom skupnih dejavnikov, ter na učinek povratnih informacij uporabnika. Čeprav nekateri avtorji pišejo o psihoterapiji, izraza *terapevt* in *klient* skozi celotno poglavje prevajam v kontekst socialnega dela, ker menim, da lahko te ugotovitve uporabimo tudi na področju socialnega dela.

Koncepti, metode in tehnike dela se med seboj razlikujejo. Njihova ključna vloga je v tem, da pomagajo strukturirati delovni proces med socialno delavko in uporabnikom, povečujejo preglednost ter olajšujejo orientacijo, nadzor nad procesom dela in izbiro različnih možnosti. Z vsem tem povečujejo občutek varnosti ne le pri uporabniku, temveč tudi pri socialni delavki, še posebej, ko gre za socialno delavko začetnico. Za razliko od medicinskega modela je temeljna predpostavka kontekstualnega modela, da specifične sestavine ne delujejo neposredno na določen problem uporabnika, temveč posredno pomagajo soustvarjati pozitivna pričakovanja in spodbujajo uporabnika, da aktivno sodeluje v procesih podpore in pomoči. Koncepti, metode in tehnike dela se morajo ujemati z uporabnikovim načinom življenja, pogledom na svet in pričakovanji (Grawe, 2005, kot navedeno v Možina in Biba-Rebolj, 2020, str. 39).

Avtorja Miller in Bergmann (2011, kot navedeno v Možina in Biba-Rebolj, 2020, str. 41) navajata, da je bolj pomembno, kdo sodeluje z uporabnikom, kot to, kaj ponujajo posamezni koncepti, metode ali tehnike dela. Uporabniki se morajo zato ob socialni delavki počutiti varno in udobno ter se ne ozirati toliko na pristop oziroma model dela, ki ga socialna delavka uporablja.

Kot že omenjeno v prejšnjih poglavjih, je uporabnik tisti, ki je najzaslužnejši za uspešne procese podpore in pomoči v socialnem delu. Učinek konceptov, metod in tehnik dela bo vprašljiv, če se kot socialne delavke ne bomo zavedale načela, da je uporabnik v delovnem odnosu sposoben sodelovati na svoj unikaten način in da ima sposobnosti, potrebne za doseg želene spremembe. Ob zavedanju tega, da je uporabnik najzaslužnejši za premike v smeri želenega izida in spremembe, bo koncept, metoda ali tehnika dela socialni delavki nudila osnovni smerokaz, kako povabiti uporabnika v soustvarjanje delovnega odnosa, ki bo po njegovi meri. Koncepti, metode in tehnike dela so namreč lahko popolnoma brez učinka, v kolikor uporabniki v njih ne najdejo pomena in smisla (Miller, 2004, str. 51).

Učinek konceptov, metod in tehnik dela je rezultat že obstoječega uspešnega delovnega odnosa med socialno delavko in uporabnikom. V osebнем pristopu je uporaba tehnik lahko celo nevarna, saj socialni delavki daje priložnost, da se za njimi skrije. Ta pogosto seže po tehniki,

če se proces pomoči zatakne, saj ji na ta način ni treba pokazati svoje nezmožnosti, občutkov ali misli o sebi v odnosu do uporabnika. Poleg tega veliko uporabnikov uporabo tehnik doživlja kot nekaj nenaravnega in čudnega. Vsekakor pa so nekatere tehnike zelo uporabne in koristne pri pomoči na prvi ravni, če se socialna delavka kljub njihovi uporabi še vedno osredotoča na odnos (Vries in Bouwkamp, 2002, str. 194–195).

Delovni odnos soustvarjanja je v socialnem delu temeljni koncept, ki ga lahko jasno opišemo z jezikom socialnega dela (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 7–8). Naloga socialne delavke je, da soustvari proces podpore in pomoči, v katerem so uporabniki sicer udeleženi v problem in skupaj s socialno delavko raziskujejo svoj delež pri rešitvi. V delovni proces uporabnik vstopi s svojo definicijo problema, socialna delavka doda svoje videnje, in tako se začne oblikovanje delovne definicije možnega in uresničljivega. V središču sta dialog in sodelovanje, v katerem udeleženci v problemu soustvarjajo svojo udeleženo in oblikujejo rešitev (Lüssi, 1991, kot navedeno v Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 10).

Na področju socialnega dela, predvsem pa na Fakulteti za socialno delo, se poudarja postmoderni premik k socialnemu konstrukcionizmu in narativnim pristopom, v okviru katerih so našli spodbude za razvijanje sodelovalnega socialnega dela, v katerem je socialna delavka, ki ve, kaj je za uporabnika dobra rešitev, in uporabnika, ki naj bi upošteval njene nasvete, nadomestilo skupno raziskovanje sogovornikov, udeleženi v procesu soustvarjanja želenih izidov. V socialnem delu se je tako močno uveljavil tudi k rešitvi usmerjen pristop (Možina in Biba-Rebolj, 2020, str. 12).

Avtorji Honermann in drugi (1999, str. 13–17) navajajo značilnosti k rešitvi usmerjenega pristopa:

- načelo usmerjenosti k rešitvam: proces dela med socialno delavko in uporabnikom je usmerjen k cilju in rešitvam s poudarkom na usmerjenosti v sedanost in prihodnost. Rešitev in problem nista nujno povezana, poleg tega pa za uspešno reševanje problemov ne potrebujemo dobrega poznavanja problemov in vzrokov zanje. Proces dela je usmerjen v uporabnika;
- načelo utilizacije: uporabniki imajo vse, kar potrebujejo za reševanje problemov, saj so edino oni strokovnjaki za svoje življenje. Uporabniki sodelujejo v procesih podpore in pomoči, zato se mora vse, kar prinesejo v proces dela, tudi skrbno uporabiti;

- načelo konstrukcije: v delovnem odnosu med socialno delavko in uporabnikom se pomeni in doživetja konstruirajo skozi interakcijo, pri čemer jezik ustvarja resničnost. Gre za skupen proces konstruiranja;
- načelo spremembe: teoretski okvir k rešitvi usmerjenega pristopa so sistemske teorije. Spremembe so stalnica, nujno pa je zavedanje, da majhne spremembe vodijo k velikim spremembam;
- načelo varčnosti in preprostosti: delovni proces naj bo kratek, preprost in varčen. Vedno obstaja več rešitev, poleg tega so uporabniki sposobni hitro priti do rešitev, kar tudi ves čas počnejo. Zasluge za dober izid ima vedno uporabnik (Honermann idr., 1999, str. 13–17).

Madsen (2014, str. 1–19) prav tako v osredje postavlja družino oziroma družinske člane, in to na način, da ji pripisuje pomembno vlogo pri sklepanju velikih odločitev. Avtor piše, da imajo družine v sebi pomembne kompetence, znanje ter sposobnosti za rast, učenje in spremembe. Delovni odnos med socialno delavko in uporabnikom oziroma uporabniškim sistemom tako postane proces sodelovanja ter soustvarjanja, ki poudarja spretnosti in znanja obeh strani, saj sta oba akterja soudeležena v procesih podpore in pomoči. Avtor s postmodernimi pristopi, kot je eksternalizacija, doseže, da se uporabnika loči od problema, ki tako postane nekaj, kar je zunaj njega. V preteklosti se je problem pripisoval uporabnikom samim, zato so postali lastniki svojih problemov, posledično pa so bili zanje tudi odgovorni. V postmodernih pristopih se odgovornost pripisuje uporabnikovemu odzivu na sam problem. Avtor socialnim delavkam ne pripisuje odgovornosti za to, katere koncepte, metode in tehnike dela uporabljajo, temveč kako jih uporabljajo.

Avtorica Čeh (2020, str. 25–36) o povratnih informacijah uporabnika piše kot o pomembnih dejavnikih oziroma kompasu, ki kaže na to, kakšno je po oceni uporabnika dejansko stanje v odnosu med njim in socialno delavko, kar pomaga pri utiranju poti v zeleno smer. Avtorica glede na rezultate njene raziskave opozarja, da se pomagajoči premalokrat zanimajo za povratno informacijo uporabnikov. Posledično pogosto ne zaznavajo njihovega nezadovoljstva, slabega počutja in razočaranja. Nekateri uporabniki so proces pomoči ocenili kot nekoristen, načine ravnanja socialne delavke pa kot neprimerne, nespoštljive, nevljudne in arogantne. S socialno delavko se niso ujeli, zato so se v odnosu z njo počutili slabo, vendar tega z njo niso imeli možnosti podeliti, saj se je premalo zavzemala za povratne informacije.

Kontekstualni model in k rešitvi usmerjen pristop imata med seboj veliko skupnega, na določenih točkah pa se med seboj dopolnjujeta. Oba velik delež uspešnosti procesov podpore

in pomoči pripisujeta dejavnikom uporabnika, saj je celoten proces dela usmerjen vanj. Uporabniki imajo v sebi vse, kar potrebujejo za reševanje problemov, zato jih moramo kot socialni delavci k temu spodbuditi. So eksperti za svoja življenja in so aktivni sodelujoči pri soustvarjanju rešitev. Vse to se povezuje tudi s temeljnim konceptom socialnega dela, ki je soustvarjanje rešitev, pri čemer imata tako socialna delavka kot uporabnik pomembno vlogo pri sooblikovanju možnih rešitev s pomočjo dialoga in sodelovanja. Glede uspešnosti procesov podpore in pomoči so pomembne tudi povratne informacije, ki jih socialna delavka pridobi od uporabnikov, s katerimi je v delovnem procesu.

1.4. Prostori izvajanja socialnega dela

K uspešnosti procesov podpore in pomoči prispeva tudi prostor izvajanja socialnega dela. V tem poglavju se osredotočim na prostore, v katerih se izvaja socialno delo, pri tem pa nekaj več pozornosti namenim institucionalnemu prostoru. V nadaljevanju opišem tudi centre za socialno delo in njihova področja delovanja, saj so ti ključna institucija za izvajanje socialnega varstva.

Socialno delo izvajamo v več prostorih. Prostor je v življenju ljudi pomemben dejavnik in sam po sebi vpliva na kakovost izvajanja socialnega dela, predvsem medosebnih stikov, ki jih vzpostavljamo z drugimi ljudmi. Ljudje kot del narave potrebujemo prostor, zato ga osvajamo, varujemo in na razne načine označujemo ter ne dovolimo poseganja vanj. Vsak človek ima namreč svoj osebni prostor, ki ga skrbno varuje in ga deli le s tistimi, ki jih sam izbere (Milošević Arnold, 2009, str. 7). Avtorica našteje tri različne prostore izvajanja socialnega dela, in sicer institucionalni prostor, zasebni prostor in javni prostor (op. cit., str. 12–16).

Tudi Flaker (2003b, str. 21) omenja različne prostore delovanja in jih razdeli na enak način kot avtorica zgoraj. Pri tem pove, da socialni delavci ne delujejo samo na centrih za socialno delo, temveč tudi v drugih prostorih, ki se med seboj razlikujejo po pravilih, ki v njih veljajo, po oblasti, ki jih nadzira, in načinih, s katerimi ljudje stopajo v izmenjave.

V institucionalnem prostoru socialne delavke opravijo večino svojega strokovnega dela in prebijejo največ svojega delovnega časa. Sem sodijo tudi prostori drugih institucij, v katere socialni delavci začasno zahajajo zaradi sodelovanja pri reševanju problemov uporabnikov ali skupin, kot so osnovne šole, dijaški domovi, vzgojni zavodi, stanovanjske skupine, bolnišnice, zapor, domovi za stare ljudi itd. (Milošević Arnold in Urh, 2009, str. 136). Avtorici poudarita, da se moramo s tem prostorom naučiti primerno ravnati in ga optimalno uporabiti v smislu zagotavljanja kakovostnih storitev za uporabnike in kakovostnega preživljanja delovnega

življenja strokovnih delavcev. Avtorici povesta tudi, da se je pomembno zavedati, da v instituciji uporabniki doživljajo različne ovire, ki so lahko fizične, psihične, socialne in organizacijske, na te pa se je treba odzvati s skrbnim odnosom do primerne urejenosti in opremljenosti ter vzdrževanjem institucionalnega prostora v smislu dostopnosti za fizično ovirane ljudi, fleksibilnega delovnega časa, opremljenosti z igračami za otroke in podobno (op. cit., str. 138).

Centri za socialno delo torej sodijo med institucionalne prostore, socialne delavke, zaposlene za centrih za socialno delo, pa v teh preživijo največ svojega časa. Uporabniki v institucionalnem prostoru lahko naletijo na določene ovire, ki so lahko fizične, psihične, socialne in organizacijske.

1.4.1. Centri za socialno delo

V svoji raziskavi sem se osredotočila na institucionalni prostor socialnega dela, in sicer na centre za socialno delo (CSD), ki so osrednja strokovna institucija na področju socialnega varstva. V tem poglavju na kratko predstavim delo na CSD in prikažem razliko med nalogami, ki jih opravljajo centri za socialno delo in jih v grobem ločimo na javna pooblastila in socialnovarstvene storitve.

Strokovne delavke na CSD uporabnikom pomagajo prepoznavati socialne stiske ali težave ter jih seznanijo z možnostmi socialnovarstvenih storitev in z obveznostmi, ki izhajajo iz teh. Uporabnikom predstavijo tudi mrežo izvajalcev, ki so pristojni za nudenje pomoči (Republika Slovenija, 2021).

Centri za socialno delo opravljajo vrsto nalog, ki jih delimo na javna pooblastila in socialnovarstvene storitve. Med javnimi pooblastili lahko naloge oziroma postopke razdelimo na več skupin, in sicer denarne prejemke in subvencije, starševsko varstvo in družinske prejemke, varstvo otrok in družine ter varstvo odraslih in varstvo invalidov (Centri za socialno delo Slovenije, 2021). Poleg javnih pooblastil CSD-ji izvajajo tudi socialnovarstvene storitve, ki so dostopne posamezniku, družini in skupini pri preprečevanju in odpravljanju osebnih stisk ter nudenju oskrbe, varstva, vzgoje in usposabljanja. Do njih je upravičen vsakdo, ki potrebuje pomoč, vključitev pa je prostovoljna. Med socialnovarstvene storitve, ki jih izvajajo centri za socialno delo, spadajo prva socialna pomoč, osebna pomoč, podpora žrtvam kaznivih dejanj, pomoč družini za dom in pomoč družini na domu (Centri za socialno delo Slovenije, 2021).

Osnovni metodični okvir socialnega dela ob izvajanju javnih pooblastil je ta, da se je o določenem ukrepu treba odločiti v določenem času in z določenim vrstnim redom opravil. Javna

pooblastila socialne delavke zavezujejo k ukrepanju, upravni postopek pa določa sklope opravil, ki jim je treba slediti pri posegih v življenja ljudi. V sklopu socialnovarstvenih storitev je postopek bolj odprt, potek manj določen, trajanje manj omejeno in cilji manj definirani (Flaker, 2003b, str. 30–31).

V poglavju sem opredelila naloge CSD, ki jih delimo na javna pooblastila in socialnovarstvene storitve. Javna pooblastila so določena z zakonom, medtem ko so socialnovarstvene storitve prostovoljne in namenjene vsakomur, ki potrebuje pomoč. V svojo raziskavo sem vključila naslednja področja: varstvo otrok in družine; rejništvo; socialnovarstvene storitve; denarni prejemki in subvencije ter varstvo odraslih in sicer skrbništvo za odrasle osebe.

2. FORMULACIJA PROBLEMA

Skozi študij socialnega dela sem spoznavala tudi tematike, povezane z dejavniki, ki pripomorejo k uspešnosti odnosa med socialno delavko in uporabnikom. Omenjena tema me je navdušila, saj sem spoznala, da se je glede uspešnosti podpore in pomoči pomembno vprašati, če so le vnaprej razviti koncepti, metode in tehnike tisti, ki prispevajo k uspešni podpori in pomoči uporabnikom, ali je za uspešno sodelovanje potrebno še kaj drugega, kar poveča možnosti za uspeh. Zaradi tega sem se odločila, da bom v svoji diplomski nalogi raziskala, kateri so dejavniki uspešne podpore in pomoči v procesih dela s posamezniki ali družinami na centrih za socialno delo. Odločitev, da bom raziskavo opravila na centrih za socialno delo, sem sprejela glede na to, da sem svojo študijsko prakso tri leta opravljala v tej instituciji. Na podlagi pridobljenih izkušenj menim, da gre za ključno institucijo, kamor se ljudje obrnejo po pomoč in podporo. Centri za socialno delo so namreč osrednja strokovna institucija na področju socialnega varstva (Republika Slovenija, 2021).

Predpostavljam, da je v delovnem odnosu med socialno delavko in njenim sogovornikom v veliko primerih glavni cilj čim prej doseči želeni izid in tako zagotoviti uspešno sodelovanje. Seveda pa obstajajo primeri, v katerih temu ni tako in je glavni cilj na primer ohranjanje sodelovanja, katerega namen je nadaljevati pogovor (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 22–23).

O tem, kako postopati v odnosu z uporabniki, da bo sodelovanje čim bolj uspešno, govori tudi Jagrič (2016, str. 79), ki piše, da se mnogo socialnih delavk gotovo večkrat vpraša, kako lahko same prispevajo k temu, da bi njihovi sogovorniki iz procesa podpore in pomoči dobili, kar potrebujejo. Jagrič (2016, str. 79) doda še, da če vemo, katere naše odzive uporabniki prepoznajo kot tiste, ki prispevajo k njihovemu dožemanju skupnega sodelovanja kot uspešnega, lahko ta ravnanja krepimo in jih pogosteje vnašamo v svoj način dela. To so skupni dejavniki (npr. zaveznitvo, empatija, pričakovanja ter odnos med socialno delavko in uporabnikom), ki niso vezani na model, tehniko ali metodo dela, temveč so vsem tem skupni (Wampold, 2001, str. 159).

Pri svojem raziskovanju dejavnikov uspešnosti v socialnem delu se bom oprla na raziskave na področju psihoterapije in socialnega dela. Terapevtski dejavniki, ki pripomorejo k uspešnosti na področju psihoterapije, so zunajterapevtski dejavniki (40 %), skupni dejavniki (30 %), tehnike (15 %) in pričakovanja oz. učinek placeba (15 %) (Norcross in Lambert, 2019, str. 11–12). Pri tem bom upoštevala tudi opozorilo o pomanjkljivosti te procentualne razdelitve, o kateri

piše avtor Duncan (Duncan, 2017, kot navedeno v Isebaert, 2017, str. 16), ki pravi, da tak prikaz napačno implicira, da je delež izida za vsak dejavnik statičen. Sam zagovarja stališče, da so ti dejavniki soodvisni, dinamični ter odvisni od akterjev, njihove interakcije in konteksta (Duncan, 2017, kot navedeno v Isebaert, 2017, str. 16).

Raziskave v psihoterapiji (Wampold, 2001, 2010; Beutler idr., 2004; Lambert in Barley, 2002; Lambert, 2004; Lambert in Ogles, 2004; Duncan, Miller, Wampold in Hubble, 2010) so pokazale nekatere pozitivne rezultate uspešnega in učinkovitega dela. Na podlagi teh rezultatov je že bil oblikovan predlog oz. model skupnih dejavnikov uspešne prakse socialnega dela (Grencavage in Norcross, 1990, str. 372–378; Drisko 2004, str. 81–90).

Namen raziskave je raziskati, kateri so skupni dejavniki uspešne podpore in pomoči na centrih za socialno delo skozi perspektivo socialnih delavk in uporabnikov.

V sklopu raziskave postavljam naslednja raziskovalna vprašanja:

1. Kateri so skupni dejavniki v procesu podpore in pomoči, ki vodijo do uspešnega sodelovanja med socialno delavko in uporabnikom, pri čemer njuno sodelovanje poteka na centru za socialno delo?
2. Kako je uspešna praksa socialnega dela na centrih za socialno delo povezana z dejavniki socialne delavke?
3. Kako je uspešna praksa socialnega dela na centrih za socialno delo povezana z dejavniki uporabnika?
4. Kako je uspešna praksa socialnega dela na centrih za socialno delo povezana z dejavniki odnosa?
5. Kako je uspešna praksa socialnega dela na centrih za socialno delo povezana z dejavniki socialne mreže?
6. Kako je uspešna praksa socialnega dela povezana z uporabo konceptov, metod in tehnik?
7. Kako je uspešnost skupnih dejavnikov povezana s področjem dela na centrih za socialno delo?

3. METODOLOGIJA

3.1. Vrsta raziskave

Raziskava je kvalitativna (Mesec, 2009, str. 85), saj izkustveno gradivo predstavljajo zgolj besedni opisi socialnih delavk in uporabnikov, in tudi podatki so obdelani na kvalitativen način. Raziskava je glede na odnos do neposrednega gradiva empirična oz. izkustvena (Mesec, 2009, str. 84), saj sem skozi raziskovanje pridobivala novo in neposredno izkustveno gradivo o dejavnikih uspešne podpore in pomoči v socialnem delu. Raziskavo lahko opredelim tudi kot eksplorativno ali poizvedovalno (Mesec, 2009, str. 80), saj je njen namen raziskati, kateri so skupni dejavniki uspešne podpore in pomoči na centrih za socialno delo.

3.2. Merski instrument in viri podatkov

Merski instrument, s katerim sem izbrala podatke, relevantne za raziskavo, so vodilo oz. smernice za intervju (Mesec, 2009, str. 240), saj vsebujejo spisek najpomembnejših tem, ki jih želim raziskati. Smernice za intervju vključujejo okvirna vprašanja, nikakor pa ne vseh vprašanj, ki sem jih zastavila svojim sogovornikom, saj sem jih prilagodila posameznikom. Vprašanja so odprtega tipa (Mesec, 2009, str. 243), saj možnih odgovorov nisem navajala vnaprej. Odgovori so v celoti anonimni, s čimer sem seznani tudi svoje spraševance.

3.3. Populacija in vzorčenje

Raziskava vsebuje dve populaciji. Prvo populacijo (P1) sestavljajo vse socialne delavke, ki so bile januarja 2021 zaposlene na centrih za socialno delo v Sloveniji. Drugo populacijo (P2) sestavljajo vsi uporabniki, ki so bili januarja 2021 vključeni v kakršno koli obliko podpore in pomoči na centrih za socialno delo v Sloveniji.

Enota prve populacije je posamezna socialna delavka, enota druge populacije pa je posamezen uporabnik.

Za način vzorčenja je bil uporabljen neslučajnostni vzorec (Mesec, 2009, str. 153), saj vsaka enota ni imela enake možnosti, da pride v vzorec. Uporabila sem priložnostni oz. priročni vzorec (Mesec, 2009, str. 153), saj sem raziskavo izvedla na šestih socialnih delavkah in šestih uporabnikih, ki so mi bili najbolj dostopni. Več podatkov o vzorcu prikažem v spodnji tabeli.

OZNAKA	VLOGA in SPOL	TRAJANJE SODELOVANJA	PODROČJE DELA NA CSD	DELOVNA DOBA V SISTEMU SOCIALNEGA VARSTVA	USPEŠNOST SODELOVANJA PO OCENI SOCIALNE DELAVKE	USPEŠNOST SODELOVANJA PO OCENI UPORABNIKA
ASD	socialna delavka (Ž)	½ leta	varstvo otrok in družine – pomoč družini za dom	1,5 leta	neuspešno	/
AU	uporabnik (Ž)	½ leta	varstvo otrok in družine – pomoč družini za dom	/	/	neuspešno
BSD	socialna delavka (Ž)	½ leta	varstvo otrok in družine – ukrepi za varstvo koristi otroka	9 let	uspešno	/
BU	uporabnik (M)	½ leta	varstvo otrok in družine – ukrepi za varstvo koristi otroka	/	/	neuspešno
CSD	socialna delavka (Ž)	1,5 leta	socialnovarstvena storitev - pomoč družini za dom	4 leta	uspešno	/
CU	uporabnik (Ž)	1,5 leta	socialno varstvena storitev - pomoč družini za dom	/	/	uspešno
ČSD	socialna delavka (Ž)	4 leta	denarni prejemki in subvencije	4 leta	uspešno	
ČU	uporabnik (Ž)	4 leta	denarni prejemki in subvencije	/	/	uspešno
DSD	socialna delavka (Ž)	2 leti	varstvo otrok in družine – rejništvo	19 let	neuspešno	
DU	uporabnik (Ž)	2 leti	varstvo otrok in družine – rejništvo	/	/	uspešno
ESD	socialna delavka (Ž)	½ leta	varstvo odraslih – skrbništvo za odrasle osebe	32 let	neuspešno	/
EU	uporabnik (Ž)	½ leta	varstvo odraslih – skrbništvo za odrasle osebe	/	/	neuspešno

Tabela 1: Predstavitev značilnosti vzorca

Kratice v tabeli pomenijo naslednje. Sprednje črke, torej A, B, C, D, E in F, pomenijo pare socialnih delavk in uporabnikov, ki so v intervjujih odgovarjali na vprašanja o konkretnem delovnem odnosu med njimi; ista črka torej pomeni isti par socialne delavke in uporabnika. SD za njimi pomeni, da gre za intervju socialne delavke, U za njimi pa pomeni, da gre za intervju uporabnika.

3.4. Zbiranje podatkov

V raziskavi sem uporabila metodo zbiranja podatkov, in sicer spraševanje (Mesec, 2009, str. 205), ki je bilo ustno, individualno in enkratno (Mesec, 2009, str. 214–215). Spraševanje je bilo delno strukturirano (Mesec, 2009, str. 216–217), saj sem smernice sestavila vnaprej, dodatna vprašanja pa sem prilagajala sproti. Čim bolj sem se poskušala držati vrstnega reda vprašanj, kar mi je bilo v pomoč pri sami analizi podatkov.

Izvedla sem 12 intervjujev, ki so vključevali pare socialnih delavk, ki delujejo na različnih področjih centra za socialno delo, in uporabnikov, ki skupaj z njimi delajo na tem, da uresničijo svoj želeni izid. Trije pari so predstavljali sodelovanje, ki ga je socialna delavka ocenila kot uspešno, trije pari pa so predstavljali sodelovanje, ki po oceni socialne delavke ni bilo uspešno. Vseh 12 intervjujev sem izvedla posebej, saj sem bila mnjenja, da bodo tako odgovori bolj iskreni in anonimni. Nekatere intervjuje sem izvedla v živo, druge pa prek videokonferenčne platforme Zoom, pri čemer sem upoštevala želje socialnih delavk in uporabnikov. Anonimnost podatkov sem zagotovila vsem sodelujočim.

3.5. Obdelava in analiza podatkov

Po opravljenih intervjujih je sledila obdelava in analiza podatkov, ki je bila kvalitativna (Mesec, 2007, str. 27). Pred opravljanjem intervjujev sem sogovornike vprašala, ali se strinjajo s snemanjem pogovorov, in vsi so v to privolili. Posnetke pogovorov sem imela shranjene na mobilnem telefonu, po prepisu pa sem jih izbrisala. V prvem koraku sem vse posnetke pogovorov pretipkala v digitalno obliko, s čimer sem si olajšala nadaljnje delo. Pri tem sem uporabila parafraziranje (Mesec, 2007, str. 29), kar pomeni, da sem pogovore zapisala v pravilni slovenščini. Sledilo je označevanje posameznih izjav v prepisih pogovorov oziroma razčlenitev opisov (Mesec, 2007, str. 29). V tem koraku sem se osredotočila na pomen besed in besednih zvez, ki so jih uporabili moji sogovorniki, in začela sem ločevati različne izjave. Pri tem sem izjave sproti označevala s kombinacijo črke in številke, ki predstavlja zaporedno izjavo. Prepisov intervjujev zaradi obsežnosti gradiva ne prilagam k diplomski nalogi, dostopni pa so v mojem osebni arhivu. Sledilo je odprto kodiranje (Mesec, 2007, str. 30), pri čemer sem izjave s kombinacijami črke in številke razporedila v tabelo in jim pripisala pojem, ki opisuje posamezno izjavo, kategorijo in temo, v katero izjava sodi. V nadaljevanju navedem primer odprtega kodiranja.

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	PODKATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
ASD91	Skozi pogovor.	pogovor	splošno	način sodelovanja	sodelovanje
ASD92	Gospa je izpostavila svojo težavo oziroma stisko	podelitev stiske	splošno	način sodelovanja	sodelovanje
ASD93	potem pa sva izhajali iz tega, torej, kaj lahko narediva, da se ta stiska oziroma težava odpravi.	iskanje možnih rešitev	splošno	način sodelovanja	sodelovanje
ASD94	Nato sva določili korake, majhne korake v smeri proti zelenemu izidu.	določitev majhnih korakov v smeri proti zelenemu izidu	splošno	način sodelovanja	sodelovanje
ASD95	Način dela pa je bil tudi vključevanje drugih institucij, kot sta Društvo za nenasilno komunikacijo in svetovalnica pri Zvezi prijateljev mladine.	vključevanje drugih institucij	sodelovanje z drugimi institucijami	način sodelovanja	sodelovanje

Tabela 2: Primer odprtega kodiranja

Nadaljevala sem z osnim kodiranjem (Mesec, 2007, str. 32), s katerim sem pojme grupirala glede na teme in kategorije. Vsako temo sem razdelila na kategorije in podkategorije, tem pa sem pripisala vse pojme z oznakami, ki so del posamezne kategorije. S tem sem pridobila jasen vpogled v število izjav pri posamezni temi, kar mi je olajšalo pregled podrobnosti in razlik med sogovorniki. V nadaljevanju navedem primer osnega kodiranja.

➤ SODELOVANJE

○ NAČIN SODELOVANJA

❖ SPLOŠNO

- pogovor (ASD91, BU23)
- delitev stiske (ASD92)
- iskanje možnih rešitev (ASD93)
- določitev majhnih korakov v smeri proti zelenemu izidu (ASD94)
- koordiniranje pomoči (ASD101)

Sledilo je odnosno kodiranje (Mesec, 2007, str. 34), pri čemer so postali razvidni odnosi med temami in kategorijami. Na koncu sem izvedla še zadnji del analize, in sicer oblikovanje ugotovitev (Mesec, 2007, str. 35).

4. REZULTATI

V poglavju pišem o glavnih rezultatih, ki sem jih pridobila na podlagi opravljene analize pogovorov s socialnimi delavkami in uporabniki na centrih za socialno delo. Do rezultatov sem prišla tako, da sem pregledala glavne ugotovitve pri vsaki posamezni temi, to so tiste ugotovitve, ki so se največkrat pojavile oziroma jih je izpostavilo največ sogovornikov, ali tiste, ki so bile najbolj povedne in so izstopale. Rezultati so zapisani v vrstnem redu po temah, o katerih sem govorila s sogovorniki, s krepkim tiskom pa sem zaradi večje preglednosti označila kategorije in podkategorije v posameznih sklopih. Za konec sem izvedla še odnosno kodiranje. Med seboj sem povezala posamezne teme in tako oblikovala poskusno teorijo povezanosti določenih tem glede dejavnikov uspešne podpore in pomoči na centrih za socialno delo. Pri tem se mi zdi pomembno poudariti, da opisani rezultati temeljijo na izjavah socialnih delavk in uporabnikov, s katerimi sem se pogovarjala v sklopu raziskave, in niso posplošljivi na celotno populacijo socialnih delavk v Sloveniji in uporabnikov, ki s socialnimi delavkami sodelujejo na centrih za socialno delo v Sloveniji.

4.1. Sodelovanje socialnih delavk in uporabnikov v procesih podpore in pomoči na centrih za socialno delo

Ugotavljam, da je bila pri vprašanju **zadovoljstva s sodelovanjem** večina sogovornikov s sodelovanjem zadovoljna. Nekateri so povedali, da s sodelovanjem niso imeli nobenih slabih izkušenj. Nekaj respondentov je pri oceni sodelovanja izpostavilo ustrezen način dela med socialno delavko in uporabnikom (ASD105: »Tak način dela z uporabnico mi odgovarja, saj vodi k zelenemu izidu«). Manjšina sogovornikov s sodelovanjem ni bila zadovoljna, pri nekaterih se je sodelovanje začelo vse bolj zapletati. Več o tem pišem v nadaljevanju.

Respondente sem v sklopu sodelovanja spraševala o **izidih**, ki so jih dosegli v procesu **sodelovanja** na centrih za socialno delo, in njihovi odgovori so bili precej raznoliki. Nekatere socialne delavke so povedale, da je bil izid krepitev moči (ASD12: »... ker se je gospa opolnomočila«), manjšina pa je izpostavila, da so bile spremembe nemogoče, ker uporabnik in družinski člani niso upoštevali dogovorov. To so interpretacije socialnih delavk in ne uporabnikov. Socialne delavke in uporabniki so prav tako omenili pozitivne premike in napredek v življenjih uporabnikov, pa tudi prejemanje izrednih denarnih socialnih pomoči in finančno stabilnost uporabnika. Nekaj izmed njih je kot izid sodelovanja izpostavilo dolgoročne rešitve in odhod iz centra za socialno delo z novo energijo (ČU44: »Kadar pa sem, odidem z neko novo energijo«).

Sodelujoče v raziskavi sem povprašala tudi o **pogojih za uspešno sodelovanje** v procesih podpore in pomoči na centrih za socialno delo. Nekaj socialnih delavk in uporabnikov je omenilo prispevek vseh sodelujočih ter čas in osebni stik med socialno delavko in uporabnikom. Manjšina socialnih delavk je kot pogoj za uspešno sodelovanje omenila urejenost zadev v informacijskem sistemu in dobro poznavanje uporabnikove življenjske situacije (ČSD62: »... in mi uporabnik opiše celotno situacijo. Tako lahko še bolj celovito pristopim k zadevi«). Kot pomembne pogoje za uspešno sodelovanje so socialne delavke omenile tudi majhne korake v smeri zelenega izida, uresničitev majhnih sprememb, upoštevanje dogovorov, pripravljenost za sodelovanje, zadovoljstvo in zaupanje uporabnika, pomoč uporabniku ter uporabnikovo usmerjenost k rešitvi. Uporabniki pa so pri pogojih za uspešno sodelovanje kot pomembne opredelili pripravljenost socialne delavke, da jim verjame, dobro počutje v odnosu, odzivnost socialne delavke na telefonske klice, njeno sposobnost, da razume stisko uporabnika, in njeno podporo skozi celoten proces.

Kot **DEJAVNIKE USPEŠNEGA SODELOVANJA** so tako socialne delavke kot uporabniki navajali dejavnike socialne delavke, dejavnike uporabnika, dejavnike odnosa, dejavnike socialne mreže, znanja, veščine in spretnosti, vključevanje v druge institucije ter področja dela na centrih za socialno delo. Socialne delavke in uporabniki menijo, da so **dejavniki socialne delavke** pomoč in prijaznost, medtem ko sami uporabniki v večini naštevajo podporo in razumevanje socialne delavke ter to, da ta uporabniku prisluhne (CU2: »Najbolj mi je to všeč, ker človeku prisluhne, če jo ta pokliče, če rabi kakšen nasvet«). Nekateri uporabniki so pod pomembne dejavnike socialne delavke uvrstili tudi poslušanje in to, da socialna delavka uporabniku verjame, pa tudi same delovne izkušnje socialne delavke in njeno toplino. Oboji menijo, da je pomemben dejavnik socialne delavke njen trud in usmerjanje uporabnika pri odločitvah. Nekaj uporabnikov je kot pomemben dejavnik socialne delavke izpostavilo tudi obveščanje o njihovih pravicah in pomoč pri izpolnjevanju vlog. Nekateri uporabniki so našeli še hitro pomoč, odzivnost, mirnost, sproščenost, nežnost, pozitivnost, empatijo in sprejemanje, medtem ko so socialne delavke govorile o razumevanju uporabnikovega počutja, odprtosti, razvidnosti, jasnosti, večkratnem ponavljanju istega, potrpežljivosti in spoštljivosti.

Večina socialnih delavk je kot **dejavnike uporabnika**, ki prispevajo k uspešnosti procesov podpore in pomoči na centrih za socialno delo, naštele upoštevanje dogovorov med socialno delavko in uporabnikom. Socialne delavke so kot dejavnike uporabnika naštele še sodelovanje uporabnika v procesih podpore in pomoči, razumevanje dogovorov, upoštevanje predlogov, sprejemanje socialne delavke, osredotočenost na tukaj in zdaj, komunikativnost, nekonfliktnost,

odprtost, poslušanje, zaupanje socialni delavki, mirnost, spoštljivost in samoiniciativno iskanje rešitev (ČSD23: »...da je pripravljen za sodelovanje«). Tako socialne delavke kot uporabniki so našeli prijaznost in pozitivne predhodne izkušnje sodelovanja. Uporabniki so glede dejavnikov uporabnika menili, da je glede uspešnosti procesov podpore in pomoči na centrih za socialno delo pomembna uporabnikova podpora socialne delavke, odsotnost neprijetnih občutkov, odsotnost vzkipljivosti in nepotrpežljivosti ter razumevanje obsežnosti dela socialne delavke.

Glede **dejavnikov odnosa** so socialne delavke odgovarjale, da je pomembno zaupanje med socialno delavko in uporabnikom. Prav tako so izpostavile vzpostavitev delovnega odnosa, vključenost uporabnika v proces dela, stalno dosegljivost vseh sodelujočih in stalen stik sodelujočih (ASD110: »Vsaka uspešna vzpostavitev delovnega odnosa«). Kot pomembnega so izpostavile celoten proces dela, odprt, odkrit in pošten odnos ter prisotnost in pristnost v odnosu. Socialne delavke so glede dejavnikov odnosa v procesih podpore in pomoči na centrih za socialno delo govorile tudi o pomembnosti osebnega stika. Tako socialne delavke kot uporabniki so se strinjali, da je pomembno obojestransko sodelovanje. Uporabniki so glede dejavnikov odnosa odgovarjali, da je pomemben iskren odnos, razbremenitev krivde vpletenih v reševanju problema, sprejemanje uporabnika, dobro razumevanje sodelujočih, prijazen odnos in mirna komunikacija (CU20: »Nekateri nimajo pravega pristopa, ona ima drugačen pristop do človeka. Mirno pove, mirno se s človekom pogovori«).

Dejavnik socialne mreže uporabnika, ki prispeva k uspešnosti procesov podpore in pomoči, je po mnenju socialnih delavk in uporabnikov v raziskavi skrb za otroke. Socialne delavke k temu dodajajo še uporabnikovo širše okolje ter njegovo socialno mrežo in podporo (ASD54: »K uspešnosti pa prispeva tudi socialna mreža uporabnika«).

Kot pomemben dejavnik uspešnosti procesov podpore in pomoči na centrih za socialno delo so se po mnenju socialnih delavk in uporabnikov pokazala tudi **znanja, veščine in spretnosti**. Socialne delavke so v večini navajale znanja socialnih delavk, kot so upoštevanje otrokovega glasu, znanje za ravnanje, osebno vodenje, približevanje uporabniku in uporaba prisposodob (BSD51: »Prisposodbe iz nogometa velikokrat uporabljam kot primerjavo za šolsko delo«). Nekateri socialne delavke, sodelujoče v raziskavi, so kot pomembna znanja, veščine in spretnosti izpostavile pogovor in upoštevanje perspektive uporabnika (BSD54: »Videnje njegove perspektive«). Tudi **sodelovanje z drugimi institucijami** ter vključevanje uporabnika v druge institucije in programe pomoči se je po mnenju socialnih delavk v raziskavi pokazalo

kot pomemben dejavnik uspešnosti procesov podpore in pomoči na centrih za socialno delo. Uporabniki so glede sodelovanja z drugimi institucijami omenjali samo sodelovanje s šolo.

Sodelujoče sem vprašala tudi, kako je samo **področje dela na centrih za socialno delo** povezano z uspešno prakso socialnega dela. Respondenti so na vprašanje odgovarjali zelo različno. Uporabniki so dejali, da k temu pripomorejo hitri pravni postopki in odsotnost potrebe po interventnem ukrepanju, socialne delavke pa so odgovorile, da k uspešnosti procesov podpore in pomoči na centrih za socialno delo prispevajo prisotnost pravnoformalnega pisanja odločb in urejene zadeve v računalniškem sistemu oziroma v njegovih programih (ČSD49: »Sama sem zadovoljna že s tem, da imam zadeve urejene v sistemu. Kadar se zgodijo hude spremembe«).

Sodelujoče v raziskavi, ki so sodelovanje ocenili kot neuspešno oziroma s sodelovanjem niso bili zadovoljni, sem povprašala, kateri so **DEJAVNIKI NEUSPEŠNEGA SODELOVANJA**. Izkazalo se je, da je neuspešno sodelovanje na centrih za socialno delo povezano z dejavniki socialne delavke, dejavniki uporabnika, dejavniki odnosa in s področjem dela na centrih za socialno delo. Nekaj uporabnikov je kot **dejavnike socialne delavke** omenjalo njeno neodzivnost na telefonske klice in nepripravljenost socialne delavke, da verjame uporabniku (AU11: »Najbolj me boli, ker mi ni verjela, ker je rekla, da moj bivši mož govori nekaj, jaz pa nekaj«). Nekaj uporabnikov je izpostavilo, da je z neuspešnim sodelovanjem povezano tudi to, da je socialna delavka mlada in neizkušena. Kot dejavniki neuspešne podpore in pomoči na centrih za socialno delo so se po mnenju nekaterih uporabnikov prav tako izkazali zmanjševanje teže problemov, premalo pomoči in podpore, ukazovalnost, strogost, vsiljivost in nesramnost ter glasno govorjenje. Po mnenju socialnih delavk pa so dejavniki socialne delavke, ki vodijo do neuspešnega sodelovanja, uraden stik, premajhna pozornost na uporabnike, ki imajo kakršne koli zadržke do centra za socialno delo, ter to, da je socialna delavka uporabniku predstavlja avtoriteto.

Respondente sem vpraševala, kateri so **dejavniki uporabnika**, ki prispevajo k neuspešnemu sodelovanju. Nekaj socialnih delavk je odgovorilo, da je to nepoznavanje ozadja dela socialnih delavk (DSD5: »Ne razume moje vloge, ne razume, da ni vse moja odločitev, ampak so zadaj zakonodaja in postopki, ki se jih moram držati, čeprav bi včasih tudi sama najraje kaj naredila drugače«). Omenile so tudi pritiske uporabnikov na socialno delavko, uporabnikovo neupoštevanje dogovorov, uporabnikovo osredotočanje na preteklost, uporabnikovo primerjanje s socialno delavko glede tega, koliko sredstev ima uporabnik in koliko socialna

delavka, konflikte po telefonu in preobsežne časovne okvire telefonskih pogovorov, ki glede na odgovore respondentov prispevajo k neuspešnosti procesov podpore in pomoči na centrih za socialno delo.

Kot **dejavnike odnosa**, ki so povezani z neuspešnim sodelovanjem na centrih za socialno delo, so nekatere socialne delavke omenile uraden stik in posledično primanjkovanje osebnega stika. Nekaj uporabnikov pa je kot dejavnik neuspešne podpore in pomoči omenilo sočasno sodelovanje z žrtvijo in povzročiteljem nasilja (AU61: »Ona hkrati sodeluje tudi z mojim bivšim možem in zdi se mi, da njemu bolj stoji ob strani kot meni. On zna manipulirati in mogoče je manipuliral tudi z njo«).

Glede dejavnikov neuspešnega sodelovanja so respondenti govorili tudi o **dejavnikih socialne mreže**. Tako socialne delavke kot uporabniki menijo, da določeni uporabnikovi bližnji otežujejo sodelovanje. Socialne delavke odgovarjajo, da so nekateri uporabnikovi bližnji do socialne delavke celo nesramni (DSD6: »Name pritiska tudi njen mož, lahko bi rekla, da on zelo otežuje najino sodelovanje«).

Področje dela na centrih za socialno delo je bil še en dejavnik, ki so ga sogovorniki v raziskavi omenili kot tistega, ki prispeva k neuspešnemu sodelovanju. V sklopu tega so nekateri uporabniki govorili o počasnih upravnih postopkih in nezadovoljstvom z njihovo hitrostjo (AU4: »Ko sem jaz začela pritiskati na šolo, je začela tudi šola pritiskati na CSD. Vedeli so, da je moj otrok problematičen, dobili so tudi poročilo iz šole, tako da se mi zdi, da bi morali malo hitreje ukrepati v zvezi z mojim otrokom«). Nekatere socialne delavke so izpostavile primanjkovanje časa za raziskovanje širšega konteksta uporabnika in počasno pridobivanje podatkov iz informacijskega sistema. Manjšina socialnih delavk je kot tisto, ki prispeva k neuspešnosti procesov podpore in pomoči na centrih za socialno delo, izpostavila negativno pisno odločbo.

Sogovornike sem spraševala tudi o **NAČINIH SODELOVANJA** med socialno delavko in uporabnikom na centrih za socialno delo. V sklopu tega sem se najprej osredotočila na **oblike podpore in pomoči**, pri čemer je večina socialnih delavk in uporabnikov odgovorila, da sodelujejo prek pogovora (BU23: »Veliko se pogovarjava«). Oboji so med drugim dejali, da je njihova oblika sodelovanja osebni stik, manjšina socialnih delavk je povedala, da sodelujejo le tako, da oddajo vlogo v poštni nabiralnik. Nekatere socialne delavke so sodelovanje opisale tako, da uporabnik podeli svojo stisko, čemur iskanje možnih rešitev (ASD93: »... potem pa sva izhajali iz tega, torej, kaj lahko narediva, da se ta stiska oziroma težava odpravi«). Socialne

delavke so povedale tudi, da skupaj z uporabnikom določijo majhne korake v smeri proti zelenemu izidu. Omenjale so koordiniranje pomoči in svetovanje o izzivih v odraščanju otrok. Nekateri uporabniki so na vprašanje o oblikah podpore in pomoči na centrih za socialno delo povedali, da jim socialna delavka svetuje in da jih je spodbudila k prijavi nasilja v družini, spet drugi uporabniki so izpostavili, da se skupaj pogovarjajo o aktualnih izzivih otrok v rejništvu.

V sklopu načinov sodelovanja so sogovorniki govorili tudi o **sodelovanju z drugimi institucijami**. Nekaj socialnih delavk je namreč povedalo, da so bili nekateri uporabniki v sklopu sodelovanja s socialno delavko vključeni tudi v druge institucije (ASD95: »Način dela pa je bil tudi vključevanje drugih institucij, kot je Društvo za nenasilno komunikacijo in svetovalnica pri Zvezi prijateljev mladine«). Manjšina je povedala, da so s pomočjo drugih institucij spremljali uporabnikov napredek, naloga socialne delavke pri tem pa je bila, da preverja sodelovanje z drugimi institucijami in pregleduje rešitve, oblikovane v drugih institucijah (ASD103: »...če so prišli do kakšne nove rešitve. Torej nek splošen pregled«). Uporabniki so izpostavili, da je sodelovanje s centrom za socialno delo predlagala šola.

Sogovornike sem v sklopu načinov sodelovanja spraševala tudi o **prostoru sodelovanja**. Velika večina socialnih delavk in uporabnikov je odgovorila, da sodelujejo hkrati v institucionalnem okolju, torej v pisarni socialne delavke na centru za socialno delo, z obiski v zasebnih prostorih, torej pri uporabnikih doma, in prek telefonskih pogovorov, medtem ko jih prek elektronske pošte sodeluje manjšina. Socialne delavke so omenile, da se obiski v zasebnih prostorih, torej pri uporabniku doma, opravljajo zaradi uspešnejšega približevanja uporabniku. Manjšina socialnih delavk je povedala, da uporabniki vloge pošiljajo prek navadne pošte. Redke socialne delavke so omenile, da sodelovanje prek telefonskih pogovorov poteka zaradi preprečevanje okužbe s COVID-19.

V sklopu načinov sodelovanja so sogovorniki naslovili **sodelovanje z družinskimi člani**. Večina socialnih delavk in uporabnikov je odgovorila, da se v procese podpore in pomoči vključujejo tudi njihovi družinski člani (CU34: »...smo se pogovorili vsi skupaj, tudi moje hčerke zraven«), saj na tak način po besedah socialnih delavk lahko vzpostavijo delovni odnos s celotno družino. Socialne delavke odgovarjajo, da tem družinskim članom ponudijo pomoč in podporo, nekaterim pa pomagajo okrepiti starševske veščine.

4.2. Dejavniki socialne delavke

Sogovornike v raziskavi sem spraševala o dejavnikih socialne delavke, ki se pojavljajo v procesih podpore in pomoči na centrih za socialno delo, denimo o njihovih **NAČINIH RAVNANJA**. Najprej se osredotočim na **pozitivne načine ravnanja** socialnih delavk, s katerimi uporabniki sodelujejo v procesih podpore in pomoči na centrih za socialno delo. Tako socialne delavke kot uporabniki pri tem omenjajo razumevanje človeka, pomoč socialne delavke in njeno odzivnost na klice (CU24: »Brez problema jo kadar koli pokličeš in si vzame čas«). Oboji omenjajo tudi podporo socialne delavke in prilagajanje uporabniku oziroma družini. Socialne delavke glede svojih pozitivnih načinov ravnanja odgovarjajo, da poslušajo uporabnika, se mu približajo, so pozorne na majhne korake v smeri rešitve, razumejo stisko uporabnika, se ne ozirajo na časovno omejitev, so zavzete v odnosu z uporabnikom, so mu dosegljive, ne pričakujejo velikih sprememb in so posledično pozorne na majhne spremembe. Poleg tega se trudijo vzpostaviti delovni odnos z uporabnikom, ga ne obsojajo in mu ne ukazujejo. Uporabniki glede pozitivnih načinov ravnanja socialnih delavk podajajo bolj primere iz prakse: da so jim socialne delavke svetovale, kako se vesti na sodišču, jih seznanile z varnostnimi ukrepi pred povzročiteljem nasilja, se postavile za njihove otroke, jim pomagale pri sami vzgoji otrok, se pogovarjale z njihovimi otroki in v prvi vrsti dobro poznale otroke. Uporabniki so dodali, da med pozitivne načine ravnanja socialnih delavk spada tudi to, da jih socialna delavka ne obtožuje in ponižuje ter da jim je dostopna (DU76: »Saj če me kaj zanima glede otrok in vzgoje in tega, jo lahko kadarkoli pokličem in mi da nasvet«).

Sledijo **negativni načini ravnanja** socialnih delavk v procesih podpore in pomoči na centrih za socialno delo. Socialne delavke so odgovarjale, da so občasno preveč vključene v sodelovanje z uporabniki, s čimer so mislile na to, da uporabnikove probleme preveč prevzemajo nase. Nekatere socialne delavke, so omenile, da imajo zaradi pomanjkanja delovnih izkušenj težave pri soočanju uporabnika s tem, da nekaj ni naredil po njihovih kriterijih (ASD80: »...zato ga včasih z nekimi stvarmi, za katere vem, da jih uporabnik ni dobro naredil, težko soočim, in s tem, da počne stvari, ki niso v redu. Težko mu rečem, to pa nisi dobro naredil, to ni bilo prav. Na tem bom mogla še veliko delati«). Po oceni uporabnikov so socialne delavke počasne in uporabniku ne verjamejo. Nekateri uporabniki so omenili, da socialne delavke ne morejo razumeti njegove problemske situacije, spet drugi so izpostavili, da so jih silile v udeleževanje aktivnosti.

Sogovorniki so govorili tudi o **LASTNOSTIH SOCIALNIH DELAVK**, pri čemer bom najprej izpostavila **pozitivne lastnosti**, ki so jih omenjali. Tako socialne delavke kot uporabniki

so govorili o prijaznosti socialne delavke. Oboji so omenjali tudi njeno empatijo (ASD57: »Zdi se mi, da se znam vživeti v človekovo stisko«). Socialne delavke so na vprašanje, katere so njihove lastnosti, odgovorile, da so odprte za različne možnosti, vztrajne, odgovorne, vredne zaupanja, fleksibilne, zanesljive, komunikativne in kreativne. Uporabniki so kot pozitivne lastnosti socialnih delavk, s katerimi sodelujejo, omenjali direktnost, nasmejanost in preprostost.

Sedaj predstavim še **negativne lastnosti** socialnih delavk, ki so jih omenili sogovorniki v moji raziskavi. Tako socialne delavke kot uporabniki so prepoznali, da so nekatere socialne delavke mlade, zato jim primanjkuje delovnih izkušenj. Določene socialne delavke so odgovorile, da želijo biti uporabnikom preveč na voljo in da posledično težko ločujejo med delovnim in zasebnim življenjem. Poleg tega socialne delavke navajajo, da so preobčutljive na žalostne zgodbe ljudi, s katerimi sodelujejo (ČSD102: »...občutljiva na žalostne zgodbe ljudi, s katerimi pridejo k meni in jih podelijo z mano. Moji občutki postanejo zelo negativni in zelo sem slabe volje. Postanem zelo žalostna. Te zgodbe nosim s seboj. Ustvariti moraš nek navidezni zid, drugače te vse skupaj vsrka vase in se zrušiš«). Uporabniki so kot negativne lastnosti socialnih delavk izpostavili to, da so počasne in stroge.

Socialne delavke v odnos z uporabnikom vstopajo z **začetnimi predpostavkami**, ki so po mnenju socialnih delavk zelo raznolike. Nekatere odgovarjajo, da je socialno delo njihovo življenjsko poslanstvo in da je družina njihova vrednota (ČSD145: »Njena vrednota je družina«). Manjšina socialnih delavk glede začetnih predpostavk meni, da se zavedajo dobrega in slabega vpliva na uporabnike ter omejenih zmožnosti doseganja velikih sprememb. Nekaj socialnih delavk je kot začetno predpostavko omenilo tudi izogibanje obtoževanja človeka po nedolžnem (CU82: »Zares ne maram, da človeka obtožujemo po nedolžnem«).

Nekaj socialnih delavk, ki so sodelovale v raziskavi, je omenilo tudi svoje počutje v procesih podpore in pomoči. Izpostavile so, da jih je strah, da bodo uporabnika v procesu sodelovanja izgubile, v smislu, da bo prenehal sodelovati z njimi, in da jim bo uporabnik zameril (ASD86: »Strah, da bi se mu zamerila«).

4.3. Dejavniki uporabnika

V naslednjem sklopu sem socialne delavke in uporabnike spraševala o dejavnikih uporabnika, ki so povezani s procesi podpore in pomoči na centrih za socialno delo. Najprej so govorili o načinih sodelovanja uporabnika v procesih podpore in pomoči ter nadaljevali z vzroki za načine sodelovanja, počutjem in lastnostjo uporabnikov ter njihovimi epistemološkimi predpostavkami. V sklopu **načinov sodelovanja v procesih podpore in pomoči** je večina socialnih delavk in uporabnikov omenila sodelovanje, upoštevanje dogovorov, sprejemanje pomoči in upoštevanje nasvetov socialne delavke (AU83: »...upoštevam nasvete, ki mi jih da socialna delavka«). Tako socialne delavke kot uporabniki so govorili o odzivnosti uporabnika na klice in vabila ter zadržanost nekaterih uporabnikov na začetku sodelovanja. Nekaj socialnih delavk je odgovorilo, da so uporabniki odzivni, da samoiniciativno iščejo pomoč in da upoštevajo majhne korake v smeri zelenega izida. Po besedah socialnih delavk k uspešnosti prispeva tudi uporabnikova pripravljenost za sodelovanje, aktivno iskanje možnih rešitev, sprejemanje pomoči, poslušanje, podelitev stisk in iskanje pomoči, medtem ko je manjšina socialnih delavk omenila nespodbudne načine sodelovanja uporabnika v procesih podpore in pomoči, kot so nesodelovanje, neupoštevanje dogovorov, zavračanje pomoči, neodzivnost in odsotnost želje po pomoči (ASD39: »Si ne želi pomoči« ASD39). Uporabniki so na vprašanje o načinih sodelovanja uporabnika v procesih podpore in pomoči omenjali svoje iskanje rešitev, mirno reševanje konfliktov, brez pretvarjanja in brez laganja, ter veselje do sodelovanja. Uporabniki so odgovarjali tudi o svojih nespodbudnih ravnanjih v procesih podpore in pomoči, pri čemer so omenili težko kontroliranje samih sebe.

Kot **vzroke za načine ravnanja** uporabnikov so socialne delavke navajale slabe predhodne izkušnje uporabnika s sodelovanjem s centrom za socialno delo in zamenjavo vlog v družini (BSD104: »V trenutni družinski dinamiki je prevzel vlogo vodje, vlogo starša, ne otroka«). Nekatere so povedale, da je uporabnike strah, da bi jim center za socialno delo odvzel otroke. Kot vzrok so navedle tudi dolgoletno prejemanje denarne socialne pomoči in možnost, da bi se otrok iz rejniške družine vrnil v svojo matično družino. Uporabniki so kot vzroke za svoje načine ravnanja navedli vzgojo svojih staršev, potrebo po potrditvi pravih ravnanj po oceni socialne delavke in slabo poznavanje socialne delavke na začetku sodelovanja.

Glede **počutja uporabnika** v procesih podpore in pomoči so socialne delavke odgovarjale, da se uporabnik dobro počuti. Nekatere so govorile o tem, da uporabniki pogosto menjajo razpoloženja ter da jih je strah odvzema otrok in vračanja sredstev, ki jih prejema na podlagi uveljavljanja pravic iz javnih sredstev (ČSD43: »Pri uporabnici sem občasno zaznala tudi strah,

da bo morala sredstva vračati ali pa da bojo morali otroci to vračati«). Uporabniki so glede počutja povedali, da so hvaležni za trud socialne delavke, in izrazili veselje nad poznavanjem socialne delavke. Omenili so tudi razočaranje zaradi vključitve centra za socialno delo v njihovo družino.

Na koncu sem s sodelujočimi v raziskavi govorila tudi o **lastnostih uporabnikov** v procesih podpore in pomoči na centrih za socialno delo. Večina socialnih delavk in uporabnikov je odgovarjala, da je ta lastnost prijaznost (DSD45: »Gospa je prijazna«). Oboji so omenjali še iskrenost, uporabnikov trud, zabavnost, prijetnost in potrebo po pogovoru z ljudmi. Socialne delavke so glede lastnosti uporabnikov govorile o spoštljivosti, pogumu, vljudnosti, močni volji, odprtosti, aktivnosti, upanju, mirnosti, vestnosti in umirjenosti. Nekatere socialne delavke so kot uporabnikove lastnosti omenjale tudi nežnost, delavnost, odgovornost, samozavest in razgledanost. Po drugi strani pa so določene socialne delavke glede lastnosti uporabnikov govorile o zahtevnosti do sebe, občutljivosti in slabši opremljenosti z veščinami iz vsakdanjega življenja (CSD53: »Malo manj je opremljena z veščinami iz vsakdanjega življenja«). Uporabniki so glede svojih lastnosti govorili o poštenosti, nekonfliktnosti, direktnosti, družabnosti, vztrajnosti, odkritosti, toplini, nasmejanosti in ustvarjalnosti. Po drugi strani so nekateri uporabniki kot svoje lastnosti omenjali vzkipljivost, nasilnost in težko kontroliranje jeze.

V zadnjem delu sklopa o dejavnikih uporabnika sem sogovornike povprašala o **začetnih predpostavkah**, s katerimi uporabniki vstopajo v delovni odnos. Socialne delavke so glede začetnih predpostavk uporabnikov govorile o želji po življenju, pozitivnem pogledu na svet in zaupanju ljudem. Uporabniki so glede svojih začetnih predpostavk, s katerimi vstopajo v delovni odnos, govorili o samokritičnosti, resnici kot vrednoti, želji po študiju socialnega dela in socialnem delu kot poslanstvu. Kot vrednoto so omenjali tudi ponos nase in na življenjske uspehe, iskanje pozitivnega, mir, spravo in odnose z drugimi ljudmi. Nekateri uporabniki pa so izpostavili to, da jim je neprijetno biti uporabnik centra za socialno delo in da jim kapitalistični sistem, katerega del smo, ne ustreza (ČU84: »Tukaj mi še manjka poguma, ker sedaj sem pa toliko stara, da ne iščem več službe, ker mi kapitalistični sistem totalno ne ustreza«).

4.4. Dejavniki odnosa

Sledil je naslednji sklop vprašanj, kjer sem sogovornike spraševala o dejavniki odnosa med socialno delavko in uporabnikom v procesih podpore in pomoči na centrih za socialno delo. Najprej so me zanimale **značilnosti odnosa**; vprašane socialne delavke in uporabniki so v večini navajali iskren in zaupen odnos. Socialne delavke so izpostavile razvijanje odnosa, reden stik ter spoštljiv in korekten odnos. Omenjale so tudi vzpostavljanje delovnega odnosa, vzpostavljanje zaupnega odnosa, odsotnost sporov, dlje časa trajajoč odnos, soustvarjanje, prijazen odnos in stopnjevanje zaupanja. Po drugi strani so nekatere socialne delavke govorile o odsotnosti neposrednega intenzivnega odnosa z uporabnikom, saj je odnos posreden in se vzpostavi prek staršev. Nekatere so omenjale tudi odsotnost trdnega odnosa in stopnjevanje napetosti v odnosu (DSD72: »Na začetku je bilo bolje kot sedaj, napetost se vedno bolj stopnjuje«). Uporabniki so odnos med seboj in socialno delavko opisovali kot sproščen, prijateljski, razumevajoč in prijeten, nekateri uporabniki pa so ga opisovali kot uradnega in neprijateljskega.

Sogovornike v raziskavi sem spraševala o **komunikaciji v odnosu** med socialno delavko in uporabnikom, ki so jo socialne delavke in uporabniki v večini opisali kot spoštljivo. Nekatere socialne delavke so jo označile tudi kot odprto, iskreno, obojestransko, umirjeno, počasno in prijazno (CSD34: »...zelo se mi zdi pomembno, da je komunikacija iskrena«). Socialne delavke so omenile pomembnost strinjanja o nestrinjanju. Po drugi strani so nekatere socialne delavke omenjale glasnejšo komunikacijo, pri čemer so izpostavile spore zaradi nesporazumov. Uporabniki so glede komunikacije v odnosu s socialno delavko povedali, da je komunikacija potekala brez obtožb in poniževanja ter da je bila sproščena, omenili pa so tudi pomembnost komunikacijskih veščin socialne delavke in uporabnika.

Glede **počutja v odnosu** so nekatere sodelujoče socialne delavke omenjale sproščenost, prijetnost in dobro počutje, medtem ko so druge govorile o izgubljenosti v odnosu, nemoči, napetosti, strahu pred nesodelovanjem uporabnika in pritiskih uporabnikov na socialno delavko. Uporabniki so odgovarjali, da se v odnosu s socialno delavko počutijo prijetno in dobro ter da ne občutijo ponižujočih občutkov ali občutkov manjvrednosti, medtem ko so nekateri uporabniki govorili o prizadetosti in šoku, ker jim socialna delavka ni verjela (AU93: »Šokirala me je«).

Sogovornike sem vprašala tudi, kako se **soočajo z izzivi v odnosu**, pri čemer so socialne delavke odgovarjale, da se udeležujejo posvetovalnih timov in ponavljajo oziroma obnavljajo

namen sodelovanja (CSD74: »Ko sem ji poskušala večkrat in večkrat povedati, kakšen je namen našega sodelovanja«).

Sodelujoče socialne delavke so na vprašanje o **načinih ravnanja v odnosu** med socialno delavko in uporabnikom omenjale stalno pripravljenost za sodelovanje in vzpostavljanje delovnega odnosa (BSD115: »...saj sem uspela vzpostaviti delovni odnos«). Omenjale so tudi večje sodelovanje uporabnika v zasebnih prostorih kot v institucionalnih, kar pomeni, da uporabniki bolj sodelujejo v svojem domačem okolju. Po drugi strani so nekatere socialne delavke omenjale upad sodelovanja uporabnikov in posledično vedno redkejšo sodelovanje uporabnika v pogovorih. Uporabniki so izpostavili sodelovanje, da jim socialna delavka prisluhne, da se v odnosu s socialno delavko tej lahko izpovejo in da jim socialna delavka svetuje. Nekateri uporabniki so izpostavili željo po zamenjavi socialne delavke.

4.5. Dejavniki socialne mreže

V naslednjem sklopu sem socialne delavke in uporabnike spraševala o dejavnikih socialne mreže uporabnika, najprej o **dejavnikih izven konteksta podpore in pomoči**. Na tem mestu so vprašani odgovarjali zelo raznoliko. Tako socialne delavke kot uporabniki so govorili o težavah z zanositvijo uporabnika. Socialne delavke so izpostavile uporabnikovo šibko socialno mrežo, malo interakcij z drugimi ljudmi, bolezensko prekomerno težo uporabnika, konflikte z drugimi ljudmi, finančne težave in odsotnost lastnih dohodkov za preživetje (ČSD151: »Predvsem to, da nima lastnih dohodkov za preživetje«). Nekateri uporabniki so omenili prometno nesrečo v preteklosti, izgorelost v preteklosti, težke življenjske preizkušnje, spolno zlorabo, uspešno soočanje s težkimi življenjskimi preizkušnjami in skrbi za druge (ČU82: »Težko se je znebiti občutka, da nič v življenju ne narediš prav, da vse narediš narobe, da nisi sposoben. Težko se je izkoptati iz tega, drugače pa napredujem«). Glede **zaposlitvenega statusa** so socialne delavke in uporabniki izpostavili brezposelnost, samostojno podjetje in invalidsko upokožitev. Nekateri so povedali, da jih zdravstvene težave ovirajo pri zaposljivosti. Nekaj uporabnikov je odgovarjalo, da si želijo lastnega zaslužka in da aktivno iščejo zaposlitev (AU104: »Poslala sem veliko prošenj za službo«). O **družinskem okolju** uporabnika je večina vprašanih socialnih delavk in uporabnikov omenila, da ti imajo otroke, manjšina jih je odgovorila, da otrok nimajo. Nekateri respondenti so z mano podelili, da so uporabniki poročeni, manjšina oseb je povedala, da so samski ali pa razvezani (ČSD141: »Moža nima, saj je ločen«). Nekateri respondenti so povedali, da se za svoje otroke trudijo po svojih najboljših močeh in da je njihovo družinsko okolje spodbudno, po drugi strani pa so nekateri omenjali nasilje v družini ter pogosto odsotnost očeta od doma in od skrbi za otroke. Nekaj sogovornikov

je kot pomemben dejavnik družinskih sprememb omenjalo razvezo, medtem ko so nekateri govorili o grajenju dobrega odnosa s partnerjem. Le manjšina je povedala, da je njihova družina rejniška. V sklopu dejavnikov izven konteksta podpore in pomoči sem od sogovornikov želela izvedeti tudi, kakšne so njihove **prostočasne aktivnosti**. Zopet se je pokazalo, da so te zelo raznolike, od teka, obiskovanja fitnesa, peke peciva, pisanja pesmi, skrbi zase in vožnje s kolesom do kuhanja, prostovoljstva, pisanja avtobiografije, pripravljanja zdravilnih pripravkov, aktivnosti na družabnih omrežjih in drugo. Nekaj sogovornikov je izpostavilo tudi druženje s prijatelji, medtem ko je manjšina odgovorila, da prostočasnih aktivnosti nima ali da so te omejene na dom (CSD90: »Kar se tiče hobijev, je tudi vse bolj omejeno na dom oziroma družino«).

Zanimalo me je tudi, kakšno **podporo iz okolja** prejemajo uporabniki. Skoraj vse socialne delavke in uporabniki so izpostavili prijatelje (BU35: »Če bi se znašel v težavah, bi se obrnil na prijatelja«). Nekaj jih je kot podporo omenilo tudi prejemanje denarne socialne pomoči in varstvenega dodatka, center za socialno delo, šolo, zdravstvo ter druge organizacije in društva. V povezavi z družinskimi člani je bila omenjena podpora moža, staršev, sina, babice, dedka, strica, otrok, sestre, mame ali celotne družine, manjšina pa je omenila, da jim otroci nič ne pomagajo. Nekateri sogovorniki so omenjali šibko socialno podporo, le redki pa močno. Nekaj vprašanih je delilo tudi svoje izkušnje s sosedi, ki so bile večinoma negativne, in sicer redki stiki s sosedi in slabo mnenje o njih (CU93: »Ni mi všeč ta njihov način razmišljanja, samo primerjali bi se med seboj«). Nekaterne socialne delavke so povedale, da so dejavniki socialne mreže povezani s sodelovanjem na centru za socialno delo.

4.6. Znanja, veščine in spretnosti

V predzadnjem delu smo s sogovorniki naslovili temo znanja, veščin in spretnosti. Najprej smo se dotaknili konceptov, metod in tehnik dela, nadaljevali z drugimi znanji, ki so pri socialnih delavkah dobrodošla, se posvetili skupnim dejavnikom in za konec naslovili še pridobivanje povratnih informacij. **Koncepte, metode in tehnike dela** so socialne delavke v manjšini ocenile kot pomembne. Govorile so znanjih, pridobljenih na fakulteti, in o vzpostavljanju delovnega odnosa, pri čemer so omenile koncepte delovnega odnosa, kot so dogovor o sodelovanju, instrumentalna definicija problema, perspektiva moči in znanje za ravnanje. Izpostavile so to, da resno vzamemo, kar nam pove uporabnik, in se odpovemo temu, da mu ne verjamemo. Socialne delavke so govorile tudi o osebnem vodenju. Manjšina socialnih delavk je povedala, da so koncepti, metode in tehnike dela neuporabni, če se uporabniku ne približamo, le redke socialne delavke pa so odgovorile, da je pomemben jezik socialnega dela. Uporabniki

o konceptih, metodah in tehnikah dela niso povedali veliko; nekateri so govorili o znanju kot prednosti, medtem ko so drugi povedali, da so znanja vodilo v uradniški odnos (ČU103: »Jaz imam na to mogoče drugačen pogled. Težko bi govorila o znanjih, ker sama znanja včasih lahko pomenijo zgolj nek uradniški odnos«).

Nadaljevala sem s spraševanjem respondentov o **drugih znanjih socialne delavke**, ki so povezane s sodelovanjem med socialno delavko in uporabnikom na centrih za socialno delo. Socialne delavke in uporabniki so v večini omenjali znanja s področij zakonodaje in psihologije ter odraščanja otrok. Nekatere socialne delavke so izpostavile znanja o upravnih postopkih na centrih za socialno delo, znanja o družinski dinamiki, veščine komuniciranja, računalniška znanja in skupinsko delo. Uporabniki so glede drugih znanj socialne delavke poudarili znanja o vzgoji otrok, nasvete o vedenju na sodišču in znanja, povezana s samozavarovanjem pred povzročiteljem nasilja (AU62: »Kako se zavarovati pred nasilnim možem, da mi ne bi kaj naredil«).

V sklopu teme znanja, veščine in spretnosti so sogovorniki govorili tudi o **skupnih dejavnikih** socialne delavke in uporabnika, ki jih ne moremo uvrstiti med koncepte, metode in tehnike dela ter druga znanja. Nekatere socialne delavke in uporabniki so se strinjali, da so v procesih podpore in pomoči na centrih za socialno delo pomembne osnovne človeške lastnosti socialne delavke ter njeno poslušanje in razumevanje uporabnika. Socialne delavke so kot skupne dejavnike izpostavile pomoč, preverjanje dogovorov, empatijo, spoštovanje uporabnika, odpiranje prostora za glas uporabnika in podelitev nemoči (ASD194: »Z uporabnico sem podelila nemoč, ko nisem več vedela, kako naprej«). Govorile so tudi o pomenu odnosa in osebnostnih lastnostih socialne delavke, sledenju, aktivnem poslušanju, oblikovanju ciljev, odpiranju prostora za potrebe uporabnika, preverjanju razumevanja uporabnika, prijaznosti in skupnem iskanju zelenega izida. Uporabniki so glede skupnih dejavnikov povedali, da jim je pomembna pomoč socialne delavke, njene veščine komuniciranja, pristop socialne delavke, razumevanje stiske, pogovor in svetovanje.

V zadnjem delu tega sklopa vprašanj sem sogovornike spraševala tudi o **pridobivanju povratnih informacij**. Skoraj vse socialne delavke in uporabniki so se strinjali, da v sklopu podpore in pomoči na centrih za socialno delo nimajo eksplicitne možnosti pridobivanja povratnih informacij uporabnika o sodelovanju (DSD100: »Uporabniki, o kateri sva govorili, še nisem ponudila te možnosti«). Nekatere vprašane socialne delavke in uporabniki so odgovorili, da uporabniki s socialno delavko samoiniciativno delijo povratne informacije o

sodelovanju. Socialne delavke so odgovorile, da na koncu vsakega srečanja uporabniku ponudijo možnost postavljanja kakršnih koli vprašanj, s čimer bi potencialno lahko pridobile povratno informacijo o sodelovanju. Manjšina vprašanih uporabnikov je povedala, da povratne informacije niso potrebne, po drugi strani pa so nekateri uporabniki izrazili željo po obojestranskih povratnih informacijah. Nekaj uporabnikov je odgovorilo, da jih je socialna delavka seznanila z možnostjo povratnih informacij na začetku sodelovanja (DU106: »Na začetku mi je večkrat povedala, da lahko povem, če me kaj zmoti, in bova to skupaj predebatirali in se uskladili, tako da bo obema v redu«).

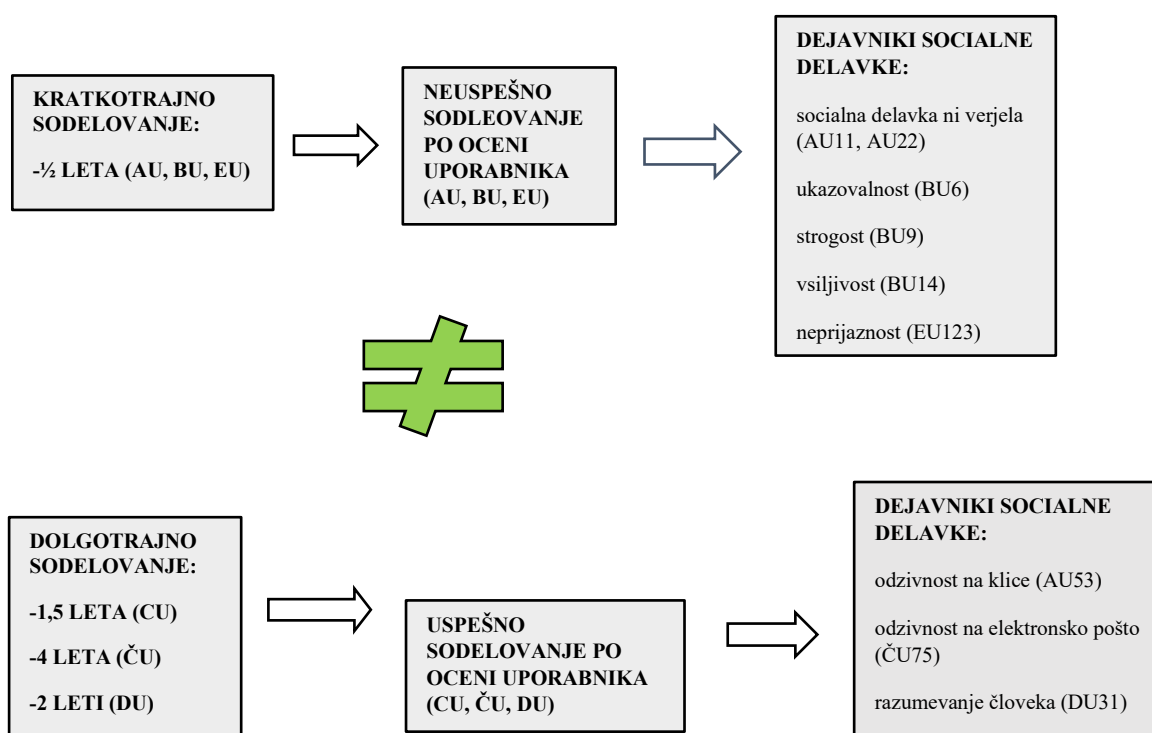
4.7. Področje dela na centrih za socialno delo

V zadnjem sklopu sem se osredotočila na tematiko, povezano s področji dela na centrih za socialno delo. Nekaj socialnih delavk se je strinjalo, da so preobremenjene zaradi prevelikega števila uporabnikov. Na eni strani so govorile o javnih pooblastilih, na drugi strani pa o socialnovarstvenih storitvah, kot pomembno pa se je pokazalo tudi razlikovanje med njimi (ASD87: »Velikokrat je razlika med javnimi pooblastili in socialnovarstvenimi storitvami«). Manjšina socialnih delavk je prav tako govorila o omejenosti z upravnimi postopki, ozko usmerjenim delom in zakonskimi omejitvami glede izredne denarne socialne pomoči.

4.8. Povezave med temami

Na koncu se osredotočim še na povezave med temami, pri čemer izpostavim ključne in najbolj izstopajoče povezave med njimi, ki sem jih razbrala s pomočjo odnosnega kodiranja. Sheme kodiranja so vključene v samo besedilo. Naj na tem mestu poudarim, da so to zgolj moja opažanja in povezave. Zavedam se, da je stvar subjektivna ter da bi kdo drug lahko opazil in izpostavil druge povezave, zato je mogoče, da nekatere tematike ostajajo v ozadju.

Prvo povezavo vidim med dolžino in uspešnostjo sodelovanja po oceni uporabnikov, kar je razvidno v *Sliki 1*.

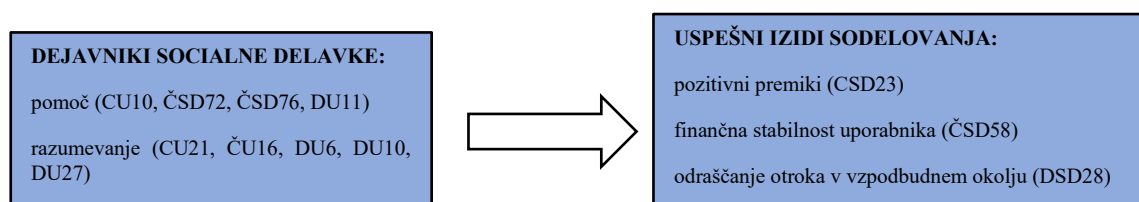


Slika 1: Povezava med dolžino in uspešnostjo sodelovanja po oceni uporabnika

Sodelovanja, ki so potekala pol leta, sem poimenovala *kratkotrajna sodelovanja* in so bila po ocenah uporabnikov neuspešna (ASD15: »Vzporedno z nasiljem pa so se kazale tudi težave pri vzgoji otrok, tako da smo šli v obravnavo starševske skrbi, tukaj pa zadeva še teče in ni zaključena, vendar jo trenutno vidim kot neuspešno«). Pri tem so uporabniki socialno delavko videli kot osebo, ki jim ne verjame ter je ukazovalna, stroga, vsiljiva in ne prijazna (AU11: »Najbolj me boli, ker mi ni verjela, ker je rekla, da moj bivši mož govori nekaj, jaz pa nekaj«). Po drugi strani pa so bila sodelovanja, ki so trajala dlje časa, po oceni uporabnikov uspešna (CSD9: »Trenutno bi rekla, da najino delo je uspešno«). Tudi načine ravnanja socialnih delavk so uporabniki v teh primerih označili za pozitivne, torej, da so odzivne na klice in elektronsko pošto ter da razumejo človeka. Iz tega sklepam, da daljše ko je sodelovanje med socialno

delavko in uporabnikom, bolj je po oceni uporabnika uspešno, seveda pa je to odvisno tudi od samega področja dela. Iz sheme lahko razberem tudi, da je dolžina sodelovanja povezana z zadovoljstvom uporabnikov; če so ti s sodelovanjem zadovoljni, potem dlje časa ostanejo v procesu podpore in pomoči na centrih za socialno delo. Iz tega lahko sklepam tudi, da dlje časa ko odnos traja, torej bolj ko se ta razvija, bolj se s tem veča tudi zadovoljstvo s sodelovanjem po oceni uporabnikov.

Naslednjo povezavo, ki jo prikazujem v *Sliki 2*, sem razbrala na podlagi dveh načinov ravnanja socialnih delavk, in tega, kako jih uporabniki razumejo, doživijo in sprejmejo, ter uspešnih izidov sodelovanja.

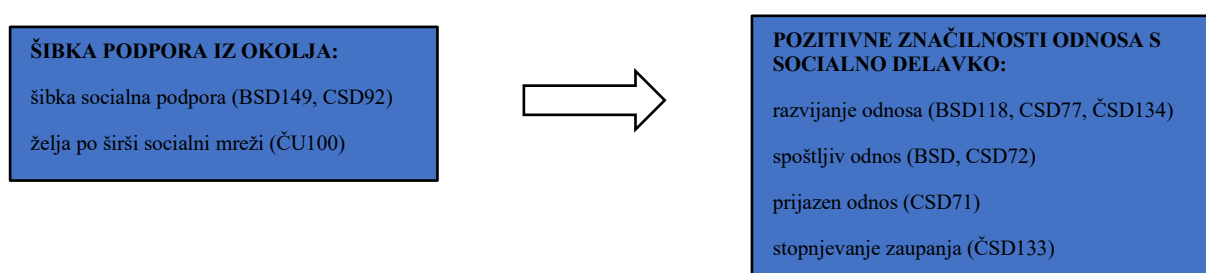


Slika 2: Dejavniki socialne delavke v povezavi z uspešnimi izidi sodelovanja

Kot odločilna dejavnika socialnih delavk, ki vodita do uspešnih izidov sodelovanja, kot so pozitivni premiki, finančna stabilnost uporabnika in odraščanje otroka v vzpodbudnem okolju, sta se pokazala:

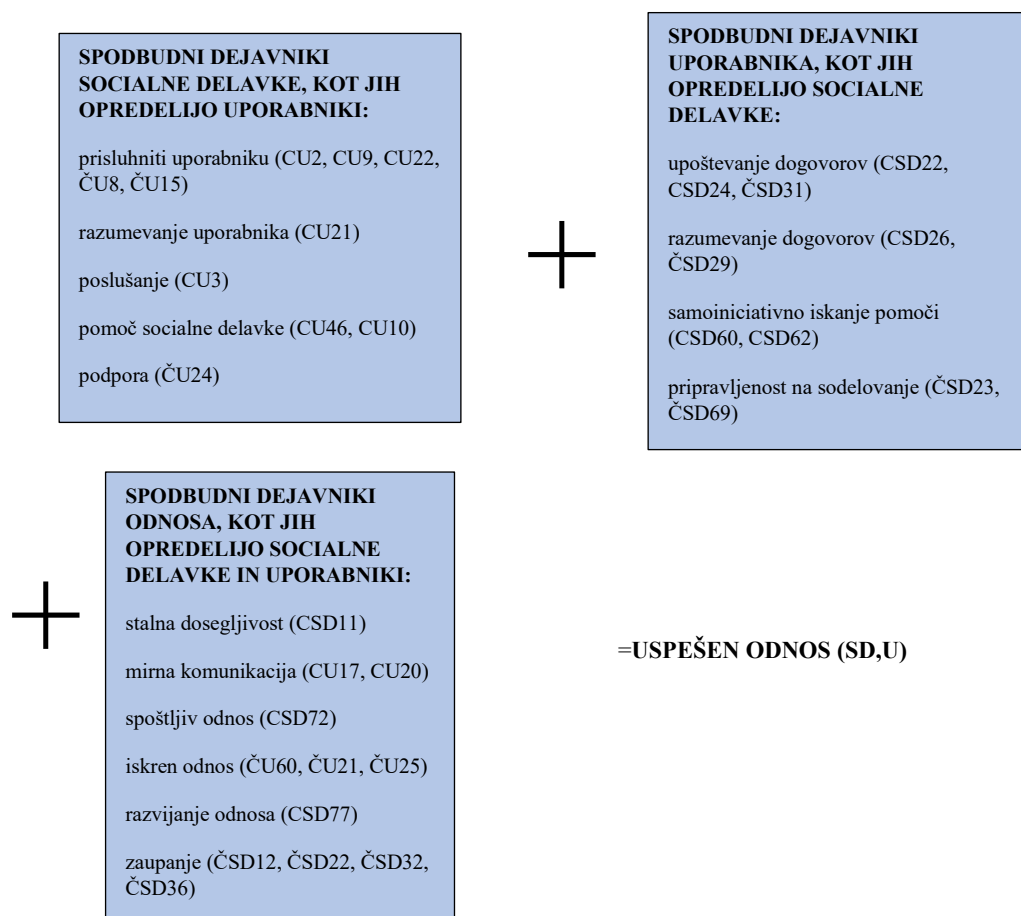
- to, da uporabnik pomoč razume, doživi in sprejme kot nekaj, za kar se socialna delavka trudi in je iz njene strani resnično (ČSD76: »To, da uporabniki vidijo, da jim zares želim pomagati«),
- uporabnikov občutek, da socialna delavka zares razume njegovo stisko in problem, s katerim se sooča (DU6: »...in poskuša razumeti, tudi če ne more narediti tega, kar jo prosim«).

V *Sliki 3* prikažem povezavo med uporabnikovo šibko podporo iz okolja in pozitivnimi značilnostmi odnosa s socialno delavko. Izkazalo se je, da je uporabnikova šibka podpora iz okolja, kot je šibka socialna podpora in želja po širši socialni mreži (ČU100: »Trenutno pa bi si želela malo večjo socialno mrežo«), povezana s pozitivnimi značilnostmi odnosa s socialno delavko, kot so razvijanje odnosa, spoštljiv odnos, prijazen odnos in stopnjevanje zaupanja (ČSD133: »Na začetku po nekem zaupanju ni bilo potrebe. Potem pa se je izkazalo, da bo zaupanje med nama potrebno«). Iz tega lahko sklepam, da v kolikor ima uporabnik šibko podporo iz okolja in s socialno delavko razvije odnos, ki je spoštljiv in prijazen ter se stopnjuje, socialno delavko doživlja kot podporno osebo.



Slika 3: Uporabnikova šibka podpora iz okolja v povezavi s pozitivnimi značilnostmi odnosa s socialno delavko

V *Sliki 4* prikažem povezavo med doživljanji in opredelitvami posameznih tem socialnih delavk in uporabnikov. Uporabniki, ki so dejavnike socialne delavke opredelili kot spodbudne (socialna delavka uporabniku prisluhne, ga razume, posluša ter mu nudi pomoč in podporo), in socialne delavke, ki so dejavnike uporabnika opredelile kot spodbudne (uporabnik upošteva in razume dogovore, samoiniciativno išče pomoč in je pripravljen na sodelovanje), so v kombinaciji s spodbudnimi dejavniki odnosa, ki so jih opredelile tako socialne delavke kot uporabniki (stalna dosegljivost, mirna komunikacija, spoštljiv odnos, iskren odnos, razvijanje odnosa in zaupanje), prispevali k uspešnemu odnosu, tako po oceni socialnih delavk kot po oceni uporabnikov.



Slika 4: Povezava med doživljanji in opredelitvami posameznih tem socialnih delavk in uporabnikov

5. RAZPRAVA

V nadaljevanju povzemam glavne ugotovitve raziskovalnih vprašanj, ki sem jih postavila na začetku raziskave. Povezujem jih s teoretičnimi izhodišči predstavljenimi v teoretičnem uvodu.

Kateri so skupni dejavniki v procesu podpore in pomoči, ki vodijo do uspešnega sodelovanja med socialno delavko in uporabnikom, kjer njuno sodelovanje poteka na centru za socialno delo?

V sklopu razprave se najprej osredotočim na prvo raziskovalno vprašanje, kjer odgovarjam na vprašanje, kateri so skupni dejavniki v procesih podpore in pomoči, ki vodijo do uspešnega sodelovanja med socialno delavko in uporabnikom, kjer njuno sodelovanje poteka na centru za socialno delo. Avtorja Grencavage in Norcross (1990, str. 327-378) sta skupne dejavnike vpeljala na področje socialnega dela s tako imenovanim »predlogom skupnih dejavnikov uspešne prakse socialnega dela«, kamor sta uvrstila dejavnike socialne delavke, dejavnike uporabnika, dejavnike odnosa, koncepte, metode in tehnike dela, avtor Drisko (2004, str. 327-378) pa je k temu modelu dodal še dejavnike socialne mreže. V svoji raziskavi sem raziskovala ravno te dejavnike in ugotovila da ti prispevajo k uspešnosti procesov podpore in pomoči na centrih za socialno delo. Sodelujoči v raziskavi so namreč kot dejavnike uspešnega sodelovanja navajali omenjene, poleg teh pa še vključevanje v druge institucije in področja dela na centrih za socialno delo.

Raziskave (Wampold, 2001, 2010; Beutler idr., 2004; Lambert in Barley, 2002; Lambert, 2004; Lambert in Ogles, 2004; Duncan, Miller, Wampold in Hubble, 2010), ki so sicer opravljene za področje psihoterapije, vendar so njihove ugotovitve relevantne tudi za prakso socialnega dela, kažejo na procentualno zvišanje deleža skupnih dejavnikov, ki prispevajo k uspešnosti in na upad deleža konceptov, metod in tehnik dela, v primerjavi s predhodnimi raziskavami, nekatere na samo 5% uspešnosti, kar je 10% manj kot predhodne raziskave. Sama sem sicer opravljala kvalitativno raziskavo, vendar lahko rečem, da so rezultati pokazali podobno, torej da so uspešnostjo procesov podpore in pomoči bolj povezani skupni dejavniki kot pa sami koncepti, metode in tehnike dela, o čemer bolj podrobno pišem v nadaljevanju.

Nekatere izmed raziskav v socialnem delu (Ribner in Knei Paz, 2020; Forrester, 2013; Smith, Wilkinson in Gallagher, 2013; Mounford in Sanders, 2015) so pokazale, da uporabniki kot spodbudne dejavnike pri doseganju zelenih sprememb izpostavijo odnos in lastnosti socialne delavke. S temi ugotovitvami bi lahko povezala tudi ugotovitve moje raziskave, kjer so uporabniki glede uspešnosti procesov podpore in pomoči na centrih za socialno delo izpostavili

pomembnost iskrenega in prijaznega odnosa, mirne komunikacije, kjer socialna delavka vse vpletene razbremeni občutkov krivde, uporabnika sprejme in razume vse sodelujoče. Uporabniki v raziskavi so izpostavili tudi lastnosti socialnih delavk, kot so prijaznost, empatija, direktnost, nasmejanost in preprostost.

Tudi avtorica Jagrič (2016, str. 78-96) v svoji raziskavi ugotavlja, katera so spodbudna ravnanja socialnih delavk za doseganje želenih izidov pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi. Pri tem so družine kot pomembno ocenile tudi sodelovanje socialne delavke z otroki, kjer jim ta nudi učno pomoč, se z njimi igra in jim pomaga pri vzgoji. Tudi v moji raziskavi ugotavljam, da uporabniki sodelovanje z otroki ocenjujejo kot pomembno, saj jim socialne delavke svetujejo o izzivih odraščanja otrok, jim pomagajo pri vzgoji, otroke uporabnika poznajo, se zanje postavijo in se z njimi pogovarjajo.

Kako je uspešna praksa socialnega dela povezana z dejavniki socialne delavke?

Nadaljujem z odgovarjanjem na drugo raziskovalno vprašanje, ki je povezano z dejavniki socialne delavke. V širšem kontekstu lahko dejavnike socialne delavke razdelim na njihove lastnosti in načine ravnanja. Uspešne lastnosti socialnih delavk v procesih podpore in pomoči so njihove verbalne spretnosti, uspešna identifikacija uporabnikovih čustvenih stanj, njihova toplina, prijaznost, sprejemanje, vztrajanje in osredotočenost na uporabnika (Wampold in Imel, 2015 v Možina in Biba-Rebolj, 2020, str. 36). Sogovorniki v moji raziskavi so odgovarjali podobno, saj so glede verbalnih spretnosti socialne delavke izpostavili pogovor kot pogoj za uspešno sodelovanje, odpiranje prostora za pogovor, ki mora biti odprt in prijeten. Identifikacijo uporabnikovih čustvenih stanj bi lahko povezala s sočutjem in empatijo, ki so jo omenili moji sogovorniki. Zanimivo pa se mi je zdelo, da omenjena avtorja (Wampold in Imel, 2015 v Možina in Biba-Rebolj, 2020, str. 36) pišeta o starosti socialne delavke in njeni izkušnosti kot o značilnostih, ki so šibko ali pa sploh niso povezane s samim sodelovanjem. V sklopu rezultatov moje raziskave pa sem ugotovila, da starost in delovna izkušnost socialne delavke predstavljata dejavnik, ki ga ne smemo spregledati, saj so nekateri sogovorniki odgovarjali, da je mladost in neizkušnost socialne delavke dejavnik, ki po njihovem mnenju prispeva k neuspešnemu sodelovanju v procesih podpore in pomoči na centrih za socialno delo.

Flaker (2003a, str. 242) prav tako navaja spretnosti, ki bi jih morale imeti vse socialne delavke, med njimi pa navaja tudi omogočanje dostopa do sredstev. Ker se moja raziskava navezuje na centre za socialno delo, se je med drugim pojavljala tudi ta tematika. Sogovorniki so že pri izidih sodelovanja omenjali finančno stabilnost uporabnika. O omogočanju dostopa do sredstev

so govorili tudi v sklopu dejavnikov socialne delavke, kjer so omenili obveščanje uporabnikov o pravicah, ki jim pripadajo, pomoč pri izpolnjevanju vlog in čimprejšnji ureditvi odločbe, po kateri bi uporabniku pripadala določena pravica. Med respondenti je bilo namreč nekaj uporabnikov, ki prejemajo denarno socialno pomoč, izredno denarno socialno pomoč in varstveni dodatek.

Glede načinov ravnanja socialne delavke se bom osredotočila na oblikovanje dobro definiranih zelenih izidov in ciljev. Želeni izidi in cilji naj bi bili osredotočeni na prve korake v smeri zelenega razpleta, na kratkoročne, majhne cilje, vse do končnega, dolgoročnega cilja. Poleg tega morajo biti uresničljivi, dosegljivi v okviru uporabnikovih življenjskih okoliščin. Pri tem ima pomembno vlogo socialna delavka, ki uporabnika spodbuja in mu pomaga k tako formuliranim zelenim izidom in ciljem (Berg in Miller, 1992, str. 32-44). V raziskavi, ki sem jo opravila, se je izkazalo, da so vprašani odgovarjali o pomembnosti majhnih korakov v smeri zelenega izida, pomoči socialne delavke uporabniku pri opredeljevanju zelenih izidov, o skupnem iskanju zelenega izida in oblikovanju ciljev.

V delovnem odnosu je odločilno tudi to, kako govorimo. Socialne delavke moramo skrbno ravnati z besedami, tako da izbiramo takšne, ki dodajajo moč in ne razvrednotijo človeka. Tako je jezik socialnega dela nujno uporabljati v praksi, v pogovorih z ljudmi, ki so k nam prišli po pomoč, v zapisih o našem delu, v govoru o našem delu, saj jezik določa okvir za konceptualno drugačno ravnanje (Kodele in Mešl, 2016, str. 111-112). Glede na rezultate raziskave menim, da so sodelujoče socialne delavke dobro seznanjene z uporabo jezika socialnega dela, saj so o uporabnikih večinoma govorile kot o strokovnjakih, na podlagi njihovih izkušenj, poleg tega pa so z jezikom socialnega dela poimenovala tudi svoje delo, kot so na primer koncepte delovnega odnosa.

Kako je uspešna praksa socialnega dela povezana z dejavniki uporabnika?

Na tem mestu odgovarjam na raziskovalno vprašanje, ki je povezano z dejavniki uporabnika in ugotovitve svoje raziskave povezujem s teoretskimi izhodišči izpostavljenimi v teoretičnem uvodu. Kot govorita avtorja Berg in Miller (2020, kot navedeno v Možina in Biba-Rebolj, 2020, str. 27) sem tudi v svojih ugotovitvah raziskave prepoznala na uporabnika usmerjeno perspektivo. Sodelujočim se je namreč zdelo pomembno sodelovanje uporabnika, njegovo samoiniciativno iskanje pomoči, pripravljenost za sodelovanje, delo na spremembah ter vključenost v pogovor. Pomemben akter v procesih podpore in pomoči ni bil samo uporabnik,

ampak tudi njegov širši kontekst, kot je na primer družina. Glas družinskih članov je tako upoštevan in spoštovan, saj imajo ti glavno vlogo (Madsen, 2014, str. 1-10).

Avtor Madsen (2014, str. 1-10) piše o sistemu pomoči družinam v skupnosti, kjer imajo prav tako glavno in vodilno vlogo družine, ki so vključene v procese podpore in pomoči, saj so družinski člani strokovnjaki za njihovo družinsko življenje. O sodelovanju z družinskimi člani so govorile tudi socialne delavke in uporabniki v moji raziskavi. Govorili so o vključevanju vseh družinskih članov, sodelovanju preko staršev, vzpostavljanju delovnega odnosa s celotno družino, podpori in pomoči staršem, krepitvi starševskih veščin ter raziskovanju širše družine. Po drugi strani pa so sogovorniki izpostavili nemogoče spremembe zaradi neupoštevanja dogovorov vseh družinskih članov, da uporabniki bližji otežujejo sodelovanje in do socialne delavke kažejo nespoštljiv odnos. To lahko povežem z ugotovitvami prejšnjih raziskav (Vries in Bouwkamp, 2002, str. 40-41) in sicer, da je izražanje problemov odvisno tudi od tega, kako uporabnik in njegovi bližnji gledajo na probleme.

Avtorja Berg in Miller (2020, kot navedeno v Možina in Biba-Rebolj, 2020, str. 27) pišeta, da je na uporabnika usmerjena perspektiva bolj uspešna, če je skladna s cilji uporabnika. Socialne delavke in uporabniki v moji raziskavi so prav tako govorili o ciljih in želenih izidih v procesih podpore in pomoči. Omenjali so majhne korake v smeri želenega izida, pomoč socialne delavke pri opredeljevanju želenih izidov in skupno iskanje želenega izida, vendar se je izkazalo, da tudi tisti, ki so omenjali cilje in želene izide, njihovo sodelovanje ni bilo nujno uspešno, saj so pomembni tudi drugi dejavniki, ki jih navajam v sklopu raziskave.

Glede dejavnikov uporabnika lahko rezultate moje raziskave povežem tudi z ugotovitvami avtorice Jeršek (2008, str. 128), ki navaja, da je pri iskanju rešitev potrebna tudi uporabnikova volja do soustvarjanja svojih življenjskih sprememb, ki je z okoliščinami lahko skladno močna ali šibka. Avtorica navaja, da bo odnos bolj uspešen, v kolikor si bo uporabnik aktivno in pogumno prizadeval uresničiti svoje cilje.

Uporabniki, ki so že na začetku sodelovanja pričakovali in upali, da bo njihovo sodelovanje s socialno delavko uspešno in zanje koristno, so sodelovanje ocenili kot uspešno, kar lahko povežem z ugotovitvami raziskave avtorja Lamberta (2004, str. 40). Rezultati moje raziskave so namreč pokazali, da so dejavniki uporabnika, ki prispevajo k uspešnosti tudi samoiniciativno iskanje rešitev in pomoči, samoiniciativni obiski uporabnika na centru za socialno delo ter samoiniciativne povratne informacije s strani uporabnika.

Avtorja Vries in Bouwkamp (2002, str. 40-41) pišeta, da je količina in resnost problemov, ki jih ima uporabnik odvisna od vprašanja, koliko je človek prepričan, da lahko vpliva na potek lastnega življenja, na lastno vedenje in na dogodke, ki prihajajo od zunaj. Tudi rezultati moje raziskave so pokazali, da so začetne predpostavke, s katerimi uporabniki vstopajo v proces podpore in pomoči, pomembne. Pozitiven pogled na svet, zaupanje ljudem, želja po življenju, zbrati moč po težkih življenjskih preizkušnjah, ne obupati in iskanje pozitivnega, so bili dejavniki uporabnika, ki so prispevali k uspešnosti procesov podpore in pomoči.

Kako je uspešna praksa socialnega dela povezana z dejavniki odnosa?

V tem delu se osredotočim na to, kako je uspešna praksa socialnega dela povezana z dejavniki odnosa. Avtorja Vries in Bouwkamp (2002, str. 62) pišeta, da gre pri dejavnikih odnosa predvsem za medsebojno pozitivno vrednotenje, pozitiven odnos, medsebojno razumevanje in čustvovanje. Tudi socialne delavke in uporabniki v moji raziskavi so odgovarjali, da jim je pomemben iskren odnos, spoštljiv odnos in razvijanje odnosa. Tudi razumevanje je bilo večkrat izpostavljeno, in sicer razumevanje stiske in počutja uporabnika in razumevanje dogovorov med socialno delavko in uporabnikom.

Kot navaja Čacinovič Vogrinčič (2008, str. 19-31) so tudi rezultati moje raziskave pokazali, da je delovni odnos, ki je odnos med socialno delavko in uporabnikom, pomemben dejavnik uspešnosti procesov podpore in pomoči na centrih za socialno delo. Kot pomemben dejavnik odnosa med socialno delavko in uporabnikom so sogovorniki navajali vzpostavljanje delovnega odnosa in vzpostavljanje delovnega odnosa s celotno družino.

Kot piše avtor Wynne (1984, kot navedeno v Vries in Bouwkamp, 2002, str. 63), so tudi nekatere socialne delavke in uporabniki govorili o razvojnih fazah odnosa med njimi. Nekateri sogovorniki v raziskavi so omenjali razvijanje odnosa, nezaupanje v začetni fazi sodelovanja in kasnejše obojestransko sodelovanje.

Mesec (2004, str. 234) piše o pomembnosti komunikacije med socialno delavko in uporabnikom, ki se je kot taka izkazala tudi v sklopu rezultatov moje raziskave. Tako socialne delavke kot uporabniki so odgovarjali, da jim je komunikacija pomembna. Nekateri socialne delavke so komunikacijo poimenovali kot odprto, iskreno, obojestransko, umirjeno, po drugi strani pa so omenjale tudi glasnejšo komunikacijo, do katere je prišlo zaradi nesporazumov. Uporabniki so glede komunikacije v odnosu s socialno delavko povedali, da je potekala brez obtožb in poniževanja, da je bila sprošena. Uporabniki so omenili tudi pomembnost komunikacijskih veščin s strani socialne delavke in uporabnika.

Vprašani v raziskavi so velikokrat omenjali tudi pogovor, odpiranje prostora za pogovor, potrebo po pogovoru in vedno več pogovorov. To lahko povežem s socialnim konstrukcionizmom, o katerem piše avtor Barnes (2001, str. 180) in sicer, da gre za način komuniciranja, v katerem sogovorniki izmenjujejo, bogatijo, razvijajo svoje osebne interpretacije in se do določene mere dogovorijo o skupnih interpretacijah. Ključ do uspeha je dialog oziroma pogovor med socialno delavko in uporabnikom, v katerem soudeleženi ohranjajo svojo edinstvenost. Pri sogovornikih v raziskavi se je kot pomembno namreč pokazalo, kako si uporabnik interpretira pomoč in razumevanje socialne delavke.

Kako je uspešna praksa socialnega dela povezana z dejavniki socialne mreže?

Na tem mestu odgovarjam na raziskovalno vprašanje, kako je uspešna praksa socialnega dela povezana z dejavniki socialne mreže. Avtor Madsen (2014, str. 2) piše o pomembnosti socialne mreže v procesih podpore in pomoči. Izpostavi, kako zelo pomembno je, da kot socialne delavke pri delu z družinami upoštevamo družinske vrednote, tradicijo, dediščino ter njihovo socialno mrežo, ki jo predstavljajo člani razširjene družine, prijatelji, sosedje, člani verskih skupnosti, pomembne osebe v šolah in vrtcih in drugi. Sogovorniki v moji raziskavi so glede socialne mreže odgovarjali o dejavnikih izven konteksta podpore in pomoči, zaposlitvenem statusu, družinskem okolju, prostočasnih aktivnostih in podpori iz okolja,

Glede podpore iz okolja se je pokazalo ravno to, kar navaja Ramovš (2014, str. 50). Zanj pojem socialna mreža pomeni človekovo povezanost z drugimi ljudmi, ki je ena od bistvenih človeških potreb in lastnosti, izraža pa se v osebnih in medčloveških odnosih. Socialna mreža uporabniku pomaga, da uspeva, zadovoljuje svoje potrebe, ustvarja in napreduje. Prav tako ga varuje pred pomanjkanjem in nevarnostmi, s svojimi omejitvami pa lahko uporabniku povzroča nevšečnosti. V rezultatih raziskave se je pokazala povezava med uporabnikovo šibko podporo iz okolja in pozitivnimi značilnostmi odnosa s socialno delavko. Uporabnikova šibka podpora iz okolja se je namreč pokazala kot povezana s pozitivnimi značilnostmi odnosa s socialno delavko. Iz tega lahko sklepam, da v kolikor ima uporabnik šibko podporo iz okolja in s socialno delavko razvije odnos, ki je spoštljiv, prijazen in se stopnjuje, lahko socialno delavko doživi kot podporno osebo.

O pomenu socialne mreže pišeta tudi Vries in Bouwkamp (2002, str. 60-61). Rezultati njune raziskave so pokazali, da večina Nizozemcev vidi v najbližjih sorodnikih, predvsem pa v partnerju tako imenovan prvi izbor podpore, od katerega pričakujejo predvsem socialno-emocionalno pomoč. Kot pomembne druge izpostavita tudi sosede, ki so po rezultatih raziskav

zadolženi za praktično instrumentalno pomoč in prijatelje, ki skrbijo za socialno-emocionalno podporo. Pomen drugih sorodnikov, kolegov in znancev pa je razmeroma majhen, vendar ni zanemarljiv. Rezultati moje raziskave so pokazali drugače, in sicer, da so uporabniki in socialne delavke kot pomembno podporo iz okolja uporabnika največkrat izpostavile prijatelje. Podpora moža oziroma partnerja je bila omenjena v manjšini.

Kako je uspešna praksa socialnega dela povezana z uporabo konceptov, metod in tehnik?

Na tem mestu odgovarjam na raziskovalno vprašanje, kako je uspešna praksa socialnega dela povezana z uporabo konceptov, metod in tehnik dela. V raziskavi so o konceptih, metodah in tehnikah dela več govorile socialne delavke kot uporabniki, je pa nekaj uporabnikov izpostavilo zelo pomembno izhodišče za samo razpravo in sicer, da znanja vidijo kot vodilo v uradniški odnos. Temeljna predpostavka kontekstualnega modela je, da specifične sestavine konceptov, metod in tehnik dela ne delujejo neposredno na določen problem uporabnika, ampak posredno pomagajo pri soustvarjanju pri soustvarjanju pozitivnih pričakovanj in spodbujajo uporabnika, da aktivno sodeluje v procesih podpore in pomoči. Koncepti, metode in tehnike dela se morajo tako ujemati z uporabnikovim načinom življenja, pogledom na svet in pričakovanji (Grawe, 2005, kot navedeno v Možina in Biba-Rebolj, 2020, str. 39). Posledično sklepam, da koncepti, metode in tehnike dela v primeru uporabnikov, ki menijo, da ti vodijo v uradniški odnos, niso bili uporabljeni na pravi način, saj ga niso dodatno spodbudili k aktivnemu sodelovanju v procesih podpore in pomoči, ampak so jih dodatno omejili. K uradniškem odnosu, pa lahko prispeva tudi uporaba znanja iz pozicije moči, na način, da je socialna delavka tista, ki ve in ima zadnjo besedo.

Tudi avtor Miller (2004, str. 51) piše, da so koncepti, metode in tehnike dela lahko popolnoma brez učinka, v kolikor uporabniki v njih ne vidijo pomena in smisla. Tudi to lahko povežem z razmišljanjem nekaterih uporabnikov, ki so povedali, da koncepte, metode in tehnike dela vidijo kot vodilo v uradniški odnos. Znanja socialne delavke torej niso nepomembna, vendar mora ta vedeti, kako in kdaj jih uporabljati.

Bolj je pomembno kdo sodeluje z uporabnikom kot to, kaj ponujajo posamezni koncepti, metode ali tehnike dela. Zato je pomembno, da se uporabniki s socialno delavko počutijo varno in udobno ter da se ne ozirajo toliko na pristop oziroma model dela, ki ga socialna delavka uporablja (Miller in Bergmann, 2011, kot navedeno v Možina in Biba-Rebolj, 2020, str. 41). To bi lahko povezala z mojo raziskavo, saj uporabniki v večini sploh niso omenjali posameznih

konceptov, metod in tehnik dela, zaradi česar menim, da se na pristop oziroma model dela ne ozirajo preveč.

Bolj kot uporabniki, so o pomembnosti konceptov, metod in tehnik dela govorile socialne delavke. Te so izpostavile vzpostavljanje delovnega odnosa, kjer so omenile koncepte delovnega odnosa, kot so dogovor o sodelovanju, instrumentalna definicija problema, perspektiva moči in znanje za ravnanje. Izpostavile so tudi to, da resno vzamemo, kar nam uporabnik pove in se odpovemo temu, da ne verjamemo. Ključna vloga teh je, da pomagajo strukturirati delovni proces med socialno delavko in uporabnikom, povečujejo preglednost, olajšujejo orientacijo, nadzor nad procesom dela ter izbiro različnih možnosti (Grawe, 2005, kot navedeno v Možina in Biba-Rebolj, 2020, str. 39).

Sogovornike sem spraševala tudi o pridobivanju povrtanih informacij glede sodelovanja, pri čemer so se skoraj vse socialne delavke in uporabniki strinjali, da v sklopu podpore in pomoči na centrih za socialno delo nimajo eksplicitne možnosti povratne informacije uporabnika o sodelovanju. Avtorica Čeh (2020, str. 25-36) namreč piše o povratnih informacijah uporabnika, kot o pomembnih dejavnikih oziroma kompasu, ki kaže na to, kakšno je po oceni uporabnika dejansko stanje v odnosu med njim in socialno delavko, kar pomaga pri utiranju poti v želeno smer. Ker socialne delavke uporabnikom v moji raziskavi te možnosti praktično ne ponudijo, izgubljajo dragoceno izkušnjo, ki bi jih lahko vodila v želeno smer.

Kako je uspešnost skupnih dejavnikov povezana s področjem dela na centrih za socialno delo?

V zadnjem sklopu odgovarjam na raziskovalno vprašanje, kako je uspešnost skupnih dejavnikov povezana s področjem delu na centrih za socialno delo. Najprej bom izpostavila same prostore izvajanja socialnega dela, ki so institucionalni, zasebni in javni prostori (Miloševič Arnold, 2009, str. 12-16). Rezultati raziskave so pokazali, da je sodelovanje uporabnika večje v zasebnih prostorih, torej na domovih uporabnika, kot pa v institucionalnem prostoru, kot je center za socialno delo.

Centri za socialno delo opravljajo vrsto nalog, ki jih delimo na javna pooblastila in socialno varstvene storitve. Do socialnovarstvenih storitev je upravičen vsakdo, vključitev pa je prostovoljna (Centri za socialno delo Slovenije, 2021). Sodelujoči v moji raziskavi so prihajali tako s področja javnih pooblastil, kot tudi socialnovarstvenih storitev.

Javna pooblastila socialne delavke zavezujejo k ukrepanju, upravni postopek pa določa sklope opravil, ki jim je treba slediti pri posegih v življenje ljudi. V sklopu socialnovarstvenih storitev pa je postopek bolj odprt, potek manj določen, trajanje manj omejeno in cilji manj definirani (Flaker, 2003b, str. 30-31). Tudi socialne delavke v moji raziskavi so na eni strani govorile o javnih pooblastilih, na drugi strani pa o socialnovarstvenih storitvah, kot pomembno pa se je pokazalo tudi razlikovanje med njimi.

Omejitve raziskave

Na tem mestu bom izpostavila glavne pomanjkljivosti in omejitve raziskave, ki so povezane tudi z rezultati in splošnimi ugotovitvami raziskave.

Najprej bi želela izpostaviti, da vzorec, ki sem ga izbrala, ni reprezentativen zaradi več razlogov. V vzorcu je bilo namreč premalo enot, da bi lahko rezultate raziskave posplošila na celotno populacijo. Poleg tega, so bile sodelujoče socialne delavke in uporabniki v raziskavi v večini ženskega spola, pri čemer ne gre za enakomerno razporeditev med spoli. Socialne delavke, ki so bile vključene v raziskavo, so opisovale sodelovanje z uporabniki, ki so si jih izbrale po lastni presoji, v večini pa so izbirale na podali tega, da bodo sogovorniki pripravljeni za sodelovanje v raziskavi. V raziskavo sem vključila socialne delavke na podlagi priročnega oziroma priložnostnega vzorčenja, torej socialne delavke ki sem jih poznala, so mi bile blizu in dostopne, posledično je sam vzorec še bolj ne reprezentativen.

Empirične podatke sem interpretirala po svoji lastni presoji. Zavedam se, da bi kdo drug, z drugačno epistemologijo prepoznal in izpostavil kaj drugega. Veliko vlogo pri tem ima tudi to, da sem študentka socialnega dela in sem posledično pozorna na druge podrobnosti, kot bi bil nek drug raziskovalec.

6. SKLEPI

V nadaljevanju predstavim najpomembnejše ugotovitve raziskave, ki se nanašajo le na vzorec raziskave in tako niso posplošljive na celotno populacijo.

Dejavniki uspešnega sodelovanja v procesih podpore in pomoči na centrih za socialno delo so dejavniki socialne delavke, dejavniki uporabnika, dejavniki odnosa, dejavniki socialne mreže, koncepti, metode in tehnike dela ter področje dela na centrih za socialno delo.

Dejavniki socialne delavke, ki prispevajo k uspešnosti procesov podpore in pomoči na centrih za socialno delo, so po oceni socialnih delavk pomoč in prijaznost, po oceni uporabnikov pa podpora, razumevanje in da socialna delavka uporabniku prisluhne.

Dejavniki uporabnika, ki prispevajo k uspešnosti procesov podpore in pomoči na centrih za socialno delo, so po oceni socialnih delavk upoštevanje dogovorov med socialno delavko in uporabnikom, sodelovanje uporabnika v procesih podpore in pomoči in razumevanje dogovorov, po oceni uporabnikov pa podpora socialne delavke s strani uporabnika in odsotnost neprijetnih občutkov. Tako socialne delavke kot uporabniki, menijo, da je pomemben dejavnik uporabnika v procesih podpore in pomoči prijaznost uporabnika in njegove pozitivne predhodne izkušnje sodelovanja na centrih za socialno delo.

To, kako uporabnik razume, doživi in sprejme pomoč in razumevanje socialne delavke, je dejavnik, ki prispeva k uspešnosti procesov podpore in pomoči na centrih za socialno delo.

Dejavniki odnosa, ki prispevajo k uspešnosti procesov podpore in pomoči na centrih za socialno delo, so po oceni socialnih delavk zaupanje med socialno delavko in uporabnikom in vzpostavitev delovnega odnosa, po oceni uporabnikov pa iskren, prijazen odnos in mirna komunikacija.

Dejavniki socialne mreže, ki prispevajo k uspešnosti procesov podpore in pomoči na centrih za socialno delo, so po oceni socialnih delavk in uporabnikov dejavniki izven konteksta podpore in pomoči, kot na primer odsotnost uporabnikovih lastnih dohodkov za preživetje, ter zaposlitveni status, družinsko okolje in podpora iz okolja.

Koncepti, metode in tehnike dela, ki prispevajo k uspešnosti procesov podpore in pomoči na centrih za socialno delo, so po oceni socialnih delavk dogovor o sodelovanju, instrumentalna definicija problema, perspektiva moči in znanje za ravnanje.

Uporabniki glede konceptov, metod in tehnik dela govorijo kot o prednosti, vendar jih je potrebno prilagoditi potrebam uporabnika. Koncepte, metode in tehnike dela ne uporabljamo na način, ki bi prispeval k vzpostavljanju zgolj uradniškega odnosa, do tega lahko privede tudi pristop socialne delavke s pozicije moči.

Glede področij dela na centrih za socialno delo v povezavi z uspešnostjo procesov podpore in pomoči na centrih za socialno delo, je pomembno razlikovati med javnimi pooblastili in socialnovarstvenimi storitvami, saj so uporabniki v socialnovarstvene storitve vključeni prostovoljno v kolikor potrebujejo pomoč, javna pooblastila pa temeljijo na zakonski podlagi in socialne delavke zavezujejo k ukrepanju.

K uspešnosti procesov podpore in pomoči na centrih za socialno delo prispeva tudi dolžina sodelovanja med socialno delavko in uporabnikom. Dlje časa kot odnos med njima traja, bolj ko se razvija, bolj se s tem veča tudi zadovoljstvo sodelovanja po oceni uporabnikov.

Interpretacija socialnih delavk in uporabnikov glede uspešnosti sodelovanja v procesih podpore in pomoči na centrih za socialno delo, se lahko razlikuje.

Uporabnikova šibka podpora iz okolja lahko prispeva k temu, da socialno delavko doživi kot podporno osebo, v kolikor razvijeta odnos, ki je spoštljiv prijazen in se stopnjuje.

K uspešnosti procesov podpore in pomoči na centrih za socialno delo prispeva tudi sodelovanje uporabnika z drugimi institucijami.

Prostor sodelovanja je pomemben dejavnik, ki prispeva k uspešnosti procesov podpore in pomoči na centrih za socialno delo. Uporabniki bolj sodelujejo v zasebnih prostorih, torej na njihovih domovih, kot pa v institucionalnih prostorih, torej na centrih za socialno delo.

Dejavnik, ki prispeva k uspešnosti procesov podpore in pomoči na centrih za socialno delo, je tudi sodelovanje z družinskimi člani uporabnika, ti pa v nekaterih primerih lahko sam proces sodelovanja tudi ovirajo, na način, da socialne delavke ne sprejemajo in so do nje žaljivi.

Zbiranje povrtanih informacij o sodelovanju v procesih podpore in pomoči ni razvita praksa na centrih za socialno delo.

7. PREDLOGI

Vsebinski predlogi

- Socialne delavke na centrih za socialno delo, bi morale biti seznanjene s tem, kateri dejavniki prispevajo k uspešnosti procesov podpore in pomoči na centrih za socialno delo. S tem bi bile lahko na te dejavnike bolj pozorne in posledično krepile tiste, s katerimi so same povezane in se izogibale tistih, ki jih uporabniki ocenjujejo kot neuspešne. S tem bi bila lahko sodelovanja v procesih podpore in pomoči na centrih za socialno delo bolj uspešna.
- Socialne delavke v procesih podpore in pomoči na centrih za socialno delo, bi morale biti v prihodnje pozorne na skupne dejavnike med njimi in uporabniki, saj se je izkazalo, da v procesih podpore in pomoči ti lahko prispevajo k uspešnosti. Osredotočene bi morale biti na pomoč in podporo uporabniku, delovati v smeri večjega razumevanja uporabnikov in jim prisluhniti. Do uporabnikov bi morale biti prijazne in verjeti njihovi zgodbi, če bi želele, da bi s svojimi lastnostmi in načini ravnanja prispevale k uspešnosti procesov podpore in pomoči.
- Da bi bilo sodelovanje v procesih podpore in pomoči uspešno, bi morale socialne delavke delovati tako, da bi spodbujale in omogočale, da uporabniki čim več sodelujejo v procesih podpore in pomoči, upoštevajo in razumejo dogovore ter samoiniciativno iščejo rešitve. To so namreč dejavniki uporabnika, ki so se v sklopu raziskave pokazali kot taki, ki prispevajo k uspešnosti procesov podpore in pomoči.
- S koncepti, metodami in tehnikami dela, bi morale socialne delavke skrbno ravnati, saj lahko njihova nepremišljena uporaba povzroči nezadovoljstvo uporabnika na način, da odnos razumejo kot preveč uraden. Pri tem bi morale v središče postaviti uporabnika oziroma uporabniški sistem in uporabo konceptov, metod in tehnik dela prilagoditi vsakemu posamezniku posebej, ne pa izhajati iz pozicije moči, kot da so one tiste, ki vedo in imajo zadnjo besedo.
- Sodelovanja uporabnikov in socialnih delavk bi morala biti dlje časa trajajoča, saj se je v raziskavi pokazalo, da so dolgotrajna sodelovanja na centrih za socialno delo uspešnejša kot kratkotrajna, prav tako uporabnik ostane dlje v sodelovanju, če je s sodelovanjem zadovoljen. Dlje časa kot uporabnik ostane v odnosu, bolj se odnos med socialno delavko in uporabnikom razvija.
- Socialne delavke, bi morale v procesih podpore in pomoči čim več sodelovati z uporabnikovo družino oziroma družinskimi člani, saj lahko to pomembno prispeva k

uspešnosti procesov podpore in pomoči. Na tak način bi pridobile širši pogled na uporabnikovo življenjsko situacijo, njegove vire moči, na tak način pa se lahko tudi krepí njegova naravna socialna mreža.

- Večji poudarek bi bilo potrebno dajati terenskemu socialnemu delu, natančneje obiskom na domovih uporabnikov, saj uporabniki to ocenjujejo kot pomemben dejavnik, ki prispeva k uspešnosti procesov podpore in pomoči. Centri za socialno delo namreč predstavljajo institucionalno okolje, do katerega imajo lahko določene zadržke, kar vpliva na sam proces sodelovanja s socialno delavko. V zasebnih prostorih, torej na njihovih domovih, pa so lahko bolj sproščeni, odprti, kot socialne delavke pa prevzamemo vlogo gosta v njihovem domu, kar lahko spremeni celotno perspektivo sodelovanja.
- Glede socialne mreže in podpore in okolja, bi se morale socialne delavke zavedati, da so pomembne osebe v življenjih uporabnikov, ki lahko njihova življenja zelo izboljšajo ali pa celo poslabšajo. Tako bi morale biti pozorne na podrobnosti, ki jih z verbalno in neverbalno komunikacijo, kot so na primer mimika telesa, obrazne poteze, barva in ton glasu, sporočajo uporabniku, saj je to povezano s samo uspešnostjo sodelovanja.
- Povratne informacije uporabnikov glede sodelovanja v procesih podpore in pomoči na centrih za socialno delo bi morale postati stalnica, k temu pa bi jih morale spodbuditi socialne delavke, saj bi tako postalo veliko bolj razvidno, kaj posameznim uporabnikom odgovarja, na tak način bi se še bolj krepila na uporabnika usmerjena perspektiva.

Predlogi za nadaljnje raziskovanje

- Menim, da bi bilo o dejavnikih uspešnosti procesov podpore in pomoči potrebno izvesti še veliko raziskav, saj gre za dokaj neraziskano področje, zato bi vse nadaljnje raziskovalce k temu tudi spodbudila. Še posebno bi jih želela spodbuditi k kvalitativnemu raziskovanju te tematike, saj bi tako lahko dobili neposredne besedne opise socialnih delavk in uporabnikov. Poleg kvalitativnega raziskovanja bi bilo zanimivo tudi opazovanje procesov podpore in pomoči, snemanje in njihovo analiziranje.
- Predlagala bi, da se raziskovalci pri raziskovanju ne bi osredotočili samo na centre za socialno delo, ampak tudi na procese podpore in pomoči nasploh, torej da bi v vzorec vključili tudi socialne delavke in uporabnike v nevladnih organizacijah. Tako bi se lahko raziskalo kaj je skupnega in v čem so posebnosti v dejavnikih uspešnosti procesov podpore in pomoči, med vladnimi in nevladnimi organizacijami.

- Raziskovalcem, ki se bodo lotili raziskovanja področja dejavnikov uspešnosti v procesih podpore in pomoči bi predlagala, da v vzorec zajamejo tudi uporabnikove družinske člane oziroma bližnje osebe in ugotavljajo njihovo perspektivo, torej kako oni doživljajo proces sodelovanja med uporabnikom in socialno delavko in kako je ta njihova perspektiva povezana s samim procesom sodelovanja.

8. VIRI IN LITERATURA

- Barnes, G. (2001). Voices of Sanity in the Conversations od Psychotherapy. *Hynos*, 26(4), 174–185.
- Berg, I. K., & Miller, S. D. (1992). *Working with the problem drinker: A solution-focused approach*. New York: Norton.
- Beutler, L. E., Malik, M., Alimohamed, S., Harwood, T. M., Talebi, H., & Wong, E. (2004). Therapist variables. V M. J. Lambert (ur.) *Bergin and Garfield's Handbook of Psychotherapy and Behavior Change* (str. 227–306). New York: Wiley.
- Cameron, M, & King Keenan, E. (2010). The common Factors Model: Implications for Transtheoreticak Clinical Social Work Practice. *Social Work*, 55(1), 63–73.
- Centri za socialno delo Slovenije. (2021). *Področja delovanja centrov za socialno delo*. Pridobljeno 4. 1. 2021 s <https://www.csd-slovenije.si/delovna-podrocja/>
- Čaćinovič Vogrinčič, G. (2003). Jezik socialnega dela. *Socialno delo* 42(4-5). Pridobljeno 6. 5. 2021 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-50NB4DJ3/0bc28f86-56fa-4a53-8076-4c96cd14494a/PDF>
- Čaćinovič Vogrinčič, G. (2008). *Soustvarjanje v šoli: Učenje kot pogovor*. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
- Čaćinovič Vogrinčič, G., & Šugman Bohinc, L. (2000). Učinkovitost (uspešnost) razgovora v socialnem delu z družino. *Socialno delo*, 39(3). Pridobljeno 25. 11. 2020 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-WC19I822>
- Čaćinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., & Možina, M. (2015). *Vzpostavljjanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čeh, M. (2020). *Izkušnje slovenskih klientov s psihoterapijo* (Magistrsko delo). Fakulteta za psihoterapevtsko znanost Univerze Sigmunda Freuda v Ljubljani, Ljubljana.
- Dragoš, S., Leskošek, V., Petrovič Erlah, P., Škerjanc, J., Urh, Š., & Žnidarec Demšar, S. (2008). *Krepitev moči*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Drisko, J. (2013). The Common Factors Model: Its Place in Clinical Practice and Research. *Smith College Studies in Social Work*, 83(4). Pridobljeno 11. 12. 2020 s https://www.researchgate.net/publication/271565307_The_Common_Factors_Model_Its_Place_in_Clinical_Practice_and_Research
- Drisko, J. W. (2004). Common factors in psychotherapy outcome: Meta-analytic findings and their implications for practice and research. *Families in Society*, 85(1), 81–90.

- Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije. (2021). *Kodeks etike socialnih delavk in socialnih delavcev Slovenije*. Pridobljeno 12. 5. 2021 s https://dsdds.splet.arnes.si/files/2021/03/Kodeks-etike-socialnih-delavk-in-delavcev-Slovenije_2021.pdf
- Duncan, B., Miller, S., Wampold, B., & Hubble, M. (2010). *The Heart and Soul of Change*. 2nd ed. Washington DC: American Psychological Association.
- Flaker, V. (2003a). Temeljne in nujne spretnosti socialnega dela. *Socialno delo*, 42(4-5). Pridobljeno 2. 11. 2020 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-VFREUBS8>
- Flaker, V. (2003b). *Oris metod socialnega dela. Uvod v katalog nalog centrov za socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Forrester, D. (2013). What works in helping people and why? Lessons from evidence based practice for effective leadership in social work. *Social Work & Social Sciences Review*, 16(2), 88–102.
- Grencavage, L. M., & Norcross, J. C. (1990). Where are the commonalities among the therapeutic common factors? *Professional Psychology: Research and Practice*, 21 (5), 372–378.
- Honermann, H., Müssen, P., Brinkman, A., & Schiepek, G. (1999). *Ratinginventar Lösungsorientierter Interventionen (RLI): Ein bildgebendes Verfahren zur Darstellung ressourcen- und lösungsorientierten Therapeutenverhaltens*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Isebaert, L. (2017). *Solution-Focused Cognitive and Systemic Therapy: The Bruges Model*. New York, London: Routledge.
- Jagrič, A. (2016). Družine s številnimi izzivi o spodbudnih ravnanjih socialnih delavk za doseganje zelenih izidov. V N. Mešl, & T. Kodele (ur.), *Družine s številnimi izzivi: soustvarjanje pomoči v skupnosti* (str. 78–96). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Jeršek, M. (2000). *Imenitnost spremembe*. Šmarješke Toplice: Stella.
- Lambert, M. J. (2004). *Bergin and Garfield's Handbook of Psychotherapy and Behavior Change*. New New York: Wiley.
- Lambert, M. J., & Barley, D. E. (2002). Research Summary on the Therapeutic Relationship and Psychotherapy Outcome. V J. C. Norcross (ur.), *Psychotherapy Relationships That Work – Therapist Contributions and Responsiveness to Patients* (str. 178–189). Oxford: Oxford University Press.

- Lambert, M. J., & Ogles, B. M. (2004). The efficacy and effectiveness of psychotherapy. V M. J. Lambert (ur.), *Bergin and Garfield's Handbook of Psychotherapy and Behavior Change* (str. 139–193). New York: Wiley.
- Madsen, W. C. (2014). Taking it to the Streets: Family Therapy and Family-Centered Services. *Family Process*, 10(10), 1–21.
- Mesec, B. (2004). Interakcijska teorija socialnega dela s posameznikom: Po L. Shulmanu. *Socialno delo*, 43(5-6). Pridobljeno 12. 2. 2021 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-0MJQBOEC/088b3a42-2261-490a-9bc9-05eec393c076/PDF>
- 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., & Kodele, T. (2016). Udejanjanje sodobne doktrine socialnega dela: Od obravnavanja strank k sodelovanju z ljudmi. *Socialno delo*, 55(3). Pridobljeno 6. 5. 2021 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:doc-TD4DT8XA/816f6036-97c6-44df-87ee-77cff3c8f307/PDF>
- Miller, S. D. (2004). Losing Faith: Arguing for a New Way to Think About Therapy. *Psychotherapy in Australia*, 10(2), 44–51.
- Milošević Arnold, V. (2009). Od institucij v skupnost. V V. Milošević Arnold, Š. Urh, T. Kladnik, M. Križanič, V. Grebenc & S. Neuvirt Bokan (ur.), *Terensko delo: institucionalni, javni in zasebni prostori socialnega dela* (str. 45–46). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Milošević Arnold, V., & Postrak, M. (2003). *Uvod v socialno delo*. Ljubljana: Študentska založba.
- Milošević Arnold, V., & Urh, Š. (2009). Prednosti in slabosti uporabe različnih prostorov v socialnem delu. V V. Milošević Arnold, Š. Urh, T. Kladnik, M. Križanič, V. Grebenc & S. Neuvirt Bokan (ur.), *Terensko delo: institucionalni, javni in zasebni prostori socialnega dela* (str. 135–145). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Možina, M. & Rebolj, A. B. (2020). Od k rešitvi usmerjenega modela kratkotrajne psihoterapije do namerne prakse za doseganje psihoterapevtske odličnosti (spremna študija). V Berg, I. K. & Miller, S. D. *K rešitvi usmerjena psihoterapija: kako pomagati zasvojenim z alkoholom* (str. 315–439). Ljubljana: UMco in Fakulteta za psihoterapevtsko znanost Univerze Sigmunda Freuda v Ljubljani.

- Možina, M. (2013). Shema za opazovanje in izvajanje učinkovite psihoterapije utemljena na psihoterapevtski znanosti. *Kairos*, 7(3-4). Pridobljeno 5. 12. 2020 s http://www.skzp.si/wp-content/uploads/2017/07/kairos_2013_let7_34.pdf#page=25
- Možina, M., & Šugman Bohinc, L. (2004). Sistemska psihoterapija hudih in ponavljajočih se duševnih motenj. V S. Avberšek (ur.), *Psihosocialna rehabilitacija* (str. 110–117). Ljubljana: Šent-Slovensko združenje za duševno zdravje.
- Munford, R., & Sanders, J. (2015). Components of Effective Social Work Practice in Mental Health for Young People who are Users of Multiple Services. *Social Work in Mental Health*, 13(5), 415–438.
- Musek, J. (1993). *Osebnost pod drobnogledom*. Maribor: Obzorja.
- Norcross, J. C., & Lambert, M. J. (2019). *Psychotherapy relationships that work, Volume 1: Evidence-Based Therapist Contributions*. 3rd ed. Pridobljeno 3. 12. 2020 s https://books.google.si/books?id=NguXDwAAQBAJ&pg=PA111&hl=sl&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false
- Ramovš, J. (2014). Socialna mreža. *Kakovostna starost*, 17(1). Pridobljeno 20. 12. 2020 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-ILDB7FD5/?euapi=1&query=%27keywords%3dsocialna+mre%27&sortDir=ASC&sort=date&pageSize=25>
- Republika Slovenija. (2021). *Centri za socialno delo*. Pridobljeno 4. 1. 2021 s <https://www.gov.si teme/centri-za-socialno-delo/>
- Ribner, D. S., & Knei-Paz, C. (2002). Client's View of a Successful Helping Relationship. *Social Work*, 47(4), 379–387.
- Rogers, M., Whitaker, D., Edmonskon, D., & Peach, D. (2017). *Developing Skills for Social Work Practice*. New Delhi: Saga.
- Roth, A., & Fonagy, P. (2006). *What works for whom? A critical review of psychotherapy resarrch*. New York: The Guildford Press.
- Ruch, G., Wilson, K, Lymbery, M., & Cooper, A. (2008). *Social work: an Introduction to Contemporary Practice*, New York, US: Pearson.
- Simonič, B. (2010). *Empatija: moč sočutja v medosebnih odnosih*. Ljubljana; Teološka fakulteta.
- Smith, M., Wilkinson, H., & Gallagher, M. (2013). It's what gets through people's radars isn't it: relationships in social work practice and knowledge exchange. *Contemporary Social Science*, 8(3), 292–306.

- Sprenkle, D. H., Davis, S. D., & Lebow, J. L. (2009). *Common Factors In Couple And Family Therapy*. New York: The Guilford Press.
- Škerjanc, J. (2006). Individualizacija pri zagotavljanju socialnih storitev. V L. Šugman Bohinc, P. Rapoša Tajnšek, & J. Škerjanc (ur.), *Življenjski svet uporabnika* (str. 79–101). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Šugman Bohinc, L. (2006). Socialno delo z neprosto voljnimi uporabniki. *Socialno delo*, 45(6). Pridobljeno 12. 1. 2021 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-TO7977NE/1d9fa111-1d50-4e9a-9f9a-56714c8c42b2/PDF>
- Šugman, Bohinc, L. (2011). Sinergetika soustvarjanja učenja in pomoči v šoli. V L. Šugman Bohinc (ur.), *Učenci z učnimi težavami, izvirni delovni projekt pomoči* (str. 36–79). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Videmšek, P. (2008). Krepitev moči kot temeljno orodje socialnega dela. *Socialno delo*, 47(3-6), Pridobljeno 4. 5. 2021 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-1BXBCRWU/032065cd-b4f7-4b30-8de3-27f2d9051ef6/PDF>
- Vries de, S., & Bouwkamp, R. (2020). *Psihosocialna družinska terapija*. Logatec: Firis Imperl & Co.
- Wampold, B. E. (2001). *The Great Psychotherapy Debate: Models, Methods, and Findings*. New York: Lawrence Erlbaum Associates Mahwah.
- Wampold, B. E. (2015). How important are the common factors in psychotherapy? An update. *World Psychiatry*, 14(3). Pridobljeno 8. 11. 2020 s <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/wps.20238>

9. PRILOGE

Priloga A: Smernice za intervju

SOCIALNE DELAVKE

Uvodno vprašanje: Poimenujte svoje področje dela in delovno mesto.

Kateri so skupni dejavniki v procesu podpore in pomoči, ki vodijo do uspešnega sodelovanja med socialno delavko/socialnim delavcem in uporabnikom, kjer njuno sodelovanje poteka na centru za socialno delo?

Vsa vprašanja, ki vam jih bom v nadaljevanju zastavila se nanašajo na vaš dosednji proces dela in sodelovanja z uporabnikom (povem ime) na centru za socialno delo. V mislih si predstavljajte vajino sodelovanje, ko boste odgovarjali na vprašanja.

-Kako bi opisali vaše sodelovanje? Kako bi opredelili vašo izkušnjo sodelovanja?

-Kaj vam je pri vajinem sodelovanju najbolj všeč?

-Kaj vam pri vajinem sodelovanju ni všeč?

-Kaj bi želeli, da je pri vajinem sodelovanju drugače?

-Kaj se mora v procesu podpore in pomoči zgoditi, da ocenite, da je delo uspešno?

-Kaj po vašem mnenju prispeva k uspešnosti pomoči?

Kako je uspešna praksa socialnega dela na centrih za socialno delo povezana z dejavniki socialne delavke?

Lastnosti: -Kako bi opisali sebe kot socialno delavko?

-Katere vaše lastnosti se vam zdijo najbolj v pomoč v procesu sodelovanja z uporabnikom?

-Kaj vam je pri sebi kot socialni delavki najbolj všeč?

-Kaj vas pri sebi kot socialni delavki moti oz. vam ni všeč?

Način dela: -Kakšen je vaš način dela z uporabnikom? Na kakšen način vidva sodelujeta?

-Kako poteka vajino sodelovanje?

-Kako bi ocenili vaš način dela z uporabnikom?

Kako je uspešna praksa socialnega dela na centrih za socialno delo povezana z dejavniki uporabnika?

-Kako bi opisali uporabnika?

-Kako uporabnik sam pripomore k uspešni podpori in pomoči?

-Kako uporabnikove lastnosti prispevajo k uspešni podpori in pomoči in na kakšen način?

Kako je uspešna praksa socialnega dela na centrih za socialno delo povezana z dejavniki odnosa?

- Kako se počutite v odnosu z uporabnikom?
- Opišite vas odnos z uporabnikom? Kako se je vaš odnos razvijal?
- Opišite potek vajine komunikacije z uporabnikom.

Kako je uspešna praksa socialnega dela na centrih za socialno delo povezana z dejavniki socialne mreže?

- Kako bi opisali uporabnikovo življenje izven konteksta procesa pomoči na centru za socialno delo (npr. družina, služba, hobiji...)?
- Opišite uporabnikovo socialno podporo oz. podporo, ki jo prejme iz okolja.
- Kateri zunanji dejavniki uporabnika so po vašem mnenju povezani z vašim sodelovanjem?

Kako je uspešna praksa socialnega dela povezana z uporabo konceptov, metod in tehnik?

- Katera vaša znanja, veščine in spretnosti so vam pri sodelovanju z uporabnikom najbolj v pomoč?
- Na kakšen način uporabniku ponudite možnost, da pove, kaj mu je pri vajinem sodelovanju všeč, kaj ga moti in kaj bi spremenil? Kakšne spremembe v sodelovanju iz tega sledijo?

UPORABNIKI:

Kateri so skupni dejavniki v procesu podpore in pomoči, ki vodijo do uspešnega sodelovanja med socialno delavko in uporabnikom, kjer njuno sodelovanje poteka na centru za socialno delo?

Vsa vprašanja, ki vam jih bom v nadaljevanju zastavila se nanašajo na vaš dosednji proces dela in sodelovanja s socialno delavko (povem ime) na centru za socialno delo. V mislih si predstavljajte vajino sodelovanje, ko boste odgovarjali na vprašanja.

- Kako bi opisali vaše sodelovanje? Kako bi opredelili vašo izkušnjo sodelovanja?
- Kaj vam je pri vajinem sodelovanju najbolj všeč oz. v podporo?
- Kaj vam pri vajinem sodelovanju ni všeč?
- Kaj bi želeli, da je pri vajinem sodelovanju drugače?
- Kaj se mora v procesu podpore in pomoči zgoditi, da ocenite, da je delo uspešno?
- Kaj po vašem mnenju prispeva k uspešnosti pomoči?

Kako je uspešna praksa socialnega dela na centrih za socialno delo povezana z dejavniki socialne delavke?

Lastnosti: -Kako bi opisali socialno delavko s katero sodelujete?

- Katere lastnosti socialne delavke se vam zdijo najbolj v pomoč?
- Kaj vam je pri socialni delavki najbolj všeč?
- Kaj vas pri socialni delavki moti oz. vam ni všeč?

Način dela: -Kakšen način dela ima vaša socialna delavka? Na kakšen način vidva sodelujeta?

Kako poteka vajino sodelovanje?

- Kako bi ocenili način dela socialne delavke?

Kako je uspešna praksa socialnega dela na centrih za socialno delo povezana z dejavniki uporabnika?

- Kako bi opisali sebe?
- Kako bi vas opisali drugi (npr. vaš najboljši prijatelj, sorodnik, družinski član...) ?
- Kako vi pripomorete k uspešni podpori in pomoči?
- Katere vaše lastnosti prispevajo k uspešni podpori in pomoči in na kakšen način?

Kako je uspešna praksa socialnega dela na centrih za socialno delo povezana z dejavniki odnosa?

- Kako se počutite v odnosu s socialno delavko?

-Opišite vaš odnos s socialno delavko? Kako se je vaš odnos razvijal?

-Opišite potek vaše komunikacije s socialno delavko.

Kako je uspešna praksa socialnega dela na centrih za socialno delo povezana z dejavniki socialne mreže?

-Kako bi opisali svoje življenje izven konteksta procesa pomoči na centru za socialno delo (npr. družina, služba, hobiji ...)?

-Opišite vašo socialno podporo oz. podporo, ki jo prejmete iz okolja?

-Kaj menite da še prispeva k vašemu sodelovanju s socialno delavko? Kateri zunanji dejavniki so po vašem mnenju povezani z vašim sodelovanjem s socialno delavko?

Kako je uspešna praksa socialnega dela povezana z uporabo konceptov, metod in tehnik?

-Katera znanja, veščine in spretnosti socialne delavke so vam najbolj v pomoč?

-Katera znanja, veščine in spretnosti socialne delavke vam niso všeč in vas ovirajo?

-Na kakšen način vam socialna delavka ponudi možnost, da poveste kaj vam je pri vajinem sodelovanju všeč, kaj vas moti kaj spremenili? Kakšne spremembe v sodelovanju iz tega sledijo?

Priloga B: Odprto kodiranje

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	PODKATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
ASD1	Sodelovanje je bilo v redu.	Zadovoljstvo s sodelovanjem		Ocena sodelovanja	Sodelovanje
ASD2	Gospa se je vedno odzivala na klice.	Odzivnost na klice		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
ASD3	Gospa se je odzivala na vabila.	Odzivnost na vabila		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
ASD4	Prišla je samoiniciativno, prosto in nenajavljeno v času uradnih ur.	Samoiniciativni obiski na centru za socialno delo		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
ASD5	Večkrat se je sama obrnila name.	Iskanje pomoči		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
ASD6	Z gospo sva vzpostavili zaupen odnos.	Vzpostavitev zaupnega odnosa		Značilnosti odnosa	Dejavniki odnosa
ASD7	Zdi se mi da se je tudi gospa tukaj počutila v redu,	Dobro počutje		Počutje	Dejavniki uporabnika
ASD8	ker je lahko z mano podelila vse svoje stiske.	Podelitev stisk		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
ASD9	Odnos vidim tudi kot iskren.	Iskren odnos		Značilnosti odnosa	Dejavniki odnosa
ASD10	O zadevah sva se odprto pogovarjali.	Odprt pogovor		Komunikacija	Dejavniki odnosa
ASD11	Kar se tiče obravnave nasilja v družini, sodelovanje vidim kot uspešno.	Uspešno sodelovanje obravnave nasilja v družini		Ocena sodelovanja	Sodelovanje
ASD12	...ker se je gospa opolnomočila.	Krepitev moči		Izidi sodelovanja	Sodelovanje
ASD13	... in se je odločila, da gre ven iz zveze katera ji škodi, ji ni v korist.	Zapustitev zveze, ki ni v korist		Izidi sodelovanja	Sodelovanje
ASD14	Ko sem gospo prvič spoznala pri drugi strokovni delavki je bila zelo mirna, boga, prestrašena. Danes se mi zdi da je zelo napredovala. Sedaj zna postaviti mejo. Zna biti odločena da želi z gospodom narazen ne glede na to, kaj bodo mislili drugi, saj je to v njihovi kulturi zelo pogosto, in je zaradi kulturnih zadržkov v	Napredovanje glede postavljanja meja v odnosih		Izidi sodelovanja	Sodelovanje

	preteklosti že velikokrat prenehala razmišljati o ločitvi, čeprav si je tega zelo želela.				
ASD15	Vzporedno z nasiljem pa so se kazale tudi težave pri vzgoji otrok, tako da smo šli v obravnavo starševske skrbi, tukaj pa zadeva še teče in ni zaključena, vendar jo trenutno vidim kot neuspešno.	Neuspešnost sodelovanja glede starševske skrbi		Ocena sodelovanja	Sodelovanje
ASD16	To, da je gospa bila pripravljena sodelovati.	Pripravljenost za sodelovanje		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
ASD17	...in je tudi sama delala korake v smeri rešitve.	Aktivno iskanje možnih rešitev		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
ASD18	Ni zavračala pomoči.	Sprejemanje pomoči		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
ASD19	Sodelovanje je težje, če uporabniki nočejo sodelovati.	Nesodelovanje		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
ASD20	pri obravnavi otrok pa mi ni bilo všeč da se je gospa težko držala dogovorov glede izvajanja starševske skrbi.	Ne upoštevanje dogovorov		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
ASD21	Da bi otrokom znala postaviti meje.	Upoštevanje dogovorov		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
ASD22	Da bi se držala dogovorov za katere smo se dogovorili.	Upoštevanje dogovorov		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
ASD23	Da bi upoštevala manjše korake v smeri zelenega izida.	Upoštevanje majhnih korakov v smeri zelenega izida		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
ASD24	Priti mora do spremembe pri uporabniku. Da uporabnik naredi nekaj drugače kot je delal do sedaj, seveda v smeri njegovih koristi.	Sprememba ravnanja v korist uporabnika		Pogoji za uspešno sodelovanje	Sodelovanje
ASD25	Pozorni moramo biti na majhne korake.	Pozornost na majhne korake		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
ASD26	Ne moremo pričakovati, da boš nekomu kot socialna	Brez pričakovanj po		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke

	delavka lahko spremenila življenje.	velikih spremembah			
ASD27	Če se zgodi ena majhna sprememba se meni že zdi, da je bilo sodelovanje uspešno.	Uresničitev majhnih sprememb		Pogoji za uspešno sodelovanje	Sodelovanje
ASD28	Vsak majhen korak pa vodi v naslednji majhen korak, nekje je treba začeti.	Majhni koraki v smeri zelenega izida		Pogoji za uspešno sodelovanje	Sodelovanje
ASD29	Uspešnost sodelovanja pa se mi zdi odvisno tudi od dolžine samega sodelovanja.	Dolžina sodelovanja		Pogoji za uspešno sodelovanje	Sodelovanje
ASD30	Majhne korake je potrebno narediti vidne.	Pozornost na majhne korake		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
ASD31	Dejavnikov je veliko.	Veliko dejavnikov		Pogoji za uspešno sodelovanje	Sodelovanje
ASD32	Tako s strani socialne delavke...	Socialna delavka	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ASD33	...uporabnika	Uporabnik	Dejavniki uporabnika	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ASD34	...celotnega okolja	Širše okolje	Dejavniki socialne mreže	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ASD35	...vseh drugih vpletenih organizacij.	Druge vpletene institucije	Vključevanje v druge institucije	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ASD36	Z vidika uporabnika se mi zdi to, da sprejema pomoč.	Sprejemanje pomoči		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
ASD37	Če nekdo zavrača pomoč.	Zavračanje pomoči		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
ASD38	Se ne odziva.	Ne odzivnost		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
ASD39	Si ne želi pomoči.	Brez želje po pomoči		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
ASD40	Seveda je še vedno nekaj odvisno tudi od postopkov.	Upravni postopki na CSD		Naloge	Področja dela na CSD
ASD41	Za zaščito otroka lahko narediš tudi nekaj, kar on ne želi, saj si to po zakonu dolžen storiti in ga zaščititi.	Dolžnost zaščite otroka po zakonu		Naloge	Področja dela na CSD
ASD42	Drugače pa z vidika uporabnika pripravljenost za sodelovanje.	Pripravljenost za sodelovanje		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika

ASD43	...oziroma neka minimalna motivacija s strani uporabnika.	Minimalna motivacija		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
ASD44	s strani socialne delavke pa enako, torej sodelovanje.	Sodelovanje		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
ASD45	motivacija s strani socialne delavke.	Motivacija		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
ASD46	Torej koliko je socialni delavec pripravljen vložiti v to.	Količina vložka v odnos		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
ASD47	Koliko je pozoren na majhne spremembe.	Pozornost na majhne spremembe		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
ASD48	Da ne pride do tega, da nekaj namenoma spregledaš zato, da se zadeva čimprej zaključi.	Brez namernega spregleda malenkosti		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
ASD49	Kot socialne delavke se moramo spustiti v podrobnosti.	Pozornost na podrobnosti		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
ASD50	Da smo vztrajne, tudi če na začetku ni neke motivacije.	Vztrajnost		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
ASD51	Da se trudimo vzpostaviti nek odnos	Trud po vzpostavitvi delovnega odnosa		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
ASD52	saj je uporabnikom težko do nas priti z neko težavo in jo kar brez težav vsem povedati in zaupati in nam verjeti.	Težko zaupati socialni delavki		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
ASD53	Ne smemo gledati samo iz tega vidika, da s zadeva čimprej zaključi.	Odsotnost časovne omejitve		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
ASD54	K uspešnosti pa prispeva tudi socialna mreža uporabnika.	Socialna mreža	Dejavniki socialne mreže	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ASD55	Druge institucije s katerimi uporabnik sodeluje	Druge vpletene institucije	Vključevanje v druge institucije	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ASD56	Programi pomoči v katere je vpet.	Programi pomoči	Vključevanje v druge institucije	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ASD57	Zdi se mi, da se znam vživeti v človekovo stisko.	Empatija		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
ASD58	Znam razumeti določene stvari, da imam neko širino o tem, kako so zadeve med seboj povezane,	Razumevanje povezave dogodkov v življenju uporabnika		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
ASD59	kaj pripelje do neke stiske, da ni samo določena oseba taka kot	Razumevanje stiske		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke

	je, ampak so človeka določeni dogodki pripeljali do tega, da je takšen				
ASD60	Vedno iščem dodatne vire, ki bi človeku lahko pomagali.	Iskanje dodatnih virov moči		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
ASD61	Zdi se mi, da uporabnika poslušam.	Poslušanje		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
ASD62	Rada delam z ljudmi.	Ljubezen do dela z ljudmi		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
ASD63	Želim si pomagati ljudem.	Želja po pomoči ljudem		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
ASD64	Ker se mi zdi to moje življenjsko poslanstvo.	Socialno delo kot življenjsko poslanstvo		Začetne predpostavke	Dejavniki socialne delavke
ASD65	Empatija	Empatija		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
ASD66	Odgovornost	Odgovornost		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
ASD67	Zavedanje tega, da si lahko pomemben člen v življenju nekega človeka.	Pomembna oseba v uporabnikovem življenju		Začetne predpostavke	Dejavniki socialne delavke
ASD68	Zavedati se moraš, da toliko kot mu lahko narediš dobrega, mu lahko narediš tudi slabega.	Zavedanje dobrega in slabega vpliva na uporabnike		Začetne predpostavke	Dejavniki socialne delavke
ASD69	Včasih si lahko edina oseba, kateri človek zaupa.	Vredna zaupanja		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
ASD70	Odgovornost se mi zdi pomembna pri tem, da ne izgubimo majhnih in pomembnih priložnosti.	Odgovornost do majhnih in pomembnih priložnosti		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
ASD71	Imam čut za ljudi, do ljudi mi je mar.	Empatija		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
ASD72	Zavedam se, da ne bom spremenila sveta, ampak če enemu pomagaš je več kot nič.	Zavedanje omejenih zmožnosti doseganja velikih sprememb		Začetne predpostavke	Dejavniki socialne delavke
ASD73	Zdi se mi, da dobro vzpostavljam delovni odnos.	Uspešno vzpostavljanje delovnega odnosa		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
ASD74	Saj začnem z vidika človeka, da ga razumem.	Razumevanje človeka		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke

ASD75	Ga ne obsojam že takoj na začetku.	Brez obsojanja		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
ASD76	V odnos ne stopam z vlogo, da nekomu ukazujem.	Brez ukazovanja		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
ASD77	In mu ne pridigam.	Brez pridiganja		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
ASD78	Ampak se mu približaš in nato vidiš kaj je možno in kaj ne.	Približevanje uporabniku		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
ASD79	Na tem področju ne delam dolgo,	Pomanjkanje delovnih izkušenj		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
ASD80	zato včasih z nekimi stvarmi, za katere vem, da jih uporabnik ni dobro naredil, ga težko soočim s tem. da počne stvari, ki niso v redu. Težko mu rečem, to pa nisi dobro naredil, to ni bilo prav. Na tem bom mogla še veliko delati.	Težave pri soočanju uporabnika zaradi pomanjkanja delovnih izkušenj		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
ASD81	Nočem nobenega prizadeti	Ne prizadeti		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
ASD82	Iščem način, kako nekomu povedati, da nekaj ni dobro naredil, na način, da se mu ne zamerim, da bo z mano še vedno želel sodelovati, da bo še vedno lahko prihajalo do pozitivnih rezultatov.	Ne zameriti se		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
ASD83	Prepoznati moramo tudi ovire na poti, da uporabnik nekaj ni naredil.	Prepoznavanje ovir		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
ASD84	S tem me je strah, da bi ga začela izgubljati	Strah pred izgubo		Počutje	Dejavniki socialne delavke
ASD85	da ne bi več želel sodelovati z mano	Strah pred ne sodelovanjem		Počutje	Dejavniki odnosa
ASD86	da bi se mu zamerila.	Strah pred zamero		Počutje	Dejavniki socialne delavke
ASD87	Velikokrat je razlika med javnimi pooblastili in socialnovarstvenimi storitvami.	Razlikovanje med javnimi pooblastili in socialnovarstvenimi storitvami		Naloge	Področje dela na CSD
ASD88	Pri javnih pooblastilih nekaj moraš narediti, ne glede na to, kaj uporabnik bo ali ne bo.	Javna pooblastila		Naloge	Področje dela na CSD

ASD89	Nekaj so storitve, kjer gre za svetovalno delo.	Socialno varstvene storitve		Naloge	Področje dela na CSD
ASD90	Tudi če vodiš svetovalno delo, moraš vseeno ozavestiti neke ovire in zadeve, ki niso v redu.	Prepoznavanje ovir		Način ravnanja	Dejavniki socialne delavke
ASD91	Skozi pogovor.	Pogovor	Oblike podpore in pomoči	Način sodelovanja	Sodelovanje
ASD92	Gospa je izpostavila svojo težavo oziroma stisko,	Podelitev stiske	Oblike podpore in pomoči	Način sodelovanja	Sodelovanje
ASD93	potem pa sva izhajali iz tega, torej, kaj lahko narediva, da se ta stiska oziroma težava odpravi.	Iskanje možnih rešitev	Oblike podpore in pomoči	Način sodelovanja	Sodelovanje
ASD94	Nato sva določili korake, majhne korake v smeri proti zelenemu izidu.	Določitev majhnih korakov v smeri proti zelenemu izidu	Oblike podpore in pomoči	Način sodelovanja	Sodelovanje
ASD95	Način dela pa je bil tudi vključevanje drugih institucij, kot na primer Društvo za nenasilno komunikacijo, Svetovalnica pri Zvezi prijateljev mladine.	Vključevanje drugih institucij	Sodelovanje z drugimi institucijami	Način sodelovanja	Sodelovanje
ASD96	Uporabnica pride k meni v pisarno na pogovore	Pogovor v institucionalnem okolju	Prostor sodelovanja	Način sodelovanja	Sodelovanje
ASD97	jaz grem k njej na teren, torej obiski na domu	Obiski zasebnih prostorih	Prostor sodelovanja	Način sodelovanja	Sodelovanje
ASD98	pogovor pa opravi tudi prek telefona.	Telefonski pogovori	Prostor sodelovanja	Način sodelovanja	Sodelovanje
ASD99	Poleg tega pa jaz zaradi njenega primera sodelujem tudi z drugimi institucijami.	Sodelovanje z drugimi institucijami	Sodelovanje z drugimi institucijami	Način sodelovanja	Sodelovanje
ASD100	Spremljam njen napredek tudi s pomočjo drugih institucij, da vidim njen napredek tudi pri drugih institucijah, da dobim nek okvir, ker to sodi v proces pomoči, da je obravnava celostna z vsemi vključenimi institucijami.	Spremljanje napredka s pomočjo drugih institucij	Sodelovanje z drugimi institucijami	Način sodelovanja	Sodelovanje
ASD101	Sem koordinator njene pomoči, pri tem ne grem v podrobnosti, saj za uporabnika ni dobro, da se zadeve podvajajo, torej da bi dva strokovna delavca z	Koordiniranje pomoči	Oblike podpore in pomoči	Način sodelovanja	Sodelovanje

	uporabnikom delala isto.				
ASD102	Jaz samo preverim, kako je v drugih institucijah in če uporabniku to koristi.	Preverjanje sodelovanja z drugimi institucijami	Sodelovanje z drugimi institucijami	Način sodelovanja	Sodelovanje
ASD103	če so prišli do kakšne nove rešitve. Torej nek splošen pregled.	Pregled rešitev oblikovanih v drugih institucijah	Sodelovanje z drugimi institucijami	Način sodelovanja	Sodelovanje
ASD104	Pri tem je pomembno tudi vključevanje drugih družinskih članov, torej povezava z ostalimi.	Vključevanje družinskih članov	Sodelovanje z družinskimi člani	Način sodelovanja	Sodelovanje
ASD105	Tak način dela z uporabnico mi odgovarja, saj vodi k zelenemu izidu.	Ustrezen način dela		Ocena sodelovanja	Sodelovanje
ASD106	Težko je določiti eno stvar,	Težko opredeliti eno pridobitev		Izidi sodelovanja	Sodelovanje
ASD107	saj je pomemben celoten proces dela z uporabnikom	Pomembnost celotnega procesa dela	Dejavniki odnosa	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ASD108	Uporabniki mi dajo tudi veliko nezavednega, kar težko ubesedim.	Težko ubesediti vse pridobitve		Izidi sodelovanja	Sodelovanje
ASD109	da pa ti podlago za boljše sodelovanje z drugim uporabnikom.	Podlaga za sodelovanje z drugimi uporabniki		Izidi sodelovanja	Sodelovanje
ASD110	Vsaka uspešna vzpostavitev delovnega odnosa.	Vzpostavitev delovnega odnosa	Dejavniki odnosa	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ASD111	vsakič ko vidiš, da je uporabnik naredil nekaj, kar si mu predlagal in mu je koristilo.	Upoštevanje predlogov	Dejavniki uporabnika	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ASD112	Tudi to, kar si poskusil, pa ni bilo uspeha	Neuspešni poskusi	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ASD113	Naučila sem se, da kar pri enem uporabniku deluje, mogoče pri drugemu ne bo delovalo	Raznolikost uporabnikov		Izidi sodelovanja	Sodelovanje
ASD114	Opisala bi jo kot osebo, ki se trudi	Uporabnikov trud		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
ASD115	ki sprejema pomoč	Sprejemanje pomoči		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
ASD116	ki se sama obrača po pomoč	Samoiniciativno iskanje pomoči		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
ASD117	ki zazna, kdaj ne zmore in to tudi dejansko odkrito pove	Podelitev nemoči		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika

ASD118	Ni še toliko okrepljena, da bi se bila zmožna držati nekih dogovorov in da bi izpeljala to, kar se dogovorimo glede vzgoje otrok.	Nezmožnost upoštevanja dogovorov		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
ASD119	Glede obravnave nasilja v družini pa jo vidim kot zelo pogumno,	Pogum		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
ASD120	ki se je trudila, ki je šla čez težko oviro, saj je končala zakon z očetom s svojih otrok, ampak ji je na koncu uspelo.	Uporabnikov trud		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
ASD121	Gospa dela na tem, da se zadeve spremenijo.	Delo na spremembah		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
ASD122	So stvari, ki jih v določenem trenutku ne zmore	Ne zmore vsega		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
ASD123	Poiskati bomo morali še druge vire pomoči	Iskanje drugih virov pomoči	Oblike podpore in pomoči	Način sodelovanja	Sodelovanje
ASD124	Iskrena	Iskrenost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
ASD125	Ne olupšuje zadev	Odsotnost olupševanja		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
ASD126	Pristno išče pomoč.	Pristno iskanje pomoči		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
ASD127	Pristno govori o svojih težavah in vedenju že skozi celoten proces pomoči.	Pristno govorjenje o svojih težavah		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
ASD128	Pove tako, kot je.	Iskrenost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
ASD129	V večini sem sproščena.	Sproščenost		Počutje	Dejavniki odnosa
ASD130	So trenutki, ko sem se počutila nemočno.	Nemočno		Počutje	Dejavniki odnosa
ASD131	Izgubljeno	Izgubljeno		Počutje	Dejavniki odnosa
ASD132	Spraševala sem se, kako naprej.	Izgubljeno		Počutje	Dejavniki odnosa
ASD133	V takih primerih se udeležujemo posvetovalnih timov, da se najdejo rešitve.	Udeleževanje na posvetovalnih timih		Soočanje z izzivi v odnosu	Dejavniki odnosa
ASD134	Zdi se mi, da se je odnos stopnjeval.	Razvijanje odnosa		Značilnosti odnosa	Dejavniki odnosa
ASD135	saj mi je vedno več stvari povedala	Vedno več povedala		Načini ravnanja	Dejavniki odnosa
ASD136	in zaupala.	Zaupanje		Značilnosti odnosa	Dejavniki odnosa
ASD137	Nikoli ni bilo tako, da bi bila gospa do mene odklonilna.	Nikoli odklonilna		Načini ravnanja	Dejavniki odnosa

ASD138	da mi ne bi zaupala,	Nikoli brez zaupanja		Načini ravnanja	Dejavniki odnosa
ASD139	da ne bi želela sodelovati z mano	Pripravljenost za sodelovanje		Načini ravnanja	Dejavniki odnosa
ASD140	to se ni zgodilo niti na začetku.	Stalna pripravljenost za sodelovanje		Način ravnanja	Dejavniki odnosa
ASD141	Odnos se je razvijal	Razvijanje odnosa		Značilnosti odnosa	Dejavniki odnosa
ASD142	Vedno več sva se pogovarjali, iz obravnave nasilja sva prišli na tematiko otrok, na njeno starševsko vzgojo in težave otrok	Vedno več pogovora		Načini ravnanja	Dejavniki odnosa
ASD143	Med nama ni nikoli prihajalo do sporov.	Odsotnost sporov		Značilnosti odnosa	Dejavniki odnosa
ASD144	Komunikacija je spoštljiva.	Spoštljiva komunikacija		Komunikacija	Dejavniki odnosa
ASD145	Redna.	Redna komunikacija		Komunikacija	Dejavniki odnosa
ASD146	stalno sva v stiku.	Reden stik		Značilnosti odnosa	Dejavniki odnosa
ASD147	Redno se javlja ko jo pokličem.	Vedno dosegljiva na telefon		Načini ravnanja	Dejavniki odnosa
ASD148	Gospa je nezaposlena.	Brezposelnost	Zaposlitveni status	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
ASD149	Ima dva otroka.	Otroci	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
ASD150	Njen bivši mož je vedno delal, prinašal denar, gospa pa je skrbela za otroke in gospodinjska opravila.	Skrb za otroke in gospodinjska opravila	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
ASD151	Gospa ima hobije, ukvarja se s tekom.	Tek	Prostočasne aktivnosti	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
ASD152	Rada poskrbi zase.	Skrb zase	Prostočasne aktivnosti	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
ASD153	Hodi v fitnes.	Fitnes	Prostočasne aktivnosti	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
ASD154	Ima socialno mrežo prijateljic.,	Prijatelji	Prostočasne aktivnosti	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
ASD155	ki ji pomagajo	Prijatelji		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
ASD156	Zdi se mi, da se gospa trudi, da ima svoje življenje urejeno.	Skrb za urejeno življenje	Prostočasne aktivnosti	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
ASD157	Ima zdravstvene težave, zaradi česar tudi ni zaposlena, to mi je povedala na začetku	Zdravstvene težave ovira pri brezposelnosti	Zaposlitveni status	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže

	najinega sodelovanja, zato nisem pritiskala nanjo zakaj ne dela.				
ASD158	Na centru za socialno delo prejema denarno socialno pomoč.	Denarna socialna pomoč		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
ASD159	Od prijateljic dobiva podporo.	Prijatelji		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
ASD160	Vse je povezano.	Povezanost vseh dejavnikov		Povezava s sodelovanjem na centu za socialno delo	Dejavniki socialne mreže
ASD161	Vse je prepleteno. Ne morem reči da ena stvar ne vpliva. Težko je ločiti med seboj, saj je med seboj povezano.	Prepletenost vseh dejavnikov		Povezava s sodelovanjem na centu za socialno delo	Dejavniki socialne mreže
ASD162	Koncepti delovnega odnosa so mi osnova.	Koncepti delovnega odnosa		Koncepti, metode in tehnike dela	Znanja, veščine in spretnosti
ASD163	Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika	Vzpostavljanje delovnega odnosa		Koncepti, metode in tehnike dela	Znanja, veščine in spretnosti
ASD164	instrumentalna definicija problema	Instrumentalna definicija problema		Koncepti, metode in tehnike dela	Znanja, veščine in spretnosti
ASD165	perspektiva moči vse to pripomore k uspešnosti.	Perspektiva moči		Koncepti, metode in tehnike dela	Znanja, veščine in spretnosti
ASD166	V pomoč so mi tudi dodatna znanja, ki jih dobim na strokovnih timih z drugimi socialnimi delavkami, ki imajo več izkušenj na centru	Znanja pridobljena na strokovnih timih		Druga znanja	Znanja, veščine in spretnosti
ASD167	V pomoč so mi tudi vsa dodatna izobraževanja, katerih se udeležim v okviru službe. Iz vsake stvari nekaj odnese, potem pa to zavestno ali nezavestno uporabiš pri delu z uporabniki.	Znanja pridobljena na izobraževanjih		Druga znanja	Znanja, veščine in spretnosti
ASD168	Imaš lahko veliko teoretičnih znanj, vendar če se ne znaš človeku približati, ti znanja ne koristijo.	Neuporabnost vseh konceptov, metod in tehnik dela ob odsotnosti sposobnosti za približevanje		Koncepti, metode in tehnike dela	Znanja, veščine in spretnosti
ASD169	S teoretičnim znanjem človeku ne moreš pomagati celostno.	Nujnost skupnih dejavnikov za celostno obravnavo uporabnika		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
ASD170	Če nimaš osnovnih človeških lastnosti,	Osnovne človeške lastnosti		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti

ASD171	od spoštovanja	Spoštovanje		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
ASD172	do tega da človeku daš besedo	Odpiranje prostora za glas uporabnika		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
ASD173	da ga poslušáš	Poslušanje		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
ASD174	da mu verjameš	Odpovedati se temu, da ne verjamemo		Koncepti, metode in tehnike dela	Znanja, veščine in spretnosti
ASD175	da resno vzameš vse kar ti reče	Resno vzeti povedano		Koncepti, metode in tehnike dela	Znanja, veščine in spretnosti
ASD176	in brez tega da daš v odnos tudi sebe, brez tega vsaka znanja in izobraževanja odpadejo in nimajo smisla.	Osebnostno vodenje		Koncepti, metode in tehnike dela	Znanja, veščine in spretnosti
ASD177	Odnos se mi zdi torej pomembnejši.	Pomen odnosa		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
ASD178	vendar so za strokovno delo pomembni tudi koncepti, metode in tehnike dela. Oboje je pomembno.	Koncepti, metode in tehnike dela		Koncepti, metode in tehnike dela	Znanja, veščine in spretnosti
ASD179	Pomembna so tudi znanja o zakonodaji	Zakonodaja		Druga znanja	Znanja, veščine in spretnosti
ASD180	o postopkih	Upravni postopki		Druga znanja	Znanja, veščine in spretnosti
ASD181	o konceptih, metodah in tehnikah dela.	Koncepti, metode in tehnike dela		Koncepti, metode in tehnike dela	Znanja, veščine in spretnosti
ASD182	Na fakulteti pridobimo znanje o konceptih metodah in tehnikah dela.	Znanja pridobljena na fakulteti		Koncepti, metode in tehnike dela	Znanja, veščine in spretnosti
ASD183	v sklopu strokovnega izpita pa se bolj seznanimo z zakonodajo	Znanja pridobljena v sklopu strokovnega izpita		Druga znanja	Znanja, veščine in spretnosti
ASD184	V prvi vrsti moraš biti za socialno delo človek.	Osnovne človeške lastnosti		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
ASD185	Pomembne so torej osebnostne lastnosti.	Osebnostne lastnosti		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
ASD186	Kot strokovni delavec imaš strokovno odgovornost za svoje delo.	Strokovna odgovornost		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
ASD187	torej da nekomu pomagaš.	Pomoč		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti

ASD188	Imaš pa tudi nadzor nad ljudmi	Izvajanje javnih pooblastil		Druga znanja	Znanja, veščine in spretnosti
ASD189	Sledenje uporabniku, drugače se izgubiš.	Sledenje		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
ASD190	Pomembno je tudi aktivno poslušanje.	Aktivno poslušanje		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
ASD191	Ko se nekaj dogovorimo uporabnika vedno vprašam, če se mu nekaj zdi v redu.	Preverjanje dogovorov		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
ASD192	Skozi pogovor tako oblikujemo nek naslednji korak.	Oblikovanje naslednjega koraka		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
ASD193	nato preverim, če se uporabniku to zdi v redu, če bo zmogel, ali se mu to zdi sprejemljivo. Na ta način preverim, če se strinja s tem kar se dogovorimo	Preverjanje dogovorov		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
ASD194	Z uporabnico sem podelila nemoč, ko nisem več vedela kako naprej.	Podelitev nemoči		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
ASD195	Rekla sem, da v tem trenutku ne vem kako naprej, da pa se bom posvetovala z drugimi sodelavkami.	Posvetovanje z drugimi		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
ASD196	Na uporabnico se odzivam tudi takrat, ko ne vem več kako naprej	Vsakokratno odzivanje		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
ASD197	Nikoli jo ne pustim brez besed.	Nikoli brez besed		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
ASD198	Uporabnici še nisem ponudila možnosti, da bi povedala, kaj ji je pri najinem sodelovanju všeč.	Brez možnosti povratne informacije uporabnika o sodelovanju		Pridobivanje povratnih informacij	Znanja, veščine in spretnosti
AU1	Je v redu	Zadovoljstvo s sodelovanjem		Ocena sodelovanja	Sodelovanje
AU2	vendar je socialna delavka prepočasna	Počasnost socialne delavke		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
AU3	Postopek bi moral iti malo hitreje naprej	Počasni upravni postopki	Področje dela na centrih za socialno delo	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje
AU4	Ko sem jaz začela pritiskati na šolo je začela tudi šola pritiskati na CSD. Vedeli so, da je moj otrok problematičen dobili so tudi poročilo	Nezadovoljstvo s hitrostjo upravnih postopkov	Področje dela na centrih za socialno delo	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje

	iz šole tako da se mi zdi, da bi morali malo hitreje ukrepati v zvezi z mojim otrokom.				
AU5	Vsi trenutni postopki so prepočasni	Počasni upravni postopki	Področje dela na centrih za socialno delo	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje
AU6	Videli so, da ne gre. Tudi jaz kot mama sem ga videla, da ima težave. Jaz sama ne zmorem, ker me ubija. Potem pa njegov oče še manipulira z njim, tako da je vse še toliko težje.	Uporabnikovi bližnji otežujejo sodelovanje	Dejavniki socialne mreže	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje
AU7	Mi je pomagala	Pomoč socialne delavke		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
AU8	in mi je govorila, da moram biti na sodišču mirna	Nasveti o vedenju na sodišču		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
AU9	Potem mi je strokovna delavka rekla, da moram biti tiho	Nasveti o vedenju na sodišču		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
AU10	Ona me je hotela podpreti pri tem, kako se obnašati na sodišču	Nasveti o vedenju na sodišču		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
AU11	Najbolj me boli, ker mi ni verjela, ker je rekla, da moj bivši mož govori nekaj, jaz pa nekaj.	Socialna delavka ni verjela	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje
AU12	Želim si, da bi mi verjela	Verjeti uporabniku	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
AU13	in mi stala ob strani	Podpora	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanja
AU14	Tudi to je, da je mlada	Mlada	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje
AU15	in neizkušena socialna delavka	Neizkušenost	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje
AU16	Izkušnje so pomembne	Delovne izkušnje	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
AU17	Sem vmes tudi zaprosila za drugo socialno delavko, za tako, ki ima izkušnje	Delovne izkušnje	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
AU18	Mi je stala ob stani	Podpora	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
AU19	in mi pomagala	Pomoč	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje

AU20	ampak sem si vedno želela, da mi ves čas stoji ob stani in mi pomaga	Premalo pomoči in podpore	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje
AU21	Saj je bila v redu, ne rečem	Zadovoljstvo s sodelovanjem		Ocena sodelovanja	Sodelovanje
AU22	Najbolj me je razjezilo to, ker mi ni verjela	Socialna delavka ni verjela	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje
AU23	V tistem trenutku sem si samo želela, da mi nekdo verjame	Socialna delavka, ki verjame		Pogoji za uspešno sodelovanje	Sodelovanje
AU24	To, da bi mi začeli verjeti, da je moj otrok problematičen in da rabi pomoč	Verjeti uporabniku	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
AU25	in da bi ti postopki hitro stekli. To sem si od vedno želela	Hitri upravni postopki	Področje dela na centrih za socialno delo	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
AU26	Tudi da bi pomoč za sina hitreje speljali. Prosila sem jih, da rabi pomoč predvsem glede šole.	Hitra pomoč	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
AU27	Obe strani	Obojestransko sodelovanje	Dejavniki odnosa	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
AU28	To, da tudi jaz podpiram socialno delavko in šolo	Podpora socialne delavke s strani uporabnice	Dejavniki uporabnika	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
AU29	Tudi to, da vem da moj sin ni za vse kriv	Razbremenitev krivde vpletenih v reševanju problema	Dejavniki odnosa	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
AU30	Vsi skupaj pripomoremo	Prispevek vseh sodelujočih		Pogoji za uspešno sodelovanje	Sodelovanje
AU31	Tudi šola	Sodelovanje s šolo	Vključevanje v druge institucije	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
AU32	Ko vsi skupaj stopimo, najdemo rešitev	Prispevek vseh sodelujočih		Pogoji za uspešno sodelovanje	Sodelovanje
AU33	Mlada	Mlada		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
AU34	neizkušena to sem opazila, drugače je v redu	Pomanjkanje delovnih izkušenj		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
AU35	Ona je komaj pred kratkim začela delati	Pomanjkanje delovnih izkušenj		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
AU36	Jaz sem iskrena	Iskrenost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
AU37	poštena	Poštenost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
AU38	drugače ne konfliktna	Ne konfliktnost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
AU39	in se ne lažem	Iskrenost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika

AU40	Prizadelo me je, ker mi ni verjela	Socialna delavka ni verjela		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
AU41	Jaz se borim za svoje otroke	Podpora svojim otrokom		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
AU42	Bila je pripravljena pomagati, mi je pomagala	Pomoč socialne delavke		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
AU43	Mi je povedala, kako je treba delati z otroci	Pomoč pri vzgoji otrok		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
AU44	da naj jim ne povem vedno, kam grem, da me ne bi mogel zaslediti nasilen mož	Seznanitev z varnostnimi ukrepi pred povzročiteljem nasilja		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
AU45	Ampak jaz to nisem zmogla, ker sem tako vzgojena od očeta in mame, jaz vedno povem kam grem in čez koliko časa se vrnem	Vzgoja s strani staršev uporabnika		Vzroki za načine sodelovanja	Dejavniki uporabnika
AU46	Dala mi je nasvete torej za mojo varnost	Seznanitev z varnostnimi ukrepi pred povzročiteljem nasilja		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
AU47	Velikokrat se slišiva prek telefona	Telefonski pogovori	Prostor sodelovanja	Način sodelovanja	Sodelovanje
AU48	Velikokrat sem šla do nje, sem začela pritiskati, da mi pomaga in ji razložila, da je moj otrok res problematičen	Pogovor v institucionalnem okolju	Prostor sodelovanja	Način sodelovanja	Sodelovanje
AU49	Povedala sem ji tudi, da me bivši mož zasleduje da se ga bojim. Pa mi je rekla, naj grem na policijo in ga prijavim ker me je zasledoval. Ko sem šla teči, sem ga videla, da je tekel za mano.	Spodbuda k prijavi nasilja v družini	Oblike podpore in pomoči	Način sodelovanja	Sodelovanje
AU50	Potem sem poklicala socialno delavko. Vprašala me je, če mi ni nič naredil. Sem ji rekla, da mi trenutno ni naredil nič, vendar enkrat me bo pa verjetno res ustrelil	Zmanjševanje teže problemov	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje
AU51	Hodim pa tudi jaz k njej v pisarno	Pogovor v institucionalnem okolju	Prostor sodelovanja	Način sodelovanja	Sodelovanje
AU52	vedno ko me je klicala sem se odzvala	Odzivnost na klice		Način sodelovanja v procesih	Dejavniki uporabnika

				podpore pomoči in	
AU53	Vedno ko sem jo klicala me je poklicala nazaj	Odzivnost na klice		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
AU54	Glede njene odzivnosti nimam nobenih pripomb	Odzivnost	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
AU55	Večkrat je prišla tudi k meni domov	Obiski zasebnih prostorih v	Prostor sodelovanja	Način sodelovanja	Sodelovanje
AU56	Vse je v redu,	Ustrezen način dela		Ocena sodelovanja	Sodelovanje
AU57	ampak je res mlada	Mlada		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
AU58	in neizkušena. Komaj je začela delati kot socialna delavka, pa so ji takoj dodelili moj primer. Pa vedeli so, kakšna huda problematika je v naši družini. Potem sem si rekla, da mogoče bo šlo naprej, nisem jo želela takoj zamenjati	Pomanjkanje delovnih izkušenj		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
AU59	Nisem konfliktna in ne želim komplicirati	Ne konfliktnost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
AU60	Potem pa sem videla, da vse gre tako zelo počasi Vem, da se ne da vsega rešiti čez noč, ampak v roku enega tedna ali desetih dni pa bi se že moralo dati.	Počasnost		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
AU61	Ona hkrati sodeluje tudi z mojim bivšim možem in zdi se mi, da njemu bolj stoji ob strani kot meni. On zna manipulirati in mogoče je manipuliral tudi z njo	Sočasno sodelovanje z žrtvijo in povzročiteljem nasilja	Dejavniki odnosa	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje
AU62	Kako se zavarovati pred nasilnim možem, da mi ne bi kaj naredil	Samo-zavarovanje pred povzročiteljem nasilja		Druga znanja	Znanja, veščine in spretnosti
AU63	Kako vzgajati otroke. To mi je veliko pomenilo	Vzgoja otrok		Druga znanja	Znanja, veščine in spretnosti
AU64	Tudi to, kako se obnašati na sodišču, da moram biti tiho	Nasveti o vedenju na sodišču		Druga znanja	Znanja, veščine in spretnosti
AU65	Sem ji rekla, da ona to ne more vedeti, kako se jaz počutim, ker ni v moji koži	Nezmožnost razumevanja problemske situacije uporabnika		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke

AU66	Poštena	Poštenost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
AU67	direktna	Direktnost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
AU68	iskrena	Iskrenost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
AU69	ljubeča	Ljubezen do drugih ljudi		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
AU70	za drugega človeka naredim vse	Skrb za drugega človeka		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
AU71	Imam pa slabo lastnost, da sem ob določenih trenutkih zelo vzkipljiva	Vzkipljivost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
AU72	in se ne znam kontrolirati	Težko kontroliranje samega sebe		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
AU73	Vse naredim za resnico	Resnica kot vrednota		Začetne predpostavke	Dejavniki uporabnika
AU74	Ena prijateljica je hotela priti na CSD, da bi mi stala ob strani, želela je povedati, kakšna je dejanska situacija v naši družini	Podpora prijateljice glede upravnih postopkov na CSD		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
AU75	Prijateljico lahko pokličem kadar koli	Dostopnost prijateljcev		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
AU76	Imam nekaj kolegic s katerimi se slišim	Prijatelji	Prostočasne aktivnosti	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
AU77	nekaj izmed njih pa je res tistih najboljših, z njimi smo v stalnem kontaktu	Stalen stik s prijateljicami	Prostočasne aktivnosti	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
AU78	Kolegica se mi je jokala po telefonu in se spraševala, kaj se meni v življenju dogaja	Empatija prijateljcev		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
AU79	Prijateljice bi rekle, da sem zelo v redu	Zelo v redu		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
AU80	da bi pomagala vsakomur tudi nepoznanim. Zadnjič sem pomagala narkomanu, ker je padel po tleh.	Pomoč ljudem		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
AU81	Poslušam	Poslušanje		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
AU82	sodelujem	Sodelovanje		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
AU83	upoštevam nasvete, ki mi jih da socialna delavka	Upoštevanje nasvetov socialne delavke		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika

AU84	Šla sem tudi na trening starševskih veščin, ki mi ga je predlagala socialna delavka	Udeleževanje predlaganih aktivnosti s strani socialne delavke		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
AU85	Vso pomoč sem sprejela, ne glede na vse. Sprejela sem tudi pomoč, da bi otroci šli na Rakitno na tabor oziroma šolo zdravega odraščanja	Sprejemanje pomoči		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
AU86	Čeprav se mi zdi, da je bilo vse skupaj malo na silo. Ju je strokovna delavka prisilila, da gresta gor, to mi ni všeč.	Siljenje v udeleževanje aktivnosti		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
AU87	Upoštevala sem vse njene nasvete	Upoštevanje nasvetov socialne delavke		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
AU88	Bila sem sproščena	Sproščen odnos		Značilnosti odnosa	Dejavniki odnosa
AU89	Nisem jo vzela kot socialno delavko, ampak kot prijateljico	Prijateljski odnos		Značilnosti odnosa	Dejavniki odnosa
AU90	Dobro mi je bilo, da se ji izpovem	Možnost izpovedati se		Načini ravnanja	Dejavniki odnosa
AU91	Potem pa je me prizadela, ker mi ni verjela, da je bil mož do mene nasilen. Rekla je, da jaz govorim nekaj, moj mož pa drugo.	Prizadetost ker socialna delavka ni verjela		Počutje	Dejavniki odnosa
AU92	Te njene besede so se me res zelo dotaknile	Ponotranjanje besed, s katerimi socialna delavka ni verjela		Načini ravnanja	Dejavniki odnosa
AU93	Šokirala me je	Šok, ker socialna delavka ni verjela		Počutje	Dejavniki odnosa
AU94	prizadela	Prizadetost, ker socialna delavka ni verjela		Počutje	Dejavniki odnosa
AU95	Takrat sem želela zamenjati socialno delavko, ampak jo potem nisem, ker nisem želela komplicirati	Želja po zamenjavi socialne delavke		Načini ravnanja	Dejavniki odnosa
AU96	Mož mi je res grozil	Grožnje s strani bivšega partnerja	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
AU97	Ponoči nisem spala zaradi tega	Nespečnost zaradi groženj s strani bivšega partnerja	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže

AU98	Potem pa mu je bilo vse oproščeno, socialna delavka pa je rekla da on govori čez mene, jaz pa čez njega	Bivšemu partnerju oproščeno nasilje, ki ga je izvajal nad uporabnico	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
AU99	Želela sem si samo, da mi da bivši partner mir	Želja po prenehanju nasilja v družini	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
AU100	Komunikacija med nama je spoštljiva	Spoštljiva komunikacija		Komunikacija	Dejavniki odnosa
AU101	Vedno mi je govorila naj moža prijavim na policijo	Spodbuda k prijavi nasilja v družini		Načini ravnanja	Dejavniki odnosa
AU102	Imam dva otroka	Otroci	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
AU103	v službo ne hodim	Brezposelnost	Zaposlitveni status	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
AU104	Poslala sem veliko prošnjo za službo	Aktivno iskanje zaposlitve	Zaposlitveni status	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
AU105	Imam zdravstvene težave, ampak to ni izgovor, da nimam službe. Trenutno bi težko delala.	Zdravstvene težave ovira pri brezposelnosti	Zaposlitveni status	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
AU106	Čaka me še ena operacija in okrevanje	Čakanje na operacijo in okrevanje	Splošno	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
AU107	Imela sem prometno nesrečo	Prometna nesreča v preteklosti	Splošno	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
AU108	V zdravilišče nisem šla, ker imam dva otroka in ju ne morem pustiti sama doma	Ovirano zdraviliško zdravljenje zaradi otrok	Splošno	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
AU109	Rada tudi tečem	Tek	Prostočasne aktivnosti	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
AU110	in hodim v fitnes	Fitnes	Prostočasne aktivnosti	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
AU111	S športom se ukvarjam že od otroštva, v zadnjem času pa še toliko bolj.	Športna aktivnost od otroštva	Prostočasne aktivnosti	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
AU112	ker mi to predstavlja sprostitve	Šport kot sprostitve	Prostočasne aktivnosti	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
AU113	in razbremenitev. Že na sploh prihajam iz športne družine	Šport kot razbremenitev	Prostočasne aktivnosti	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
AU114	Rabim tudi pogovor z ljudmi	Potreba po pogovoru z ljudmi		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
AU115	in druženje, zato sem se vpisala na fitnes, da bi koga spoznala	Potreba po druženju		Lastnosti	Dejavniki uporabnika

AU116	Okrog doma imam tudi veliko prijateljic	Prijatelji	Prostočasne aktivnosti	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
AU117	ampak vsaki ne zaupam.	Nezaupanje vsem prijateljem		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
AU118	Največ se družim s sošolko iz srednje šole. Druga drugi govoriva o izzivih, s katerimi se soočamo doma. Z njo se res razumem, imava podoben karakter	Prijatelji		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
AU119	Tudi policija je sodelovala z njo, so se z njo pogovarjali okrog naše družine. Ona jim je vse povedala po resnici	Podpora prijateljice z resničnimi izjavami podanimi na policijo		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
AU120	Spodbujala me je, naj se ločim od svojega moža	Spodbuda k ločitvi uporabnice od nasilnega partnerja		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
AU121	Videla me je, da je nekaj narobe, ker sem bila prej vedno nasmejana, sedaj pa sem bila ves čas napeta	Pozornost na spremembe v vedenju s strani prijateljice		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
AU122	Vedno sem spodbujala samo sebe, da bo šlo in da bo na koncu vse dobro	Spodbujanje same sebe		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
AU123	Ko sem še hodila v službo je bilo vse skupaj preveč. bila sem izčrpana in utrujena saj sem bila ves čas za vse sama. Pet let sem delala tako, potem pa nisem več zmogla, nato sem zbolela	Izgorelost v preteklosti	Splošno	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
AU124	in imela še prometno nesrečo. Bolela me je roka, noga in hrbtenica, nato sem imela še operacijo	Prometna nesreča v preteklosti	Splošno	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
AU125	Največja podpora so mi moji straši	Starši		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
AU126	in pa kakšna prijateljica, ne pa vse	Prijatelji		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
AU127	Tudi sin ko kaj rabim, mi pomaga	Sin		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
AU128	Vključena sem tudi v različne organizacije. Tam mi verjamejo, da govorim resnico.	Organizacije in društva		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže

	Vidijo koliko trpim, saj sem se jim popolnoma odprla. Bila sem iskrena, vse sem povedala. Vedeli so, da moj mož z otroci manipulira in da je treba temu narediti konec. Otroci so tukaj žrtev in temu je treba narediti konec.				
AU129	Sama ne omejujem stikov otrok z mojim bivšim partnerjem	Odsotnost omejevanja stikov otrok z njihovim očetom	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
AU130	tudi če nam ne plačuje preživnine	Oče otrok ne plačuje preživnine	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
AU131	Sama sem se zelo hitro postavila na svoje noge. Vsi otroci v družini nismo bili nikoli odvisni od staršev	Zgodnja samostojnost uporabnice	Splošno	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
AU132	Drugače me to še nikoli ni vprašala	Brez možnosti povratne informacije uporabnika o sodelovanju		Pridobivanje povratnih informacij	Znanja, veščine in spretnosti
AU133	ampak me je pa vprašala, če želim, da lahko grem na trening starševskih veščin, to sem se lahko odločila sama. Ponudila mi je tudi botrstvo in povedala, da imajo tam svetovalnico, kjer se lahko izpoveš in ti je potem lažje in kako napredovati z otrokoma. To sem potem sprejela.	Ponuditi in predstaviti vrste pomoči, ki so na voljo prostovoljno		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
BSD1	Prvo tako kot pri ostalih otrocih in mladostnikih sodelovanje poteka preko staršev	Sodelovanje preko staršev	Sodelovanje z družinskimi člani	Način sodelovanja	Sodelovanje
BSD2	Ni tako kot pri odraslih, ko jih povabiš in vzpostaviš neposreden odnos, ampak se odnos vzpostavlja v prisotnosti staršev in tudi dosti preko staršev	Vzpostavljanje delovnega odnosa s celotno družino	Sodelovanje z družinskimi člani	Način sodelovanja	Sodelovanje
BSD3	Z uporabnikom nimam tako intenzivnega odnosa kot s kakšnimi	Odsotnost neposrednega intenzivnega		Značilnosti odnosa	Dejavniki odnosa

	drugimi odraslimi, ker vse glavno dogovarjanje poteka preko mame	odnosa z uporabnikom			
BSD4	Znotraj tega bi najin odnos z uporabnikom ocenila kot sledeče. Pomembno se mi zdi, da me uporabnik pozna, da točno ve kdo sem	Dobro poznavanje socialne delavke		Pogoji za uspešno sodelovanje	Sodelovanje
BSD5	Zdi se mi, da me je sprejel	Sprejemanje socialne delavke	Dejavniki uporabnika	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
BSD6	ampak me vseeno dojema kot neko osebo, ki je pomembna v njegovem življenju, pomembna v smislu, kaj se bo zgodilo z njim	Socialna delavka kot pomembna oseba v življenju uporabnika	Dejavniki uporabnika	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
BSD7	Ima nek spoštljiv odnos do mene in tudi jaz do njega	Spoštljiv odnos		Značilnosti odnosa	Dejavniki odnosa
BSD8	Je sodelovalen	Sodelovanje		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
BSD9	se dobro odziva	Odzivnost		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
BSD10	in je vključen v proces	Vključenost uporabnika v proces dela	Dejavniki odnosa	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
BSD11	Sodeluje kolikor mladostniki lahko	Sodelovanje uporabnika po svojih močeh		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
BSD12	se pogovarja	Vključevanje v pogovor		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
BSD13	se ne brani postopkov	Sodelovanje v upravnih postopkih		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
BSD14	Nikoli ne reče da ne bo odgovarjal oziroma sodeloval	Sodelovanje		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
BSD15	Če na splošno med odnosi, ki jih imam z uporabniki pogledam na uporabnika, bi rekla da sva vzpostavila dober delovni odnos	Vzpostavitev delovnega odnosa		Značilnosti odnosa	Dejavniki odnosa
BSD16	Njegova pripravljenost za sodelovanje	Pripravljenost za sodelovanje		Pogoji za uspešno sodelovanje	Sodelovanje

BSD17	Tudi jaz se trudim, da ga vključujem, da ga vprašam stvari	Vključenost uporabnika v proces dela	Dejavniki odnosa	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
BSD18	da poskušam zavzeti tudi njegovo perspektivo ne samo od njegove mame	Upoštevanje otrokovega glasu	Znanja, veščine in spretnosti	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
BSD19	Ne samo kaj je treba, ampak tudi kako se on počuti	Razumevanje uporabnikovega počutja	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
BSD20	Posledično on pove in sodeluje, to mi je najbolj všeč	Sodelovanje	Dejavniki uporabnika	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
BSD21	Zmoti me, da se starši ne držijo dogovorov. Najprej kimajo kaj vse bodo naredili, od tega pa se nič ne zgodi. To me zmoti	Neupoštevanje dogovorov	Dejavniki uporabnika	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje
BSD22	Da bi se njegovi starši bolj držali nekih oblikovanih dogovorov	Upoštevanje dogovorov		Pogoji za uspešno sodelovanje	Sodelovanje
BSD23	To kaže na neko navidezno sodelovanje. Pridejo in se zmenimo, dokler vsi skupaj v pogovoru sodelujejo, ko pa odidejo iz centra pa kot družina ne sodelujejo tako kot se dogovorimo na centru. Iz tega sledi, da so tudi spremembe nemogoče	Nemogoče spremembe zaradi neupoštevanja dogovorov s strani vseh družinskih članov		Izidi sodelovanja	Sodelovanje
BSD24	Želim se, da bi vsi družinski člani med seboj bolj zavzeto sodelovali, da bi večkrat povedali, kaj jim je prav in kaj jim ni prav in zakaj jim ni prav	Sodelovanje med družinskimi člani		Pogoji za uspešno sodelovanje	Sodelovanje
BSD25	Tako bi lahko oblikovali dogovore, ki bi se jih oni uspeli držati	Skupno oblikovanje dogovorov, ki jih družina zmore upoštevati		Pogoji za uspešno sodelovanje	Sodelovanje
BSD26	Starša samo rečeta da bodo to naredili, namesto da bi glede dogovorov odprli neko diskusijo in bi dogovore drugače prilagodili njihovi družini. To bi vplivalo na celoten uspeh obravnave	Odprta diskusija o oblikovanju dogovorov		Pogoji za uspešno sodelovanje	Sodelovanje
BSD27	Tako primer uporabnika, kot vsi drugi uporabniki, se	Vključevanje družinskih članov	Sodelovanje z družinskimi člani	Način sodelovanja	Sodelovanje

	otroka ne more obravnavati ločeno od staršev				
BSD28	Ne da se delati samo z otrokom, saj se v enem delu dela z otrokom, v drugem delu pa s straši. Večji del je s starši	Podpora in pomoč staršem	Sodelovanje družinskimi člani z	Način sodelovanja	Sodelovanje
BSD29	Zgoditi se mora to, da staršem pomagam vzpostaviti neko starševsko avtoriteto, saj jo ti, ki pridejo na center pogosto nimajo	Pomoč in podpora staršem pri vzpostavitvi starševske avtoritete	Sodelovanje družinskimi člani z	Način sodelovanja	Sodelovanje
BSD30	Naučim jih, katera otrokova vedenja so nesprejemljiva in kaj se ne sme dogajati in ponavljati	Učenje staršev o nesprejemljivih vedenjih otroka	Sodelovanje družinskimi člani z	Način sodelovanja	Sodelovanje
BSD31	O tem predebatiram s starši in jih okrepim, da začnejo tako ravnati	Krepitev starševskih veščin	Sodelovanje družinskimi člani z	Način sodelovanja	Sodelovanje
BSD32	Po drugi strani pa starše usmerim tudi v to, da ne samo kritizirajo otroka in ne poudarjajo samo to, kar je slabo, da ne zanikajo dobro zaradi ene same stvari. Da ni v enem tednu pet dobrih stvari in ena slaba, oni pa vidijo samo eno slabo	Učenje staršev o poudarjanju pozitivnih vedenj otrok	Sodelovanje družinskimi člani z	Način sodelovanja	Sodelovanje
BSD33	Ko s straši vzpostavimo odnos, tudi otrok navadno bolj dober vpogled v to, da je nekaj narobe	Vzpostavljanje delovnega odnosa s celotno družino	Sodelovanje družinskimi člani z	Način sodelovanja	Sodelovanje
BSD34	Ko starši postavijo jasne meje	Postavitev jasnih meja otrokom s strani staršev	Dejavniki uporabnika	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
BSD35	in ko jim to pomagam in ko poudarjajo tudi pozitivna vedenja otroka, potem tudi otrok lažje sprejme kaj je prav in kaj je narobe. Prej ve, da je naredil nekaj narobe, ampak čuti, da tudi starši delajo nekaj narobe in če to starši ne bodo tega priznali, tudi on ne bo priznal	Učenje staršev o poudarjanju pozitivnih vedenj otrok	Sodelovanje družinskimi člani z	Način sodelovanja	Sodelovanje
BSD36	Torej nek vpogled, zakaj je nekaj narobe pri otroku, vpogled v to, kam ga posledice nekih dejanj vodijo	Vpogled v posledice otrokovih dejanj	Sodelovanje družinskimi člani z	Način sodelovanja	Sodelovanje

BSD37	Upoštevanje vidika otroka, ker starši s svoje pozicije moči otrokov glas pogostokrat zanemarijo	Upoštevanje otrokovega glasu	Znanja, veščine in spretnosti	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
BSD38	Odprt	Odprt odnos	Dejavniki odnosa	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
BSD39	in odkrit odnos	Odkrit odnos	Dejavniki odnosa	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
BSD40	da si odprt	Odprtost	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
BSD41	razviden	Razvidnost	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
BSD42	in jasen	Jasnost	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
BSD43	Da poveš kaj in zakaj delaš	Znanje za ravnanje	Znanja, veščine in spretnosti	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
BSD44	Da imaš pošten odnos, ne da nekaj rečeš v mislih pa imaš nekaj drugega ali pa ga probaš izigrati	Pošten odnos	Dejavniki odnosa	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
BSD45	Da si prisoten	Prisotnost v odnosu	Dejavniki odnosa	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
BSD46	in pristen v odnosu	Pristen odnos	Dejavniki odnosa	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
BSD47	da mu poveš zakaj in kako delaš	Znanje za ravnanje	Znanja, veščine in spretnosti	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
BSD48	da si osebni v odnosu	Osebno vodenje	Znanja, veščine in spretnosti	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
BSD49	Da nisi samo uraden	Uraden stik	Dejavniki odnosa	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje
BSD50	Iščem poti, kako se mu približati, kaj njega zanima, kaj lažje razume, pri tem uporabljam prispodobе iz tega kar je njemu všeč, na primer iz nogometa in športa	Približevanje uporabniku	Znanja, veščine in spretnosti	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
BSD51	Prispodobе iz nogometa velikokrat uporabljam kot primerjavo za šolsko delo	Uporaba prispodob	Znanja, veščine in spretnosti	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
BSD52	Ne izhajam iz tega, da sem avtoriteta, v smislu da mora nekaj biti tako	Socialna delavka kot avtoriteta	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje

	ker si ti rekel. To ne pripelje nikamor				
BSD53	K uspešnosti pomoči pa prispeva tudi pogovor in debatiranje	Pogovor	Znanja, veščine in spretnosti	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
BSD54	Videnje njegove perspektive	Upoštevanje perspektive uporabnika	Znanja, veščine in spretnosti	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
BSD55	in da v pogovoru lahko on izrazi tisto, kar se njemu zdi pomembno, ne samo to, kar me želimo slišati	Upoštevanje otrokovega glasu	Znanja, veščine in spretnosti	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
BSD56	V prvem delu poskušam biti transparentna	Transparentnost		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
BSD57	da povem kaj je moja vloga	Opredelitev svoje vloge v procesih podpore in pomoči		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
BSD58	kaj vidim kot možna izhodišča iz problemske situacije v kateri smo se znašli	Pomoč pri opredeljevanju želenih izidov		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
BSD59	kako želim delati z njimi	Opredelitev načina dela v sklopu dogovora o sodelovanju		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
BSD60	Zavzeta v odnosu	Zavzetost v odnosu z uporabnikom		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
BSD61	pristna	Pristnost v odnosu z uporabnikom		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
BSD62	pripravljena sem z otroki in mladostniki vzpostavljati odnos	Vzpostavljanje delovnega odnosa z otroki in mladostniki		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
BSD63	jih razumeti, razumeti njihovo življenjsko situacijo in zakaj so bile neke odločitve na eni točki bile tudi logične, tudi take odločitve, ki v eni točki niso bile najboljše	Razumeti in upoštevati glas otroka		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
BSD64	Da posameznika in njegov kontekst poskušam čim bolje razumeti, ker je to pomembno za kakovost mojega dela naprej	Razumevanje uporabnika in njegovega širšega konteksta		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
BSD65	Sem zavzeta	Zavzetost v odnosu z uporabnikom		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
BSD66	in pripravljena iskati nove rešitve	Pripravljenost za iskanje novih rešitev		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke

BSD67	rešitve tudi izven okvirja, za vsakega posameznika posebej	Iskanje rešitev izven okvirja		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
BSD68	Sem tudi fleksibilna	Fleksibilnost		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
BSD69	torej da nimam vnaprej začrtane poti, kako se bo nekaj izteklo naprej, ampak sem na kateri koli točki pripravljena prilagoditi pot za vsakega otroka oziroma družino posebej	Prilagajanje uporabniku oziroma družini		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
BSD70	Z njimi iščem vire moči, ki jih mogoče tudi ni, ampak jih nekje skupaj najdemo	Iskanje dodatnih virov moči		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
BSD71	Prijaznost	Prijaznost		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
BSD72	sodelovanje	Sodelovanje		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
BSD73	zavzetost	Zavzetost v odnosu z uporabnikom		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
BSD74	Omejenost s postopki. Včasih bi človek rad naredil kaj več pa si omejen	Omejenost z upravnimi postopki		Naloge	Področja dela na centrih za socialno delo
BSD75	Ni mi všeč tudi to, da zaradi zasutosti s primeri nimam časa se posvetiti vsakemu toliko kot bi želela. To je povezano s samim sistemom	Obremenjenost socialne delavke zaradi prevelikega števila uporabnikov		Naloge	Področja dela na centrih za socialno delo
BSD76	Pa tudi to, da sem v odnosih večkrat med izbiro, kdaj boš preveč sebe dal. Kdaj daš preveč sebe, kdaj imam občutek, da nisem naredila dovolj. To je notranji boj, ki ga imam sama s seboj	Prevelika osebna vključenost v sodelovanje z uporabniki		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
BSD77	Z uporabnikom sva imela nekaj pogovorov v pisarni	Pogovor v institucionalnem okolju	Prostor sodelovanja	Način sodelovanja	Sodelovanje
BSD78	Več jih je bilo v domačem okolju, skupaj s sestro uporabnika	Obiski v zasebnih prostorih	Prostor sodelovanja	Način sodelovanja	Sodelovanje
BSD79	V pogovorih se mu poskušam približati, zato grem tudi v njegovo domače okolje, kjer je bolj	Obiski v zasebnih prostorih zaradi uspešnejšega	Prostor sodelovanja	Način sodelovanja	Sodelovanje

	sproščen in vse deluje bolj domače, pristno in ima manj strahu	približevanja uporabniku			
BSD80	Z njim nimam tako trdnega odnosa kot s katerim od odraslih uporabnikov, ker se ga v delovni odnos vključuje v določenih točkah	Odsotnost trdnega odnosa		Značilnosti odnosa	Dejavniki odnosa
BSD81	Z nekom odraslih se zavzemam še za večjo trdnost v odnosu, pri njemu pa je dosti sodelovanja tudi na starših, ker so starši dolžni skrbeti zanj	Sodelovanje preko staršev	Sodelovanje z družinskimi člani	Način sodelovanja	Sodelovanje
BSD82	Odnos z njegovo mamo imam drugačen kot z njim, z očetom pa ne, ker se ne vključuje. Odnos je dosti posreden preko staršev	Posreden odnos preko staršev		Značilnosti odnosa	Dejavniki odnosa
BSD83	Razumevanje razvojne stopnje, kaj se od takega otroka lahko pričakuje, kaj se ne more pričakovati	Razumevanje razvojne stopnje otroka oziroma mladostnika		Druga znanja	Znanja, veščine in spretnosti
BSD84	Znanja splošne družinske dinamike, kako se otrok v tem počuti, kakšni so njegovi občutki, da ga lahko boljše razumem	Znanja o družinski dinamiki		Druga znanja	Znanja, veščine in spretnosti
BSD85	S tem lahko oblikujem neke cilje	Oblikovanje ciljev		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
BSD86	in dogovore, ki so v skladu z njegovimi sposobnostmi in kaj bi lahko dosegel	Oblikovanje dogovorov v skladu z uporabnikovimi zmožnostmi		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
BSD87	Istočasno se zavedam, kaj ni od njega za pričakovati	Upoštevanje uporabnikovih zmožnosti		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
BSD88	Razne tehnike nagrajevanja	Tehnike nagrajevanja		Druga znanja	Znanja, veščine in spretnosti
BSD89	pravila v družini	Oblikovanje družinskih pravil		Druga znanja	Znanja, veščine in spretnosti
BSD90	postavljanje meja	Postavljanje meja		Druga znanja	Znanja, veščine in spretnosti
BSD91	Staršem svetujem kako oblikovati neka pravila	Oblikovanje družinskih pravil		Druga znanja	Znanja, veščine in spretnosti
BSD92	in potem smo jih skupaj oblikovali Kako se postavlja pravila,	Soustvarjanje družinskih pravil		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti

	kako se skupaj oblikuje pravila, kaj se zgodi če se pravila ne upoštevajo.				
BSD93	Kaj so pozitivna vedenja, kako pomembno je pozornost usmerjati na pozitivna vedenja	Pozornost na pozitivnih vedenjih uporabnika		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
BSD94	V ozadju so teoretski pristopi	Koncepti, metode in tehnike dela		Koncepti, metode in tehnike dela	Znanja, veščine in spretnosti
BSD95	Poznavanje šolskega pristopa, načini učenja	Poznavanje šolskih pristopov		Druga znanja	Znanja, veščine in spretnosti
BSD96	To da je prijazen	Prijaznost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
BSD97	vljuden	Vljudnost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
BSD98	ker iz trenutnega poznavanja družinske dinamike ne vem, kdo ga je to naučil iz kje sta oba otroka to odnesla. V tej družini je bilo nekaj pozitivnega, kjer sta se otroka to naučila, zdaj pa se je to spremenilo. To je vprašanje, ki ga trenutno še razrešujem.	Poudarjanje spodbujajočih vedenj družinskih članov		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
BSD99	Prijeten	Prijetnost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
BSD100	zabaven	Zabavnost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
BSD101	ki ima zelo močno voljo	Močna volja		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
BSD102	ki išče svoje rešitve	Aktivno iskanje možnih rešitev		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
BSD103	svoje izhode v tem konfliktu med staršema	Otrok kot vmesni člen med konfliktnima staršema		Vzroki za načine sodelovanja	Dejavniki uporabnika
BSD104	V trenutni družinski dinamiki je prevzel vlogo vodje, vlogo starša, ne otroka	Zamenjava vlog v družini		Vzroki za načine sodelovanja	Dejavniki uporabnika
BSD105	On je tisti, ki svojo voljo uveljavi najmočnejše	Otrok kot avtoriteta v družini		Vzroki za načine sodelovanja	Dejavniki uporabnika
BSD106	Spoštljiv	Spoštljivost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
BSD107	odziven	Odzivnost		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika

BSD108	Pripomore k temu, da je sam vložil kar nekaj truda, ta čas ko so študentke hodile k njemu na dom z njim delati za šolo. To je bil njegov trud, kakorkoli obrnemo	Vložen trud		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
BSD109	Je sodeloval, je nekaj naredil.	Sodelovanje		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
BSD110	ni preveč ugovarjal	Odsotnost ugovarjanja		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
BSD111	Jaz bi rekla, da razmeroma sproščeno	Sproščenost		Počutje	Dejavniki odnosa
BSD112	z enim kančkom pa se zavedam, da me bo vedno nekaj presenetilo	Vsakokratno pričakovanje presenečenj		Značilnosti odnosa	Dejavniki odnosa
BSD113	Mogoče malo napetosti v ozadju, ker se stvari še nikoli niso izvedle tako, kot smo pričakovali in načrtovali. Vedno se je zgodil kakšen zaplet v ozadju. To ne mislim samo nanj, ampak na celo družino, ni samo on kriv za to	Napetost		Počutje	Dejavniki odnosa
BSD114	Ocenjujem, da je odnos razmeroma dober	Uspešen odnos		Značilnosti odnosa	Dejavniki odnosa
BSD115	saj sem uspela vzpostaviti delovni odnos	Vzpostavitev delovnega odnosa		Načini ravnanja	Dejavniki odnosa
BSD116	ker tudi on sodeluje	Pripravljenost za sodelovanje		Načini ravnanja	Dejavniki odnosa
BSD117	in me upošteva. Upošteva me bistveno bolj kot njegovo mamo	Upoštevanje nasvetov socialne delavke		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
BSD118	Potrebno je bilo razvijanje odnosa	Razvijanje odnosa		Značilnosti odnosa	Dejavniki odnosa
BSD119	Uporabnika sem obravnavala že prej, v postopku razveze staršev. V okviru tega, da sta se starša razvezovala, dve leti prej, sem opravila razgovore z obema otrokoma. Zaradi tega je bilo vse toliko lažje vzpostavljati delovni odnos, ker ni bilo nobeno njegovo vedenje napačno, ampak me je samo	Lažja vzpostavitev delovnega odnosa zaradi poznavanja uporabnika iz preteklih procesov podpore in pomoči		Značilnosti odnosa	Dejavniki odnosa

	zanimalo, kako doživlja to družinsko situacijo, kako jo razume, kaj si želi. V tistem delu je bilo odnos lažje vzpostaviti				
BSD120	Odnos sva nadaljevala s tem, da sem mu morala povedati, kaj je narobe naredil, ko se je zgodila kraja v trgovini, pojasnila sem mu tudi kaj in kako to pomeni za njegovo prihodnost, da je to za njega dosti manj prijetno	Seznanitev uporabnika s posledicami kaznivih dejanj		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
BSD121	On je bil v občutku sramu, da se je to zgodilo	Občutki sramu s strani uporabnika zaradi kaznivega dejanja		Počutje	Dejavniki odnosa
BSD122	V drugem delu sodelovanja je bistveno manj sodeloval	Upadanje sodelovanja uporabnika		Načini ravnanja	Dejavniki odnosa
BSD123	bistveno manj želel biti v pogovorih	Manj sodelovanja v pogovorih		Načini ravnanja	Dejavniki odnosa
BSD124	Ob obiskih na domu pa se mi zdi, da je je to sodeloval bistveno bolje	Večje sodelovanje uporabnika v zasebnih prostorih		Načini ravnanja	Dejavniki odnosa
BSD125	tudi sprejel me je bistveno bolje	Večje sprejemanje socialne delavke v zasebnih prostorih		Načini ravnanja	Dejavniki odnosa
BSD126	Sprejel me je tudi kot avtoriteto	Spoštovanje socialne delavke		Značilnosti odnosa	Dejavniki odnosa
BSD127	tudi kot neko osebo, ki se ji da zaupati	Zaupanje		Značilnosti odnosa	Dejavniki odnosa
BSD128	Nikoli mi ni rekel grde besede	Spoštljiva komunikacija		Komunikacija	Dejavniki odnosa
BSD129	zelo je bil odziven	Odzivnost		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
BSD130	Nikoli ni pasivno zavlačeval	Odsotnost pasivnega zavlačevanja		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
BSD131	Jaz mislim da je živel v razmeroma delujoči družini	V preteklosti spodbudno družinsko okolje	Družina	Dejavniki izven konteksta podpre in pomoči	Dejavniki socialne mreže
BSD132	dokler se niso začeli razvezovati	Razveza med staršema pomemben dejavnik	Družina	Dejavniki izven konteksta podpre in pomoči	Dejavniki socialne mreže

		družinskih sprememb			
BSD133	Prej je bila družina v zelo enem klasičnem vzorcu, mama skrbi za otroke	Tradicionalna razdelitev družinskih vlog	Družina	Dejavniki izven konteksta in podpre pomoči	Dejavniki socialne mreže
BSD134	se jim posveča	Večinska skrb mame za otroke	Družina	Dejavniki izven konteksta in podpre pomoči	Dejavniki socialne mreže
BSD135	oče je prisoten, ampak dela	Večinska odsotnost očeta pri skrbi za otroke	Družina	Dejavniki izven konteksta in podpre pomoči	Dejavniki socialne mreže
BSD136	To so peljali. Ko pa sta šla starša narazen je z vsem tem konfliktom, ki ga imata onadva, sta otrokom porušila svet	Razveza za otroka zelo obremenjujoča	Družina	Dejavniki izven konteksta in podpre pomoči	Dejavniki socialne mreže
BSD137	in ga spremenila iz mirnega, brezskrbnega v to, da so lepi trenutki samo še vprašljivi	Razveza kot povod za spremembo otrokovih vedenj	Družina	Dejavniki izven konteksta in podpre pomoči	Dejavniki socialne mreže
BSD138	Zadnje čase se veliko ukvarjajo s tem, kje in kako bodo živeli, kaj je potrebno, kaj je rekla mama, kaj je rekel oče. Tudi to kaže na stisko pri uporabniku	Razveza kot povod za otrokovo stisko	Družina	Dejavniki izven konteksta in podpre pomoči	Dejavniki socialne mreže
BSD139	V šoli ni bil nikoli med uspešnimi učenci, vedno je bil med tistimi, ki so sicer zdelali razred, ampak ni bilo večjih težav	Povprečna uspešnost v šoli	Splošno	Dejavniki izven konteksta in podpre pomoči	Dejavniki socialne mreže
BSD140	Dostop do prijateljev je vedno imel, tako da se je lahko družil	Dostop do prijateljev	Prostočasne aktivnosti	Dejavniki izven konteksta in podpre pomoči	Dejavniki socialne mreže
BSD141	S sestro sta povezana	Stalen stik s sestro	Družina	Dejavniki izven konteksta in podpre pomoči	Dejavniki socialne mreže
BSD142	ampak s pogostimi spori	Pogosti spori s sestro	Družina	Dejavniki izven konteksta in podpre pomoči	Dejavniki socialne mreže
BSD143	Imata se rada, ampak se pogosto tudi spreta	Mešani odnosi s sestro	Družina	Dejavniki izven konteksta in podpre pomoči	Dejavniki socialne mreže
BSD144	Pred časom je igral nogomet, ampak ga je neha trenirati, zakaj točno ne vem	Treniranje nogometa v preteklosti	Prostočasne aktivnosti	Dejavniki izven konteksta in podpre pomoči	Dejavniki socialne mreže
BSD145	Želel si je trenirati boks, ker tudi stric boksa. Mama ga je šla vpisati, ampak se je potem odločil, da ne bo treniral	Zanimanje za treniranje boksa	Prostočasne aktivnosti	Dejavniki izven konteksta in podpre pomoči	Dejavniki socialne mreže

BSD146	Tako da je njegov trenutni hobi druženje s prijatelji	Prijatelji	Prostočasne aktivnosti	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
BSD147	zunaj se vozi s kolesom	Vožnja s kolesom	Prostočasne aktivnosti	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
BSD148	Po očetovi stani ima veliko sorodnikov v tujini	Sorodniki v tujini	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
BSD149	Socialna podpora se mu je skrhal	Šibka socialna podpora		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
BSD150	Najprej zaradi korone, ki mu je omejila socialne stike in s tem tudi podporo	Ukrepi povezani s Covid-19 omejili socialno podporo		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
BSD151	Kot drugo zaradi izražanja stiske je bil premeščen v drug razred, zamenjal je učitelje in sošolce. S tem je tudi padel en velik del podpore	Zamenjava razreda v šoli omejila socialno podporo		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
BSD152	Starša bi morala biti glavna stebra podpore, ampak sta trenutno v konfliktu	Konflikt staršev preprečuje glavno podporo		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
BSD153	kar vnaša velik stres v uporabnikovo življenje	Stres zaradi ločitve staršev		Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
BSD154	Mislim, da ima nekaj podpore pri babici	Babica		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
BSD155	in dedku	Dedek		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
BSD156	ampak je njegova socialna mreža trenutno zagotovo zelo omejena in skrhan	Šibka socialna mreža	Splošno	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
BSD157	Definitivno vsi	Povezanost vseh dejavnikov		Povezava s sodelovanjem na centru za socialno delo	Dejavniki socialne mreže
BSD158	Če me dojema kot nekoga, ki bi mu lahko v prvi vrsti zaupal in kot nekoga, na katerega bi se lahko v prvi vrsti obrnil ne vem, tudi zaradi tega dejavnika, ker toliko mladi ljudje navadno ne bi dvignili telefona in me poklicali, sam nebi niti znal priti do centra.	Neprepričanost socialne delavke, če bi se uporabnik k njej samoiniciativno obrnil po pomoč		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
BSD159	Na koncu mu vedno dam možnost, če mi želi še kaj povedati oziroma če me želijo še	Možnost postavljanja vprašanj ob		Pridobivanje povrtanih informacij	Znanja, veščine in spretnosti

	kaj vprašati. Tukaj jim pustim čisto odprte roke, da mi povejo kar želijo in če želijo	koncu vsakega srečanja			
BSD160	Če vidim da otroka oziroma mladostnika nekaj zmoti, da spremeni obrazne izraze da je mimika drugačna, da neha sodelovati	Pozornost na neverbalno komunikacijo		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
BSD161	takrat poskušam poizvedeti kaj se je zgodilo in pri čem bi potreboval dodatno vzpodbudo	Spraševanje po dodatni spodbudi		Pridobivanje povratnih informacij	Znanja, veščine in spretnosti
BSD162	Če se mi zdi, da je pri najinem sodelovanju kaj narobe, ga o tem konkretno povprašam	Spraševanje po morebitnih težavah		Pridobivanje povrtanih informacij	Znanja, veščine in spretnosti
BSD163	Vedno pustim odprt prostor za obravnavo tematik, ki bi jih sam želel izpostaviti	Odprt prostor za tematike, o katerih se uporabnik sam želi pogovoriti		Pridobivanje povrtanih informacij	Znanja, veščine in spretnosti
BU1	Všeč mi je	Zadovoljstvo s sodelovanjem		Ocena sodelovanja	Sodelovanje
BU2	Petra je v redu	Ustrezen način dela		Ocena sodelovanja	Sodelovanje
BU3	Pri njej sem bil ker sem kradel v trgovini	Sodelovanje zaradi kraje v trgovini	Oblike podpore in pomoči	Način sodelovanja	Sodelovanje
BU4	Da mi pomaga	Pomoč	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
BU5	Ves čas mi govori, da naj delam za šolo	Spodbujanje k šolskemu delu	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje
BU6	Včasih je preveč tečna	Ukazovalnost	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje
BU7	Stalno mi govori, da moram delati domače naloge	Spodbujanje k šolskemu delu	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje
BU8	in da rabim sploh hoditi v šolo	Spodbujanje k šolskemu delu	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje
BU9	Ne maram da je stroga	Strogost	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje
BU10	Želim si, da bi bila podobna študentki, ki me je obiskovala. Z njo sva se res ujela. Rad bi, da je mirna	Mirnost	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
BU11	sproščena	Sproščenost	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje

BU12	nežna	Nežnost	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
BU13	Rad bi, da ima nekaj v sebi, kar bi me potegnilo	Socialna delavka, ki pritegne	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
BU14	Da ni vsiljiva	Vsiljivost	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje
BU15	pozitivna	Pozitivnost	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
BU16	Je prijazna	Prijaznost		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
BU17	Stroga	Strogost		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
BU18	Direktna, pove mi, kaj mi sledi	Direktnost		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
BU19	Ima veliko izkušenj	Delovne izkušnje		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
BU20	Pomoč pri delu za šolo	Pomoč pri šolskem delu		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
BU21	Ona pride k meni domov	Obiski v zasebnih prostorih	Prostor sodelovanja	Način sodelovanja	Sodelovanje
BU22	jaz pa tudi grem k njej v pisarno	Pogovor v institucionalnem okolju	Prostor sodelovanja	Način sodelovanja	Sodelovanje
BU23	Veliko se pogovarjava	Pogovor	Oblike podpore in pomoči	Način sodelovanja	Sodelovanje
BU24	Zelo hitro vzkipim in se znerviram	Hitra vzkipljivost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
BU25	Drugače sem prijazen	Prijaznost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
BU26	Družaben	Družabnost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
BU27	Da se rad tepem	Pretepanje		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
BU28	da sem prijazen	Prijaznost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
BU29	Mami bi rekla, da sem nasilen	Nasilnost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
BU30	in da ko se jezim, da se težko kontroliram	Težko kontroliranje jeze		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
BU31	Sodelujem	Sodelovanje		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
BU32	Z očetom se redko slišiva	Redki stiki z očetom	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže

BU33	Igram igrice na televiziji	Igranje računalniških iger	Prostočasne aktivnosti	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
BU34	Družimo se s prijatelji	Prijatelji	Prostočasne aktivnosti	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
BU35	Če bi se znašel v težavah, bi se obrnil na prijatelja	Prijatelji		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
BU36	Stric	Stric		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
CSD1	Mislim, da je najino sodelovanje sedaj zelo dobro	Zadovoljstvo s sodelovanjem		Ocena sodelovanja	Sodelovanje
CSD2	odprto	Odrto sodelovanje		Ocena sodelovanja	Sodelovanje
CSD3	Zelo obojestransko aktivno	Obojestransko sodelovanje	Dejavniki odnosa	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
CSD4	V samem začetku pa je bila gospa dokaj zadržana do mene	Zadržanost v začetku sodelovanja		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
CSD5	predvsem iz vidika, ker je imela prej slabe izkušnje s centrom za socialno delo	Slabe izkušnje sodelovanja s centrom za socialno delo		Vzroki za načine sodelovanja	Dejavniki uporabnika
CSD6	Kakorkoli smo se pogovarjali, je vedno mislila, da je zadaj, za tem vedno moja miselnost, da bi ji kot center želeli odvzeti otroke	Strah pred odvzgom otrok		Počutje	Dejavniki uporabnika
CSD7	Sčasoma je začela dojemati, da naš smisel ni, da ji odvezamemo otroke, ampak da ji pomagamo, da bo za svoji dve puncici lahko primerno skrbela, posledično se je tudi bolj odprla	Zaupanje		Značilnosti odnosa	Dejavniki odnosa
CSD8	Spodbujamo jo, da nadaljuje s tem, saj zanje v zadnjem času zelo dobro skrbi	Spodbujanje		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
CSD9	Trenutno bi rekla, da najino delo je uspešno	Zadovoljstvo s sodelovanjem		Ocena sodelovanja	Sodelovanje
CSD10	Odprta komunikacija	Odprt pogovor		Komunikacija	Dejavniki odnosa
CSD11	Gospa ve, da me lahko kadarkoli pokliče, oziroma jaz njo, če ima kakršne koli dileme v povezavi s puncama, kot na primer, ko se je mlajša začela upirati in ji odgovarjati	Stalna dosegljivost	Dejavniki odnosa	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje

CSD12	Tako uporabnica kot njen mož sta malo manj opremljena s tem znanjem in zato potrebuje nekoga, ki jo na eni strani malo potolaži, pomiri in ji hkrati svetuje, kako naj se sooča z nekimi izzivi odraščajočih otrok. Njena hčerka je recimo začela odgovarjati, jezikati nazaj, zanimalo jo je kako naj se s tem sooči, kaj je narobe naredila, da je do tega prišlo	Svetovanje o izzivih odraščanja otrok	Oblike podpore in pomoči	Način sodelovanja	Sodelovanje
CSD13	Z njo se pogovarjam o naravnih procesih odraščanja, osamosvajanja	Pogovori o naravnih procesih odraščanja	Oblike podpore in pomoči	Način sodelovanja	Sodelovanje
CSD14	Po drugi strani me pokliče za nasvet glede cepljenja punc proti HPV virusu. Pogovarjava se o čisto vsakdanjih zadevah, ko se znajde v stiski, kako odreagirati na določeno vedenje punc, ali kar se tiče cepljenja, kako naj postopa, ko mora neko zadevo obrazložiti šoli, da ne bi šola razumela, kot da ne želi sodelovati	Pogovori o vsakdanjih zadevah	Oblike podpore in pomoči	Način sodelovanja	Sodelovanje
CSD15	Želi se torej posvetovati, kako nekaj narediti, da bo zanjo v redu in da bo v redu za njeni punc	Posvetovanje o dobrih načinih ravnanja v vsakdanjem življenju pri socialni delavki	Oblike podpore in pomoči	Način sodelovanja	Sodelovanje
CSD16	Izpostavila bi to, da se mi zdi, da na splošno potrebuje pogovore	Potreba po pogovoru z ljudmi		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
CSD17	ker drugače nima toliko prilike zanje	Odsotnost priložnosti za pogovore z drugimi ljudmi	Splošno	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
CSD18	potem pa te pogovore iz prvotnega namena, razširi še na vse družinske zaplete iz preteklosti in sedaj, kaj se dogaja njenemu stricu, nekim daljnim sorodnikom. To mi zelo na široko razlaga, potem pa lahko pride do tega, da se	Osredotočanje na preteklost	Dejavniki uporabnika	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje

	pogovarjava eno uro, ampak torej o vseh ostalih zadevah, za katere včasih nimamo dovolj časa, da bi se jim lahko zares dovolj posvetili				
CSD19	Predvsem to, da bi se v sodelovanju osredotočile na interakcije znotraj njihove družine, ne na govorjenje slabih stvari o drugih, ki nimajo neposrednega stika z njihovo družino. Želim si torej, da bi se osredotočili na tukaj in zdaj, na to kar lahko rešimo sedaj	Osredotočenost na tukaj in zdaj	Dejavniki uporabnika	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
CSD20	Zavedam pa se, da gospa potrebuje neke splošne pogovore in smernice kako se na nekaj odzivati v vsakdanjem življenju	Smernice o ravnanju v vsakdanjem življenju	Oblike podpore in pomoči	Način sodelovanja	Sodelovanje
CSD21	Včasih nama zaradi drugih tematik začne primanjkovati časa, da bi se lahko osredotočile na tematike povezane z njihovo družino in njenima hčerkama	Primanjkovanje časa o aktualnih zadevah zaradi poglobljanja dogodkov iz preteklosti	Dejavniki uporabnika	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje
CSD22	V tem primeru to, da smo se dolgo časa pogovarjali, da za čas ko starša pripeljeta punči do šole, ni treba, da sta ves čas (8ur) okoli šole, ampak da naj se vmes odpeljeta domov in pustita puncam ta prostor, da se prosto gibata, ne da imata konstanten občutek nekega nadzora oziroma neke kamere v ozadju	Upoštevanje dogovorov	Dejavniki uporabnika	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
CSD23	To se mi je zdelo nekaj, kjer se vidijo premiki	Pozitivni premiki		Izidi sodelovanja	Sodelovanje
CSD24	kjer se starša držita dogovorov	Upoštevanje dogovorov	Dejavniki uporabnika	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
CSD25	Večkrat je potrebno razlagati in se pogovarjati o njunih stiskah	Večkratno ponavljanje istega	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje

CSD26	ampak razumeta	Razumevanje dogovorov	Dejavniki uporabnika	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
CSD27	in upoštevata na dolgi rok	Upoštevanje dogovorov	Dejavniki uporabnika	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
CSD28	Vidi se nek napredek. To je tisto, kar se mi zdi potem vredno vsake ure pogovora po telefonu ali pa osebno in tako vidim, da gremo v pravo smer	Napredek		Izidi sodelovanja	Sodelovanje
CSD29	Vsakič bolj čutim, da se gospa name obrne z različnimi problemi in stiskami, ki jih doživlja zaradi teh dveh punc in se o tem lahko pogovarjava, to pa potem vpliva tudi na njene odločitve	Povezanost sodelovanja in sprejemanja odločitev uporabnika		Izidi sodelovanja	Sodelovanje
CSD30	Pogovori z mano	Pogovor	Dejavniki odnosa	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
CSD31	stalni kontakt z mano	Stalni stik	Dejavniki odnosa	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
CSD32	Verjetno sama rabi neko podporo, da vidi v katero smer razmišljati, da vidi, da je neko razmišljanje pravilno, da dobi neko potrditev, da je prav, da otrokom postavimo meje in da zato ni slaba mama. O postavljanju meja mora dobiti potrditev, to je potem zanjo nek napredek	Usmerjanje pri odločitvah	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
CSD33	Zelo odprto	Odprtost za različne možnosti		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
CSD34	zelo se mi zdi pomembno, da je komunikacija iskrena	Iskrena komunikacija		Komunikacija	Dejavniki odnosa
CSD35	in obojestransko, tako iz moje strani kot tudi s strani človeka, ki sedi nasproti mene	Obojestranska komunikacija		Komunikacija	Dejavniki odnosa
CSD36	Sicer pa se mi zdi, da sem zelo odprta za različne možnosti	Odprtost za različne možnosti		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
CSD37	da se lahko prilagodimo posameznikom, ker je vsak malo drugačen, da mu na njegov način	Prilagajanje uporabniku oziroma družini		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke

	nudimo podporo, da bi presegel neke stiske				
CSD38	Empatija	Empatija		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
CSD39	sposobnost poslušanja	Poslušanje		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
CSD40	Razumevanje	Razumevanje človeka		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
CSD41	in odkrita	Odkrita komunikacija		Komunikacija	Dejavniki odnosa
CSD42	iskrena komunikacija	Iskrena komunikacija		Komunikacija	Dejavniki odnosa
CSD43	Postavljanje meja, kjer je dovolj, kje zadeva gre preko nekih zmožnosti ali pooblastil, ko človek na drugi strani nekaj pričakuje	Postavljanje meja glede svojih zmožnosti		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
CSD44	Znati torej postaviti mejo in znati razmejiti človeka od sebe in njegove probleme od svojih osebnih	Ločevanje uporabnika od sebe		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
CSD45	Kljub tej distanci, uporabniku pomagati	Pomoč socialne delavke		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
CSD46	Sedaj v času Covid-19 se pogosto slišiva prek telefona. Ali me ona pokliče ali pa jaz njo recimo na 14 dni	Telefonski pogovori	Prostor sodelovanja	Način sodelovanja	Sodelovanje
CSD47	Prej, ko ni bilo virusa Covid-19, pa sem sama večkrat hodila na dom	Obiski zasebnih prostorih v	Prostor sodelovanja	Način sodelovanja	Sodelovanje
CSD48	zato ker je gospa bolezensko debela in težko hodi, tako da bi zelo težko prišla do centra	Bolezenska debelost	Splošno	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
CSD49	Od samega začetka smo se dogovarjali, da sem sama prišla k njim na dom in potem smo se tam skupaj pogovarjali, doma so bile tudi hčerke	Obiski zasebnih prostorih v	Prostor sodelovanja	Način sodelovanja	Sodelovanje
CSD50	Torej kombinacija obiskov na domu in telefona, sedaj večinoma prek telefona, ker je v trenutnih razmerah rizično ogrožena	Telefonski pogovori zaradi Covid-19	Prostor sodelovanja	Način sodelovanja	Sodelovanje

CSD51	Zdi se mi zdelo odrta oseba	Odprtost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
CSD52	ki je v življenju imela različne situacije, ki so jo pripeljale do tega, da jo je večino časa spremljal CSD, sploh zato, ker ima še enega starejšega sina, ki ima tudi posebne potrebe. Z vidika tega sodelovanja se ji je center zameril	Slabe izkušnje sodelovanja s centrom za socialno delo		Vzroki za načine sodelovanja	Dejavniki uporabnika
CSD53	Malo manj je opremljena z veščinami iz vsakdanjega življenja	Slabša opremljenost z veščinami iz vsakdanjega življenja		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
CSD54	Imela je slabo izkušnjo s sodelovanjem s CSD glede starejšega sina	Slabe izkušnje sodelovanja s centrom za socialno delo		Vzroki za načine sodelovanja	Dejavniki uporabnika
CSD55	zato je do svojih punc pri sodelovanju sedaj zelo preveč zaščitniška	Zaščitniški odnos do otrok	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
CSD56	Sicer pa je dobra mama, ki želi za svoje otroke poskrbeti po svojih najboljših močeh	Skrb za otroke po najboljših močeh	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
CSD57	Predvsem to, da je prešla to oviro, da je mislila da je CSD samo takrat »v igri«, ko odzame otroke	Postopno zavedanje, da CSD ne nastopi samo pri odvzemu otrok		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
CSD58	Sprejela je, da je CSD nekaj, kar nudi podporo, pomoč in obojestransko sodelovanje	Sprejemanje pomoči		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
CSD59	Tako se tudi vede, saj me na CSD pokliče in pove svoje stiske	Podelitev stisk		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
CSD60	Vpraša me, kako bi nekaj lahko uredila, na kakšen način bi bilo primerno, kaj naj naredim tukaj...	Samoiniciativno iskanje pomoči		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
CSD61	je aktivna	Aktivnost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
CSD62	kliče, ko ima neke stiske	Samoiniciativno iskanje pomoči		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
CSD63	in potem tudi sprejme pomoč	Sprejemanje pomoči		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
CSD64	Zelo prijetno	Prijetnost		Počutje	Dejavniki odnosa

CSD65	sploh zato, ker je to nek odnos, ki traja dlje časa	Dlje časa trajajoč odnos		Značilnosti odnosa	Dejavniki odnosa
CSD66	Vsakič bolj je odrta tudi najina komunikacija	Odrpt pogovor		Komunikacija	Dejavniki odnosa
CSD67	Odnos, ki sva ga soustvarili je primer dobre prakse socialnega dela	Soustvarjanje		Značilnosti odnosa	Dejavniki odnosa
CSD68	Na začetku je bilo z njene strani veliko preverjanja, kaj zares jaz hočem, zakaj jo kličem, zakaj hočem priti k njej na dom, zakaj hočem karkoli	Nezaupanje v začetni fazi sodelovanja		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
CSD69	Mislila je, da je v ozadju vseh mojih dejanj samo ena stvar, torej, da jim želim kot CSD odvzeti otroka	Strah pred odvzemom otrok		Vzroki za načine sodelovanja	Dejavniki uporabnika
CSD70	Na začetku je bilo sodelovanje sicer korektno	Korekten odnos		Značilnosti odnosa	Dejavniki odnosa
CSD71	prijazno	Prijazen odnos		Značilnosti odnosa	Dejavniki odnosa
CSD72	spoštljivo	Spoštljiv odnos		Značilnosti odnosa	Dejavniki odnosa
CSD73	ampak iz njene strani zelo previdno	Previdnost v začetni fazi sodelovanja s strani uporabnice		Značilnosti odnosa	Dejavniki odnosa
CSD74	Ko sem ji poskušala večkrat in večkrat povedati, kakšen je namen našega sodelovanja	Ponavljjanje namena sodelovanja		Soočanje z izzivi v odnosu	Dejavniki odnosa
CSD75	da nimamo nobenega ukrepa,	Odsotnost ukrepov povezanih z javnimi pooblastili	Področje dela na centrih za socialno delo	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
CSD76	ampak je to zgolj socialnovarstvena storitev pomoč družini za dom	Socialno varstvene storitve		Naloge	Področje dela na centrih za socialno delo
CSD77	kaj je naš namen sodelovanja in podpore. Nato se je odnos začel nadgrajevati, ker ni bilo več tistega strahu, da je CSD tisti, ki vzame otroke, ampak da je CSD lahko tudi tisti, ki daje neko podporo, usmeritve in pomoč	Razvijanje odnosa		Značilnosti odnosa	Dejavniki odnosa

CSD78	Lahko imava različna mnenja, to obe poveva, ampak na nek korekten	Strinjanje o nestrinjanju		Komunikacija	Dejavniki odnosa
CSD79	in zelo spoštljiv način	Spoštljiva komunikacija		Komunikacija	Dejavniki odnosa
CSD80	Uporabnica je dve leti invalidsko upokojena zaradi svoje debelosti	Invalidska upokojitev	Zaposlitveni status	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
CSD81	Tudi v ostalih stikih je njena družina zelo omejena	Šibka socialna mreža	Splošno	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
CSD82	Ima moža	Poročena oseba	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
CSD83	in dve punc, s katerima živijo skupaj	Otroci	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
CSD84	Z ostalimi pa je zelo hitro v konfliktu	Konflikti z drugimi ljudmi	Splošno	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
CSD85	Na splošno se mi zdi, da nima veliko interakcij z drugimi ljudmi	Malo interakcij z drugimi ljudmi	Splošno	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
CSD86	Ravno to je tudi eden od vidikov, da je še toliko bolj zaščitniška do svojih otrok	Zaščitniški odnos do otrok	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
CSD87	da želi živeti življenje svojih otrok, saj jih stalno nadzoruje.	Velik nadzor nad otroci	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
CSD88	ker svojega življenja, aktivnosti in dejavnosti, ki bi vključevale njo, nima	Brez aktivnosti	Prostočasne aktivnosti	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
CSD89	Njihove interakcije zunaj družine torej niso poglobljene.	Malo interakcij z drugimi ljudmi	Splošno	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
CSD90	Kar se tiče hobijev, je tudi vse bolj omejeno na dom oziroma družino	Omejitev prostočasnih aktivnosti na dom	Prostočasne aktivnosti	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
CSD91	Peka slaščic, to radi skupaj počnejo, kaj več od tega pa težko povem	Peka peciva	Prostočasne aktivnosti	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
CSD92	Ni močna	Šibka socialna podpora		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
CSD93	Podporo dobi največ od mene	Socialna delavka		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
CSD94	CSD-ja	Center za socialno delo		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
CSD95	in iz šole njunih hčerk	Šola		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
CSD96	Mogoče v samih začetkih znanja razvojne psihologije	Razvojna psihologija		Druga znanja	Znanja, veščine in spretnosti

CSD97	Znanja s področja odraščanja otrok, najstništva	Odraščanje otrok		Druga znanja	Znanja, veščine in spretnosti
CSD98	Tudi same veščine komunikacije	Veščine komuniciranja		Druga znanja	Znanja, veščine in spretnosti
CSD99	Zase sem pridobila naslednje. Glede postavljanja meja sem spoznala to, da ji lahko brez občutka slabe vesti povem nekaj, česar mogoče ni naredila najbolje. Nimam občutka krivde, ko moram nekoga prizadeti in mu povedati, da nekaj, četudi se trudimo, ni šlo čisto po načrtih, ampak vseeno na nek primeren način	Odsotnost slabe vesti pri podajanju kritike uporabniku		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
CSD100	Postavljanje meja	Postavljanje meja		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
CSD101	Direktno ne	Brez možnosti povratne informacije uporabnika o sodelovanju		Pridobivanje povratnih informacij	Znanja, veščine in spretnosti
CSD102	Sama velikokrat povem kaj v zvezi z najinim sodelovanjem	Podajanje povratne informacije o sodelovanju s strani socialne delavke		Pridobivanje povratnih informacij	Znanja, veščine in spretnosti
CSD103	in potem s tem nadaljuje tudi uporabnica sama. Spomnim se, da mi je rekla, da ji je najbolj všeč to, da me lahko pokliče ko se znajde v kakšnih dilemah	Povratne informacije o dobrih straneh sodelovanja		Pridobivanje povratnih informacij	Znanja, veščine in spretnosti
CSD104	Pri najinem sodelovanju pa me motijo časovni okvirji najinih pogovorov, ampak jih tega ne sporočim in ji verjetno tudi ne bom, ker se zavedam, čeprav je to včasih zelo naporno, da uporabnica nima drugih možnosti, da bi se komu izpovedala, saj nima veliko socialne mreže oziroma podpore	Preobsežni časovni okvirji telefonskih pogovorov	Dejavniki uporabnika	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje

CSD105	Pogovore želim čim bolj približati bistvu	Osredotočenost na bistvo		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
CSD106	in hkrati pustiti prostor za to kar ona osebno potrebuje	Odpiranje prostora za potrebe uporabnika		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
CU1	Zelo v redu	Zadovoljstvo s sodelovanjem		Ocena sodelovanja	Sodelovanje
CU2	Najbolj mi je to všeč, ker človeku prisluhne, če jo ta pokliče, če rabi kakšen nasvet	Prisluhniti uporabniku	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
CU3	Ona me posluša	Poslušanje	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
CU4	brez kakršnega koli obsojanja	Brez obsojanja	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
CU5	Oseba, ki rabi pomoč ali nasvet lahko pove svoje	Odpiranje prostora za pogovor	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
CU6	Nič nisem zaznala	Brez nevšečnosti		Ocena sodelovanja	Sodelovanje
CU7	Mislim, da zaenkrat nimam nobenih slabih izkušenj	Brez slabih izkušenj		Ocena sodelovanja	Sodelovanje
CU8	tako da nimam nobenih pripomb	Brez slabih izkušenj		Ocena sodelovanja	Sodelovanje
CU9	Da mi prisluhne	Prisluhniti uporabniku	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
CU10	da mi zna pomagati	Pomoč	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
CU11	Med nama ni šlo za nobeno tako resno zadevo. Najino sodelovanje se je začelo zaradi šole od mojih otrok. Ko se otroku kaj zalomi v šoli mu priskočim na pomoč, in to šoli očitno ni bilo všeč. Poklicali so jo, da jo vabijo na sestanek, da bi bila hčerka bolj samostojna, da bi sama kaj naredila. Na koncu mi je socialna delavka rekla, da niti sama ne ve, zakaj se je najino sodelovanje sploh začelo. Pobuda za sodelovanje ni bila nobena prijava ali kaj podobnega	Odsotnost potrebe po interventnem ukrepanju	Področje dela na centrih za socialno delo	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje

CU12	Zelo skrbim za svoje otroke	Skrb za otroke	Dejavniki socialne mreže	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
CU13	Naše sodelovanje je torej predlagala šola, nato sva prišli v stik	Sodelovanje predlagala šola	Sodelovanje z drugimi institucijami	Način sodelovanja	Sodelovanje
CU14	Socialna delavka je potem prišla tudi k meni na dom	Obiski v zasebnih prostorih	Prostor sodelovanja	Način sodelovanja	Sodelovanje
CU15	Vse se ji je zdelo v redu. Rekla je, da se ji zdi da je tudi za hčerke v redu poskrbljeno. V šoli so hčerko pohvalili, da je v redu in da se lepo pogovarja, da je vljudna. Socialni delavki se od obisku na domu ni zdelo nič spornega. Ni vedela, zakaj so jo sploh vključili v našo družino	Skrb za otroke	Dejavniki socialne mreže	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
CU16	Lep način komunikacije	Lepa komunikacija	Dejavniki odnosa	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
CU17	Ona je zelo v redu oseba, mirno	Mirna komunikacija	Dejavniki odnosa	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
CU18	na lep	Lepa komunikacija	Dejavniki odnosa	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
CU19	in nasmejan način ti nekaj pove	Nasmejanost	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
CU20	Nekateri nimajo pravega pristopa, ona ima drugačen pristop do človeka. Mirno pove, mirno se s človekom pogovori	Mirna komunikacija	Dejavniki odnosa	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
CU21	Razume	Razumevanje	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
CU22	in prisluhne človeku	Prisluhniti uporabniku	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
CU23	Zelo v redu nasploh kot socialna delavka in kot nasploh v redu oseba v privatnem življenju	Zelo v redu		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
CU24	Brez problema jo kadarkoli pokličeš in si vzame čas	Odzivnost na klice		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
CU25	lepo govori	Veščine komuniciranja		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
CU26	daje nasvete	Dajanje nasvetov		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke

CU27	Zame je v redu.	Zelo v redu		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
CU28	Ves čas je nasmejana	Nasmejanost		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
CU29	Prinesla nam je tudi darila za Božička. Je ženska na mestu	Prinesti darila		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
CU30	Zaenkrat imam nobenih pripomb in upam da bo tako tudi ostalo,	Ustrezen način dela		Ocena sodelovanja	Sodelovanje
CU31	da se bova še naprej lepo pogovorili	Prijetni pogovori		Počutje	Dejavniki odnosa
CU32	Jaz njo pokličem, če so kakšne težave. Če ne vidi takoj da jo kličem, si vzame čas in me pokliče nazaj. Pogovarjava se po telefonu	Telefonski pogovori	Prostor sodelovanja	Način sodelovanja	Sodelovanje
CU33	ali pa tudi pride na dom	Obiski zasebnih prostorih	Prostor sodelovanja	Način sodelovanja	Sodelovanje
CU34	smo se pogovorili vsi skupaj, tudi moje hčerke zraven	Vključevanje družinskih članov	Sodelovanje z družinskimi člani	Način sodelovanja	Sodelovanje
CU35	Do sedaj ni imela nobenih pripomb, nikoli ni zaznala, da v naši družini kaj nebi bilo v redu. Direktno meni ni nič rekla.	Spodbudno družinsko okolje			Dejavniki socialne mreže
CU36	Vse mi pove na lep način	Lep način komuniciranja		Komunikacija	Dejavniki odnosa
CU37	Pozna tudi moje otroke	Poznavanje otrok uporabnika		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
CU38	in z njima se tudi pogovarja	Pogovor z otroci		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
CU39	Je zelo razumevajoča	Razumevanje človeka		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
CU40	ne obtožuje	Brez obtoževanja		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
CU41	ne ponižuje	Brez poniževanja		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
CU42	Zna se postaviti za moje otroke	Postaviti se za otroke uporabnika		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
CU43	Jaz ji včasih spečem tudi pecivo	Pečenje peciva za socialno delavko		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika

CU44	Všeč mi je, ker je stopila na stran mojih otrok in ne na stran šole, ko so v šoli pozabili v kuhinjo sporočiti, da je moja hči na dieti. Prejšnja socialna delavka s katero smo sodelovali, pa je zelo zagovarjala šolo	Postaviti se za otroke uporabnika		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
CU45	Hvaležna sem za njen trud	Hvaležnost za trud socialne delavke		Počutje	Dejavniki uporabnika
CU46	pomaga mi	Pomoč socialne delavke		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
CU47	da ne rabim sama hoditi na CSD in tako pride ona k nam domov	Prilagajanje uporabniku oziroma družini		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
CU48	Jaz ne odneham kar tako hitro, ne vržem puške v koruzo, kar tako hitro Če se za eno stvar odločim, potem pri tem vztrajam dokler ne dosežem tistega, kar jaz mislim, da je prav	Vztrajnost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
CU49	Kar se tiče otrok nisem stroga,	Odsotnost strogosti do otrok	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
CU50	ampak za otroka hočem narediti tisto, kar mislim, da je zanj najbolje	Trud za otroke	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
CU51	Če ne vem kaj je za otroka najbolje, pokličem gospo socialno delavko in se z njo posvetujem.	Posvetovanje s socialno delavko		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
CU52	Velikokrat mi reče, da prav razmišljam. Od nje dobim potrditev, da sem na pravi poti.	Potreba po potrditvi s strani socialne delavke		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
CU53	Velikokrat se v dilemah obrnem tudi na zdravnico od mojih hčerk	Posvetovanje pri zdravnici		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
CU54	Socialna delavka mi je povedala, da s tem ni nič narobe, da lahko tudi zdravnica pove svoje mnenje. Nič ne delam na svojo roko. Če sem v dvomih, da se o nečem nisem prav odločila, se raje posvetujem z nekom, kot pa da nekaj narobe naredim, da ne bi	Posvetovanje z drugimi		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže

	otroku na ta način naredila več škode kot koristi				
CU55	Želim se prepričati, da delam prav	Želja po prepričanju o pravih ravnanjih		Vzroki za načine sodelovanja	Dejavniki uporabnika
CU56	Za otroka hočem narediti najboljše	Trud za otroke	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
CU57	Pri šolskem delu svojih otrok jim želim čim bolj pomagati	Pomoč otrokom pri šolskem delu	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
CU58	Moja vrednota je, da otrokom pomagam kolikor le lahko	Pomoč otrokom kot vrednota		Začetne predpostavke	Dejavniki uporabnika
CU59	Zato so pa iz šole tudi klicali na center, da me preveč skrbi za otroke	Sodelovanje zaradi pretirane skrbi za otroke	Oblike podpore in pomoči	Način sodelovanja	Sodelovanje
CU60	Razočarana sem bila, ker so CSD vključili v našo družino	Razočaranje zaradi vključitve CSD-ja v družino		Počutje	Dejavniki uporabnika
CU61	Zelo hudo se mi je zdelo, ker je šola vključila CSD, ker preveč skrbim za otroke, nekateri učenci imajo pa po 12 negativnih ocen in noben ne pokliče na CSD. Poklicala sem tudi na ministrstvo	Razočaranje zaradi vključitve CSD-ja v družino		Počutje	Dejavniki uporabnika
CU62	Ampak mi ni žal, da sva se z Jano spoznali	Vesetje zaradi poznavanja socialne delavke		Počutje	Dejavniki uporabnika
CU63	S hčerkama se razumemo, smo v dobrih odnosih	Dobri odnosi s svojimi otroci	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
CU64	Danes sva se z Jano pogovarjali o odraščanju in spremembah v načini vedenja pri odraščanju	Odraščanje otrok		Druga znanja	Znanja večine in spretnosti
CU65	Otroci in moja zdravica bi rekli, da sem dobra mama	Dobra mama	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
CU66	Razredničarka bi rekla, da sem otroke dobro vzgojila	Dobro vzgojeni otroci	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
CU67	Lep način komuniciranja	Komunikacijske veščine s strani uporabnika		Komunikacija	Dejavniki odnosa
CU68	Če si nesramen	Nesramnost	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje
CU69	in če se dereš	Glasno govorjenje	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje

CU70	s tem nikamor ne prideš, saj jaz tako mislim. Sama komuniciram brez obtožb	Komunikacija brez obtožb		Komunikacija	Dejavniki odnosa
CU71	in brez poniževanja	Brez poniževanja		Komunikacija	Dejavniki odnosa
CU72	Sproščeno	Sproščena komunikacija		Komunikacija	Dejavniki odnosa
CU73	Z njo se bolj razumem kot s svojim bratom, kot da se pozna že deset let	Razumevanje sodelujočih		Značilnosti odnosa	Dejavniki odnosa
CU74	Jaz ko sem prvič z njo po telefonu govorila, sem takoj začutila, da je to oseba, ki zna prisluhniti človeku	Prisluhniti uporabniku		Načini ravnanja	Dejavniki odnosa
CU75	Mislila sem, da je to oseba s katero bova dobro sodelovali	Pričakovanje dobrega sodelovanja s strani uporabnika		Počutje	Dejavniki odnosa
CU76	da se bova dobro razumeli. Takoj sem to začutila. Ko z nekom govorim takoj dobim občutek, ali se bom z nekom dobro ujela ali pa tudi ne	Pričakovanje dobrega razumevanja s strani uporabnika		Počutje	Dejavniki odnosa
CU77	Pri njej je bilo pa drugače. že na začetku sem vedela, da pogovor pelje v pravo smer	Pričakovanje dobrega sodelovanja s strani uporabnika		Počutje	Dejavniki odnosa
CU78	Vedela sem, da mi bo znala prisluhniti	Prisluhniti uporabniku		Načini ravnanja	Dejavniki odnosa
CU79	in mi znati svetovati	Svetovati uporabniku		Načini ravnanja	Dejavniki odnosa
CU80	Zaupanje že na začetku sodelovanja	Zaupanje		Značilnosti odnosa	Dejavniki odnosa
CU81	Ni obtoževala naprej, ampak se je najprej hotela prepričati, kaj se v naši družini zares dogaja, torej kakšno je stanje	Brez obtoževanja		Načini ravnanja	dejavniki odnosa
CU82	Zares ne maram, da človeka obtožujemo po nedolžnem	Izogibanje obtoževanju človeka po nedolžnem		Začetne predpostavke	Dejavniki uporabnika
CU83	Po večini smo doma	Zadrževanje doma	Prostočasne aktivnosti	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
CU84	Izredne razmere nas še dodatno omejujejo	Omejevanje prostočasnih aktivnosti zaradi Covid-19	Prostočasne aktivnosti	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže

CU85	Čez vikend ko se je še lahko kam hodilo, smo hčerke peljali do prijateljev, da so se dobili s sošolkami	Prevoz otrok do prijateljev	Prostočasne aktivnosti	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
CU86	Največkrat grem ven zaradi otrok, da se lahko družijo s sošolci, da so iz svojimi vrstniki	Odhod iz hiše zaradi otrok in njihovega druženja	Prostočasne aktivnosti	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
CU87	Jaz opazujem otroke, kaj delajo. Z možem počakava v avtu, da se otroci družijo. Samo si vzamem sok. Puncam naročim pico	Opazovanje svojih otrok	Prostočasne aktivnosti	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
CU88	Čez teden punce peljeva v šolo, potem greva po kakšnih opravkih, če jih imava. Ko to končava, pa greva po njiju v šolo in potem gremo domov	Vožnja otrok v šolo in domov	Prostočasne aktivnosti	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
CU89	Drugače skupaj s hčerkama pečemo pecivo	Peka peciva	Prostočasne aktivnosti	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoč	Dejavniki socialne mreže
CU90	in kuhamo	Kuhanje	Prostočasne aktivnosti	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoč	Dejavniki socialne mreže
CU91	Invalidsko sem upokojena, ves čas imam zatečeno nogo	Invalidska upokojitev	Zaposlitveni status	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoč	Dejavniki socialne mreže
CU92	Naši sosede so bolj zase. Živimo v bloku, zato se stanovalci ves čas menjajo. Eni so bolj zaprti	Redki stiki s sosedi		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
CU93	Ni mi všeč ta njihov način razmišljanja, samo primerjali bi se med seboj	Slabo mnenje o sosedih		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
CU94	Z možem sva v zelo dobrih odnosih	Mož		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
CU95	Če gre karkoli narobe pa pokličem socialno delavko	Socialna delavka		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
CU96	Ona je kot, da bi bila rojena za ta poklic. Njen način komuniciranja z uporabniki je tak, kot da bi ji bil položen v zibko	Komunikacijske veščine s strani socialne delavke		Komunikacija	Dejavniki odnosa
CU97	Niti ne	Brez možnosti povratne informacije uporabnika o sodelovanju		Pridobivanje povratnih informacij	Znanja, veščine in spretnosti

CU98	Če mi kaj nebi bilo všeč, bi ji kar povedala, saj nisem zahrbtna	Samoiniciativne povratne informacije s strani uporabnice		Pridobivanje povratnih informacij	Znanja, veščine in spretnosti
CU99	in človeku povem v obraz, kar mi leži	Odkritost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
CU100	Na lep način bi povedala, kaj mi ni všeč, če bi bilo potrebno	Spoštljivo podajanje povratnih informacij		Pridobivanje povratnih informacij	Znanja, veščine in spretnosti
ČSD1	Na splošno bi sodelovanje opisala kot pozitivno	Zadovoljstvo s sodelovanjem		Ocena sodelovanja	Sodelovanje
ČSD2	v smislu, da imava komunikacijo korektno	Korektna komunikacija		Pogoji za uspešno sodelovanje	Sodelovanje
ČSD3	Gospa ni nikoli izrazila nobenih slabih stvari, negodovanj ali da bi bilo karkoli narobe	Brez slabih izkušenj		Ocena sodelovanja	Sodelovanje
ČSD4	Skušam ji pomagati predvsem z izrednimi denarnimi socialnimi pomočmi, ker je sama in vem da ji je zaradi tega težje	Prejemanje izrednih denarnih socialnih pomoči		Izidi sodelovanja	Sodelovanje
ČSD5	Po navadi je pri samskih osebah celo breme v smislu plačil, stroškov, najemnine na njih samih. Parkrat na leto zaprosi za izredno denarno socialno pomoč	Samska oseba	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
ČSD6	Sama po sebi je gospa prijazna	Prijaznost	Dejavniki uporabnika	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČSD7	komunikativna	Komunikativnost	Dejavniki uporabnika	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČSD8	Ni vedno dobre volje	Mešana razpoloženja		Počutje	Dejavniki uporabnika
ČSD9	Zaradi finančnih težav je obremenjena	Finančne težave	Splošno	Dejavnik izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
ČSD10	ampak na splošno komunicirava	Korektna komunikacija	Dejavniki odnosa	dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČSD11	in sodelujeva korektno	Korektno sodelovanje		Ocena sodelovanja	Sodelovanje
ČSD12	Všeč mi je, da imam občutek, da mi lahko tudi pove kakšne stvari.	Zaupanje	Dejavniki odnosa	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČSD13	Zaradi varstvenega dodatka smo raziskovale njeno družinsko situacijo	Raziskovanje širše družine	Sodelovanje z družinskimi člani	Način sodelovanja	Sodelovanje
ČSD14	V našem Zakonu o socialno varstvenih prejemkih piše, da si	Ugotavljanje otrokovih dolžnosti za	Sodelovanje z družinskimi člani	Način sodelovanja	Sodelovanje

	trajno nezmožen za delo za ženske pri 63. letih, moški pa pri 65. Ker je ona dosegla ta leta, sva pogledali kako je z njenimi otroki, ker kadar si trajno nezmožen za delo potem organ ugotavlja ali je dolžnost otrok pri preživljanju. Glede tega sva debatirali	preživljanje staršev			
ČSD15	Z eno hčerko ni v takih odnosih, da bi se lahko uporabnica sama z njo o tem pogovorila. Rekla mi je, da jo ona krivi za neke zadeve iz preteklosti, tako da imata obremenjen odnos s tem, tako da sem jo morala povabiti na izjavo na zapisnik, tako da sem na tem mestu malo več izvedela o njej	Hči podala izjavo na zapisnik	Sodelovanje z družinskimi člani	Način sodelovanja	Sodelovanje
ČSD16	Je pa sama gospa prijazna	Prijaznost	Dejavniki uporabnika	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČSD17	Ne konfliktna. Raje se ona umakne, kot da se prepira	Ne konfliktnost	Dejavniki uporabnika	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČSD18	Sama ji poskušam na tak način vrniti tak način obnašanja	Zrcaljenje uporabnikovega vedenja	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČSD19	Na pogovor sem zato povabila njeno hčerko	Vključevanje družinskih članov	Sodelovanje z družinskimi člani	Način sodelovanja	Sodelovanje
ČSD20	Uporabnica se je umaknila in rekla da ne želi iti po tej poti. Želela sem ji razložiti, da ne gre za nič posebnega, da bi se s hčerko samo pogovorili, da bo šlo samo za zapisnik, ki bo ostal pri meni v spisu, toliko da sem jaz krita. Želela sem izvedeti, zakaj jo hči nebi mogla preživljati. Imata konflikt iz preteklosti, tudi danes slabo komunicirata, le o nujnih zadevah. Ves čas se obtožujeta, kaj točno se je dogajalo v družini ne vem. Iz	Slabi odnosi v družini	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže

	zakonskih težav izhaja slab odnos danes				
ČSD21	Ko mi je vse to povedala, nisem od nje zahtevala, da s hčerko sklene dogovor, ker ga ne bi mogla, in bi tako ostala brez pravic, to pa ni smiselno	Spoštovanje družinske dinamike	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČSD22	Pokazala mi je zaupanje,	Zaupanje	Dejavniki odnosa	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČSD23	da je pripravljena za sodelovanje	Pripravljenost za sodelovanje	Dejavniki uporabnika	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČSD24	je odprta	Odprtost	Dejavniki uporabnika	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČSD25	odprtega uma	Odprtost za znanje	Dejavniki uporabnika	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČSD26	Je premišljena	Premišljenost	Dejavniki uporabnika	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČSD27	Kadar pridemo do preživljanja in do odnosov starši-otroci, pridemo do odnosov, ki so porušeni	Slabi odnosi v družini	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
ČSD28	Ona me je upoštevala	Upoštevanje socialne delavke	Dejavniki uporabnika	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČSD29	razumela	Razumevanje dogovorov	Dejavniki uporabnika	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČSD30	in poslušala	Poslušanje	Dejavniki uporabnika	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČSD31	ter upoštevala moje dogovore, zato sva zadeve lahko speljali	Upoštevanje dogovorov	Dejavniki uporabnika	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČSD32	Najin odnos vidim kot zaupen	Zaupanje	Dejavniki odnosa	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČSD33	Za uporabnike, ki imajo določene težave ali vprašanja, ki so se ji porajala, ali se ji porajajo še danes, je zaprosila za varstveni dodatek. Da bi prišla k nam, je morala skozi vrata institucije, ki so večinoma zaprta. Taki ljudje imajo lahko občutek da ne želijo motiti, da nočejo jemati našega dragocenega časa. Pazijo, se opravičujejo. Takim	Premajhna pozornost uporabnikom, ki imajo zadržke do centra za socialno delo	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje

	ljudem bi se morali bolj posvečati				
ČSD34	Na našem področju je delo sicer bolj ozko usmerjeno	Ozko usmerjeno delo		Naloge	Področje dela na centrih za socialno delo
ČSD35	ampak sva vseeno uspeli vzpostaviti osebni stik	Vzpostavitev osebnega stika	Dejavniki odnosa	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČSD36	in sva uspeli odnos že takrat do te mere zgraditi, da mi je zaupala	Zaupanje	Dejavniki odnosa	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČSD37	Bojim se, da bi v primeru, da bi se med Covid-19 situacijo lotila reševanja teh zadev, da bi jaz njej po telefonu razlagala, bi bilo mogoče to drugače. Vsem nam v socialnem delu manjka ta stik	Primanjkovanje osebnega stika	Dejavniki odnosa	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČSD38	čas z ljudmi, da bi si ustvarili širšo sliko	Primanjkovanje časa za raziskovanje širšega konteksta uporabnika	Področje dela na centrih za socialno delo	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČSD39	Veliko stvari izveš, dojameš skozi pogovor. Ena od uporabnic je zelo zaprta, informacije zadržuje zase, kadar želi izredno pomoč ne pove dovolj, in ravno zaradi tega jaz nimam dovolj podlage, da ji izredno pomoč omogočim. Vedno je nekaj ampak ne zna povedati kaj	Pogovor		Pogoji za uspešno sodelovanje	Sodelovanje
ČSD40	Odločbo moramo napisati tako, da bomo pomagali uporabniku in hkrati zaščitili sebe, torej zakaj je prišlo do materialne ogroženosti. Sama moram to zagovarjati,	Pravno formalno pisanje odločb	Področje dela na centrih za socialno delo	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČSD41	zato mora uporabnik biti odkrit	Odkritost uporabnika		Pogoji za uspešno sodelovanje	Sodelovanje
ČSD42	in veliko povedati	Zgovornost uporabnika		Pogoji za uspešno sodelovanje	Sodelovanje
ČSD43	Pri uporabnici sem občasno zaznala tudi strah, da bo morala sredstva vračati ali pa da bojo morali otroci to vračati	Strah pred vračanjem sredstev		Počutje	Dejavniki uporabnika

ČSD44	Veliko časa porabim ta razlagam ravno to, da ne bodo vračali in zakaj ne bodo vračali, kakšen ja zakon in tako naprej.	Razlaga zakonodaje		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
ČSD45	Potreben je čas,	Čas		Pogoji za uspešno sodelovanje	Sodelovanje
ČSD46	zato je osebni stik pomemben, prek e-maila ali telefona to ne gre	Osebni stik		Pogoji za uspešno sodelovanje	Sodelovanje
ČSD47	Imamo na eni strani zadovoljstvo uporabnika	Zadovoljstvo uporabnika	Dejavniki uporabnika	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČSD48	in na drugi strani zadovoljstvo socialne delavke	Zadovoljstvo socialne delavke	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČSD49	Sama sem zadovoljna že s tem, da imam zadeve urejene v sistemu. Kadar se zgodijo hude spremembe	Urejene zadeve v sistemu	Področje dela na centrih za socialno delo	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČSD50	Mi moramo gledati, da bomo imeli vse urejeno v programih, da se stvari ne prekrivajo med sabo. Včasih so problem tudi neki nejasni postopki. Kar je zakonsko določeno je treba spraviti tudi v sistem, da bo tam funkcioniralo. Porabiš veliko energije za sistem. Pišem tudi v podporo sistema, da nam oni pomagajo razvozlati	Urejene zadeve v računalniških programih	Področje dela na centrih za socialno delo	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČSD51	Najprej je uporabnik, da bo čimprej dobil odločbo in da bo čimprej denar nakazan in da bodo stvari funkcionirale	Čimprejšnja zagotovitev sredstev uporabniku		Pogoji za uspešno sodelovanje	Sodelovanje
ČSD52	Drugo pa je da funkcionirajo zadeve zadaj, torej sistem. Tega pa ljudje ne vidijo.	Urejenost zadev v informacijskem sistemu		Pogoji za uspešno sodelovanje	Sodelovanje
ČSD53	Vlagatelj prinese vlogo, jaz jo vnesem v sistem. Če pravočasno ne obdelam uporabnikove vloge, on ne bo dobil denarja. Mi ko vnesemo vlogo potrebujemo nekaj dni, odvisno od sistema, da	Počasno pridobivanje podatkov iz informativnega sistema	Področje dela na centrih za socialno delo	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje

	sploh dobimo podatke od stranke. Včasih teh podatkov ne dobim dovolj hitro, zato zadeve ne morem vnesti v sistem in potem razmišljam, da sem bila neuspešna				
ČSD54	Socialni delavci smo zelo podvrženi temu, da nas glede nevšečnosti uporabniki pokličejo in se potem jezijo na nas. Ne razumejo, da je zadaj sistem, ki ne dovoljuje, da se nekaj drugače naredi	Ne poznavanje ozadja dela socialnih delavk	Dejavniki uporabnika	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČSD55	Hočem reči, da imaš občutek, da si uspešen mora biti vse kompletno, torej da je uporabnik zadovoljen	Zadovoljstvo uporabnika		Pogoji za uspešno sodelovanje	Sodelovanje
ČSD56	in da stvari v sistemu funkcionirajo	Urejenost zadev v informacijskem sistemu		Pogoji za uspešno sodelovanje	Sodelovanje
ČSD57	Seveda si najbolj zadovoljen, ko pride uporabnik in ti zaobjameš primer in da ga rešuješ celovito, vsaj tam kjer lahko pomagaš	Celovito reševanje problemov	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČSD58	Finančno je lahko uporabnik tako dlje časa bolj stabilen in miren	Finančna stabilnost uporabnika		Izidi sodelovanja	Sodelovanje
ČSD59	Takrat sem najbolj vesela, da gre za neke dolgoročne rešitve	Dolgoročne rešitve		Izidi sodelovanja	Sodelovanje
ČSD60	Kadar dobro poznaš situacijo,	Dobro poznavanje uporabnikove življenjske situacije		Pogoji za uspešno sodelovanje	Sodelovanje
ČSD61	kadar mi uporabnik zaupa	Zaupanje uporabnika		Pogoji za uspešno sodelovanje	Sodelovanje
ČSD62	in mi uporabnik opiše celotno situacijo. Tako lahko še bolj celovito pristopim k zadevi	Dobro poznavanje uporabnikovega življenjske situacije		Pogoji za uspešno sodelovanje	Sodelovanje
ČSD63	in še sama predlagam, katere vloge za pomoči bi še lahko vložili	Samoinicativni predlogi za denarne prejeme in subvencije s strani socialne delavke		Pogoji za uspešno sodelovanje	Sodelovanje

ČSD64	Vloge mi v večini pošiljajo po pošti	Pošiljanje vlog preko pošte	Prostor sodelovanja	Način sodelovanja	Sodelovanje
ČSD65	večino uporabnikov v vsej svoji delovni karieri sploh nisem videla. Težko pomagam na tak način, ker ne poznaš niti uporabnikov niti njihove situacije. Čisto drugo je, če uporabnika vidiš in se pogovorita	Osebnostni stik		Pogoji za uspešno sodelovanje	Sodelovanje
ČSD66	Najbolj sem zadovoljna če vidim, da uporabniku lahko pomagam,	Pomoč uporabniku		Pogoji za uspešno sodelovanje	Sodelovanje
ČSD67	njemu pa to odleže, da vidi »luč na koncu tunela«	Uporabnikova usmerjenost k rešitvi		Pogoji za uspešno sodelovanje	Sodelovanje
ČSD68	Da uporabnik zaupa	Zaupanje	Dejavniki uporabnika	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČSD69	da je pripravljen priti k meni na razgovor	Pripravljenost za sodelovanje	Dejavniki uporabnika	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČSD70	Verjamem da je zaupati težko. Uporabniki vse opazujejo, gledajo in se primerjajo s socialnimi delavkami. Enkrat mi je ena od uporabnic rekla, da je lahko meni, ko imam 1500 eur plače. Na vse moraš biti pripravljen in to tudi razumeti na človeški ravni	Primerjanje s socialno delavko	Dejavniki uporabnika	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČSD71	Da povemo, da bom naredila kar je v moji moči. Potrudila se bom s takimi besedami	Trud	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČSD72	Tako oni vidijo, da smo pripravljeni pomagati oziroma da hočemo pomagati, da imamo željo	Pomoč	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČSD73	da nisi klasičen uradnik	Uraden stik	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČSD74	Pisna odločba, ki je negativna veliko drugače zveni kot nek	Negativna pisna odločba	Področje dela na centrih za socialno delo	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČSD75	osebni stik in obrazložitev, zakaj določenemu uporabniku nekaj ne pripada	Osebnostni stik	Dejavniki odnosa	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČSD76	To, da uporabniki vidijo, da jim zares želim pomagati	Pomoč	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje

ČSD77	Prispeva tudi to, da uporabnika prosim za določene dopolnitve vlog	Prošnja k dopolnitvi vlog	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČSD78	Dobre izkušnje od prej tudi prispevajo k uspešnosti	Pozitivne predhodne izkušnje sodelovanja	Dejavniki uporabnika	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČSD79	Jaz bi rekla, da sem načeloma zanesljiva, v smislu, da uporabniki vejo, da se name lahko obrnejo	Zanesljivost		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
ČSD80	Sem tudi dosegljiva	Dosegljivost		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
ČSD81	Pripravljena sem pomagati, če kdo ne zna izpolniti vloge, mu pomagam	Pomoč socialne delavke		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
ČSD82	Sem korektna, da bom naredila vse kar je v moji moči	Korektnost		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
ČSD83	Uporabnika nikoli ne spodim iz pisarne	Odsotnost časovne omejitve		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
ČSD84	Če kdo ne zna izpolniti vloge, mu to pomagam	Pomoč pri izpolnjevanju vlog		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
ČSD85	in ga vmes sprašujem kaj o njegovem življenjskem svetu, ki ga tako raziskujem. Veliko stvari se mi tako odpre že med samim reševanjem vloge	Raziskovanje življenjskega sveta uporabnika		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
ČSD86	Moja vrata pisarne so vedno odklenjena	Odklenjena vrata pisarne		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
ČSD87	Hočem biti na voljo	Na voljo uporabniku		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
ČSD88	Pri tem je potrebno biti pazljiv do sebe, saj si moraš še vedno vzeti odmor	Skrb zase		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
ČSD89	Z uporabniki veliko komuniciramo preko e-pošte	Elektronska pošta	Prostor sodelovanja	Način sodelovanja	Sodelovanje
ČSD90	s tem jim želim stvari olajšati, da preko e-maila na primer dopolnjujejo vloge in mi kaj pošljejo	Dopolnjevanje vlog preko elektronske pošte		Komunikacija	Dejavniki odnosa
ČSD91	Pomagam, razen, če je kaj spornega, na primer izredne denarne socialne pomoči. Če bi šla po črki zakona bi	Zakonske omejitve izrednih denarnih		Naloge	Področje dela na centrih za socialno delo

	lahko zavrnila skoraj vsako izredno denarno pomoč	socialnih pomoči			
ČSD92	Poskušam biti tudi prijazna	Prijaznost		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
ČSD93	Komuniciram, da nimam pomanjkanja besed, ker to ljudi zmede, če si tiho	Komunikativnost		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
ČSD94	Če je treba kaj dopolniti povem takoj	Prošnja k dopolnitvi vlog		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
ČSD95	Uporabnike prosim na lep način	Lep način komuniciranja		Komunikacija	Dejavniki odnosa
ČSD96	Poskušam iti tudi na teren, da vidim, kaj se dogaja, če ne odgovarjajo na pozive, razložim jim, kaj ta poziv je	Terensko socialno delo	Prostor sodelovanja	Način sodelovanja	Sodelovanje
ČSD97	Da nočem, da ljudje čakajo na odločbo, nočem da se sprašujejo kaj bo s tem. Vse poskušam čim hitreje narediti, kot da »gori voda«	Hitra pomoč		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
ČSD98	Sedaj mam dostop tudi od doma, zvečer gledam e-maile, čez vikende, odgovarjam na e-maile. To ni v redu. To skušam omejiti, ker potem imam občutek, da sem cel dan z glavo v službi. Cel dan in vse vikende in potem pride do zasičenosti, ker se ne moreš nikakor usmeriti v drugo stvar. To res ni v redu	Težko razmejevanje delovnega in privatnega življenja		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
ČSD99	Dva tedna se že kontroliram, da ne delam za službo izven delovnega časa, tudi če delam od doma. Ljudem želim biti preveč na voljo	Ljudem preveč na voljo		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
ČSD100	To mi ni všeč, da se včasih za posameznega uporabnika sama bolj sekiram kot on sam, ker recimo ni pravočasno oddal vloge, ali pravočasno poslal dopolnitve k vlogi. To me zelo jezi,	Prevelika osebna vključenost v sodelovanje z uporabniki		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke

	da se sekiram namesto uporabnikov.				
ČSD101	Prevzemam breme uporabnikov	Prevzemanje uporabnikovih problemov nase		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
ČSD102	Preveč sem tudi občutljiva na žalostne zgodbe ljudi, s katerimi pridejo k meni in jih podelijo z mano. Moji občutki postanejo zelo negativni in zelo sem slabe volje. Postanem zelo žalostna. Te zgodbe nosim s seboj. Ustvariti moraš nek navidezni zid, drugače te vse skupaj vsrka vase in se zrušiš	Občutljivost na žalostne zgodbe ljudi		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
ČSD103	Uporabniki so velikokrat žalostni, jezni, razočarani, depresivni, veliko imajo diagnoz. Socialni delavci znamo biti zelo dovzetni od teh energij in to breme podzavestno prevzamemo iz njega nase, na primer s tolažbo. Probleme uporabnikov si preveč jemljem k srcu. Ko si ves čas v tem, vse to psihofizično vpliva nate	Prevzemanje uporabnikovih problemov nase		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
ČSD104	Ona vlogo odda v nabiralnik	Oddaja vloge v poštni nabiralnik	Oblike podpore in pomoči	Način sodelovanja	Sodelovanje
ČSD105	Sodelujeva tudi osebno, ko imava za rešiti kaj večjega	Osebni stik	Oblike podpore in pomoči	Način sodelovanja	Sodelovanje
ČSD106	Drugače je ona dolgoletna prejemnica denarne socialne pomoči	Dolgoletno prejemanje denarne socialne pomoči		Vzroki za načine sodelovanja	Dejavniki uporabnika
ČSD107	in je seznanjena z vlogo, ki jo vedno brežhibno izpolni in s tem nima problemov. Vse priloge vedno priloži	Brežhibno izpolnjevanje vloge		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
ČSD108	Pred korono je vlogo osebno oddala v pisarno	Osebna oddaja vloge v pisarno	Oblike podpore in pomoči	Način sodelovanja	Sodelovanje
ČSD109	Tak način dela ustreza obema	Ustrezen način dela		Ocena sodelovanja	Sodelovanje
ČSD110	To, da ima ona kljub življenjskim težavam, da ima željo za življenjem,	Želja po življenju		Začetne predpostavke	Dejavniki uporabnika

ČSD111	da še vedno pozitivno gleda na svet	Pozitiven pogled na svet		Začetne predpostavke	Dejavniki uporabnika
ČSD112	da je upanje ni zapustilo,	Upanje		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
ČSD113	Da ima zaupanje v ljudi, ne glede na vse njene življenjske preizkušnje	Zaupanje ljudem		Začetne predpostavke	Dejavniki uporabnika
ČSD114	Miroljubna	Mirnost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
ČSD115	prijazna	Prijaznost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
ČSD116	spoštljiva	Spoštljivost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
ČSD117	Drži se dogovorov	Upoštevanje dogovorov		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
ČSD118	vestna	Vestnost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
ČSD119	Zelo v redu gospa	Zelo v redu		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
ČSD120	Z vsemi temi lastnostmi	Lastnosti uporabnika	Dejavniki uporabnika	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČSD121	Super	Zelo dobro počutje		Počutje	Dejavniki odnosa
ČSD122	Ker je bolj umirjena,	Umirjenost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
ČSD123	in nežna	Nežnost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
ČSD124	občutljiva	Občutljivost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
ČSD125	pazim, da se tudi jaz sama vedem tako, da sva na podobni ravni	Zrcaljenje uporabnikovih lastnosti		Načini ravnanja	Dejavniki odnosa
ČSD126	Govorim umirjeno	Umirjena komunikacija		Komunikacija	Dejavniki odnosa
ČSD127	počasi	Počasna komunikacija		Komunikacija	Dejavniki odnosa
ČSD128	prijazno	Prijazna komunikacija		Komunikacija	Dejavniki odnosa
ČSD129	Pazim, da sva usklajeni z energijami in se tako bolj ujameva	Usklajenost z energijami		Značilnosti odnosa	Dejavniki odnosa
ČSD130	Uporabnica ni ravno čisto iskrena do mene	Nepopolna iskrenost s strani uporabnice		Značilnosti odnosa	Dejavniki odnosa
ČSD131	ni mi še nikoli povedala, da kadi, čeprav sama to vem	Skrivanje kajenja pred socialno delavko		Načini ravnanja	Dejavniki odnosa
ČSD132	Mogoče jo je strah, da bo zaradi tega izgubila denarno socialno pomoč. Nekdo drug pa na primer o tem iskreno govori. To, da kadi sicer ne vidim kot nič slabega, saj lahko	Strah pred izgubo denarne socialne pomoči		Počutje	Dejavniki odnosa

	nekdo začne kaditi ko je še dobro finančno situiran in denar zasluži sam, potem pa ne more nehati				
ČSD133	Na začetku po nekem zaupanju ni bilo potrebe. Potem pa se je izkazalo, da bo zaupanje med nama potrebno.	Stopnjevanje zaupanja		Značilnosti odnosa	Dejavniki odnosa
ČSD134	Skozi leta je videla, da sem ji vedno pripravljena pomagati, saj sem ji v večini primerov izredno denarno socialno pomoč ugodila	Razvijanje odnosa		Značilnosti odnosa	Dejavniki odnosa
ČSD135	Odnos je bil vedno korekten,	Korekten odnos		Značilnosti odnosa	Dejavniki odnosa
ČSD136	vedno sem se trudila, da bi odločbo dobila čimprej	Trud po čimprejšnji ureditvi odločbe		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
ČSD137	Vedno sem bila dosegljiva na e-mail in telefon, tako da je videla, da mi lahko zaupa	Dosegljivost		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
ČSD138	Ona je brezposelna	Brezposelnost	Zaposlitveni status	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
ČSD139	Prejema denarno socialno pomoč že 9 let	Denarna socialna pomoč		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
ČSD140	Ima štiri otroke, en od njih še hodi v srednjo šolo, tako da živi z njo	Otroci	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
ČSD141	Moža nima, saj je ločena	Razveza	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
ČSD142	Z eno hčerko nima dobrih odnosov	Slabi odnosi s hčerko	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
ČSD143	Ukvarja se s pisanjem pesmi	Pisanje pesmi	Prostočasne aktivnosti	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
ČSD144	Je zelo kreativna	Kreativnost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
ČSD145	Njena vrednota je družina	Družina kot vrednota		Začetne predpostavke	Dejavniki uporabnika
ČSD146	Otroci ji finančno ne pomagajo in tudi drugače ne pomagajo	Otroci ne pomagajo		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
ČSD147	Razen denarne pomoči ne prejema nobene pomoči, brez denarne pomoči bi ostala popolnoma brez dohodkov	Denarna socialna pomoč		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže

ČSD148	Z ljudmi veliko komunicira. Predvidevam, da neko osnovno človeško podporo v smislu komuniciranja prejema od njih	Komuniciranje z ljudmi		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
ČSD149	Sedaj zaradi varstvenega dodatka lažje živi	Varstveni dodatek		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
ČSD150	Druge pomoči od okolja ne prejema. Veliko ji pomenijo pogovori, tega pa se mi zdi, da se ne brani, tako da vidim bolj to podporo	Komuniciranje z ljudmi		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
ČSD151	Predvsem to, da nima lastnih dohodkov za preživetje	Odsotnost lastnih dohodkov za preživetje	Splošno	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
ČSD152	in zato vlaga vlogo za denarno socialno pomoč	Denarna socialna pomoč		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
ČSD153	in varstveni dodatek	Varstveni dodatek		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
ČSD154	Dokler ne bo imela pokojnine bo morala vse skozi imeti pomoč CSD-ja	Center za socialno delo		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
ČSD155	Vse možne sposobnosti, od zaznavanja v kakšnem stanju se nahaja uporabnik	Sposobnost zaznavanja potreb uporabnika		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
ČSD156	čustvovanje	Čustvovanje		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
ČSD157	empatija, da se z vsakim lahko povežeš	Empatija		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
ČSD158	Uporabnica je bila vedno slabe volje, ko je prišla do mene. Sposobnost zaznavanja, kaj nekdo potrebuje, sposobnost branja misli	Sposobnost zaznavanja potreb uporabnika		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
ČSD159	Poskušati pravilno interpretirati, sprašujem »ali vas prav razumem...«	Preverjanje razumevanja uporabnika		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
ČSD160	Znanja psihologije	Psihološka znanja		Druga znanja	Znanja, veščine in spretnosti
ČSD161	prijaznost	Prijaznost		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti

ČSD162	želja pomagati	Pomoč		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
ČSD163	približati ustanovo ljudem, torej preprosto razlago postopkov ljudem	Preprosta obrazložitev postopkov		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
ČSD164	znanje za ravnanje	Znanje za ravnanje		Koncepti, metode in tehnike dela	Znanja, veščine in spretnosti
ČSD165	pazljivost na jezik socialnega dela	Jezika socialnega dela		Koncepti, metode in tehnike dela	Znanja, veščine in spretnosti
ČSD166	Računalniške veščine	Računalniška znanja		Druga znanja	Znanja, veščine in spretnosti
ČSD167	znanje o programih	Programska znanja		Druga znanja	Znanja, veščine in spretnosti
ČSD168	virtualna brezhibna komunikacija	Virtualna komunikacija		Druga znanja	Znanja, veščine in spretnosti
ČSD169	Konec decembra mi je napisala preko elektronske pošte, da se mi zahvaljuje za korekten in prijazen odnos in da mi želi obilje dobrega v prihajajočem letu. Ona je ena redkih, ki se je spomnila name in mi pisala samo zato, da bi mi voščila ob novem letu. Tega je drugače zelo malo. Zdi se mi, da ona čuti, da sem do nje prijazna in korektna, tako da je očitno začutila, da se mi mora zahvaliti. To se mi zdi odlično, da potem tudi jaz vidim, da je tudi njej najino sodelovanje všeč	Povratne informacije preko novoletne voščilnice		Pridobivanje povrtanih informacij	Dejavniki socialne mreže
ČU1	Jaz bi rekla, da od kar sodelujem z njo, bi rekla, da je to ena najbolj toplih	Toplina	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČU2	in prijaznih socialnih delavk kar sem jih srečala v svojem življenju	Prijaznost	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČU3	Drugače nimam slabih izkušenj s socialnimi delavkami	Pozitivne predhodne izkušnje sodelovanja	Dejavniki uporabnika	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČU4	Res sem izredno, izredno zadovoljna	Zadovoljstvo s sodelovanjem		Ocena sodelovanja	Sodelovanje

ČU5	Nikoli nisem imela neprijetnega občutka, kar se mi zdi, da je pomembno, če si uporabnik centra za socialno delo	Odsotnost neprijetnih občutkov	Dejavniki uporabnika	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČU6	Odnos med socialno delavko in uporabnikom se mi zdi zelo pomemben	Odnos	Dejavniki odnosa	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČU7	Res sem zelo zadovoljna	Zadovoljstvo s sodelovanjem		Ocena sodelovanja	Sodelovanje
ČU8	Je oseba, ki te sliši	Prisluhniti uporabniku	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČU9	ki te čuti	Empatija	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČU10	Nikoli nisem imela ponižujočega občutka	Brez ponižujočih občutkov		Počutje	Dejavniki odnosa
ČU11	Na splošno se mi zdi, da ni najbolj prijetno biti uporabnik CSD-ja	Neprijetno biti uporabnik centra za socialno delo		Začetne predpostavke	Dejavniki uporabnika
ČU12	tako da mi najin odnos zelo veliko pomeni	Odnos	Dejavniki odnosa	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČU13	Počutim se tako, da nikoli nimam občutka, da sem manjvredna	Brez občutkov manjvrednosti		Počutje	Dejavniki odnosa
ČU14	Imam občutek, da sem sprejeta	Sprejemanje	Dejavniki odnosa	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČU15	saj mi prisluhe	Prisluhniti uporabniku	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČU16	in me razume	Razumevanje	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČU17	Da se pogovarja	Pogovor	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČU18	Da mi sama pove in predlaga kakšno pravico, ki mi pripada. Ko mi je predlansko leto umrla mama, sem bila zaradi ene stvari pri njej in mi je ona povedala, da lahko dobim pogrebno in posmrtnino	Obveščanje uporabnice o pravicah	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČU19	Je ona izpolnila vloge, tako da sem se samo podpisala	Pomoč pri izpolnjevanju vlog	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČU20	Iskreno povem, da niti za eno stvar ne bi mogla reči, da mi ni bila všeč. Zadovoljna sem točno tako kot je	Zadovoljstvo s sodelovanjem		Ocena sodelovanja	Sodelovanje

ČU21	To, da je odnos obojestransko iskren	Iskren odnos	Dejavniki odnosa	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČU22	Človeški	Človeški odnos	Dejavniki odnosa	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČU23	Obvešča me o mojih pravicah, to zelo cenim, saj vem da ni vedno in povsod tako	Obveščanje uporabnice o pravicah	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČU24	Čutim podporo	Podpora	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČU25	da lahko iskreno povem stvari	Iskren odnos	Dejavniki odnosa	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČU26	in se mi ni treba pretvarjati. Ob njen sem lahko to kar res sem	Odsotnost pretvarjanja	Dejavniki odnosa	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČU27	Tudi jaz sem v mladih letih razmišljala o študiju socialnega dela. Tega se sicer nisem lotila, študirala sem socialno pedagogiko in kasneje zanosila in se poročila, zato sem študij dala na stranski tir	Želja po študiju socialnega dela		Začetne predpostavke	Dejavniki uporabnika
ČU28	Veliko sem se s socialo ukvarjala preko prostovoljstva. Delala sem z otroci, ki so bili v zavodih, imela sem tudi neuradno vikend rejništvo na moje stroške	Prostovoljstvo	Prostočasne aktivnosti	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
ČU29	Sama delo socialne delavke jemljem ne samo kot delo, ampak kot poslanstvo	Socialno delo kot poslanstvo		Začetne predpostavke	Dejavniki uporabnika
ČU30	Zdi se mi, da se to pri moji socialni delavki zelo vidi. Za njo ne velja to kar rečejo za večino CSD-jev, da so le podaljšek države. Dela s srcem	Opravljanje dela s srcem	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČU31	Neke moje neposredne izkušnje s socialnim delom vsekakor vplivajo na najino sodelovanje	Neposredne izkušnje s socialnim delom	Splošno	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
ČU32	In to, da je ona topla	Toplina	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČU33	Sočutna	Sočutje	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje

ČU34	sprejemajoča	Sprejemanje	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČU35	Iz moje strani še to, da sem tudi jaz prijazna	Prijaznost	Dejavniki uporabnika	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČU36	Imam tudi jaz korekten	Korekten odnos	Dejavniki odnosa	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČU37	in prijazen odnos	Prijazen odnos	Dejavniki odnosa	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČU38	Nikoli ne sitnarim,	Nepotrpežljivost	Dejavniki uporabnika	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČU39	nikoli se ne razburjam	Vzkipljivost	Dejavniki uporabnika	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČU40	Vzajemno tako nastane en lep odnos	Vzajemen odnos	Dejavniki odnosa	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČU41	Na center ne pridem velikokrat, sploh sedaj, ko je korona	Redki obiski na centru za socialno delo	Prostor sodelovanja	Način sodelovanja	Sodelovanje
ČU42	Sem prejemnica socialne pomoči	Denarna socialna pomoč		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
ČU43	Nisem pogosto na centru	Redki obiski na centru za socialno delo	Prostor sodelovanja	Način sodelovanja	Sodelovanje
ČU44	Kadar pa sem odidem z neko novo energijo	Odhod iz centra za socialno delo z novo energijo		Izidi sodelovanja	Sodelovanje
ČU45	So stvari, ki mi v življenju še niso uspele, sem pa zelo ponosna na tiste, ki so mi	Ponos na življenjske uspehe		Začetne predpostavke	Dejavniki uporabnika
ČU46	Vse težke preizkušnje me niso zmotile. Karkoli se mi zgodi zberem moč in korakam naprej	Zbrati moč po težkih življenjskih preizkušnjah		Začetne predpostavke	Dejavniki uporabnika
ČU47	Iščem rešitve	Iskanje rešitev		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
ČU48	Zelo sem ponosna na to, kakšna oseba sem postala skozi vse te preizkušnje	Ponos nase		Začetne predpostavke	Dejavniki uporabnika
ČU49	Včasih pravim, da bolj ko so me pribijali na križ, večja je bila ljubezen v meni. Nikoli nisem obupala	Ne obupati		Začetne predpostavke	Dejavniki uporabnika
ČU50	Iščem svetle in dobre plati in se trudim iti naprej. Ob tem se je	Iskanje pozitivnega		Začetne predpostavke	Dejavniki uporabnika

	oblikoval tudi moj karakter				
ČU51	Vsi pravijo, da sem zelo topla oseba in s tem se strinjam	Toplina		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
ČU52	Nisem vzkipljiva	Brez vzkipljivosti		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
ČU53	znam reševati konflikte na miren način	Mirno reševanje konfliktov		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
ČU54	Sem pa mojster v samokritiki	Samokritičnost		Začetne predpostavke	Dejavniki uporabnika
ČU55	Nikoli ne napadam drugim	Brez napadanja drugih		Začetne predpostavke	Dejavniki uporabnika
ČU56	zelo velikokrat pa sebe	Samokritičnost		Začetne predpostavke	Dejavniki uporabnika
ČU57	Moji otroci bi rekli, da sem dobra mama, ki jim vedno stoji ob strani	Dobra mama	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
ČU58	vedno jim rada pomagam	Pomoč otrokom	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
ČU59	Rekli bi tudi, da definitivno premalo skrbim zase	Premalo skrbi zase	Prostočasne aktivnosti	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
ČU60	S svojim iskrenim odnosom	Iskren odnos		Značilnosti odnosa	Dejavniki odnosa
ČU61	Da se ne pretvarjam	Brez pretvarjanja		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
ČU62	in ne lažem	Brez laganja		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
ČU63	da sem poštena. To se mi zdi najbolj pomembno	Poštenost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
ČU64	Glede na to, da imam za seboj težko življenjsko zgodbo, kjer nisem bila nikoli slišana	Težke življenjske preizkušnje	Splošno	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
ČU65	vedno sem bila ignorirana	Ignoranca v preteklosti	Splošno	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
ČU66	Mogoče mi zaradi tega, kjer čutiš, da si lahko sprejet res ogromno, ogromno pomeni	Sprejetost veliko pomeni		Začetne predpostavke	Dejavniki uporabnika
ČU67	Na začetku sodelovanja jo nisem poznala	Slabo poznavanje socialne delavke na začetku sodelovanja		Vzroki za načine sodelovanja	Dejavniki uporabnika
ČU68	Najprej sem imela malo zadržkov, saj sem	Zadržanost na začetku sodelovanja		Način sodelovanja v procesih	Dejavniki uporabnika

	bila prej pri drugi socialni delavki			podpore pomoči in	
ČU69	Že od vsega začetka je bila prijazna	Prijaznost		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
ČU70	ampak je nisem dojemala tako kot danes. Prvič mi je preskočilo, ko se je izgubila moja vloga za denarno socialno pomoč. In me je sočutno pogledala in mi dala za izpolniti obrazec za izredno denarno socialno pomoč	Možnost izredne denarne socialne pomoči kot prelomni dogodek v odnosu	Dejavniki odnosa	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČU71	Sama mi je narekovala kaj naj napišem. Sploh nisem mogla verjeti, če je to možno	Pomoč pri izpolnjevanju vlog	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
ČU72	Od takrat naprej sem videla, da je izredno sočutna	Empatija		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
ČU73	in pripravljena prisluhniti	Prisluhniti uporabniku		Načini ravnanja	Dejavniki odnosa
ČU74	Sedaj ko je Covid-19 ji vloge pošiljam po e-mailu	Elektronska pošta	Prostor sodelovanja	Način sodelovanja	Sodelovanje
ČU75	Vedno se odzove že isti dan, da je prejela. Odzivna je torej na elektronsko pošto	Odzivnost na elektronsko pošto		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
ČU76	in tudi vedno preko telefona	Odzivnost na klice		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
ČU77	Ukvarjam se s pisanjem pesmi	Pisanje pesmi	Prostočasne aktivnosti	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
ČU78	V tem času pišem tudi svojo avtobiografijo	Pisanje avtobiografije	Prostočasne aktivnosti	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
ČU79	Izdala sem tudi prvo pesniško zbirko	Izdaja pesniške zbirke	Prostočasne aktivnosti	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
ČU80	Ko sem bila mlada se mi je s strani dedka zgodila tudi spolna zloraba	Spolna zloraba v preteklosti	Splošno	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
ČU81	Mama je bila stroga, agresivna, bila sem tudi tepeva	Stroga vzgoja s strani mame	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
ČU82	Težko se je znebiti občutka, da nič v življenju ne narediš prav, da vse narediš narobe, da nisi sposoben. Težko se je izkopati iz tega, drugače pa napredujem	Uspešno soočanje s težkimi življenjskimi preizkušnjami	Splošno	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže

ČU83	Edina stvari, ki mi trenutno še ni uspela, pa si jo trenutno zelo želim je to, da bi sama zaslužila, da bi se rešila socialne pomoči	Želja po lastnem zaslužku	Zaposlitveni status	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
ČU84	Tukaj mi še manjka poguma, ker sedaj sem pa toliko stara da ne iščem več službe, ker mi kapitalistični sistem totalno ne ustreza	Neustreznost kapitalističnega sistema		Začetne predpostavke	Dejavniki uporabnika
ČU85	Želim si, da bi živela od tega, kar zares rad počnem	Želja po lastnem zaslužku	Zaposlitveni status	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
ČU86	Rada delam tudi razne zdravilne pripravke	Zdravilni pripravki	Prostočasne aktivnosti	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
ČU87	Včasih sem imela večji krog prijateljev kot ga imam sedaj	Zmanjšan krog prijateljev		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
ČU88	Moje vrednote so mir	Mir kot vrednota		Začetne predpostavke	Dejavniki uporabnika
ČU89	Sprava	Sprava kot vrednota		Začetne predpostavke	Dejavniki uporabnika
ČU90	Ilepi odnosi z drugimi ljudmi	Odnosi z drugimi ljudmi kot vrednota		Začetne predpostavke	Dejavniki uporabnika
ČU91	Dejavna sem tudi na Facebooku	Družabna omrežja	Prostočasne aktivnosti	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
ČU92	Od sorodnikov imam samo svoje otroke	Otroci	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
ČU93	in teto	Teta	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
ČU94	Mama in teta sta sodelovali pri vzgoji mojih otrok na kar nisem ponosna	Neustrezna pomoč pri vzgoji otrok s strani mame in tete	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
ČU95	Imam štiri otroke	Otroci	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
ČU96	Otroci me ves čas spodbujajo, da bi realizirala svoje potenciale. Spodbujajo me tudi k temu, da bi se več gibala	Otroci		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
ČU97	Nagnjena sem k temu, da bi prej poskrbela za druge kot pa zase	Skrb za druge	Splošno	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
ČU98	Nisem odvisna od CSD-ja	Ne odvisnost od CSD-ja		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
ČU99	Mislim, da iz okolja dobim kar precej	Močna podpora		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže

ČU100	Trenutno pa bi si želela malo večjo socialno mrežo	Želja po širši socialni mreži		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
ČU101	Imam prijateljico s katero sva že zelo dolgo prijateljici s katero se slišim praktično vsak dan. Zdi se mi, da je to največ kar lahko dobim	Prijatelji		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
ČU102	Sem tudi uporabnica Hospica, saj se po mamini smrti sama nisem mogla pobrati	Organizacije in društva		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
ČU103	Jaz imam na to mogoče drugačen pogled. Težko bi govorila o znanjih, ker sama znanja včasih lahko pomenijo zgolj nek uradniški odnos	Znanja kot vodilo v uradniški odnos		Koncepti, metode in tehnike dela	Znanja, veščine in spretnosti
ČU104	Ona sicer pozna zakonodajo	Zakonodaja		Druga znanja	Znanja, veščine in spretnosti
ČU105	ima znanja psihologije	Psihološka znanja		Druga znanja	Znanja, veščine in spretnosti
ČU106	ima pa tudi pristop, ki pritegne, ki ti veliko pomeni	Pristop socialne delavke		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
ČU107	To mi je bolj pomembno od svojih znanj	Pristop pomembnejši od znanj		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
ČU108	Bolj mi je pomembno, kakšen človek si	Osnovne človeške lastnosti		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
ČU109	Ti imaš lahko ogromno enega znanja, pa si hladen, uradniški	Skupni dejavniki pomembnejši od znanj		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
ČU110	Zna pristopiti do ljudi	Pristop socialne delavke		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
ČU111	mislim da to ni samo znanje, ampak tudi način, kako gledaš na svoj poklic in na ljudi s katerimi delaš	Odnos socialne delavke do svojega poklica		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
ČU112	To se ni zgodilo,	Brez možnosti povratne informacije uporabnika o sodelovanju		Pridobivanje povratnih informacij	Znanja, veščine in spretnosti
ČU113	mislim pa da ni potrebno	Odsotnost potrebe po povratnih informacijah		Pridobivanje povratnih informacij	Znanja, veščine in spretnosti
ČU114	Konec decembra sem se socialni delavki zahvalila za prijazen in	Povratne informacije		Pridobivanje povratnih informacij	Znanja, veščine in spretnosti

	korekten odnos in ji zaželela vse dobro v prihajajočem letu. Povedala mi je, kako lepo se ji je to zdelo. Povedala sem ji, da mi najin odnos veliko pomeni. To je bilo prvič, da sva se pogovarjali o najinem sodelovanju	preko novoletne voščilnice			
DSD1	Dobro vprašanje. Sodelovanje z uporabnico ne vidim tako uspešno, kot pri nekaterih drugih uporabnikih	Ne zadovoljstvo s sodelovanjem		Ocena sodelovanja	Sodelovanje
DSD2	Sodelujeva zaradi rejništva, saj imata z možem doma štiri otroke, vse v reji	Rejništvo		Naloge	Področje dela na centrih za socialno delo
DSD3	Sodelovanje z njo mi je bilo na začetku zelo v redu, vedno bolj pa se zadeva zapleta	Zapletanje sodelovanja		Ocena sodelovanja	Sodelovanje
DSD4	ker oba z možem pritiskata name, naj uredim, da bosta najmlajšega otroka lahko posvojila	Pritiski na socialno delavko	Dejavniki uporabnika	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje
DSD5	Ne razume moje vloge, ne razume, da ni vse moja odločitev, ampak so zadaj zakonodaja in postopki, ki se jih moram držati, čeprav bi včasih tudi sama najraje kaj naredila drugače	Ne poznavanje ozadja dela socialnih delavk	Dejavniki uporabnika	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje
DSD6	Name pritiska tudi njen mož, lahko bi rekla da on zelo otežuje najino sodelovanje	Uporabnikovi bližji otežujejo sodelovanje	Dejavniki socialne mreže	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje
DSD7	Da je uporabnica prijazna	Prijaznost	Dejavniki uporabnika	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
DSD8	Sodelujoča	Sodelovanje	Dejavniki uporabnika	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
DSD9	Mirna	Mirnost	Dejavniki uporabnika	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
DSD10	in spoštljiva	Spoštljivost	Dejavniki uporabnika	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
DSD11	Tudi sama se zavzema za iskanje rešitev	Samoiniciativno iskanje rešitev	Dejavniki uporabnika	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje

DSD12	Do otrok je zelo skrbna	Skrb za otroke	Dejavniki socialne mreže	dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
DSD13	in želi si, da bi bilo vse urejeno	Urejenost	Dejavniki uporabnika	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
DSD14	Da z možem tako zelo pritiskata name, da bi najmlajšega otroka rada posvojila	Pritiski na socialno delavko	Dejavniki uporabnika	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje
DSD15	Na koncu izpade tako, kot da jaz odločam o vsem in kot da ni tu nobenega drugega	Ne poznavanje ozadja dela socialnih delavk	Dejavniki uporabnika	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje
DSD16	V najino sodelovanje se zelo vmešava tudi njen mož,	Uporabnikovi bližnji otežujejo sodelovanje	Dejavniki socialne mreže	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje
DSD17	ki je do mene večkrat celo nesramen, največkrat po telefonu	Nesramnost uporabnikovih bližnjih do socialne delavke	Dejavniki socialne mreže	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje
DSD18	Tudi gospa včasih povzdigne glas in se po telefonu jezi name	Konflikti preko telefona	Dejavniki uporabnika	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje
DSD19	Da bi razumeli, da niso vse odločitve v mojih rokah	Ne poznavanje ozadja dela socialnih delavk	Dejavniki uporabnika	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje
DSD20	Sama sicer delam v otrokovo največjo korist	Upoštevanje otrokove največje koristi		Naloge	Področje dela na centrih za socialno delo
DSD21	ampak na koncu odloča sodišče	Končna odločitev sodišča		Naloge	Področje dela na centrih za socialno delo
DSD22	Otrok je še tako majhen, da obstajajo možnosti, da bi se vrnil k svoji mami	Obstajanje možnosti, da bi se otrok vrnil k biološki mami		Vzroki za načine sodelovanja	Dejavniki uporabnika
DSD23	vendar je treba še vse možnosti zelo preučiti	Preučevanje možnosti vrnitve otroka k biološki mami		Naloge	Področje dela na centru za socialno delo
DSD24	Želim si tudi, da bi imela rejnica manj otrok v rejništvu, saj ima trenutno 4 in se ne more vsem tako dobro posvečati	Število otrok v rejništvu otežuje kvalitetne odnose v rejniški družini	Dejavniki socialne mreže	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje
DSD25	V prvi vrsti to, da se imajo otroci pri rejnikih dobro	Dobro počutje otrok v rejniški družini	Dejavniki socialne mreže	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
DSD26	ter da uspem vzpostaviti dober odnos z matično in rejniško družino	Vzpostavitev delovnega odnosa	Dejavniki odnosa	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
DSD27	Delam tudi na tem, da bi matična in rejniška družina med seboj dobro sodelovali	Sodelovanje matične in rejniške družine		Izidi sodelovanja	Sodelovanje

DSD28	in da bi na koncu otrok odraščal v spodbudnem okolju	Odraščanje otroka v vzpodbudnem okolju		Izidi sodelovanja	Sodelovanje
DSD29	da bi odrasel v dobrega človeka	Pozitivna prihodnost otroka		Izidi sodelovanja	Sodelovanje
DSD30	Tudi to, da smo v stalnem kontaktu, da se lahko obrnejo name, če kaj želijo	Stalni stik	Dejavniki odnosa	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
DSD31	Sem vedno dosegljiva	Stalna dosegljivost	Dejavniki odnosa	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
DSD32	Veliko stvari. Jaz sama	Socialna delavka	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
DSD33	Rejniki, Otroci	Uporabnik	Dejavniki uporabnika	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
DSD34	kontekst v katerem so odraščali	Širši kontekst uporabnika	Dejavniki uporabnika	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
DSD35	njihova podpora in še veliko drugega	Socialna podpora uporabnika	Dejavniki socialne mreže	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
DSD36	Hm. To je sicer zelo težko vprašanje. Zdi se mi, da sem potrpežljiva	Potrpežljivost		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
DSD37	Spoštljiva	Spoštljivost		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
DSD38	in prijazna	Prijaznost		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
DSD39	Imam veliko dela, saj sem na centru edina zaposlena na področju rejništva	Obremenjenost socialne delavke zaradi prevelikega števila uporabnikov		Naloge	Področje dela na centrih za socialno delo
DSD40	Uporabnikom se želim čim bolj približati	Približevanje uporabniku		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
DSD41	na osebni ravni	Osebni stik		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
DSD42	Pomoč	Pomoč socialne delavke		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
DSD43	Podpora	Podpora		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
DSD44	Spoštovanje	Spoštovanje		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
DSD45	razumevanje problemov, s katerimi se soočajo	Razumevanje stiske		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke

DSD46	Da znam poslušati	Poslušanje		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
DSD47	Ker sem toliko zasuta z delom. To me zares zelo obremenjuje, saj se mi včasih zdi, da se ne morem vsakemu posvečati toliko, kot bi se v resnici lahko delom	Obremenjenost socialne delavke zaradi prevelikega števila uporabnikov		Naloge	Področje dela na centrih za socialno delo
DSD48	Tudi to, da svoje delo včasih jemljem preveč osebno	Prevelika osebna vključenost v sodelovanje z uporabniki		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
DSD49	Uporabniki se želim čim bolj približati in sodelovati na način, ki bi koristil otrokom	Približevanje uporabniku		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
DSD50	Stalno sva v kontaktu	Reden stik		Značilnosti odnosa	Dejavniki odnosa
DSD51	preko telefona	Telefonski pogovori	Prostor sodelovanja	Način sodelovanja	Sodelovanje
DSD52	velikokrat pa se dobimo tudi na sestankih na centru	Pogovor v institucionalnem okolju	Prostor sodelovanja	Način sodelovanja	Sodelovanje
DSD53	Ima moja telefonsko številko, tako da me lahko kadar koli želi, pokliče	Odzivnost na klice		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
DSD54	Gospa je prijazna	Prijaznost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
DSD55	Delavna	Delavnost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
DSD56	Odgovorna	Odgovornost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
DSD57	Spoštljiva	Spoštljivost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
DSD58	Verna	Verovanje		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
DSD59	Do sebe je zelo zahtevna. Večkrat sem ji rekla, da so štirje otroci v rejništvu velika stvar in da bi bilo morebiti bolje, če se ne bi odločila še za najmlajšega dojenčka	Zahtevnost do sebe		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
DSD60	Ona pa se je odločila po svoje	Neupoštevanje nasvetov socialne delavke	Dejavniki uporabnika	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje
DSD61	Je tudi zelo samozavestna	Samozavest		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
DSD62	in razgledana	Razgledanost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
DSD63	Največ z njenim sodelovanjem	Sodelovanje		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika

DSD64	saj je odzivna na telefonske klice	Odzivnost na klice		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
DSD65	Udeležuje se tudi vseh povabil na kakršne koli sestanke	Odzivnost na vabila		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
DSD66	Otroka redno vozi na stike pod nadzorom	Upoštevanje dogovorov		Način sodelovanja v procesih podpore in pomoči	Dejavniki uporabnika
DSD67	Pri dojenčku je na stikih tudi sama prisotna saj jo je najbolj navajen	Prisotnost uporabnika na stikih pod nadzorom strokovne osebe	Oblike podpore in pomoči	Način sodelovanja	Sodelovanje
DSD68	Včasih napeto	Napetost		Počutje	Dejavniki odnosa
DSD69	vendar drugače kar sproščeno	Sproščenost		Počutje	Dejavniki odnosa
DSD70	Nekajkrat čutim velik pritisk, ker uporabnica za vse krivi mene	Pritiski na socialno delavko		Počutje	Dejavniki odnosa
DSD71	Drugače pa je najin odnos iskren, saj si poveva vse kar misliva.	Iskren odnos		Značilnosti odnosa	Dejavniki odnosa
DSD72	Na začetku je bilo bolje kot sedaj, napetost se vedno bolj stopnjuje	Stopnjevanje napetosti		Značilnosti odnosa	Dejavniki odnosa
DSD73	vse bolj je v najin odnos vpleten tudi njen mož	Uporabnikovi bližnji otežujejo sodelovanje	Dejavniki socialne mreže	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje
DSD74	V večini spoštljiva	Spoštljiva komunikacija		Komunikacija	Dejavniki odnosa
DSD75	vendar pridejo dnevi, ko je najina komunikacija tudi malce glasnejša	Glasnejša komunikacija		Komunikacija	Dejavnika odnos
DSD76	saj se zaradi nesporazumov spreva	Spori zaradi nesporazumov		Komunikacija	Dejavnika odnosa
DSD77	Uporabnica ima težave pri zanositvi,	Težave z zanositvijo	Splošno	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
DSD78	zato svojih otrok nima	Brez otrok	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
DSD79	Ima 4 otroke v rejništvu	Otroci rejništvu	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
DSD80	Živi na vasi, kar je velika prednost za otroke, saj večkrat pove, da veliko časa preživijo zunaj	Življenje na vasi	Splošno	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
DSD81	Njen mož je zdravnik, veliko je odsoten od doma, tudi ponoči	Velika odsotnost očeta	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže

DSD82	Z otroci je veliko sama	Večinska skrb mame za otroke	Družina	Družina dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
DSD83	Pred nedavnim je pustila svojo službo in se podala na samostojno pot, odprla je namreč svoje podjetje	Samostojno podjetje	Zaposlitveni status	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
DSD84	Veliko ima opraviti s štirimi otroci. Stalno jih vozi na stike, dojenček potrebuje veliko pozornosti	Skrb za otroke po najboljših močeh	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
DSD85	Velik izziv ji je predstavljalo tudi šolanje na daljavo, saj ostali trije otroci vsi hodijo v šolo	Šolanje otrok na daljavo kot izziv	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
DSD86	Veliko dela na odnosu s partnerjem, vsaj enkrat mesečno si vzameta čas zase in otroke takrat čuva varuška	Grajenje dobrega odnosa s partnerjem	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
DSD87	Velika podpora ji je mož	Mož		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
DSD88	in prijatelji	Prijatelji		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
DSD89	Veliko se opira tudi na vero, saj so sami kot družina zelo verni	Verovanje		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
DSD90	Znanj je veliko. Prav mi pridejo vsa znanja iz fakultete	Znanja pridobljena na fakulteti		Koncepti, metode in tehnike dela	Znanja, veščine in spretnosti
DSD91	in sicer dogovor o sodelovanju	Dogovor o sodelovanju		Koncepti, metode in tehnike dela	Znanja, veščine in spretnosti
DSD92	instrumentalna definicija problema	Instrumentalna definicija problema		Koncepti, metode in tehnike dela	Znanja, veščine in spretnosti
DSD93	krepitev moči in še mnogo drugega	Perspektiva moči		Koncepti, metode in tehnike dela	Znanja, veščine in spretnosti
DSD94	Veliko se opiram tudi na znanja o skupinskem delu	Skupinsko delo		Druga znanja	Znanja, veščine in spretnosti
DSD95	in na zakonodajo	Zakonodaja		Druga znanja	Znanja, veščine in spretnosti
DSD96	Od spretnosti se poslužujem tudi poslušanja uporabnika	Poslušanje		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
DSD97	Razumevanja	Razumevanje uporabnika		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti

DSD98	Empatije	Empatija		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
DSD99	in skupnega iskanja zelenega izida	Skupno iskanje zelenega izida		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
DSD100	Uporabniki o kateri sva govorili še nisem ponudila te možnosti	Brez možnosti povratne informacije uporabnika o sodelovanju		Pridobivanje povrtanih informacij	Znanja, veščine in spretnosti
DSD101	Če ji kaj ne bi bilo všeč bi gotovo že sama povedala	Samoiniciativne povratne informacije s strani uporabnika		Pridobivanje povrtanih informacij	Znanja, veščine in spretnosti
DU1	Najino sodelovanje se nanaša na rejništvo, ker imam štiri otroke v reji	Rejništvo		Naloge	Področje dela na centru za socialno delo
DU2	Tako, da sodelujeva zaradi tega in se prav dobro razumeva	Dobro razumevanje		Pogoji za uspešno sodelovanje	Sodelovanje
DU3	Enkrat mesečno imava sestanke v živo	Pogovor v institucionalnem okolju	Prostor sodelovanja	Način sodelovanja	Sodelovanje
DU4	sicer pa sva v večini na vezi preko telefona	Telefonski pogovori	Prostor sodelovanja	Način sodelovanja	Sodelovanje
DU5	Sicer mi je super sodelovati z njo, se mi zdi, da je taka prijazna	Prijaznost	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
DU6	in razumevajoča	Razumevanje	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
DU7	tako da se dobro razumeva	Dobro razumevanje	Dejavniki odnosa	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
DU8	Rada sodelujem z njo, se mi zdi, da bi bilo lahko pri marsikateri drugi slabše	Zadovoljstvo s sodelovanjem		Ocena sodelovanja	Sodelovanje
DU9	Všeč mi je to, da vedno posluša	Poslušanje	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
DU10	in poskuša razumeti, tudi če ne more narediti to, kar jo prosim	Razumevanje	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
DU11	Pa vedno mi pomaga, če sem v kakšni zadregi	Pomoč	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
DU12	Recimo jeseni nisem vedela ali naj enega od otrok vpišem na telovadbo ali ne in mi je svetovala	Svetovanje	Oblike podpore in pomoči	Način sodelovanja	Sodelovanje
DU13	in mi pomagala, da sem se odločila	Usmerjanje pri odločitvah	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje

DU14	Res se mi zdi, da je v redu in da se vedno zelo potrudim za vsako stvar	Trud	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
DU15	Pa fino se mi zdi to, da si vedno vzame čas, ko jo pokličem, da pogovoriva	Čas		Pogoji za uspešno sodelovanje	Sodelovanje
DU16	Sicer se mi velikokrat ne oglasi, ker ima druge stranke in to razumem, ampak me pa potem pokliče nazaj in se pogovoriva	Razumevanje obsežnosti dela socialne delavke	Dejavniki uporabnika	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
DU17	Kot sem rekla, me moti to, ker se ne oglasi ker kličem. Sicer razumem, da ima ona še druge stranke, ampak je velikokrat tako, da bi jo potrebovala točno takrat, ko kličem. Ker z otroki je tako, da neka stvar čez tri ure ni več pomembna, takrat ko je potreba je potrebno stvar urediti, ne pa potem. In v teh primerih bi jo potrebovala takoj, ampak se velikokrat ne oglasi. Saj poskušam razumeti, ampak bi pa morala tudi ona razumeti, da rabim pomoč takoj	Neodzivnost na telefonske klice	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje
DU18	Pa malo me moti tudi to, ker se kdaj obnaša, kot da želi dati otroke nazaj k njihovim biološkim staršem. Seveda to po svoje razumem, ampak pri meni jim je veliko boljše kot pri njihovih starših. Drugače me pa nobena stvar, da bi me zelo motila	Trud po vrnitvi otrok k biološkim staršem	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje
DU19	To glede klicev, da bi se res oglašala	Odzivnost na telefonske klice		Pogoji za uspešno sodelovanje	Sodelovanje
DU20	pa da bi otroke pustila pri meni. Da jih ne bi želela dati nazaj k biološkim staršem	Brez vrnitve otrok v matično družino		Pogoji za uspešno sodelovanje	Sodelovanje
DU21	Sicer pa nič posebnega, se mi zdi, da dobro sodelujeva	Zadovoljstvo s sodelovanjem		Ocena sodelovanja	Sodelovanje
DU22	Po mojem mnenju je zelo pomembno, da se	Dobro počutje v odnosu		Pogoji za uspešno sodelovanje	Sodelovanje

	dobro počutim s socialno delavko				
DU23	in da ona razume stisko	Razumevanje stiske uporabnika		Pogoji za uspešno sodelovanje	Sodelovanje
DU24	Pa seveda mora stati ob strani in biti podpora. Se mi zdi, da ni dovolj, da recimo uredi, da imam otroke v reji, ampak mora potem tudi razumeti, da rabim njeno podporo, ko je hudo	Podpora socialne delavke skozi celoten proces		Pogoji za uspešno sodelovanje	Sodelovanje
DU25	Ker s štirimi otroci ni lahko, sploh ko so iz treh različnih družin in niso tvoji. Ker je popolnoma drugače, če je otrok tvoj in je že od začetka navajen nekih pravil, kot pa da dobiš otroka pri treh letih in ga potem začneš uvajati v ta pravila, katerih prej on sploh ni poznal	Izzivi z otroci v rejništvu	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
DU26	To, kar sem že povedala. Da je socialna delavka podpora	Podpora	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
DU27	in razumevajoča. Če ne, z njo ni mogoče dobro sodelovati. Predvsem je pomembno, da razume	Razumevanje	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
DU28	in posluša. Jaz velikokrat potrebujem samo nekoga, da me bo poslušal in to je to	Poslušanje	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
DU29	Zelo je v redu	Zelo v redu		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
DU30	Prijazna	Prijaznost		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
DU31	Razumevajoča	Razumevanje človeka		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
DU32	in podpora	Podpora		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
DU33	Se mi zdi, da ima vse značilnosti, ki jih dobra socialna delavka potrebuje	Značilnosti dobre socialne delavke		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
DU34	Saj sem že povedala, da mora biti socialna delavka razumevajoča	Razumevanje človeka		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke

DU35	in podpora. To je po mojem mnenju najbolj pomembno, saj to ljudje najbolj potrebujemo. Vsaj po mojem mnenju	Podpora		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
DU36	Enako kot sem prej povedala – to da je prijazna	Prijaznost		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
DU37	Razumevajoča	Razumevanje človeka		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
DU38	in podpora	Podpora		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
DU39	Od lastnosti nič posebnega. Lahko bi bila samo bolj odzivna na telefon	Neodzivnost na telefonske klice	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki neuspešnega sodelovanja	Sodelovanje
DU40	ampak po eni strani razumem, da ima še druge stranke	Razumevanje dela socialne delavke		Začetne predpostavke	Dejavniki uporabnika
DU41	Enkrat na mesec se dobiva pri njej v pisarni	Pogovor v institucionalnem okolju	Prostor sodelovanja	Način sodelovanja	Sodelovanje
DU42	da se malo pogovoriva glede otrok, glede njihovega napredka in kako jim je pri nas	Pogovor	Oblike podpore in pomoči	Način sodelovanja	Sodelovanje
DU43	Pogovoriva se tudi o stikih, ker moram vse otroke voziti na stike z njihovimi biološkimi starši. In potem me vpraša, kako je bilo in kako so se otroci obnašali in tako	Pogovor o otrocih v rejništvu	Oblike podpore in pomoči	Način sodelovanja	Sodelovanje
DU44	Ker velikokrat sem jaz zraven na stiku, sploh pri najmlajšem, ker njegova biološka mama ne zna skrbeti za dojenčka. Tako da sem potem jaz zraven, ko se ona igra z njim	Prisotnost uporabnika na stikih pod nadzorom strokovne osebe	Oblike podpore in pomoči	Način sodelovanja	Sodelovanje
DU45	S socialno delavko govoriva tudi o različnih problemih glede otrok – recimo zadnjič je najstarejša punca v šoli od sošolcev slišala za spolne odnose in menstruacijo in me je potem doma spraševala o tem	Pogovor o aktualnih izzivih otrok v rejništvu	Oblike podpore in pomoči	Način sodelovanja	Sodelovanje
DU46	Ampak jaz nisem vedela, kako naj ji to razložim in sem socialno delavko	Svetovanje	Oblike podpore in pomoči	Način sodelovanja	Sodelovanje

	poklicala za nasvet in mi je svetovala, kaj naj naredim				
DU47	Tako da se pogovarjava zelo različne stvari, kar je pač aktualno	Pogovor o aktualnih izzivih otrok v rejništvu	Oblike podpore in pomoči	Način sodelovanja	Sodelovanje
DU48	Jaz bi rekla, da dela zelo dobro. Pa tudi druge rejnice, s katerimi smo na vezi, ker imamo skupaj razna izobraževanja in sestanke, pravijo, da je zelo fajn. Tako, da nimam nobenih pripomb	Ustrezen način dela		Ocena sodelovanja	Sodelovanje
DU49	Uff, to bi morala pa vprašat koga drugega. Ne vem, kaj naj ti rečem. Sem rejnica štirih otrok	Rejniška družina	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
DU50	imam s. p., kjer izdelujem lesene igrače za otroke	Samostojno podjetje	Zaposlitveni status	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
DU51	in sem poročena že 11 let	Poročena oseba	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
DU52	Z mozem sva se dolgo trudila, da bi imela svoje otroke, ampak nama ni uspelo. Zato sem se odločila, da postanem rejnica	Težave z zanositvijo	Splošno	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
DU53	Sicer bi pa rekla, da sem prijetna	Prijetnost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
DU54	in zabavna	Zabavnost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
DU55	Rada se smejim	Nasmejanost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
DU56	in tudi sama rada zabavam druge. Pa tudi otroke rada zabavam	Zabavnost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
DU57	Haha, tudi to bi mogla vprašati njih in ne mene. Ampak po mojem bi rekli, da sem v redu oseba	Zelo v redu		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
DU58	Prijazna	Prijaznost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
DU59	in malo smešna	Smešnost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
DU60	Pa da mi lahko zaupajo. No, vsaj jaz se trudim, da mi lahko zaupajo in res upam, da imajo tudi oni tak občutek, da mi lahko zaupajo	Zaupanje		Značilnosti odnosa	Dejavniki odnosa
DU61	Jaz pridem na sestanek, ko se dogovoriva in	Upoštevanje dogovorov		Način sodelovanja v procesih	Dejavniki uporabnika

	otroke vedno vozim na stke z njihovimi biološkimi starši. Pa vse kar se dogovoriva, se poskušam držat in narediti tako, kot je treba			podpore pomoči in	
DU62	Recimo ko mi je rekla naj si preberem o razlaganju otroku o spolnosti in puberteti, sem si vse prebrala, ker je to tudi meni zelo pomagalo pri pogovoru z najstarejšo punco. Tako da jo vedno poskušam ubogati in upoštevati njene nasvete	Upoštevanje nasvetov socialne delavke		Način sodelovanja v procesih podpore pomoči in	Dejavniki uporabnika
DU63	Jaz mislim, da najbolj pripomore to, da vestno sodelujemo	Sodelovanje		Načini ravnanja	Dejavniki odnosa
DU64	in vedno resno vzamem, ko mi kaj naroči ali me kaj prosi	Upoštevanje dogovorov		Način sodelovanja v procesih podpore pomoči in	Dejavniki uporabnika
DU65	Res si želim, da dobro sodelujeva	Želja po dobrem sodelovanju		Začetne predpostavke	Dejavniki uporabnika
DU66	zato se ves čas trudim, da jo ne razočaram	Uporabnikov trud		Lastnosti	Dejavniki uporabnika
DU67	Ker si ne znam predstavljati, da bi mogla sodelovati z nekom drugim. Res sem vesela, da je to ravno ona	Vesetje do sodelovanja		Način sodelovanja v procesih podpore pomoči in	Dejavniki uporabnika
DU68	Dobro se počutim	Dobro počutje		Počutje	Dejavniki odnosa
DU69	Vedno me posluša	Poslušanje		Način sodelovanja v procesih podpore pomoči in	Dejavniki uporabnika
DU70	in mi pomaga, kakor pač lahko. Res si ne bi želela nobene druge socialne delavke, ker bi bila po mojem mnenju vsaka druga slabša in bi bilo z vsako drugo težje sodelovati	Pomoč socialne delavke		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
DU71	Z njo pa je lahko, ker je preprosta	Preprostost		Lastnosti	Dejavniki socialne delavke
DU72	in razumevajoča	Razumevanje človeka		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
DU73	Ja, to pa ne vem, kaj naj rečem. Sicer se zelo dobro razumeva	Dobro razumevanje		Značilnosti odnosa	Dejavniki odnosa

DU74	ampak je vseeno ne smatram kot prijateljico	Ne prijateljski odnos		Značilnosti odnosa	Dejavniki odnosa
DU75	Pač ona je uradna oseba in midve sodelujeva zgolj uradno	Uradni odnos		Značilnosti odnosa	Dejavniki odnosa
DU76	Saj če me kaj zanima glede otrok in vzgoje in tega, jo lahko kadarkoli pokličem in mi da nasvet	Dostopnost		Načini ravnanja	Dejavniki socialne delavke
DU77	ampak nisva pa kolegice, da bi ji jaz recimo zaupala stvari, ki se ne tičejo otrok. Tako da bi rekla, da je najin odnos uraden	Uradni odnos		Značilnosti odnosa	Dejavniki odnosa
DU78	ampak vseeno prijeten	Prijeten odnos		Značilnosti odnosa	Dejavniki odnosa
DU79	Kot sem že povedala, govoriva v živo, približno enkrat na mesec	Osebni stik	Oblike podpore in pomoči	Način sodelovanja	Sodelovanje
DU80	sicer pa preko telefona	Telefonski pogovori	Prostor sodelovanja	Način sodelovanja	Sodelovanje
DU81	Jaz jo večkrat pokličem, ampak ona velikokrat takrat ne more govoriti in me potem pokliče nazaj. In potem se malo pogovoriva, ko ima ona čas	Pogovor	Oblike podpore in pomoči	Način sodelovanja	Sodelovanje
DU82	Sem poročena že 11 let	Poročena oseba	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
DU83	in z možem nisva mogla imeti svojih otrok, zato sem se odločila za rejništvo	Težave z zanositvijo	Splošno	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
DU84	Sicer imam podjetje oz. s. p., kjer izdelujem lesene igrače za otroke, ampak to delam šele leto in pol. Prej sem pa bila zaposlena in sem delala vsak dan od 8. ure do 16. ure, ampak sem potem videla, da to ne bo šlo. Preveč je bilo vseh stvari, ker s štirimi otroki ni tako malo dela	Samostojno podjetje	Zaposlitveni status	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
DU85	Pa tudi sicer sem že od vedno zelo ustvarjalna in mi je zelo prijalo, da sem lahko nekje	Ustvarjalnost		Lastnosti	Dejavniki uporabnika

	porabila svojo ustvarjalno žilico				
DU86	Sicer pa zelo rada tečem	Tek	Prostočasne aktivnosti	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
DU87	pa z otroki veliko hodimo na sprehode. Drugih posebnih hobijev pa nimam, ker mi s. p. vzame ves čas, ki mi ob štirih otrocih ostane	Sprehodi	Prostočasne aktivnosti	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
DU88	Največja opora mi je mož	Mož		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
DU89	čeprav je ta veliko odsoten, ker za službo veliko potuje. Vsaj enkrat mesečno gre za nekaj dni. Pa tudi sicer zelo veliko dela	Velika odsotnost očeta	Družina	Dejavniki izven konteksta podpore in pomoči	Dejavniki socialne mreže
DU90	Ampak mi je vseeno on v največjo podporo, ker tako nekih prijateljev nimam. Imam dve prijateljici iz srednje šole, ampak z njima se slišim bolj redko	Redki stiki s prijatelji		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
DU91	Drugače pa ne poznam veliko ljudi v okolici mojega doma, ker sem se preselila sem.	Poznavanje malo ljudi v okolici doma		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
DU92	Aja, pa družina mi je v veliko oporo	Družina		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
DU93	Moja sestra in njena družina	Sestra		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
DU94	pa moja mama	Mama		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
DU95	Oče mi je pa že umrl	Smrt očeta		Podpora iz okolja	Dejavniki socialne mreže
DU96	Ne vem, težko rečem, kaj še vpliva. Se mi zdi, da je vse bolj kot ne odvisno od nje	Socialna delavka	Dejavniki socialne delavke	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
DU97	in od mene. Dvomim, da druge stvari tudi vplivajo na to, kako midve sodelujeva	Uporabnik	Dejavniki uporabnika	Dejavniki uspešnega sodelovanja	Sodelovanje
DU98	Najbolj mi je v pomoč to, da zna poslušat	Poslušanje		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
DU99	in razumeti	Razumevanje uporabnika		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti

DU100	Da se zna pogovarjati	Veščine komuniciranja		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
DU101	in razume stisko	Razumevanje stiske		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
DU102	Recimo zadnjič, ko je bila tista situacija z najstarejšo hčerko in spolnim odnosom in jaz nisem vedela, kaj narediti. V tem primeru me je ona najprej pomirila, se z mano pogovorila	Pogovor		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
DU103	in mi svetovala	Svetovanje		Skupni dejavniki	Znanja, veščine in spretnosti
DU104	Ne vem, težko rečem, kaj mi ni všeč. Zdi se mi, da znanje ne more biti v oviro, ker jaz znanje vedno vidim kot prednost ne kot slabost. Tako da tukaj bi rekla, da nič ne ovira	Znanja kot prednost		Koncepti, metode in tehnike dela	Znanja, veščine in spretnosti
DU105	Tega mi do sedaj še ni ponudila	Brez možnosti povratne informacije uporabnika o sodelovanju		Pridobivanje povrtanih informacij	Znanja, veščine in spretnosti
DU106	Na začetku mi je večkrat povedala, da lahko povem, če me kaj zmoti in bova to skupaj predebatirali in se uskladili, tako da bo obema v redu	Seznanjenje z možnostjo povratnih informacij na začetku sodelovanja		Pridobivanje povrtanih informacij	Znanja, veščine in spretnosti
DU107	Ampak kasneje pa potem ni bilo več govora o tem. Čeprav vem, da če bi me kaj zmotilo, bi ji lahko povedala	Samoiniciativne povratne informacije s strani uporabnika		Pridobivanje povrtanih informacij	Znanja, veščine in spretnosti
DU108	Ni me sram povedati, kar me moti, prav tako pa rada vidim, da tudi ona pove, kar njo moti pri meni	Želja po obojestranskih povratnih informacijah		Pridobivanje povrtanih informacij	Znanja, veščine in spretnosti

Priloga C: Osno kodiranje

➤ SODELOVANJE

○ OCENA SODELOVANJA

- Zadovoljstvo s sodelovanjem (ASD1, AU1, AU21, BU1, CSD1, CSD9, CU1, ČSD1, ČU4, ČU7, ČU20, DU8, DU21)
- Brez slabih izkušenj (CU7, CU6, CU8, ČSD3)
- Ustrezen način dela (ASD105, ČSD109, DU48)
- Uspešno sodelovanje obravnave nasilja v družini (ASD11)
- Neuspešnost sodelovanja glede starševske skrbi (ASD15)
- Odprto sodelovanje (CSD2)
- Korektno sodelovanje (ČSD11)
- Ne zadovoljstvo s sodelovanjem (DSD1)
- Zapletanje sodelovanja (DSD3)

○ IZIDI SODELOVANJA

- Krepitev moči (ASD12)
- Zapustitev zveze, ki ni v korist (ASD13)
- Napredovanje glede postavljanja meja v odnosih (ASD14)
- Težko opredeliti eno pridobitev (ASD106)
- Težko ubesediti vse pridobitve (ASD108)
- Podlaga za sodelovanje z drugimi uporabniki (ASD109)
- Raznolikost uporabnikov (ASD113)
- Nemogoče spremembe zaradi neupoštevanja dogovorov s strani vseh družinskih članov (BSD23)
- Pozitivni premiki (CSD23)
- Napredek (CSD28)
- Povezanost sodelovanja in sprejemanja odločitev uporabnika (CSD29)
- Prejemanje izrednih denarnih socialnih pomoči (ČSD4)
- Finančna stabilnost uporabnika (ČSD58)
- Dolgoročne rešitve (ČSD59)
- Odhod iz centra za socialno delo z novo energijo (ČU44)
- Sodelovanje matične in rejnike družine (DSD27)
- Odraščanje otroka v vzpodbudnem okolju (DSD28)
- Pozitivna prihodnost otroka (DSD29)

○ POGOJI ZA USPEŠNO SODELOVANJE

- Prispevek vseh sodelujočih (AU30, AU32)
- Čas (ČSD45, DU15)
- Osebni stik (ČSD46, ČSD65)
- Urejenost zadev v informacijskem sistemu (ČSD52, ČSD56)
- Dobro poznavanje uporabnikove življenjske situacije (ČSD60, ČSD62)
- Sprememba ravnanja v korist uporabnika (ASD24)
- Majhni koraki v smeri želenega izida (ASD28)
- Dolžina sodelovanja (ASD29)
- Uresničitev majhnih sprememb (ASD27)

- Socialna delavka, ki verjame (AU23)
- Dobro poznavanje socialne delavke (BSD4)
- Upoštevanje dogovorov (BSD22)
- Sodelovanje med družinskimi člani (BSD24)
- Skupno oblikovanje dogovorov, ki jih družina zmore upoštevati (BSD25)
- Odprta diskusija o oblikovanju dogovorov (BSD26)
- Veliko dejavnikov (ASD31)
- Pripravljenost za sodelovanje (BSD16)
- Korektna komunikacija (ČSD2)
- Pogovor (ČSD39)
- Odkritost uporabnika (ČSD41)
- Zgovornost uporabnika (ČSD42)
- Čimprejšnja zagotovitev sredstev uporabniku (ČSD51)
- Zadovoljstvo uporabnika (ČSD55)
- Zaupanje uporabnika (ČSD61)
- Samoiniciativni predlogi za denarne prejemke in subvencije s strani socialne delavke (ČSD63)
- Pomoč uporabniku (ČSD66)
- Uporabnikova usmerjenost k rešitvi (ČSD67)
- Dobro razumevanje (DU2)
- Odzivnost na telefonske klice (DU19)
- Brez vrnitve otrok v matično družino (DU20)
- Dobro počutje v odnosu (DU22)
- Razumevanje stiske uporabnika (DU23)
- Podpora socialne delavke skozi celoten proces (DU24)

○ DEJAVNIKI USPEŠNEGA SODELOVANJA

❖ DEJAVNIKI SOCIALNE DELAVKE

- Pomoč (AU19, BU4, CU10, ČSD72, ČSD76, DU11)
- Prisluhniti uporabniku (CU2, CU9, CU22, ČU8, ČU15)
- Razumevanje (CU21, ČU16, DU6, DU10, DU27)
- Podpora (AU13, AU18, ČU24, DU26)
- Socialna delavka (ASD32, DSD32, DU96)
- Poslušanje (CU3, DU9, DU28)
- Prijaznost (ČU2, DSD38, DU5)
- Verjeti uporabniku (AU12, AU24)
- Delovne izkušnje (AU16, AU17)
- Usmerjanje pri odločitvah (CSD32, DU13)
- Trud (ČSD71, DU14)
- Toplina (ČU1, ČU32)
- Obveščanje uporabnice o pravicah (ČU18, ČU23)
- Pomoč pri izpolnjevanju vlog (ČU19, ČU71)
- Neuspešni poskusi (ASD112)
- Hitra pomoč (AU26)
- Odzivnost (AU54)

- Razumevanje uporabnikovega počutja (BSD19)
- Odprtost (BSD40)
- Razvidnost (BSD41)
- Jasnost (BSD42)
- Mirnost (BU10)
- Sproščenost (BU11)
- Nežnost (BU12)
- Socialna delavka, ki pritegne (BU13)
- Pozitivnost (BU15)
- Večkratno ponavljanje istega (CSD25)
- Brez obsojanja (CU4)
- Odpiranje prostora za pogovor (CU5)
- Nasmehanost (CU19)
- Zrcaljenje uporabnikovega vedenja (ČSD18)
- Spoštovanje družinske dinamike (ČSD21)
- Zadovoljstvo socialne delavke (ČSD48)
- Celovito reševanje problemov (ČSD57)
- Prošnja k dopolnitvi vlog (ČSD77)
- Empatija (ČU9)
- Pogovor (ČU17)
- Opravljanje dela s srcem (ČU30)
- Sočutje (ČU33)
- Sprejemanje (ČU34)
- Potrpežljivost (DSD36)
- Spoštljivost (DSD37)

❖ DEJAVNIKI UPORABNIKA

- Upoštevanje dogovorov (CSD22, CSD24, CSD27, ČSD31)
- Prijaznost (ČSD6, ČSD16, ČU35, DSD7)
- Uporabnik (ASD33, DSD33, DU97)
- Sodelovanje (BSD20, DSD8)
- Razumevanje dogovorov (CSD26, ČSD29)
- Pripravljenost za sodelovanje (ČSD23, ČSD69)
- Pozitivne predhodne izkušnje sodelovanja (ČSD78, ČU3)
- Upoštevanje predlogov (ASD111)
- Podpora socialne delavke s strani uporabnice (AU28)
- Sprejemanje socialne delavke (BSD5)
- Socialna delavka kot pomembna oseba v življenju uporabnika (BSD6)
- Postavitev jasnih meja otrokom s strani staršev (BSD34)
- Osredotočenost na tukaj in zdaj (CSD19)
- Komunikativnost (ČSD7)
- Ne konfliktnost (ČSD17)
- Odprtost (ČSD24)
- Odprtost za znanje (ČSD25)
- Premišljenost (ČSD26)

- Upoštevanje socialne delavke (ČSD28)
- Poslušanje (ČSD30)
- Zadovoljstvo uporabnika (ČSD47)
- Zaupanje (ČSD68)
- Lastnosti uporabnika (ČSD120)
- Odsotnost neprijetnih občutkov (ČU5)
- Nepotrpežljivost (ČU38)
- Vzkipljivost (ČU39)
- Mirnost (DSD9)
- Spoštljivost (DSD10)
- Samoiniciativno iskanje rešitev (DSD11)
- Urejenost (DSD13)
- Širši kontekst uporabnika (DSD34)
- Razumevanje obsežnosti dela socialne delavke (DU16)

❖ DEJAVNIKI ODNOSA

- Zaupanje (ČSD12, ČSD22, ČSD32, ČSD36)
- Vzpostavitev delovnega odnosa (ASD110, DSD26)
- Obojestransko sodelovanje (AU27, CSD3)
- Vključenost uporabnika v proces dela (BSD10, BSD17)
- Stalna dosegljivost (CSD11, DSD31)
- Stalni stik (CSD31, DSD30)
- Lepa komunikacija (CU16, CU18)
- Mirna komunikacija (CU17, CU20)
- Odnos (ČU6, ČU12)
- Iskren odnos (ČU21, ČU25)
- Pomembnost celotnega procesa dela (ASD107)
- Razbremenitev krivde vpletenih v reševanju problema (AU29)
- Odprt odnos (BSD38)
- Odkrit odnos (BSD39)
- Pošten odnos (BSD44)
- Prisotnost v odnosu (BSD45)
- Pristen odnos (BSD46)
- Pogovor (CSD30)
- Korektna komunikacija (ČSD10)
- Vzpostavitev osebnega stika (ČSD35)
- Osebni stik (ČSD75)
- Sprejemanje (ČU14)
- Človeški odnos (ČU22)
- Odsotnost pretvarjanja (ČU26)
- Korekten odnos (ČU36)
- Prijazen odnos (ČU37)
- Vzajemen odnos (ČU40)
- Možnost izredne denarne socialne pomoči kot prelomni dogodek v odnosu (ČU70)

- Dobro razumevanje (DU7)
- ❖ DEJAVNIKI SOCIALNE MREŽE
 - Skrb za otroke (CU12, CU15, DSD12)
 - Širše okolje (ASD34)
 - Socialna mreža (ASD54)
 - Dobro počutje otrok v rejniški družini (DSD25)
 - Socialna podpora uporabnika (DSD35)
- ❖ ZNANJA, VEŠČINE IN SPRETNOSTI
 - Upoštevanje otrokovega glasu (BSD18, BSD37, BSD55)
 - Znanje za ravnanje (BSD43, BSD47)
 - Osebno vodenje (BSD48)
 - Približevanje uporabniku (BSD50)
 - Uporaba prisposodob (BSD51)
 - Pogovor (BSD53)
 - Upoštevanje perspektive uporabnika (BSD54)
- ❖ VKLJUČEVANJE V DRUGE INSTITUCIJE
 - Druge vpletene institucije (ASD35, ASD55)
 - Programi pomoči (ASD56)
 - Sodelovanje s šolo (AU31)
- ❖ PODROČJE DELA NA CENTRIH ZA SOCIALNO DELO
 - Hitri upravni postopki (AU25)
 - Odsotnost ukrepov povezanih z javnimi pooblastili (CSD75)
 - Odsotnost potrebe po interventnem ukrepanju (CU11)
 - Pravno formalno pisanje odločb (ČSD40)
 - Urejene zadeve v sistemu (ČSD49)
 - Urejene zadeve v računalniških programih (ČSD50)
- DEJAVNIKI NEUSPEŠNEGA SODELOVANJA
 - ❖ DEJAVNIKI SOCIALNE DELAVKE
 - Spodbujanje k šolskemu delu (BU5, BU7, BU8)
 - Neodzivnost na telefonske klice (DU17, DU39)
 - Socialna delavka ni verjela (AU11, AU22)
 - Mlada (AU14)
 - Zmanjševanje teže problemov (AU50)
 - Neizkušenosť (AU15)
 - Premalo pomoči in podpore (AU20)
 - Socialna delavka kot avtoriteta (BSD52)
 - Ukazovalnost (BU6)
 - Strogost (BU9)
 - Vsiljivost (BU14)
 - Nesramnost (CU68)
 - Glasno govorjenje (CU69)

- Premajhna pozornost uporabnikom, ki imajo zadržke do centra za socialno delo (ČSD33)
- Uraden stik (ČSD73)
- Trud po vrnitvi otrok k biološkim staršem (DU18)

❖ DEJAVNIKI UPORABNIKA

- Ne poznavanje ozadja dela socialnih delavk (ČSD54, DSD5, DSD15, DSD19)
- Pritiski na socialno delavko (DSD4, DSD14)
- Neupoštevanje dogovorov (BSD21)
- Osredotočanje na preteklost (CSD18)
- Primanjkovanje časa o aktualnih zadevah zaradi poglobljanja dogodkov iz preteklosti (CSD21)
- Preobsežni časovni okvirji telefonskih pogovorov (CSD104)
- Primerjanje s socialno delavko (ČSD70)
- Konflikti preko telefona (DSD18)
- Neupoštevanje nasvetov socialne delavke (DSD60)

❖ DEJAVNIKI ODNOSA

- Sočasno sodelovanje z žrtvijo in povzročiteljem nasilja (AU61)
- Uraden stik (BSD49)
- Primanjkovanje osebnega stika (ČSD37)

❖ DEJAVNIKI SOCIALNE MREŽE

- Uporabniki bližnji otežujejo sodelovanje (AU6, DSD6, DSD16, DSD73)
- Nesramnost uporabnikov bližnjih do socialne delavke (DSD17)
- Število otrok v rejništvu otežuje kvalitetne odnose v rejniški družini (DSD24)

❖ PODROČJE DELA NA CENTRIH ZA SOCIALNO DELO

- Počasni upravni postopki (AU3, AU5)
- Nezadovoljstvo s hitrostjo upravnih postopkov (AU4)
- Primanjkovanje časa za raziskovanje širšega konteksta uporabnika (ČSD38)
- Počasno pridobivanje podatkov iz informativnega sistema (ČSD53)
- Negativna pisna odločba (ČSD74)

○ NAČIN SODELOVANJA

❖ OBLIKE PODPORE IN POMOČI

- Pogovor (ASD91, BU23, DU42, DU81)
- Osebni stik (ČSD105, DU79)
- Svetovanje (DU12, DU46)
- Pogovor o aktualnih izzivih otrok v rejništvu (DU45, DU47)
- Podelitev stiske (ASD92)
- Iskanje možnih rešitev (ASD93)
- Določitev majhnih korakov v smeri proti zelenemu izidu (ASD94)
- Koordiniranje pomoči (ASD101)
- Iskanje drugih virov pomoči (ASD123)
- Spodbuda k prijavi nasilja v družini (AU49)

- Sodelovanje zaradi kraje v trgovini (BU3)
- Svetovanje o izzivih odraščanja otrok (CSD12)
- Pogovori o naravnih procesih odraščanja (CSD13)
- Pogovori o vsakdanjih zadevah (CSD14)
- Posvetovanje o dobrih načinih ravnanja v vsakdanjem življenju pri socialni delavki (CSD15)
- Smernice o ravnanju v vsakdanjem življenju (CSD20)
- Sodelovanje zaradi pretirane skrbi za otroke (CU59)
- Oddaja vloge v poštni nabiralnik (ČSD104)
- Osebna oddaja vloge v pisarno (ČSD108)
- Prisotnost uporabnika na stikih pod nadzorom strokovne osebe (DSD67)
- Pogovor o otrocih v rejništvu (DU43)
- Prisotnost uporabnika na stikih pod nadzorom strokovne osebe (DU44)

❖ SODELOVANJE Z DRUGIMI INSTITUCIJAMI

- Vključevanje drugih institucij (ASD95)
- Sodelovanje z drugimi institucijami (ASD99)
- Spremljanje napredka s pomočjo drugih institucij (ASD100)
- Preverjanje sodelovanja z drugimi institucijami (ASD102)
- Pregled rešitev oblikovanih v drugih institucijah (ASD103)
- Sodelovanje predlagala šola (CU13)

❖ PROSTOR SODELOVANJA

- Pogovor v institucionalnem okolju (ASD96, AU48, AU51, BSD77, BU22, DSD52, DU3, DU41)
- Obiski v zasebnih prostorih (ASD97, AU55, BSD78, BU21, CSD47, CSD49, CU14, CU33)
- Telefonski pogovori (ASD98, AU47, CSD46, CU32, DSD51, DU4, DU80)
- Obiski v zasebnih prostorih zaradi uspešnejšega približevanja uporabniku (BSD79)
- Elektronska pošta (ČSD89, ČU74)
- Redki obiski na centru za socialno delo (ČU41, ČU43)
- Telefonski pogovori zaradi Covid-19 (CSD50)
- Pošiljanje vlog preko pošte (ČSD64)
- Terensko socialno delo (ČSD96)

❖ SODELOVANJE Z DRUŽINSKIMI ČLANI

- Vključevanje družinskih članov (ASD104, BSD27, CU34, ČSD19)
- Sodelovanje preko staršev (BSD1, BSD81)
- Vzpostavljane delovnega odnosa s celotno družino (BSD2, BSD33)
- Učenje staršev o poudarjanju pozitivnih vedenj otrok (BSD32, BSD35)
- Podpora in pomoč staršem (BSD28)
- Pomoč in podpora staršem pri vzpostavitvi starševske avtoritete (BSD29)
- Učenje staršev o nesprejemljivih vedenjih otroka (BSD30)
- Krepitev starševskih veščin (BSD31)
- Vpogled v posledice otrokovih dejanj (BSD36)

- Raziskovanje širše družine (ČSD13)
- Ugotavljanje otrokovih dolžnosti za preživljanje staršev (ČSD14)
- Hči podala izjavo na zapisnik (ČSD15)

➤ **DEJAVNIKI SOCIALNE DELAVKE**

○ **NAČINI RAVNANJA**

- Razumevanje človeka (ASD74, CSD40, CU39, DU31, DU34, DU37, DU72)
- Pomoč socialne delavke (AU7, AU42, CSD45, CU46, ČSD81, DSD42, DU70)
- Odzivnost na klice (AU53, CU24, ČU76, DSD53)
- Podpora (DSD43, DU32, DU35, DU38)
- Poslušanje (ASD61, CSD39, DSD46)
- Približevanje uporabniku (ASD78, DSD40, DSD49)
- Nasveti o vedenju na sodišču (AU8, AU9, AU10)
- Prevelika osebna vključenost v sodelovanje z uporabniki (BSD76, ČSD100, DSD48)
- Prilagajanje uporabniku oziroma družini (BSD69, CSD37, CU47)
- Pozornost na majhne korake (ASD25, ASD30)
- Sodelovanje (ASD44, BSD72)
- Odsotnost časovne omejitve (ASD53, ČSD83)
- Razumevanje stiske (ASD59, DSD45)
- Iskanje dodatnih virov moči (ASD60, BSD70)
- Prepoznavanje ovir (ASD83, ASD90)
- Seznanitev z varnostnimi ukrepi pred povzročiteljem nasilja (AU44, AU46)
- Zavzetost v odnosu z uporabnikom (BSD60, BSD73)
- Postaviti se za otroke uporabnika (CU42, CU44)
- Prevezemanje uporabnikovih problemov nase (ČSD101, ČSD103)
- Dosegljivost (ČSD80, ČSD137)
- Brez pričakovanj po velikih spremembah (ASD26)
- Motivacija (ASD45)
- Količina vloška v odnos (ASD46)
- Pozornost na majhne spremembe (ASD47)
- Brez namernega spregleda malenkosti (ASD48)
- Pozornost na podrobnosti (ASD49)
- Trud po vzpostavitvi delovnega odnosa (ASD51)
- Razumevanje povezave dogodkov v življenju uporabnika (ASD58)
- Odgovornost do majhnih in pomembnih priložnosti (ASD70)
- Uspešno vzpostavljanje delovnega odnosa (ASD73)
- Brez obsojanja (ASD75)
- Brez ukazovanja (ASD76)
- Brez pridiganja (ASD77)
- Težave pri soočanju uporabnika zaradi pomankanja delovnih izkušenj (ASD80)
- Ne prizadeti (ASD81)
- Ne zameriti se (ASD82)
- Počasnost socialne delavke (AU2)
- Socialna delavka ni verjela (AU40)
- Pomoč pri vzgoji otrok (AU43)

- Nezmožnost razumevanja problemske situacije uporabnika (AU65)
- Siljenje v udeleževanje aktivnosti (AU86)
- Ponuditi in predstaviti vrste pomoči, ki so na voljo prostovoljno (AU133)
- Opredelitev svoje vloge v procesih podpre in pomoči (BSD57)
- Pomoč pri opredeljevanju zelenih izidov (BSD58)
- Opredelitev načina dela v sklopu dogovora o sodelovanju (BSD59)
- Pristnost v odnosu z uporabnikom (BSD61)
- Vzpostavljane delovnega odnosa z otroki in mladostniki (BSD62)
- Razumeti in upoštevati glas otroka (BSD63)
- Razumevanje uporabnika in njegovega širšega konteksta (BSD64)
- Pripravljenost za iskanje novih rešitev (BSD66)
- Iskanje rešitev izven okvirja (BSD67)
- Seznanitev uporabnika s posledicami kaznivih dejanj (BSD120)
- Pozornost na neverbalno komunikacijo (BSD160)
- Pomoč pri šolskem delu (BU20)
- Spodbujanje (CSD8)
- Postavljanje meja glede svojih zmožnosti (CSD43)
- Ločevanje uporabnika od sebe (CSD44)
- Dajanje nasvetov (CU26)
- Prinesti darila (CU29)
- Poznavanje otrok uporabnika (CU37)
- Pogovor z otroci (CU38)
- Brez obtoževanja (CU40)
- Brez poniževanja (CU41)
- Razlaga zakonodaje (ČSD44)
- Pomoč pri izpolnjevanju vlog (ČSD84)
- Raziskovanje življenjskega sveta uporabnika (ČSD85)
- Odklenjena vrata pisarne (ČSD86)
- Na voljo uporabniku (ČSD87)
- Skrb zase (ČSD88)
- Prošnja k dopolnitvi vlog (ČSD94)
- Hitra pomoč (ČSD97)
- Trud po čimprejšnji ureditvi odločbe (ČSD136)
- Odzivnost na elektronsko pošto (ČU75)
- Osebni stik (DSD41)
- Spoštovanje (DSD44)
- Dostopnost (DU76)

○ LASTNOSTI

- Prijaznost (BSD71, BU16, ČSD92, ČU69, DU30, DU36)
- Empatija (ASD57, ASD65, ASD71, CSD38, ČU72)
- Zelo v redu (CU23, CU27, DU29)
- Pomanjkanje delovnih izkušenj (ASD79, AU58, AU34, AU35)
- Mlada (AU33, AU57)
- Odprtost za različne možnosti (CSD33, CSD36)

- Vztrajnost (ASD50)
 - Ljubezen do dela z ljudmi (ASD62)
 - Želja po pomoči ljudem (ASD63)
 - Odgovornost (ASD66)
 - Vredna zaupanja (ASD69)
 - Počasnost (AU60)
 - Transparentnost (BSD56)
 - Zavzetost v odnosu z uporabnikom (BSD65)
 - Fleksibilnost (BSD68)
 - Strogost (BU17)
 - Direktnost (BU18)
 - Delovne izkušnje (BU19)
 - Nasmejanost (CU28)
 - Zanesljivost (ČSD79)
 - Korektnost (ČSD82)
 - Komunikativnost (ČSD93)
 - Težko razmejevanje delovnega in privatnega življenja (ČSD98)
 - Ljudem preveč na voljo (ČSD99)
 - Občutljivost na žalostne zgodbe ljudi (ČSD102)
 - Kreativnost (ČSD144)
 - Značilnosti dobre socialne delavke (DU33)
 - Preprostost (DU71)
- ZAČETNE PREDSPOSTAVKE
 - Socialno delo kot življenjsko poslanstvo (ASD64)
 - Pomembna oseba v uporabnikovem življenju (ASD67)
 - Zavedanje dobrega in slabega vpliva na uporabnike (ASD68)
 - Zavedanje omejenih zmožnosti doseganja velikih sprememb (ASD72)
 - Izogibanje obtoževanju človeka po nedolžnem (CU82)
 - Družina kot vrednota (ČSD145)
 - POČUTJE
 - Strah pred izgubo (ASD84)
 - Strah pred zamero (ASD86)

➤ **DEJAVNIKI UPORABNIKA**

○ **NAČIN SODELOVANJA V PROCESIH PODPORE IN POMOČI**

- Sodelovanje (AU82, BSD8, BSD14, BSD109, BU31, DSD63)
- Upoštevanje dogovorov (ČSD117, DSD66, DU61, DU64, ASD21, ASD22)
- Sprejemanje pomoči (ASD36, ASD115, AU85, CSD58, CSD63)
- Upoštevanje nasvetov socialne delavke (AU83, AU87, BSD117, DU62)
- Odzivnost na klice (ASD2, AU52, DSD64)
- Samoiniciativno iskanje pomoči (ASD116, CSD60, CSD62)
- Odzivnost (BSD9, BSD107, BSD129)
- Odzivnost na vabila (ASD3, DSD65)
- Pripravljenost za sodelovanje (ASD16, ASD42)
- Aktivno iskanje možnih rešitev (ASD17, BSD102)
- Sprejemanje pomoči (ASD18, AU85)
- Poslušanje (AU81, DU69)
- Zadržanost v začetku sodelovanja (CSD4, ČU68)
- Samoiniciativni obiski na centru za socialno delo (ASD4)
- Podelitev stisk (ASD8, CSD59)
- Iskanje pomoči (ASD5)
- Nesodelovanje (ASD19)
- Ne upoštevanje dogovorov (ASD20)
- Zavračanje pomoči (ASD37)
- Ne odzivnost (ASD38)
- Brez želje po pomoči (ASD39)
- Minimalna motivacija (ASD43)
- Priznanje nemoči (ASD117)
- Nezmožnost upoštevanja dogovorov (ASD118)
- Delo na spremembah (ASD121)
- Ne zmore vsega (ASD122)
- Pristno iskanje pomoči (ASD126)
- Pristno govorjenje o svojih težavah (ASD127)
- Podpora svojim otrokom (AU41)
- Težko kontroliranje samega sebe (AU72)
- Udeleževanje predlaganih aktivnosti s strani socialne delavke (AU84)
- Spodbujanje same sebe (AU122)
- Sodelovanje uporabnika po svojih močeh (BSD11)
- Vključevanje v pogovor (BSD12)
- Sodelovanje v upravnih postopkih (BSD13)
- Vložen trud (BSD108)
- Odsotnost ugovarjanja (BSD110)
- Odsotnost pasivnega zavlačevanja (BSD130)
- Pretepanje (BU27)
- Postopno zavedanje, da CSD ne nastopi samo pri odvzemu otrok (CSD57)
- Nezaupanje v začetni fazi sodelovanja (CSD68)
- Pečenje peciva za socialno delavko (CU43)
- Posvetovanje s socialno delavko (CU51)

- Potreba po potrditvi s strani socialne delavke (CU52)
 - Brezhibno izpolnjevanje vloge (ČSD107)
 - Iskanje rešitev (ČU47)
 - Mirno reševanje konfliktov (ČU53)
 - Brez pretvarjanja (ČU61)
 - Brez laganja (ČU62)
 - Veselje do sodelovanja (DU67)
 - Upoštevanje majhnih korakov v smeri želenega izida (ASD23)
- VZROKI ZA NAČINE SODELOVANJA
- Slabe izkušnje sodelovanja s centrom za socialno delo (CSD5, CSD52, CSD54)
 - Vzgoja s strani staršev uporabnika (AU45)
 - Otrok kot vmesni člen med konfliktnima staršema (BSD103)
 - Zamenjava vlog v družini (BSD104)
 - Otrok kot avtoriteta v družini (BSD105)
 - Strah pred odvzemom otrok (CSD69)
 - Želja po prepričanju o pravih ravnanjih (CU55)
 - Dolgoletno prejemanje denarne socialne pomoči (ČSD106)
 - Slabo poznavanje socialne delavke na začetku sodelovanja (ČU67)
 - Obstojanje možnosti, da bi se otrok vrnil k biološki mami (DSD22)
- POČUTJE
- Dobro počutje (ASD7)
 - Strah pred odvzemom otrok (CSD6)
 - Hvaležnost za trud socialne delavke (CU45)
 - Razočaranje zaradi vključitve CSD-ja v družino (CU60, CU61)
 - Veselje zaradi poznavanja socialne delavke (CU62)
 - Mešana razpoloženja (ČSD8)
 - Strah pred vračanjem sredstev (ČSD43)
- LASTNOSTI
- Prijaznost (BSD96, BU25, BU28, ČSD115, DSD54, DU58)
 - Iskrenost (ASD124, ASD128, AU36, AU39, AU68)
 - Uporabnikov trud (ASD114, ASD120, DU66)
 - Poštenost (AU37, AU66, ČU63)
 - Zelo v redu (AU79, ČSD119, DU57)
 - Zabavnost (BSD100, DU54, DU56)
 - Spoštljivost (BSD106, ČSD116, DSD57)
 - Ne konfliktnost (AU38, AU59)
 - Potreba po pogovoru z ljudmi (AU114, CSD16)
 - Prijetnost (BSD99, DU53)
 - Težko zaupati socialni delavki (ASD52)
 - Pogum (ASD119)
 - Odsotnost olepševanja (ASD125)
 - Direktnost (AU67)
 - Ljubezen do drugih ljudi (AU69)

- Skrb za drugega človeka (AU70)
- Vzkipljivost (AU71)
- Pomoč ljudem (AU80)
- Potreba po druženju (AU115)
- Vljudnost (BSD97)
- Močna volja (BSD101)
- Hitra vzkipljivost (BU24)
- Družabnost (BU26)
- Nasilnost (BU29)
- Težko kontroliranje jeze (BU30)
- Odprtost (CSD51)
- Slabša opremljenost z veščinami iz vsakdanjega življenja (CSD53)
- Aktivnost (CSD61)
- Vztrajnost (CU48)
- Odkritost (CU99)
- Upanje (ČSD112)
- Mirnost (ČSD114)
- Vestnost (ČSD118)
- Umirjenost (ČSD122)
- Nežnost (ČSD123)
- Občutljivost (ČSD124)
- Toplina (ČU51)
- Brez vzkipljivosti (ČU52)
- Delavnost (DSD55)
- Odgovornost (DSD56)
- Verovanje (DSD58)
- Zahtevnost do sebe (DSD59)
- Samozavest (DSD61)
- Razgledanost (DSD62)
- Nasmehanost (DU55)
- Smešnost (DU59)
- Ustvarjalnost (DU85)

○ ZAČETNE PREDPOSTAVKE

- Samokritičnost (ČU54, ČU56)
- Resnica kot vrednota (AU73)
- Želja po življenju (ČSD110)
- Pozitiven pogled na svet (ČSD111)
- Zaupanje ljudem (ČSD113)
- Neprijetno biti uporabnik centra za socialno delo (ČU11)
- Želja po študiju socialnega dela (ČU27)
- Socialno delo kot poslanstvo (ČU29)
- Ponos na življenjske uspehe (ČU45)
- Zbrati moč po težkih življenjskih preizkušnjah (ČU46)
- Ponos nase (ČU48)

- Ne obupati (ČU49)
- Iskanje pozitivnega (ČU50)
- Brez napadanja drugih (ČU55)
- Sprejetost veliko pomeni (ČU66)
- Neustreznost kapitalističnega sistema (ČU84)
- Mir kot vrednota (ČU88)
- Sprava kot vrednota (ČU89)
- Odnosi z drugimi ljudmi kot vrednota (ČU90)
- Razumevanje dela socialne delavke (DU40)
- Želja po dobrem sodelovanju (DU65)
- Pomoč otrokom kot vrednota (CU58)

➤ **DEJAVNIKI ODNOSA**

○ **ZNAČILNOSTI ODNOSA**

- Razvijanje odnosa (ASD134, ASD141, BSD118, CSD77, ČSD134)
- Zaupanje (ASD136, BSD127, CSD7, CU80, DU60)
- Iskren odnos (ASD9, ČU60, DSD71)
- Reden stik (ASD146, DSD50)
- Spoštljiv odnos (BSD7, CSD72)
- Korekten odnos (CSD70, ČSD135)
- Uradni odnos (DU75, DU77)
- Vzpostavitev zaupnega odnosa (ASD6)
- Odsotnost sporov (ASD143)
- Sproščen odnos (AU88)
- Prijateljski odnos (AU89)
- Odsotnost neposrednega intenzivnega odnosa z uporabnikom (BSD3)
- Vzpostavitev delovnega odnosa (BSD15)
- Odsotnost trdnega odnosa (BSD80)
- Posreden odnos preko staršev (BSD82)
- Vsakokratno pričakovanje presenečenj (BSD112)
- Uspešen odnos (BSD114)
- Lažja vzpostavitev delovnega odnosa zaradi poznavanja uporabnika iz preteklih procesov podpore in pomoči (BSD119)
- Spoštovanje socialne delavke (BSD126)
- Dlje časa trajajoč odnos (CSD65)
- Soustvarjanje (CSD67)
- Prijazen odnos (CSD71)
- Previdnost v začetni fazi sodelovanja s strani uporabnice (CSD73)
- Razumevanje sodelujočih (CU73)
- Usklajenost z energijami (ČSD129)
- Nepopolna iskrenost s strani uporabnice (ČSD130)
- Stopnjevanje zaupanja (ČSD133)
- Stopnjevanje napetosti (DSD72)
- Dobro razumevanje (DU73)
- Ne prijateljski odnos (DU74)
- Prijeten odnos (DU78)

○ KOMUNIKACIJA

- Spoštljiva komunikacija (AU100, BSD128, ASD144, CSD79, DSD74)
- Odprt pogovor (ASD10, CSD10, CSD66)
- Iskrena komunikacija (CSD34, CSD42)
- Lep način komuniciranja (CU36, ČSD95)
- Obojestranska komunikacija (CSD35)
- Odkrita komunikacija (CSD41)
- Redna komunikacija (ASD145)
- Strinjanje o nestrinjanju (CSD78)
- Komunikacijske veščine s strani uporabnika (CU67)
- Komunikacija brez obtožb (CU70)
- Brez poniževanja (CU71)
- Sproščena komunikacija (CU72)
- Komunikacijske veščine s strani socialne delavke (CU96)
- Dopolnjevanje vlog preko elektronske pošte (ČSD90)
- Umirjena komunikacija (ČSD126)
- Počasna komunikacija (ČSD127)
- Prijazna komunikacija (ČSD128)
- Glasnejša komunikacija (DSD75)
- Spori zaradi nesporazumov (DSD76)

○ POČUTJE

- Sproščenost (ASD129, BSD111, DSD69)
- Izgubljeno (ASD131, ASD132)
- Napetost (BSD113, DSD68)
- Pričakovanje dobrega sodelovanja s strani uporabnika (CU75, CU77)
- Strah pred ne sodelovanjem (ASD85)
- Nemočno (ASD130)
- Prizadetost ker socialna delavka ni verjela (AU91)
- Šok, ker socialna delavka ni verjela (AU93)
- Prizadetost, ker socialna delavka ni verjela (AU94)
- Občutki sramu s strani uporabnika zaradi kaznivega dejanja (BSD121)
- Prijetnost (CSD64)
- Prijetni pogovori (CU31)
- Pričakovanje dobrega razumevanja s strani uporabnika (CU76)
- Zelo dobro počutje (ČSD121)
- Strah pred izgubo denarne socialne pomoči (ČSD132)
- Brez ponižujočih občutkov (ČU10)
- Brez občutkov manjvrednosti (ČU13)
- Pritiski na socialno delavko (DSD70)
- Dobro počutje (DU68)

○ SOOČANJE Z IZZIVI V ODNOSU

- Udeleževanje na posvetovalnih timih (ASD133)
- Ponavljanje namena sodelovanja (CSD74)

○ NAČINI RAVNANJA

- Prisluhnuti uporabniku (CU74, CU78, ČU73)
- Pripravljenost za sodelovanje (ASD139, BSD116)
- Vedno več povedala (ASD135)
- Nikoli odklonilna (ASD137)
- Nikoli brez zaupanja (ASD138)
- Stalna pripravljenost za sodelovanje (ASD140)
- Vedno več pogovora (ASD142)
- Vedno dosegljiva na telefon (ASD147)
- Možnost izpovedati se (AU90)
- Ponotranjanje besed, s katerimi socialna delavka ni verjela (AU92)
- Želja po zamenjavi socialne delavke (AU95)
- Spodbuda k prijavi nasilja v družini (AU101)
- Vzpostavitev delovnega odnosa (BSD115)
- Upadanje sodelovanja uporabnika (BSD122)
- Manj sodelovanja v pogovorih (BSD123)
- Večje sodelovanje uporabnika v zasebnih prostorih (BSD124)
- Večje sprejemanje socialne delavke v zasebnih prostorih (BSD125)
- Svetovati uporabniku (CU79)
- Brez obtoževanja (CU81)
- Zrcaljenje uporabnikovih lastnosti (ČSD125)
- Skrivanje kajenja pred socialno delavko (ČSD131)
- Sodelovanje (DU63)

➤ **DEJAVNIKI SOCIALNE MREŽE**

○ DEJAVNIKI IZVEN KONTEKSTA PODPORE IN POMOČI

❖ SPLOŠNO

- Težave z zanositvijo (DSD77, DU52, DU83)
- Malo interakcij z drugimi ljudmi (CSD85, CSD89)
- Šibka socialna mreža (BSD156, CSD81)
- Čakanje na operacijo in okrevanje (AU106)
- Prometna nesreča v preteklosti (AU107)
- Ovirano zdraviliško zdravljenje zaradi otrok (AU108)
- Izgorelost v preteklosti (AU123)
- Prometna nesreča v preteklosti (AU124)
- Zgodnja samostojnost uporabnice (AU131)
- Povprečna uspešnost v šoli (BSD139)
- Odsotnost priložnosti za pogovore z drugimi ljudmi (CSD17)
- Bolezenska debelost (CSD48)
- Konflikti z drugimi ljudmi (CSD84)
- Finančne težave (ČSD9)
- Odsotnost lastnih dohodkov za preživetje (ČSD151)
- Neposredne izkušnje s socialnim delom (ČU31)
- Težke življenjske preizkušnje (ČU64)
- Ignoranca v preteklosti (ČU65)
- Spolna zloraba v preteklosti (ČU80)

- Uspešno soočanje s težkimi življenjskimi preizkušnjami (ČU82)
- Skrb za druge (ČU97)
- Življenje na vasi (DSD80)

❖ ZAPOSLOTVENI STATUS

- Brezposelnost (ASD148, AU103, ČSD138)
- Samostojno podjetje (DSD83, DU50, DU84)
- Invalidska upokojitev (CSD80, CU91)
- Želja po lastnem zaslužku (ČU83, ČU85)
- Zdravstvene težave ovira pri brezposelnosti (ASD157, AU105)
- Aktivno iskanje zaposlitve (AU104)

❖ DRUŽINA

- Otroci (ASD149, AU102, CSD83, ČSD140, ČU92, ČU95)
- Poročena oseba (CSD82, DU51, DU82)
- Večinska skrb mame za otroke (BSD134, DSD82)
- Zaščitniški odnos do otrok (CSD55, CSD86)
- Skrb za otroke po najboljših močeh (CSD56, DSD84)
- Trud za otroke (CU50, CU56)
- Dobra mama (CU65, ČU57)
- Slabi odnosi v družini (ČSD20, ČSD27)
- Velika odsotnost očeta (DSD81, DU89)
- Skrb za otroke in gospodinjstva opravila (ASD150)
- Grožnje s strani bivšega partnerja (AU96)
- Nespečnost zaradi groženj s strani bivšega partnerja (AU97)
- Bivšemu partnerju oproščeno nasilje, ki ga je izvajal nad uporabnico (AU98)
- Želja po prenehanju nasilja v družini (AU99)
- Odsotnost omejevanja stikov otrok z njihovim očetom (AU129)
- Oče otrok ne plačuje preživnine (AU130)
- V preteklosti spodbudno družinsko okolje (BSD131)
- Razveza med staršema pomemben dejavnik družinskih sprememb (BSD132)
- Tradicionalna razdelitev družinskih vlog (BSD133)
- Večinska odsotnost očeta pri skrbi za otroke (BSD135)
- Razveza za otroka zelo obremenjujoča (BSD136)
- Razveza kot povod za spremembo otrokovih vedenj (BSD137)
- Razveza kot povod za otrokovo stisko (BSD138)
- Stalen stik s sestro (BSD141)
- Pogosti spori s sestro (BSD142)
- Mešani odnosi s sestro (BSD143)
- Sorodniki v tujini (BSD148)
- Redki stiki z očetom (BU32)
- Velik nadzor nad otroci (CSD87)
- Spodbudno družinsko okolje (CU35)
- Odsotnost strogosti do otrok (CU49)
- Pomoč otrokom pri šolskem delu (CU57)

- Dobri odnosi s svojimi otroci (CU63)
- Dobro vzgojeni otroci (CU66)
- Samska oseba (ČSD5)
- Razveza (ČSD141)
- Slabi odnosi s hčerko (ČSD142)
- Pomoč otrokom (ČU58)
- Stroga vzgoja s strani mame (ČU81)
- Teta (ČU93)
- Neustrezna pomoč pri vzgoji otrok s strani mame in tete (ČU94)
- Brez otrok (DSD78)
- Otroci v rejništvu (DSD79)
- Šolanje otrok na daljavo kot izziv (DSD85)
- Grajenje dobrega odnosa s partnerjem (DSD86)
- Izzivi z otroci v rejništvu (DU25)
- Rejniška družina (DU49)

❖ PROSTOČASNE AKTIVNOSTI

- Prijatelji (ASD154, AU76, AU116, BSD146, BU34)
- Tek (ASD151, AU109, DU86)
- Fitnes (ASD153, AU110)
- Peka peciva (CSD91, CU89)
- Pisanje pesmi (ČSD143, ČU77)
- Skrb zase (ASD152)
- Skrb za urejeno življenje (ASD156)
- Stalen stik s prijateljicami (AU77)
- Športna aktivnost od otroštva (AU111)
- Šport kot sprostitev (AU112)
- Šport kot razbremenitev (AU113)
- Dostop do prijateljev (BSD140)
- Treniranje nogometa v preteklosti (BSD144)
- Zanimanje za treniranje boksa (BSD145)
- Vožnja s kolesom (BSD147)
- Igranje računalniških iger (BU33)
- Brez aktivnosti (CSD88)
- Omejitev prostočasnih aktivnosti na dom (CSD90)
- Zadrževanje doma (CU83)
- Omejevanje prostočasnih aktivnosti zaradi Covid-19 (CU84)
- Prevoz otrok do prijateljev (CU85)
- Odhod iz hiše zaradi otrok in njihovega druženja (CU86)
- Opazovanje svojih otrok (CU87)
- Vožnja otrok v šolo in domov (CU88)
- Kuhanje (CU90)
- Prostovoljstvo (ČU28)
- Premalo skrbi zase (ČU59)
- Pisanje avtobiografije (ČU78)

- Izdaja pesniške zbirke (ČU79)
- Zdravilni pripravki (ČU86)
- Družabna omrežja (ČU91)
- Sprehodi (DU87)

○ PODPORA IZ OKOLJA

- Prijatelji (ASD155, BU35, ASD159, AU118, AU126, ČU101, DSD88)
- Denarna socialna pomoč (ASD158, ČSD139, ČSD147, ČSD152, ČU42)
- Mož (CU94, DSD87, DU88)
- Organizacije in društva (AU128, ČU102)
- Šibka socialna podpora (BSD149, CSD92)
- Socialna delavka (CSD93, CU95)
- Center za socialno delo (CSD94, ČSD154)
- Komuniciranje z ljudmi (ČSD148, ČSD150)
- Varstveni dodatek (ČSD149, ČSD153)
- Podpora prijateljice glede upravnih postopkov na CSD (AU74)
- Dostopnost prijateljev (AU75)
- Empatija prijateljev (AU78)
- Nezaupanje vsem prijateljem (AU117)
- Podpora prijateljice z resničnimi izjavami podanimi na policijo (AU119)
- Spodbuda k ločitvi uporabnice od nasilnega partnerja (AU120)
- Pozornost na spremembe v vedenju s strani prijateljice (AU121)
- Starši (AU125)
- Sin (AU127)
- Ukrepi povezani s Covid-19 omejili socialno podporo (BSD150)
- Zamenjava razreda v šoli omejila socialno podporo (BSD151)
- Konflikt staršev preprečuje glavno podporo (BSD152)
- Stres zaradi ločitve staršev (BSD153)
- Babica (BSD154)
- Dedek (BSD155)
- Neprepričanost socialne delavke, če bi se uporabnik k njej samoiniciativno obrnil po pomoč (BSD158)
- Stric (BU36)
- Šola (CSD95)
- Posvetovanje pri zdravnici (CU53)
- Posvetovanje z drugimi (CU54)
- Redki stiki s sosedi (CU92)
- Slabo mnenje o sosedih (CU92)
- Otroci ne pomagajo (ČSD146)
- Zmanjšan krog prijateljev (ČU87)
- Otroci (ČU96)
- Ne odvisnost od CSD-ja (ČU98)
- Močna podpora (ČU99)
- Želja po širši socialni mreži (ČU100)
- Verovanje (DSD89)

- Redki stiki s prijatelji (DU90)
- Poznavanje malo ljudi v okolici doma (DU91)
- Družina (DU92)
- Sestra (DU93)
- Mama (DU94)
- Smrt očeta (DU95)

○ POVEZAVA S SODELOVANJEM NA CENTRU ZA SOCIALNO DELO

- Povezanost vseh dejavnikov (ASD160, BSD157)
- Prepletenost vseh dejavnikov (ASD161)

➤ **ZNANJA, VEŠČINE IN SPRETNOSTI**

○ KONCEPTI, METODE IN TEHNIKE DELA

- Koncepti, metode in tehnike dela (ASD178, ASD181, BSD94)
- Instrumentalna definicija problema (ASD164, DSD92)
- Perspektiva moči (ASD165, DSD93)
- Odpovedati se temu, da ne verjamemo (ASD174)
- Resno vzeti povedano (ASD175)
- Osebno vodenje (ASD176)
- Znanja pridobljena na fakulteti (ASD182, DSD90)
- Koncepti delovnega odnosa (ASD162)
- Vzpostavljanje delovnega odnosa (ASD163)
- Neuporabnost vseh konceptov, metod in tehnik dela ob odsotnosti sposobnosti za približevanje (ASD168)
- Znanje za ravnanje (ČSD164)
- Jezika socialnega dela (ČSD165)
- Znanja kot vodilo v uradniški odnos (ČU103)
- Dogovor o sodelovanju (DSD91)
- Znanja kot prednost (DU104)

○ DRUGA ZNANJA

- Zakonodaja (ASD179, ČU104, DSD95)
- Odraščanje otrok (CSD97, CU64)
- Psihološka znanja (ČSD160, ČU105)
- Znanja pridobljena na strokovnih timih (ASD166)
- Znanja pridobljena na izobraževanjih (ASD167)
- Upravni postopki na CSD (ASD180)
- Znanja pridobljena v sklopu strokovnega izpita (ASD183)
- Izvajanje javnih pooblastil (ASD188)
- Samo-zavarovanje pred povzročiteljem nasilja (AU62)
- Vzgoja otrok (AU63)
- Nasveti o vedenju na sodišču (AU64)
- Razumevanje razvojne stopnje otroka oziroma mladostnika (BSD83)
- Znanja o družinski dinamiki (BSD84)
- Tehnike nagrajevanja (BSD88)
- Oblikovanje družinskih pravil (BSD89)

- Postavljanje meja (BSD90)
 - Oblikovanje družinskih pravil (BSD91)
 - Poznavanje šolskih pristopov (BSD95)
 - Razvojna psihologija (CSD96)
 - Veščine komuniciranja (CSD98)
 - Računalniška znanja (ČSD166)
 - Programska znanja (ČSD167)
 - Virtualna komunikacija (ČSD168)
 - Skupinsko delo (DSD94)
- SKUPNI DEJAVNIKI
- Osnovne človeške lastnosti (ASD170, ASD184, ČU108)
 - Poslušanje (ASD173, DSD96, DU98)
 - Pomoč (ASD187, ČSD162)
 - Preverjanje dogovorov (ASD191, ASD193)
 - Veščine komuniciranja (CU25, DU100)
 - Sposobnost zaznavanja potreb uporabnika (ČSD155, ČSD158)
 - Empatija (ČSD157, DSD98)
 - Pristop socialne delavke (ČU106, ČU110)
 - Razumevanje uporabnika (DSD97, DU99)
 - Nujnost skupnih dejavnikov za celostno obravnavo uporabnika (ASD169)
 - Spoštovanje (ASD171)
 - Odpiranje prostora za glas uporabnika (ASD172)
 - Pomen odnosa (ASD177)
 - Osebnostne lastnosti (ASD185)
 - Strokovna odgovornost (ASD186)
 - Sledenje (ASD189)
 - Aktivno poslušanje (ASD190)
 - Oblikovanje naslednjega koraka (ASD192)
 - Podelitev nemoči (ASD194)
 - Posvetovanje z drugimi (ASD195)
 - Vsakokratno odzivanje (ASD196)
 - Nikoli brez besed (ASD197)
 - Oblikovanje ciljev (BSD85)
 - Oblikovanje dogovorov v skladu z uporabnikovimi zmožnostmi (BSD86)
 - Upoštevanje uporabnikovih zmožnosti (BSD87)
 - Soustvarjanje družinskih pravil (BSD92)
 - Pozornost na pozitivnih vedenjih uporabnika (BSD93)
 - Poudarjanje spodbujajočih vedenj družinskih članov (BSD98)
 - Odsotnost slabe vesti pri podajanju kritike uporabniku (CSD99)
 - Postavljanje meja (CSD100)
 - Osredotočenost na bistvo (CSD105)
 - Odpiranje prostora za potrebe uporabnika (CSD106)
 - Čustvovanje (ČSD156)
 - Preverjanje razumevanja uporabnika (ČSD159)

- Prijaznost (ČSD161)
- Preprosta obrazložitev postopkov (ČSD163)
- Pristop pomembnejši od znanj (ČU107)
- Skupni dejavniki pomembnejši od znanj (ČU109)
- Odnos socialne delavke do svojega poklica (ČU111)
- Skupno iskanje zelenega izida (DSD99)
- Razumevanje stiske (DU101)
- Pogovor (DU102)
- Svetovanje (DU103)

○ PRIDOBIVANJE POVRATNIH INFORMACIJ

- Brez možnosti povratne informacije uporabnika o sodelovanju (ASD198, AU132, CSD101, CU97, ČU112, DSD100, DU105)
- Samoiniciativne povratne informacije s strani uporabnika (CU98, DSD101, DU107)
- Možnost postavljanja vprašanj ob koncu vsakega srečanja (BSD159)
- Spraševanje po dodatni spodbudi (BSD161)
- Spraševanje po morebitnih težavah (BSD162)
- Odprt prostor za tematike, o katerih se uporabnik sam želi pogovoriti (BSD163)
- Podajanje povratne informacije o sodelovanju s strani socialne delavke (CSD102)
- Povratne informacije o dobrih straneh sodelovanja (CSD103)
- Spoštljivo podajanje povratnih informacij (CU100)
- Povratne informacije preko novoletne voščilnice (ČSD169, ČU114)
- Odsotnost potrebe po povratnih informacijah (ČU113)
- Seznanjenje z možnostjo povratnih informacij na začetku sodelovanja (DU106)
- Želja po obojestranskih povratnih informacijah (DU108)

➤ **PODROČJE DELA NA CENTRIH ZA SOCIALNO DELO**

○ NALOGE

- Obremenjenost socialne delavke zaradi prevelikega števila uporabnikov (BSD75, DSD39, DSD47)
- Socialno varstvene storitve (ASD89, CSD76)
- Rejništvo (DSD2, DU1)
- Upravni postopki na CSD (ASD40)
- Dolžnost zaščite otroka po zakonu (ASD41)
- Razlikovanje med javnimi pooblastili in socialnovarstvenimi storitvami (ASD87)
- Javna pooblastila (ASD88)
- Omejenost z upravnimi postopki (BSD74)
- Ozko usmerjeno delo (ČSD34)
- Zakonske omejitve izrednih denarnih socialnih pomoči (ČSD91)
- Upoštevanje otrokove največje koristi (DSD20)
- Končna odločitev sodišča (DSD21)
- Preučevanje možnosti vrnitve otroka k biološki mami (DSD23)