Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Gaja Čebulj

Kriteriji uspešne prakse socialnega dela

Magistrsko delo

Ljubljana, 2023

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Gaja Čebulj

Kriteriji uspešne prakse socialnega dela

Magistrsko delo

Mentorica: doc. dr. Lea Šugman Bohinc

Ljubljana, 2023

Zahvala

Srčna hvala partnerju Mitju in hčeri Žani, ki sta bila moja največja motivacija za zaključek in trud, vložen v magistrsko delo. Hvala!

Zahvalila bi se staršema, ki sta vedno verjela vame, me spodbujala in v meni videla željo po delu v stroki socialnega dela.

Iskrena hvala tudi mentorici dr. Lei Šugman Bohinc, ki je potrpežljivo spremljala oblikovanje magistrskega dela in me spodbujala, da predstavim kvalitetno strokovno delo.

PODATKI O MAGISTRSKEM DELU

Ime in priimek: Gaja Čebulj

Naslov naloge: Kriteriji uspešne prakse socialnega dela

Kraj: Ljubljana

Leto: 2023

Št. strani: 158

Št. tabel: 2

Št. prilog: 3

Št. virov: 45

Mentorica: doc. dr. Lea Šugman Bohinc

Povzetek

Socialno delo avtorji definirajo kot umetnost pomoči, stroko solidarnosti in pomoči, ki raziskuje pomen odnosov in človekovo vedenje in v soustvarjanju s sogovorniki vsakič znova oblikuje izvirni delovni projekt pomoči. Socialna delavka in soudeleženci projekta na vsakem srečanju obnavljajo, preverjajo, reflektirajo, na novo definirajo možne korake v smeri uresničljivih ciljev. Njeni sogovorniki so enakovredni, aktivni člani v procesu sodelovanja. Opredelitev stroke socialnega dela se zdi smiselna, človeška, empatična, a je delovanje socialne delavke, delavca na način, ki izpolnjuje vse kriterije uspešne prakse, lahko zanj-o tudi obremenjujoče ali jo oz. ga postavlja v položaj velike negotovosti glede uspešnosti lastne prakse.

V teoretskem delu magistrskega dela raziščem prakso socialnega dela, problematiko, s katero se v praksi srečujejo socialne delavke in delavci, in kriterije, ki jih literatura navaja kot pogoj uspešne prakse. Nadaljujem s strategijami za ohranjanje uspešne prakse socialnega dela, z načini, kako in s katerimi metodami različne institucije raziskujejo ter krepijo svoje uspešno delo.

V empiričnem delu magistrskega dela predstavim ugotovitve kvalitativne raziskave. Uspešno prakso v socialnem delu sem raziskala na način, da sem intervjuvala 9 socialnih delavk z območja Gorenjske. Relevantne teme sem kvalitativno obdelala in pridobila rezultate o dejavnikih, kriterijih, pogojih uspešne prakse socialnega dela in strategijah, kako uspešno prakso lahko vrednotimo. Kot dejavnike uspešne prakse so socialne delavke navedle odnos, sogovornika in njegov potencial za spremembe, metode dela, kot sta krepitev socialne mreže in perspektiva moči, dejavnik socialne delavke, družbenih sprememb, institucije in opolnomočenja ter pozitivnega promoviranja stroke. Kriterija uspešne prakse sta glede na raziskavo upoštevanje povratnih informacij sogovornika glede procesa in izidov sodelovanja in pogojno končni izid soustvarjanja. Pogoji za izvajanje uspešne prakse socialnega dela so strokovna rast, strokovno znanje, strokovno delo znotraj institucije, supervizija in intervizija, prostor in čas soustvarjanja. Strategije preverjanja uspešne prakse so evalvacija strokovnega dela, formalne evalvacijske strategije institucij in supervizija oz. intervizija.

Ključne besede: uspešna praksa, socialno delo, kriteriji, dejavniki, vrednotenje uspešne prakse.

Title: Criteria of successful social work

Abstract

Social work is defined by the authors as the art of helping, the profession of solidarity and support. It explores the importance of relationships and human behaviour, and, in constant collaboration with the client, designs a unique working project. At each encounter, the project is renewed, reviewed, reflected upon and possible steps towards achievable goals are redefined. All this happens together with the client, who is an equally active participant in the process. The definition of the social work profession may seem meaningful, humane, and empathetic, but the social work profession in a way that meets all the criteria of successful practice can be burdensome or leave the professional in the dark about how to carry out successful practice.

In the theoretical section of the master's thesis, I will examine social work practice, the problems social workers encounter in their practice, and the criteria that are cited in the literature as requirements for successful practice. Later, I continue with strategies for maintaining successful social work practice, methods used by different institutions to explore and strengthen their successful work.

In the empirical part of the master's thesis, I present the results of a qualitative study. I explored a successful social work practice by interviewing 9 social workers from the Gorenjska region. I qualitatively processed relevant themes and obtained results on the factors, criteria and conditions for a successful social work practice, as well as strategies for evaluating a successful practice. The social workers mentioned the following factors for a successful practice: the relationship, the client and their potential for change, working methods such as strengthening the social network and a strengths-based perspective, the social worker factor, social changes, institutions, empowerment, and positive promotion of the profession. According to the research, the criteria for a successful practice are client feedback on the process and outcomes of the collaboration, and, conditionally, the final outcome of the collaboration. Conditions for a successful social work practice include professional growth, professional knowledge, professional work within the institution, supervision and intervision, as well as space and time for collaboration. Strategies for evaluating a successful practice include evaluation of professional work, official evaluation strategies of the institution, and supervision or intervision.

Keywords: successful practice, social work, criteria, evaluation of successful practice.

KAZALO VSEBINE

1. TEORETIČNI DEL 1
1.1. Socialno delo 1
1.1.1. Problematika prakse socialnega dela 1
1.1.2. Kriteriji uspešnosti socialnega dela 5
1.2. Strategije za ohranjanje uspešne prakse 9
1.3. Kriteriji učinkovitosti 13
1.3.1. Odnos 13
1.3.2. Perspektiva moči 13
1.3.3. Socialna mreža 20
1.3.4. Supervizija 22
1.4. Pregled teoretičnih in empiričnih ugotovitev 27
2. METODOLOGIJA 29
2.1. Opredelitev problema in raziskovalna vprašanja 29
2.2. Metodologija 31
2.2.1. Vrsta raziskave 31
2.2.2. Merski instrumenti in viri podatkov 31
2.2.3. Opredelitev enot raziskovanja 31
2.2.4. Zbiranje podatkov 33
2.2.5. Načrt obdelave podatkov 33
3. REZULTATI IN RAZPRAVA 37
3.1. Dejavniki uspešne prakse socialnega dela 37
3.1.1. Odnos 37
3.1.2. Sogovornik 40
3.1.3. Metode dela 41
3.1.3.1. Socialna mreža 41
3.1.3.2. Perspektiva moči 43
3.1.4. Socialna delavka, socialni delavec 44
3.1.5. Družbene spremembe 46
3.1.6. Institucija 47
3.1.6.1. Kadrovski manko socialnega dela 47
3.1.6.2. Odnos s sodelavci 48
3.1.6.3. Vodstvo 48
3.1.6.4. Birokratske omejitve 49
3.1.7. Opolnomočenje stroke 50
3.2. Kriteriji uspešne prakse socialnega dela 52
3.2.1. Povratne informacije sogovornika 52
3.2.2. Končni izid 53
3.3. Pogoji uspešne prakse socialnega dela 54
3.3.1. Strokovna rast 54
3.3.2. Strokovno znanje 55
3.3.3. Strokovno delo znotraj institucije 56
3.3.4. Supervizija, intervizija, podpora za izvajanje strokovnega dela 57
3.3.5. Prostor in čas 58
3.4. Strategije vrednotenja uspešne prakse socialnega dela 60
3.4.1. Evalvacija 60
3.4.2. Uradne strategije 62
3.4.3. Supervizija in intervizija 63
3.5. Pričakovanja o praksi po zaključenem študiju 63

4. SKLEPI 66
5. PREDLOGI 71
6. LITERATURA 75
7. PRILOGE 79
7.1. Priloga A: Intervju 79
7.2. Priloga B: Osno kodiranje 80
7.3. Priloga C: Kodiranje 97

Kazalo tabel

Tabela 1: Tabela udeleženih v raziskavi..... 32
Tabela 2: Primer kodiranja relevantnih izjav 34

1. TEORETIČNI DEL

1.1. Socialno delo

Socialno delo je stroka pomoči sogovornikom, ki v svoji življenjski zgodbi potrebujejo pomoč in podporo za doseganje cilja in spremembo, ki je zanje smiselna in dosegljiva. Obsega tudi raziskovanje in prizadevanje za spremembo družbenih in institucionalnih ureditev, ki postavljajo sogovornike v manjvreden položaj in jim onemogočajo, da delujejo iz lastnih virov moči. Socialna delavka, delavec poskuša ekspertu iz izkušenj - sogovorniku ali sistemu sogovornikov, če gre za par, družino, skupino v delovnem odnosu, v vsakem pogovoru individualno, izvirno pomagati in soustvariti dosegljive korake v smeri rešitve. Ravno zaradi značilnosti soustvarjanja in oblikovanja enkratne, stalno se spreminjajoče prakse je praksa socialnega dela kompleksna, edinstvena in specifična. V prvem delu bom orisala kompleksnost socialnega dela, šibke točke praktičnega dela in pojasnila, zakaj je teorijo tako težko prenesti v prakso in kako zahtevno je učinkovitost oziroma uspešnost socialnega dela meriti in vrednotiti.

Flaker (2012) socialno delo definira kot moderno, znanstveno stroko solidarnosti in pomoči, ki stopnjuje lajšanje stisk sogovornikov z uporabo socialnih interakcij. Socialno delo poimenuje skrbniški poklic, ki omogoča delo s sogovornikom na način, da je ta aktivno vključen v edinstven proces pomoči kot izvedenec iz lastnih izkušenj, v tem procesu pa skupaj s socialno delavko, delavcem raziskuje lastne potrebe in cilje. Obenem stroka deluje znotraj države, a mora biti do njenega delovanja ves čas kritična. Zaradi zgoraj navedenih lastnosti je stroka socialnega dela specifična, saj je pogojena s sodelovanjem vseh akterjev in drugih znanstvenih disciplin, je obenem znanost delovanja in praksa udeleženosti. Socialno delo zahteva soustvarjanje, ki se na novo dogaja ob vsakem srečanju in za to je socialno delo hkrati umetnost in znanost (Flaker, 2012, str. 61–63).

Parton in O'Byrne (2000) socialno delo opišeta kot umetnost pomoči, ki poudarja pomen sogovornika kot izvedenca iz izkušenj, pomen narave odnosa med socialno delavko in sogovornikom ter prednosti tega odnosa. Delo na odnosu s sogovornikom omogoča razumevanje njegove izkušnje, raziskovanje pomenov, ki jo ta pripisuje svoji izkušnji, in poudarek na komunikaciji ter izmenjavi v odnosu med socialno delavko in sogovornikom.

Za to pa je ključnega pomena medsebojno razumevanje in uporaba skupnega jezika (prav tam, str. 9).

Parker in Doel (2013) kot ključni komponenti za strokovne intervencije oziroma strokovna ravnanja v socialno delovnem odnosu navedeta človeško vedenje in delovni odnos. Človeško vedenje je kompleksna, večplastna komponenta, saj ljudje nismo zgolj racionalna bitja, temveč aktivno delujemo preko nezavedne in zavedne dimenzije, kjer je obe potrebno integrirati v soustvarjanje, ki je vsakič edinstveno. Temu ustrezna je zahteva socialnega dela, da vedno spremljamo, raziskujemo in upoštevamo enkratne okoliščine znotraj komunikacije, ki vključuje in opolnomoči (prav tam, str. 58).

Šugman Bohinc navaja pomen zavedanja, da se v socialnem delu srečujemo z osebnimi pogledi, teorijami, različno uporabo jezika, skozi katere vse sogovorniki v procesu psihosocialne pomoči konstruiramo in vzdržujemo sebe, svojo zgodbo, svojo resničnost in tudi socialni delavci smo kot pomagajoči vpleteni s svojimi osebnimi vidiki, ki jih pri delu ne moremo nikoli v celoti izključiti (1997, str. 289).

1.1.1. Problematika prakse socialnega dela

Kompleksnost socialnega dela in problematiko glede stalno razvijajoče in spreminjajoče se prakse so opazili mnogi avtorji iz stroke socialnega dela, ki so se dotaknili tako institucionalnih usmeritev, spremenljivosti stroke same, preveč ekonomskih standardov za ocenjevanje uspešne prakse, obenem pa opozorili na nezmožnost socialnih delavk in delavcev, da bi ostajali samozavestni v socialno delovnem procesu in vztrajali v svoji strokovni vlogi.

Watson in West (2006, str. VII) socialno delo opišeta kot kontinuirano spreminjajočo se stroko, kar utemeljita s stalnimi spremembami, ki se dogajajo znotraj teorij, zakonov, institucionalnih in družbenih ureditev. Ravno ta spremenljivost pa za socialne delavke in delavce, ki so izstopili iz sfere izobraževanja v prvo zaposlitev, predstavlja negotovost in izziv. Avtorja izpostavita problematiko, kjer se etična in uspešna praksa prevečkrat nadomesti s prakso, ki mora zagotavljati izide, ki niso evalvirani glede na korist uporabnika, temveč vse večkrat glede na ekonomska sredstva, ki so bila za izid potrebna. V socialnem delu je potrebno razširiti zavedanje, da uspešnosti ne moremo meriti z ocenjevanjem izidov

in zanje potrebnih sredstev, temveč ocenjujemo proces, kako smo skupaj s sogovorniki soustvarili izid (prav tam, str. 1).

Cameron in King Keenan (2010) razvijeta model skupnih dejavnikov kot odgovor na razmere, v katerih se strokovni delavci v socialnem delu težko soočijo z zahtevami različnih področij, ki jih morajo v svoji praksi izpolnjevati. Usklajevanje zahtev na strokovnem, organizacijskem, institucionalnem, zakonskem področju je za socialne delavke, delavce zahtevno, dodatno pa morajo zahteve usklajevati s širšimi socialno ekonomskimi razmerami. Avtorja se odzoveta na potrebo po modelu, ki je lahko osnova delovanja vsakega socialnega delavca, delavke. Model skupnih faktorjev sestavlja pogoje in potrebne procese, ki aktivirajo in pozitivno vplivajo na uspešno prakso stroke in jih bom bolj natančno opisala v naslednjem poglavju (prav tam, 63).

Flaker (2012) v svojem delu Direktno socialno delo izpostavi problematiko zabrisovanja kvalitete socialnega dela. Začetke problematike poveže s prihodom finančnega kapitalizma, ko smo ljudi začeli obravnavati in evalvirati kot stvari. Norma za merjenje moči socialnega dela so postali ljudje, ki potrebujejo pomoč. Še bolj alarmantno pa je, da se je skozi proces kapitalizma socialno delo razlastilo prav dela, akcije (prav tam, str. 39).

Ruch, Turney in Ward (2010) kot problematiko sodobne prakse socialnega dela poudarijo, da je ekonomsko vodena, manjša se število akcij, dela na terenu, prevladala pa je ideologija, da ima človek pravico izbire, pogoste so raziskave o učinkovitosti socialnega dela, kjer je poudarek na zagotavljanju sredstev in materialnih dobrin. Rezultat premika v ekonomsko vodeno stroko je povečano število marginaliziranih skupin, hkrati so se zmanjšala sredstva denarnih pomoči in olajšav, praksa je organizirana glede na razpoložljiva finančna sredstva, namesto da bi izhajala iz potreb sogovornikov, sistema in družbe (prav tam, str. 2).

Parton in O'Byrne (2000) navedeta podobna opažanja, da se je socialno delo podredilo natančno opredeljenim postopkom, birokratskim ciljem in izidom, ki jih merimo z ekonomskimi standardi, namesto da bi uspešnost dela ocenjevali glede na največjo korist sogovornikov, etično in moralno (str. 6). S krepitvijo konceptov socialnega dela, kot so soustvarjanje, perspektiva moči, delovni odnos, pa lahko v praksi opažamo odsotnost znanj in teorij, ki jih socialna delavka potrebuje, da te delovne koncepte uresniči (prav tam, str. 8).

Poročilo 7. slovenskega kongresa socialnega dela leta 2019 z vsebino o razvojnih poudarkih za socialno delo navaja, da socialno delo ob krepitvi svoje vizije razvoja ne more izpolnjevati pričakovanj gospodarskih organizacij po večjem številu institucij, več zaposlenih socialnih delavk in delavcev ter čim več novih področij za delovanje socialnega dela. Ti indikatorji kažejo na razširitev problemov v družbi, kar pa ni želja in cilj prakse socialnega dela. Pomembno je vztrajati v viziji socialnega dela, ki poudarja, da v socialnem delu ne moremo delovati le na ravni posameznika in družine, temveč moramo ciljati na preventivni družbeni kontekst. Pomembno je, da socialna delavka, delavec sogovornika obravnava v družbenem kontekstu, na način, da raziskuje, preverja in se strokovno odziva na morebitne škodljive vplive družbe na posameznika (Vrana in Hrovatič, 2021, str. 47).

Jones, Cooper in Ferguson (2008) na drugi strani poudarijo vrzel med teorijo in njenim udejanjanjem v praksi. Smernice iz prakse ter s terena bi morale biti podlaga za razvoj socialnega dela, izobraževanja in politične ureditve (str. 2). Raziskave pogosto pokažejo, s katerimi dejanji socialne delavke, delavci spodbujajo enakovrednosti med sabo in sogovorniki. Kar manjka, so smernice, kako naj socialne delavke dosegajo napredek z znanjem, ki podpira njihovo strokovno avtoriteto, hkrati pa omogoča spoštljiv, pravičen odnos do sogovornikov. Na eni strani se v socialnem delu srečujemo s strogimi načeli enakovrednosti, kjer je sogovornik razumljen kot ekspert iz lastnih izkušenj, in z zavezanostjo, da preprečujemo odnose, ki so nespoštljivi, boleči, diskriminatorni in sogovornika spravijo v manjvreden položaj. Dodatno se v stroki socialnega dela srečujemo z etičnimi odločitvami. Naša dejanja na eni strani lahko zaščitijo, poskrbijo za sogovornike, na drugi strani pa povzročijo bolečino, stisko, omejijo pravice in svobodo drugih vpletenih v življenju sogovornika. Dilema znotraj prakse socialnega dela ni le, kako delati strokovno in etično, temveč tudi, kako škodovati v čim manjši meri z uporabo strokovno podkrepljene prakse, ki je pravično avtoritativna (prav tam, str. 3). Kritična refleksija prakse socialnega dela zahteva upoštevanje uporabe moči socialne delavke, delavca. Ta mora biti strokoven in spoštljiv do sogovornikov, saj so ti s strani družbe pogosto stigmatizirani ali postavljeni v manjvreden položaj. Obenem pa mora socialna delavka, delavec ohranjati strokovno avtoriteto v raziskovanju življenjske zgodbe sogovornika in svoje strokovno znanje prevajati in približati sogovorniku v njemu razumljivem jeziku (prav tam, str. 15).

Dilemo v stroki socialnega dela predstavlja dejstvo, da dober izid ne pomeni nujno dobre prakse in obratno, saj je v procesu dela potrebno upoštevati socialno akcijo, načine, kako so

bili praksa in cilji soustvarjanja udejanjeni. Način postavljanja vprašanj, upravljanje s čustvi, opolnomočenje, konstruktivna uporaba zakonskih pooblastil, način soustvarjanja in vpliv na odnose ter dominantna prepričanja znotraj različnih sodelujočih strok in institucij ter splet mnogih drugih dejanj in okoliščin, ki se v soustvarjanju prekrivajo in prepletajo, so le nekateri aspekti, ki jih moramo v raziskovanju uspešne prakse socialnega dela upoštevati (Jones, Cooper in Ferguson, 2008, str. 17).

Čačinovič Vogrinčič in Šugman Bohinc v svoji raziskavi leta 1999 postavita tezo, da socialne delavke v svojem praktičnem delu uporabljajo številne smernice, vidike, strategije za vzpostavljanje in vzdrževanje konteksta za učinkovito socialno delo, a se ta praksa večkrat izkaže za delno strokovno, nereflektirano, dopolnjeno z nestrokovnimi, zdravorazumskimi prijemi. S tem se kaže problematika nejasnih mej med stroko socialnega dela in neformalnimi prijemi psihosocialne pomoči. Razgovor pogosto iz strokovnega nenadzorovano in nehote postopno vse manj upošteva usmeritve socialno-delovnega odnosa in se vanj nikakor ne uspe spet umestiti (Čačinovič Vogrinčič in Šugman Bohinc, 1999, str. 175–180).

Opredelitev kriterijev učinkovitosti in temu ustrezno vrednotenje prakse socialnega dela je zahteven proces. Z začetki kapitalizma so uspešnost socialnega dela začeli meriti z vidika doseganja birokratskih ciljev ter porabe ekonomskih sredstev in postopkov. Z raziskovanjem delovnega uspeha glede na porabljena finančna sredstva pa se je praksa socialnega dela razlastila terenskega dela, akcije. V praksi socialnega dela je potrebno ozavestiti, da procesa ni mogoče meriti ekonomsko, na način vrednotenja materialnih sredstev, potrebnih za doseganje ciljev. Socialne delavke, delavce je potrebno opolnomočiti in informirati o načinih za doseganje napredka z uporabo pridobljenih spretnosti, s katerimi ohranjajo strokovno avtoriteto, obenem pa omogočajo spoštljiv in soustvarjalen odnos s sogovorniki.

1.1.2. Kriteriji uspešnosti socialnega dela

Raziskovanje in določanje kriterijev učinkovitosti socialnega dela je zelo pomembno. S pridobivanjem različnih praktičnih smernic in teoretskega znanja v času študija lahko okrepimo delo na različnih področjih socialnega dela. Ozavestimo, na kaj se osredotočati v praksi in katero znanje ob soustvarjanju s sogovorniki krepiti in nadgrajevati. Socialno delo je stalno razvijajoča se praksa in pomembno je, da sledimo napredku in spremembam v

družbi, novim znanjem na področju, na katerem smo zaposleni, obenem pa se posvečamo svojemu osebnemu in strokovnemu razvoju.

Dragoš in Žnidarec Demšar (2005) v svojem priročniku Akcijski projekt v skupnosti pojma učinkovitost in uspešnost, ki sta glavna tema moje magistrske naloge, jasno razdelata. Oba pojma se nanašata na uspeh, a po mnenju avtorjev ne vrednotita istih predpostavk. Z »uspešnostjo« vrednotimo realizacijo zadanih ciljev, vpliv, ki ga socialne delavke, delavci pričakujemo pri sogovornikih, ali pričakovanja, ki smo jih imeli o soustvarjanju. »Učinkovitost« pa avtorja definirata kot primerjavo razmerja med rezultatom, ki smo ga s sogovorniki dosegli, s tistim, kar smo vložili, porabili, da smo do rezultata prišli. Iz te perspektive izvirajo štiri možne ocene dela socialne delavke ali delavca. Pri delu smo lahko učinkoviti in uspešni, lahko smo učinkoviti, a ne povsem uspešni, lahko smo uspešni, a manj učinkoviti, pri delu pa smo lahko tudi neuspešni in neučinkoviti (prav tam, str. 29–30).

V magistrskem delu sem se dotaknila tako učinkovitosti kakor tudi uspešnosti socialnih delavk in delavcev v njihovi praksi. Večji poudarek v raziskavi in pridobljenih rezultatih pa želim nameniti uspešnosti. Moj namen je ugotoviti, kaj vodi k uspešni praksi in kateri so pogoji, ki jih socialne delavke navajajo, da dosežejo uspešno prakso socialnega dela. Zagotovo pa se dotaknem tudi teme učinkovitosti, predvsem tega kaj ovira največjo učinkovitost, ki jo socialne delavke lahko dosežejo in kaj bi jih okrepilo za doseganje čim večje učinkovitosti.

Različne študije (Howe, 1993, Seligman, 1995, kot navedeno v Parton in O'Byrne, 2000, str. 11) uspešnega socialnega dela so prišle do podobnih spoznanj. Modeli in tehnike, ki jih socialne delavke, delavci uporabljajo, ne prispevajo veliko k delovnemu izidu, temveč je najpomembnejša kakovost odnosa v procesih soustvarjanja s sogovornikom. Glavne teme, ki so se izkazale kot pomembne za sogovornike, so strokovnjakovo razumevanje, sprejemanje sogovornika in odprt pogovor z njim.

Jones, Cooper in Ferguson (2008) skozi kritično refleksijo raziskujejo uspešno prakso v socialnem delu in ugotovijo, katere ponavljajoče se teme so jedro uspešnega socialnega dela. Pomembna je osredotočenost na odnose med socialno delavko in uporabniki, kakor tudi med njo in strokovnimi delavci z drugih področij. Velik pomen imajo visoka raven strokovnosti, spretnosti in hkrati človečnosti. Odgovorno je potrebno uporabljati znanje o socialnem kontekstu uporabnika, njegovih stiskah in uporabljati metode, ki sogovorniku lahko

pomagajo. Pomembno je poznavati delovanje organizacij, njihovih postopkov, pooblastil ter širše poznavati druge organizacije pomoči, ki s sodelovanjem lahko izboljšajo uspešno prakso. Prav tako pa je potrebno poznati pooblastila moči, ki jo socialne delavke imamo in predstavljajo etično kompleksnost, ki je temelj praktičnega dela (prav tam, str. 289).

Cameron in King Keenan (2010) raziskujeta model skupnih dejavnikov, ki so v praksi socialnega dela povezani z dobrimi konstruktivnimi izidi. Skupni dejavniki so transteoretični in opredelijo pogoje in različne procese soustvarjanja s sogovornikom in jih socialne delavke, delavci brez težav vključijo v svojo prakso. Med skupne dejavnike avtorja uvrščata dejavnike socialne delavke, delavca; dejavnike sogovornika; dejavnike odnosa med uporabnikom in socialno delavko, delavcem; dejavnike izvajanja prakse; dejavnike spremembe; dejavnike socialne mreže sogovornika. Ti dejavniki predstavljajo kriterije, ki vodijo v uspešno prakso socialnega dela in temeljijo na pridruževanju sogovorniku, spoštovanju dostojanstva vseh vpletenih v procesu pomoči in podpore, pomembnosti delovnega odnosa ter skupnega raziskovanja in oblikovanja pomenov, ki so za vsakega sodelavca v projektu pomoči lahko drugačni (prav tam, str. 63–65). Model skupnih dejavnikov se osredotoča na ustvarjanje pogojev, ki v sogovorniku in vseh udeleženih spodbujajo priložnosti za spremembo. Vključujejo raziskovanje odnosa med sogovornikom in socialno delavko, delavcem, ki se konstantno kaže kot glavni kriterij za uspešno prakso socialnega dela. Kot pomemben dejavnik so navedena tudi pričakovanja sogovornika o procesu soustvarjanju v socialnem delu, osebne lastnosti tako socialne delavke, delavca kot sogovornika, podporni sistem sogovornika, institucionalni in organizacijski pogoji, v katerih sodelujeta, in način sprejemanja uresničljivih korakov tako socialne delavke, delavca, sogovornika kakor tudi vseh vpletenih v delo, ki krepi želene spremembe (Cameron, 2014, str. 151).

Parker in Doel (2013) ugotavljata, da je raziskovanje v socialnem delu prisotno skozi njegovo celotno zgodovino, a kljub temu redko opazimo integracijo znanstvenih ugotovitev s prakso socialnega dela. Mnogokrat metode in spretnosti niso ustrezno orisane, da bi jih v praksi socialnega dela lahko izvajali. Že Mary Richmond, pionirka socialnega dela in raziskovanja stroke, je ugotovila, da sočutje in prijaznost pretehtata uradno izpolnjevanje obrazcev in formalno izpraševanje. Z empatičnim, sočutnim, soraziskovanjem življenjske zgodbe sogovornika razvijemo razumevanje njegovih družinskih razmer in "neizrečenih zgodb". Poznavanje teh zgodb pa socialno delavko lahko postavi v strokovno zahtevno

vlogo, kjer se mora včasih na osebno razkrito zgodbo odzvati s položaja avtoritete in v skladu z zapovedjo institucije, da zaščiti tiste, ki jih je skupnost opredelila kot ogrožene. Zato je socialno delo samo po sebi, obenem pa tudi raziskovanje kriterijev uspešne prakse, moralno, etično in čustveno kompleksno področje (prav tam, str. 39).

Kot kriterij učinkovitega socialnega dela ista avtorja navajata celosten pristop, ki vključuje delo s sogovornikom in raziskovanje njegovih ambicij, zmožnosti, socialnega okolja ter družine. Ob tem avtorja navajata institucionalno oviro, ki socialne delavke in delavce mnogokrat omejuje pri celostnem delu s sogovorniki. Razdrobljenost socialnega dela na več ukrepov in različnih področji onemogoča celostni pristop in potencialno zmanjšuje uspešnost prakse. Posledično je lahko izvedeno socialno delo pri sogovorniku razumljeno kot nefleksibilno, nezmožno zadostiti njegovim potrebam in ciljem (Parker in Doel, 2013, str. 31).

Doel (2010) govori o devetih pogojih za uspešno prakso socialnega dela. 1) Pomembna sta informiranost in zasebnost sogovornika v procesu pomoči. Socialna delavka mora sogovornika ozaveščati o namenu pogovora, želenih izidih, njegovem nadzoru nad povedanim in njegovo življenjsko zgodbo. 2) Eden od pogojev sta moč in nadzor nad močjo v pogovoru. Zaradi svoje strokovne vloge se socialna delavka vse prevečkrat znajde v poziciji večje moči. Pomembno je, da se o moči, njeni distribuciji, vlogi eksperta iz izkušenj in vlogi spoštljivega in odgovornega zaveznika govori in se prerazporeditev moči večkrat definira. 3) Pomembno je tudi sprejemanje kljub razlikam, saj so sogovorniki v svojih življenjskih situacijah vse prevečkrat stigmatizirani, obsojani, ocenjevani zaradi svojih življenjskih razmer, naj bodo to zdravstvene, socialne ali katere druge. Socialne delavke, delavci smo zavezniki sogovornikov, jih sprejemamo in z njimi soustvarjamo in uresničujemo dosegljive, možne cilje. 4) Pogoj so tudi meje in tveganja v odnosu, kjer je potrebno postaviti jasne strokovne meje in se zavedati tveganja, da jih lahko prestopimo tako sogovornik kakor tudi mi kot strokovni delavci. 5) Kljub ohranjanju meja pa moramo s sogovornikom vzdrževati človeški pogovor in odnos, spoznavati drug drugega, graditi na zaupanju, enakovrednosti in s tem oblikovati medsebojno spoštovanje. 6) V socialnem delu je pomemben celosten pristop. 7) Ritem in kontinuiteta soustvarjanja sogovorniku omogočata in predstavljata stalnost, oblikovanje odnosa s socialno delavko, saj razvoj odnosa ni kratkotrajen proces in krepi zaupanje sogovornika v proces pomoči. Kljub temu pa imajo velik pomen tudi hitri odzivi, spremembe, rešitve, ki sogovorniku vlivajo upanje,

da je delo v smeri rešitve smiselno. 8) Pogoj sta tudi načrtovanje in krepitev socialne mreže sogovornikov. Socialna mreža je pomembna v smislu podpornega sistema sogovornika, obenem pa se znotraj socialne mreže lahko vzpostavi mreža pomoči in oblikuje skupne družbene načrte. 9) Pogoj uspešne prakse je tudi odnos, ki daje sogovorniku izkušnjo zaupanja v možne spremembe in na prvo mesto postavi osebo in ne njene stiske ali problema (Doel, 2010, str. 201).

1.2. Strategije za ohranjanje uspešne prakse

Razvoj in nadgrajevanje teorije uspešne prakse socialnega dela sta izredno pomembna za izobraževanje socialnih delavk in delavcev, tako tistih, ki šele vstopajo na trg dela, kot tistih, ki so že aktivno vpeti v izvajanje prakse. Zaradi hitro razvijajoče se družbe se stalno spreminjajo življenjske stiske, v zvezi s tem pa tudi potrebe in pričakovanja naših sogovornikov. Spreminjajo se tudi storitve, ki jih socialne delavke in delavci lahko ponujamo, in strategije, kako v odnosu iskati možne korake in rešitve. Na področju socialnega dela je pomembno razvijati strategije za ocenjevanje in ohranjanje uspešne prakse z namenom nadaljnjega izobraževanja in usposabljanja strokovnih delavcev v smeri strokovne rasti in napredka.

Velika Britanija je s tem namenom razvila sistem kontinuiranega strokovnega razvoja socialnih delavcev z metodo, po kateri se socialne delavke in delavci po pridobljeni izobrazbi registrirajo v državnem sistemu, kjer nadaljujejo izobraževanje, podkrepljeno z njihovim strokovnim delom v praksi. Sistem se imenuje "post-qualifying social work practice" (Higman, 2009, str. 1). Tudi v Sloveniji Zakon o socialnim varstvu (ZSV, 1992) v 73. členu navaja, da so se strokovni delavci in sodelavci v javnih socialno-varstvenih zavodih dolžni izobraževati in usposabljati, podrobno pa izvajanje določa socialna zbornica po javnem pooblastilu, kot je navedeno v 77. členu. Izobraževanje in usposabljanje pa je urejeno v Pravilniku o načrtovanju in organiziranju stalnega strokovnega izobraževanja in usposabljanja (2004). Cilji pravilnika so dvig ravni izobrazbe in usposobljenosti, izboljšanje kvalitete storitev v sistemu socialnega varstva in spodbujanje koncepta vseživljenjskega učenja za delo (Pravilnik o načrtovanju in organiziranju stalnega strokovnega izobraževanja in usposabljanja, 2004, 2. člen). Dodatna spodbuda za stalno izobraževanje pa je tudi točkovanje programov stalnega strokovnega usposabljanja in posledično možnosti napredovanj v nazivih.

Higman (2009) navaja, da je v stroki socialnega dela zelo pomembna refleksija in kritična analiza dela socialne delavke. Razlikuje dve vrsti refleksije – refleksijo v procesu, kjer strokovna delavka aktivno znotraj procesa dela reflektira svoja dejanja, prakso. Druga vrsta pa je refleksija že izvedenega strokovnega dela, ki delavki pomaga ozavestiti pomembna področja praktičnega dela, odločitve, odzive, ki jih je skozi pogovor sprejela in izvedla. Refleksijo pa je potrebno dopolniti s kritično analizo, ki strokovni delavki, delavcu pomaga, da se nauči in nadgradi znanje, pridobljeno skozi delo v praksi (prav tam, str. 18).

Ferguson (2008) podobno poudari, da bi kritično socialno delo moralo integrirati štiri ravni znanja in prakse. Potrebno je 1) kritično reflektirati sebe kot strokovnega delavca in lastno bazo spretnosti in znanj, 2) uporabljati je potrebno vrednote, ki spoštujejo enakost drugih, 3) pomemben je odprt pristop k praksi socialnega dela, zadnji pogoj pa je 4) razumevanje posameznikov, tudi sebe, upoštevajoč socialno-politični, ideološki kontekst, znotraj katerega so naši pomeni in pomeni sogovornikov socialno konstruirani (prav tam, str. 21).

Uspešno socialno delo je odvisno tudi od razumevanja človeških odnosov, čustev, osebnih razpoloženj in njihovega vpliva na dejanja in procese tako socialnih delavk kakor tudi uporabnikov. Upoštevanje človeške kompleksnosti je pomembno, saj tako prakso socialnega dela razumemo kot več kot le enoznačnost teorij, pravil in posledično ustreznih ravnanj in korakov. Uspešnost socialnega dela je proces, katerega socialna delavka vedno znova kritično reflektira in v skladu s tem spreminja smer praktičnega dela skozi spoznavanje napak, zmotnih prepričanj ali uspešnih praks v okviru posameznih primerov (Ferguson, 2008, str. 22).

Kritična najboljša praksa (ang. *critical best practice*) nujno vključuje refleksijo dvomov in tveganj, ki se v procesu dela pojavijo. Ob tem pa ohranja odprt prostor za analizo njihovega vpliva na soustvarjanje s sogovornikom. Delo na tak način je zahtevno in ga lahko dosežemo s stalno kritično refleksivno raziskavo vrednot, čustev, perspektiv sebe kot strokovnega delavca in vseh udeležencev v procesu pomoči in podpore (Jones, Cooper in Ferguson, 2008, str. 251).

Socialno delo lahko raziskujemo na način, da preverimo, kaj deluje, kaj je potrebno utrjevati, razvijati v stroki socialnega dela, raziskovanje pa mora potekati skozi analizo povratnih

informacij tako uporabnikov kot socialnih delavk. Potrebno je raziskovati uspešne prakse, kjer se osredotočimo na to, kdo, kaj, kdaj in kje stvari delujejo in so uspešne in na dejavnike v okviru problematike. Opisano pomeni k rešitvi usmerjeni pristop v socialnem delu, utemeljen na tem, da opazimo in strokovno potrdimo vsak uspeh (Ferguson, 2008, str. 34).

Ruch (2010) navaja, da je problematika raziskovanja kriterijev uspešnosti socialnega dela v njeni merljivosti. Iz perspektive merljivih kriterijev, torej porabe sredstev, števila uporabnikov, kadrovskih potreb, so raziskovalci v preteklosti skušali dokazati, da je ekonomsko vodena praksa bolj učinkovita in uspešna. Praksa socialnega dela temelji na strategijah, ki jih ni mogoče kvantitativno meriti in s tem postane določanje kriterijev izredno kompleksno, saj težko objektivno vrednotimo čuječnost, naravo odnosov, opolnomočenje in podobne kriterije soustvarjanja v procesu pomoči (prav tam, str. 24).

Nekaj desetletij se raziskuje in išče načine oz. mehanizme, ki bi bili socialnim delavkam in delavcem v pomoč pri ocenjevanju njihove prakse. Razvil se je pristop na (empiričnih) dokazih utemeljene prakse (ang. *Evidence-based practice*), ki navaja, da mora socialna delavka, delavec za preverjanje svojega strokovnega dela razviti vsaj štiri načine vrednotenja svoje prakse. Strokovna delavka, delavec mora: 1) razviti odgovore na vprašanja, ki so relevantna za populacijo, s katero soustvarja, 2) ovrednotiti aktualne študije o načinih dela z populacijo, 3) zbrati in uporabljati ugotovitve študij, ki pomagajo razvijati delovni odnos, 4) reflektirati uspeh uporabe znanj v praksi. Uporabo raziskovalnih ugotovitev v praktičnem delu pa morajo socialne delavke in delavci nadgraditi z vrednotenjem in kritično refleksijo lastne prakse. Ob raziskovanju na dokazih utemeljene prakse pa se je pokazalo, da četudi so socialne delavke in delavci usposobljeni za njeno uporabo, kasneje te ne implementirajo v delo s sogovorniki (Baker, Stephens in Hitchcock, 2010, str. 964–965).

Na povratni informaciji utemeljena praksa (ang. *Feedback informed* treatment) je še eden od pomembnih pristopov, ki socialnim delavkam, delavcem omogoča raziskovati svojo strokovno prakso in jo na podlagi povratnih informacij glede procesa dela tudi razvijati, spreminjati. Najboljši način, kako socialne delavke, delavci raziskujemo in vrednotimo svojo prakso, je ocenjevanje, ali proces dela uporabniku prinaša korist in premik v smeri oblikovanih ciljev. Ker je sogovornik najboljši kritik delovnega odnosa, procesa dela, zastavljenih ciljev, je uporaba njega kot stalnega vira povratnih informacij za strokovni razvoj ključna (Gomory, 2021, str. 2). Vključevanje sogovornikovih povratnih informacij

omogoči socialni delavki, delavcu preverjati lastne domneve, izboljšati svojo učinkovitost in postaviti v ospredje sogovornikovo mnenje. Praksa, utemeljena na sogovornikovih povratnih informacijah, omogoča boljše razumevanje njegovih subjektivnih izkušenj, spodbuja konstruktiven odnos, podpira sogovornikove sposobnosti raziskovanja in doseganja ciljev in sprejemanja odločitev z namenom uspešne prakse. Pomembno pri na povratni informaciji utemeljeni praksi je, da morata redno zbiranje in uporaba povratnih informacij postati kultura dialoga med socialno delavko, delavcem in sogovornikom. Socialna delavka mora načrtno, sistematično (tudi s formalnimi postopki) iskati povratne informacije in jih je pripravljena sprejeti odprto, z namenom izboljšanja in individualne prilagoditve svoje prakse sogovorniku (Shaw in Murray, 2015, str. 1–4).

Lahko pa bi se socialno delo pri strategijah raziskovanja uspešne prakse opiralo na modele meritev spremljanja napredka (ang. *progress monitoring measures*) in ocenjevanje izidov (ang. *outcome assesment*). Psihološki testi so oblikovani na način, da raziskujejo spremembe pri uporabnikih svetovanja in psihoterapije. Meritve spremljanja napredka ocenjujejo proces dela na več različnih točkah procesa, medtem ko se vrednosti ocenjevanja napredka preverjajo na začetku in na koncu sodelovanja. Meritve spremljanja napredka so dober pokazatelj, če sogovorniki v procesu pomoči ne napredujejo in omogočajo strokovnemu delavcu, da prilagodi ali popolnoma spremeni svoj način dela. Kljub temu pa imajo tudi te strategije pomanjkljivosti, saj je težko določiti, čemu pripisati premik in napredek v praksi, kako katere spremenljivke opazovati, kako upoštevati vpliv ostalih dejavnikov na proces dela (Meier, 2020, str. 1–2).

Strategije za ohranjanje učinkovite prakse socialnega dela so zelo ohlapno začrtane in težko najdemo vodnik, po katerem socialna delavka, delavec lahko preveri svojo uspešnost. Najverjetneje organizacije samostojno oblikujejo način vrednotenja praktičnega dela, ki ga nato vodstvo preverja in uresničuje v sodelovanju z zaposlenimi, drugimi sodelavci ter zbiranjem mnenj uporabnikov glede različnih storitev. Razvoj strategije je toliko bolj kompleksen zaradi same narave socialnega dela, ki je zelo fluidna in neponovljiva. Brez dvoma pa se je pomembno redno posvečati osebnemu razvoju socialne delavke, delavca, ki na tak način lažje raziskuje svoj vpliv na odnos s sogovornikom. Potrebno je tudi razumevanje odnosov z ostalimi sodelujočimi, s socialno mrežo sogovornika.

1.3. Kriteriji učinkovitosti

1.3.1. Odnos

Odnos v socialnem delu je eden izmed najbolj poudarjenih kriterijev za učinkovito socialno delo in obenem posebnost stroke socialnega dela in sorodnih poklicev podpore in pomoči. Zaradi narave socialnega dela je praksa brez posvečanja pozornosti odnosu med sogovornikoma praktično nemogoča. S sogovorniki govorimo o njihovih življenjskih zgodbah, raziskovanje z namenom iskanja izjem in dobrih praks pa je mogoče le ob vzpostavitvi delovnega odnosa in zaupanja vseh udeleženih v procesu. Vzpostavljen delovni odnos je običajno nova izkušnja sogovornikov, saj so bili v svoji življenjski situaciji in sodelovanju s strokovnjaki prevečkrat postavljeni v manjvreden položaj, v katerem so doživljali občutke stigmatiziranosti in popolne prepuščenosti svojega življenja odločitvam strokovnega delavca. Pomembno je, da socialne delavke, delavci s poudarkom na vzdrževanju in ohranjanju delovnega odnosa sogovorniku omogočimo izkušnjo, da je sposoben voditi in obvladovati svoje življenje in sprejemati odločitve in korake v smeri želenih ciljev in v njih tudi vztrajati.

Čačinovič Vogrinčič (2002) se v svojem znanstvenem in strokovnem delu v veliki meri osredotoča na koncept delovnega odnosa, ki ga izpostavi kot posebnost v procesu pomoči v socialnem delu. Delovni odnos olajša sodelovanje, socialno delavko in sogovornika definira kot sodelavca v delovnem projektu iskanja rešitev za kompleksne stiske in s tem omogoči mobilizacijo moči sogovornika. V delovnem odnosu si prizadevamo ves čas udejanjati dva elementa delovnega odnosa, osebno vodenje in instrumentalno definicijo problema, ki ju gradimo na podlagi dogovora o sodelovanju. Dopolnjujemo pa ju s sodobnimi koncepti socialnega dela, ki so perspektiva moči, etika udeleženosti, znanje za ravnanje, ravnanje s sedanjostjo (prav tam, str. 91).

V delovnem odnosu s sogovornikom socialna delavka, socialni delavec vzpostavi osebni stik. Intersubjektivnost in osebna vez sta ključni za razvijanje delovnega odnosa. Intersubjektivni prostor se razvije ravno iz osebnega stika med ljudmi. Je področje, v katerem sogovorniki vzajemno raziskujejo občutke, misli, spoznanja, ki jih podelijo v povezavi z aktualnim dogajanjem. V odnosu je naravno, da se medosebni prostor spreminja glede na dinamiko soustvarjanja socialne delavke, delavca s sogovornikom. Ves čas se je

potrebno spraševati, kje v odnosu smo s sogovornikom, v katero smer gremo. Intersubjektivni prostor s sogovorniki moramo ozavestiti, saj močno vpliva na soustvarjanje v delovnem procesu. Kongruenten odnos v soustvarjanju z uporabnikom ima največji vpliv na oblikovanje in doseganje rešitev (Mešl, 2012).

Parton in O'Byrne (2000) opozorita, da kriterij za uspešno socialno delo ni odnos sam po sebi, temveč odnos kot način spoznavanja in razumevanja težkih, bolečih izkušenj sogovornika skozi pogovor. Sogovorniku s tem damo priložnost, da je udeležen v aktivnem pogovoru, začne drugače razumevati svojo življenjsko situacijo in prispeva k njenim spremembam. Skozi pogovor sogovornik osmisli svoje izkušnje, pridobi boljšo kontrolo in priložnost soočenja s svojim življenjem na drugačen način, s pomočjo korakov izvirnega delavnega projekta pomoči soustvarjenega skupaj s socialno delavko, delavcem. Obenem izkušnja krepi njegovo moč za preizkušanje možnih sprememb v smeri želenih izidov (prav tam, str. 11). Socialna delavka in sogovornik krepita svoj odnos in povečujeta možnost za spremembe skozi razumevanje zgodbe, ki jo raziskujeta z besedami sogovornika ter pod njegovimi pogoji, socialna delavka pa jo spoštljivo reflektira. S tem krepita skupno razumevanje okoliščin, sveta, sogovornikove življenjske zgodbe in drugih dejavnikov, ki vplivajo na sogovornikovo življenje (prav tam, str. 12).

Tudi Higham (2008) poudari pomen odnosa, ne samo socialnega delavca s sogovornikom, temveč tudi z drugimi izvajalci socialnih služb. Za uspešen razvoj odnosa je pomembno, da se socialna delavka odpove poziciji moči in se usmeri v krepitev moči sogovornikov in njihovo znanje za ravnanje. V praksi socialnega dela je pomembno, da sogovorniki in strokovni delavci soustvarjajo rešitve, saj tako socialna delavka, delavec razširi svoje znanje in dobi vpogled v življenje uporabnikov in njihove sposobnosti. Socialna delavka, delavec mora osvojiti spretnosti poslušanja in opolnomočenja uporabnikov, oni pa morajo imeti vpliv pri izbiri storitev in drugih oblik pomoči, ki jo prejemajo, in načrt pomoči in njegovo izvedbo organizirati skupaj s socialno delavko. Sogovornike je potrebno opolnomočiti in podpreti v ozaveščanju, da so oni eksperti iz izkušenj, socialni delavci pa moramo biti odprti za učenje iz teh izkušenj (prav tam, str. 34).

De Boer in Coady (2007, v Ward, 2013, str. 59) v raziskavi utemeljita dve pomembni razsežnosti strokovnih spretnosti, ki sta ključni za vzpostavitev delovnega odnosa. Ena je previdna uporaba strokovne moči. Socialna delavka se zaveda svoje večje moči in se ji

zavestno odpove v vzpostavljanju enakovrednega odnosa s sogovornikom in normalizacije njegove stigme. Druga pomembna perspektiva pa obsega humanističen odnos in način dela, ki temelji na pogovoru človeka s človekom. Socialna delavka zavestno prevaja jezik stroke v jezik sogovornika. S tem vzpostavi intimno, zaupno ozračje pogovora, v katerem sogovornik lažje razume njena strokovna sporočila in koncepte in se nanje odzove v svojem vsakodnevnem jeziku. V takšnem odnosu se krepi njegovo zaupanje (prav tam, str. 60).

Ruch, Turney in Ward (2010) oblikujejo teorijo socialnega dela, ki temelji na odnosu, in se ob tem opirajo na psihodinamsko teorijo, sistemsko teorijo in teorijo navezanosti. Odnos je pomemben, saj se socialno delo kljub nenehnemu razvijanju strokovnih politik in postopkov vedno začne in konča s srečanjem dveh oseb. Na prvem srečanju je pomembno, da socialna delavka naredi največ, kar lahko v smeri razumevanja večplastne kompleksnosti odnosov, ki se razvijajo skozi pogovor. Socialna delavka mora na prvem srečanju uporabiti spretnosti, da vzpostavi pozitiven odnos s sogovornikom, ki potrebuje podporo in razumevanje, saj to pri njem krepi in omogoča občutek sposobnosti, moči za reševanje stisk, namesto krepitve občutkov manjvrednosti in stigme v procesu pomoči (prav tam, str. 7).

Odnosni dejavnik je ena izmed glavnih kategorij v modelu skupnih dejavnikov avtorjev Cameron in King Keenan (2010). Odnosni dejavnik zajema soustvarjanje na področju delovnega odnosa, dela na spremembah, v konstruktivni zavedni in nezavedni komunikaciji vseh vpletenih v procesu dela, pri oblikovanju skupnega razumevanja vlog, nalog, ciljev, stisk in soustvarjanja rešitev. Avtorja kot temelj uspešnega delovnega odnosa navajata jasno, razvidno komunikacijo in stalno preverjanje razumevanja vseh vpletenih v proces pomoči. Pogoj za to, da so sogovorniki lahko aktivno vključeni v soustvarjanje in oblikovanje delovnega projekta pomoči, sta odnos in transparentna komunikacija, ki omogočata skupno razumevanje dogajanja in premike v smeri želenih ciljev (prav tam, str. 66–76). Glavni premik v odnosnem dejavniku, kot navaja Cameron (2014), je sprememba v dojemanju socialne delavke, delavca, in sicer najprej kot osebe v odnosu in šele nato v vlogi profesionalca, strokovnega delavca. Da s sogovornikom lahko dosežemo sodelovanje, osredotočeno na spremembe, je pomembno, da je socialna delavka, delavec pristen, da posluša, pokaže skrb, empatijo, raziskuje odnos s sogovornikom in drugimi vpletenimi pod njihovimi pogoji in se skuša približati njihovemu razumevanju sveta. Socialne delavke je potrebno opolnomočiti, da v odnosu izpostavijo svojo sočutno človeško perspektivo in se ne distancirajo od sogovornika z držo vsevedne strokovnjakinje (prav tam, str. 155).

Pomembna sposobnost socialne delavke, delavca v kontekstu pomagajočega odnosa je reflektiranje skupaj s sogovornikom na način, da imata tako sogovornik kot socialna delavka izkušnjo osebne rasti in spoznavanja odnosa, ki omogoča raziskovanje interakcij, ki se dogajajo na nezavedni ravni. S tem namenom morajo socialne delavke razviti močno samozavedanje, sposobnost refleksije, ki omogoči odkrivanje dinamike transferjev in kontratransferjev v svojem delu in drugih vidikov zavedne in nezavedne interakcije (Ruch, 2010, str. 35).

Znotraj "na odnosu utemeljenega socialnega dela" (ang. *relationship-based social work*) se je potrebno zavedati tudi, da čustven vpliv prakse lahko pusti socialno delavko z občutki zmedenosti, razdvojenosti, obupanosti, jeze ali občutkom pomanjkanja strokovnega znanja. Mnogokrat ti občutki strokovno delavko vodijo, da ne ravna strokovno ali spregleda kakšen pomemben vidik v odnosu (Ruch, 2010, str. 41).

V stroki socialnega dela v odnosu s sogovornikom veliko govorimo o njegovem "jazu", ali "sebstvu", a se je treba zavedati, da ima veliko vlogo v odnosu tudi naš profesionalni "jaz". Naša interakcija s sogovornikom vpliva na odnos, na rezultate soustvarjanja, počutje sogovornika in hkrati na naše zadovoljstvo z opravljenim strokovnim delom. Torej sta za našo strokovno pot zelo pomembna delo na nezavednem in zavednem "jazu" (Ruch, 2013, str. 58).

Na ta dejavnik opozorita tudi Parker in Doel (2013), saj je delovni odnos lahko tudi podlaga za strokovne napake. Ljudje smo kognitivna bitja, ki si ob prvem srečanju zelo hitro postavimo domneve o sogovorniku in se jim psihološko zavežemo. Ljudje imamo težnjo, da iščemo dokaze, ki nam to domnevo potrjujejo, namesto da bi iskali nasprotujoče si dokaze in izjeme (prav tam, str. 46).

White (2013) navede, da kot strokovni delavci ne bomo imeli možnosti vpogleda v sogovornikovo življenje, če z njim ne vzpostavimo odnosa. V socialnem delu kratek pregled primera, birokratizacija dela, kratek časovni termin pogovora, standardizirani obrazci ogrožajo udejanjanje koncepta delovnega odnosa. Pomembna je osredotočenost na potrebe in želje sogovornika, kar se je pokazalo tudi pri delu z uporabniki v neprostovoljnih interakcijah (prav tam, str. 45).

Delovni odnos v socialnem delu je posebnost stroke, saj skozi odnos omogočimo sogovorniku edinstveno izkušnjo. Odnos vzpostavimo in ohranjamo na način, da sogovornika najprej slišimo in skupaj z njim ustvarjamo zgodbo, jo raziskujemo in reflektiramo naše razumevanje povedanega, predvsem pa ima sogovornik izkušnjo doprinosa k spremembi pod njegovimi pogoji. Ravno ta spoštljiv, enakovreden odnos pa je za strokovno delavko, delavca zahtevno vzdrževati, saj je to odnos človeka s človekom in ne smemo zanemariti tudi našo osebno vpletenost v zgodbo. Delovni odnos je za uspešno socialno delo ključnega pomena, pomembno pa je tudi, da socialna delavka, delavec razvije strategije, kako ostati v tem odnosu, ga skozi pogovore ohranjati, razvijati.

1.3.2. Perspektiva moči

Perspektiva moči je pomemben koncept socialnega dela, kjer s sogovornikom raziskujemo možne korake v smeri rešitve in so to koraki, v katerih sogovornik lahko vztraja, postanejo del njegovega življenja. Sogovorniki, s katerimi začnemo soustvarjalno sodelovati, mnogokrat pridejo k nam z izkušnjo stigmatiziranosti, predsodkov, nemoči, nezmožnosti vplivati na lastno življenje. Socialne delavke in delavci pa jim omogočimo izkušnjo, v kateri na novo raziščejo svojo moč, spretnosti, znanja, ki so del njihovega življenja, a so ostali prekriti z informacijami nemoči in stisk v življenju sogovornika.

Stroka socialnega dela je osredotočena na (ne)moč sogovornikov. Zato je krepitev moči pomembno praktično in teoretično izhodišče za prerazporeditev moči uporabnikov s ciljem večje avtonomije v njihovem življenju. Avtonomija ne predstavlja posameznikove neodvisnosti od drugih, temveč spremembo razporeditve moči v odnosih. Torej stremimo k cilju, da sogovornik v družbenih odnosih lahko izrazi svojo moč, potrebe, želje in jih obenem uveljavi (Leskovšek, Erlah, Škerjanc in Žnidarec Demšar, 2005, str. 36).

Čačinovič Vogrinčič (2002) definira, da sogovorniki perspektivo moči in zavedanje, da so kompetentni za svoje življenje, izkusijo skozi odnos, ki temelji na spoštovanju in dostojanstvu vseh udeleženih v proces pomoči in podpore. Doktrina socialnega dela mora osredotočenost prenesti od raziskovanja problema in nemoči k izvajanju strategij krepitve moči. Odločitev za ravnanje iz perspektive moči je zelo osebna odločitev socialne delavke,

ko se ta osredotoča na nove življenjske možnosti in obstoječe vire, namesto na probleme, ovire, nezmožnosti (prav tam, str. 94).

Tudi Watson in West (2006) opredelita opolnomočenje kot najpomembnejšo vrednoto socialnega dela. Vendar v stroki socialnega dela opolnomočenje prepogosto individualiziramo. Predpostavimo, da nemoč izvira iz sogovornika in da mu moramo mi kot strokovni delavci moč prenesti. Nemoč torej s soustvarjanjem rešujeta sogovornik in socialna delavka. Pozabimo pa, da nemoč izvira tudi iz družbene ali institucionalne ureditve. Strokovna delavka prehitro spodbuja spremembo v sogovorniku, da postane bolj sprejemljiv v svojem obnašanju in odzivanju do okolja, v katerem se nahaja. Ključen premik se zgodi, ko sogovornik sam prispeva k razrešitvi svoje življenjske situacije in sam raziskuje moč, ki je za to potrebna (prav tam, str. 3).

Redefinicija stroke in prakse socialnega dela omogoča socialni delavki uporabo znanja, spretnosti, tehnik in vrednot ter zagotavlja sogovorniku storitve, ki ustrezajo njegovi definiciji potreb. Sogovornik mora imeti osrednjo vlogo pri definiranju svojih potreb in sprejemanju odločitev v procesu soustvarjanja novih želenih izidov. Nova razporeditev moči je dosegljiva, ko se socialna delavka odpove svoji poziciji moči in vedno znova s sogovornikom raziskuje njegove izkušnje, pomene, ki jih on pripisuje svojim razmeram, proučuje pa tudi, kako na sogovornikovo percepcijo vplivata širša družba in ožja skupnost, v kateri živi (Watson in West, 2006, str. 3).

Saleebey (2009) opozori, da z jezikom, ki stigmatizira in razvršča ljudi glede na njihov problem, diagnozo, socialna delavka izgubi perspektivo o sogovornikovem življenju, o kulturni, socialni, duhovni, etični, ekonomski dimenziji. Skupaj s sogovornikom moramo raziskovati njegovo individualnost, enkratne lastnosti, spretnosti, znanja za preživetje, saj s tem odkrivamo priložnosti za soustvarjanje rešitev, ki so dosegljive v procesu pomoči. Skozi proces sodelovanja mora strokovna delavka zaupati v moč posameznika, njegove družine in socialne mreže (prav tam, str. 8).

Sogovorniki, ki pridejo k nam, že imajo znanje, modrost, cilje, spretnosti in naloga socialne delavke je, da to odkrije skozi iskreno zanimanje, radovednost in hkrati spoštovanje glede sogovornikovih pripovedi, zgodb. Odkrivanje moči sogovornikov pa je pogosto izziv, saj se sogovornikova moč pogosto prekrije ali preplete s stisko, težavo, boleznijo, neenakostjo, ki

stopijo v ospredje sogovornikovega življenja. Pomembno v procesu soustvarjanja je, da sogovornik dobi izkušnjo, da je slišan, se mu verjame in z njim zaupamo v spremembo, v prave korake v smeri rešitev (Saleebey, 2009, str. 15).

Da s sogovornikom lahko krepimo moč in soustvarjamo nove dobre izide pa je pomembno, da raziskujemo tudi dosedanje poskuse v smeri iskanja rešitev. Ti poskusi nam razkrijejo tako vire moči kot tudi neustrezne vzorce reševanja težav. Prepoznane vire moči si skupaj s sogovornikom prizadevamo krepiti in spodbuditi k uporabi, neučinkovite pa prekiniti in konstruktivno preusmeriti s postopki preokvirjanja, kjer si pomagamo s Saleebeyevim konceptom perspektive moči in leksikona moči. Ob tem pa moramo vsakokrat tudi stabilizirati nastale spremembe (Šugman Bohinc, 2000, str. 102).

Čačinovič Vogrinčič in Šugman Bohinc (2000) na podlagi pregleda strokovne literature in raziskav povzemata, da mora biti socialna delavka vztrajna in odločna v usmerjenosti v vire in krepitev moči. Sogovornik se pogosto izmika vprašanjem, usmerjenim v vire, in se oklepa osredotočenosti na problem. Socialna delavka mora vztrajno preokvirjati in preusmerjati sogovornike k rešitvi, v sedanjost in prihodnost, v odkrivanje virov moči, pozitivnih izkušenj. Ko pa se skozi definicijo problema zazremo v preteklost, tudi to raziskujemo iz perspektive iskanja rešitev in neodkritih virov (prav tam, str. 186).

Pomembno je zavedanje, da perspektiva moči ni le tehnika, ki ji sledimo, temveč je strokovna drža delavke. To držo lahko definiramo kot zaupanje v človekove razvojne potenciale in oblikovanje pogojev za konstruktivni razvoj. Razumemo, da je človek praviloma odgovoren in pripravljen na sodelovanje ter predvsem sposoben se razvijati (Možina, 2005, str. 15).

Socialne delavke, delavci imamo odgovornost, da sogovorniku omogočimo izkušnjo samostojnosti, kjer ima on glavno besedo in sprejema odločitve, ki se mu zdijo smiselne in dosegljive. Socialne delavke, delavci se moramo zavezati k soustvarjanju takih sprememb in premikov v družbi, da bo ta sprejemala raznolikost, se odpirala in ponujala nove možnosti za naše sogovornike, ne pa jih stigmatizirala in potiskala na socialni rob. Pomembno je raziskovati možne spremembe družbenih in institucionalnih ureditev, ki sogovornike postavljajo v manjvreden položaj in jim onemogočajo uveljavljanje lastne moči. Potrebno se je izogniti zahtevam, da se posameznik podredi in ugaja družbi, temveč kritično iskati

rešitve, sprejemljive za širšo družbo, in potrebne spremembe v sami družbeni ureditvi.

1.3.3. Socialna mreža

Socialna mreža je v soustvarjanju s sogovorniki pogosto spregledan dejavnik, saj se osredotočamo le na življenje in stiske posameznika, ne raziščemo pa vplivov širšega okolja, vpletenosti sogovornika vanj, vplivov ljudi in institucij na posameznika in obratno. Za uspešno socialno delo, katerega rezultat so dolgotrajne želene spremembe in izkušnja sogovornika, da lahko podobne korake samostojno oblikuje v prihodnje, pa je vključitev socialne mreže ključna. Pomembno je, da socialne delavke in delavci raziskujemo odnose z ljudmi, vpletenimi v življenje sogovornika. To raziskujemo skupaj z njim, kasneje v procesu pa ohranjamo te odnose, delo s celotno socialno mrežo in sogovorniku omogočamo izkušnjo, da ima vpliv in moč, da se v socialno mrežo vključuje, jo spreminja in znotraj nje išče nove življenjske možnosti.

V procesu dela s sogovornikom se mora socialna delavka zavedati, da moč posameznikov največkrat izvira ravno iz socialne mreže, zanimanj socialne mreže in povezanosti našega sogovornika z njo. Tako sta ideja skupnosti in vključenosti posameznika vanjo ključna aspekta za krepitev moči sogovornika in doseganje zastavljenih ciljev. Včlanjenost je pomembna, da ljudje niso izobčeni, marginalizirani in s tem obravnavani kot manjvredni, stigmatizirani (Saleebey, 2009, str. 11).

Za uspešno socialno delo je pomembno razumevanje, da je vsako okolje polno virov. V vsakem okolju obstaja skupnost, institucija, skupina, ki ponuja neko storitev, dobrino, ki jo lahko nekdo obupano potrebuje. To je lahko materialna dobrina, znanje, talent, lahko tudi le čas in prostor. Pomembna je sposobnost socialnega delavca, da zna skupaj s sogovornikom raziskati in aktivirati skupnost in njene vire za samopomoč. Skupnost najbolje ve, kaj je zanjo dobro in strategije pomoči najlažje najdemo znotraj skupnosti. Najboljši temelj za soustvarjanje sprememb pa je dober odnos med skupnostjo in institucijami znotraj nje, saj se skozi soustvarjanje in obojestransko pomoč obe strani krepita (Saleebey, 2009, str. 17).

Cameron (2010, str. 152) govori o dejavniku socialne mreže v okviru modela skupnih dejavnikov, ki prispevajo k uspešni praksi socialnega dela. V procesu pomoči je pomembno vključevati podporno mrežo, ki sogovornika spodbuja in krepi okoliščine za spremembe.

Potrebno pa je socialno mrežo nadgraditi v ekološki model, ki ne zajema le podpore družine in prijateljev, temveč raziskuje institucionalne in organizacijske ureditve, postopke, ki podpirajo socialno delavko, delavca, da čim bolj svobodno sodeluje s sogovornikom v smeri želenih rešitev.

Socialna mreža predstavlja celoten kontekst okolja sogovornika in je podpora uspešnemu socialnemu delu. Zajema vrednote, znanje, financiranje, politiko, postopke, ki omogočajo socialni delavki, delavcu boljše razumevanje razmer sogovornika. Potrebno se je zavedati, kaj krepi sogovornikovo socialno podobo in kakšna je sogovornikova percepcija obstoječih socialnih virov. Potrebno se je zavedati tudi socialne formalne in neformalne mreže, saj ta nudi ne le socialne in čustvene podpore, temveč tudi materialna sredstva. Socialna mreža zagotavlja velik doprinos k odpornosti uporabnika in h krepitvi uresničljive spremembe (Cameron in King Keenan, 2010, str. 65–66).

Možina (2005) v svojem delu raziskuje psihoterapevtske prakse, ki jih lahko povežemo tudi s kriteriji učinkovitosti prakse socialnega dela. Eden izmed kriterijev je dosledno vključevanje sogovornikovih bližnjih v obravnavo. Pomembni bližnji so ključen socialni vir, ki ga lahko v soustvarjanje vključujemo stalno ali občasno, lahko pa tudi le simbolično. Z uporabo različnih medijev, kot so lutke, vrvi, predmeti, znaki, lahko sogovornik simbolizira osebe, situacije, vire v svoji življenjski zgodbi. Pogosto jih lahko konstruktivno vključimo z namenom doseganja terapevtskih ciljev (prav tam, str. 11).

Možina kot kriterij uspešne psihoterapije navaja tudi upoštevanje in vključevanje socialnega konteksta. Socialni kontekst se ne omeji le na sogovornikov ožji socialni krog, temveč se dosledno upošteva celoten sistem pomoči, mreže sodelovanja, organizacijske strukture, timsko delo z namenom, da pri delu s sogovornikom dosežemo čim boljše rezultate v soustvarjanju možnih želenih izidov. Temeljno izhodišče, ki črpa iz sistemske terapije, je, da strokovna delavka pri obravnavi konkretnega primera upošteva tudi vse druge sisteme, ki so že ali bi še lahko bili vključeni v projekt pomoči. To so lahko zdravniki, socialni delavci, psihologi, prostovoljci in podobno. Ko je vključenih več sistemov pomoči, pa je potrebno razviti konstantno sodelovanje, oblikovanje načrtov, reflektiranje, da se izognemo dajanju nasprotujočih se usmeritev in s tem povečujemo stisko sogovornika. Možina navaja, da gre za krožni odnos in zrcaljenje med uporabniškim sistemom in sistemom pomoči (2005, str. 14).

Velika Britanija je razvila smernice za delo socialnih služb z uporabniki, ki narekujejo, da socialna delavka jasno predstavi namen vseh udeleženih v procesu dela. Vsi udeleženi se morajo strinjati z vlogo sodelavcev v procesu pomoči in podpore, skupaj oblikujejo tudi način, vlogo in cilj svojega sodelovanja. Stalno je potrebno reflektirati udeleženost sodelujočih v procesu, prepoznati ovire, s katerimi se ti ob soustvarjanju srečujejo, in jih premagovati. Za uspešno prakso je potrebno vključiti najširši krog vpletenih, da skupaj iščejo možne dosegljive rešitve. Potrebno je spoštovati doprinos, znanje in čas, ki ga prav vsak udeleženec prispeva v proces dela. Socialne delavke pa smo odgovorne, da znanje, ki smo ga pridobile v procesu soustvarjanja s sogovorniki in drugimi izvajalci socialnih storitev, odgovorno prenašamo na druga področja dela (Higham, 2008, str. 34).

1.3.4. Supervizija

Supervizija je za uspešno prakso socialnega dela pomembna, saj omogoča socialni delavki, delavcu vpogled v lastno prakso, način dela in izide. Socialne delavke, delavci se pri svojem delu večkrat srečamo z nejasnostmi, ovirami in moralnimi precepi in pomembno je, da lahko te stiske predelamo v zaupnem okolju podpore in pomoči. Praksa socialnega dela pogosto poteka v obliki individualnih srečanj in je odgovornost strokovne delavke, delavca, da raziskuje svoje delo, možne izboljšave, šibka področja pri vodenju pogovora in hkrati ohranja refleksijo, da lahko tako zavedni kot nezavedni procesi vplivajo na strokovno delo in soustvarjanje s sogovornikom.

V Sloveniji vse bolj razumemo in sprejemamo pomen supervizije. Vključevanje supervizije v prakso socialnega varstva je sprejeto z Zakonom o socialnem varstvu (Uradni list RS, št. 3/07). 77. člen ZSV navaja, da socialna zbornica v okviru javnih pooblastil načrtuje in organizira supervizijo strokovnega dela strokovnih delavcev in strokovnih sodelavcev. Spremlja in izvaja projekte supervizije dela strokovnih delavcev.

Vloga socialne zbornice na področju supervizije se v socialnem varstvu odraža v visoki dostopnosti, strokovnosti in kvaliteti izvajanja supervizije. Sistem zagotavlja učinkovito in kvalitetno supervizijo v skladu s teoretičnimi izhodišči in priporočili strokovnih institucij, kot so Fakulteta za socialno delo, Pedagoška Fakulteta Ljubljana, Združenje nacionalnih organizacij za supervizijo v Evropi in različne terapevtske šole. Izvajalci so strokovno

usposobljeni, kaže se pluralnost ponudbe in možnost izbire, ki pa je omejena z razpoložljivimi finančnimi sredstvi institucij. Socialna zbornica na ta način pripomore pri razvoju in vzpostavljanju sistema supervizije na področju socialnega varstva (Markoč, 2017, str. 27).

V Pravilniku o načrtovanju, spremljanju in izvajanju supervizije strokovnega dela na področju socialnega varstva (Uradni list RS, št. 117/03) so kot cilji supervizije navedeni 1) širjenje in poglabljanje znanj, metod in tehnik strokovnega dela, 2) širjenje poklicnega izkustvenega znanja, 3) preprečevanje odtujenega odnosa do dela in pregorevanja strokovnjaka, 4) krepitev strokovne avtonomnosti, 5) oblikovanje poklicne identitete, 6) opredeljevanje lastne vloge, 7) razmejevanje vlog in odgovornosti v delovnem procesu, 8) razmejevanje med osebnim in poklicnim v procesu dela, 9) uvajanje procesa poklicne refleksije in 10) povezovanje in kakovostnejše sodelovanje izvajalcev in nosilcev dejavnosti socialnega varstva (4. člen).

V 25. členu Kodeksa etičnih načel socialnih delavk in delavcev pa je zapisano, da socialna delavka, delavec svoje strokovno znanje in veščine ves čas preverja ter izpopolnjuje s samoizobraževanjem, s sodelovanjem s svojimi kolegi(cami), z vključevanjem v supervizijske ter druge formalne in neformalne oblike izobraževanja (2006).

Supervizija omogoča socialni delavki refleksijo svojega strokovnega dela ter nudi povezavo z zakonskimi in postopkovnimi načeli stroke. Supervizija je vzajemno koristna, saj supervizantka pridobi strokovne usmeritve supervizorke, obratno pa supervizorka razvije novo perspektivno znotraj stroke socialnega dela (Higman, 2009, str. 18).

Različne tuje raziskave (Taylor in Bentley, 2005; Schroffel, 1999; Strong et al., 2003; Lloyd, 2002; v Bogo, 2013, str. 154) so pokazale, da supervizija pomaga razrešiti notranje konflikte socialnih delavk glede profesionalnih vrednot in nalog, ki jih od njih zahteva delovno mesto. Supervizija povečuje zadovoljstvo z delovnim mestom, pomaga pri doživljanju stresa in občutkih izgorelosti v povezavi s strokovnim delom. Zgoraj navedene študije so pokazale povezavo med dobro izvedeno supervizijo in pozitivno izkušnjo socialne delavke v instituciji, v kateri je zaposlena (prav tam, str. 154).

Supervizija pogosto tudi razkrije proces kontratrasferja soustvarjanja, saj je ta enako nezaveden kot transfer. Zaradi procesov, ki se dogajajo na nezavedni ravni in ne omogočajo nadaljevanja konstruktivnega dela s sogovornikom, je supervizija ključnega pomena, saj omogoča zunanji vpogled v prakso socialne delavke, delavca in ponuja drugo perspektivo glede izvajanja strokovnega dela (Ruch, 2010, str. 35).

Na superviziji lahko odprto govorimo o zankah našega razuma, sklepanjih, nezavednih predsodkih, posledično pa so napake v odnosu in stroki manj verjetne (White, 2013, str. 51).

Supervizija ima tudi funkcijo izboljšanja storitev. Socialna delavka iz prve roke posreduje informacije o neposrednem delu s sogovorniki, s temi informacijami pa je supervizor lahko začetnik sprememb v instituciji ali celo družbi, saj z informacijami o izzivih, s katerimi se socialna delavka spopada, pomanjkljivostih in izkušnjah sogovornikov z njihovimi storitvami, raziskuje možne spremembe in drugačne pristope, ki bi prakso izboljšali. Supervizija je lahko mehanizem za vrednotenje praktičnega dela, dinamike in vpletenosti v kritično razmišljanje za razvoj praktičnih kompetenc stroke. Supervizija ima lahko tudi funkcijo mediacije med vodstvom institucije in zaposlenimi. Lahko je učna tehnika za socialne delavke, delavce, saj omogoči direktno učenje vseh področij socialnega dela skozi praktične primere in kompleksne situacije s posameznimi uporabniki, skupinami, timi, strokovnimi okolji glede pomembnih političnih in družbenih vprašanj (Bogo, 2013, str. 156).

Žorga (2003, v Šugman Bohinc, 2014) opredeli supervizijo kot pomoč strokovnim delavkam, delavcem, da integrirajo praktične izkušnje s teoretičnimi znanji, pomaga jim priti do lastnih rešitev problemov, s katerimi se pri delu srečujejo, in se učinkoviteje spoprijeti s stresom in graditi svojo poklicno identiteto. Supervizija je izredno pomembna, saj je večplastna in krepi tako poklicno, osebno učenje in razvoj strokovne delavke, delavca, saj spodbuja k neprestanemu učenju.

Žorga in Kobolt (2006) kot namen supervizije navedeta omogočanje strokovni delavki, delavcu učni proces. Proces supervizije pomaga, da socialna delavka, delavec pride do lastnih rešitev problemov, s katerimi se srečuje pri delu, in omogoči, da se učinkoviteje sooča s stresom. Pomaga integrirati praktične izkušnje in teoretično znanje ter uči avtonomnega opravljanja poklica. Izrednega pomena v superviziji je tudi iskanje lastne poklicne identitete in ozaveščanje možnih in dejanskih vlog v procesu pomoči in podpore sogovorniku, okrepi

pa tudi zavedanje o odgovornostih in dolžnostih, ki jih določeno delo prinaša (prav tam, str. 20).

Kobolt in Žorga (2006) poudarita, da prehajamo v učečo se družbo, kjer je pomemben izziv zavedanje, da je učenje za osebnostni razvoj in uspešno poklicno kariero osrednja naloga, ki poteka skozi celotno življenjsko obdobje. Delavno okolje se spreminja hitreje kot kadarkoli v zgodovini in da lahko spremembam sledimo, se moramo zelo spretno učiti, da lahko tako v strokovnem kot osebnem življenju na spremembe hitro odgovorimo. Razvoj organizacije in kvaliteta njenih storitev sta v veliki meri odvisni od učenja in razvoja osebja organizacije (prav tam, str. 119).

Supervizija pa ne predstavlja le spodbudnega okolja za strokovno učenje in izboljšanje prakse socialnega dela. Posamezniku omogoča procese rasti in razvoja zavesti, saj se socialna delavka, delavec v procesu supervizije sooča s svojimi neustreznimi predpostavkami in jih spreminja. V procesu supervizije gre za ozaveščanje problemov in negotovosti in iskanje poti za njihovo reševanje. V procesu ne ozaveščamo le strokovnih dilem, s katerimi se srečujemo, ampak imamo možnost v varnem okolju izraziti tudi čustva, dvome, stiske, povezane s strokovnim ravnanjem, in vlogo, ki smo jo v poklicni situaciji odigrali. Končni izid supervizije ni le boljše poznavanje in razumevanje sebe in svojih ravnanj, ampak pomoč, da smo bolje opremljeni pri naši vrnitvi v normalen tok sveta (Kobolt, Žorga, 2006, str. 86).

Tudi Čačinovič Vogrinčič in Šugman Bohinc (2000) v svoji raziskavi Učinkovitost razgovora v socialnem delu z družino v interakciji psihosocialne pomoči ugotovita pozitiven vpliv supervizije. Ta prispeva k razvoju novih spoznanj in uporabi strokovnih vidikov in strategij socialnega dela, obenem pa omogoča refleksijo nepopolne uporabe ter uporabe nestrokovnih pristopov dela in jasnejše razmejitve med socialnim delom in drugimi formalnimi in neformalnimi prijemi (prav tam, str. 175).

Vpeljevanje redne supervizije je pomembno za namen stalne refleksije in izboljšanja učinkovitosti socialnega dela. Pomembno je redno in učinkovito srečevanje strokovnjakov s področja socialnega dela in psihosocialne pomoči. Supervizija omogoča razgovor, ki prispeva k razvoju novih konceptov ter interpretacij, spodbuja dogovore glede uporabe

obstoječih konceptov dela in njihovo dosledno in razvidno ubesedovanje (Čačinovič Vogrinčič in Šugman Bohinc, 2000, str. 188).

Supervizija predstavlja za socialno delavko, delavca motivacijo za učenje in pridobivanje znanja za kakovostno socialno delo. Omogoča pridobivanje znanja o profesionalnem odnosu in spoznavanju samega sebe. Obenem lahko supervizija predstavlja podporo pri prenašanju obremenitev, sprejemanju odločitev sogovornika in postavljanju meja. Lahko predstavlja močno preventivo v primerih izgorelosti in otopelosti na delovnem mestu. Omogoča tudi usmerjanje s strani bolj izkušenih strokovnih delavcev, ki vodijo pogovor v smeri razvijanja dobre prakse (Miloševič Arnold in Poštrak, 2003, str. 111).

V tem delu pa ne smemo spregledati niti intervizije, ki jo poznamo kot vrsto supervizije in manjši skupini kolegov s podobno stopnjo usposobljenosti in delovnih izkušenj omogoča redno delo na konkretnih primerih, kjer pa nihče od sodelujočih ne prevzame stalne vloge supervizorja (Miloševič Arnold, Vodeb Bonač, Erzar Metelko in Možina, 1999, str. 38).

Prednost intervizije je, da se jo enostavno organizira v vsakem delovnem okolju, pogoj pa sta interes zaposlenih za delo na strokovnih vprašanjih in medsebojno zaupanje. Vsebina se nanaša na konkretne delovne izkušnje članov intervizije, rešitve, ki jih skupaj iščejo, pa so takoj prenosljive v prakso. Izkušnja intervizije omogoča boljšo pozornost na razpoloženje in stiske sodelavcev, izboljšajo se sposobnosti refleksije in s tem opazovanja samega sebe in svojih čustev. Z intervizijo se razvija odgovornost strokovnjakov, cilj pa je večja strokovna avtonomnost (Miloševič Arnold, Vodeb Bonač, Erzar Metelko in Možina, 1999, str. 9).

1.4. Pregled teoretičnih in empiričnih ugotovitev

PROBLEMATIKA PRAKSE	– stalne spremembe v praksi – ekonomska pričakovanja – spremembe v socialno-ekonomskem stanju družbe – vrzel med teorijo in prakso	POSLEDICE – negotovost socialnih delavk v izvajanje prakse – manj terenskega dela – nejasne meje med formalnimi in neformalnimi prijemi

KRITERIJI USPEŠNOSTI	
Jones, Cooper in Ferguson (2008)	– odnos med uporabnikom, socialnim delavcem in ostalimi udeleženimi – strokovnost, spretnosti, človečnost – poznavanje delovne organizacije – poznati pooblastila moči socialnega delavca
Cameron in King Keenan (2010) – Model skupnih dejavnikov	– dejavnik socialnega delavca, sogovornika, izvajanja prakse, sprememb in socialne mreže – odnos, ki ustvarja pogoje za spremembo – reflektiranje, metakomunikacija
Parker in Doel (2013)	– celostno socialno delo – 9 pogojev: • informiranost, zasebnost uporabnika • moč in nadzor nad močjo • sprejemanje • postavljanje mej • spoštovanje vseh udeleženih v procesu • celosten pristop • kontinuiteta soustvarjanja • krepitev socialne mreže • odnos

STRATEGIJE ZA OHRANJANJE USPEŠNE PRAKSE	
Velika Britanija – *Post-qualifying social work practice*	sistem kontinuiranega strokovnega razvoja socialnega dela podkrepljeno z delom v praksi
Slovenija – dolžnost usposabljanja in izobraževanja – ureja Socialna zbornica	Zakon o socialnem varstvu, Pravilnik o načrtovanju in organiziranju stalnega strokovnega izobraževanja in usposabljanja
Higman (2009)	– refleksija in kritična analiza strokovnega dela – refleksija v procesu – refleksija izvedenega dela
Ferguson (2008)	Integracija štirih ravni: – kritična refleksija stroke in baze znanja – uporaba vrednot, ki spoštujejo enakost – odprt pristop k praksi – razumevanje posameznikov in njihovih konstruktov pomenov – povratne informacije

Na dokazih utemeljena praksa (Baker, Stephens in Hitchcock, 2010)	Vrednotenje prakse: – raziskati teorijo o populaciji – vrednotenje aktualnih študij – implementacija študij v prakso – refleksija uporabe znanj
Na povratnih informacijah utemeljena praksa (Gomory, 2021; Shaw in Murray, 2015)	– sogovornik je najboljši kritik delovnega odnosa – boljše razumevanje uporabnikovih subjektivnih izkušenj – povratna informacija postane kultura dialoga – formalna, načrtna uporaba povratnih informacij
Merjenje spremljanja napredka in ocenjevanje izidov (Meier, 2020)	– vnaprej pripravljeni vprašalniki, testi – raziskovanje sprememb v procesu

STRATEGIJE ZA OHRANJANJE USPEŠNE PRAKSE	
DELOVNI ODNOS	– posebnost v socialnem delu – osebno vodenje, instrumentalna definicija problema – razvoj in ohranjanje intersubjektivnega prostora – način spoznavanja težkih, bolečih izkušenj – omogoča drugačno razumevanje okoliščin in sveta – podpora v možnosti za spremembe – odpoved poziciji moči, soustvarjanje – uporaba sogovorniku razumljivega jezika in prevajanje jezika stroke – reflektiranje in raziskovanje interakcij na nezavedni ravni – lahko podlaga za strokovne napake
PERSPEKTIVA MOČI	– sogovornik raziskuje in se uči razporejati moč v odnosih – delo temelji na spoštovanju in dostojanstvu – osebna odločitev socialne delavke – nemoč lahko izvira iz institucionalne, družbene ureditve – vztrajanje v raziskovanju moči – stabilizacija sprememb, ki izhajajo iz moči – strokovna drža socialnega delavca
SOCIALNA MREŽA	– okolje polno virov – potrebno upoštevati celoten socialni kontekst – pomen dobrega odnosa med skupnostjo in institucijami – spodbuja in krepi okoliščine za spremembo – krožni odnos in zrcaljenje med uporabniškim sistemom in sistemom pomoči – jasen namen udeležbe v procesu in stalna refleksija vlog
SUPERVIZIJA	– Zakon o socialnem varstvu, organizira in spremlja izvajanje Socialna zbornica – refleksija strokovnega dela, strokovno usmerjanje, nove metode dela – raziskovanje nezavednih procesov – izboljšanje storitev – direktno učenje na praktičnih izkušnjah – soočanje s stresom povezanim s strokovno prakso – učenje za osebni razvoj in strokovno rast – varno okolje za delo na dvomih, negotovostih, stiskah – omogoča razvoj stroke INTERVIZIJA – neformalna, lažje organizirana, delo na konkretnih delovnih izkušnjah

2. METODOLOGIJA

2.1. Opredelitev problema in raziskovalna vprašanja

Kriteriji uspešne prakse v stroki socialnega dela so v meni vzbudili zanimanje v času zaključevanja študija in razmišljanja o vstopu na trg dela. Sem ustrezno opremljena za vstop v stroko socialnega dela in samostojno izvajanje prakse? Veliko sem razmišljala o pridobljenem znanju, metodah dela in načinov vodenja pogovora in soustvarjanja s sogovorniki. Zavedala sem se, da smo koncepte socialnega dela in elemente delovnega odnosa skozi študij res utrdili, a vseeno je bil pri meni prisoten dvom, ali je to dovolj, da bom kot strokovna delavka uspešna.

Zanimala me je izkušnja socialnih delavk in delavcev v praksi. Kako oni izvajajo, krepijo, preverjajo svoje praktično delo in v kolikšni meri ozavestijo in kritično reflektirajo uspešnost svojega dela. Socialno delo je stroka, ki jo je izredno težko ocenjevati, iskati uspešne, neuspešne prakse in lastno delo vrednotiti. Ker psihosocialna pomoč in podpora zajema delo, ki temelji na delovnem odnosu, zaupanju, varnem prostoru za pogovor, poteka večji del prakse za zaprtimi vrati. Zaprta vrata pa dajo socialni delavki ali delavcu veliko avtonomije pri izvajanju prakse in malo možnosti za preverjanje s strani vodstva ali ostalih zaposlenih. Evalvacija oz. ocenjevanje strokovnega dela na način, da je pri pogovoru prisotna bolj izkušena socialna delavka, je zaradi narave socialnega dela onemogočeno. Socialne delavke, katere vstopajo v prvo zaposlitev, pa avtonomnost lahko spravlja v dvom, ali je njihovo strokovno delo uspešno, učinkovito, na katerih področjih vodenja pogovora bi bile potrebne izboljšave. Veliko pa je priložnosti, da socialna delavka, delavec svojo uspešno prakso preverja skupaj s sogovornikom. Svojo prakso ima priložnost ovrednotiti tudi z drugimi strokovnimi delavci v okviru supervizije in intervizije.

Z raziskavo želim izvedeti, katere kriterije socialne delavke in delavci v praksi opredeljuje kot pogoje uspešne prakse in kako si jih prizadevajo izpolniti oziroma uresničiti z namenom kakovostnega soustvarjanja skupaj s sogovorniki. Proučila bom, na kakšen način vrednotijo svojo prakso, kateri so pokazatelji dobre prakse za posamezno socialno delavko, delavca in ali zavestno sledijo cilju evalvacije in izboljševanja prakse na področju, na katerem delo izvajajo.

Raziskovala bom tudi strategije, ki jih imajo različne institucije za preverjanje prakse socialnega dela. Zanima me, ali so znotraj institucij vzpostavljeni sistemi oz. protokoli za preverjanje in krepitev uspešne prakse socialnega dela, kdo jih izvaja, na kakšen način socialne delavke, delavci pridobijo povratne informacije in kako ocenjujejo njihovo koristnost za izboljšanje strokovnega dela.

Zanima me tudi, kako različni podporni mehanizmi, kot so supervizije, intervizije, morebitni drugi sistemi podpore, spodbudijo socialno delavko, delavca k reflektiranju svojega dela in raziskovanju možnih izboljšav znotraj lastne prakse.

Stroka socialnega dela je zares spremenljiva in strokovne delavke, delavci se morajo stalno prilagajati družbenim spremembam, potrebam in vsakemu posamezniku, s katerim se pri svojem delu srečajo. Zato je praksa socialnega dela tako kompleksna in mora biti kompleksno tudi njeno raziskovanje. Zavedam se, da bom s svojo raziskavo odkrila le droben del obširne teme. Želela pa bi si, da dobim vpogled in usmeritev, na kaj naj bom ob vstopu na trg dela pozorna, kako izboljševati svojo prakso in preveriti, ali nas teoretični študij in intenzivno izkustveno ter praktično delo na Fakulteti za socialno delo pripravijo na izzive, s katerimi se v praksi soočamo.

Raziskovalna vprašanja:

- Kako strokovne delavke in strokovni delavci na področju socialnega dela opredeljujejo kriterije (npr. število, oblike itn. storitev, zadovoljstvo uporabnikov s storitvami idr.) in kako dejavnike (npr. kakovost delovnega odnosa, dejavniki pomagajočega in uporabnika idr.) učinkovitosti svojega dela?
  Koncepta dejavnikov in kriterijev uspešne prakse socialnega dela podrobneje definiram v okviru opisa metodologije, in sicer pri opisu načrta obdelave podatkov.
- Ali in kako (strategije oz. načini preverjanja učinkovite prakse, npr. sprotno, v več časovnih točkah, na koncu sodelovanja idr.; vprašalniki idr.; potrebni pogoji, npr. ustrezen prostor in čas, strokovna usposobljenost, osebni in strokovni razvoj, podpora
  vodstva in sodelavcev, supervizija in intervizija, ovire idr.) strokovni delavci in strokovne delavke upoštevajo omenjene kriterije in način vključevanja dejavnikov učinkovitosti v strokovno delo?
- Kako strokovni delavci in delavke ocenjujejo pomen oz. vrednost raziskovanja in uporabe kriterijev in dejavnikov učinkovitosti svojega dela?

2.2. Metodologija

2.2.1. Vrsta raziskave

Raziskava, ki sem jo za namen oblikovanja magistrskega dela izvedla, je kvalitativna. Zbirala sem opisno gradivo, besedne opise udeležencev, ki sem jih kvalitativno analizirala. Pridobljene podatke sem obdelala s pomočjo kodiranja in na podlagi rezultatov oblikovala odgovore na zastavljena raziskovalna vprašanja. V kvalitativni raziskavi se gradivo pridobi v raziskovalnem procesu besedne pripovedi in je analizirano na beseden način. Ne uporablja se merskih postopkov, ki dajo števila in ni operacij med števili (Mesec, 2009). Obenem je raziskava poizvedovalna, ker predstavlja uvod v spoznavanje področja, ki nima obsežne raziskovalne zgodovine (Mesec, 1997, str. 1–2). S pridobljenimi podatki sem želela opredeliti značilnosti uspešne prakse socialnega dela, definirati njene različne dejavnike in raziskati, katere teme se v pogovorih s socialnimi delavkami, delavci ponavljajo in večkrat izpostavijo kot ključne za ohranjanje uspešne prakse socialnega dela.

2.2.2. Merski instrumenti in viri podatkov

Kot merski instrument za pridobivanje podatkov sem uporabila vnaprej pripravljen, delno strukturiran vprašalnik. Obsegal je 11 odprtih vprašanj, ki so predstavljala vodilo za intervju s socialnimi delavkami iz različnih področij prakse. Med vsakim intervjujem sem zastavljala podvprašanja, ki sem jih oblikovala glede na potrebe, da razjasnim in preverim pravilno razumevanje povedanega s strani socialne delavke.

Intervjuje sem z dovoljenjem sogovornic snemala z aplikacijo na mobilnem telefonu. Snemanje sem izvajala z namenom, da sem se med pogovorom lahko v polni meri osredotočila na raziskovano tematiko in vsebino pogovora. Socialne delavke sem tudi seznanila z namenom zvočnega snemanja in načinom hrambe zvočnih zapisov. Intervjuje sem izvedla neposredno na delovnem mestu socialnih delavk.

2.2.3. Opredelitev enot raziskovanja

V raziskavi populacijo predstavljajo vse socialne delavke in delavci na območju Gorenjske, ki na različnih delovnih področjih izvajajo svetovalno delo oziroma psihosocialno pomoč in podporo.

Vzorec je neslučajnostni in priložnostni. Najprej sem navezala stike s socialnimi delavkami, ki sem jih spoznala ob praktičnem izobraževanju v različnih institucijah. Glede na njihovo pripravljenost za sodelovanje sem naprej raziskovala, na katerih področjih bi še lahko našla sogovornice, sogovornike. K intervjuju sem povabila 15 socialnih delavk, delavcev. Pozitivno se jih je odzvalo 11, z 9 pa smo pogovor lahko izvedli v časovnem okviru, ki sem ga sama predlagala za izvedbo intervjuja.

Tabela 1: Tabela udeleženih v raziskavi

OSEBA	**PODROČJE DELA, ČAS NA DELOVNEM MESTU**
AA	Vzgojni zavod, 7 let na delovnem mestu vzgojiteljice
AB	CSD, varstvo oseb s težavo v duševnem zdravju 17 let na delovnem mestu socialne delavke
AC	CSD, varstvo oseb z oviro 14 let na delovnem mestu socialne delavke
AD	CSD, področje zasvojenosti 25 let na delovnem mestu socialne delavke
AE	Socialna delavka v osnovni šoli 1,5 let na delovnem mestu svetovalne delavke
AF	Dom starejših občanov, stanovanjski in negovalni oddelek 5 let na delovnem mestu socialne delavke
AG	Dom starejših občanov, področje oskrbe 4 – demenca 7 let na delovnem mestu socialne delavke
AH	Socialna delavka v vrtcu 21 let na delovnem mestu svetovalne delavke
AI	Ozara, svetovanje in pomoč ljudem s težavami v duševnem zdravju 20 let na delovnem mestu socialne delavke

Pri oblikovanju vzorca so opazne omejitve, saj med sogovorniki ni predstavnika moškega spola. Poleg tega ni zastopanih posameznih področij, kot so na primer socialno delo v zdravstvenih ustanovah, v srednji šoli. Iskala sem tudi sogovornice, sogovornike v centrih za usposabljanje, delo in varstvo in različnih društvih, a se nismo mogli dogovoriti za sodelovanje. Prednost bi bila tudi, če bi intervjuje izvedla z več socialnimi delavkami, delavci podobnih področij.

Na reprezentativnost vzorca lahko vpliva tudi dejstvo, da so bile socialne delavke, delavci pripravljeni na sodelovanje in so vnaprej poznali glavno temo intervjuja. Njihovo strinjanje lahko nakazuje, da imajo večji vpogled v svojo prakso in o njej več razmišljajo, a to ni nujno. Pripravljenost socialne delavke za sodelovanje v raziskavi s takšno tematiko lahko kaže na njeno stališče, da je področje raziskovanja pomembno. Dopuščam možnost, da bi bili odgovori socialne delavke, ki se ji delo na uspešni praksi zdi samoumevno in ni osredotočena na izboljševanje lastne prakse, morda drugačni od odgovorov, pridobljenih v predstavljenih rezultatih.

2.2.4. Zbiranje podatkov

Zbiranje podatkov je potekalo po metodi snežene kepe od začetka aprila do konca maja 2023. Obrnila sem se na socialne delavke, ki sem jih srečala v času študijske prakse in v času kasnejše zaposlitve in za katere sem ob sodelovanju z njimi dobila občutek, da jim je uspešna praksa in njeno nadgrajevanje pomembno. Kolegice sem kontaktirala preko telefona in vse so bile pripravljene na sodelovanje. Na to sem pregledala področja, kjer še nisem imela izbrane socialne delavke ali delavca za pogovor. Na spletnih straneh sem našla možne kontakte in preko elektronske pošte povabila kolegice, kolege k sodelovanju. Odgovorila sta mi dva, ostale sem dodatno kontaktirala preko telefona in se dogovorila za časovni plan izvedbe intervjujev.

S socialnimi delavkami sem se srečala individualno v instituciji, kjer so zaposlene. Pogovori so trajali povprečno eno uro. Enega izmed intervjujev sem izvedla skupinsko, in sicer s socialnima delavkama, zaposlenima v isti enoti CSD Gorenjska.

2.2.5. Načrt obdelave podatkov

Pogovore sem z dovoljenjem sogovornic posnela z aplikacijo snemanja zvoka na mobilnem telefonu. Sogovornice sem seznanila z načinom hranjenja zvočnih zapisom in načinom obdelave podatkov, ki se ga bom poslužila.

Podatke, ki sem jih z intervjuji pridobila, sem kvalitativno obdelala s pomočjo kodiranja. Zvočne zapise sem najprej prepisala v besedilno obliko. Pogovore sem med seboj ločila s črkami. Nato sem definirala relevantne izjave s podčrtavanjem in določitvijo zaporedne številke vsake izjave. Izjave sem odprto kodirala, torej sem jih vstavila v tabelo in jim določila kodo, nato pa tudi kategorijo in temo. Nadaljevala sem z osnim kodiranjem, kjer sem pridobljene kode uredila hierarhično glede na kategorije in podkategorije. S tem sem lahko analizirala značilnosti kategorij in tem, ki sem jih določila.

Relevantne teme sem organizirana v pet glavnih tem, ki so se skozi pogovore s socialnimi delavkami, delavci pojavljale. Dejavniki in kriteriji uspešne prakse socialnega dela, pogoji za uspešno prakso, strategije ocenjevanja uspešne prakse in tema, ki se nanaša na študij in pričakovanja glede prakse po študiju. Intervjuvankam sem postavila ločeni vprašanji o dejavnikih in kriterijih, ki jih opredeljujejo kot pogoj za uspešno delo. Ker sta temi in njuno razlikovanje kompleksni, sem znotraj vsake teme postavljala podvprašanja in razlage o

področjih, ki jih tema zajema. Lahko pa so socialne delavke, ko so razumele konstrukt pojmov, same razvile temo in njeno razumevanje.

Kot dejavnike sem opredelila metode dela, koncepte, institucionalne predpostavke, torej na kakšen način stroka socialnega dela vpliva na uspešno prakso. Znotraj kriterijev pa najdemo informacije, ki socialnim delavkam, delavcem in sogovornikom dajo sporočilo, da je praksa njihovega dela uspešna. Kot pogoje sem opredelila okoliščine, ki vplivajo na dobro prakso in naj bi bili izpolnjeni, da uspešno prakso lahko izvajamo. Strategije pa razkrivajo možne načine preverjanja, ali je praksa socialnega dela izvedena uspešno. Na kakšen način to preverjajo socialne delavke, delavci, kakšni so načini preverjanja vodstva, ostalih vpletenih v delo. Dodatna tema, ki se je skozi pogovore razkrila, pa so bila pričakovanja socialnih delavk, delavcev o praksi, ko so zaključili s študijem. Kako so se te predstave skozi leta dela spremenile, kako se je spremenila njihova praksa.

Podčrtani zapisi pogovorov zaradi obsežnosti niso priloženi magistrskemu delu, so pa hranjeni na avtoričinem domu in dostopni preko elektronske pošte gaja.cebulj@gmail.com.

Primeri podčrtavanja, kodiranja in osnega kodiranja so navedeni spodaj (za celoto glej priloge 7.2. in 7.3.).

Primer analize:

SD1: Ja, je pomembno, da gledaš, kaj je v največjo korist otroka in to je glavni cilj pri vsem, kar počneš (AA41). Kako pa boš do tega prišel, pa je fleksibilno (AA42). Ena pot ni vodila, ampak ravno to pravim, da s tem nismo izpolnili, ampak smo iskali novo pot, da smo zadostili največjo korist otroka (AA43). Tudi globalno vprašanje, ko je otrok šel od nas, kaj se mu je v življenju zgodilo, ali je na cesti, kje se nahaja? Jaz ne morem reči, da smo uspešni pri tistih, ki so našli službo, so uspešni, imajo družino, njihov otrok ne bo prišel k nam … to ni res (AA44). Meni se zdi, da tudi če njihov otrok pride k nam, smo bili uspešni, ker so vedeli, da bo pri nas dobil pomoč, ki so jo tudi oni takrat dobili. To je zelo pomembno(AA45).

Tabela 2: Primer kodiranja relevantnih izjav

AA41	Gledaš, kaj je v največjo korist otroka in to je glavni cilj pri vsem, kar počneš	Največja korist sogovornika glavni cilj	Največja korist	Sogovornik	Kriterij
AA42	Kako pa boš do tega prišel, pa je fleksibilno	Fleksibilno, kako dosežemo cilj	Prilagodljivost	SD	Dejavnik
AA43	Ena pot ni vodila, ampak ravno to pravim, da s tem nismo izpolnili, ampak smo iskali novo pot, da smo zadostili največjo korist otroka	Če pot ni vodila, iščemo novo, da zadostimo cilju	Prilagodljivost	SD	Dejavnik
AA44	Jaz ne morem reči, da smo uspešni pri tistih, ki so našli službo, so uspešni, imajo družino, njihov otrok ne bo prišel k nam … to ni res	Nismo nujno uspešni, če sogovornik najde službo, ima družino, otrok ne bo prišel k nam	Končni izid		Kriterij
AA45	tudi če njihov otrok pride k nam, smo bili uspešni, ker so vedeli, da bo pri nas dobil pomoč, ki so jo tudi oni takrat dobili. To je zelo pomembno.	Tudi če otrok sogovornikov pristane v zavodu uspešni, starši vedeli, kam se obrniti	Končni izid		Kriterij

Primer osnega kodiranja:

STRATEGIJA

- <u>EVALVACIJA</u>
  - ZNOTRAJ INSTITUCIJE
    - Evalvacija zastavljenih ciljev (AA30)
    - Sprejeti kritiko sodelavcev, sogovornikov z namenom izogiba napak (AA78) (AA81) (AA82) (AB121) (AE67)
    - Pomembne refleksije znotraj institucije (AA79)
    - Sodelavci opozorijo, da stopi korak nazaj v dobro sogovornika (AA80)
    - Najtežje evalvirat delo drugega in sprejeti kritično evalvacijo lastnega dela (AA84)
    - Z anketami enkrat letno sogovornikov in zaposlenih (AD74)
    - Postaviti se zase in sprejeti kritiko (AE66)
    - Feedback učiteljev (AE92)
    - Načrte evalviramo na pol leta, spremljamo odzive (AF51)
    - Vpogled v delo na kolegiju (AH30)
    - Mesečna poročila kažejo, kaj drugače, kaj še moraš (AH31)
  - SAMOREFLEKSIJA

- Pomembno, da si samokritičen, samorefleksija (AA77) (AB27) (AE82) (AH74) (AH76)
- Moramo delo sami vrednotit, sprejmemo mnenje drugih in s tem spremenimo delo (AA82) (AE84) (AE139) (AH32) (AH75)
- Zmožen reflektirati delo, količino dela, način sprejemanja informacij (AA83)
- Stalno preverjaš svoje delo (AD114) (AH29) (AH38) (AH69)
- Težko preverjaš učinkovitost (AE79)
- Na papirju ne (AE80)
- Potrebna pisna evalvacija (AE83) (AE91)
- Uspešnost na dnevni ravni, daljše težko vrednotimo, preveč spremenljivo, ni odvisno le do nas (AF10) (AH36)
- Zapisujem le končno evalvacijo (AH28)
- Pošteno priznati, če nekaj ne delaš v redu (AH33) (AH34) (AH35) (AI54)
- Osebni občutek sporoča, raziskovati in iskati boljše možnosti, rešitve (AH37) (AH70)
- Refleksija omogoča, da ne prenašam dela domov (AH39)
- Leta in praksa prinesejo spontano, avtomatsko delo (AI53)
- Samostojen pri ocenjevanju prakse (AI58)
- Ni vprašalnikov, smernic o izvedenem delu (AI59)
- Samoevalvacije zdaj učijo na superviziji (AI60)

o S SOGOVORNIKOM

- Sprejeti kritiko sodelavcev, sogovornikov z namenom izogiba napak (AA78)
- Evalvacija, da preveriš medsebojno razumevanje (AB18) (AB19)
- Zelo pomembna na področju duševnega zdravja (AB20)
- Evalvacija sporočila, da nisem dobro delala, sem se naprej psihično pripravila (AB21) (AB26)
- Zaradi avtopilota, ne v stiku sama sabo, delovala avtomatsko, v svojem jeziku povedala, kar obvladam (AB22)
- Evalvacija ne le s sogovornikom, ampak tudi evalvacija same sebe (AB23)
- Evalviraš sebe preko sogovornika in preveriš razumevanje pri njem (AB24)
- Če nisem evalvirala, naslednjič slaba praksa in morala ponavljati (AB25)
- Ob koncu pogovora (AB28) (AB31)
- Neuradna evalvacija, ko dlje delaš s sogovornikom (AB29) (AB30) (AB32)
- Ugotoviš, kje ostala, kako nadaljujeva (AB33)
- Evalvacija te prisili v tukaj in zdaj (AB41)
- Evalvacija s sogovorniki (AB100) (AD75) (AD76) (AD78) (AF54) (AG17) (AI9)
- Zadovoljstvo in kvaliteta nista isto (AD72) (AD71) (AD77)

3. REZULTATI IN RAZPRAVA

Rezultati raziskave izhajajo iz pogovorov z devetimi socialnimi delavkami, ki sem jih izvedla osebno. Vse socialne delavke so bile pripravljene za sodelovanje in jih predstavljena tema ni odvrnila od sodelovanja. Nobena ni izrazila nobenega odpora glede na to, da je bila tema precej abstraktna. Skozi pogovore se je pokazalo, da ne glede na delovne izkušnje na različnih področjih socialne delavke redno razmišljajo o kakovosti lastne prakse, načinih za izboljšanje in na uspešnost prakse ne gledajo kot na nekaj samoumevnega.

V okviru intervjujev je bila zame zelo pomembna tudi refleksija povedanega, preverjanje tako mojega razumevanja odgovorov kot tudi preverjanja razumevanja vprašanj, ki sem jih zastavila. Ker je bil moj intervju polstrukturiran, so se podobne teme odpirale v popolnoma različnih vprašanjih, odvisno na kakšen način je socialna delavka vprašanje razumela. Področja dela socialnih delavk, ki sem jih intervjuvala, so tako različna, da sem morala biti v pogovorih zelo zbrana in skozi pogovor raziskovati specifike in jih povezovati s kriteriji, ki so jih sogovornice navajale.

Opazna pa je razlika glede na delovne izkušnje, časovno oddaljenost študija, na kakšen način so socialne delavke opredeljevale koncepte socialnega dela, kako so uporabljale jezik stroke, katere teme so izpostavljale. Razlika se je pokazala tudi med področji, s katerih socialne delavke prihajajo, saj je na nekaterih področjih socialnega dela v ospredju psihosocialna pomoč in podpora, spet drugje je delo bolj birokratsko, vzgojno ali je poudarek usmerjen kam drugam.

Raziskovanje kriterijev uspešne prakse se je sogovornicam v splošnem zdelo pomembno. Opazno pa je bilo, da nekega sistematičnega raziskovanja uspešne prakse znotraj institucij niso deležne. Tri socialne delavke so mi posebej izpostavile hvaležnost, da je bilo zanje koristno, saj so skozi moj intervju sistematično analizirale svoje delo, dobile vpogled v svoja šibka področja in kje lahko iščejo izboljšave.

3.1. Dejavniki uspešne prakse socialnega dela

3.1.1. Odnos

Socialne delavke odnos opredelijo kot ključen dejavnik, ki predstavlja osnovo in omogoča napredek soustvarjanja s sogovorniki v procesu pomoči in podpore. Ena izmed sogovornic

je poudarila, da ko socialna delavka izvaja prakso z željo po strokovnosti, bo svojo energijo vložila v smeri vzpostavitve odnosa s sogovornikom. Za sogovornike, ki se k nam največkrat obračajo zaradi stiske, je velikega pomena, da jim soustvarjanje z nami predstavlja neko stalnico, predvidljivost in ravno to odnos omogoča.

Socialna delavka mora ob prvem srečanju uporabiti spretnosti, da vzpostavi pozitiven odnos s sogovornikom, ki potrebuje podporo in razumevanje, saj to krepi in omogoča občutek sposobnosti, moči za reševanje stisk namesto krepitve občutkov manjvrednosti in stigme v procesu pomoči (Ruch, Turney in Ward, 2010, str. 2). Sogovornice so kot pogoj za oblikovanje delovnega odnosa navajale jasen, konkreten dogovor o sodelovanju. Ob začetku procesa dela je potrebno postaviti jasne meje, pričakovanja vseh udeleženih v procesu, ki jih imajo glede soustvarjanja. Uspešno zastavljen dogovor o sodelovanju daje sogovornikom jasno sporočilo, kdaj se obrniti na socialno delavko, kje jo najdejo in kakšna so pričakovanja o skupnem delu iz obeh strani. Socialni delavki v šoli in v domu starejših občanov sta poudarili pomembnost, da so njuni sogovorniki (učenci, stari ljudje) obveščeni, kje se pisarna socialne delavke nahaja in da so vrata vedno odprta. Obe povesta, da se njuni sogovorniki na dostopnost pozitivno odzivajo in z manj zadržki iščejo podporo socialne delavke.

Tema, ki se je pojavila v okviru dejavnika delovnega odnosa, je tudi element osebnega vodenja. Socialne delavke so ga izpostavljale kot iskrenost, predvsem iskrenost o nemoči, zmotljivosti socialne delavke, kakor tudi priznavanje človečnosti, ranljivosti v odnosu s sogovornikom. Odnos vzpostavljamo, vzdržujemo tudi s tem, da sogovorniku povemo, kadar nismo razpoloženi, o tem ga opozorimo in hkrati priznamo tudi sebi in pozorno spremljamo, če to vpliva na našo strokovno delo. *»Jaz tu ne vidim nobenega problema, če pride nek stanovalec, pa mu rečeš, lejte, danes sem pa malo v slabi koži, ampak bom poskušala naredit, kar se da.« -AG12* Pomembno za odnos je, da sogovorniku povemo, če menimo, da nismo kakovostno, primerno ravnali in z njim raziščemo, kaj se je zgodilo, kaj bi bilo lahko drugače, raziskujemo komunikacijo v tistem trenutku. *Mešl (2012) poudari, da moramo intersubjektivni prostor s sogovorniki ozavestiti, saj močno vpliva na soustvarjanje v delovnem procesu. Kongruenten odnos v soustvarjanju z uporabnikom ima največji vpliv na oblikovanje in doseganje rešitev*.

Ena izmed socialnih delavk pa je podelila tudi izkušnjo, ko jo je vztrajanje v delovnem odnosu pustilo z občutki nemoči in preobremenjenosti. Šele ob zaključevanju svojega dela

na področju pomoči ljudem s težavami v duševnem zdravju je kot izvir svoje stiske prepoznala posebnosti omenjene populacije in jih opisala kot lastnosti "nanašalnosti" (v psihiatričnem jeziku to pomeni nanašalne blodnje) in "lepljivosti" v odnosu. Na podlagi tako pridobljenega razumevanja je prišla do sklepa, da delovnega odnosa s sogovorniki, ki imajo težave v duševnem zdravju, ni mogoče soustvariti na način enakovrednosti ("50:50"), ki jo je mogoče doseči z večino drugih ljudi, s katerimi sodeluje v kontekstu pomoči. Njena izkušnja je morda povezana s potrebnim drugačnim pristopom in še bolj subtilno prilagojenim vzpostavljanjem osebnega stika in delovnega odnosa, ko gre za ljudi s težavami v duševnem zdravju. Ko ima socialna delavka v delovnem odnosu izkušnjo izčrpanosti, neuspeha, psihične obremenitve, s katero se težko sooči, mora najti način opolnomočenja v drugih odnosih. V lastnih virih, intervizijah, supervizijah, opori s strani sodelavcev. *O čustvenem vplivu prakse socialnega dela govori Ruch (2010, str. 35). Delo, ki temelji na odnosu, ima za socialno delavko mnogokrat tudi čustven vpliv, ki lahko socialno delavko pusti z občutki razdvojenosti, obupa, jeze, pomanjkanja strokovnega znanja in te občutke je potrebno ozavestiti in iskati, kako se z njimi soočiti.*

Z uporabniki je včasih zahtevno ostati v soustvarjalnem delovnem odnosu in menim, da se socialne delavke, delavci včasih nehote postavimo v vlogo, ko delamo namesto sogovornika in s tem krepimo njegovo stigmo. To počnemo nezavedno, kljub trudu, da ohranjamo delovni odnos in skupaj s sogovornikom želimo izhajati iz perspektive moči. Iz intervjujev je razvidno, da socialne delavke mnogokrat podzavestno stigmatiziramo, razvrednotimo moč sogovornikov. Podobna dejanja so lahko posledica preobremenjenosti, socialna delavka v nekem trenutku ni prisotna tukaj in zdaj ali ima previsoka osebna pričakovanja o izidu soustvarjanja, ki niso oblikovana skozi sodelovanje in preverjanje razumevanja skupaj s sogovornikom. Zaradi občutij, kot jih opisuje intervjuvanka, je potrebno v socialnem delu vzpostaviti sistem rednih supervizij ali svetovalnih storitev, kjer lahko socialna delavka reflektira tista svoja strokovna ravnanja, ki ne vodijo v uspešen delovni odnos in izid v socialnem delu. Socialno delavko bi s tem spodbudili k praksi socialnega dela, ki temelji na delovnem odnosu. Na tak način bi izboljšali uspešnost prakse socialnega dela. *Delovni odnos je osnova (tudi) za uspešno delo s sogovorniki na področju oseb s težavo v duševnem zdravju, kljub širokem spektru diagnoz in pristopov zdravljenja. Delovni odnos je glavni dejavnik in osnova za vzpostavitev okoliščin, ki motivirajo sogovornika za doseganje spremembe. Cilj soustvarjanja s sogovorniki na področju težav z duševnim zdravjem je iskati oz. razviti način,*

da živijo življenje, ki je kakovostno in uspešno v skladu z njihovimi kriteriji, ne glede na dejstvo, ali so znaki njihove bolezni prisotni ali ne (Strand, Gammon, Eng in Ruland, 2017).

Delovni odnos je ključen dejavnik, ki omogoča uspešno prakso in soustvarjanje skupaj s sogovorniki. Delo na odnosu intervjuvanke tudi najlažje in najbolj jasno strokovno utemeljujejo in povezujejo s teoretičnimi predpostavkami. Temelj delovnega odnosa je dogovor o sodelovanju, ki zagotavlja medsebojno razumevanje glede vlog, pričakovanj, ciljev soustvarjanja. V odnosu je ključna odpoved poziciji moči s strani socialne delavke in sprejemanje, raziskovanje in krepitev moči sogovornika. To pa mora početi tudi na način, da pokaže svojo ranljivost, pomanjkljivosti in prizna, ko v procesu ne zmore ali zna nadaljevati. *Cameron (2013, str. 155) opredeli kot dejavnik uspešnosti socialno delavko, ki najde moč, ko podeli s sogovorniki svojo nepopolno, sočutno plat in ne išče moči v svoji vlogi strokovnjaka.*

3.1.2. Sogovornik

Dejavnik, ki vpliva na uspešno prakso socialnega dela, je zagotovo tudi sogovornik. Socialne delavke so izpostavile pomen pripravljenosti sogovornika na delo in doseganje možnih ciljev. Socialna delavka je odgovorna, da ustvari spodbuden kontekst, ki sogovorniku omogoča sodelovanje in dogovarjanje o njegovi vlogi v procesu soustvarjanja. *Možina (2005) navaja, da je pomembno zavedanje, da je človek praviloma odgovoren in pripravljen na sodelovanje ter predvsem sposoben razvijati se. Socialne delavke pa moramo zaupati v človekove razvojne potenciale in oblikovanje pogojev za konstruktivni razvoj (str. 15).*

Socialna delavka na področju zasvojenosti izpostavi pomembno opažanje, da je potrebno biti pri motiviranju sogovornikov zelo iznajdljiv. Na CSD se je kot uspešna praksa izkazala, da socialne delavke izvajajo, kolikor lahko, »celostno« obravnavo na področju, ki ga pokrivajo. Socialna delavka s sogovornikom ne izvaja le psihosocialne pomoči in podpore, temveč sogovornik pri njej ureja tudi denarne prejemke. Sogovornik v stiku s socialno delavko dobi pozitivno izkušnjo in razvije zaupanje, soustvarjanje pa se razširi še na ostala področja dela in se nadgrajuje v bolj kompleksno raziskovanje življenjske zgodbe sogovornika, možnih rešitev. V preteklosti se je na centrih za socialno delo delalo le celostno, s časom pa se je delo specializiralo na različna področja, v čemer socialne delavke vidijo veliko škodo in zmanjšano kvaliteto prakse socialnega dela. *Razdrobljenost socialnega dela na več ukrepov je institucionalna ovira, ki socialne delavke mnogokrat*

omejuje pri izvajanju uspešne prakse. Razdrobljenost ukrepov daje sogovornikom v procesu socialnega dela občutek nefleksibilnosti stroke, nezmožnosti zadostiti njihovim potrebam, ciljem (Parker in Doel, 2013, str. 31). »Treba je vedeti, da pri zasvojenostih imajo ljudje ogromno enih odporov proti sociali in jih težko privabiš, se ne oglasijo, če ni motivacije. Če pa pride zaradi denarne pomoči, ki jo rabi, ki mu zagotavlja preživetje in skozi to vzpostaviš odnos, ti začne zaupati in na ta način začneš graditi na procesu pomoči.« -AD9, AD10

Prakso socialnega dela je potrebno prilagajati glede na pripravljenost sogovornika, koliko »tukaj in zdaj« v odnosu zmore. Socialna delavka mora biti pozorna, da sogovornika ne preobremeni z lastnimi pričakovanji in ne pride do točke, ko dela namesto sogovornika ali v njem vzbudi odpor. V razvijanju uspešne prakse je prvi pogoj pristopiti k sogovorniku kot edinstveni osebi z edinstveno kulturo, znanji, življenjskimi spretnostmi. Skupaj z njim moramo raziskovati življenjsko zgodbo in razviti korake in pristop, ki bo edinstven v dani situaciji.

3.1.3. Metode dela

Socialne delavke poudarijo, kako pomembno je poznavanje in vztrajanje v metodah dela, ki so strokovno utemeljene in se v praksi izkažejo kot uspešne. Socialne delavke morajo pogosto zdržati nezadovoljstvo sogovornikov, saj vejo, s kakšnim ciljem vztrajajo v neki odločitvi. Pomembno je, da socialne delavke stojimo za svojimi strokovnimi odločitvami, jih na uporabniku razumljiv način ubesedimo in v njih vztrajamo z namenom doseganja zastavljenih skupnih ciljev. *Podobno ugotavljajo Jones, Cooper in Ferguson, ki poudarjajo dilemo socialnega dela, kjer dober izid ne pomeni nujno dobre prakse in obratno, saj je v procesu dela potrebno upoštevati socialno akcijo, načine, kako so bili praksa in cilji soustvarjanja udejanjeni (2008, str. 17)*.

Metodi dela, ki so jih socialne delavke navedle kot pomembni za uspešno prakso socialnega dela, sta krepitev socialne mreže in perspektiva moči.

3.1.3.1. Socialna mreža

Ena izmed metod, ki se je v intervjujih pogosto pojavljala, je vključitev in krepitev socialne mreže v procesu pomoči in podpore sogovornika. Socialne delavke redno integrirajo socialno mrežo v proces dela. Kjer vidijo možnost, vključujejo svojce, druge pomembne

ljudi, okolico, širšo družbeno mrežo, institucije. Socialne delavke centra za socialno delo poudarijo pomen povezovanja med sogovorniki, saj jih to okrepi in opolnomoči za pridobivanje pravic. Sogovorniki skupaj zastopajo in utemeljujejo svoje potrebe in so pri tem tudi zelo uspešni. *Včlanjenost poudarja tudi Saleebey (2009, str. 11), saj ta zagotavlja, da ljudje niso izobčeni, marginalizirani in s tem obravnavani kot manjvredni, stigmatizirani.*

Skupnostno socialno delo je izrednega pomena in možnosti zanj bi morale biti v praksi bolj podprte. Tudi ko sogovornik nima socialne mreže ali je ne zna definirati, je naloga socialnih delavk, da mu jo pomagajo ustvariti, raziskati. Mora pa imeti tudi socialna delavka spretnosti, da raziskuje vire v socialni mreži, zna spodbuditi soustvarjanje različnih institucij, posameznikov, da sogovornike zna podpreti in spodbuditi za soustvarjanje in ohranjanje odnosa. *Higham (2008, str. 34) govori o odgovornosti socialne delavke, da znanje, pridobljeno v procesu soustvarjanja s sogovorniki in drugimi izvajalci socialnih storitev, in socialno mrežo odgovorno prenaša na druga področja dela.*

Z novimi smernicami in varstvom osebnih podatkov intervjuvanke opažajo, da je širjenje socialne mreže in sodelovanje z drugimi institucijami oteženo. Socialne delavke z več let delovnih izkušenj opozorijo na negativno plat in upad kvalitete dela z vedno strožjimi pravili varstva osebnih podatkov. Navajajo, da težko pridobivajo informacije, da je s strani zunanjih sodelavcev in drugih strokovnih delavcev vse manj pripravljenosti za sodelovanje. Razlog za to vidijo v preobremenjenosti strokovnih delavcev in dejstvu, da varstvo osebnih podatkov prestrogo omejuje sodelovanje različnih strok in onemogoča prenos informacij, pomembnih za uspešno prakso socialnega dela. »*Z GDPR, varstvom podatkov so se stvari močno spremenile … pogrešam to sodelovanje, ki je bilo včasih veliko bolj pristno.« - AD144, AD146*

Vključevanje in krepitev socialne mreže je bistvenega pomena za uspešno socialno delo. Potrebno je kontinuirano raziskovati socialno mrežo in pomembne druge v procesu soustvarjanja, jih vključevati in vsakič znova opredeliti pričakovanja in vloge udeleženih. Socialna delavka mora sodelovati ne le s pomembnimi drugimi v življenju sogovornika, ampak vire iskati tudi v okolju, skupnosti in širši družbi in institucijah, ki so ali bi lahko postale del življenja sogovornika.

3.1.3.2. Perspektiva moči

Perspektive moči intervjuvanke niso teoretično izpostavile kot enega izmed elementov uspešne prakse. V odgovor na moja podvprašanja o krepitvi moči so socialne delavke ta element potrdile kot pomemben, njegove praktične uporabe pa niso opredelile. V primerih iz prakse intervjuvank je bilo razvidno delo na krepitvi moči, a ne opredeljeno kot metoda dela, ki jo zavestno uporabljajo, ali dejavnik, potreben za zagotavljanje uspešne prakse. *V tem delu opažam povezavo z raziskavo Čačinovič Vogrinčič in Šugman Bohinc (1999, str. 175–180), ki ugotavljata, da socialne delavke v praktičnem delu uporabljajo številne smernice, vidike, strategije za vzpostavljanje in vzdrževanje konteksta za učinkovito socialno delo, a se ta praksa večkrat izkaže za delno, nereflektirano in dopolnjeno z nestrokovnimi, zdravorazumskimi prijemi.* Na podlagi njihove razlage lastnega dela opažam, da socialne delavke metode socialnega dela redno uporabljajo, a jih ne znajo teoretično utemeljiti. Možna razloga sta dolgoletna vpetost v prakso socialnega dela in časovna oddaljenost od teoretičnega izobraževanja na fakulteti. Posledica je lahko suverenost v svoje delo in nereflektiranje strokovne prakse na način povezave s koncepti socialnega dela. Poudarila bi dejstvo, da neutemeljevanje prakse na način uporabe socialno-delovnega jezika ne pomeni slabo izvajanje prakse, vendar je posledično kriterije uspešne prakse težje oceniti oziroma vrednotiti.

Socialne delavke so skozi pogovor usmerjene v raziskovanje moči sogovornika, iskanje možnosti in dobrih praks v smeri zastavljenih ciljev skupaj s sogovornikom. Socialna delavka v nevladni organizaciji je zelo strukturirano govorila o perspektivi moči njenih sogovornikov, oseb s težavami v duševnem razvoju, saj je njihova moč zaradi diagnoze mnogokrat razvrednotena. Jasno postavi pravila v dogovoru o sodelovanju in se jih tudi drži. Do sogovornikov ima visoka pričakovanja in s tem navaja, da jim izkaže spoštovanje in krepi njihovo moč, zavedanje, da zmorejo. Navaja izkušnjo, da je ponižujoče do sogovornika, če od njega ne pričakujemo, da je sposoben upoštevati skupaj dogovorjena pravila. *»Jih vključuješ, da je na enakem nivoju, kakor si ti sam, da je ravno toliko sposoben. Načeloma ti ljudje zelo ne verjamejo, da so sposobni, da so zmožni. Ko pa ti to od njih pričakuješ, zahtevaš pri takih stvareh, za katere vidiš, da jim bi šle, že to je potem prijetno, imajo dober občutek.« – AI27, AI29, AI30*

Socialne delavke delajo v smeri krepitve moči pri sogovornikih, iščejo moč in raziskujejo možne družbene spremembe za rast sogovornikov. Potrebno pa bi bilo socialne delavke

okrepiti, da bi znale svoje strokovno ravnanje tudi teoretično zagovarjati.

3.1.4. Socialna delavka, socialni delavec

Eden izmed glavnih dejavnikov, ki vplivajo na uspešnost prakse socialnega dela, je zagotovo socialna delavka, socialni delavec. Ker gre v praksi socialnega dela za delo z ljudmi, ki so se znašli v življenju v kakršni koli stiski, je zelo pomembno, kdo in kakšna je oseba, h kateri se je sogovornik obrnil po pomoč – njena osebnost, razpoloženje, psihična pripravljenost in podobno.

Sedem intervjuvank mi je potrdilo, da osebno razpoloženje socialnih delavk vpliva na uspešno izvedeno prakso socialnega dela. Na uspešno izvedeno strokovno delo lahko vpliva dogajanje doma, v osebnem okolju, obremenjenost na delu, številčni sestanki, utrujenost. Če socialna delavka v pogovoru ni celostno prisotna, tudi sogovorniki niso, saj je naloga socialne delavke, da spodbuja, ustvarja okoliščine, ki jih lahko sogovorniki doživljajo kot dejavnik motivacije. Pomembna je pristnost, iskrenost socialne delavke, o čemer sem pisala že v okviru dejavnika odnosa.

Dve vprašani pa trdita, da njuno osebno razpoloženje ne vpliva na njuno izvajanje prakse, sposobni sta regulirati svoje počutje, tako da se opozorita na svojo vlogo na delovnem mestu in v odnosu s sogovorniki.

Na delovno uspešnost vpliva tudi čustvena vpletenost pomagajoče osebe, saj praksa socialnega dela vključuje aktivno poslušanje življenjskih zgodb sogovornikov, ki so največkrat težke in lahko tudi socialni delavki, delavcu povzročijo stisko. Socialne delavke so poudarile, da je razmejitev službenega in osebnega pomembna, ker lahko tako ohranjajo uspešno izvajanje strokovnega dela. *»Meni je moto, da če me pogovor z uporabnikom utrudi, izmuči, potem jaz tega nisem pravilno zastavila. Če grem pa z energijo domov, sem pa dobro delala. To tudi prinesejo leta izkušenj.« - AI37, AI38, AI39*

Socialne delavke se z leti naučijo zaznavati, kdaj jih primer preveč čustveno preplavi. V teh primerih je zelo pomemben odnos s sodelavci in njihova podpora ter redne supervizije in intervizije. Pomembno je stalno izobraževanje za delo na sebi.

Stroka socialnega dela je za strokovne delavke lahko čustveno obremenjujoča. Pomembno je, da socialna delavka krepi sposobnost čuječnosti in nima zadržkov do osebnega stika s sogovornikom. Ob tem sta pomembna refleksija in vsakokratno raziskovanje občutkov in

trenutkov, ki se dogajajo tukaj in zdaj - skupaj s sogovorniki. To pa zahteva zavestno odločitev socialne delavke, da je s sogovornikom lahko ranljiva, izraža svoja čustva, skrbi, stiske v danem trenutku. Sprejme odločitev in spontano, zavestno govori o lastnih občutjih, zaznavah, opažanjih v odnosu. Na ta način socialna delavka gradi delovni odnos s sogovornikom in obenem ne prevzema nase čustvene obremenitve – vse to počne z namenom ohranjati vlogo strokovnjaka.

Šugman Bohinc (1997, str. 289) navaja, da smo pomagajoči vpleteni s svojimi osebnimi vidiki in jih nikoli v polnosti v socialnem delu ne moremo zanemariti. Pri delu povezujemo osebne poglede, teorije, različno uporabo jezika in skozi to se trudimo vzdrževati svojo strokovno držo, ki nikoli ni popolnoma ločena od naših osebnih lastnosti in izkušenj.

Praksa socialnega dela od strokovne delavke zahteva tudi veliko prilagodljivost. Dosegljive cilje je s sogovornikom potrebno ves čas na novo definirati, prilagajati in potrebno je široko poznavanje metod dela, ki zagotavljajo uspešno praktično delo. Na drugi strani je vsak sogovornik edinstven in socialna delavka se mora prilagajati njegovemu načinu komunikacije, soustvarjanja, raziskovanja možnih dosegljivih korakov. Socialne delavke se srečujejo tudi s situacijami, kjer se morajo odzvati zelo hitro in sprejemati odločitve, ki lahko močno vplivajo tako na življenje sogovornika kot tudi njegovo socialno mrežo. Praksa socialne delavke primora, da so prilagodljive, inovativne, odprte za nove rešitve, situacije.

Za uspešno prakso socialnega dela je pomemben dejavnik tudi postavljanje mej v odnosu s sogovorniki-uporabniki in ostalimi sodelavci. Ena od mej je zavedanje, koliko pogovorov lahko izvedeš in s koliko sogovorniki delaš v določenem časovnem obdobju, na primer dnevno, tedensko, da je izvedeno delo še uspešno. Socialne delavke v začetkih svoje profesionalne poti povejo, da ne znajo postaviti meje, se ustrezno dogovoriti s sogovorniki o nalogah, pooblastilih, pogojih soustvarjanja socialne delavke in te primerjati s pričakovanji sogovornika. Sogovornice se strinjajo, da je ob vstopu v stroko socialnega dela težko najti ravnovesje učinkovitosti, konstruktivnega dela in lahko delo postane neuspešno, površinsko ali se kot posledica pokaže izgorelost socialne delavke. Potrebno se je zavedati mej, poslanstva socialnih delavk, pristojnosti, do kje seže moč stroke socialnega dela, ali pa skupaj s sogovorniki in drugimi vpletenimi v izvirni delovni projekt pomoči na novo definirati možne korake, dosegljive cilje, vloge in pričakovanja.

3.1.5. Družbene spremembe

Dejavnik, ki vpliva na uspešnost prakse socialnega dela in je močno zastopan tudi v literaturi, so družbene spremembe. Ker je socialno delo vpeto v družbeno dogajanje, se morajo socialne delavke ves čas odzivati na aktualno družbeno problematiko. Socialne delavke v intervjujih potrdijo vpliv družbenih sprememb na njihovo praktično delo. Na vsakem področju je potrebno družbenim spremembam, ki vplivajo na populacijo, s katero socialna delavka dela, slediti in se jim prilagoditi. Razvoj družbe prinaša nove, drugačne stiske, potrebno je iskati stik z novimi generacijami. Socialne delavke, ki so v stroki dlje časa, povejo, da je že opazna sprememba v komuniciranju, razmišljanju ob prihodu novih sodelavk, socialnih delavk na novo delovno mesto.

Različne družbene spremembe imajo vpliv na prakso socialnega dela. Socialna delavka iz vzgojnega zavoda opaža premik problematike k družinam, ki so razvezane in mladim s težavami v duševnem zdravju. Pri starših opazi premik od oseb, odvisnih od alkohola in drugih substanc, oseb, ki so brezposelne in socialno ogrožene, k osebam z motnjo osebnosti, duševno motnjo, ki morda na drugačen način vplivajo na varnost svojih otrok. V izobraževalnih institucijah je opazen porast logopedskih težav, nasilja v družini, razvezanih staršev. Na centrih za socialno delo se vse bolj soočajo s spremembami sistema vrednot, ki se v primerjavi s preteklostjo dogajajo bolj intenzivno, hitreje in pod vplivom informacijsko komunikacijske tehnologije na posameznike, njihove odnose in družbo na sploh.

Vsem tem dejavnikom se socialne delavke dnevno prilagajajo in hitro odzivajo v izvajanju prakse. Ves čas iščejo nove strategije, korake v smeri želenih ciljev, raziskujejo skupaj s sogovornikom in se prilagajajo potrebam družbe.

Watson in West (2006) izpostavita specifiko spreminjajoče se stroke socialnega dela. Opozorita, da ta spremenljivost za socialne delavke in delavce predstavlja negotovost in izziv. Vrana in Hrovatič (2021) to opažanje stopnjujeta in poudarita, da z povečevanjem števila storitev, služb pomoči, institucij ne bomo rešili stisk sogovornikov in družbenih skupin. Pomembno je, da vztrajamo v viziji socialnega dela in stremimo k spremembam v družbenem kontekstu.

Potrebno je ves čas razvijati nove načine, kako stopiti v stik s sogovorniki, kako jih pritegniti k sodelovanju z nami in ne le sprejeti negativnih družbenih vplivov in ljudi prepustiti toku družbenih sprememb. *»Prihajati bodo morale socialne delavke, ki bodo zmogle odgovarjati*

na aktualne teme, se odzivati na mlade od 18. do 25. leta starosti, ki jim možgani drugače delajo, tehnologija jim je način komunikacije. Zdaj se pa z njim ne boš družil, komuniciral, če ne bo želel sem prit? Ne, ampak iskati bo treba nove načine, kako najti stik z njim in to je zdaj osnova in tudi ta odtujenost, bo potrebno nekaj narediti glede tega. Sigurno je z odtujenostjo ta svet popolnoma drugačen in tudi manj kvaliteten, družba bo pa ugotovila, da tega ne "hendla" in to bo spet prišlo na CSD.« - AC58, AC59

Hitre spremembe in razvoj tehnologije socialnim delavkam in delavcem lahko predstavlja velik izziv. Potrebno se bo seznaniti z novimi trendi in raziskovati način, kako ljudi opolnomočiti, informirati z znanji, ki jih za delovanje v svetu tehnologije potrebujejo, obenem pa opozoriti na negativne aspekte dostopnosti tehnologije. Pri delu z mladimi bo potrebno tudi informiranje o novostih, delovanju družbenih omrežij, da se bomo mladim znali približati in skupaj z njimi raziskovati njihov svet. Družbene spremembe je potrebno sprejeti in ozavestiti pomen raziskovanja vpliva na sogovornike, njihovo življenjsko dinamiko in raziskovati možne dosegljive cilje, ki se družbenim spremembam prilagajajo.

3.1.6. Institucija

Pomemben dejavnik, ki vpliva na uspešnost prakse socialnega dela, so po besedah socialnih delavk tudi pogoji znotraj institucije, v kateri so zaposlene.

3.1.6.1. Kadrovski manko socialnega dela

En glavnih dejavnikov je kadrovski manko socialnih delavk. Zaposlene socialne delavke na centru za socialno delo povejo, da so bile možnosti zaposlovanja v preteklosti zelo omejene. Z znižanjem normativov so se odprla prosta delovna mesta, a ni prijav. Predvsem za »težja« področja, kot so na primer področje nasilja v družini, varstva in zaščite koristi otrok, pomoči osebam s težavami v duševnem zdravju, center za socialno delo pogosto ne dobi prijav. Ta področja so lahko psihično in čustveno obremenjujoča za socialno delavko, obenem pa je delo tudi zelo obsežno in odločitve, ki jih socialna delavka sprejema, zelo odgovorne. Intervjuvanke kot prvi pogoj za izboljšanje uspešnosti prakse socialnega dela navedejo kadrovsko okrepitev stroke na vseh področjih dela. Socialne delavke se zavedajo, kako bi lahko izboljšale svoje delo, a jih omejuje količina dela, birokratske zahteve in z njimi povezane časovne omejitve. Eden izmed ukrepov za razbremenitev stiske bi bil lahko večje število socialnih delavk na različnih področjih. Manj sogovornikov bi za socialno delavko

pomenilo več časa za psihosocialno pomoč in podporo, kakor tudi urejanje birokratskih zahtev. S tem bi socialne delavke, delavci dobili možnost za bolj strokovno izvajanje prakse, saj bi jim bila omogočena bolj optimalna časovna razporeditev dela. Birokratska dela zaradi svoje časovne občutljivosti v praksi socialnega dela pogosto dobijo prednost pred delom s sogovornikom. Socialne delavke morajo uspešno, premišljeno, poglobljeno prakso s sogovorniki večkrat nadomestiti s hitrejšimi postopki, nestrokovnimi prijemi, da bi zadostili vsem zahtevam.

3.1.6.2. Odnos s sodelavci

Dejavnik, ki vpliva na uspešnost socialnega dela, je tudi odnos s sodelavci znotraj institucije. Ob strokovni dilemi, stiski, ko socialne delavke ne vedo, kako se na situacijo odzvati, kako naprej, so sodelavci velika strokovna podpora. Ko so socialne delavke odprte za usmerjanje, kritiko, refleksijo svojega dela, so vir pomembnega uvida v kvaliteto njihovega dela lahko ravno njihove sodelavke. Sodelavke so lahko tudi velika opora, ko socialna delavka potrebuje razbremenitev. Sodelavke razumejo dogajanje na strokovnem področju in se znajo na to odzvati, vedo, kako si med seboj pomagati, ko so preobremenjene. Pomemben je tudi neformalen odnos med zaposlenimi, ki omogoča, da socialne delavke, ko imajo možnost za to, poskrbijo tudi za svoje psihološko stanje. »*Meni ogromno pomeni, ko imam problem, da grem k sodelavki in malo počvekava in sodelavka predlaga, kako še bi ali lahko priznam, da me je nekaj prizadelo, da sem veliko razmišljala za vikend o tem in podobno.« – AD100, AD101, AD102*

Odnosi in podpora znotraj institucije socialni delavki omogočajo takojšnjo razbremenitev, pogovor o strokovnih dilemah, skrbeh glede strokovnih odločitev in možnih čustvenih obremenitvah, ki izhajajo iz življenjskih zgodb sogovornikov. Sodelavci so lahko vir učenja, ponudijo drugačno perspektivo glede situacije v praksi, podelijo svoje izkušnje. Odnos s sodelavci je lahko velika razbremenitev in priložnost za kontinuirano učenje.

3.1.6.3. Vodstvo

Dejavnik v okviru institucije je tudi vodstvo. Vodstvo ima ne glede na področje pridobljene izobrazbe na socialno delavko in njeno uspešnost velik vpliv. Delo socialne delavke s sogovorniki je največkrat zaprto med štiri stene in za to je spremljanje, zaupanje in nadzor dela s strani vodstva pomemben. Dve izmed socialnih delavk sta podelili, kako vodstvo ni

zaupalo v njune strokovne odločitve in ni iskalo skupnih možnosti in rešitev z njima, ampak so se mnogokrat odločali v nasprotju z njunimi priporočili. Ob tem je pomembno, da socialna delavka jasno sporoči, da za to odločitvijo ne stoji in je ne podpira. Socialna delavka ima odgovornost in funkcijo, da ravna v skladu z usmeritvami in pooblastili. Zavedati se mora svoje poklicne odgovornosti in ne glede na nasprotujoče mnenje vodstva ravnati v skladu z usmeritvami. Ena od sogovornic pove, da je morala ob menjavi vodstva zagovarjati svoje delo in močno stati za svojim strokovnim mnenjem. Na ta način si je pridobila zaupanje vodstva in kasneje uspešneje sodelovala z njim. Poudarja pa, da nadzor vodstva in zagovarjanje svoje prakse vzame veliko energije, ki bi jo lahko uporabila za konstruktivno delo s sogovorniki.

Spodbuda vodstva pa lahko okrepi kvalitetno izvajanje prakse socialnega dela. Sogovornice z izkušnjo zaupanja in podpore vodstva poročajo, da to omogoča skupen razvoj in rast tako zaposlenih kakor tudi institucije. Socialne delavke se strinjajo, da zaupanje v njihovo delo ni samoumevno, morajo ga pridobiti skozi izkušnje in izvedeno prakso. Pomembno pa je, da vodstvo s socialno delavko raziskuje možnosti za strokovne ukrepe, ravnanja, sliši mnenje s strani socialne delavke in ji tudi omogoči sprejemanje strokovnih odločitev. Pomembno je, da so na vodilnih pozicijah socialnih institucij ljudje s socialnimi veščinami, ki so odprti za to, da se zaposleni obračajo nanje v primeru strokovnih dilem. Takšno vodstvo jih posluša, razume in skupaj z njimi raziskuje možne rešitve. »*Tudi nadrejeni, meni je moja nadrejena res usposobljena na večjih področjih. In da greš lahko tja, poveš karkoli, da si slišan in razumljen. S tem tudi ohranjaš kvaliteto in se lahko vrneš nazaj in delaš kvalitetno delo.«- AB73, AB74, AB75*

3.1.6.4. Birokratske omejitve

Dejavnik, ki je v pogovorih posebej izstopal, so birokratske zahteve institucij. Vse socialne delavke izrazijo obremenjenost zaradi birokratskih zahtev, administrativnih del, ki močno vplivajo na kvaliteto in uspešnost njihovega dela. Sistemi so rigidni in mnogokrat se v praksi birokratske zahteve izkažejo za nekoristne. Razvoj sistemov bi moral iti v smeri večje učinkovitosti in časovne razbremenitve, a v praksi temu ni tako. Ob uvedbi novih pravilnikov in zakonov bi bilo nujno pridobiti mnenje in usmeritve socialnih delavk in delavcev iz prakse. *Slednje ugotavljajo tudi Jones, Cooper in Ferguson (2008, str. 289), ki navajajo, da bi morale biti smernice iz prakse podlaga za razvoj socialnega dela, izobraževanja in politične ureditve. »Meni odločbe res vzamejo ogromno časa … tri mesece je zelo veliko,*

ker delam skoraj samo to, jaz takrat moram dati vse na stran. Nekdo, ki nima nobenega uvida v to, kaj je praksa, to določi. Čisto sizifovo delo in kaj bi takrat ti vse lahko naredil s svetovalnim delom. « – AC8–AC13

Eno izmed kritičnih opažanj je zavedanje socialnih delavk, da bo ob primerih inšpekcije, nadzora kljub obširnemu delu soustvarjanja s sogovornikom poudarek in pokazatelj njihovega strokovnega dela birokratski del, torej zapisi, odločbe, utemeljene odločitve. Zapisovanje v socialnem delu je pomembno, a če nekaj ni zapisano, to ne pomeni, da se v praksi ne izvaja ali da se izvaja manj kakovostno. Upoštevati bi bilo potrebno komentar intervjuvanke, da bi moral biti tudi socialnim delavkam izven centrov za socialno delo priznan normativ prve socialne pomoči. Delo v Domu starejših občanov vsaj tri dni tedensko pretežno zajema informiranje in ozaveščanje. *V Pravilniku o standardih in normativih socialno-varstvenih storitev (2010, 3. člen) je prva socialna pomoč navedena kot pomoč pri prepoznavanju socialne stiske ali težave, ocena možnih rešitev, seznanjanje upravičenca z možnimi socialnovarstvenimi storitvami in dajatvami, z obveznostmi, ki sledijo izbiri storitve ali dajatve, ter kot predstavitev mreže izvajalcev, ki lahko upravičencu nudijo pomoč.* S spremembo normativa glede prve socialne pomoči pa bi lahko znotraj doma zaposlili dodatno socialno delavko, kar bi močno razbremenilo obseg dela. *Povprečni mesečni normativ storitve prve socialne pomoči na enega socialnega delavca znaša 130 opravljenih storitev (Pravilniku o standardih in normativih socialno varstvenih storitev, 2010)*. Glede na definicijo storitve in potrebo posredovanja informacij v domu starejših občanov bi se lahko storitev zakonsko uredila, posledično bi se zmanjšal obseg dela in s tem obremenjenost zaposlenih na področju socialnega varstva starih oseb. »*Definitivno je zelo pomembna stvar, za katero upam, da jo boš izpostavila, da se vsem socialnim delavkam v normativ prizna prva socialna pomoč… tri dni na teden samo informiraš. Če bi bilo to v normativu, bi bilo nas več in potem bi imele tudi več časa za delo s samimi stanovalci.« – AG21–AG24*

3.1.7. Opolnomočenje stroke

Potreba po opolnomočenju stroke se je v intervjujih pogosto pojavljala. Socialne delavke so si bile enotne, da je stroka socialnega dela izgubila veljavo v primerjavi z drugimi strokami. Strokovne odločitve je potrebno pogosto zagovarjati pred strokami, s katerimi socialne delavke sodelujejo in definirati vlogo socialne delavke v procesu pomoči. Prenos informacij med strokovnimi delavci različnih področij se je izrazito zmanjšal in ni več konstruktivnega

sodelovanja v smeri največje koristi uporabnika. Ob tem pa socialne delavke nimajo občutka, da so slišane ali da se stvari razvijajo, spreminjajo.

Potrebno se je opomniti, da je socialno delo stroka z jasnimi kriteriji, cilji, vrednotami. Potrebno je stati za stroko socialnega dela in jasno definirati posebnosti stroke, da se razbije predsodek o socialnem delu kot o prijaznem pogovoru z nekom, sede v pisarni. Pomembno se je zavedati, da je socialna delavka spoštljiva, odgovorna zaveznica sogovornikov, ki so eksperti iz svojih izkušenj. Kriteriji za uspešno soustvarjanje so vzpostavitev delovnega odnosa in osebnega stika in uporaba jezika stroke socialnega dela. Cilj je oblikovanje, raziskovanje in udejanjanje izvirnega delovnega projekta pomoči. Slednje vključuje pripravo okoliščin, da bo sogovornik soustvaril korake v smeri želenih sprememb in jih ob ustrezni spodbudi tudi stabiliziral. V proces soustvarjanja pa socialna delavka aktivno vključuje elemente delovnega odnosa in druge sodobne koncepte v socialnem delu.

Potrebno je opolnomočenje na področju strokovnega utemeljevanja stroke in njenih mej, pooblastil in jih jasno predstaviti javnosti. Ena izmed socialnih delavk pove, da se ji to zdi zelo oteženo brez politične podpore, ki bi stroko zastopala tudi v javnosti, predvsem medijski. Nekdo bi moral prevzeti javno podporo in ozaveščanje o področju dela. Dokler pa za zastopanje socialne delavke nimajo uradnega predstavnika, so mnenja, da ne dosežejo želenega učinka in težko dosežejo spremembe.

Socialni delavki v domu starejših občanov, kjer je delo pretežno birokratsko, razvejano, pokrivata raznolika in široka področja, sta imeli zelo jasno mnenje glede opolnomočenja stroke. Menita, da je stroka socialnega dela v Sloveniji na meji razpada. Pozornost bi se morala preusmeriti od papirnatih dokazov, zapisov proti kompetencam izvajanja psihosocialne pomoči in podpore sogovornikom.

Prednost socialnih delavk je zagotovo širina razmišljanja, raziskovanja, znanje oblikovati pogoje, v katerih sogovornik v delovnem odnosu raziskuje proces in korake v smeri rešitve. Socialne delavke bi morale na vseh področjih dela z ljudmi, ki so v stiski, predstavljati prvi stik, saj smo opremljene tudi z znanji za prepoznavanje težav in stisk in bi ljudi ustrezno usmerjale naprej, na bolj specializirana področja pomoči.

3.2. Kriteriji uspešne prakse socialnega dela

3.2.1. Povratne informacije sogovornika

Povratna informacija sogovornika je eden izmed pomembnejših kriterijev uspešne prakse socialnega dela. Že razpoloženje sogovornikov in njihova neverbalna komunikacija nam lahko sporoča, na kakšen način opravljamo svoje delo. Če so sogovorniki umirjeni, imajo s socialno delavko izkušnjo, ki vodi v oblikovanje delovnega odnosa, raziskovanja ciljev, doseganja korakov, je to za strokovno delavko uspeh. Socialne delavke iz centra za socialno delo opažajo, da nekatere sogovornike za delo bolj motivira denarna pomoč kot katera druga storitev. Včasih storitve s strani sogovornikov niso cenjene na način, kot si to predstavlja socialna delavka. Potrebno je zdržati nezadovoljstvo sogovornikov, ko strokovne odločitve lahko utemeljimo, še bolj pomembno pa je, da nezadovoljstvo raziščemo, skupaj s sogovornikom ubesedimo, iščemo načine, kako naprej. Pomembno je, da strokovni delavci ozavestimo, da kar mi vidimo kot strokovno utemeljeno odločitev, lahko za sogovornika ni smiselno, se mu ne zdi izvedljivo. To moramo skupaj s sogovornikom raziskati in biti enakovredno udeleženi v iskanju možnih korakov in ciljev v enkratnem projektu pomoči. Obenem pa zelo odprto, z zanimanjem in upoštevanjem sprejemati njegovo povratno informacijo.

Zanimivo je, da nobena socialna delavka ni povezovala števila sogovornikov s kvaliteto prakse izvedenega socialnega dela. V praksi socialnega dela je potrebno stremeti k kvalitativnim lastnostim socialnega dela, kakovosti vodenja pogovora, spretnostim in metodam soustvarjanja s sogovorniki. Zato prakse socialnega dela ne smemo vrednotiti zgolj kvantitativno, le s številskimi normami sogovornikov in številom opravljenih storitev. Tudi v Ozari, ki je financirana na podlagi številčnega normativa sogovornikov, število oseb, ki jih redno obiskujejo, ni merilo za uspešno prakso. Socialna delavka pove, da se v to ni nikoli poglabljala, ker je uporabnikov številčno vedno več. V kolikor pa socialna delavka ne dela uspešno, kvalitetno, se to hitro pokaže tudi na osipu prisotnosti, ne obiskovanju terminov, kar je tudi pokazatelj uspešne prakse. Da se sogovorniki vračajo, v pogovorih in soustvarjanju najdejo smisel. *V socialnem delu je potrebno razširiti zavedanje, da uspešnosti ne moremo meriti le z ocenjevanjem izidov in zanje potrebnih sredstev, potrebno je upoštevati tudi proces, kako smo skupaj s sogovorniki soustvarili izid in mnoge druge vidike naše strokovne prakse (Watson in West, 2006, str. 1).* Pomemben kriterij uspešne prakse

socialnega dela je raziskovanje povratnih informacij skupaj s sogovornikom in s tem doseganje skupnega razumevanja o njegovi največji koristi. Povratne informacije socialni delavki, delavcu omogočijo vpogled v proces soustvarjanja s sogovornikom, koliko mu je proces v pomoč, česa si želijo več, kako ocenjujejo uspešnost doseganja želenih izidov, kako vrednotijo delovni odnos vseh sodelujočih idr. Raziskujemo jih tako v verbalni, neverbalni komunikaciji kot v vseh drugih jezikih, pisnih, posrednih informacijah in jih vedno znova s sogovornikom preverjamo in uporabimo za izboljšanje svoje delovne prakse.

3.2.2. Končni izid

Za kriterij končnega izida menim, da je ena izmed pomembnejših tem moje raziskave. Pomembno je zavedanje, tudi pri študentih, ki vstopajo v stroko socialnega dela, da uspešnosti prakse ne moremo meriti s končnimi izidi, ki jih uporabniki ob začetku soustvarjanja navajajo kot želeni izid. Končni izid je konstrukt delovnega procesa in vsakokratnega definiranja in raziskovanja želenih izidov in se posledično skozi soustvarjanje spreminja. Sogovornice se strinjajo, da je idealno zaključenih soustvarjanj malo. Dobre zgodbe socialne delavke motivirajo, jim dajo energijo in moč za več izvajanja dobre prakse, strategij, ki delujejo. Socialne delavke povejo, da so z izkušnjami pridobile zavedanje, da je končni izid perspektiva sogovornika o tem, kar zanj predstavlja končni cilj, rezultat. Ob tem moramo socialne delavke svoje predstave in pričakovanja o skupno oblikovanih dogovorih sproti, vsakič znova preverjati, raziskovati, kako gre sogovorniku v procesu uresničevanja in na kakšen način želi, da ga podpremo. Pomembna je kritična refleksija lastnega dela in zavestno preverjanje skupne definicije. Je pa lahko izziv sprejeti dejstvo, da naša in sogovornikova pričakovanja niso enaka, obenem pa nas omejujejo tudi pooblastila in institucionalna pravila. Socialna delavka pove, da je težko sprejeti, da si ti v okviru svojih pooblastilih in moči naredila vse, a veš, da je mogoče še več. *»Tudi, da si naredil vse, je zelo širok pojen in vedno lahko še. V tem delu, da si naredil vse, imam še vedno dilemo z občutkom nemoči, ko nimaš več nič oprijemljivega, da bi lahko naredil, ne dobiš pa tistega, kar si si zastavil, kljub vsemu trudu, delu s starši, institucijami.« – AE143*

Ob vrednotenju končnih izidov se je treba zavedati, da je cilj oz. rezultat konstrukt vsakega posameznika in ga je potrebno s sogovornikom jasno definirati in vsakič na novo raziskati. Socialna delavka se mu mora v razmišljanju pridruževati in natančno raziskovati njegova pričakovanja in jih tudi udejanjati glede na dogovorjene vloge v delovnem odnosu. Zanimiva mi je bila perspektiva socialne delavke na področju zasvojenosti, da je lahko želeni izid za

sogovornika že samo izboljšana situacija na področju finančnih sredstev in sploh ni nujno oblikovati cilj doseganja abstinence. Socialne delavke ne moti, če ni premikov na področju abstinence, saj je sogovornik dobil izkušnjo, kako lahko in kakšne so možnosti za spremembo. Lahko pa bo to izkušnjo uporabil kasneje v življenju, ko bo nanjo pripravljen.

Ravno to izpostavljajo Jones, Cooper in Ferguson (2008, str. 17), navajajo, da dilemo v stroki socialnega dela predstavlja dejstvo, da dober izid ne pomeni nujno dobre prakse in obratno, saj je v procesu dela potrebno upoštevati socialno akcijo, načine, kako so bili praksa in cilji soustvarjanja udejanjeni.

3.3. Pogoji uspešne prakse socialnega dela

3.3.1. Strokovna rast

Pravo učenje se začne ob vstopu v prakso, saj takrat začnemo teoretično znanje povezovati z ravnanji in ga osmišljati v praksi. Socialne delavke so si v intervjujih enotne, da je pogoj za uspešno prakso socialnega dela nenehna strokovna rast, strokovno izpopolnjevanje. Stalno izobraževanje je pomembno, da ohranjaš stik s teoretskimi novostmi, novimi pristopi, s socialno-delovnim jezikom. Intervjuvanke se strinjajo, da je pomembno tudi obnavljati že osvojeno znanje. Izobraževanja in obnovljeno znanje povežemo z aktualnim dogajanjem na praksi, z lastnimi izkušnjami. Izobraževanja tekom izvajanja prakse socialnega dela so izredno pomembna, kar potrjuje tudi dejstvo, da so vse socialne delavke strinjale, da sprotno pridobljeno znanje tudi mnogokrat uporabijo v delu s sogovorniki. Na izobraževanju ponotranjiš znanja, ki jih lahko preneseš v lastno prakso. Izobraževanja omogočajo napredek ali opozorilo, če v praksi nismo uspešni. Ena izmed socialnih delavk izrazi, da veliko pozornosti nameni strokovnemu izpopolnjevanju, saj želi ostati v stiku s stroko socialnega dela, skuša se čim bolj redno udeleževati kongresa socialnih delavk, ki jo vedno navduši in motivira za rast v lastni praksi. Kot oviro pri strokovnem izobraževanju navede, da tekom delovnega časa ni priložnosti, da bi se strokovno izpopolnjevala, razen organiziranih delavnic in predavanj, ki jih imajo. Tako mora prevzeti samoiniciativo in nameni del osebnega časa za strokovno izpopolnjevanje.

Tri socialne delavke so izpostavile, da so izobraževanja dostopna, a ne dovolj uporabna. Veliko je teoretskih informacij, ki se na mnogih področjih ponavljajo, ni pa praktično

aplikativnih vsebin, delavnic. Socialne delavke si želijo več izkustvenih, praktičnih delavnic in znanj, ki so oprijemljiva in konkretno prenosljiva v prakso.

Socialne delavke izpostavijo tudi, da moraš biti za strokovno rast tudi osebno naravnan. Socialne delavke kažejo različno zanimanje za pridobivanje in iskanje novih znanj. A je pridobivanje novih znanj nujno potrebno, ne glede na to ali si v praksi začetnik ali opravljaš socialno delo že vrsto let. Potrebno je učenje o spremembah na področju, kjer delaš, učenje o družbenih spremembah, o načinu komunikacije, o predsodkih, vsako strokovno učenje pa omogoča tudi osebno rast. Potrebno pa bi bilo tudi na samih institucijah preverjati, katera znanja strokovnim delavkam manjkajo, česa si želijo, na katerem področju bi se izpopolnjevale in temu prilagoditi tudi ponudbe in možnosti izobraževanja. Na prvem mestu pri socialni delavki je sistem vrednot, prepričanj, tudi samozavesti pri delu. *»Moraš to zakaj si tukaj čutiti kot svoje poslanstvo!« – AH25*

3.3.2. Strokovno znanje

Pogoj za uspešno strokovno delo je po mnenju vseh socialnih delavk strokovno znanje, poznavanje javnih pooblastil socialne delavke, metod dela in različnih strategij soustvarjanja s sogovornikom, predvsem pa poznavanje posebnosti družbene skupine, s katero soustvarjaš. Pri odraslih to izvajamo z jasno postavljenimi mejami, nalogami sogovornika in nalogami uporabnika, potekom sodelovanja. Pri otroku pa ena od sogovornic navede, da se je morala najprej naučiti otroka »regulirati«, pomiriti, pripeljati do trenutka tukaj in zdaj, z njo v zaupnem procesu. Zelo pomembno je tudi, da zna socialna delavka prevajati v razumljiv jezik sogovornika, se približati njegovemu načinu komunikacije. V socialnem delu se srečujemo s težkimi odločitvami, ki lahko spreminjajo prihodnost sogovornikov in ključnega pomena je, da vse odločitve in dejanja strokovno utemeljimo.

Socialne delavke kot specifiko stroke navajajo, da socialne delavke ne sodimo, ampak poslušamo in iščemo možne rešitve skupaj z uporabnikom in za to so teoretska predznanja za raziskovanje nujno potrebna. Iz teoretskega znanj črpamo tako informacije za pripravo dokumentacije kot za razumevanje odzivov sogovornika in kritično refleksijo našega odzivanja nanje.

Socialne delavke navajajo, da Fakulteta za socialno delo in profesorji nudijo dobre temelje za rast stroke. Poudarijo pa, da se na področju, na katerega prideš na delovnem mestu, začneš šele učiti. Vse praktične izkušnje študija pa omogočijo, da si socialne delavke upamo, znamo

pridobljena znanja uporabiti tudi v praksi. Nekaj intervjuvank pove, da bi si ob študiju želele več praktičnih znanj in poglobljeno znanje o temah, ki so za delo s sogovorniki pomembna, kot so področja psihologije, ukrepov, bioloških potreb in podobno.

3.3.3. Strokovno delo znotraj institucije

Pogoj za uspešno prakso socialnega dela pa je tudi strokovno delo in spodbuda institucije in njenega vodstva k uspešnemu, strokovno podkrepljenemu delu. Problematika, ki jo socialne delavke poudarijo in je posledica načina dela, ki se je razvil skozi epidemijo Covid, je povečan obsega dela brez osebnega stika s sogovornikom. Razlog za razvoj takšne prakse sogovornice vidijo v tem, da je na večjih organizacijah, centrih za socialno delo, socialnih servisih vse več zaposlenih drugih profilov in ne socialnih delavk. Strinjajo se, da za obravnavo formalne vloge v sistemu ne rabiš biti socialna delavka. A tu se izgubljajo možnosti za preventivo, za prepoznavanje posameznikov, ki bi se jim lahko z manj pomoči pomagalo, da se njihova stiska ne poglobi. S tem namenom pa mora delo izvajati socialna delavka, moraš postaviti prava vprašanja, na pravi način pristopiti k sogovorniku, imeti strokovna znanja, ki pa jih drugi upravni profili nimajo. Velika škoda za razvoj stroke in uspešno prakso je brezosebno socialno delo, da vloge obravnavamo brez osebnega stika. Ravno pretok informacij in osebni stik s sogovornikom je bistvo socialnega dela. Količina potreb zahteva, da so v socialnih institucijah zaposleni tudi drugi profili, a socialna delavka mora vedno imeti osebni stik s sogovorniki in je posledično ključni člen in vez med ostalimi zaposlenimi, s katerimi sogovornik tudi sodeluje. *»To ni socialno delo. Tam je največji bazen ljudi s težavami in če bi na teh področjih imeli ljudi, ki znajo pristopiti, narediti detekcijo, raziskovati. Tu bi lahko veliko naredili pri ljudeh, ki še niso čisto zaplavali. Če pa vzameš samo vlogo, narediš odločbo, za to ne rabiš biti socialni delavec.« – AD56–AD59*

Na strokovno delo znotraj institucije pa vplivajo tudi zunanji sodelavci in kolegi. Socialne delavke sodelujejo z drugimi institucijami, strokovnimi delavci in iščejo načine, kako okrepiti soustvarjanje s sogovorniki na vseh področjih. Odgovornost socialne delavke, delavca pa je, da se povezuje, predvsem ko v soustvarjanju s sogovornikom zazna, da za obravnavo nekaterih stisk sam ni usposobljen. Ena izmed sogovornic iz vzgojnega zavoda pove, da njeni sogovorniki, mladi, veliko delajo z zunanjimi institucijami, z več osebami in to opaža kot nekvalitetno, nekonstruktivno delo, saj za mladostnike ni stimulativno, da imajo toliko različnih sistemov pomoči zunaj primarne ustanove.

Ob vstopu v zaposlitev in delu s strokovnimi delavci drugih izobrazb se socialne delavke strinjajo, da so se morale boriti za pozicijo in močno zagovarjati lastna strokovna znanja in odločitve. Intervjuvanke pa se strinjajo, da je soustvarjanje s sogovorniki, skupaj z njihovimi potrebami zelo obremenjujoče, in tega nekdo, ki ne dela poklica iz pravih namenom in naravnanosti, ne zdrži.

3.3.4. Supervizija, intervizija, podpora za izvajanje strokovnega dela

Supervizija, intervizija in druge oblike podpore socialnim delavkam so eden izmed pogojev za izvajanje uspešne prakse socialnega dela, kar izpostavijo prav vse socialne delavke, vključene v raziskavo. Ena od oblik podpore, razumevanja in hkrati učenja iz izkušenj mora biti zagotovljena, da se socialna delavka lahko sooča z dilemami v praksi ali s primeri, ki jih težko samostojno predela, jo bremenijo. Poleg supervizije in intervizije so socialne delavke izpostavile tudi druge načine opore, ki jim omogočajo izvajanje uspešne prakse socialnega dela. Socialne delavke v vzgojnem zavodu imajo neformalno možnost obravnave pri zunanjih sodelavcih, s katerimi delajo mladostniki, lahko je to psiholog, psihiater, terapevt. Pomembna so tudi razna predavanja o osebni rasti in načinih in vrstah pomoči socialni delavki, kako se spoprijemati z obremenitvami, ki sodijo k praksi socialnega dela, kako se opolnomočiti. Socialne delavke smo tu za stisko ljudi in ne moremo biti prisotne za sogovornike, če ob tem same doživljamo stisko.

Eden izmed načinov razbremenitve in učenja je supervizija, v kolikor jim je omogočena. Socialne delavke, ki imajo izkušnjo supervizije, navajajo, da je redna supervizija potrebna in je doprinos supervizije res velik. *To potrjujejo različne mednarodne raziskave (Taylor in Bentley 2005, Schroffel 1999, Strong et. Al. 2003, Lloyd 2002 v Bogo, 2013), ki poudarjajo pomen supervizije, ki pomaga pri notranjih strokovnih konfliktih socialnih delavk, povečuje zadovoljstvo z delom, razbremenjuje občutja stresa, preobremenjenosti, kaže se povezava med dobro izvedeno supervizijo in pozitivno izkušnjo socialne delavke na delovnem mestu.*

Pet socialnih delavk je vključenih v obvezno supervizijo znotraj institucije zaposlitve. V domu starejših občanov te možnosti nimajo, prav tako ne v šoli. Skupnost vrtcev pa je imela organizirano supervizijo eno leto, potem pa niso nadaljevali. Tudi pri superviziji je pomembna naravnanost socialne delavke, ali se bo izpostavljala, bo predstavila svoj primer, sodelovala. Znotraj supervizije je veliko prostora in možnosti za učenje, a mora biti socialna delavka pripravljena pridobivati nove informacije in znanja. Strokovna rast na superviziji je

odvisna tudi od supervizorja, njegovega sloga in metod dela. Pomembno je, da ima supervizor praktične izkušnje s socialnim delom, s področjem, na katerem one delajo in se jim v izkušnjah, ki jih delijo, res lahko približa. Da je supervizija uspešna in uporabna, je potrebno upoštevati tako dejavnike supervizorke kot dejavnike supervizantke. Dejavnik supervizorke je njen slog dela, način podajanja informacij, strokovne izkušnje, ki jih ima. Dejavnik supervizantke pa aktivno vključevanje, predstavljanje lastnih primerov iz prakse, povezovanje znanj in izkušenj. *Šugman Bohinc (2014) utemelji, da supervizija spodbuja premišljeno prakso, kjer socialna delavka, delavec raziskuje svoje praktično ravnanje, posledice, učinke tega ravnanja in se iz tega uči, razvija tako strokovno kot osebnostno.*

Intervizijo pa socialne delavke opredelijo kot neformalni način razbremenitve, ki v največ primerih poteka s sodelavkami znotraj institucije. *»Znotraj vzgojnega zavoda intervizije, kar je zelo pomembno tudi za našo psihohigieno. To je še dodaten ventil za nas.« - AA60* V vzgojnem zavodu imajo intervizijo organizirano, na njo pride iz vsake stanovanjske skupine en član. Čas znotraj intervizije namenijo strokovnemu delu, obenem pa tudi sprostitvi in osebnih pogovorih. Drugače pa intervizija poteka predvsem neformalno med sodelavci, kot razbremenilni klepet, ideje za nadaljevanje soustvarjanja s sogovornikom, ko se napredek ustavi. Intervizija omogoča tudi razbremenitev, ko strokovno delavko primer čustveno bremeni, da ta dogodek predela, razišče, zakaj je do tega prišlo in kako naprej konstruktivno soustvarjati s sogovornikom. Medsebojna strokovna pomoč je za socialne delavke, ki so sodelovale v raziskavi, izredno pomembna. *S tem se potrjujejo tudi navedbe Miloševič Arnold, Vodeb Bonač, Erzar Metelko in Možina (1999, str. 9), da intervizija krepi pozornost na razpoloženje in stiske sodelavcev, izboljša se sposobnost refleksije in s tem opazovanje sebe, svojih čustev in strokovnega dela.*

3.3.5. Prostor in čas

Pogoja za uspešno prakso socialnega dela sta po besedah socialnih delavk tudi ustrezen čas in prostor. Prostor, ki je odprt, svetel, ustrezno opremljen in zelo pomembno, dostopen vsem sogovornikom. Dostopnost socialne delavke v pogovorih pogosto poudarijo. Predvsem socialni delavki iz doma starejših občanov povesta, da jima je pomembno, da stanovalci vedo, kje se nahajata in imajo vsi tudi dostop do njiju. Ostale socialne delavke, sploh v šoli, vrtcu, zavodu pa poudarijo, da so otroci seznanjeni, kje jih najdejo in v katerih primerih pridejo k njim, zakaj so one v vzgojno-izobraževalni instituciji zaposlene, jih informirajo, da so njihova vrata vedno odprta in se nanje lahko obrnejo. Lep prostor omogoča dobro

počutje sogovornikov. Socialne delavke se tudi trudijo, da naredijo prostor bolj domač, da ni oblikovan kot institucionalno okolje. Socialna delavka v domu starejših občanov pove, da prostor za pogovor prilagaja, gre tudi drugam, kjer se sogovornik počuti najbolj sproščenega, a mora ob tem poskrbeti, da je prostor tudi dovolj zaupen. Pomembno je tudi terensko delo, akcije na terenu, a časovna stiska te priložnosti zelo omejuje. Prostorsko najbolj prilagodljiva je zagotovo socialna delavka v nevladni organizaciji Ozara. Svojo prostorsko fleksibilnost vidi kot veliko prednost. Njeni sogovorniki mnogokrat ne zmorejo priti na dogovorjeno, zaprto mesto. Socialna delavka pove, da s terenskim delom pridobi njihovo zaupanje, se jim prilagodi, da jo spoznajo, potem pa jih tudi veliko naprej hodi v prostore Ozare.

Prostor je za uspešno socialno delo pomemben in socialna delavka mora zavestno pripraviti okoliščine, ki spodbujajo dobro počutje, in pogoje, ki omogočajo spremembo. Prilagodljivost prostora je v socialnem delu zelo dobrodošla, saj tako res ustvarimo pogoje, ki sogovornika opolnomočijo. Ovire prilagajanja prostora pa so lahko časovna stiska, gibalna oviranost sogovornikov, delo, vezano le na institucijo.

Tudi čas mora biti za konstruktivno soustvarjanje s sogovorniki ustrezen. Potrebno je paziti tako na ustrezen termin za pogovor kot tudi na dolžino pogovora. Ena od socialnih delavk pove, da v kolikor čas ni primeren in sogovornik ni sposoben za konstruktivno delo, je potrebno, da pogovor prekinemo in raziščemo, kdaj bi bilo to zanj sprejemljivo. *»Ura je tudi pomembna, nekomu ustreza zelo zgodaj, ko se svet še ni zbudil, spet drugi te ure ne mara, ker so takrat šolarji na avtobusu. To je treba preverit in se osebi prilagodit.« – AB110*

Tudi dolžina pogovora mora biti ustrezna. Pogovor do 45 minut je ustrezen, ko je pogovor daljši, socialne delavke navajajo, da ne izvajaš več kvalitetne prakse socialnega dela, saj se veliko ponavljaš, lahko sogovornika prepričuješ, se vrtiš v krogu, ni več soustvarjanja z ekspertom iz izkušenj, temveč strokovna delavka, delavec prevzame vlogo eksperta. Socialne delavke pa si znotraj prakse želijo več časa za delo s sogovornikom, za psihosocialno pomoč in podporo. Želijo si več časa, da se lahko poglobijo, celostno delajo, imajo čas zapisati pogovor. Ker pa imajo preveliko število sogovornikov, posledično pa stisko s časom, socialne delavke navajajo, da s tem izgubljajo kvaliteto in uspešnost. Zopet lahko izpostavimo težavo, da v socialnem delu za ljudi, ki so najbolj pomembni, ni časa, saj je veliko dela namenjeno birokratskim zahtevam.

3.4. Strategije vrednotenja uspešne prakse socialnega dela

3.4.1. Evalvacija

Evalvacija je za socialne delavke, vključene v raziskavo, najbolj pomemben način strategije vrednotenja strokovne prakse socialnega dela. Skozi različne načine evalvacije dobijo informacije o svoji praksi, o možnostih za izboljšanje, o napačnem razumevanju v komunikaciji s sogovornikom. Evalvacija, kot navajajo socialne delavke, poteka znotraj institucije s sodelavci in vodstvom, s sogovorniki in na način samorefleksije. *Higham (2008) v svojem delu povzema koncepte D. Schöna (1983), da sta refleksija in kritična analiza v stroki socialnega dela zelo pomembni. Podobno kot sogovornice izpostavi dve vrsti refleksije. Refleksijo, ki poteka znotraj prakse socialnega dela, in refleksijo že izvedenega strokovnega procesa*.

Evalvacija znotraj institucije je socialnim delavkam pomembna, saj pomaga reflektirati zastavljene strokovne cilje. Evalvacija se izvaja na neformalen in formalen način. Neformalna evalvacija predstavlja pogovore s sodelavci, kolegi socialnimi delavci, socialnimi delavkami o lastni praksi. Socialne delavke v raziskavi navajajo, da je težko evalvirati delo drugega in sprejeti kritično evalvacijo lastnega dela, a obenem tudi nujno. Evalvacija omogoči, da se izognemo napakam, ki jih pri delu z ljudmi hitro naredimo. Za to pa je potrebno evalvacijo odprto sprejeti in premisliti o možnih spremembah znotraj prakse. Prednost evalvacije sodelavcev je tudi, da naše delo vrednotijo strokovno in obenem distancirano od primera, vidijo stvari bolj »objektivno«. Druga vrsta evalvacije pa je formalna, ki poteka različno in odvisno od vrste institucije, kjer socialna delavka zaposlena. Lahko so to ankete sogovornikov in zaposlenih, evalvacija individualnih načrtov, mesečna poročila, vpogled v delo na kolegijih, multidisciplinarnih timih. Vse to so načini evalvacije, ki je uradno zahtevana znotraj institucij. Socialne delavke pa višje vrednotijo in upoštevajo neuradne evalvacije kot zakonsko ali institucionalno določene. Uradne evalvacije ne dajo oprijemljivih rezultatov in so bolj kvantitativne, kar za socialne delavke ni tako dobrodošlo.

Evalvacija s sogovornikom je po mnenju socialnih delavk, ki so sodelovale v raziskavi, eden izmed najbolj pomembnih pokazateljev uspešne prakse socialnega dela. Evalvacija omogoča preveriti medsebojno razumevanje, način prenosa sporočila med socialno delavko in sogovornikom. Socialna delavka skozi evalvacijo ohranja trenutek tukaj in zdaj, sebe in sogovornika spodbuja, da sta v pogovoru aktivna. Mnogokrat socialne delavke nestrokovno

ravnamo, brez da bi se tega sploh zavedale. Naučeno odpredavamo znanje, ki ga imamo na nekem področju, brez da bi pri sogovorniku preverile, ali nam sledi, nas razume. In ravno evalvacija omogoča stopiti v stik s sogovornikom in preveriti njegovo razumevanje, se mu prilagoditi. *»Da oba evalviraš, tako sebe preko tega, kar slišiš od sogovornika, pa še pri njemu preveriš. Sama evalvacija je ključnega pomena in kadar tega nisem naredila, je bilo naslednjič slabše in je bilo ponovi vajo, popravljaj.« - AB24* Evalvacija s sogovornikom poteka na različne načine, lahko ob koncu pogovora, ko sodeluješ s sogovornikom dalj časa, lahko postane popolnoma sprotna, formalna. So se pa v povezavi z evalvacijo odprle pomembne teme. Pri evalvaciji s sogovorniki je pomembno zavedanje, da zadovoljstvo sogovornikov in kvalitetno izvedeno delo nista enaka pojma. Včasih moramo vztrajati v nezadovoljstvu sogovornika, ker poznamo namen in cilj našega strokovnega dela, lahko to sogovorniku predstavlja stisko, nestrinjanje in posledično nezadovoljstvo. To pa ne pomeni, da naše strokovno delo ni bilo kvalitetno izvedeno. Na evalvacijo se moramo vedno tudi odzvati, najbolj pomembna so dejanja, ki sledijo po evalvaciji, spreminjanje lastne prakse, delanje nečesa več, izogibanje neustreznim ravnanjem. Evalvacija s sogovorniki pa lahko poteka tudi formalno, z elevacijskimi obrazci, anketami v določenih časovnih presledkih. Zanimiv se mi je zdel način evalvacije na nevladni organizaciji Ozara, kjer imajo svet uporabnikov, ki se redno srečuje in poda svoje mnenje o delu organizacije.

Izredno pomemben način evalvacije pa je tudi samorefleksija. Pomembno je, da smo socialne delavke kritične do svojega dela, ga redno vrednotimo in tudi spreminjamo glede na opažanja. Samorefleksijo socialne delavke izvajajo zelo različno. Nekatere vsakodnevno ob koncu delovnega dne in je to za njih nek zaključek, da dela ne nosijo domov. Nekatere ob koncu vsakega pogovora. Večina socialnih delavk ne zapisuje svoje samorefleksije, čeprav navajajo, da bi bilo ob časovni razpoložljivosti to najbolj konstruktivno. Ena izmed intervjuvank pove, da ji že občutek ob koncu pogovora sporoči, če nekaj v praksi ni bilo v redu. Je pa pomembno, da narediš korak in raziskuješ, kaj v strokovnem ravnanju, komunikaciji, odnosu ni bilo izvedeno na način, da bi prinašal občutek uspešne prakse socialnega dela.

Socialne delavke moramo neprestano raziskovati, kako odnos in delo dojema sogovornik, kaj se dogaja med sogovornikom in socialno delavko in kaj v sami socialni delavki. Socialna delavka mora zavestno, namerno opazovati svojo prakso in tudi razmišljati o tem, kaj se ob tem dogaja in kam se proces razvija. Samorefleksija dejanj, procesa, načina našega dela in komunikacije s sogovorniku nam omogoči razvijanje uspešne prakse, obenem pa zagotovi

možnosti za spremembo, tako na osebnem, predvsem pa strokovnem področju. *Možina (2023) za psihoterapevtski kontekst opozori, da strokovne delavke, delavci napredek in zadovoljstvo sogovornikov pogosto precenjujejo. Le v 5 % je strokovni delavec sposoben zaznati stagnacijo in negativen izid v procesu. Ker se kažejo velike razlike med terapevtovimi in uporabnikovimi povratnimi informacijami in ocenami, nas avtor opozori, da informacije samorefleksije niso zadosten podatek niti za evalvacijo niti načrtovanje obravnave in s tem namenom so se razvili bolj formalni načini zbiranja in vrednotenja povratnih informacij in samorefleksije (prav tam, str. 9).*

3.4.2. Uradne strategije

Strategije preverjanja uspešne prakse se razlikujejo glede na področje dela in institucijo, v kateri je socialna delavka zaposlena. Razvrstila jih bom v tri glavne načine uradnih strategij preverjanja uspešne prakse. To so preverjanje s strani vodstva, preverjanje s strani »višjih« inštitucij in preverjanje s strani zunanjih sodelavcev.

Preverjanje uspešne prakse socialnega dela s strani vodstva poteka na različne načine. Lahko na način hospitacije s strani ravnateljev, pregledovanjem spisov, letnimi ocenami dela, vrednotenjem letnega načrta, uradnih anket za sogovornike in zaposlene, preverjanjem kvantitativnih normativov, kot so v domu starejših občanov zapolnjene kapacitete ali nevladni organizaciji Ozara število sogovornikov, ki jih redno obiskujejo. Socialne delavke so se v pogovorih glede nadzora vodstva zdele zelo neobremenjene. Na področjih, kjer vodstveni delavec ni socialni delavec, je nerealno pričakovanje, da bo lahko objektivno in konstruktivno ocenjeval delo socialne delavke. Vodstvo večkrat ocenjuje kvantitativno, kar je pogosta, a neučinkovita praksa, ki se poudari tudi v teoretičnem delu. Dodatno pa je prisoten dejavnik, da praksa socialnega dela poteka v zaupnem, individualnem okolju. Vstop vodje bi ta zaupni prostor porušil in zato so socialne delavke, delavci brez nadzora pri izvajanju lastne prakse. *»Težko preveriš, koliko oseba dela. Na koncu je v teh poklicih tako vsaka stvar odvisna od človeka, ki dela.« - AE123, AE124* Vodja institucije lahko uspešnost socialne delavke ocenjuje tudi z informacijami s strani sodelavcev, sogovornikov. Uradne strategije ocenjevanja s strani vodstva pa redko predstavijo dejansko stanje. Vodstvo lahko tudi nima realnega vpogleda v izvajano prakso, obseg dela, metode dela. Lahko pa je vodstveni delavec dober vir informacij o vplivu zaposlene na institucijo, njenih odnosov znotraj in vrednotenja izvedenega dela v instituciji.

Uspešno prakso preverjajo tudi višje inštitucije, kot so Urad varuha človekovih pravic, šolska inšpekcija, socialna inšpekcija, Zavod za zdravstveno varstvo. Socialne delavke navajajo, da ti nadzori ne stremijo k izboljšanju prakse socialnega dela, saj v največji meri ocenjujejo izpolnjenost birokratskih zahtev, ne ocenjujejo pa soustvarjanja s sogovornikom in oblikovanja individualnih načrtov pomoči in podpore. Neposredno pa nadzor izvajajo tudi zunanji sodelavci, ki s socialnimi delavci sodelujejo. Naj si bodo to šola, Center za socialno delo, zdravstveni dom, druge strokovne službe. Zunanji sodelavci so dolžni sporočiti in prijaviti vsakršno neustrezno delovanje. Ob tem pa ponovno ne gre za sistem, ki bi vrednotil in stremel k izboljšavam glede uspešne prakse socialnega dela.

3.4.3. Supervizija in intervizija

Ena izmed strategij preverjanja uspešne prakse socialnega dela pa sta lahko tudi intervizija in supervizija. Ker obe potekata v skupinskem okolju, se na ta način socialna delavka lahko izpostavi in ostali udeleženci ovrednotijo njeno izvedeno prakso. Pri tem se spet srečamo z naravnanostjo socialne delavke za strokovno rast. Ali želi pridobiti strokovno mnenje o svojem delu in se iz tega učiti, rasti, strokovno napredovati? Aktivna udeležba na superviziji omogoča uspešnejšo prakso, saj je supervizija zelo močan korektivni mehanizem. Preko supervizije se obenem prenašajo informacije in ideje o dobrih praksah. Socialne delavke, ki možnosti za supervizijo nimajo, si jo zelo želijo. Supervizija omogoča preverjanje prakse socialnega dela in iskanje idej za rast in nadgradnjo praktičnega dela, obenem pa je lahko tudi vir razbremenitve.

3.5. Pričakovanja o praksi po zaključenem študiju

Tema, ki je intervjuvanke niso pričakovale, a so jo opredelile kot zanimivo, raziskuje spremembo pričakovanj po študiju glede prakse in njihovo zadovoljstvo z izvajanjem prakse.

Sogovornice so imele ob in po študiju različna pričakovanja in izkušnje, odvisno tudi od načina študija. Tri starejše socialne delavke so visoko šolo za socialno delo obiskovale ob delu. To navajajo kot najboljšo izkušnjo, saj so teoretično snov lahko povezovale z lastnimi izkušnjami in s tem kvalitetno dopolnjevale svoje delo in se strokovno razvijale. Ena od socialnih delavk oceni, da študij prinese 30–40 % znanja, ostalo potem pridobiš skozi izkušnje in učenje ob delu. Problem študijskega izobraževanja je, da ga nisi sposoben povezati z delom, nimaš praktičnih primerov, na katere bi znanje nanašal in bi tudi kasneje

povezal, kdaj kakšno tehniko in element uporabiti. Ena izmed socialnih delavk pove, da sta se ji študij in pripravništvo zdela dobra, kvalitetna, a še vedno je nista pripravila, opremila za samostojno delo. *»Študij in pripravništvo je bil samo informativni uvod. Mene samo delo ni presenetilo, me je pa presenetila količina, ko se truma ljudi zgrne in pričakuje odgovore, ki pa v večini res niso v moji domeni.« - AF125–AF128* Pričakovanja ob izstopu iz študija in dejanska praksa na delovnem mestu so si zelo različna. Gotovo obstajajo različne delovne naloge glede na delovno mesto in področje, kjer se zaposliš, a potrebno bi bilo študente pripraviti na količino administrativnega dela in strategije iskanja odgovorov na različnih področjih.

Socialne delavke poudarijo, da Fakulteta za socialno delo nudi široko, pestro teoretsko podlago. Študentom tudi omogoči osebnostno rast skozi delo na sebi, če so za to pripravljeni. Dobra osebnostna postavitev in razrešitev osebnih predsodkov, stisk pa je zelo pomembna pred vstopom na zahtevna in obremenjujoča delovna mesta. Socialne delavke tudi povejo, da nas študij pripravi na to, da smo aktivni, da iščemo rešitve, smo iznajdljivi v soustvarjanju s sogovornikom. Velik poudarek študija o delovnem odnosu, virih moči, največji koristi sogovornika je omogočil, da smo ponotranjili bistvena znanja, na katerih gradimo delo na posameznih področjih. Velika prednost študija je tudi obsežnost prakse in izkustvenih vaj, ki omogočijo vpogled v način dela in kasnejšo praktično izkušnjo. Ta način dela, ki je zahteven in aktiven, lahko koga tudi odvrne, a sem mnenja, da je potrebno te izkušnje dobiti čim prej ob vstopu v študij, saj ta poklic zaradi njegove zahtevnosti zagotovo ni primeren za vsakogar. Aktivna vloga ob študiju pa socialno delavko pripravi na prilagajanje na delovnem mestu, na katerega vstopiš, in iskanje rešitev ter načina dela tam.

Socialne delavke poudarijo, da je ob študiju premalo realnih predstavitev o zaposlitvi in vstopu na delovno mesto. Učenje na fakulteti je idealno socialno delo, za katero pa socialne delavke menijo, da v praksi ni izvedljivo in tega bi se morali kot študentje zavedati. Ena izmed socialnih delavk izpostavi, da bi lahko nekatere predmete, kot je na primer obsežna statistika in metodologija, ki so se v letih študija ponavljali in niso v tolikšni meri prenosljivi v prakso socialnega dela, izpustili in vpeljali predmete, ki bi študente pripravili na iskanje informacij, na mnoga dela v socialnem delu, morda poglobitev znanj psihologije za različna življenjska obdobja, razvojne značilnosti in podobno.

Ideja za učni proces so laboratoriji študijske prakse, ločeni od dejanske prakse socialnega dela. Namen je pridobivanje izkušenj v praksi socialnega dela brez skrbi za sogovornike in

naše strokovne odločitve. Na ta način bodoča socialna delavka preveri svoje odzive ob primerih iz prakse, dobi takojšen odziv kolegov, ki igrajo vloge, in osebe, ki proces spremlja. Socialna delavka lahko preizkusi tudi tvegane metode, brez skrbi o dolgoročnih posledicah. S tem pristopom socialna delavka pridobi zaupanje v strokovno ravnanje, za katerega ni vedela, na kakšen način bi ga vpeljala v prakso in ali vpliva na uspešnost prakse (Cameron, 2014, str. 156).

4. SKLEPI

- **Dejavniki uspešne prakse socialnega dela**: odnos, sogovornik, metode dela, socialna delavka ali delavec, družbene spremembe, institucija.
- **Odnos** med socialno delavko, delavcem in sogovornikom je najpomembnejši dejavnik uspešne prakse socialnega dela. Delo na delovnem odnosu ustvari pogoj, razmere, ki omogočajo v rešitve usmerjen proces dela. Pogoj za dober deloven odnos je konkreten, jasen dogovor o sodelovanju in element osebnega vodenja. Dejavnik socialne delavke v delovnem odnosu pa je, da ves čas v procesu reflektira, povzema dogajanje, razporeditev vlog, zastavljenih korakov, dosegljivih ciljev z namenom, da delovni odnos ne preide v odnos, ki ne prinaša željenih sprememb, socialna delavka, delavec pa postane preveč čustveno obremenjen.
- **Sogovornik** je za uspešno prakso socialnega dela pomemben, saj v sebi nosi potencial, pripravljenost za spremembe in sodelovanje. Socialna delavka pa je odgovorna, da vzpostavi okoliščine, ki spodbujajo spremembe in sogovornika seznani z njegovo vlogo in odgovornostjo v procesu dela. Znotraj institucij, ki izvajajo različne storitve, ukrepe, sisteme pomoči, je potrebno izvajati celostno socialno delo. Delo na ta način omogoča, da se s pozitivno izkušnjo gradi zaupanje in socialno delo širi na področja dela, na katerih sogovornik sprva ni motiviran uvajati spremembe.
- **Metode dela**: krepitev socialne mreže in perspektivo moči.
    - **Socialna mreža**, njeno raziskovanje, krepitev in vključevanje je pomembno za uspešno socialno delo. Skupaj s sogovornikom je potrebno raziskati socialno mrežo in kjer je to možno, v soustvarjanje vključiti svojce, pomembne druge osebe, okolico, institucije v okolici, družbeno mrežo, strokovne delavce. Pomembno je tudi povezovanje med sogovorniki podobnih področij, saj jih to opolnomoči v doseganju družbenih sprememb in pridobivanju pravic. Širjenje socialne mreže preko drugih institucij pa otežuje vedno bolj strogo varovanje osebnih podatkov, ki lahko strokovne delavce zunanjih institucij omejuje pri sodelovanju in izmenjavi pomembnih informacij o sogovorniku.
    - **Perspektivo moči** socialne delavke v praksi udejanjajo, a je pogosto ne zmorejo teoretično utemeljiti. Naloga socialnih delavk, delavcev je, da sogovorniku, ki v odnos pogosto pride z občutki razvrednotene moči, izkažemo spoštovanje z jasnimi dogovori o soustvarjanju in z opolnomočenjem, iskanjem že obstoječih virov in znanj

ter razvijanjem novih spretnosti, moči. Vire moči pa je potrebno iskati tudi v družbeni ureditvi ali spremembah družbene ureditve s ciljem krepitve moči sogovornikov.

- **Socialna delavka, socialni delavec** je ključen dejavnik uspešne prakse socialnega dela, saj gre v socialnem delu za delo ljudi z ljudmi, kjer si obe strani dovolita biti ranljivi, empatični, iskreni v svoji komunikaciji, na delo vplivajo tudi osebnost, razpoloženje, psihična pripravljenost socialne delavke. Pomembna je prilagodljivost socialne delavke, saj vsakič znova s sogovornikom razišče in na novo definira proces dela, prilagaja se načinu komunikacije, dejstvu, da je vsak sogovornik edinstven in je taka tudi narava dela z njim. Socialna delavka pa se mora zavedati tudi lastnih mej, koliko pogovorov lahko izvede, da je njeno soustvarjanje še vedno strokovno uspešno.
- **Družbene spremembe** so naslednji dejavnik uspešnosti, zahtevajo, da socialne delavke ves čas iščejo nove strategije dela in se prilagajajo vse hitreje spreminjajoči se družbi. Hitre družbene spremembe, spremembe v sistemu vrednot, prepričanj lahko socialne delavke puščajo z občutji negotovosti glede uspešne prakse. Pomembno je, da socialne delavke vztrajajo v viziji socialnega dela in spremembah v družbenem kontekstu.
- **Institucija** in pogoji znotraj institucije, kjer je socialna delavka zaposlena, vplivajo na razvoj uspešne prakse socialnega dela. Dejavniki institucije so kadrovski manko, odnosi s sodelavci, vodstvo, birokratske omejitve, opolnomočenje stroke.
    - **Kadrovski manko socialnega dela** je sistemska težava, ki se kaže na vseh področjih socialnega varstva. S spremembami normativov se delovna mesta odpirajo, a ni kandidatov, predvsem med prijavami na delovna mesta na področjih, ki so bolj zahtevna. Pogoj za uspešno prakso socialnega dela pa je prerazporeditev dela na način, da imajo socialne delavke priložnost za konstruktivno delo na vseh področjih, ki jih delovno mesto od njih zahteva.
    - **Odnos s sodelavci** je dejavnik, ki krepi uspešno prakso, saj ob strokovnih dilemah, stiskah socialna delavka potrebuje objektivno strokovno mnenje, ki ga lahko pridobi znotraj institucije. Dejavnik socialne delavke ob tem pa je, da je odprta za usmerjanje, kritiko in refleksijo svojega dela. Sodelavke so lahko tudi način razbremenitve, saj razumejo obseg in razmere dela v instituciji.
    - **Vodstvo** v instituciji je pomembno za uspešnost stroke, saj podpora, zaupanje, usmerjanje s strani vodstva omogoči socialni delavki, delavcu strokovno rast in napredovanje. V primeru ko vodstvo nasprotuje strokovnemu mnenju socialne delavke, je pomembno, da sama ne odstopi od svojih utemeljitev, saj mora delovati v skladu z usmeritvami, pooblastili in v največjo korist sogovornika. Na vodstvenih

pozicijah institucij bi morali biti ljudje s socialnimi veščinami, ki v sodelovanju s socialnimi delavkami raziskujejo možnosti za strokovno ukrepanje in dajo veljavo strokovnim odločitvam socialnih delavk.

  - **Birokratske omejitve** pa so dejavnik, ki mnogokrat omejuje uspešno prakso in njen razvoj. Birokratske zahteve, administrativna dela bremenijo socialne delavke, saj so zelo obsežne, rigidne in se mnogokrat izkažejo za nekoristne. Potreben je razvoj sistemov v smeri večje učinkovitosti in časovne razbremenitve. Z uvajanjem novih postopkov, pravil bi bilo potrebno pridobiti tudi mnenje strokovnih delavk v praksi, ki potem predpisane usmeritve izvajajo.

- **Opolnomočenje in pozitivno promoviranje stroke** je za uspešno prakso socialnega dela nujno potrebno, saj je skozi čas na nekaterih področjih socialno delo izgubilo veljavo v primerjavi in sodelovanju z drugimi strokami. Potrebno je stalno utemeljevanje in zagovarjanje praktičnih odločitev, obenem pa se je izrazito zmanjšal prenos informacij in zmanjšalo se je konstruktivno sodelovanje z drugimi strokami, v smeri največje koristi skupnih uporabnikov. Javno mnenje o stroki socialnega dela je potrebno sistemsko preoblikovati in oblikovati način zastopništva stroke.
- **Kriteriji uspešne prakse socialnega dela**: povratne informacije, pogojno, končni izid sodelovanja.
- **Povratne informacije sogovornika** so pomemben kriterij uspešne prakse, saj tako socialna delavka najbolj smiselno prilagaja svojo prakso. Mora pa biti socialna delavka odprta za raziskovanje povratnih informacij, tako verbalnih kot neverbalnih, in pripravljena prilagoditi svoj način dela. Število sogovornikov ni kriterij, ki bi definiral uspešnost socialnega dela, ključni so vsebinski oz. kvalitativni vidiki vrednotenja soustvarjalnega procesa in delovnega odnosa.
- **Končni izid** ni nujno kriterij uspešne prakse socialnega dela, predvsem končni izid, ki je bil definiran na začetku delovnega procesa. Končni izid je konstrukt soustvarjanja in ga s sogovornikom vsakič na novo definiramo. Pomembno je zavedanje, da je predstava o končnem izidu sogovornika lahko drugačna od predstave strokovnega delavca, čeprav verbalno govorimo o istem rezultatu. Pomembna sta stalno preverjanje medsebojnega razumevanja in kritična refleksija izvedene prakse.
- **Pogoji uspešne prakse socialnega dela:** strokovna rast, strokovno znanje, strokovno delo znotraj institucije, supervizija in intervizija, prostor in čas.
  - **Strokovna rast** se začne ob vstopu v prakso socialnega dela, saj takrat začnemo vpeljevati teoretično znanje v prakso. Pomembno je pridobivanje novih znanj,

pristopov, ki sledijo družbenim in institucionalnim spremembam, pomembno pa je tudi obnavljanje znanj, saj jih skozi pridobljene izkušnje vsakič drugače povežemo s prakso. Omejitve strokovne rasti pa so časovna stiska, ki ne omogoča strokovnega izpopolnjevanja znotraj delovnega časa, izobraževanja tudi niso dovolj praktično uporabna.

- **Strokovno znanje** je pogoj za uspešno izvajanje prakse, socialna delavka mora biti seznanjena z zakoni, pravilniki, javnimi pooblastili področja, na katerem je zaposlena. Fakulteta za socialno delo poda dobro bazo znanja, ki pa jo je potrebno na delovnem mestu okrepiti z znanjem iz področja dela. Strokovno znanje tudi omogoči, da imamo sposobnost prevajati iz jezika stroke v jezik, ki je razumljiv sogovorniku.
- **Strokovno delo znotraj institucije** in spodbuda za uspešno, učinkovito delo je za socialne delavke zelo pomembna. Socialno delo je na nekaterih področjih postalo brezosebno, prošnje se obravnavajo brez osebnega stika, na centrih za socialno delo se zaposluje vse več profilov izven stroke socialnega dela. S tem se izgubi mnogo možnosti zgodnje obravnave stisk in bistvo stroke socialnega dela, ki je osebni delovni odnos.
- **Supervizija, intervizija** in druge oblike strokovne in osebne podpore predstavljajo način razbremenitve, razumevanja, strokovne rasti, učenja iz izkušenj. Supervizija bi morala biti dostopna vsem socialnim delavkam. Intervizija pa predstavlja dostopnejšo, neformalno obliko podpore, ki omogoči podporo znotraj institucije in krepi pozornost na razpoloženje in stiske drugih zaposlenih.
- **Prostor in čas** sta pomembna pogoja, ki ju je za uspešno prakso socialnega dela potrebno upoštevati. Prostor mora biti ustrezno urejen, opremljen, pomembno pa je tudi, da je dostopen vsem sogovornikom in so ti seznanjeni, kje se nahaja. Prostor je lahko tudi zunaj institucije, delo na terenu, ki socialno delo sogovornikom še bolj približa in se prilagodi njihovim potrebam. Časovno pa je potrebno za uspešno prakso upoštevati tako umestitev v dan kakor tudi trajanje pogovora s sogovornikom.

– **<u>Strategije vrednotenja uspešne prakse socialnega dela</u>:** evalvacija (znotraj institucije, s sogovorniki, samorefleksija), uradne strategije, supervizija in intervizija.

- **Evalvacija** strokovne prakse omogoči socialni delavki, delavcu, da kritično vrednoti svoje delo in razišče možnosti za napredek, strokovno rast. Evalvacija lahko poteka na način samorefleksije, evalvacije s sogovorniki ali evalvacije znotraj institucije. Evalvacija znotraj institucije je lahko neformalna ali formalna. Neformalna

evalvacija ponuja objektiven strokoven pogled na izvedeno prakso in omogoči, da se izognemo strokovnim napakam. Evalvacija s sogovornikom omogoča iskanje dogovora o medsebojnem razumevanju, načinu prenosa sporočila med socialno delavko in sogovornikom in ohranja trenutek tukaj in zdaj v procesu. Pomembna pa je tudi samorefleksija, kjer socialna delavka zavestno vrednoti svojo prakso in kritično raziskuje možnosti za napredek. Socialne delavke kot bolj učinkovito za doseganje uspešne prakse vrednotijo neformalno evalvacijo.

- **Uradne strategije** preverjanja uspešne prakse se izvajajo na način preverjanja s strani vodstva, s strani »višjih« inštitucij in s strani zunanjih sodelavcev. Vrednotenje uspešne prakse s strani vodstva je bolj učinkovito, ko je na vodilni poziciji socialna delavka, delavec, saj lahko poda konkretne strokovne predloge. Oviro pa predstavlja, da je vrednotenje vodstva največkrat kvantitativno. Podobno se strategije vrednotenja uspešne prakse višjih inštitucij pogosto osredotočajo na kvantitativne dejavnike, za katere smo že opredelili, da niso najbolj ustrezen pokazatelj uspešnosti. Enako velja za zunanje sodelavce, ki pa ocenjujejo, ali socialne delavke izvajajo svoje naloge ustrezno in ni nujno, da s tem spodbujajo uspešnejšo prakso socialnega dela.
- **Supervizija in intervizija** spodbujata uspešnejšo prakso, saj se skozi proces evalvira prakso socialne delavke, delavca na konkretnih primerih, obenem pa se prenašajo informacije in ideje o dobrih primerih iz prakse.

5. PREDLOGI

- Vzpostaviti je potrebno javno dostopen in individualiziran sistem psihosocialne pomoči in podpore za socialne delavke, delavce z namenom osebne in strokovne rasti in izvajanja bolj uspešne prakse socialnega dela, hkrati pa preprečevanja izgorelosti in preobremenjenosti. Institucija, kjer sta socialna delavka, delavec zaposlena, bi po usmeritvah Socialne zbornice Slovenije morala omogočiti svetovalno in terapevtsko podporo socialnim delavkam, delavcem za lažje soočanje z obremenitvami in stiskami, ki jim jih lahko povzroča narava dela.
- Socialna zbornica Slovenije mora omogočiti dostopnost supervizije vsem socialnim delavkam, delavcem, saj ta v veliki meri krepi uspešno prakso socialnega dela. Vzpostaviti mora skupine za supervizijo glede na področje dela in krajevno območje. Vzpostavljena skupina ima možnost izbire supervizorja, dobrodošlo je, če ima supervizor izkušnje s področja dela, s katerega prihajajo socialne delavke in delavci.
- Skupnost centrov za socialno delo bi morala preučiti prakso centra za socialno delo, ki stremi k modelu celostnega socialnega dela in uspešnost primerjati s centri, ki imajo obravnavo razdeljeno na različna področja. Na Ministrstvu za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (MDDSZ) bi Skupnost centrov za socialno delo morala predstaviti ugotovljene prednosti celostne obravnave sogovornikov in predlagati reorganizacijo, v kolikor bi bili rezultati v prid celostni obravnavi. Posamezni sogovornik ali sistem sogovornikov bi moral na centru za socialno delo sodelovati z eno socialno delavko, ki bi ga vodila skozi vse storitve in pravice in na ta način pridobivala njegovo zaupanje in poglabljala proces dela z njim.
- Institucije, ki izvajajo socialno delo, bi morale stremeti k organizaciji medsebojnega povezovanja sogovornikov po posameznih področjih. Povezovanje sogovornikov lahko vodi v opolnomočenje skupine, bolj učinkovito doseganje družbenih sprememb, zakonskih določb. Lahko se s povezovanjem oblikuje le podporna skupina, ki ima funkcijo razbremenitve in deljenja izkušenj, nasvetov. Prvi korak bi bilo oblikovanje podporne skupine, ki bi jo vodila socialna delavka, delavec, raziskovali bi pričakovanja ljudi v skupini, njihove želje, stiske, družbene ali institucionalne ovire in kaj kot skupina na tem področju lahko spremenijo.
- Institucije morajo oblikovati način sodelovanja z izvajalci pomoči zunaj institucije in se z njimi poenotiti pri oblikah in načinih zagotavljanja pomoči sogovorniku. Sodelovanje različnih strok v smeri najboljše koristi sogovornika se lahko definira v okviru

multidisciplinarnih timov, ki bi morali biti obvezni za vse strokovne delavce. Tudi sistem izmenjave informacij bi moral biti vzpostavljen, kjer bi si bili različni strokovni delavci dolžni posredovati informacije, pogoj za prenos pa bi bilo soglasje sogovornika.

- MDDSZ mora razviti strategijo za izboljšanje kadrovskih razmer na področju socialnega dela. Koraki so lahko dvig plač socialnim delavcem, spremembe pogojev zaposlovanja, sistemi štipendiranja socialnih delavk in delavcev. MDDSZ mora reformirati tudi Pravilnik o standardih in normativih socialno-varstvenih storitev, ki bi omogočal zaposlovanje več socialnih delavk, delavcev in zmanjšal število sogovornikov na socialno delavko, delavca. Eden izmed predlaganih načinov za zmanjšanje normativa je priznavanje prve socialne pomoči socialnim delavkam izven delovnih mest centra za socialno delo. Socialne delavke, delavci, katerih narava delovnega mesta ustreza definiciji prve socialne pomoči (na primer socialno delo v domovih starejših občanov), bi s priznano storitvijo prve socialne pomoči pridobili možnost zaposlitve dodatne socialne delavke, delavca. S tem bi razbremenili socialne delavke, omogočili bi jim razvoj in strokovno rast. Možnost bi imeli za izpolnjevanje birokratskih zahtev, obenem pa poglobljeno, premišljeno strokovno delo, ki temelji na delovnem odnosu s sogovornikom. S tem bi socialnim delavkam ponovno omogočili tudi bolj intenzivno terensko dela, saj s tem v praksi dosežemo tudi tiste sogovornike, ki do institucije ne uspejo priti, se ne vračajo.
- Ob uvajanju novih zakonov, pravilnikov, birokratskih zahtev mora MDDSZ pred sprejetjem pridobiti mnenje socialnih delavk, delavcev, ki izvajajo socialno-delovno prakso v institucijah in nanje novi pravilniki vplivajo. Potrebno bi bilo pripraviti poskusno obdobje, kjer bi nove ureditve v nekaj institucijah poskusno uvedli in primerjali rezultate s preostalimi institucijami, ki še vedno izvajajo ustaljeni sistem dela. S tem bi preprečili sprejemanje ukrepov, ki v praksi nimajo rezultatov ali so neučinkoviti.
- Socialna zbornica Slovenije bi morala sprejeti predlog, da morajo obravnave, tudi zagotavljanje storitev iz javnih sredstev, potekati osebno. Na ta način omogočimo preventivo ob zaznavanju stisk in prvi stik s sogovorniki, ki jim lahko pomagamo, preden se njihove stiske poglobijo. Brezosebno delo tega ne omogoča. Obenem pa je potrebno, da prvi stik s sogovorniki na način prve socialne pomoči izvajajo socialne delavke, delavci in ne strokovne delavke, delavci drugih izobrazb. Socialne delavke, delavci so opremljeni s specifičnim znanjem raziskovanja življenjske zgodbe in razmer sogovornika in skozi delovni odnos in prvi pogovor skupaj s sogovornikom raziščejo, ali mu je potrebno nuditi dodatne storitve, ga usmeriti še kam, na kakšen način ga

informirati.

- MDDSZ mora razviti strategijo za opolnomočenje stroke socialnega dela med drugimi strokami pomoči in podpore, kakor tudi v splošni javnosti. Potrebno je predstaviti strokovne temelje socialnega dela in izpostaviti dobre, uspešne prakse pomoči. Stroka socialnega dela potrebuje zagovornika, ki bo ohranjal in gradil veljavo socialnega dela v skupnosti, ne glede na mnenja in nasprotovanja javnosti. Namen predloga je povrniti zaupanje ljudi v prakso socialnega dela, ki je bila z medijskim izpostavljanjem domnevnih slabih praks zagotovo nepravično razvrednotena.
- Potrebno je omogočiti boljše pogoje za strokovno rast socialnih delavk in delavcev. Najprej na način, da se jim prilagodi delovni čas, da imajo znotraj službenih obveznosti tudi časovni okvir za strokovno izpopolnjevanje, obravnavo strokovne literature in pripravo na uspešno delo s sogovorniki, preučevanje študij podobnih primerov, možnih ravnanj na področju dela. Dodatno pa mora Socialna zbornica reformirati organizacijo izobraževanj, usposabljanj, predavanj, ki morajo biti bolj izkustvena, predstaviti konkretna znanja, prenosljiva v prakso.
- Fakulteta za socialno delo mora študentke jasno, načrtno seznanjati z vsemi delovnimi nalogami in zahtevami, ki jih praksa socialnega dela obsega. Študij bi v učne načrte moral implementirati več praktičnega izobraževanja in znanj, ki so prenosljiva v prakso, kot so področja psihologije, bioloških potreb, konkretnih ukrepov po področjih in podobno. Na ta način bi se študentke, študenti socialnega dela lahko ustrezno pripravili na zahteve, imeli realna pričakovanja o praksi in bili teoretsko in praktično pripravljeni za prehod v prakso. V študij bi bilo potrebno vključiti tudi čim več izkustvenega dela v smeri osebne rasti, kar bi socialno delavko pripravilo na izzive, ki jih delo z ljudmi v stiski lahko predstavlja.
- Znotraj institucij je potrebno vzpostaviti uraden sistem preverjanja uspešne prakse socialnega dela na način, da delo socialne delavke evalvira druga socialna delavka, delavec, kadar vodstvo institucije ne prihaja iz stroke socialnega dela. Potrebno je pridobiti tudi kritično refleksijo dela s strani drugih strok, a pomembno je, da socialna delavka, delavec pridobi mnenje kolegice, kolega socialnega delavca, ki se v svoji praksi srečuje s podobno populacijo sogovornikov. Evalvacije bi bile lahko organizirane na način intervizije, a ta bi morala biti jasno določena s pravilnikom in časovnimi okvirji srečanj.
- MDDSZ bi moralo reorganizirati standarde in pravilnike izvajanja socialne inšpekcije. Nadzor bi moral vključevati tako pregled birokratskih, administrativnih norm, obenem

pa bi na etično ustrezen način pridobil vpogled v prakso socialnega dela, ki temelji na delovnem odnosu, zaupanju, soustvarjanju izvirnih delovnih projektov pomoči in podpore. Inšpekcijski nadzor bi moral pred izpolnjevanjem administrativnih zahtev prednostno raziskovati izvajanje strokovne prakse na nivoju odnosa s sogovornikom in doseganja dogovorjenih ciljev.

- Družbene spremembe je potrebno zavestno preučevati in iskati načine, kako socialno delo prilagajati družbenim spremembam, da še naprej lahko izvajamo uspešno prakso socialnega dela. Na področjih, kjer socialne delavke, delavci opazijo družbene spremembe, bi morali raziskovati povode za spremembe, kakšne so dolgoročne posledice sprememb in kako se s tem soočati v stroki socialnega dela, kakšne so smernice za strokovno delo. MDDSZ bi lahko raziskovanje spodbudilo s financiranjem raziskovalnih projektov, za katere bi pobudo dale socialne delavke in delavci iz prakse.

6. LITERATURA

1. Bogo, M. (2013). *Understanding and Using Supervision in Social work*. V J. Parker, & M. Doel, *Professional Social Work* (str. 152–170). London: SAGE Publications.

2. Cameron, M. (2014). *This is Common Factors. Clinical Social Work Journal*, 42(2), 151–160.

3. Cameron, M., & King Keenan E. (2010). *The Common Factors Model: Implications for Transtheoretical Clinical Social Work Practice. Social work*, 55(1), 63–73.

4. Čačinovič Vogrinčič, G. (2002). *Koncept delovnega odnosa v socialnem delu*. *Socialno delo*, 41(2), 91–97.

5. Čačinovič Vogrinčič, G., & Šugman Bohinc, L. (2000). *Učinkovitost (uspešnost) razgovora v socialnem delu z družino*. *Socialno delo*, 39(3), 175–189.

6. Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., & Možina, M. (2008). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika.* Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

7. Doel, M. (2010). *Service-User Perspectives on Relationship*. V G. Ruch, D. Turney, & A. Ward, *Relationship-based Social Work: Getting to the Heart of Practice* (str. 199–213). London: Jessica Kingsley Publishing.

8. Dragoš, S., & Žnidarec Demšar, S. (2005). *Akcijski projekt v skupnosti: Priročnik za izvedbo projekta in izdelavo projektne naloge.* Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

9. Dragoš, S., Leskošek, V., Petrovič Erlah, P., Škerjanc, J., Urh, Š., & Žnidarec Demšar, S. (2005). *Krepitev moči.* Ljubljana: Založba FSD.

10. Ferguson, H. (2008). *The Theory and Practice of Critical Best Practice in Social Work*. V K. Jones, & B. F. Cooper, *Best Practice in Social Work: Critical Perspectives* (str. 15–37). London: Palgrave Macmillan.

11. Flaker, V. (2012). *Direktno socialno delo.* Ljubljana: *cf.

12. Gomory, T. (2021). *Evaluating social work clinical practice in the real world: Feedback informed treatment. Social Review*, 14(1), 2–9.

13. Higham, P. (2008). *Post-Qualifying Social Work Practice.* London: Sage Publications.

14. Jones, K., Cooper, B., & Ferguson, H. (2008). *Best Practice in Social Work: Critical Perspectives.* London: Palgrave Macmillan.

15. Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije (2006). *Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije.* Pridobljeno 13. 4. 2023 s https://www.fsd.uni-lj.si/mma/eticna_kodeka_sv_in_sd/2015102913184767/.

16. Markoč, V. (2017). *Supervizija na področju socialnega varstva na Socialni zbornici Slovenije: Koncept, izobrtaževanje, licence in podpora - magistrsko delo.* Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

17. Mesec, B. (1997). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu 1. Interno gradivo za študijsko uporabo.* Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

18. Mesec, B. (2009). *Načrtovanje raziskave: Študijsko gradivo za interno uporabo.* Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

19. Mešl, N. (2012). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika - gradivo za predmet.* Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

20. Miloševič Arnold, V., & Poštrak, M. (2003). *Uvod v socialno delo.* Študentska založba: Ljubljana.

21. Miloševič Arnold, V., Vodeb Bonač, M., Erzar Metelko, D., & Možina, M. (1999). *Supervizija - znanje za ravnanje.* Ljubljana: Socialna zbornica Slovenije.

22. Možina, M. (2005). Prispevek sistemske psihoterapije k sodobnim tokovom v psihoterapiji. *Četrti študijski dnevi Slovenske krovne zveze za psihoterapijo, Rogla. Zbornik prispevkov* (str. 8–24). Ljubljana: Slovenska krovna zveza za psihoterapijo.

23. Možina, M. (2022). *Skupni dejavniki v supervizijiji ter njihov pomen za razvijanje kompetentnosti in ekspertnosti z namerno vadbo. Kairos*, 16(3–4), 21–79.

24. Parker, J., & Doel, M. (2013). *Professional Social Work.* London: SAGE Publications.

25. Parton, N., & O'Byrne, P. (2000). *Constructive Social Work: Towards a New Practice.* London: Palgrave MacMillan.

26. Payne, M. (2013). Being a Social Work Professional. V J. Parker, & M. Doel, *Professional Social Work* (str. 19–38). London: SAGE Publications.

27. *Pravilnik o načrtovanju in organiziranju stalnega strokovnega izobraževanja in usposabljanja* (2004). Uradni list RS, št. 120/04.

28. *Pravilnik o načrtovanju, spremljanju in izvajanju supervizije strokovnega dela na področju socialnega varstva* (2003). Uradni list RS, št. 117/03.

29. *Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev* (2010). Uradni list RS, št. 45/10.

30. Ruch, G. (2010). *The Contemporary Context of Relationship-Based Practice*. V G. Ruch, D. Turney, & A. Ward, *Relationship-based Social Work: Getting to the Heart of Practice* (str. 13–28). London: Jessica Kingsley Publishers.

31. Ruch, G. (2010). *Theoretical Frameworks Informing Relationship-Based Practice*. V G. Ruch, D. Turney, & A. Ward, *Relationship-based Social Work: Getting to the Heart of Practice* (str. 29–45). London: Jessica Kingsley Publishing.

32. Ruch, G. (2013). *Understanding Contemporary Social Work: we need to talk about relationships*. V J. Parker, & M. Doel, *Professional Social Work* (str. 54–67). London: SAGE Publications.

33. Ruch, G., Turney, D., & Ward, A. (2010). *Relationship-based Social Work: Getting to the Heart of Practice.* London: Jessica Kingsley Publishers.

34. Ruch, G., Turney, D., & Ward, A. (2010). *Relationship-based Social Work: Getting to the Heart of Practice.* London: Jessica Kingsley Publishers.

35. Rupnik Vec, T. (2006). *Kritična samorefleksija - temelj profesionalnega razvoja in rasti*. *Socialna pedagogika*, 10(4), 429–465.

36. Saleebey, D. (2009). *The Strenghts Perspective in Social Work Practice.* Boston: Pearson Education.

37. Shaw, S., & Murray, K. (2015). *Incorporating feedback-informed treatment into counseling practice.* Pridobljeno 21. 9. 2023 s https://ct.counseling.org/2015/05/incorporating-feedback-informed-treatment-into-counseling-practice/.

38. Strand, M., Gammon, D., Eng, L. S., & Ruland, C. (2017). *Exploring Working Relationships in Mental Heath Care via an E-Recovery Portal: Qualitative Study on the Experiences of Service Users and Health Providers. JMIR Ment Health,* 4(4). Pridobljeno 10. 10. 2023 s https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5705858/.

39. Škerjanec, J., Petrovič Erlah, P., Žnidarec Demšar, S., Dragoš, S., & Leskošek, V. U. (2005). *Krepitev moči.* Ljubljana: Založba FSD.

40. Šugman Bohinc, L. (2000). *Kibernetika spremembe in stabilnosti*. *Socialno delo*, 39(2), 93–107.

41. Vrana, T., & Hrovatič, D. (2021). *Razvojni poudarki za socialno delo: evalvacijsko razvojna analiza 7. kongresa socialnega dela.* Ljubljana: Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije.

42. Ward, A. (2010). *The Use of Self in Relationship-Based Practice*. V G. Ruch, D. Turney, & A. Ward, *Relationship-based Social Work: Getting to the Heart of Practice* (str. 46–68). London: Jessica Kingsley Publishers.

43. Watson, D., & West, J. (2006). *Social Work Process and Practice: Approaches, Knowledge and Skills.* London: Palgrave Macmillan.

44. White, S. (2013). *Practising Reflexivity: Nurturing Humane Practice*. V J. Parker, & M. Doel, *Profesional Social Work* (str. 39–53). London: SAGE Publications.

45. *Zakon o socialnem varstvu* (ZSV). (1992). Ur. l. RS št. 54/92 in nasl., 3/07-UPB.

7. PRILOGE

7.1. Priloga A: Intervju

1. Področje dela, ki ga opravljate in povzetek delovnih nalog, koliko let na tem mestu
2. Koliko let od končanega študija
3. Sogovorniki, s katerimi se srečujete
4. Kaj so po vaših izkušnjah kriteriji za učinkovito socialno delo (število uporabnikov, oblika pomoči, zadovoljstvo sogovornikov…)?
5. Kateri so dejavniki, ki vplivajo na učinkovitost in kvaliteto dela (delovni odnos, pripravljenost sogovornika za delo, pripravljenost socialne delavke (teoretska predznanja, praktične izkušnje, osebna naravnanost)..)?
6. Kako strokovne delavke in delavci te kriterije upoštevate in jih uresničujete v praksi?
   - Strategije preverjanja učinkovitosti (sprotno, več časovnih točk v procesu pomoči, na koncu sodelovanja; vprašalniki…)
   - Pogoji soustvarjanja (ustrezen čas in prostor)
   - Delo na strokovni usposobljenosti – oseben in strokoven razvoj
   - Podpora vodstva in sodelavcev, supervizija in intervizija
7. Ali vas delovna organizacija, kjer ste zaposleni spodbuja v vaši največji učinkovitosti (omejitve z birokracijo, normami, pravili, pričakovanja vodstva)?
8. Ali znotraj institucije preverjate učinkovitost prakse socialnega dela? Na kakšen način?
9. Kako ocenjujete pomen, vrednost raziskovanja uporabe kriterijev in dejavnikov učinkovitosti svojega dela?
10. Ste kdaj imeli občutek, da je kljub slabemu končnemu izidu bilo vaše strokovno delo kvalitetno? Kako ste se s tem spoprijemali?
11. Kako se je vaše praktično delo spremenilo glede na pričakovanja, ki ste jih imeli ob zaključku formalnega izobraževanja – študija?

7.2. Priloga B: Osno kodiranje

DEJAVNIK

- ODNOS
  - Sposobnost vzpostavljati odnos (AA1)
  - Odnos omogoča soustvarjanja (AA2) (AF26)
  - Odnos, zaupanje, stopnjuješ delo (AB9) (AD42)
  - Včasih ne opaziš, da manko v odnosu s sogovornikom (AB79)
  - Delo na boljšem počutju, ni odziva (AB104)
  - Sporočilo, da želiš da se dobro počutijo (AB105)
  - Ozavesti pomen njegovega počutja (AB106)
  - Odnos vpliva na odnos sogovornikov do konkretnega CSD (AC31)
  - Največji poudarek odnosu (AD41) (AD46) (AD51) (AF25)
  - Brez zaupanja ni napredka (AD43)
  - Če socialno delo delamo s pravimi nameni, bomo vzpostavljali odnos (AD50)
  - Spremembe dosegaš z zaupanjem, osebnim, delovnim odnosom (AD53)
  - Opredelitev odnosa, oblikovano pričakovanje o skupnem delu (AE32)
  - Odnos predstavlja stalnico, predvidljivost (AE33)
  - Brez odnosa manjši pretok informacij (AF27)
  - Stanovalci začutijo, takoj pridejo (AF31)
  - Pripravljena biti vmesni člen, če jim zmanjka na kakem področju sogovornika (AF33)
  - Ljudje v stiski dobijo informacije, za to jaz tukaj (AF34)
  - Razumevanje sogovornikov, to ubesediš, oni začutijo tvoj doprinos (AF106)
  - Delovni odnos učinkovit (AG6)
  - Iskrenost (AG11) (AG13) (AH84) (AI57)
  - Priznamo, da nismo v redu, ni slabega v tem (AG12)
  - Pošteno, da sogovornike opozorimo, sebi priznamo (AG14)
  - Vzpostavitev, ohranjanje odnosa in komunikacije (AH9)
  - Odnos, komunikacija, opravljene obveznosti (AH10)
  - Nič okolišenja (AH85)
  - Umiriš, sproščeno vzdušje in poiščeš stik, humor (AH86)
  - Brez pritiskov, napotkov, si iskren (AH88)
  - Raziskovanje dogovorov, poti, potem odvisno od njih (AH89)
  - Imam dober občutek, četudi se nič ne zgodi, ti zaupajo, vejo kam se obrnit (AH90)
  - Si opora in se lahko obrnejo nate (AH91)
  - Oblikujemo pot za srečanje (AH93)
  - Sogovorniki zaznavajo, če ni odnosa (AI21)
  - Uporabniku iskreno povem, če nisem dobro ravnala (AI55) (AI56)

  - NEGATIVNI VIDIK
    - Dolgoletni odnos te "poje" (AB52)
    - Lastni viri (AB53)
    - Nanašalnost, leplivost v odnosu (AB54, AB55)
    - Problem nalepil na odnos z mano, to potreboval (AB56)
    - Ko se poslavljala tako obremenjujoče, želela zbežat (AB57)
    - Enakovredno dajemo v normalnem odnosu (AB58)
    - Sogovorniški odnos ni enakovreden, izčrpa če nimaš lastnih virov (AB59)
    - Delovni odnos nikoli 50:50 (AB60)
    - Delo na odgovornosti sogovornika (AB61)
    - Za to naši uporabniki, ker enakovrednega odnosa ne zmorejo (AB62)
    - Vzameš kar v odnosu, manko nadomestiš (AB63)
    - Manko v odnosu pri sogovorniku nikoli ne dobim (AB64)
    - Lastni viri, supervizija, intervizija (AB65)

- SOGOVORNIK
  - Kriteriji osebnost SD, pripravljenost sogovornika, stanje v tem trenutku, splošno stanje sogovornika, postavitev, izvor, kultura (AB13)

  - PRIPRAVLJENOST
    - SD odgovoren za pripravljenost sogovornika na sodelovanje (AA3) (AE39) (AE40) (AI25)
    - Otrok ne bo delal, če se SD ne potrudi (AA32)
    - Sogovornik ima uvid v svojo stisko, z željo po psihoterapiji (AB3) (AB8)
    - Zasvojeni sogovorniki nemotivirani, z odpori, težko pridejo brez motivacije (AD9)
    - Denarno pomoč nujno rabi in s tem vzpostaviš odnos, zaupanje, gradiš proces pomoči (AD10)
    - Ne bi prišel (AD11)
    - Izkušnje sogovornikov, predsodki, strah pred CSD (AD52)
    - Notranje vreme sogovornika (AE36) (AE37)
    - Stopnja pripravljenosti za delo (AE38)
    - Ga ne preobremenimo (AE48)
    - Odvisno od učencev, ne da delati (AE88)
    - Sogovornik izbira, kaj bo delil (AF50)
    - Odločitev sogovornika kam se vključi (AI1)
    - Enak doprinos moje in njihove pripravljenosti (AI24)
    - Pazljiv, da ne delaš namesto njih (AI26)

  - ODGOVORNOST ZA SPREMEMBE
    - Kaj sogovorniki, vsi udeleženi lahko doprinesejo (AE22)
    - Starši prevzamejo odgovornost, pripravljeni da otrok hodi k SD (AE95)
    - Starš odloča, če otrok hodi (AE96)
    - Kvalitetno delo, a na strani sogovornikov niso vsi dejavniki ozaveščeni (AF18)
    - Delamo v smeri željenih ciljev, a ljudje se skozi čas spremenijo, potrebno prilagajanje (AF19)
    - Ni odvisno le od tebe, na sogovornikih, da naredijo korak (AH81)
    - Dogovor, srečanje na sredini (AH92)

- METODE DELA
  - Dobra praksa delo specializirano po uporabnikih, njihovih težavah (AD1) (AD6) (AD15)
  - Ni potrebe, da oseba hodi k štirim socialnim delavkam in vsaka drugače razlaga, svetuje (AD2)
  - Včasih delali celostno socialno delo brez izbire (AD3)
  - S specializacijami se področje razparceliralo – škoda (AD4) (AD5)
  - Veliko področij in storitev (AD7)
  - Spremembe skozi čas, a zagotavlja kvaliteto dela (AD13)
  - Zdržim nezadovoljstvo, vem kaj cilj (AD24)
  - Predstavitev nove SD, obveznosti (AE1) (AF1) (AF32)
  - Na šoli da se vsi dobro počutimo (AE2)
  - Primeri, ko otroci pridejo (AE3)
  - Odprta vrata (AE4) (AE5)
  - Direktna, praktična komunikacija (AF29)
  - Sogovornik naj bo direkten, nič ni narobe (AF30)
  - Čim več preventive z otroci in starši (AH17)
  - Socialno delo tukaj in zdaj, ne gre pri uporabnikih (AI46)
  - Stanovanjsko stisko, denarno pomoč rešujemo takoj (AI47)
  - Vztrajanje v konfliktu, strokovni odločitvi z namenom pozitivne izkušnje (AA6) (AA7)

- SOCIALNA MREŽA
  - Delo s svojci, okolico, institucijami, kdaj nič stika s svojci (AB1)

- Vključitev svojcev, institucij smiselna (AB2) (AD65) (AG43)
- Povezovanje sogovornikov jih okrepi, opolnomočijo za pridobitev pravic (AC21)
- Pomembno, delamo skupnostno socialno delo (AC37)
- Edini ki delamo skupnostno (AC38)
- Če ima ali ne, mu jo pomagaš soustvariti (AD66)
- Širjenje socialne mreže pomembno (AE46)
- Učenje spretnosti za širitev soc. mreže (AE47)
- Delo s svojci, zunanjimi institucijami, CSD, Rdeči križ (AF2)
- Odnos s svojci, skupnostjo (AF22)
- Vključevanje svojcev vpliva na življenje stanovalca (AG44)
- Ker svojci edini stik z domom, pomembno sodelovanje z njimi (AG45)
- Poslušanje med socialnimi delavkami in socialno mrežo (AG46)
- Najraje vključim še svojce (AI2)
- Vključitev svojcev glede na stisko (AI3)
- Več pripravljenosti za sodelovanje včasih, se dalo zmenit (AI4)

- <u>KREPITEV MOČI</u>
  - Krepitev moči mogoča(AB5)
  - Krepitev moči možna, ker ljudje prepoznajo svojo težavo v duševnem zdravju (AB6)
  - Ni možno, ker osebo motivira denar, poravnane položnice (AB7)
  - Več sogovornikov zaradi informiranja (AC20)
  - Prisluhneš, sliši, iščeš kje moč (AH87)
  - Z diagnozo se razvrednoti njihova volja, zavedanje (AI17)
  - Poniževanje, da ne pričakuješ upoštevanja pravil (AI18) (AI27) (AI30)
  - Sogovorniki si ne zaupajo, da zmorejo (AI29) (AI28)

- <u>SD</u>
  - Kriteriji osebnost SD, pripravljenost sogovornika, stanje v tem trenutku, splošno stanje sogovornika, postavitev, izvor, kultura (AB13)

  - OSEBNO RAZPOLOŽEN

  - JE
    - Energija SD vpliva na uspešno prakso (AA8) (AC48) (AD44) (AE87) (AG9)
    - Predhodni sestanki, dogajanje doma, obremenjena pride na delo (AA9) (AA14) (AD49) (AD47) (AD90) (AD93)
    - Sogovorniki začutijo naše razpoloženje, pripravljenost za delo (AA10)
    - Če SD ni celostno prisotna, tudi sogovorniki ne bodo (AA11)
    - Ne uspeš vedno samo regulirati lastnega razpoloženja (AA12) (AB40)
    - Pripravljenost socialne delavke, za pomagat, sita vsega, spočita, umirjena (AB15)
    - Hiperaktivnost lahko stiska socialne delavke (AB16)
    - Uvid v počutje (AB17)
    - Korona, stres, postala apatična (AB78)
    - Odmor, dopust pomemben (AB80)
    - Dobro delam, ko osebno urejene stvari (AD89)
    - Manj zadovoljen, energetsko vpleten (AD91)
    - Bolj energetsko opremljena, bolje delam (AD94)
    - Ni težav z osebnim razpoloženjem (AE58) (AI32)
    - Posvetim se delu (AE59)
    - Ko z sogovorniku sem v fokusu, ni težav (AE64)
    - Različna življenja, zgodbe socialnih delavk (AF24)
    - Namen s katerim v službi (AG10)
    - Maksimalno pomembna pripravljenost SD (AI31)

- IZGORELOST
  - Ob izgorelosti rabiš veliko časa, da se postaviš (AF69)
  - Posledice stresa, obremenitev, boriš se z mlini na veter (AF74)
  - Težave z zdravjem, do kam potencirati (AF111)
  - Problem vseh socialnih delavk v domovih (AF112)

- ČUSTVENA VPLETENOST
  - Zaradi poznavanja ozadja sogovornika, ne zmoreš delati objektivno (AA13)
  - Izkušnje, da odklopiš službo (AC60)
  - Izobraževanja za delo na sebi super (AC61)
  - Situacije te prizadenejo (AD123)
  - Strokovno in osebnostno opremljen in se zavedaš, da to narava našega dela (ad124)
  - Bolijo stvari, ki osebno dotaknejo, na primer vpleteni otroci, da osebno vpletena (AD128)
  - Koristno da za vikend odklopi (AD129)
  - Izjemoma popoldan razmišljam o delu (AD130)
  - Na ta način še lahko delam (AD131)
  - Strokovno naredim vse, a to ne da zadostitve (AE141)
  - Jih ne posvajam, ne mislim da ne zmorejo brez mene, da jih rešujem (AI33)
  - Jasne meje kaj služba in kaj osebno življenje (AI34)
  - Začutim če primer preveč prevzame (AI35)
  - Supervizija pomaga (AI36)
  - Če pogovor izmuči, ga nisem pravilno zastavila (AI37)
  - Domov z energijo je dobro delo (AI38)

- PRILAGODLJIVOST
  - Cilje potrebno re definirati, prilagajati (AA40) (AA42) (AA43)
  - Socialna delavka vedno ista in se mora prilagajati vsakemu sogovorniku (AB39)
  - Prilagajanje sogovorniku (AB111) (AI102)
  - Pokrivamo široko področje (AC39) (AD14)
  - Preveč svetovanja, paše birokratsko delo (AD16)
  - Upoštevaš čim več situacij, ki na sogovornika vplivajo (AE10)
  - Delaš na sogovornikovih vizijah, željah (AE11)
  - Ko sprejmeš odločitev, iščeš rešitve (AE13) (AE16) (AE53)
  - Raziskuješ najboljše možne korake za minimizacijo škodljivih učinkov (AE14)
  - Iskat možne, izvedljive korake – funkcionalno (AE17)
  - Tudi če sistem lahko prilagodljivi, rešite v zdaj (AE18)
  - Ustvarjalnost (AE52)
  - Takoj reagiraš, sprejemaš odločitve (AE54)
  - Komunikacija, kje se lahko srečamo (AF105)
  - SD prilagodljiv, inovativen, razmišlja s svojo glavo (AG2)
  - Odprt za mnenja, nasvete, si zmotljiv, napačno prepričanje (AH83)

- MEJE
  - Manjka ne more nadomestiti privatnem življenju (AB67)
  - Uporabnik pove, kakor zanj dobro (AE24)
  - Prevečkrat verjamem, tako naučene kot socialne delavke (AE25)
  - Pretiravam v vpletenosti (AE60) (AE63)
  - Ne rečem ne, naredila bi vse, doma veliko razmišljam o delu (AE61) (AF76)
  - Težave z iskanjem efektive, ravnotežja, ne izgoriš (AE62)
  - Težava izgorelost, preobremenjenost (AE65)
  - Nekatere SD z dobrimi zaščitnimi mehanizmi (AF75)
  - Miselnost, vsebina, razčiščene vrednote, travme, predsodke, to se kaže v odnosu (AF77)
  - Poslušam, ampak ustavim nespoštljivo komunikacijo (AF107)
  - Postaviti potrebno meje (AG66) (AI11)

    - Meje med osebnim in poklicnim (AH40)
    - Zavedanje mej, poslanstva, pristojnosti, do kje moraš, kaj pa ne več (AH80)
    - Poudarek jasno sporočilo zakaj tukaj jaz, on pove pričakovanja (AI12)
    - Meje, da potrebno obojestransko delo, trud (AI13)
    - Upoštevanje termina (AI14)
    - Rečem ne, jih usmerim kam za ta čas (AI15)
    - Super pravilo in varovalka (AI16)
    - S postavitvijo mej pokažeš spoštovanje (AI19) (AI20)
    - Enak princip pravil, mej glede zaupanja (AI22) (AI23)

- DRUŽBENE SPREMEMBE
    - Spreminjanje generacij (AA24)
    - Problematika pri mladih se spremenila od vedenjske do razvezanih družin in duševnih stisk mladih (AA25)
    - Sprememba od staršev odvisnikov, alkoholikov, brezposelnih, socialno ogroženih k staršem z motnjo osebnosti, na drug način ogrožajoči do otrok in posledično nas (AA26)
    - Razvoj družbe, nove stiske (AB88)
    - Odziv mlajših socialnih delavk na aktualne teme (AC58)
    - Iskanje stika z novimi generacijami (AC59)
    - Spremembe v družbi in uporabnikih (AD120) (AD121)
    - Pomembno, da sledimo spremembam in se prilagajamo (AD122) (AF12) (AH47)
    - Opazne spremembe, obrnjen sistem vrednot, vpliv IKT (AH1)
    - Spremembe družbe, logopedske težave, nasilje v družini, ločeni starši (AH46)

- STROKOVNO DELO ZNOTRAJ INSTITUCIJE
    - S sodelavci se pri delu s sogovorniki poenotimo (AA27) (AA28)
    - Vztrajanje in nadaljevanje uspešne prakse (AA29)
    - Sogovornik pride k sodelavki, ki ni socialna delavka, ga sprejme, nas pošlje na teren (AC18)
    - Brezosebno delo brez predaje informacij (AC19)

- INSTITUCIJA
    - Reorganizacija ni prinesla obljubljenih plusov (AD22)
    - Predsodki do CSD, ne grejo, četudi super socialna delavka (AI73)

    - PREMALO SOCIALNIH DELAVK, DELAVCEV
        - Potreba po individualnem SD neizvedljiva (AA54)
        - Problem kader, ni kandidatov (AD39)
        - Za težja področja ni prijav na delovno mesto (AD40)
        - Vedno več ljudi z večjimi potrebami, posledično manko socialnih delavk (AF20)
        - Izgorelost, če v sistemu ne bo sprememb (AF23)
        - Začetna rešitev več socialno delavskega kadra (AF116) (AG41)

    - ODNOS S SODELAVCI
        - Če se razumemo, si pomagamo, skupaj nastopimo pri sogovornikih (AA58)
        - Delovni odnos s sodelavci (AB68) (AA57) (AB72) (AF21)
        - Odnos z zunanjimi sodelavci, zavodi, zunanjimi institucijami (AB69)
        - Ko v odnosu zmanjka, iščeš druge vire, sodelavci (AB70)
        - Sodelavci razumejo (AB71)
        - Neformalen odnos med zaposlenimi, razbremenitev (AD92)
        - Korekten odnos, jih poslušaš, raziskuješ (AE77) (AE78)

    - PRAVILA
        - Sledenje pravilom, zakonom, normativom (AB119)
        - Delo omejeno (AD143)
        - Z GDPR se stvari spremenile (AD144) (AD146) (AE6)

- Bolj učinkovito posredovanje informacij, če ni zlorab (AD145)
- Opravljanje določil, nalog, ki tudi administracijske (AE7)
- Določbe, pravila se spreminjajo, moraš vse upoštevati (AE9)
- Razočaranje (AE140)
- Zakonske določbe prevladajo odločitev vodstva (AH53)

- VODSTVO
  - Vodstvo se mora zavedati, da gre večina odločitev preko socialne delavke (AG33)
  - Z vsakim vodstvom potrebno vzpostaviti odnos (AG34)

  - SPODBUDA
    - Vodstvo usmerja, da prvo pravilo največja korist otrok (AA73) (AA74)
    - Opora v nadrejeni (AB73) (AE76) (AF92)
    - Lahko pristopiš, se odpreš, razumevanje (AB74)
    - Spodbuda vodstva omogoča, da se vračaš k sogovorniku (AB75)
    - Skupen razvoj, rast (AB118)
    - Vodja ni preverjala, zaupanje in spodbuda za dobro delo (AB124)
    - Zaupanje ni samoumevno (AB125)
    - Naklonjenost direktorice omogoča to delo (AD19) (AD21) (AG32) (AG35) (AH50) (AH51)
    - Ali ti vodstvo prepušča odločitve ali ne (AE73)
    - Ravnatelj da veljavo svetovalni službi (AE74) (AE75)
    - Odvisno koliko vodstvo podpira, koliko strokovne delavke vztrajne (AF96) (AG37)
    - Nujno, da na vodilnih pozicijah ljudje s socialnimi veščinami (AF101) (AF102)
    - Vodstvo stoji za socialno delavko (AG67) (AG68)
    - Vodstvo v redu, ni pripomb (AI78)
    - Bolj spodbujali, ideja napredovanj (AI79)

  - NADZOR
    - Vodstvo ne omejuje (AA71) (AI80)
    - Pravila v zavodu niso uporabna (AA72)
    - Če vodstvo omejuje ne zaupaš v svoje delo (AB116) (AB117)
    - Zaprt v pisarni s sogovornikom (AB120)
    - Vodstvo ni naklonjeno (AC15) (AC16) (AC17)
    - Direktor lahko naredi po svoje, brez podpore socialne delavke (AF97) (AF100)
    - Stati za svojim strokovnim mnenje (AF98) (AF99)
    - Nadzor vodstva ti vzame veliko energije (AG36) (AG38)

- BIROKRACIJA
  - Odločbe vzamejo čas (AC8) (AE125) (AE127)
  - Tri mesece za oprostitve dolgo časa, vse ostalo na strani (AC9)
  - Odredba oseb brez uvida oprostitev dvakrat na leto (AC10) (AC11) (AH65)
  - Birokracija v nekaterih primerih sizifovo delo (AC12) (AC13)
  - Veliko administrativnih del (AE8) (AI85)
  - Rigiden sistem (AE126) (AG40)
  - Največja stiska birokracija (AF3) (AG25)
  - Preveč birokracije, pričakovanj (AF14) (AH18) (AH63) (AH64)
  - Preveč birokracije, če ni zapisano, ne obstaja (AG20) (AG21)
  - Informiranje tri dni tedensko (AG23)
  - Pomembnejša preventiva, na ta račun manj dela na preventivi (AH66)
  - Mora biti nekaj nadzora dela (AI86) (AI87)
  - Birokracije veliko, a ne vpliva in ne omejuje kvalitete dela (AI88) (AI89) (AI90) (AI91)

KRITERIJ

- Kriterij zadovoljstvo stanovalcev, zasedenost kapacitet, timski sestanki, povezovanje znotraj in zunaj doma (AF16)

- SOGOVORNIK
  - RAZPOLOŽENJE
    - Uspeh, če uporabniki umirjeni, imeli miren dan (AA4)
    - SD odgovoren za dobro počutje otrok (AA34)
    - Hvaležen ob denarni pomoči (AD17)
    - Ni toliko hvaležnosti ob storitvah (AD18)
    - Sogovorniki niso zadovoljni (AD23)
    - Njihovo zadovoljstvo kriterij za moje delo (AG4)
    - SD jih motivira, vodi v ne konfliktno dinamiko (AA5)

  - POVRATNA INFORMACIJA
    - Ali te imajo otroci radi (AA31)
    - Evalvacija (AB11) (AB12) (AE89) (AF11) (AG3)
    - Zadovoljstvo (AC23) (AD73)
    - Verbalni, neverbalni znaki, pisma, risbe, zahvale (AE90)

  - NAJVEČJA KORIST
    - Največja korist sogovornika glavni cilj (AA41)
    - Zdravo okolje v instituciji in optimalni razvoj sogovornikov (AH11)

  - ŠTEVILO
    - Število sogovornikov ni kriterij (AE20)
    - 12 uporabnikov na dan potrebuje različne stvari (AE21)

- SD
  - Odvisno kako SD definira uspeh (AF6)

  - ODNOS DO SOGOVORNIKOV
    - Pozitiven odnos SD do uporabnikov (AA59)
    - Zadovoljstvo (AC24)
    - Narediš kar v moči socialnega dela (AH78)

  - KONSTRUKTIVNI DELO
    - Se ne zgodi apatija, avtomatika (AB76)
    - Pozno zaveš apatije (AB77)
    - Učinkovitost dela, ne le hitenje (AC25)
    - Se potrudila, uporabila vse znanje (AC26) (AD35) (AF108) (AF109)
    - Specializiranost povečuje uspešnost (AD8)
    - Osebno zadovoljna z delom (AD30) (AH41) (AH72)
    - Pomembno, da ni občutka, da bi moral drugače ravnati (AD125)
    - Upoštevanje posameznika, osredotočenje na pripoved, njegovo zgodbo (AE19)
    - Spretnost pogajanja, koordiniranja (AE23)
    - Opravljene zastavljene obveznosti (AH8)
    - Uvid in iskanje izboljšav, dajanje predlogov (AH71)
    - Oblika pomoči, ne kvantiteta (AI5) (AI6) (AI7)
    - Delo z uporabnikom, raziskovanje potreb, korakov, ciljev (AI8)
    - Ni sodelovanja v praksi (AI95) (AI96)
    - Moje delo več kot usmerjanje sogovornika, dajanje zaposlitev (AI101)
    - Uspešno delo, ko delam z mladostnikom v stiski in vključim tudi starše (AI106)
    - Glavna evalvacija, če par mladostnikom pomagal (AI107)

- KONČNI IZID
  - Nismo nujno uspešni, če sogovornik najde službo, ima družino, otrok ne bo prišel k nam (AA44) (AA45)
  - Vključitev osebe v psihoterapijo dosežek za socialno delavko (AB4)
  - Strokovno naredil vse, a vedno lahko še (AE142) (AE143)
  - Rešitev stiske (AF8)
  - Dobre zgodbe držijo pokonci (AF9)
  - Zavedanje, da ne moreš vseh rešiti (AG56)
  - Če kvalitetno opravil delo, ni izid ključnega pomena (AG57)
  - Osredotočenost na male korake pomaga pri neuspešnih (AG58)
  - Na cilju sogovornik ceni pritiske, ima uvid (AD25)
  - Dobro počutje ko vidim, da življenje sogovornika izboljšano (AD26) (AD29)
  - Izboljšanje lahko že finančni, ni nujno abstinenca (AD27) (AD28) (AD133) (AD134)
  - Ne boli, da ni premikov, enako stanje (AD126) (AD132) (AI104)
  - Poskusila, sogovornik dobil izkušnjo kako lahko in možnost za spremembo (AD127)
  - Dosežeš cilj, nekaj zagotoviš, narediš, da dober občutek (AH12)
  - Ne vrednotiš dela po končnem izidu (AI103)

- RAZISKOVANJE
  - Je potrebno (AB126) (AD112) (AD115) (AF103)
  - Spodbuda fakulteti v sodelovanje terenca in raziskovalca (AB127) (AB129) (AC63) (AC64)
  - Usmeritev ljudi iz prakse konstruktivna kritika (AB128) (AB130) (AD153)
  - Ne razmišljam (AC52)
  - Šole, inštitut poskrbeti za to (AC53)
  - Stroka ne skrene iz prave poti (AD113)
  - Postavljanje kriterijev (AD116)
  - Povezava teorije s prakso najbolj učinkovita (AD154) (AG49)
  - Raziskovanje kriterijev omogoča evalvacijo (AE134)
  - Všeč strukturiranje, boljši vpogled (AE135) (AE136) (AE138)
  - Pomembno za vse generacije SD (AE137)
  - Ne ozavestiš kriterije, ne spremljaš podrobno, ampak dajo dober notranji občutek (AF104)
  - Pomembno raziskovanje, ker stroka zadaj (AG47)
  - Odločevalci nimajo stika s prakso (AG50)
  - Ideje iz teorije neizvedljive v praksi (AG51) (AI94)
  - Potrebni temelji, veš kje iskati znanje (AH77)
  - Raziskovanje ne zdi pomembno (AI92)
  - Na predavanjih vsakič isto (AI93)
  - Iskanje kriterijev, smernic, orodij (AI97)

- OPOLNOMOČENJE STROKE
  - Stalno zagovarjanje lastnega dela (AC14) (AE68)
  - Stalno dokazovanje, čakanje, poudarjanje kaj ni v redu (AC22)
  - Strokovno delo CSD dela drugačnega, včasih drugačnost boli (AC32)
  - Prepričana, da izvajamo najboljše in za to ustanovljeni CSD (AC33)
  - Postaviti se moramo za stroko in se opolnomočiti, več soc. delavcev na CSD (AC36)
  - Socialno delo je strokovno delo z jasnimi kriteriji, cilji, vrednotami (AD117) (AE69) (AE71)
  - Ni samo biti prijazen, se pogovarjati, sedeti v pisarni (AD118)
  - Jasna strokovna vodila za kvalitetno prakso (AD119)
  - Predsodki do SD, poseganje po terminih pedagogike, da utemeljiš ravnanje (AE70)
  - Splošno mnenje socialnih delavk, da potrebne sistemske spremembe (AF13)
  - Različna mnenja o stroki (AF78)
  - Napačne predstave o moči socialnega dela (AF79)
  - Z rastjo stroke, bomo lahko rastli tudi socialni delavci (AF80)
  - Brez podpore se ne moremo opolnomočit (AF81)
  - Opolnomočenje stroke, da enakovredni drugim strokam (AF84) (AH101)

- Stroka socialnega dela na meji, da razpade (AF113)
- Stres celotnega kolektiva otežuje delo (AF115)
- Supervizije, opolnomočenje domov (AF117)
- En papir razvrednoti delo (AF121) (AF122) (AF123)
- V normativ priznana prva socialna pomoč (AG22) (AG24)
- Pomembno dati pomen nazaj stroki (AG48)
- Socialne delavke iz drugih institucij ni za enako obravnavati (AG52)
- Nestrinjanje z umikom socialnih delavcev iz svetovalnih služb v izobraževanju (AG53)
- Mi vstopna točka, ker imamo široko znanje ocenjevanja kako naprej (AG54) (AG55)
- Praksa, delovne izkušnje dvignejo samozavest, da dobro delaš, prednosti socialnega dela (AH102)
- Socialno delo ima prednosti in specialne veščine, posameznik mora biti dovzeten, da jih vidi (AH103) (AH104)

POGOJ

- Prostor, energija, odnos, počutje socialne delavke (AB103)
- Mir, čas, ugoden prostor
- Pomemben čas, prostor, varen odnos, predvidljivost (AE94)

- <u>STROKOVNA RAST</u>
  - Pomembno stalno izobraževanje (AB82) (AB83) (AD108) (AE108) (AG26) (AI43) (AI49)
  - Izobraževanja povežemo z aktualnim dogajanjem na praksi, sliši drugo, kar potrebuješ (AB84)
  - Izobraževanja delovno orodje (AB85)
  - Premalo in nedostopna izobraževanja (AB86)
  - Za socialno delovni jezik (AC2) (AC1) (AC3)
  - Stalen stik s socialnim delom, berem, ažurna, sledim novostim (AC34)
  - Na seminarju se spomnim in osvojim pozabljeno znanje (AC35) (AD110)
  - Čas za izobraževanje (AC43)
  - Samoiniciativa (AC44) (AC45) (AC46) (AI45)
  - Strokovna rast tudi osebna rast (AC47)
  - Ponotranjen napredek in notranje opozorilo, če neuspešna (AC54)
  - Obisk kongresa SD da občutek, da to to (AC55)
  - Prenos znanja v prakso (AD109) (AD111) (AE98) (AE101) (AF42) (AF43) (AH15) (AH16)
  - Želja po priročniku (AE49) (AE50) (AE106)
  - Stalno izobraževanje na različnih področjih (AE51)
  - Na začetku poti ponudili izobraževanje za začetnike (AE97)
  - Izobraževanja dostopna, a ne dovolj uporabna (AE99) (AE100) (AG27) (AG29) (AG30) (AG31)
  - Izobraževanja z delavnicami dobrodošla (AE102)
  - Upoštevanje vseh dejavnikov (AE107)
  - Začetnica moram preštudirat, a vsako področje gre počasi (AE128)
  - Začetek prakse vržena v situacijo in se učila približat starostniku, vzpostavit kontakt (AF41)
  - Delo na predsodkih (AF44)
  - Učenje od starih ljudi, osebnostno, ne le za stroko (AF46)
  - Učenje od starih ljudi rast stroke same (AF47)
  - Stroka se spreminja, ne vedno na boljše (AF48)
  - Osebnostno rast omejuje sistem (AF70) (AF71)
  - Na eni strani rasteš, drugi izgorevaš (AF72) (AF73)
  - Nimaš naravnanosti iz faksa, oblikuješ skozi delo (AH21)
  - Izobraževanje, prilagajanje glede na družbene spremembe (AH48) (AH49)
  - Izkušnje (AI39) (AI113)
  - Rast na svetovalnem, celo terapevtskem področju, da razumem (AI44) (AI48)
  - Ob vstopu v prakso se začneš učiti (AI114)

- STROKOVNO ZNANJE
  - Vzpostavitev odnosa je odgovornost SD (AA33)
  - Poznati moraš vsa področja, saj se potrebe sogovornikov spreminjajo (AD12)
  - Sprejemati težke odločitve, klic staršev, CSD, na kakšen način (AE12)
  - Kako pripraviti otroke (AE15)
  - Definiraš naloge, meje, potek sodelovanja (AE26)
  - Ranljiv, osebno vodenje, zaupen odnos, otrok ni vajen (AE27)
  - Pomiritev otroka, pride razburjen (AE28)
  - Regulacija za možen začetek dela (AE29) (AE35)
  - Opredelitev strokovne vloge, način dela, varen prostor, napis ne moti, prosto izražanje, brez obsojanja (AE30)
  - Zaupen prostor, če ne ogroža (AE31)
  - Znaš prevajati v jezik sogovornika (AE34) (AE72)
  - Definicija težave, kje jo vidi, zakaj prihaja (AE41)
  - Krepitev moči pri otrocih brez potrditve (AE55) (AE56)
  - V šoli kompleksna krepitev moči, rigiden sistem (AE57)
  - Socialne delavke ne sodimo, poslušamo, iščemo možne rešitve (AF5)
  - V praksi si s teorijo ne moremo toliko pomagat, a vseeno lahko (AG5)
  - Praktične izkušnje (AG7)
  - Največ se naučiš iz slabih praktičnih izkušenj (AG8)

- <u>TEORETSKA PREDZNANJA, STROKOVNA PREDZNANJA</u>
  - Teoretska predznanja pomembna (AA15) (AA16) (AB42, AB81) (AA20)
  - Poznavanje razvojne psihologije, potreb (AA17)
  - Teoretsko predznanje pomembno za razumevanje odzivov sogovornika in kritično refleksijo našega odziva (AA18)
  - Teoretsko predznanje potrebno za pripravo dokumentacije (AA19)
  - Profesorji naredili dobre temelje za rast stroke (AC56)
  - Mlajše sodelavke z drugim pogledom (AC57)
  - Raziskovanje na področjih, kjer neopremljeni (AE103) (AE105)
  - Premalo znanja na področju psihologije, ukrepov, regulacije, živčnega Sistema, bioloških potreb (AE104) (AF35) (AF36) (AF37)
  - Teoretska podlaga fakultete omogočijo da upaš, znaš znanja uporabit (AH22) (AF39)
  - Znanje ohranjanja objektivnosti, predvsem v konfliktih (AH23)
  - Metode dela izpopolnjujem na izobraževanjih (AA21) (AA22)
  - Obnova znanja, ki se pozabi (AA23)
  - Znam komunicirati z osebo, zavedati težavnosti, dinamike, odločitev (AF38)
  - Več praktičnih znanj (AF40)

- <u>PROSTOR</u>
  - Lep prostor pomemben (AA53) (AC41) (AH42)
  - Prostor, osvetljava (AB14) (AB107)
  - Moreč prostor ni motivacije (AB108)
  - Terensko delo (AC6) (AC7) (AI71) (AI75)
  - Dobro počutje sogovornikov (AC42) (AH44)
  - Slikovno opremljena pisarna, ni institucionalno okolje (AF60)
  - Dostopnost vsem (AF61) (AH45)
  - Fleksibilen prostor glede na počutje sogovornika (AF62) (AF63) (AI69) (AI70) (AI72)
  - Omogoča pogovore v miru (AH43)
  - Negativni vidik terenskega dela (AI76) (AI77)

- <u>ČAS</u>
  - Neustrezen čas, prekinemo, iščemo boljši termin (AB109) (AB123)
  - Termin ki ustreza (AB110)
  - Predolg pogovor ni konstruktiven (AB122) (AE44)

- čas nas nekako vedno lovi (AC4) (AC29) (AD31)
- Veselje če imam čas in se poglobim (AC27) (AC28) (AD32)
- Ni trenutka, ko imel vse narejeno (AC30)
- Preveč dela in malo časa, izgubiš nemotiviran (AD33) (AD34) (AD45) (AG19)
- Stiska s časom, kakovost pada (AD36) (AD37) (AD38)
- Reorganizacija prinese več časa za ljudi (AD54)
- Če čas, več zapisovanja (AE42) (AE43)
- Za ljudi, ki najpomembnejši ni časa (AF4)
- Časovna fleksibilnost (AI74)

- STROKOVNO DELO ZNOTRAJ INSTITUCIJE
  - Še kakšen program za pokrivanje potreb (AA56)
  - Vloge oddajajo brez osebnega stika (AD55) (AD56) (AD59) (AD60) (AD61)
  - Delo na preventivi (AD58) (AD57)
  - Samo za obravnavo vloge ne rabiš biti socialni delavec
  - Na CSD vedno več drugih profilov in manj socialnih delavcev (AD62) (AD63) (AD88)
  - V multidisciplinarnem timu nujno različni profili, a ne v svetovalnem delu (AD64)
  - Pretok informacij kriterij za rezultate (AF17)
  - Sodelovanje znotraj institucije (AH2) (AF28) (AH3) (AH4) (AH7)
  - Socialna delavka vez med vsemi (AH5) (AH6)
  - Poznavanje zakonodaje, lastne odgovornosti (AH79)

  - ZUNANJI SODELAVCI
    - S sogovornikom delajo zunanje institucije, več oseb in ni kvalitete (AA55)
    - Napotitev naprej, ko nisem dovolj usposobljena (AB10)
    - Poudarek povezovanju z drugimi institucijami (AD147) (AD149)
    - Sodelovanje omogoči odnos, zaupanje in lažje delo (AD148)
    - Pomembno sodelovanje z zunanjimi institucijami (AE45)
    - Ni napotil iz zunanjih institucij (AI98) (AI99)
    - Odgovornost posameznika, da se povezuje (AI100) (AI109)
    - Ni sodelovanja, komunikacije zaradi GDPR (AI111) (AI112)

- NARAVNANOST SOCIALNE DEAVLKE
  - Aktivirane zaznave (AB34)
  - Na začetku bolj zavestno delaš, s časom odsoten (AB35)
  - Ni dobro če pozabiš nase in sogovornika v procesu (AB36) (AB37)
  - Različni sogovorniki, novi, ne smeš delati avtomatsko (AB38)
  - Naravnanost za socialno delo (AB43) (AB44) (AC5) (AE124) (AF110) (AG1)
  - Osebna naravnanost pred strokovno (AB50) (AH19) (AI65)
  - Naravnanost, da pri sebi želiš rasti, to te vodi (AB51)
  - Kje socialnim delavcem visi dol, niso iz pravih razlogov na delovnem mestu (AD48)
  - Ozavestiti predsodke stvar posameznika (AF45)
  - Vedno se vključi sogovornika, ne glede na pravilnike (AF93) (AF94)
  - Razumevanje zahtev sodelavcev, a bistvo sogovorniki (AF95)
  - Delo z ljudmi se vedno nadaljuje (AH13)
  - Osredotočenje na odnosih, komunikaciji, dostojanstvu, spoštovanju, razvoj področij (AH14)
  - Na prvem mestu sistem vrednot, prepričanj, samozavest pri delu (AH20)
  - Postaneš bolj pozoren, ti je mar (AH24)
  - Čutiti poslanstvo socialnega dela (AH25) (AH26)
  - Deluješ z dobrohotnostjo, za spremembe v dobro (AH82)
  - Če ne delaš to iz pravih namenov, ne zdržiš (AI81) (AI82)
  - Preokupirajo sogovorniki, ali ne prihajajo (AI83)

- INTERVIZIJA
  - Intervizija pomembna za psihohigieno (AA60)

- Intervizija je ventil (AA61) (AD100) (AE120) (AH57) (AH58)
- Umik izven stanovanjske skupine (AA65)
- En posameznik iz vsake skupine, dogovor o primerih (AA66)
- Traja 2 uri (AA67)
- Namenimo čas sprostitvi, podelitvi drugih težav (AA68) (AB113)
- Neformalna intervizija s sodelavci (AB112)
- Poudarek interviziji (AD99)
- Klepet, ideje za nadaljevanje (AD101) (AD103)
- Pogovor, če se me nekaj osebno dotaknilo (AD102)
- Medsebojna strokovna pomoč pomembna (AD104)
- Ni možnosti (AE116)
- Pokličem kolegico za pogovor (AE117)
- Intervizije preko vzgojnega zavoda (AE118)
- Vsem se podobno dogaja, ne vemo reagirati, narediš vse, še vedno ne gre (AE119) (AH60) (AH61)
- Stremimo k intervizijam, vidim potrebe, iščemo načine za izvedbo (AH59)
- Govoriš s socialno delavko spet drugače, enake predpostavke (AH62)

- SUPERVIZIJA
  - Supervizije na ravni tima (AA62)
  - Potrebne redne supervizije (AA63) (AD95) (AD96)
  - Pogostost supervizijskih srečanj odvisna od sredstev institucije in cene supervizorja (AA64, AB114)
  - Odvisno od posameznika ali se izpostavi (AB115) (AI64)
  - Nikoli preveč (AC49)
  - Zadovoljstvo s supervizorjem (AC50) (AD97) (AD105) (AD106) (AD107)
  - Doprinos supervizije (AC51)
  - Uspeh odvisen od supervizorja in pripravljenosti socialnih delavk (AD98)
  - Ni možnosti (AE116) (AG39)
  - Supervizijo imeli eno leto (AH54)
  - Dobra izkušnja, potreba nadaljevati (AH55)
  - Aktiv svetovalnih delavk vrtcev Gorenjske (AH56)
  - Prejšnja supervizija delo na čustvih, občutjih ob sogovorniku (AI61)
  - Supervizija kot delo na osebnostni rasti in strokovni rasti (AI62)
  - Obvezne preko Ozare (AI63)

- PODPORA ZA SOCIALNE DELAVKE, DELAVCE
  - Možnost obravnave SD pri zunanjih sodelavcih (psiholog, psihiater, ipd.) (AA75)
  - Neuradna možnost za podporo (AA76)
  - Lastni viri, supervizija, intervizija (AB66)
  - Kriterij osebna rast (AE114) (AE115) (AF65)
  - Upoštevanje potreb socialnih delavk, potem ne more biti pričakovanih rezultatov (AF15)
  - Rast s stanovalci (AF64) (AF67) (AF68)
  - Z izgorelostjo se osebnostna rast ustavi (AF66) (AF114)
  - Predavanja o načinih pomoči, kje pomoč socialni delavki (AF82)
  - Če mi nismo zdravi, ne morejo biti sogovorniki (AF83)
  - Nekdo stoji za socialnim delavcem (AF118) (AF119)
  - Tu za stisko ljudi (AF120)
  - Izobraževanja na temo opolnomočenja socialnih delavcev (AG28)

STRATEGIJA
- EVALVACIJA
  - ZNOTRAJ INSTITUCIJE
    - Evalvacija zastavljenih ciljev (AA30)

- Sprejeti kritiko sodelavcev, sogovornikov, z namenom izogiba napak (AA78) (AA81) (AA82) (AB121) (AE67)
- Pomembne refleksije znotraj institucije (AA79)
- Sodelavci opozorijo, da stopi korak nazaj v dobro sogovornika (AA80)
- Najtežje evalvirat delo drugega in sprejeti kritično evalvacijo lastnega dela (AA84)
- Z anketami enkrat letno sogovornikov in zaposlenih (AD74)
- Postaviti se zase in sprejeti kritiko (AE66)
- Feedback učiteljev (AE92)
- Načrte evalviramo na pol leta, spremljamo odzive (AF51)
- Vpogled v delo na kolegiju (AH30)
- Mesečna poročila kažejo, kaj drugače, kaj še moraš (AH31)

o SAMOREFLEKSIJA
- Pomembno, da samokritičen, samorefleksija (AA77) (AB27) (AE82) (AH74) (AH76)
- Moramo delo sami vrednotit, sprejmemo mnenje drugih in s tem spremenimo delo (AA82) (AE84) (AE139) (AH32) (AH75)
- Zmožen reflektirati delo, količino dela, način sprejemanja informacij (AA83)
- Stalno preverjaš svoje delo (AD114) (AH29) (AH38) (AH69)
- Težko preverjaš učinkovitost (AE79)
- Na papirju ne (AE80)
- Potrebna pisna evalvacija (AE83) (AE91)
- Uspešnost na dnevni ravni, daljše težko vrednotimo, preveč spremenljivo, ni odvisno le do nas (AF10) (AH36)
- Zapisujem le končno evalvacijo (AH28)
- Pošteno priznati, če nekaj ne delaš v redu (AH33) (AH34) (AH35) (AI54)
- Osebni občutek sporoča, raziskovati in iskati boljše možnosti, rešitve (AH37) (AH70)
- Refleksija omogoča, da ne prenašam dela domov (AH39)
- Leta in praksa prinesejo spontano, avtomatsko delo (AI53)
- Samostojen pri ocenjevanju prakse (AI58)
- Ni vprašalnikov, smernic o izvedenem delu (AI59)
- Samoevalvacije zdaj učijo na superviziji (AI60)

o S SOGOVORNIKOM
- Sprejeti kritiko sodelavcev, sogovornikov, z namenom izogiba napak (AA78)
- Evalvacija, da preveriš medsebojno razumevanje (AB18) (AB19)
- Zelo pomembna na področju duševnega zdravja (AB20)
- Evalvacija sporočila, da nisem dobro delala, sem se naprej psihično pripravila (AB21) (AB26)
- Zaradi avtopilota, ne v stiku sama sabo, delovala avtomatsko, v svojem jeziku povedala kar obvladam (AB22)
- Evalvacija ne le s sogovornikom, ampak tudi evalvacija same sebe (AB23)
- Evalviraš sebe preko sogovornika in preveriš razumevanje pri njem (AB24)
- Če nisem evalvirala, naslednjič slaba praksa in morala ponavljati (AB25)
- Ob koncu pogovora (AB28) (AB31)
- Neuradna evalvacija, ko dlje delaš s sogovornikom (AB29) (AB30) (AB32)
- Ugotoviš kje ostala, kako nadaljujeva (AB33)
- Evalvacija te prisili v tukaj in zdaj (AB41)
- Evalvacija s sogovorniki (AB100) (AD75) (AD76) (AD78) (AF54) (AG17) (AI9)
- Zadovoljstvo in kvaliteta nista isto (AD72) (AD71) (AD77)
- Evalvacijski obrazec za delavnice (AE85)
- Feedback kaj všeč (AE86)
- Iskrenost otrok (AE93)
- Načrtovanje po evalvaciji (AF55)
- Kazalniki so sprotni pogovori, spontana preverjanja (AF57) (AG16)
- Ogledalo uspeha svojci (AF58) (AF59)

- Tehnično preverjanje z anketami v časovnih presledkih (AG15) (AG42)
- Evalvacija z dementnimi osebami omejena (AG18)
- Na skupnem srečanju, svetu uporabnikov povejo mnenje (AI10)

- IP (individualiziran plan vzgoje/izobraževanja)
  - Izdelava individualiziranega plana vzgoje (AA35)
  - Po zakonu evalvacija plana vzgoje (AA36)
  - IP ni kriterij uspešnosti, ker se cilji spreminjajo in prilagajajo (AA39)
  - Pregled osebnih map (AI52)
  - Evalvacija IP ob izstopu in sproti (AI67)

- MULTIDISCIPLINARNI TIM
  - Timski sestanek in evalvacija primera (AA37)
  - Evalvacija IP (AA38)

- PREVERJANJE VODSTVA
  - Hospitacije ravnatelja (AA46) (AA47)
  - Pregled spisov (AB101) (AD69)
  - Preverja vodstvo (AD67) (AE81)
  - Poudarek na kvantiteti kot kvaliteti (AD68) (AD80)
  - Vodja mora poznati vsebino in delo (AD79) (AD82) (AD83) (AD84) (AD85) (AD86) (AD87)
  - Relativno kaj ocenjujejo (AD81)
  - Lahko bi z otroci delala karkoli (AE121) (AE122) (AE123)
  - Ocenjena z letnimi ocenami (AE129) (AE132) (AH67) (AH68) (AH73)
  - Povratna informacija vodstva, ravnatelja, sodelavcev (AE130)
  - Če iščeš refleksijo, dobiš (AE131)
  - Ni konkretnih informacij (AE133)
  - Formalni uspeh, da zapolnjene kapacitete (AF7) (AF52)
  - Zadovoljstvo stanovalcev z letnimi anketami (AF53) (AF56)
  - Vrednotenje letnega načrta (AH27)
  - Normativ št. Uporabnikov vedno presežen (AI84)

- PREVERJANJE VIŠJIH INSTITUCIJ
  - Urad varuha človekovih pravic preveri delo (AA48)
  - Če ni v redu v nadzor šolska inšpekcija (AA49)
  - Socialna inšpekcija, ne storitve (AB102)
  - Pritiski, da delamo samo po področjih (AD20)
  - Vprašalniki Zavoda za zdravstveno varstvo (AI66)
  - Splošni vprašalnik, ni koristi (AI68)

- ZUNANJI SODELAVCI
  - Skozi sodelovanje z zunanjimi sodelavci oni izvajajo nadzor (AA50)
  - Šola, CSD, dispanzer za zdravje javijo naprej, če ne delamo v redu (AA51)
  - Skozi povezovanje, bi bili zunanji sodelavci dolžni sporočiti, prijaviti, neustrezno delovanje (AA52)

- SKUPINA ZA EVALVACIJO
  - Skupina za evalvacijo (AA69)
  - En vzgojitelj v skupini z drugimi dela na področju, pripravi poročilo potrebnih sprememb (AA70)

- INTERVIZIJA
  - Preverjanje dela, če se izpostaviš (AB92) (AB93) (AB94) (AB95)
  - Če želiš povratne informacije najdeš način, drugače ne (AB96)

- Preveriš če si na poti, ni pa nujno dobri (AB97)
- Prepričani v svoje delo (AB98)
- Strah pred slabo oceno (AB99)
- Osebno preverjanje na intervizijah, supervizijah (AD70)
- Za intervizijo si ne vzamemo časa (AF90)
- Potreba po vzpostavitvi (AF91)
- Intervizija s kolegi (AI51)

- SUPERVIZIJA
  - Osebno preverjanje na intervizijah, supervizijah (AD70)
  - Ni supervizije (AF85)
  - Ni poskrbljeno za stroko (AF86)
  - Strah, da povedano vpliva na širšo dinamiko v instituciji, ljudje se ne bi odprli (AF87)
  - Bi opolnomočila, dala iz sebe (AF88)
  - Bi si želela, da se uresniči (AF89)
  - Brez supervizije kvaliteta dela katastrofa (AI50)

PRIČAKOVANJA O PRAKSI

- PODROČJE DELA
  - Nisem mislila, da delala z otroki in mladostniki (AA85)
  - Morda nikoli v socialnem delu (AA86)
  - Pričakovanja glede prakse slabša (AI107)
  - Ob vstopu entuziastična, polna idej o sodelovanju (AI108)
  - Ni praktičnega dela z namenom zadovoljiti koristi posameznika (AI110)

- ŠTUDIJ
  - Romantična pričakovanja (AD135)
  - Visoka šola ob delu (AD139)
  - Največ naučiš z izkušnjami (AD150)
  - Študij da 30-40 %, ostalo dajo izkušnje in izobraževanje ob delu (AD151)
  - Znanje prej nisi sposoben povezati s prakso (AD152)
  - Prilagodljiv, ker ne dobiš vsega znanja (AE144)
  - Informirani o konkretni praksi in delu (AE145)
  - Različne delovne naloge glede na delovno mesto, področje (AE146)
  - Popolnoma spremenjena (AF124)
  - Študij, pripravništvo informativni uvod (AF125)
  - Dobro pripravništvo, a malo opremilo (AF126)
  - Ni presenetil način dela, ampak količina dela, potreb sogovornikov, vprašanj, ki niso namenjena meni (AF127)
  - Na način dela pripravilo pripravništvo, ne na količino (AF128)

  - NEGATIVNA IZKUŠNJA
    - Na praksi imela močno, negativno izkušnjo in nisem želela delat s to skupino (AA87)
    - Manjkala praksa (AB87)
    - Ni realne predstave o delu (AD136) (AD142)
    - Teoreije nisem povezala s prakso (AD137) (AD138)
    - Meteodologija ni uporabna v praksi (AE110) (AG62)
    - Pomanjkljivo znanje iskanja informacij, odzivov (AE113)
    - Prav, da nam povejo, kako se praksa razlikuje od teoretičnega znanja (AG60)

  - POZITIVNA IZKUŠNJA
    - Fakulteta da teoretsko podlago (AA88) (AB89) (AE109)
    - Osebnostna rast, delo na sebi, če za to dovzeten (AA89)
    - Znanje za delo z ljudmi (AA90)
    - Socialne delavke, delavci smo aktivni (AA91) (AA92)

- V zadnjih letnikih videla kaj socialno delo in mi super, za to se vpisala (AC62)
- Pozitivna izkušnja povezava študija s prakso (AD140) (AG61)
- Več odnesla ker študirala ob delu (AD141)
- Na modulu v globino, plavaš v situacijah (AE111)
- Plavaš v situacijah in se učiš z refleksijo (AE112)
- Usmerjenost v korist sogovornika, vire moči, delovni odnos (AE147)
- Ponotranjili bistvena znanja, ki nujno potrebna (AE148)
- Poudarek na pogovor in čas s sogovornikom (AG59)
- Pridobivanje izkušenj na vajah (AG63)
- Študij da širok pogled, vzameš kar koristno za tvoje področje in nadgrajuješ (AH99)
- Da predznanje, potrebno nadgrajevanje glede področja (AH100)

o OSEBNA NARAVNANOST
- Oseba, ki širše gleda, ne sedi in čaka, ampak gre in dela (AA93)
- SD aktivna veda in socialna delavka mora biti aktivna (AA94)
- Sošolci želeli pomagati sebi (AB45) (AB46) (AB48) (AB49)
- Raziskovanje zakaj na FSD (AB47)
- Konec študija želela pomagati ljudem (AH94)
- Sprememba pričakovanj, ne moreš ti pomagat vsem (AH95) (AH97) (AH98)
- V praksi usmerjanje, pomoč ni izvedljiva (AH96)
- Višja zanič, visoka boljša, odvisno od osebe (AI40)
- Socialne delavke z enako izkušnjami, na istem nivoju faksa (AI41)
- Odvisno od osebnosti, življenjskih izkušenj (AI42)

o STROKOVNA NARAVNANOST
- SD imamo širino nabora znanj, razumevanja, iskanja idej, rešitev, sprememb dejanj, razgledanost (AA95)
- Razlika med socialnimi delavkami in drugimi profili, da mi vodimo do rešitve in te ne ponujamo (AA96) (AA97)
- Naravnanost socialne delavke za strokovno delo in razvoj (AB90)
- Naravnanost nadgrajevati znanje študija (AB91)
- Izpiti ustni, izkušnje (AG64)
- Izkušnje za delo s sogovorniki v praksi (AG65)

7.3. Priloga C: Kodiranje

SOCIALNA DELAVKA VZGOJNI ZAVOD - AA

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AA1	Da znaš vzpostavit odnos	Sposobnost vzpostaviti odnos	Odnos		Dejavnik
AA2	če znaš z otrokom, mladostnikom vzpostavit odnos, boš tudi lahko delal z njim	Odnos omogoča soustvarjanje	Odnos		Dejavnik
AA3	od nas odvisno, kako jih pripravimo, motiviramo	SD odgovoren za pripravljenost sogovornika na sodelovanje	Pripravljenost	Sogovornik	Dejavnik
AA4	miren dan, so bili otroci umirjeni, potem ti je uspelo	Uspeh, če uporabniki umirjeni, imeli miren dan	razpoloženje	Sogovornik	Kriterij
AA5	ni bilo hujše drame, konfliktov med njimi, da so lepo sodelovali, da si jih ti znal vodit, motivirat	SD jih motivira, vodi v ne konfliktno sodelovanje	Skupinska dinamika	Sogovornik	Kriterij
AA6	včasih vztrajaš pri nečem, kar njim ni ok, ampak ti veš, da moraš vztrajati in pride tudi do kakšnega konflikta, tudi ta konflikt je včasih dober	Vztrajanje v konfliktu, strokovni odločitvi z namenom pozitivne izkušnje	Strokovna uporaba metod	Metode dela	Dejavnik
AA7	prav, da sem vztrajala, ker je s tem dobila sporočilo, da s takim vedenjem ne more nadaljevati	Vztrajanje doseglo namen	Strokovna uporaba metod	Metode dela	Dejavnik
AA8	če imam dovolj energije, sem spočita vem, da bom dan zelo dobro speljala	Energija SD vpliva na uspešno prakso	Osebno razpoloženje SD	SD	Dejavnik
AA9	imela že neke težke naporne sestanke, se mi je doma kaj zgodilo, pa pridem na delo že z eno obremenjenostjo in to se zelo pozna	Predhodni sestanki, dogajanje doma, obremenjena pride na delo	Osebno razpoloženje SD	SD	Dejavnik
AA10	otroci pa so sploh čustveni radarji in srkajo, vidijo, začutijo	Sogovorniki začutijo naše razpoloženje, pripravljenost za delo	Osebno razpoloženje SD	SD	Dejavnik
AA11	jaz nisem 100%, tudi skupina ne bo 100% in takrat ne bo ok	Če SD ni celostno prisotna, tudi sogovorniki ne bodo	Osebno razpoloženje SD	SD	Dejavnik
AA12	se ne zmoreš vedno toliko zregulirati, da izklopiš popolnoma nekaj, kar se ti je zgodilo	Ne uspeš vedno samoregulirati lastnega razpoloženja	Osebno razpoloženje SD	SD	Dejavnik
AA13	se kdaj moramo odločit o nekem otroku, kako in kaj z njim, pa imaš dopoldan timski sestanek za otroka, pa izveš hude stvari, se pogovarjaš o hudih stvareh in sprejemaš težke odločitve. Potem pa prideš v	Zaradi poznavanja ozadja sogovornika, ne zmoreš delati objektivno	Čustvena vpletenost	SD	Dejavnik

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
	popoldansko izmeno in moraš s tem otrokom preživet naslednjih 7, 8 ur in te stiska pri srcu				
AA14	moraš nekako odklopit, ampak saj otroci zaznajo, da se je nekaj zgodilo, da vzgojiteljica ni razpoložena	Trudiš izklopit osebno dogajanje, a sogovorniki zaznavajo	Osebno razpoloženje SD	SD	Dejavnik
AA15	Teoretska predznanja so pomembna	Teoretska predznanja pomembna	Teoretska predznanja		Pogoj
AA16	Ne moreš delati le s svojo intuicijo, saj moraš izhajati iz nekih izhodišč, ki jih pridobiš v času šolanja	Ni dovolj intuicija, temveč znanje pridobljeno skozi šolanje	Teoretska predznanja		Pogoj
AA17	mora biti jasno, kakšen je razvoj otroka, razvojna psihologija, kakšne so potrebe otrok	Poznavanje razvojne psihologije, potreb	Teoretska predznanja		Pogoj
AA18	moram razumeti, zakaj pride do nekega vedenja. Če jaz ne bi imela teoretske podlage, bi se na vedenje najbrž odzivala tako kot se otrok odziva name. On se name zjezi, bi se še jaz zjezila nanj. Ampak jaz s teoretskih predznanjem razumem, da otrok doživlja stisko, kar je zelo pomembno	Teoretsko predznanje pomembno za razumevanje odzivov sogovornika in kritično refleksijo našega odziva	Teoretska predznanja		Pogoj
AA19	Moramo imeti neko podlago, v končni fazi pa tudi mi pišemo poročila in ta morajo sloneti na neki argumentaciji, ki mora imeti teoretsko ozadje	Teoretsko predznanje potrebno za pripravo dokumentacije	Teoretska predznanja		Pogoj
AA20	Zelo pomembno	Strokovna rast pomembna	Strokovna rast		Pogoj
AA21	se izpopolnjujem, ker metode, ki jih uporabljam pri delu, jih nabiram na raznih izobraževanjih	Metode dela izpopolnjuje na izobraževanjih	Strokovna rast		Pogoj
AA22	Izobraževanja so zelo pomembna, da dobim informacijo na kakšen način jaz lahko rešim nek problem z otrokom, kakšne metode uporabim	Na izobraževanju pridobi metode dela, pristope k problemu	Strokovna rast		Pogoj
AA23	pozabimo kaj smo se naučili, moramo obnavljat znanje	Obnova znanja, ki se pozabi	Strokovna rast		Pogoj
AA24	generacije se spreminjajo	Spreminjanje generacij	Družbene spremembe		Dejavnik
AA25	prevladovala vedenjska problematika, sedaj se je to spremenilo, da prihajajo otroci razvezanih družin, da imajo tudi kdaj psihiatrične situacije zraven	Problematika pri mladih se spremenila od vedenjske do razvezanih družin in duševnih stisk mladih	Družbene spremembe		Dejavnik
AA26	7 let nazaj smo imeli na primer starše odvisnike ali starše socialno ogroženih družin in sta bla morda brezposelna, alkoholiki. Sedaj imamo starše, ki nimajo teh odvisnosti, imajo pa na primer motnje osebnosti ali	Sprememba od staršev odvisnikov, alkoholikov, brezposelnih, socialno ogroženih k staršem z motnjo	Družbene spremembe		Dejavnik

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
	so na kak drug način ogrožajoči ne samo do otrok, ampak tudi do nas in mi moramo z njimi sodelovati	osebnosti, na drug način ogrožajoči do otrok in posledično nas			
AA27	smo v timu 4 vzgojitelji in se poenotimo, da bomo pri nekem otroku dosegli zagotovljeno varnost, vzpostaviti moramo rutino in se poenotimo	S sodelavci se pri delu s sogovorniki poenotijo	Strokovno delo znotraj institucije		Pogoj
AA28	v poenotenju je prva stopnička, da vsi enako sporočamo, enako delamo	Poenotenje – zaposleni enako delajo in sporočajo	Strokovno delo znotraj institucije		Pogoj
AA29	nekaj deluje je pomembno, da se v tem strinjamo in to nadaljujemo	Vztrajanje in nadaljevanje uspešne prakse	Strokovno delo znotraj institucije		Pogoj
AA30	ko se pogovarjamo znotraj tima ocenjujemo realizacijo sklepa, ali je ta v redu, ni v redu, kaj naredimo do naslednjič, da bo bolje, da bomo sledili zastavljenim ciljem	Evalvacija zastavljenih ciljev	Znotraj institucije	Evalvacija	Strategija
AA31	vidiš, ali te marajo ali ne	Ali te imajo otroci radi	Povratna informacija	Sogovornik	Kriterij
AA32	če se ti dovolj ne potrudiš, otrok s tabo ne bo hotel delati	Otrok ne bo delal, če se SD ne potrudi	Pripravljenost	Sogovornik	Dejavnik
AA33	na delavcu, koliko bo zmogel, kaj bo vse naredil, da bo lahko sodeloval z otrokom in vzpostavil odnos	Vzpostavitev odnosa je odgovornost SD	Strokovno znanje	SD	Dejavnik
AA34	ti moraš narediti vse, ti si odrasel, da se bo otrok ob tebi v redu počutil	SD odgovoren za dobro počutje otrok (sogovornikov)	Razpoloženje	Sogovornik	Kriterij
AA35	pri vsakem otroku narediti individualiziran program vzgoje	Izdelava individualiziranega plana vzgoje	IP		Strategija
AA36	po zakonu zavezani, da ga 2x letno evalviramo in to poslati sodišču	Po zakonu evalvacija plana vzgoje	IP		Strategija
AA37	razširjen timski sestanek s starši, šolo, CSD-jem in pogledamo točke smo vsi dali in dosegli določene cilje, kaj bi bilo še dobro, kaj drugi opažajo, pomembne so informacije iz šole, CSD-ja, kako je doma	Timski sestanek in evalvacija primera	Multidisciplinarni tim		Strategija
AA38	Imamo zaključno evalvacijo IP in preverimo kaj smo naredili, spremenili ali gremo v pravo smer	Evalvacija IP	Multidisciplinarni tim		Strategija
AA39	pri IP sem jaz zelo previdna, ker sem že dobila enkrat vprašanje kako merim uspešnost v IP. Ampak uspešnost ni, ali so cilji odkljukani, ker se cilji spreminjajo in prilagajajo	IP ni kriterij uspešnosti, ker se cilji spreminjajo in prilagajajo	IP		Strategija

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AA40	prvi cilj narobe zastavili in ga re definiramo. Ker smo ga re definiral je dilema, ali za to ni bil opravljen	Cilje potrebno re definirati, prilagajati	Prilagodljivost	SD	Dejavnik
AA41	gledaš kaj je v največjo korist otroka in to je glavni cilj pri vsem kar počneš	Največja korist sogovornika glavni cilj	Največja korist	Sogovornik	Kriterij
AA42	Kako pa boš do tega prišel, pa je fleksibilno	Fleksibilno kako dosežemo cilj	Prilagodljivost	SD	Dejavnik
AA43	Ena pot ni vodila, ampak ravno to pravim, da s tem nismo izpolnili, ampak smo iskali novo pot, da smo zadostili največjo korist otroka	Če pot ni vodila iščemo novo, da zadostimo cilju	Prilagodljivost	SD	Dejavnik
AA44	Jaz ne morem reči, da smo uspešni pri tistih, ki so našli službo, so uspešni, imajo družino, njihov otrok ne bo prišel k nam… to ni res	Nismo nujno uspešni, če sogovornik najde službo, ima družino, otrok ne bo prišel k nam	Končni izid		Kriterij
AA45	tudi če njihov otrok pride k nam, smo bili uspešni, ker so vedeli, da bo pri nas dobil pomoč, ki so jo tudi oni takrat dobili. To je zelo pomembno	Tudi če otrok sogovornikov pristane v zavodu uspešni, starši vedeli kam se obrniti	Končni izid		Kriterij
AA46	redne hospitacije s strani ravnatelja, to imamo vsako leto	Hospitacije ravnatelja	Preverjanje vodstva		Strategija
AA47	dodatne sestanke z ravnateljem, ki preverja naše delo	Sestanki z ravnateljem	Preverjanje vodstva		Strategija
AA48	Urada varuha človekovih pravic pridejo vsaki dve leti v eno od skupin in pregledajo vse	Urad varuha človekovih pravic preveri delo	Preverjanje višjih institucij		Strategija
AA49	Kadar kaj ni v redu nas obišče tudi šolska inšpekcija	Če ni v redu, v nadzor šolska inšpekcija	Preverjanje višjih institucij		Strategija
AA50	vidi tudi kako delamo, ker mi sodelujemo s tolikimi inštitucijami in vsaka od njih skozi sodelovanje nekako dela nek nadzor nad nami	Skozi sodelovanje z zunanjimi sodelavci oni izvajajo nadzor	Preverjanje zunanjih sodelavcev		Strategija
AA51	sodelujemo s šolo in če šola nekaj sliši ali opazi, da ne delamo v redu javi naprej. Enako CSD, dispanzer za zdravje	Šola, CSD, dispanzer za zdravje javijo naprej, če ne delamo v redu	Preverjanje zunanjih sodelavcev		Strategija
AA52	Povezujemo se s tolikimi, da v tej celi verigi, če mi ne bi ok delovali, bi nam to moral nekdo sporočiti, oziroma sporočiti naprej, ker so dolžni to prijaviti	Skozi povezovanje, bi bili zunanji sodelavci dolžni sporočiti, prijaviti, neustrezno delovanje	Preverjanje zunanjih sodelavcev		Strategija
AA53	Prostor imamo lep, to je pomembno	Lep prostor pomemben	Prostor		Pogoj
AA54	teh treh bi morali res delati intenzivno individualno, pa pač ne moremo	Potreba po individualnem SD neizvedljiva	Premalo socialnih delavk, delavcev	Institucija	Dejavnik
AA55	V tej konkretni situaciji na primer delajo druge zunanje inštitucije, kar pomeni, da ima en otrok toliko več ljudi, ki se z njim ukvarjamo, kar pa ni v redu	S sogovornikom delajo zunanje institucije, več oseb in ni kvalitete	Strok. delo znotraj institucjie		Pogoj

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AA56	tukaj bi si želeli, da bi imeli še kakšen program znotraj našega strokovnega centra, ki bi pokril ta del	Še kakšen program za pokrivanje potreb	Zunanji sodelavci	Strok. delo znotraj institucjie	Pogoj
AA57	mi štirje v timu, da se dobro razumemo, to je pomembno	Pomembno razumevanje s sodelavci	Odnos s sodelavci	Institucija	Dejavnik
AA58	se dobro razumemo, si pomagamo, potem tudi skupaj znamo nastopit v skupini	Če se razumemo, si pomagamo, skupaj nastopimo pri sogovornikih	Odnos s sodelavci	Institucija	Dejavnik
AA59	otroci dobijo neko pozitivno sporočilo od nas kot skupinice v njihovo skupinico	Pozitiven odnos SD do uporabnikov	Pozitiven odnos	SD	Kriterij
AA60	znotraj vzgojnega zavoda intervizije, kar je zelo pomembno tudi za našo psihohigieno	Intervizija pomembna za psihohigieno	Intervizija		Pogoj
AA61	dodaten ventil za nas	Intervizija je ventil	Intervizija		Pogoj
AA62	na ravni tima supervizije	Supervizije na ravni tima	Supervizija		Pogoj
AA63	Ja, morajo biti	Potrebne redne supervizije	Supervizija		Pogoj
AA64	določen znesek predpisan za supervizije in si v okviru tega zneska s supervizorji dogovorit, koliko srečanj lahko za ta znesek opravimo. Letos na primer bi jih morali imeti 5	Pogostost supervizijskih srečanj odvisna od sredstev istitucije in cene supervizorja	Supervizija		Pogoj
AA65	V prostoru, kamor se lahko umaknemo, da nismo v stanovanjskih skupinah	Umik izven stanovanjske skupine	Intervizija		Pogoj
AA66	iz vsake skupine nekdo, dogovorimo se kako, kdaj in katere primere bomo obravnavali	En posameznik iz vsake skupine, dogovor o primerih	Intervizija		Pogoj
AA67	2 uri časa	Traja 2 uri	Intervizija		Pogoj
AA68	vzamemo čas, da se še malo sprostimo, druge težave podelimo z udeleženimi	Namenimo čas sprostitvi, podelitvi drugih težav	Intervizija		Pogoj
AA69	imamo skupino za evalvacijo	Skupina za evalvacijo	Skupina za evalvacijo		Strategija
AA70	postavi iz vsake stanovanjske skupine pride po en vzgojitelj in celo leto delaš na enem področju, ki si ga izbereš, da ga evalviraš in potem pripraviš poročilo kaj bi bilo potrebno spremenit ali v katero smer naj se zavod obrne glede dotične teme	En vzgojitelj v skupini z drugimi dela na področju, pripravi poročilo potrebnih sprememb	Skupina za evalvacijo		Strategija
AA71	Ne, absolutno ne	Vodstvo ne omejuje	Nadzor	Vodstvo	Dejavnik
AA72	smo tudi vzgojni zavod, za nas pravila niso uporabna	Pravila v zavodu niso uporabna	Nadzor	Vodstvo	Dejavnik
AA73	vodstvo da jasno sporočilo, da je tvoje prvo pravilo, da delaš v največjo korist otroka	Vodstvo usmerja, da prvo pravilo največja korist otrok	Spodbuda	Vodstvo	Dejavnik

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AA74	Po tem se ravnamo in tukaj nam vodstvo da podporo, kadar jo potrebujemo	Vodstvo da podporo v koristi za otroke, ko potrebno	Spodbuda	Vodstvo	Dejavnik
AA75	otroci in mladostniki po navadi obravnavani tudi pri kliničnih psihologih, psihologih, pedopsihiatrih je včasih tudi tako, da si ti delavci vzamejo kakšno uro tudi za nas, da se tudi pri njih mi pogovorimo, damo iz sebe če nas kaj tare	Možnost obravnave SD pri zunanjih sodelavcih (psiholog, psihiater, ipd.)	Podpora socialnim delavka, delavcem		Pogoj
AA76	nenapisano pravilo, zelo neuradno, ampak imamo tudi to možnost	Neuradna možnost za podporo	Podpora socialnim delavka, delavcem		Pogoj
AA77	zelo pomembno, da si zmožen samorefleksije in samokritike	Pomembno, da samokritičen, samorefleksija	Samorefleksija	Evalvacija	Strategija
AA78	sprejemati kritiko, pomoč, komentar ostalih sodelavcev ali celo otrok, ker delo z ljudmi, sploh z otroki in mladostniki je zelo občutljivo in si v resnici ne smeš in ne moreš privoščiti napak	Sprejeti kritiko sodelavcev, sogovornikov, z namenom izogiba napak	S sogovorniki, znotraj institucije	Evalvacija	Strategija
AA79	pomembno, da si dajemo refleksije, kar si znotraj tima jih	Pomembne refleksije znotraj institucije	Znotraj institucije	Evalvacija	Strategija
AA80	ti bodo sodelavci rekli, da je pomembno stopiti korak nazaj, drugače le povečaš stisko pri otroku	Sodelavci opozorijo, da stopi korak nazaj v dobro sogovornika	Znotraj institucije	Evalvacija	Strategija
AA81	zmožen nekaj takega slišat in drugače odreagirat	Zmožen sprejeti mnenje in ga upoštevat	Znotraj institucije	Evalvacija	Strategija
AA82	če že moramo ovrednotit svoje delo, da zmoremo sami ovrednotit, da slišimo od ostalih kaj in kako in da s temi informacijami potem poskusiš izboljšat ali spremeniti način dela	Moramo delo sami vrednotit, sprejmemo mnenje drugih in s tem spremenimo delo	Samorefleksija, znotraj institucije	Evalvacija	Strategija
AA83	zmožen pogledat kaj delaš, koliko delaš, kako in si zmožen sprejeti informacije	Zmožen reflektirati delo, količino dela, način sprejemanja informacij	Samorefleksija	Evalvacija	Strategija
AA84	najtežje. Podeliti z nekom, da ne dela ok in sprejeti zase, da ne delaš v redu ali da si nekaj res zamočil	Najtežje evalvirat delo drugega in sprejeti kritično evalvacijo lastnega dela	Samorefleksija, znotraj institucije	Evalvacija	Strategija
AA85	Ob zaključku študija si nikoli nisem mislila, da bom delala z otroki in mladostniki	Nisem mislila, da delala z otroki in mladostniki	Področje dela		Pričakovanja o praksi
AA86	Morda sem bila celo na tem, da v socialnem delu pa nikdar ne bom	Morda nikoli v socialnem delu	Področje dela		Pričakovanja o praksi

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AA87	tekom prakse v drugem letniku kar eno močno izkušnjo, kar se tiče mladostnikov in je bila zame kar težka in sem si takrat rekla, da to pa ni skupina s katero bi delala	Na praksi imela močno, negativno izkušnjo in nisem želela delat s to skupino	Negativna izkušnja	študij	Pričakovanja o praksi
AA88	Ja, fakulteta ti da, ne samo eno teoretsko podlago	Fakulteta da teoretsko podlago	Pozitivna izkušnja	študij	Pričakovanja o praksi
AA89	utrjuje osebnostno, če si dovzeten in se v štirih letih res spremeniš osebnostno, delaš na sebi	Osebnostna rast, delo na sebi, če za to dovzeten	Pozitivna izkušnja	študij	Pričakovanja o praksi
AA90	kar ti pri delu z ljudmi kasneje zelo pomaga in prideš bolj opremljen	Znanje za delo z ljudmi	Pozitivna izkušnja	študij	Pričakovanja o praksi
AA91	ne samo teoretsko izhodišče, ampak to, da smo socialni delavci aktivni	Socialne delavke, delavci smo aktivni	Pozitivna izkušnja	študij	Pričakovanja o praksi
AA92	Tekom študija se je to zelo veliko poudarjalo, da je socialno delo aktivna in ne pasivna veda in pravi socialni delavec je aktiven, išče mreže, išče ideje in se mi zdi, da ti to da fakulteta	Fakulteta te nauči biti aktiven, iskati mreže, ideje	Pozitivna izkušnja	študij	Pričakovanja o praksi
AA93	ne bi šla na ta faks, če ne bi imela v sebi, da sem taka oseba, da širše gledam stvari, da ne sedim samo na stolu in čakam, da pride k meni ali mimo mene, ampak da grem in nekaj naredim	Oseba, ki širše gleda, ne sedi in čaka, ampak gre in dela	Osebna naravnanost	študij	Pričakovanja o praksi
AA94	aktivna veda in tudi tisti, ki smo to doštudirali je prav da smo aktivni in imamo to širino	SD aktivna veda in socialna delavka mora biti aktivna	Osebna naravnanost	študij	Pričakovanja o praksi
AA95	Ne samo širino kar se tiče nabora znanja, ampak širino razumevanja, da dobiš ideje kje bi lahko našel rešitev, kako bi spremenil svoja dejanja, na koncu koncev smo tudi razgledani	SD imamo širino nabora znanj, razumevanja, iskanja idej, rešitev, sprememb dejanj, razgledanost	Strokovna naravnanost	študij	Pričakovanja o praksi
AA96	razlik med tistim, ki je naredil FSD ali morda socialno pedagogiko, psihologijo, teologijo. Mi smo tisti, ki bomo vodil nekoga do rešitve, ne bomo pa ponujali rešitve	Razlika med socialnimi delavkami in drugimi profili, da mi vodimo do rešitve in te ne ponujamo	Strokovna naravnanost	študij	Pričakovanja o praksi
AA97	razlika in to nam je vzgojil faks. Torej, kako voditi do tega, da uporabnik sam pride do rešitve	Faks nam privzgojil, da voditi sogovornika, da sam pride do rešitev	Strokovna naravnanost	študij	Pričakovanja o praksi

SOCIALNA DELAVKA CSD - AB

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AB1	pri nekaterih samo svojci, okolica, pri nekaterih izključno inštitucija in svojci, pri nekaterih sploh nismo vedeli za svojce, odvisno od vstopa v storitev	Delo s svojci, okolico, institucijami, kdaj nič stika s svojci	Socialna mreža		Dejavnik
AB2	smiselno, da imaš zraven svojce ali inštitucijo	Vključitev svojcev, institucij smiselna	Socialna mreža		Dejavnik
AB3	on sodeluje, ima uvid, da je prišel sam zaradi sebe, na način, da bi šel on rad v psihoterapijo	Sogovornik ima uvid v svojo stisko, z željo po psihoterapiji	Pripravljenost	Sogovornik	Dejavnik
AB4	To je bil pa zame en velik osebni dosežek, tako da sem jaz potem za naprej tudi tako delo nastavila	Vključitev osebe v psihoterapijo dosežek za socialno delavko	Končni izid		Kriterij
AB5	na tem področju je to zelo šlo	Krepitev moči mogoča	Krepitev moči		Dejavnik
AB6	govorimo o ljudeh, ki imajo pri sebi že prepoznano neko težavo v duševnem zdravju	Krepitev moči možna, ker ljudje prepoznajo svojo težavo v duševnem zdravju	Krepitev moči		Dejavnik
AB7	Na denarni pomoči pa na primer tega ne moreš naredit, ima oseba pred sabo denar, položnice	Ni možno, ker osebo motivira denar, poravnane položnice	Krepitev moči		Dejavnik
AB8	K meni je pa oseba že prišla z rahlim uvidom	Sogovornik z uvidom	Pripravljenost	Sogovornik	Dejavnik
AB9	delo na odnosu, zaupanju, čez kako leto pa osebi ponudiš, kaj če bi šli nekoliko globje	Odnos, zaupanje, stopnjuješ delo	Odnos		Dejavnik
AB10	Seveda, ampak ne z mano, ker nisem usposobljena, potem pa je spet na osebi ali bo tu uspelo	Napotitev naprej, ko nisem dovolj usposobljena	Zunanji sodelavci	Strokovno delo znotraj institucije	Pogoj
AB11	Najprej pomislim na evalvacijo	Evalvacija	Povratne informacije	Sogovornik	Kriterij
AB12	Evalvacija mora biti	Evalvacija	Povratne informacije	Sogovornik	Kriterij
AB13	Seveda tudi drugi kriteriji morajo biti, vse, tudi osebnost strokovnega delavca, pripravljenost uporabnika, njegovo stanje v tem trenutku, njegovo splošno stanje, njegova postavitev, izvor, kultura, vse	Kriteriji osebnost SD, pripravljenost sogovornika, stanje v tem trenutku, splošnjo stanje sogovornika, postavitev, izvor, kultura	Sogovornik SD		Dejavnik
AB14	Na strani naše službe že prostor, osvetljava, to je pomemben kriterij	Prostor, osvetljava	Prostor		Pogoj
AB15	kako sem jaz pripravljena delat, ali sem za pomagati, ali sem sita vsega, sem spočita, umirjena	Pripravljenost socialne delavke, za pomagat, sita vsega, spočita, umirjena	Osebno razpoloženje	SD	Dejavnik
AB16	hiperaktivnost ni nujno, da si dobre volje in zagnan, lahko je to stiska strokovnega delavca	Hiperaktivnost lahko stiska socialne delavke	Osebno razpoloženje	SD	Dejavnik

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AB17	Uvid tudi strokovnega delavca v lastno počutje, ampak to že vemo, to so znane stvari	Uvid v počutje	Osebno razpoloženje	SD	Dejavnik
AB18	ko ti redno evalviraš ugotoviš, da ni nujno, da se je razumelo eden drugega	Evalvacija, da preveriš medsebojno razumevanje	S sogovornikom	Evalvacija	Strategija
AB19	ta kanal komunikacije je pomemben, že moj glas, barva, ton, način pripovedovanja, to vse vpliva na to, kako bo sogovornik razumel besede	Komunikacija o delo pomembna, različni dejavniki vplivajo na razumevanje sporočila	S sogovornikom	Evalvacija	Strategija
AB20	na področju duševnega zdravja pa je to še toliko bolj pomembno	Zelo pomembna na področju duševnega zdravja	S sogovornikom	Evalvacija	Strategija
AB21	včasih morala kar "psihično pripravit" na določen pogovor, ker sem pri zadnji evalvaciji ugotovila, da ni bilo ok	Evalvacija sporočila, da nisem dobro delala, sem se naprej psihično pripravila	S sogovornikom	Evalvacija	Strategija
AB22	jaz nisem bila v čuječnosti, v stiku sama s sabo in se je zgodilo, da sem delovala v "avtopilotu", sem nekaj zdrdrala kar v narekovajih obvladam	Zaradi avtopilota, ne v stiku sama sabo, delovala avtomatsko, v svojem jeziku povedala kar obvladam	S sogovornikom	Evalvacija	Strategija
AB23	Ko pa jaz evalviram pa ne evalviram samo kaj in kako je sogovornik to slišal, razumel, ampak hkrati evalviraš tudi sebe in to je pomembno	Evalvacija ne le s sogovornikom, ampak tudi evalvacija same sebe	S sogovornikom	Evalvacija	Strategija
AB24	oba evalviraš, tako sebe preko tega kar slišiš od sogovornika, pa še pri njemu preveriš	Evalviraš sebe preko sogovornika in preveriš razumevanje pri njem	S sogovornikom	Evalvacija	Strategija
AB25	evalvacija je ključnega pomena in kadar tega nisem naredila, je bilo naslednjič slabše in je bilo ponovi vajo, popravljaj	Če nisem evalvirala, naslednjič slaba praksa in morala ponavljati	S sogovornikom	Evalvacija	Strategija
AB26	slab občutek sem jo sama s sabo naredila, pa sem si zapisala, da moram naslednjič to preverit	Če slab občutek opomnik za evalvacijo s sogovornikom	S sogovornikom	Evalvacija	Strategija
AB27	pa mi je padlo na pamet šele čez tri dni	Samorefleksija čez nekaj dni	Samorefleksija	Evalvacija	Strategija
AB28	Evalvacijo ustno z uporabnikom na koncu pogovora	Ob koncu pogovora	S sogovornikom	Evalvacija	Strategija
AB29	z nekom delaš več kot pol leta evalvacija ne rabi biti več tako uradna	Neuradna evalvacija, ko dlje delaš s sogovornikom	S sogovornikom	Evalvacija	Strategija
AB30	čisto banalno vprašanje ali samo izkušnja: "Zadnjič me v tem delu niste razumel, ali je to danes bolj razumljivo?"	Banalno vprašanje ali izražanje lastnega videnja	S sogovornikom	Evalvacija	Strategija
AB31	s kakšnim občutkom gredo iz prostora in potem še kaj dodaš	Občutja ob koncu pogovora	S sogovornikom	Evalvacija	Strategija
AB32	Potipaš, reflektiraš	Vprašaš, reflektiraš	S sogovornikom	Evalvacija	Strategija

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AB33	dobiš feedback, da vidiš aha, tukaj sva, tukaj sva ostala in nadaljujeva od tu naprej	Ugotoviš kje ostala, kako nadaljujeva	S sogovornikom	Evalvacija	Strategija
AB34	težko socialnim delavkam imeti pri sebi vse te zaznave prižgane	Aktivirane zaznave	Naravnanost SD		Pogoj
AB35	stikala in na začetku si kar se tega tiče veliko bolj buden, če pa to delaš dlje časa pa postaneš kar malo odsoten	Na začetku bolj zavestno delaš, s časom odsoten	Naravnanost SD		Pogoj
AB36	Ni fino, da to delaš na pamet, ker potem pozabiš na uporabnika, ker si na avtopilotu in pozabiš na sebe	Ni dobro če pozabiš nase in sogovornika v procesu	Naravnanost SD		Pogoj
AB37	tako, kot se obnašaš do sebe, se obnašaš tudi do uporabnika	Odnos do sebe se preslika na odnos do sogovornika	Naravnanost SD		Pogoj
AB38	sogovorniki so vsakič različni, drugi prihajajo, pa ne moreš biti na avtopilotu	Različni sogovorniki, novi, ne smeš delati avtomatsko	Naravnanost SD		Pogoj
AB39	obenem si pa ti vedno isti in se moraš kot nek kameleon kar malo na vsako energijo prilagoditi	Socialna delavka vedno ista in se mora prilagajati vsakemu sogovorniku	Prilagodljivost	SD	Dejavnik
AB40	Ne	Ne moreš izklopiti sebe	Osebna razpoloženje	SD	Dejavnik
AB41	za to je fina ta evalvacija, refleksija, ker se takrat malo zbudiš iz svojega filma in začutiš kje je uporabnik tukaj in zdaj	Evalvacija te prisili v tukaj in zdaj	S sogovornikom	Evalvacija	Strategija
AB42	Absolutno	Teoretična izhodišča pomembna	Teoretska predznanja		Pogoj
AB43	to, da greš študirati socialno delo ni nujno, da si naravnan za to delo	Naravnanost za socialno delo	Naravnanost SD		Pogoj
AB44	takšno izobrazbo izbral z drugim motivom, ampak načeloma pa z naravnanostjo rad bi pomagal	Naravnani, da bi radi pomagali	Naravnanost SD		Pogoj
AB45	Jaz sem na faksu že doživljala neke šoke, ko sem dojela, da bi nekateri radi tudi sebi pomagali	Sošolci želeli pomagati sebi	Osebna naravnanost	Študij	Pričakovanja o praksi
AB46	taka že splošna naravnanost, pa če je študent ozaveščen o tem ali ne, da bi bil mogoče tudi tu poudarek	Naravnanost pomagati sebi, poudarek na tem ob študiju	Osebna naravnanost	Študij	Pričakovanja o praksi
AB47	poudarek na tem: jaz, jaz kot oseba, zakaj sem tukaj?	Raziskovanje zakaj na FSD	Osebna naravnanost	Študij	Pričakovanja o praksi
AB48	vsi izvorno prišli, ker smo si v nekem delu, lahko otroštvu, lahko najstništvu, ali je bila to neka stalna travma in smo si v resnici želeli pomagati sami sebi	Vsi želeli pomagati sebi	Osebna naravnanost	Študij	Pričakovanja o praksi

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AB49	moralo biti že tekom študija raziskano, ali pa potem tekom službe, supervizije	Morali raziskati naš vzgib pomagati	Osebna naravnanost	Študij	Pričakovanja o praksi
AB50	osebnost človeka pred strokovnim delavcem	Osebna naravnanost pred strokovno	Naravnanost SD		Pogoj
AB51	naravnan, da želiš nekaj pri sebi nadgraditi, da bi prišel do višje zavesti, kjer te vodi zavest in ne vse ostalo, kar te vleče na dol	Naravnanost, da pri sebi želiš rasti, to te vodi	Naravnanost SD		Pogoj
AB52	biti dolgoletno v takem delovnem odnosu te poje	Dolgoletni odnos te "poje"	Negativni vidik	Odnos	Dejavnik
AB53	moraš imeti lastne vire	Lastni viri	Negativni vidik	Odnos	Dejavnik
AB54	Tu govorimo o nanašalnosti, lepljivosti	Nanašalnost, leplivost v odnosu	Negativni vidik	Odnos	Dejavnik
AB55	Torej ta navezanost, nanašalnost, lepljivost je zelo prisotna	Nanašalnost, leplivost prisotni	Negativni vidik	Odnos	Dejavnik
AB56	Torej je problem nalepil na ta odnos, na mene. Jaz sem njemu kot oseba odnos in on je vse svoje obesil name in je to potreboval	Problem nalepil na odnos z mano, to potreboval	Negativni vidik	Odnos	Dejavnik
AB57	In ko sem se v zadnjih mesecih od ljudi poslavljala, je bilo na trenutke to tako obremenjujoče, da sem si želela samo zbežat	Ko se poslavljala tako obremenjujoče, želela zbežat	Negativni vidik	Odnos	Dejavnik
AB58	zdrav odnos, je vedno 50:50	Enakovredno dajemo v normalnem odnosu	Negativni vidik	Odnos	Dejavnik
AB59	Pri takem odnosu, pa tega ni in če ti nimaš lastnih virov, te to izčrpa	Sogovorniški odnos ni enakovreden, izčrpa če nimaš lastnih virov	Negativni vidik	Odnos	Dejavnik
AB60	prav v tem odnosu nikoli nisem imela občutka, da je 50:50	Delovni odnos nikoli 50:50	Negativni vidik	Odnos	Dejavnik
AB61	veliko delala na tem, da do neke mere jaz, na drugi strani delate vi	Delo na odgovornosti sogovornika	Negativni vidik	Odnos	Dejavnik
AB62	enostavno so pri nas ravno za to, ker tega preprosto ne zmorejo	Za to naši uporabniki, ker enakovrednega odnosa ne zmorejo	Negativni vidik	Odnos	Dejavnik
AB63	vzameš kar ima človek ob sebi, torej jaz do 50, on do 30, tistih 20 pa je nekje treba nadomestiti	Vzameš kar v odnosu, manko nadomestiš	Negativni vidik	Odnos	Dejavnik
AB64	meni manjka njegovih 20, ki jih ona nima in jih iz njega ne moremo izvleči	Manjko v odnosu pri sogovorniku nikoli ne dobim	Negativni vidik	Odnos	Dejavnik
AB65	To najdemo potem v lastnih virih, kot so intervizija, supervizija	Lastni viri, supervizija, intervizija	Negativni vidik	Odnos	Dejavnik
AB66	smo pri človeku, osebnosti tistega, ki pomaga, kje se ti napajaš	Kje vir socialne delavke	Podpora za SD		Pogoj

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AB67	privatnem življenju, ti ta čas ne more tega toliko dati, ker tega ne moreš vse spravit iz sebe, tudi ni prav, da to počneš v osebnem življenju	Manjka ne more nadomestiti privatnem življenju	Meje	SD	Dejavnik
AB68	zelo pomemben tudi delovni odnos s sodelavci, nadrejenim, vodjo	Delovni odnos s sodelavci	Odnos s sodelavci	Institucija	Dejavnik
AB69	S sodelavci ne samo znotraj institucije, ampak sodelavci iz zavoda, drugih institucij s katerimi sodeluješ	Odnos z zunanjimi sodelavci, zavodi, zunanjimi institucijami	Odnos s sodelavci	Institucija	Dejavnik
AB70	res delati na odnosu, prepoznati kje ti zmanjka, zakleni pisarno, umij se do komolcev, pojdi k sodelavki, se usedi in če želiš glej v zrak	Ko v odnosu zmanjka, iščeš druge vire, sodelavci	Odnos s sodelavci	Institucija	Dejavnik
AB71	Tam je ona, ki točno ve iz kje prihajaš, pa tudi če sta obe tiho	Sodelavci razumejo	Odnos s sodelavci	Institucija	Dejavnik
AB72	Delovni odnos ni le z uporabnikom, ampak z vsemi, ki so tam in ti pomagajo da ti dobro deluješ tudi z uporabniki	Delovni odnos tudi s sodelavci, saj omogočajo dober odnos s sogovorniki	Odnos s sodelavci	Institucija	Dejavnik
AB73	Tudi nadrejeni, meni je moja nadrejena, res usposobljena na večjih področjih	Opora v nadrejeni	Spodbuda	Vodstvo	Dejavnik
AB74	greš lahko tja, poveš karkoli, da si slišan in razumljen	Lahko pristopiš, se odpreš, razumevanje	Spodbuda	Vodstvo	Dejavnik
AB75	ohranjaš kvaliteto in se lahko vrneš nazaj in delaš kvalitetno delo	Spodbuda vodstva omogoča, da se vračaš k sogovorniku	Spodbuda	Vodstvo	Dejavnik
AB76	Na ta način se ne zgodi to, da ti delaš na avtopilotu, apatično	Se ne zgodi apatija, avtomatika	Konstruktivno delo	SD	Kriterij
AB77	Problem je še, da preden se ti tega zveš, že mine nekaj časa	Pozno zaveš apatije	Konstruktivno delo	SD	Kriterij
AB78	delovala na tak način, od korone naprej, se je men nekaj zgodilo, morda stres in sem skupaj z uporabniki postala apatična	Korona, stres, postala apatična	Osebno razpoloženje	SD	Dejavnik
AB79	Velikokrat je problem, da ne opazimo pri sogovorniku, da ni 50:50, pri nekaterih hitro opaziš, pri drugih spet ne, za to je pomembno da si vzameš pavzo	Včasih ne opaziš, da manko v odnosu s sogovornikom	Odnos		Dejavnik
AB80	dopusti so pomembni in vrnitev ti pokaže, da prej nekaj ni bilo v redu	Odmor, dopust pomemben	Osebno razpoloženje	SD	Dejavnik

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AB81	absolutno vpliva	Teoretska predznanja vplivajo	Teoretsko preznanje		Pogoj
AB82	Permanentno izobraževanje, tu sploh ne moremo brez tega	Pomembno stalno izobraževanje	Strokovna rast		Pogoj
AB83	Povezovanje, izobraževanje, predavanja lahko poslušaš še tolikokrat	Obnavljanje znanja	Strokovna rast		Pogoj
AB84	vsakič ko sem poslušala sem bila osredotočena na tisto, kar se mi je trenutno dogajalo, bilo aktualno in tisto sem slišala in tisto je potem ostalo	Izobraževanja povežemo z aktualnim dogajanjem na praksi, sliši drugo, kar potrebuješ	Strokovna rast		Pogoj
AB85	Izobraževanja bi morala biti delovno orodje	Izobraževanja delovno orodje	Strokovna rast		Pogoj
AB86	Absolutno premalo imamo izobraževanj in niso dostopna	Premalo in nedostopna izobraževanja	Strokovna rast		Pogoj
AB87	na faksu manjkala praksa	Manjkala praksa	Negativna izkušnja	Študij	Pričakovanja o praksi
AB88	Čas se razvija naprej, ne nazaj, ljudje pridejo s stvarmi, ki jih sploh ne poznaš in ne veš več, o čem se gre	Razvoj družbe, nove stiske	Družbene spremembe		Dejavnik
AB89	Faks nam lahko da temelj, ampak potem je to samo osnova, to je kot učit otroka hodit, ampak to ne pomeni, da pri teku pa ne bo rabil nekaj preteč, da bo v tem suveren	Študij temelj, na to utrjevat znanje	Pozitvna izkušnja	Študij	Pričakovanja o praksi
AB90	to je potem služba. In spet sva pri tem, kakšna je naravnanost socialne delavke	Naravnanost socialne delavke za strokovno delo in razvoj	Strokovna naravnanost	Študij	Pričakovanja o praksi
AB91	naravnan k temu, da napreduješ po osebni, službeni, strokovni plati. Če si k temu naravnan, k rasti, to ni problem, ker boš brskal, iskal znanje, če nisi ravnan pa ne boš	Naravnanost nadgrajevati znanje študija	Strokovna naravnanost	Študij	Pričakovanja o praksi
AB92	Na interviziji, če si se izpostavil	Preverjanje dela, če se izpostaviš	Intervizija		Strategija
AB93	Če si naravnan tako, da svoj primer predstaviš	Naravnanost predstaviti primer	Intervizija		Strategija
AB94	Nekateri se ne pogovarjajo radi in njihovih izkušenj ne dobimo, nekateri smo pa bili preveč naravnani	Nekateri se ne izpostavijo, drugi preveč	Intervizija		Strategija
AB95	če si se pripravljen izpostavit, boš tudi dobil nazaj feedback preverjanja	Če želiš povratno informacijo se moraš izpostavit	Intervizija		Strategija
AB96	Morda če rabiš preverjanje, boš našel pot da se preveriš. Če pa nisi v tem, da bi se rad preveril, nimaš potrebe po tem, tega ne boš iskal	Če želiš povratne informacije najdeš način, drugače ne	Intervizija		Strategija

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AB97	Preveriš pa se za to, da preveriš ali si na poti, pa ne nujno dobri, da si na neki smeri	Preveriš če si na poti, ni pa nujno dobri	Intervizija		Strategija
AB98	drugi pa so v tem zelo suvereni, gotovi vase	Prepričani v svoje delo	Intervizija		Strategija
AB99	Lahko tudi nesamozavestni, zaščitniški do svojega področja. Pri preverjanju lahko dobiš tudi cvek in si neuspešen	Strah pred slabo oceno	Intervizija		Strategija
AB100	Preverjanje je tudi z evalvacijami z uporabniki	Evalvacija s sogovorniki	S sogovorniki	Evalvacija	Strategija
AB101	vodja enote pobrala spise in pregledala dokumentacijo	Pregled spisov	Preverjanje vodstva		Strategija
AB102	socialna inšpekcija, ampak ne na storitvah	Socialna inšpekcija, ne storitve	Preverjanje višjih institucij		Strategija
AB103	Ustrezno osvetljen prostor, energija, odnos, počutje, s kakšnim počutjem vstopaš	Prostor, energija, odnos, počutje socialne delavke			Pogoji
AB104	Uporabnike sem spraševala, na primer če rabijo še kaj, da se bodo dobro počutili, pa niti ni bilo velikega feedbacka	Delo na boljšem počutju, ni odziva	Odnos		Dejavnik
AB105	niti ni bilo namenjeno k veliko spremembam, ampak že interes, da želimo prispevati k njihovem dobrem počutju	Sporočilo, da želiš da se dobro počutijo	Odnos		Dejavnik
AB106	ozavestiš, da ti je pomembno kako se on ali ona počuti	Ozavesti pomen njegovega počutja	Odnos		Dejavnik
AB107	Za težke pogovore rabiš svetel, zračen prostor, vedrino, rabiš vibracijo aktivnosti	Svetel, zračen prosotr, vedrina, vibracija aktivnosti	Prostor		Pogoj
AB108	prostor moreč in trgaš sogovornika iz apatije, spanca ni konstruktivnega pogovora, ga mučiš	Moreč prostor ni motivacije	Prostor		Pogoj
AB109	človek slabo počuti, ni ustrezen čas za delo. Prekinimo pogovor, rečemo :"žal mi je, da ste rabili do sem priti z avtobusom, ampak povejte kdaj, katero uro vam ustreza"	Neustrezen čas, prekinemo, iščemo boljši termin	Čas		Pogoj
AB110	Ura je tudi pomembna, nekomu ustreza zelo zgodaj, ko se svet še ni zbudil, spet drugi te ure ne mara, ker so takrat šolarji na avtobusu	Termin ki ustreza	Čas		Pogoj
AB111	treba preverit in se osebi prilagodit	Prilagajanje sogovorniku	Prilagodljivost	SD	Dejavnik
AB112	intervizijo smo imeli organizirano bolj na način, da jo poiščeš, da si najdeš sogovornika, bolj neformalno	Neformalna intervizija s sogovorniki	Intervizija		Pogoj

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AB113	delovne skupine na različnih področjih, kamor si prišel s primerom, ga predelal, potem je bil pa to tudi prostor za ostalo, za pogovor, izpoved	Delovne skupine delo na primeru in razbremenitev	Intervizija		Pogoj
AB114	Supervizija pa je bila bolj uradna, je bil supervizor določen za obdobje leto ali dve	Supervizija uradna, supervizor za leto ali dve	Supervizija		Pogoj
AB115	odvisno od posameznika ali se bo izpostavil, ne glede na to, ali je pogovor formalen ali neformalen	Odvisno od posameznika ali se izpostavi	Supervizija		Pogoj
AB116	Ne, če si ti omejen, če ti neprestano nekdo gleda čez ramo, kaj delaš, sledi pomanjkanje zaupanja v sebe, suverenosti	Če vodstvo omejuje ne zaupaš v svoje delo	Nadzor	Vodstvo	Dejavnik
AB117	Če imaš s strani vodje neko stalno preverjanje, ne moreš pridobiti rezultata	Ob nadzoru ni rezultata	Nadzor	Vodstvo	Dejavnik
AB118	Ali skupaj rastemo in se razvijamo, podpiramo, ali ne	Skupen razvoj, rast	Spodbuda	Vodstvo	Dejavnik
AB119	Seveda se držiš nekih normativov, kot so določeni v katalogu, pravila imaš in se jih držiš	Sledenje pravilom, zakonom, normativom	Pravila	Institucija	Dejavnik
AB120	Problem je že opazit, ker ti si tam sam, na CSD te ne more nihče preveč preverjati, ker si ti zaprt v pisarni	Zaprt v pisarni s sogovornikom	Nadzor vodstva		Strategija
AB121	samo pozoveš druge strokovnjake, ali ne, v to, da boš naredil kar je potrebno	Usmeritev sodelavcev za izboljšanje prakse	Znotraj institucije	Evalvacija	Strategija
AB122	po 40 minutah ti obračaš v pogovoru, opaziš, da si spet na začetku in to mora biti nek alarm	Predolg pogovor ni konstruktiven	Čas		Pogoj
AB123	Moraš imeti kot strokovni delavec svoje okvirje, mogoče uro za človekom in se zavedati, da ko bo kazalec na 15, moram zaključevat. 40 minut je dovolj, ker ostalo je balast in je zmešnjava	Strategije, da upoštevaš ustrezen čas	Čas		Pogoj
AB124	moja vodja v tem delu ni absolutno nič preverjala, imela sem absolutno vse zaupanje, ki sem ga potrebovala, da sem jaz dobro lahko delala	Vodja ni preverjala, zaupanje in spodbuda za dobro delo	Spodbuda	Vodstvo	Dejavnik
AB125	zaupanje tudi z nečim prislužila. To ni samoumevno in prav je, da ni	Zaupanje ni samoumevno	Spodbuda	Vodstvo	Dejavnik
AB126	Ja, to mora biti	Je potrebno	Raziskovanje		Kriterij
AB127	faks spodbudila, da ko izvaja raziskovalno delo na nekem področju, ne da kot pomočnika vključi terenca, ampak kot sodelavca	Spodbuda fakulteti v sodelovanje terenca in raziskovalca	Raziskovanje		Kriterij
AB128	To menim, da mora biti kot konstruktivna kritika	Usmeritev ljudi iz prakse konstruktivna kritika	Raziskovanje		Kriterij

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AB129	Vsi smo sodelavci in ko se gremo raziskovalno delo dajmo biti sodelavci	Sodelavci v raziskovanju – praktiki in teoretiki	Raziskovanje		Kriterij
AB130	upoštevati, da ko rečemo, da je teorija dobro zasnovana, kakšna pa je možnost realizacije v praksi, da se temu raziskovalci prilagodijo, vključijo to mnenje	Raziskovalci prilagodijo mnenju ljudi iz prakse	Raziskovanje		Kriterij

SOCIALNA DELAVKA CSD - AC

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AC1	Mene tudi zelo moti beseda invalidnost, ampak se mi zdi da je prišel čas, ko bi lahko drugače govorili	Moti beseda invalidnost, čas za drugačen jezik	Strokovna rast		Pogoj
AC2	Sem za to, da bi se uporabljal socialno delovni jezik	Za socialno delovni jezik	Strokovna rast		Pogoj
AC3	pri starejših včasih pozabimo nanj, ampak to morajo biti ljudje z oviro, gibalno oviranostjo	Starejše SD pozabijo na jezik, ljudje z oviro	Strokovna rast		Pogoj
AC4	čas nas nekako vedno lovi	Čas priganja	Čas		Pogoj
AC5	potrudim, da je to delo čim bolj kvalitetno	Trud za kvalitetno delo	Naravnanost SD		Pogoj
AC6	grem tudi na dom	Terensko delo	Prostor		Pogoj
AC7	Absolutno bi bilo terenov lahko več, če bi bilo več časa	Več terena, če več časa	Prostor		Pogoj
AC8	odločbe res vzamejo ogromno časa	Odločbe vzamejo čas	Birokracija		Dejavnik
AC9	Ampak tri mesece je zelo veliko, ker delam skoraj samo to, jaz takrat moram dati vse na stran	Tri mesece za oprostitve dolgo časa, vse ostalo na strani	Birokracija		Dejavnik
AC10	nekdo, ki nima nobenega uvida v to kaj je praksa, da moramo to delati še s 1.3., kar pomeni da se je vse podvojilo	Odredba oseb brez uvida oprostitev dvakrat na leto	Birokracija		Dejavnik
AC11	ljudje ki sploh ne poznajo našega dela rečejo le, tu je določba, nastavljeno je	Ljudje izven prakse odrejajo, brez prilagajanja	Birokracija		Dejavnik
AC12	delamo sizifovo delo, iste številke, vse enako, le da eni imajo dodatek za pomoč in postrežbo, drugi ne	Birokracija v nekaterih primerih sizifovo delo	Birokracija		Dejavnik
AC13	Čisto sizifovo delo in kaj bi takrat ti vse lahko naredil s svetovalnim delom	Sizifovo delo namesto svetovalnega dela, ki bolj vredno	Birokracija		Dejavnik
AC14	moram ves čas zagovarjati, da je to kvalitetno in pomembno	Stalno zagovarjanje lastnega dela	Opolnomočenje stroke		Kriterij
AC15	vodstvo ni temu naklonjeno	Vodstvo ni naklonjeno	Nadzor	Vodstvo	Dejavnik

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AC16	je na glavni enoti in oni sploh ne poznajo področja in bi kar vse tja dali	Vodstvo premaknilo področje na regionalno enoto	Nadzor	Vodstvo	Dejavnik
AC17	300-400 ljudi, ki bodo hodili 40km od tu. Lepo prosim, to so osebe z oviro in je to čisto skregano z zdravo pametjo	Neizvedljivo v praksi, da osebe z oviro hodijo na regionalno enoto	Nadzor	Vodstvo	Dejavnik
AC18	pridejo na CSD k nekomu, ki dela na denarnih prejemkih in ni socialni delavec in uredi denarni prejemek in potem reče socialni delavki, pojdi na teren in naredi socialno poročilo	Sogovornik pride k sodelavki, ki ni socialna delavka, ga sprejme, nas pošlje na teren	Strokovno delo znotraj institucije		Pogoj
AC19	brezosebno in tudi drugačna je predaja informacij	Brezosebno delo brez predaje informacij	Strokovno delo znotraj institucije		Pogoj
AC20	to imamo tudi mi toliko ljudi, ker opremljamo ljudi z informacijami	Več sogovornikov zaradi informiranja	Krepitev moči		Dejavnik
AC21	enkrat na leto tudi srečanje, da se starši med sabo povežejo, ker smo ugotovili, da tudi tako znajo priti do pravic, če se povezujejo	Povezovanje sogovornikov jih okrepi, opolnomočijo za pridobitev pravic	Socialna mreža		Dejavnik
AC22	škoda, da moramo ves čas dokazovati in čakati in govoriti, da nekaj ni v redu	Stalno dokazovanje, čakanje, poudarjanje kaj ni v redu	Opolnomočenje stroke		Kriterij
AC23	zadovoljstvo uporabnikov	Zadovoljstvo	Povratna informacija	Sogovrnik	Kriterij
AC24	tudi moje zadovoljstvo	Zadovoljstvo	Odnos do sogovornikov	SD	Kriterij
AC25	da sem nekaj naredila, da nisem samo okoli šopala in me je čas preganjal	Učinkovitost dela, ne le hitenje	Konstruktivno delo	SD	Kriterij
AC26	moram imeti tudi občutek, da sem se maksimalno potrudila in sem vse znanje, ki ga imam uporabila	Se potrudila, uporabila vse znanje	Konstruktivno delo	SD	Kriterij
AC27	meni tudi veselje, da imaš čas in se lahko res poglobiš	Veselje če imam čas in se poglobim	Čas	Institucija	Dejavnik
AC28	naravnana na individualni načrt in potem ugotovim, da je šlo pet osebnih pomoči ravno za to, ker ni bilo časa, da bi nadaljevala in si na listke pišem kje sem končala, kako nadaljevat in to je katastrofa	Po IP vidim, da pet osebnih pomoči neizpolnjenih, ker ni bilo časa za nadaljevanje, pišem na listke kar katastrofa	Čas	Institucija	Dejavnik
AC29	kako bi bilo to super, da bi imeli čas	Super če bi bil čas	Čas	Institucija	Dejavnik
AC30	Nikoli ni trenutka, ko bi lahko rekel da imaš podelano, da je omara pripravljena na nove izzive	Ni trenutka, ko imel vse narejeno	Čas	Institucija	Dejavnik

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AC31	zaradi tega je to počutje ljudi od centra do centra različno	Odnos vpliva na odnos sogovornikov do konkretnega CSD	Odnos		Dejavniki
AC32	gremo zares v strokovno delo in se mi zdi, da smo zaradi tega malo drugačni in nas potem to boli	Strokovno delo CSD dela drugačnega, včasih drugačnost boli	Opolnomočenje stroke		Kriterij
AC33	jaz sem 100% da je to res najboljše in za to smo bili ustanovljeni	Prepričana, da izvajamo najboljše in za to ustanovljeni CSD	Opolnomočenje stroke		Kriterij
AC34	tudi ves čas želim biti v stiku s socialnim delom, ves čas berem, ves čas želim biti ažurna in slediti temu, kar je novega	Stalen stik s socialnim delom, berem, ažurna, sledim novostim	Strokovna rast		Pogoj
AC35	seminar in rečem joj, to sem čisto pozabila in se spet spomnim na to in osvojim	Na seminarju se spomnim in osvojim pozabljeno znanje	Strokovna rast		Pogoj
AC36	mi premalo postavimo za to, ampak kaj ko nas kar preglasijo. Mi se bomo res morali opolnomočiti	Postaviti se moramo za stroko in se opolnomočiti, več soc. delavcev na CSD	Opolnomočenje stroke		Kriterij
AC37	potem ugotovimo, da je to res intenzivno skupnostno socialno delo	Pomembno, delamo skupnostno socialno delo	Socialna mreža		Dejavnik
AC38	mi edini, ki to počnemo	Edini ki delamo skupnostno	Socialna mreža		Dejavnik
AC39	Ni strokovnjakov, ki bi toliko stvari pokrivali, kot jih mi	Pokrivamo široko področje	Prilagodljivost	SD	Dejavnik
AC40	pomembno, da imam mir, da imam čas, super mi je tudi, da imam ugoden prostor	Mir, čas, ugoden prostor			Pogoj
AC41	V mojem prostoru sem jaz zelo zadovoljna in to zelo vpliva na moje delo	Zadovoljstvo v prostoru vpliva na delo	Prostor		Pogoj
AC42	ljudje dobro počutijo	Dobro počutje sogovornikov	Prostor		Pogoj
AC43	Pomemben mi je čas za izobraževanje	Čas za izobraževanje	Strokovna rast		Pogoj
AC44	moram biti sama aktivna v tej smeri	Samoiniciativa	Strokovna rast		Pogoj
AC45	v službi še nikoli nisem imela časa, da bi kaj strokovnega prebrala	V službi ni časa za strokovno rast	Strokovna rast		Pogoj
AC46	hočem imeti čas, ki ga pa nimam in za to to počnem v prostem času in si rečem, da je to tudi moj hobi	Izobraževanje v prostem času, izkoristim tudi kot hobi	Strokovna rast		Pogoj
AC47	vsaka strokovna literatura tudi meni veliko da	Strokovna rast tudi osebna rast	Strokovna rast		Pogoj
AC48	zelo vpliva tudi na moje delo, ker nisem 100 % pri stvari	Vpliva na delo, nisi popolnoma pri stvari	Osebno razpoloženje	SD	Dejavnik
AC49	tega ni nikoli preveč	Nikoli preveč	Supervizija		Pogoj
AC50	tudi zelo zadovoljna z našim supervizorjem	Zadovoljstvo s supervizorjem	Supervizija		Pogoj

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AC51	toliko dobimo iz supervizije	Doprinos supervizije	Supervizija		Pogoj
AC52	o tem sploh ne razmišljam	Ne razmišljam	Raziskovanje		Kriterij
AC53	morajo naše šole in inštitut kar poskrbeti za to	Šole, inštitut poskrbeti za to	Raziskovanje		Kreiterij
AC54	Jaz imam ta napredek res ponotranjen in me tudi notranji glas opozori, na primer da nekaj ne gre	Ponotranjen napredek in notranje opozorilo, če neuspešna	Strokovna rast		Pogoj
AC55	grem na kongres in na kongresu socialnega dela imaš res možnost in dobiš občutek, da je to to	Obisk kongresa SD da občutek, da to to	Strokovna rast		Pogoj
AC56	tam vidiš, kaj se res vse dela in da so naši legendarni profesorji res naredili močne nastavke, da bo naprej dobro in močno upam, da bo res	Profesorji naredili dobre temelje za rast stroke	Teoretsko predznanje		Pogoj
AC57	sodelavko, ki je mlajša od nas in že vidimo, da drugače razmišlja, pa je v stiku s tem	Mlajše sodelavke z drugim pogledom	Teoretsko predznanje		Pogoj
AC58	Prihajati bodo morale socialne delavke, ki bodo zmogle odgovarjati na aktualne teme, se odzivati na mlade	Odziv mlajših socialnih delavk na aktualne teme	Družbene spremembe		Dejavnik
AC59	iskati bo treba nove načine, kako najti stik z njim	Iskanje stika z novimi generacijami	Družbene spremembe		Dejavnik
AC60	leta prinesejo izkušnje	Izkušenj, da odklopiš službo	Čustvena vpletenost	SD	Dejavnik
AC61	imamo tudi na tem področju močna izobraževanja in delo na sebi in menim, da je to res super.	Izobraževanja za delo na sebi super	Čustvena vpletenost	SD	Dejavnik
AC62	že v 3. in 4. letniku videla kaj je sociala in to mi je bilo super, za to pa sem se tja vpisala	V zadnjih letnikih videla kaj socialno delo in mi super, za to se vpisala	Pozitivna izkušnja	Študij	Pričakovanja
AC63	niso pa v stiku z realnostjo, radi bi pa bili	Raziskovalci niso v stiku s prakso	Raziskovanje		Kriterij
AC64	teoretiki povezat z ljudmi v praksi	Teoretiki se morajo povezati s SD v praksi	Raziskovanje		Kriterij

SOCIALNA DELAVKA CSD - AD

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AD1	dobra praksa, da pri nas na CSD res vidim kot veliko kvaliteto, da poskušamo delo specializirano po uporabnikih in njihovih težavah	Dobra praksa delo specializirano po uporabnikih, njihovih težavah	Metode dela		Dejavnik

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AD2	ne razparcelirano v smislu, da ena oseba, ki ima kompleksne težave, mora k štirim strokovnim delavkam in vsaki nekaj drugega razlagat in vsak ti nekaj drugega svetuje	Ni potrebe, da oseba hodi k štirim socialnim delavkam in vsaka drugače razlaga, svetuje	Metode dela		Dejavnik
AD3	včasih smo delali celostno socialno delo in ni bilo drugače	Včasih delali celostno socialno delo brez izbire	Metode dela		Dejavnik
AD4	Potem so prišle vse sorte specializacije, takšne in drugačne in področja in se je zelo razparceliralo, kar pa je škoda	S specializacijami se področje razparceliralo - škoda	Metode dela		Dejavnik
AD5	velik minus današnjega socialnega dela	Razparceliranost področij je minus	Metode dela		Dejavnik
AD6	stremi k celostnem delu	Strmimo k celostnem SD	Metode dela		Dejavnik
AD7	pokrivam vsa področja in imam zelo veliko tudi storitev	Veliko področij in storitev	Metode dela		Dejavnik
AD8	to povečuje mojo uspešnost	Specializiranost povečuje uspešnost	SD	Konstruktivno delo	Kriterij
AD9	pri zasvojenostih so ljudje večinoma nemotivirani za spremembe, ali imajo ogromno enih odporov proti temu in jih težko privabiš, se ne oglasijo če ni motivacije	Zasvojeni sogovorniki nemotivirani, z odpori, težko pridejo brez motivacije	Pripravljenost	Sogovornik	Dejavnik
AD10	pride zaradi denarne pomoči, ki jo rabi, ki mu zagotavlja preživetje in skozi to vzpostaviš odnos, ti začne zaupati in na ta način začneš graditi na procesu pomoči	Denarno pomoč nujno rabi in s tem vzpostaviš odnos, zaupanje, gradiš proces pomoči	Pripravljenost	Sogovornik	Dejavnik
AD11	ne bi niti prišel, ker nimaš možnosti	Ne bi prišel	Pripravljenost	Sogovornik	Dejavnik
AD12	Res moraš poznati res veliko stvari, praktično vsa področja, na primer jaz zadnje čase veliko delam na družini, ker so se odvisniki postarali, imajo svoje družine in imajo cel kup ukrepov in podobno	Poznati moraš vsa področja, saj se potrebe sogovornikov spreminjajo	Strokovno znanje	SD	Dejavnik
AD13	To se je v 30 letih zelo spremenilo, ampak res pa zagotavlja to kvaliteto	Spremembe skozi čas, a zagotavlja kvaliteto dela	Metode dela		Dejavnik
AD14	izziv in zagotovilo, da mi ni dolgčas, ker ne delam skozi na enem področju, ampak so ves čas izzivi	Raznolikost področij izziv, delo ni rutina	Prilagodljivost	SD	Dejavnik
AD15	ko gledaš kot celoto, pa vidiš da je ena prednost, tako zame kot za uporabnike in je to za oboje pomembno	Celosten pogled kaže korist za SD in sogovornika	Metode dela		Dejavnik
AD16	res preveč že svetovanja in paše narediti kaj takega	Preveč svetovanja, paše birokratsko delo	Prilagodljivost	SD	Dejavnik
AD17	denar je res konkretna stvar in ko daš nekomu denar ti je res hvaležen	Hvaležen ob denarni pomoči	Razpoloženje	Sogovornik	Kriterij

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AD18	bolj, kot če se 2 leti z njim ukvarjaš, pa včasih seveda prideš nekam, včasih pa tudi ne	Ni toliko hvaležnosti ob storitvah	Razpoloženje	Sogovornik	Kriterij
AD19	če pri nas direktorica ne bi bila temu naklonjena, že zdavnaj ne bi mi tako delali	Naklonjenost direktorice omogoča to delo	Spodbuda	Vodstvo	Dejavnik
AD20	bili pritiski, zakaj jaz delam še denarne, naj delam samo to in ne denarnih, naj raje delam več storitev	Pritiski, da delamo samo po področjih	Preverjanje višjih institucij		Strategija
AD21	kako center dela je tudi veliko odvisno od tega kako je vodstvo naravnano in kakšno idejo imajo v svoji glavi	Delovanje CSD odvisno od naravnanosti vodstva	Spodbuda	Vodstvo	Dejavnik
AD22	reorganizacija je naredila sranje, tako kot je bilo govora o plusih, jaz prav nobenega ne vidim	Reorganizacija ni prinesla obljubljenih plusov	Institucija		Dejavnik
AD23	na mojem področju ljudje niso vedno zadovoljni	Sogovorniki niso zadovoljni	Razpoloženje	Sogovornik	Kriterij
AD24	zdržim to nezadovoljstvo, ker vem k čemu želim pripeljati, kaj je cilj	Zdržim nezadovoljstvo, vem kaj cilj	Strokovna uporaba metod	Metode dela	Dejavnik
AD25	na koncu ko do cilja uporabnik pride, zna cenit tudi te pritiske in kar je bilo prej	Na cilju sogovornik ceni pritiske, ima uvid	Končni izid		Kriterij
AD26	Jaz se počutim dobro, ko pogledam za nazaj na uporabnika in vidim, da je res njegovo življenje se izboljšalo v kakršnem koli smislu	Dobro počutje ko vidim, da življenje sogovornika izboljšano	Končni izid		Kriterij
AD27	Lahko samo finančno, za mene ni zadovoljstvo vedno samo, da se človek neha drogirati ali piti, ker mnogokrat pri moji populaciji, ki je večkrat finančno in socialno šibka ne more biti to rezultat pri vseh	Izboljšanje lahko že finančni, ni nujno abstinenca	Končni izid		Kriterij
AD28	Uspešno in zadovoljno se počutim, ko dosežemo tudi manjši korak	Uspeh, zadovoljstvo z majhnimi koraki	Končni izid		Kriterij
AD29	se izboljša življenje uporabnikov, družine	Izboljšanje življenja sogovornika, družine	Končni izid		Kriterij
AD30	da sem jaz zadovoljna sama s sabo in svojim delom	Osebno zadovoljna z delom	Konstruktivno delo	SD	Kriterij
AD31	predstavlja ne težavnost dela v socialnem delu, ampak da prevečkrat nimaš časa vsega naredit kar veš da bi lahko	Stiska ni v težavnosti dela, ampak časa	Čas		Pogoj
AD32	za določenega uporabnika jaz točno vem, da bi lahko več	Veš da lahko več, a čas ne omogoča	Čas		Pogoj
AD33	Ko te zasuje delo, ko nimaš časa in nekatere, ki niso sami dovolj motivirani lahko malo zgubiš, ker enostavno ne gre	Preveč dela in malo časa, izgubiš nemotivirane	Čas		Pogoj

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AD34	Več kot delati ne moreš in kdaj veš, da bi lahko z več pritiska, z več sitnarjenja če tako rečem mogoče kaj dosegel	Z več časa, pritiska, sitnarjenja bi več dosegel	Čas		Pogoj
AD35	To mi je tudi pomembno, da naredim dobro kakor le lahko, da je uporabnik zadovoljen in da je napredek	Pomembno delati dobro v zmožnostih, da uporabnik zadovoljen	Konstruktivno delo	SD	Kriterij
AD36	za to kakovost zagotovo pada	Stiska s časom, kakovost pada	Čas		Pogoj
AD37	bi bili res učinkoviti bi nam morali omogočiti, da bolj kvalitetno, predvsem bolj počasi delamo	Za učinkovitost in kvaliteto pogoj več časa	Čas		Pogoj
AD38	Ne moreš biti tako učinkovit, če moraš hiteti in te držijo roki in številke	Nisi učinkovit z roki in številkami	Čas		Pogoj
AD39	problem tudi kader, ker sedaj ko imamo možnost zaposlovat ne dobimo	Problem kader, ni kandidatov	Premalo socialnih delavcev	Institucija	DEjvnik
AD40	za težja področja, na primer družine, pa se ljudje ne prijavljajo	Za težja področja ni prijav na delovno mesto	Premalo socialnih delavcev	Institucija	DEjvnik
AD41	največ poudarka dajem odnosu	Največji poudarek odnosu	Odnos		Dejavnik
AD42	če bom vzpostavila odnos potem optimalno lahko nekam pridem	Odnos omogoča napredek	Odnos		Dejavnik
AD43	Drugače ne, če mi ne zaupa	Brez zaupanja ni napredka	Odnos		Dejavnik
AD44	ko si preobremenjen tudi slabše delaš	Preobremenjen slabše delaš	Osebno razpoloženje	SD	Dejavnik
AD45	imaš veliko, pridem skozi vrata, imam za enim uporabnikom takoj naročenega drugega, lahko bi marsikaj izpostavila, začela pogovor, bi do nekje prišla, bi mu ponudila pomoč, ker pa človek nič ne reče, jaz pa samo hitro vzamem kar je prišel in je to to	Premalo časa za uporabnike, ne delaš kvalitetno, ne raziskuješ s sogovornikom	Čas		Pogoj
AD46	zelo vpliva na delo, torej ta odnosni dejavnik, na katerem je treba veliko delati	Odnosni dejavnik vpliva na delo, veliko delati na tem	Odnos		Dejavnik
AD47	kako se tisti dan počutiš, če imaš še kakšne druge probleme v življenju drugje	Počutje tisti dan, drugi problemi	Osebno razpoloženje	SD	Dejavnik
AD48	kje srečaš kakšne delavce, ki jim res dol visi in so v sociali, na primer ker drugega nima	Kje socialnim delavcem visi dol, niso iz pravih razlogov na delovnem mestu		Naravnanost SD	Pogoj
AD49	imaš osebno kakšen problem, ali predvsem to da si preobremenjen	Osebna preobremenjenost, problem	Osebno razpoloženje	SD	Dejavnik

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AD50	če smo vsi tu, ker radi dobro delamo, se trudimo v tej smeri, potem se bomo tudi vsi trudili vzpostaviti odnos	Če socialno delo delamo s pravimi nameni, bomo vzpostavljali odnos	Odnos		Dejavnik
AD51	najpomembnejši dejavnik	Odnos najpomembnejši	Odnos		Dejavnik
AD52	Naši sogovorniki imajo tudi vse sorte izkušnje z raznimi institucijami in imajo veliko predsodkov, strahu pred centrom	Izkušnje sogovornikov, predsodki, strah pred CSD	Pripravljenost	Sogovornik	Dejavnik
AD53	vzpostaviš, ne samo delovnega, tudi osebnega odnosa, težko dosegaš neke spremembe, ker ti oseba preprosto ne zaupa	Spremembe dosegaš z zaupanjem, osebnim, delovnim odnosom	Odnos		Dejavnik
AD54	z reorganizacijo so nam rekli, da bomo imeli več časa za teren, za ljudi	Reorganizacija prinese več časa za ljudi	Čas		Pogoj
AD55	vloge oddajajo samo še v nabiralnike, brez osebnega stika, na sprejemnih pisarnah	Vloge oddajajo brez osebnega stika	Strokovno delo znotraj institucije		Pogoj
AD56	To ni socialno delo	Ni socialno delo brez osebnega stika	Strokovno delo znotraj institucije		Pogoj
AD57	največji bazen ljudi s težavami in če bi na teh področjih imeli ljudi, ki znajo pristopiti, narediti detekcijo, raziskovati, kaj videti, raziskati	Ob oddajanju vlog največ detekcije, a zaposleni ustrezni profili	Strokovno delo znotraj institucije		Pogoj
AD58	veliko naredili pri ljudeh, ki še niso čisto zaplavali	Delo na preventivi	Strokovno delo znotraj institucije		Pogoj
AD59	vzameš samo vlogo, narediš odločbo, za to ne rabiš biti socialni delavec	Samo za obravnavo vloge ne rabiš biti socialni delavec	Strokovno delo znotraj institucije		Pogoj
AD60	po reorganizaciji in še koroni se je to res razpaslo in ogromno centrov tako dela, brezosebno	Po reorganizaciji in koroni več brezosebnega dela	Strokovno delo znotraj institucije		Pogoj
AD61	Dela nekomu denarno pomoč, pa ga nikoli ne vidi	Denarna pomoč brez osebnega stika	Strokovno delo znotraj institucije		Pogoj
AD62	Dela tudi veliko upravnih delavcev, to je velik problem, da imamo na centrih zaposlene vse sorte kadrov, samo socialnih delavcev je vedno manj, medtem ko smo bili včasih samo socialni delavci	Na CSD vedno več drugih profilov in manj socialnih delavcev	Strokovno delo znotraj institucije		Pogoj
AD63	vsak profil usposobljen za svoje delo in mora na tem področju delati	Različni profili za različna področja	Strokovno delo znotraj institucije		Pogoj
AD64	rabimo multidisciplinarni tim in rabimo različne profile, ampak ne pa namesto svetovalnega dela	V multidisciplinarnem timu nujno različni profili, a ne v svetovalnem delu	Strokovno delo znotraj institucije		Pogoj
AD65	sigurno je dejavnik učinkovitosti	Socialna mreža nujen dejavnik	Socialna mreža		Dejavnik

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AD66	če ima mrežo ali če je nima, da mu pomagaš jo na nek način ustvarjat	Če ima ali ne, mu jo pomagaš soustvariti	Socialna mreža		Dejavnik
AD67	Učinkovitost preverja vodstvo	Preverja vodstvo	Preverjanje vodstva		Strategije
AD68	bolj poudarek na kvantiteti kot na kvaliteti	Poudarek na kvantiteti kot kvaliteti	Preverjanje vodstva		Strategije
AD69	vodja kdaj preveri spise in da pripombo, da tu lahko še kaj dopišemo, kaj dodatno naredimo na primer	Vodja pregleda spise, da pripombe, predloge	Preverjanje vodstva		Strategije
AD70	veliko samo preverjanja na raznih intervizijah, supervizijah	Osebno preverjanje na intervizijah, supervizijah	Supervizije, intervizije		Strategije
AD71	Zadovoljstvo sogovornikov pa tako vedno preverjamo	Preverjanje zadovoljstva	S sogovornikom	Evalvacije	Strategije
AD72	zadovoljstvo in kvaliteta pa nista vedno isto	Zadovoljstvo in kvaliteta nista isto	S sogovornikom	Evalvacije	Strategije
AD73	zadovoljstvo pomemben dejavnik	Zadovoljstvo pomembno	Povratna informacija	Sogovornik	Kriterij
AD74	zadovoljstvo tako uporabnikov, kot tudi zaposlenih, ampak samo enkrat na leto z anketami	Z anketami enkrat letno sogovornikov in zaposlenih	Znotraj institucije	Evalvacije	Strategije
AD75	Preverjaš pa učinkovitost tudi z uporabnikom ob evalvacijah	Evalvacija s sogovornikom	S sogovornikom	Evalvacije	Strategije
AD76	ob storitvah obvezen zaključek	Evalvacija ob storitvah obvezna	S sogovornikom	Evalvacije	Strategije
AD77	sigurno preveriš sam pri sebi in pri uporabniku in oba skupaj ali je bilo delo učinkovito, kaj bi še lahko	Z uporabnikom in sam pri sebi preveriš uspešnost in možne izboljšave	S sogovornikom	Evalvacije	Strategije
AD78	to tudi zelo pomembna ocena	Evalvacija s sogovornikom pomembna ocena	S sogovornikom	Evalvacije	Strategije
AD79	vodja vseeno mora vedeti tudi nekaj o vsebini in delu	Vodja mora poznati vsebino in delo	Preverjanje vodstva		Strategije
AD80	bolj so vseeno usmerjeni v kvantiteto kot pa kvaliteto	Usmerjenost v kvantiteto	Preverjanje vodstva		Strategije
AD81	vsebina je relativna	Relativno kaj ocenjujejo	Preverjanje vodstva		Strategije
AD82	Da pa razumeš to, kar je notri, pa moraš biti sam strokovni delavec	Za ocenjevanje vsebine dela moraš biti socialni delavec	Preverjanje vodstva		Strategije
AD83	vodja, ki je socialna delavka, vse razume in je tudi v praksi to delala	Vodja socialna delavka in razume prakso, ima izkušnje	Preverjanje vodstva		Strategije
AD84	direktor nek pravnik, pa tako ne ve za kaj se gre in ne more mene pravnik ocenjevat ali delam dobro strokovno delo ali ne	Ko direktor pravnik, ne more ocenjevat vsebine socialnega dela	Preverjanje vodstva		Strategije
AD85	problem CSD-jev, ker so vodstveni zdaj drugi kadri	Problem, če vodstvo drug profil	Preverjanje vodstva		Strategije
AD86	ni nič narobe, verjetno dobro vodijo in organizirajo kot socialni delavci	Drug profil dobro vodi, organizira	Preverjanje vodstva		Strategije

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AD87	strokovno delo, pa ne more poznat, če ni iz naše stroke	Drug profil ne pozna strokovnega dela socialnih delavcev	Preverjanje vodstva		Strategije
AD88	posledično malo skrenemo iz poti socialnega dela in na zunaj mogoče izgleda, da smo bolj učinkoviti, v resnici pa smo manj	Skrenemo iz poti, manj učinkoviti kot izgleda	Strokovno delo znotraj institucije		Pogoj
AD89	dobro delam tudi takrat ko imam v osebnem življenju stvari urejene	Dobro delam, ko osebno urejene stvari	Osebno razpoloženje	SD	Dejavink
AD90	kakšni problemi ali so med nami na CSD težave, ali doma, to vedno vpliva	Problemi, težave doma ali med sodelavci vplivajo	Osebno razpoloženje	SD	Dejavink
AD91	Delno zagotovo vpliva, si manj zadovoljen, energetsko vpleten	Manj zadovoljen, energetsko vpleten	Osebno razpoloženje	SD	Dejavink
AD92	ogromno tudi pomeni neformalno, da se dobro razumemo, smejemo v kuhinji, se malo pohecamo	Neformalen odnos med zaposlenimi, razbremenitev	Odnos s sodelavci	Institucija	Dejavnik
AD93	ko bom prišla domov bo vse v redu, da nimam doma težav	Odnosi v domačem okolju	Osebno razpoloženje	SD	Dejavink
AD94	veliko bolj energetsko opremljena in posledično tudi boljše delam	Bolj energetsko opremljena, bolje delam	Osebno razpoloženje	SD	Dejavink
AD95	to je nujno	Supervizija nujna	Supervizija		Pogoj
AD96	supervizija je pomembna	Supervizija pomembna	Supervizija		Pogoj
AD97	pomemben supervizor, včasih se tudi supervizija zdi izguba časa	Pomemben supervizor, drugače se zdi izguba časa	Supervizija		Pogoj
AD98	odvisno je to tako od supervizorja, pa tudi od nas samih kako sodelujemo	Uspeh odvisen od supervizorja in pripravljenosti socialnih delavk	Supervizija		Pogoj
AD99	Velik poudarek pa bi jaz dala tudi na interviziji	Poudarek interviziji	Intervizija		Pogoj
AD100	meni ogromno pomeni ko imam problem, tisti trenutek ko ga imam, ali ne vem kako bi naprej ali imam slab dan, da grem k sodelavki	Razbremeni intervizija s sodelavci ob slabem dnevu, ne vem kako naprej	Intervizija		Pogoj
AD101	malo počvekava in sodelavka predlaga kako še bi	Klepet, ideje za nadaljevanje	Intervizija		Pogoj
AD102	lahko priznam, da me je nekaj prizadelo, da sem veliko razmišljala za vikend o tem in podobno	Pogovor, če se me nekaj osebno dotaknilo	Intervizija		Pogoj
AD103	tisti, ki konkretno na tem primeru delamo in potem se res pogovorimo o tem, če kaj ne vemo kako rešiti, kako bi ukrepali in res dobimo rešitve, delujemo tudi enotno	Delamo na primeru in se konkretno pogovorimo, če ne vemo kako naprej, smo enotni	Intervizija		Pogoj
AD104	medsebojna strokovna pomoč je res zelo pomembna	Medsebojna strokovna pomoč pomembna	Intervizija		Pogoj

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AD105	najbolj pomembno je, da so ti supervizorji praktiki, da imajo izkušnje, da so delali na nekih področjih in ne samo to, da so "znanstveniki"	Pomembno, da supervizor praktik	Supervizija		Pogoj
AD106	izobraževalne vsebine, ki nam zelo prav pridejo in jih povežemo s prakso	Izobraževalne vsebine in povezava s prakso	Supervizija		Pogoj
AD107	trenirali metode dela in to nas res spodbudi da obnoviš znanje, se spomniš in potem tudi uporabiš	Delali na metodah dela, jih obnovili, kasneje uporabiš v praksi	Supervizija		Pogoj
AD108	izobraževanja so zelo pomembna	Izobraževanja pomembna	Strokovna rast		Pogoj
AD109	včeraj na vseh strankah znanje uporabila	Prenos znanja v prakso	Strokovna rast		Pogoj
AD110	pomembno, da te spomni pomembne stvari, kaj vse lahko delaš	Obnovitev metod dela	Strokovna rast		Pogoj
AD111	drugače bi slabo delali in to je denar vložen v pravo smer	Vpliva na kvaliteto, vlaganje v praktično znanje	Strokovna rast		Pogoj
AD112	sigurno je pomembno	Je pomembno	Raziskovanje		Kriterij
AD113	ne skrenemo iz prave poti	Stroka ne skrene iz prave poti	Raziskovanje		Kriterij
AD114	pri sebi moraš ti stalno preverjati svoje delo in kvaliteto dela	Stalno preverjaš svoje delo	Samorefleksija	Evalvacija	Strategija
AD115	tudi na raziskovalnem nivoju pomembno, da se to dela in da to dela fakulteta	Pomembno raziskovanje fakultete	Raziskovanje		Kriterij
AD116	da res tudi so neki kriteriji	Postavljanje kriterijev	Raziskovanje		Kriterij
AD117	ne želim, da bi zgledalo, da je socialno delo kar tako, ena debata, ampak da je strokovno delo z jasnimi kriteriji, cilji, vrednotami	Socialno delo je strokovno delo z jasnimi kriteriji, cilji, vrednotami	Opolnomočenje stroke		Kriterij
AD118	ni to samo biti prijazen, se lepo pogovarjati in sedeti v pisarni in si dober socialni delavec	Ni samo biti prijazen, se pogovarjati, sedeti v pisarni	Opolnomočenje stroke		Kriterij
AD119	Mora biti vseeno jasno, kaj so strokovna vodila in kvalitetna praksa	Jasna strokovna vodila za kvalitetno prakso	Opolnomočenje stroke		Kriterij
AD120	družba se spreminja in uporabniki, se je noro spremenilo v primerjavi z 20 let nazaj	Spremembe v družbi in uporabnikih	Družbene spremembe		Dejavnik
AD121	drugačne potrebe, drugačna pripravljenost, način dela	Drugačne potrebe, pripravljenost, način dela	Družbene spremembe		Dejavnik
AD122	Pomembno je, da se sledi spremembam in se kriteriji temu tudi prilagajajo	Pomembno, da sledimo spremembam in se prilagajamo	Družbene spremembe		Dejavnik
AD123	te situacije prizadenejo	Situacije te prizadenejo	Čustvena vpletenost	SD	Dejavnik

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AD124	strokovno in osebnostno dobro opremljen, potem veš, da je to narava našega dela in da se vse ne izide	Strokovno in osebnostno opremljen in se zavedaš, da to narava našega dela	Čustvena vpletenost	SD	Dejavnik
AD125	meni najbolj pomembno, da jaz nimam občutka, da bi morala kaj drugače naredit	Pomembno, da ni občutka, da bi moral drugače ravnati	Konstruktivno delo	SD	Kriterij
AD126	me ne boli toliko, da na primer delam z alkoholikom eno leto, pa razmišljava ali bo, ne bo in na koncu nič ni iz tega, pa še naprej pije kakor je pre	Ne boli, da ni premikov, enako stanje	Končni izid		Kriterij
AD127	Poskusila sva, eno drugačno izkušnjo je dobil, možnost ima, mogoče čez leto ali dve pa bo pravi čas za to	Poskusila, sogovornik dobil izkušnjo kako lahko in možnost za spremembo	Končni izid		Kriterij
AD128	bolj bolijo stvari, ki se me osebno bolj dotaknejo, zaradi česar drugega, da je vpleten otrok ali da je to neka izkušnja, ki je osebnostno meni bolj blizu	Bolijo stvari, ki osebno dotaknejo, na primer vpleteni otroci, da osebno vpletena	Čustvena vpletenost	SD	Dejavnik
AD129	dobro, da za vikend pa odklopim	Koristno da za vikend odklopi	Čustvena vpletenost	SD	Dejavnik
AD130	ne morem reči zase, da popoldan ne razmišljam o službi, to se zgodi res izjemoma	Izjemoma popoldan razmišljam o delu	Čustvena vpletenost	SD	Dejavnik
AD131	To se mi zdi v redu in za to lahko tudi še delam na tak način	Na ta način še lahko delam	Čustvena vpletenost	SD	Dejavnik
AD132	Pri sebi pa si tudi ne smeš postavljati nerealnih ali previsokih ciljev	Ne smeš imeti nerealnih ciljev	Končni izid		Kriterij
AD133	za mene ni uspeh za vsakega uporabnika, da abstinira, za mene je uspeh, da živi boljše kot je prej	Uspeh ni abstinenca, ampak boljše življenje	Končni izid		Kriterij
AD134	živi boljše z mojo pomočjo in je to uspeh	Z mojo pomočjo živi bolje	Končni izid		Kriterij
AD135	romantična pričakovanja do socialnega dela	Romantična pričakovanja	Študij		Pričakovanja o praksi
AD136	nisem si čisto predstavljala kaj bom delala, iskreno	Ni realne predstave o delu	Negativna izkušnja	Študij	Pričakovanja o praksi
AD137	Kar smo se včasih učili na faksu tudi nisem povezala s prakso	Teorije nisem povezala s prakso	Negativna izkušnja	Študij	Pričakovanja o praksi
AD138	sploh nisem predstavljala kaj to pomeni	Ni predstave kaj teorija pomeni	Negativna izkušnja	Študij	Pričakovanja o praksi
AD139	študirala visoko ob delu	Visoka šola ob delu	Študij		Pričakovanja o praksi

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AD140	druga izkušnja, vse mi je bilo tako blazno zanimivo, ker sem res lahko vse povezala s prakso in točno sem vedela o čem govorijo	Pozitivna izkušnja povezava študija s prakso	Pozitivna izkušnja	Študij	Pričakovanja o praksi
AD141	super izkušnja, da sem visoko delala kasneje, ker če bi prej verjamem, da ne bi toliko odnesla in mi ne bi toliko ostalo v glavi	Več odnesla ker študirala ob delu	Pozitivna izkušnja	Študij	Pričakovanja o praksi
AD142	ne predstavljaš si pa kot mlad človek, da bo toliko birokracije ali takih in drugačnih ovir, ki nimajo veze s socialnim delom	Ni predstave o birokraciji, ovirah nepovezanih s socialnim delom	Negativna izkušnja	Študij	Pričakovanja o praksi
AD143	zdaj postalo delo tako omejeno	Delo omejeno	Pravilniki	Institucija	Dejavnik
AD144	z GDPR, varstvom podatkov so se stvari močno spremenile	Z GDPR se stvari spremenile	Pravilniki	Institucija	Dejavnik
AD145	to zagovarjam, je bilo veliko bolj učinkovito, če nisi tega zlorabljal	Bolj učinkovito posredovanje informacij, če ni zlorab	Pravilniki	Institucija	Dejavnik
AD146	pogrešam to sodelovanje, ki je bilo včasih veliko bolj pristno	Bolj pristno sodelovanje brez GDPR	Pravilniki	Institucija	Dejavnik
AD147	velik poudarek na povezovanju z drugimi inštitucijami	Poudarek povezovanju z drugimi institucijami	Zunanji sodelavci	Strokovno delo znotraj institucije	Pogoj
AD148	jih ti povabiš sem, greš ti tja, imaš oseben odnos in lažje narediš, dosežeš stvari, bolj si zaupamo med sabo	Sodelovanje omogoči odnos, zaupanje in lažje delo	Zunanji sodelavci	Strokovno delo znotraj institucije	Pogoj
AD149	preverimo med sabo med strokovnimi delavci je pa veliko manj slabe volje, več sodelovanja in manj nerealnih pričakovanj	Preverjanje informacij omogoča bolj konstruktivno delo, delovanje, ni ne realnih pričakovanj	Zunanji sodelavci	Strokovno delo znotraj institucije	Pogoj
AD150	največ za socialno delo naučiš ob delu	Največ naučiš z izkušnjami	Študij		Pričakovanja o praksi
AD151	Faks ti da 30-40%, ostalo ti pa dajo izkušnje in izobraževanja, ki so zraven, ki so specializirana za to delo, ki ga delaš in te povežejo s tistim, kar so te na faksu naučili	Študij da 30-40 %, ostalo dajo izkušnje in izobraževanje ob delu	Študij		Pričakovanja o praksi
AD152	sigurno te, samo nisi znal tega povezati s prakso, ker FSD je res dober, res kvaliteten faks	Znanje prej nisi sposoben povezati s prakso	Študij		Pričakovanja o praksi
AD153	za samo delo in nove metode pa rabimo mi povezavo s praktiki	Nove metode morajo izhajati iz prakse	Raziskovanje		Kriterij
AD154	Rabimo pa en drugega, ta povezanost teorije s prakso je najboljše in učinkovito	Povezava teorije s prakso najbolj učinkovita	Raziskovanje		Kriterij

SOCIALNA DELAVKA OSNOVNA ŠOLA – AE

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AE1	Vsakemu sem povedala tudi kdo sem, kaj so moje obveznosti	Predstavitev nove SD, obveznosti	Metode dela		Dejavnik
AE2	povedat, da sem na šoli za to, da se vsi dobro počutimo	Na šoli da se vsi dobro počutimo	Metode dela		Dejavnik
AE3	v kakšnih primerih otroci pridejo k meni	Primeri, ko otroci pridejo	Metode dela		Dejavnik
AE4	da moja vrata so vedno odprta in če želijo lahko pridejo	Odprta vrata	Metode dela		Dejavnik
AE5	moja vrata so res vedno odprta in res hodijo od prvega do devetega razreda	Vrata v praksi odprta, velik obisk	Metode dela		Dejavnik
AE6	držiš nekih zakonskih omejitev, v smislu GDPR	Zakonske omejitve, GDPR	Pravilnik	Institucija	Dejavnik
AE7	upoštevanje splošnih določil in opravljanje nalog, ki so tudi administracijske	Opravljanje določil, nalog, ki tudi administracijske	Pravilnik	Institucija	Dejavnik
AE8	jih je tudi zelo veliko	Veliko administrativnih del	Birokracija		Dejavnik
AE9	ves čas spreminjajo in moraš upoštevati nove določbe, obrazce, vse kar spada pod administracijo	Določbe, pravila se spreminjajo, moraš vse upoštevati	Pravilnik	Institucija	Dejavnik
AE10	pri otroku, posamezniku upoštevaš čim več situacij, ki vplivajo na neko težavo, problem	Upoštevaš čim več situacij, ki na sogovornika vplivajo	Prilagodljivost	SD	Dejavnik
AE11	gradiš na tem kar je njegova vizija, kar si on želi	Delaš na sogovornikovih vizijah, željah	Prilagodljivost	SD	Dejavnik
AE12	kriterij, ki ga je tudi težko ocenjevat, ampak kdaj poklicat starše, v katerem primeru, kdaj obvestiti CSD, na kakšen način pristopiti	Sprejemati težke odločitve, klic staršev, CSD, na kakšen način	Strokovno znanje	SD	Dejavnik
AE13	ko to narediš, ko moraš narediti, da poiščeš čim več rešitev	Ko sprejmeš odločitev, iščeš rešitve	Prilagodljivost	SD	Dejavnik
AE14	Dolžni smo obvestiti CSD, ampak povej, pokličeš kdo vzame primer, poveš zgodbo, poveš kaj v poročilu, daš usmeritev, da stopijo v stik s policijo, morda obravnavajte družino preko tega, da se starša ločujeta, preko tega mogoče ugotavljajte kaj se dogaja, da ne bo šel oče čez rob, ker je otrok povedal to v šoli	Raziskuješ najboljše možne korake za minimizacijo škodljivih učinkov	Prilagodljivost	SD	Dejavnik
AE15	na kakšen način otroke na to pripravit, to je zelo široko	Kako pripraviti otroke	Strokovno znanje	SD	Dejavnik
AE16	Iskat rešitve za vsako individualno situacijo	Iskat možne rešitve	Prilagodljivost	SD	Dejavnik
AE17	Čim več funkcionalnih stvari	Iskat možne, izvedljive korake - funkcionalno	Prilagodljivost	SD	Dejavnik

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AE18	smo v sistemu ni nujno, da je vse rigidno. Res iščemo rešitve v zdaj	Tudi če sistem lahko prilagodljivi, rešite v zdaj	Prilagodljivost	SD	Dejavnik
AE19	eden od kriterijev to, da upoštevam posameznika, da ko je on tukaj, pa tudi če imam veliko dela, da se res posvetim, se usmeriš s svojim fokusom v to kar ti otrok pripoveduje	Upoštevanje posameznika, osredotočenje na pripoved, njegovo zgodbo	Konstruktivno delo	SD	Kriterij
AE20	Koliko otrok me obiskuje pa se mi ne zdi kriterij	Število sogovornikov ni kriterij	Število	Sogovornik	Kriterij
AE21	vsak dan na primer pride 12, pa potrebujejo čisto različne stvari	12 uporabnikov na dan potrebuje različne stvari	Število	Sogovornik	Kriterij
AE22	poiskat tudi v posamezniku, da bo tudi on poiskal svoj delež, starši, otroci, učitelji, kaj lahko oni naredijo, da je nek efekt	Kaj sogovorniki, vsi udeleženi lahko doprinesejo	Odgovornost za spremembe	Sogovornik	Dejavnik
AE23	spretnost pogajanja in koordiniranja	Spretnost pogajanja, koordiniranja	Konstruktivno delo	SD	Kriterij
AE24	upoštevaš, da vsak pove, kakor je najboljše zanj	Uporabnik pove, kakor zanj dobro	Meje	SD	Dejavnik
AE25	vseeno prevečkrat verjamem. Saj smo kot socialne delavke mogoče prav naučene tako	Prevečkrat verjamem, tako naučene kot socialne delavke	Meje	SD	Dejavnik
AE26	definiraš kaj je tvoja naloga, tvoje meje, na kakšen način poteka sodelovanje	Definiraš naloge, meje, potek sodelovanja	Strokovno znanje	SD	Dejavnik
AE27	dosti ranljiv, da otroku daš nekaj, poveš nekaj o sebi, spleteš en drugačen odnos, ki ga otrok ni navajen	Ranljiv, osebno vodenje, zaupen odnos, otrok ni vajen	Strokovno znanje	SD	Dejavnik
AE28	sem otroka, ki večinoma pride razburjen, da sem ga sposobna umirit	Pomiritev otroka, pride razburjen	Strokovno znanje	SD	Dejavnik
AE29	zmožna zregulirat, da sploh lahko delava na čemerkoli	Regulacija za možen začetek dela	Strokovno znanje	SD	Dejavnik
AE30	točno opredelim kaj je moja naloga, na kakšen način delam, da je tukaj varen prostor, da dava na vrata napis ne moti, da naju ne bodo motili, da lahko reče katero koli čustvo, misel, ki se mu pojavi, da jaz ne bom obsojala, ker smo samo ljudje	Opredelitev strokovne vloge, način dela, varen prostor, napis ne moti, prosto izražanje, brez obsojanja	Strokovno znanje	SD	Dejavnik
AE31	kar tukaj pove, bo tudi tukaj ostalo v kolikor ni ogroženo njegovo življenje	Zaupen prostor, če ne ogroža	Strokovno znanje	SD	Dejavnik
AE32	Prva stvar mora biti res definiran odnos in ve, kaj pričakovat in da ko bo vstopil bo sam vedel, kaj bo	Opredelitev odnosa, oblikovano pričakovanje o skupnem delu	Odnos		Dejavnik
AE33	predstavlja vstop sem nek topel odnos, neko stalnico, predvidljivost	Odnos predstavlja stalnico, predvidljivost	Odnos		Dejavnik

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AE34	znaš to kar sem zdaj govorila približati njegovemu jeziku	Znaš prevajati v jezik sogovornika	Strokovno znanje	SD	Dejavnik
AR35	preden se začnemo pogovarjati o problemih, je najprej regulacija, sprostitev, ena povezanost tudi z mano, neka osebna nota	Uvod kot sprostitev, regulacija, povezanost z mano	Strokovno znanje	SD	Dejavnik
AE36	Pomembno mi je tudi naše notranje vreme	Notranje vreme sogovornika	Pripravljenost	Sogovornik	Dejavnik
AE37	Kakšne volje je otrok tisti dan, koliko dela je zmožen	Razpoloženje, pripravljenost za delo	Pripravljenost	Sogovornik	Dejavnik
AE38	na kateri stopnji je, na kakšen način bova delala	Stopnja pripravljenosti za delo	Pripravljenost	Sogovornik	Dejavnik
AE39	začutiš do kam greš, kakšne teme odpiraš	Vodiš pogovor glede na pripravljenost	Pripravljenost	Sogovornik	Dejavnik
AE40	ugotoviš na kakšen način zverbaliziraš neko delavnico, koliko kakega otroka vključit, na kaj pazit, če se mu ne da in je z mislimi čisto drugje, do kam ga pritisnit, spodbujat	Vpliva na uporabo jezika, vključevanje sogovornikov, koliko pritisnit, spodbujat	Pripravljenost	Sogovornik	Dejavnik
AE41	definicija težave, kje jo on vidi, kaj se je zgodilo, zaradi česa prihaja	Definicija težave, kje jo vidi, zakaj prihaja	Strokovno znanje	SD	Dejavnik
AE42	če bi le imela čas, da bi si še več zapisovala	Če čas, več zapisovanja	Čas		Pogoj
AE43	prekopičenje informacij je res ekstra, res je preveč vsega in v tem deležu bi bilo res super, da bi imela več časa za to, ali samo 3 stavke	Veliko informacij, potrebno zapisovanje, premalo časa	Čas		Pogoj
AE44	Ob vsem tem pa še upoštevat čas, to je res en kriterij, ko moraš na 20min natempirat, da res imaš efekt v tem času	V pogovoru upoštevaš časovne omejitve	Čas		Pogoj
AE45	se strinjam, da je pomembno	Pomembno sodelovanje z zunanjimi institucijami	Zunanji sodelavci	Strokovno delo znotraj institucije	Pogoj
AE46	pomembno širjenje socialne mreže	Širjenje socialne mreže pomembno	Socialna mreža		Dejavnik
AE47	veliko dejavnikov, katere se z njim učimo in bojo kasneje pripomogli, da bo razširil svojo socialno mrežo	Učenje spretnosti za širitev soc. mreže	Socialna mreža		Dejavnik
AE48	ni frustracija prevelika, da otroka ne preobremenimo	Ga ne preobremenimo	Pripravljenost	Sogovornik	Dejavnik
AE49	en priročnik, ki bi ga v šolstvu lahko uporabili	Želja po priročniku	Strokovna rast		Pogoj
AE50	seznam dobrih praks, kontaktov, na kakšen način, kaj reči otroku	Seznam dobrih praks, vodil za pogovor	Strokovna rast		Pogoj
AE51	kriterijev je tudi zagotovo stalno izobraževanje, predvsem na različnih področjih	Stalno izobraževanje na različnih področjih	Strokovna rast		Pogoj
AE52	eden izmed kriterijev tudi res ustvarjalnost	Ustvarjalnost	Prilagodljivost	SD	Dejavnik
AE53	iščeš kako se odzvat na neko situacijo	Iščeš možne odzive	Prilagodljivost	SD	Dejavnik

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AE54	velik problem sprejemanje odločitev takoj, ker moraš takoj reagirati	Takoj reagiraš, sprejemaš odločitve	Prilagodljivost	SD	Dejavnik
AE55	zelo pomembno pri otrocih, ki morda nimajo neke veljave, potrditve	Krepitev moči pri otrocih brez potrditve	Strokovno znanje	SD	Dejavnik
AE56	Seveda pri vseh, ampak sploh pri tistih, ki imajo res slabo samopodobo	Krepitev moči predvsem pri sogovornikih s slabo samopodobo	Strokovno znanje	SD	Dejavnik
AE57	Poiskat to pri otroku je velika umetnost, ker šolsko okolje je zelo rigidno, štejejo samo ocene	V šoli kompleksna krepitev moči, rigiden sistem	Strokovno znanje	SD	Dejavnik
AE58	nisem mela toliko težav	Ni težav z osebnim razpoloženjem	Osebno razpoloženje	SD	Dejavnik
AE59	ko pridem v službo se res posvetim tu delu	Posvetim se delu	Osebno razpoloženje	SD	Dejavnik
AE60	bolj obratno težavo s tem da pretiravam	Pretiravam v vpletenosti	Meje	SD	Dejavnik
AE61	imam gromozansko število učencev, ne znam reči ne, za vsakega bi vse naredila, doma veliko razmišljam kaj bom naslednji dan naredila	Ne rečem ne, naredila bi vse, doma veliko razmišljam o delu	Meje	SD	Dejavnik
AE62	več težav z balansom, da najdem efektivo, da vidiš svoje delo kot uporabno, učinkovito in da ne izgoriš	Težave z iskanjem efektive, ravnotežja, ne izgoriš	Meje	SD	Dejavnik
AE63	težavo, da najdem kje postavim mejo	Težava postavit mejo	Meje	SD	Dejavnik
AE64	ko pridejo tu k meni otroci sem jaz res v fokusu, vsaj zaenkrat meni ni problem tega delat	Ko z sogovorniku sem v fokusu, ni težav	Osebno razpoloženje	SD	Dejavnik
AE65	Bolj je problem izgorelost in preobremenjenost	Težava izgorelost, preobremenjenost	Meje	SD	Dejavnik
AE66	kriterij če sva pri tej temi je tudi sprejeti kritiko in se postaviš zase	Postaviti se zase in sprejeti kritiko	Znotraj institucije	Evalvacija	Strategija
AE67	slišiš od kolegic kaj bi še lahko, od kolektiva kritiko	Usmeritev, kritike kolektiva	Znotraj institucije	Evalvacija	Strategija
AE68	se postavit staršem "po robu"	Se postavit po robu	Opolnomočenje stroke		Kriterij
AE69	zakaj si strokovno ukrepal in to utemeljit	Utemeljiti storkovno ukrepanje	Opolnomočenje stroke		Kriterij
AE70	Socialno delo ljudje še vedno vidijo zelo stereotipno in moraš tudi po pedagoških znanjih in terminih in definicijah posegat, da utemeljiš svoje strokovno ravnanje	Predsodki do SD, poseganje po terminih pedagogike, da utemeljiš ravnanje	Opolnomočenje stroke		Kriterij
AE71	kar mi tu delamo ni samo na osebni ravni, ni samo pogovor, ampak je strokovno delo	Naše delo storkovno delo, ne samo pogovor	Opolnomočenje stroke		Kriterij

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AE72	Tudi izražat in razložit v tem jeziku je eden od kriterijev uspešne prakse	Kriterij uspešne prakse razložit v jeziku sogovrnikov	Strokovno znanje	SD	Dejavnik
AE73	Veliko pa je odvisno tudi od vodstva, ali ti čisto prepusti neke odločitve ali ne	Ali ti vodstvo prepušča odločitve ali ne	Spodbuda	Vodstvo	Dejavnik
AE74	vodstva je krasna, ker ravnatelj da veljavo svetovalni službi	Ravnatelj da veljavo svetovalni službi	Spodbuda	Vodstvo	Dejavnik
AE75	glede na to, da dosti mlada, ko imamo kolegije sem daleč najmlajša, pa vbistvu vedno posluša, vedno da tudi mladim priložnost, se strinja, upošteva v diskusiji neke naše ideje	Da veljavo mladim, posluša, upošteva ideja, se strinja	Spodbuda	Vodstvo	Dejavnik
AE76	Poskrbi tudi, da lahko res delam svoje delo	Poskrbi, da lahko delam	Spodbuda	Vodstvo	Dejavnik
AE77	Pa vedno sva obe strani, jaz sem korektna, raziskujem kaj jim je bilo ok pri oblikovanju razreda, kaj ni bilo ok, kaj bi raje imela in podobno	Korekten odnos, jih poslušaš, raziskuješ	Odnos s sodelavci	Institucija	Dejavnik
AE78	Poskusiš omogočit in jim dati besedo, pozornost	Poslušaš, daš pozornost	Odnos s sodelavci	Institucija	Dejavnik
AE79	Je ne, oziroma težko	Težko preverjaš učinkovitost	Samorefleksija	Evalvacija	Strategija
AE80	Na papirju sploh ne	Na papirju ne	Samorefleksija	Evalvacija	Strategija
AE81	Na koncu leta se evalvira	Evalvacija konec leta	Preverjanje vodstva		Startegija
AE82	zelo samokritična in včasih se mi zdi, da se veliko kritiziram, v smislu to sem vse narobe naredila	Samokritična, iščem napake	Samorefleksija	Evalvacija	Strategija
AE83	zagotovo bi bilo fino, da je še nekaj na papirj	Potrebna pisna evalvacija	Samorefleksija	Evalvacija	Strategija
AE84	sprejmem, da morda kaj ni bilo toliko ok, kot sem si mislila, v bistvu pa potem v naslednjem odnosu na tem delam	Sprejmem, če nisem dobro delala, delam na tem v praksi	Samorefleksija	Evalvacija	Strategija
AE85	pri delavnicah sem oblikovala en mini evalvacijski obrazec	Evalvacijski obrazec za delavnice	S sogovorniki	Evalvacija	Strategija
AE86	mi dali en feedback kaj jim je bilo všeč	Feedback kaj všeč	S sogovorniki	Evalvacija	Strategija
AE87	odvisno od nas, kako se mi počutimo v službi	Naše počutje v službi	Osebno razpoloženje	SD	Dejavnik
AE88	tudi od učencev je to odvisno, včasih se jim pač res ne da govoriti o svojih občutkih	Odvisno od učencev, ne da delati	Pripravljenost	Sogovornik	Dejavnik
AE89	Ena evalvacija je pa tudi ko vidiš njihov odziv	Odziv sogovornikov	Povratna informacija	Sogovornik	Kriterij
AE90	"ali te lahko objamem", spremljanje verbalnih, neverbalnih znakov, mi prinesejo listke, pisma, risbe z napisi "hvala da si mi pomagala"	Verbalni, neverbalni znaki, pisma, risbe, zahvale	Povratna informacija	Sogovornik	Kriterij

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AE91	želela, da bi dala še več časa, da bi znala mogoče ko zapišeš cilje tudi raziskovat koliko in zakaj se je ali ni uresničilo	Čas omogočil zapisane cilje preveriti, raziskovati	Samorefleksija	Evalvacija	Strategija
AE92	feedback učiteljev	Feedback učiteljev	Znotraj institucije	Evalvacija	Strategija
AE93	otrok velikokrat sam pride pa je iskren in naravnost pove	Iskrenost otrok	S sogovorniki	Evalvacija	Strategija
AE94	Čas je pomemben, prostor, varen odnos, varen prostor, predvidljivost v odnosu	Pomemben čas, proctor, varen odnos, predvidljivost			Pogoj
AE95	veliko, da so tudi starši pripravljeni naredit svoje korake, prevzeti odgovornost, pa na sploh so naklonjeni temu, da otrok hodi sem	Starši prevzamejo odgovornost, pripravljeni da otrok hodi k SD	Odgovornost za spremembe	Sogovornik	Dejavnik
AE96	če starš ne dovoli otroku da pride, nimam nobene moči več	Starš odloča, če otrok hodi	Odgovornost za spremembe	Sogovornik	Dejavnik
AE97	fino, ker so mi že takoj ponudili da grem na izobraževanje za začetnike v svetovalni službi	Na začetku poti ponudili izobraževanje za začenikr	Strokovna rast		Pogoj
AE98	Moraš izbirat izobraževanja, ki ti pašejo. Ki so za tvojo situacijo uporabna	Izbiraš uporabna izobraževanja	Strokovna rast		Pogoj
AE99	izobraževanja so, ampak dostikrat niso dovolj specifična, konkretna	Izobraževanja dostopna, a ne dovolj uporabna	Strokovna rast		Pogoj
AE100	predavajo ljudje, ki niso dovolj praktični, nimajo znanja iz terena	Predavatelji brez praktičnih izkušenj	Strokovna rast		Pogoj
AE101	pa moraš potem spet imeti čas, da to uporabljaš, to ponotranjiš	Čas za ponotranjanje novih znanj	Strokovna rast		Pogoj
AE102	zelo vesela, ko dobimo kakšno res izobraževanje z delavnicami	Izobraževanja z delavnicami dobrodošla	Strokovna rast		Pogoj
AE103	veliko raziskovanja, ker na primer socialni delavci res nismo toliko opremljeni na področju na primer travm	Raziskoavnjne na področjih, kjer neopremljeni	Teoretska predznanja		Pogoj
AE104	Premalo imamo znanja s področja psihologije, področja ukrepov, morda neke regulacije, živčnega sistema, biološke podlage vedenja in to je veliko raziskovanja	Premalo znanja na področju psihologije, ukrepv, regulacije, živčnega Sistema, bioloških potreb	Teoretska predznanja		Pogoj
AE105	Tu lahko veliko zafrkneš, res moraš biti zverziran v tem in mi nismo dosti	Nismo dosti zverzirani na področjih	Teoretska predznanja		Pogoj
AE106	Na dnevni ravni iščeš rešitve, priročnike	Dnevno iščep rešitve, priročnike za konkretne primere	Strokovna rast		Pogoj

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AE107	upoštevaš vse notranje in zunanje dejavnike, ki vplivajo na situacijo pri otroku	Upoštevanje vseh dejavnikov	Strokovna rast		Pogoj
AE108	raziskovanje je ves čas prisotno in pomembno	Raziksovanje stalno in pomembno	Strokovna rast		Pogoj
AE109	faks te na neke osnove pripravi, dobiš znanje	Faks pripravi za osnove	Pozitivna izkušnja	Študij	Pričakovanja o praksi
AE110	6 predmetov metodologije, ki jo nihče od nas, ki delamo v praksi ne bomo nikoli uporabljali	Meteodologija ni uporabna v praksi	Negativna izkušnja	Študij	Pričakovanja o praksi
AE111	modulu duševno zdravje greš res v globino in si vržen v situacije in zdaj moraš plavat	Na modulu v globino, plavaš v situacijah	Pozitivna izkušnja	Študij	Pričakovanja o praksi
AE112	Potem gre pa naprej in po tem dobiš informacije, lahko bi pa še to in to, lahko bi s tem uporabnikom še to, lahko mu daš veljavo, da on pa tebi pomaga v tej nalogi	Plavaš v situacijah in se učiš z refleksijo	Pozitivna izkušnja	Študij	Pričakovanja o praksi
AE113	nismo dovolj opolnomočeni za to kje sploh poiskati informacije in kako se na tej kritični točki sploh odzvat	Pomanjkljivo znanje iskanja informacij, odzivov	Negativna izkušnja	Študij	Pričakovanja o praksi
AE114	en velik kriterij tudi osebna rast	Kriterij osebna rast	Podpora za SD		Pogoj
AE115	nimamo nobene podpore	Ni podpore za osebno rast	Podpora za SD		Pogoj
AE116	Nimamo intervizije, supervizije	Ni možnosti	Intervizija, supervizija		Pogoj
AE117	Jaz kar pokličem kakšno kolegico, pa super je da se tu toliko dobro razumemo	Pokličem kolegico za pogovor	Intervizija		Pogoj
AE118	vzgojni zavod, ki je organiziral intervizije	Intervizije preko vzgojnega zavoda	Intervizija		Pogoj
AE119	dobiš potrditev, da se stvari vsem dogajajo, da vsi kdaj ne vemo kako reagirat, da lahko narediš vse in še vedno ne bo šlo	Vsem se podobno dogaja, ne vemo reagirati, narediš vse, še vedno ne gre	Intervizija		Pogoj
AE120	razbremenitev in tudi potrditev, ko kaj rečeš in potrdijo to kot dobro idejo, bodo poskusili vključiti tudi v njihovo prakso	Razbremenitev, potrditev dobrih idej	Intervizija		Pogoj
AE121 AE122	preverjanju kvaliteto je tako, da jaz bi tu z otroci lahko delala karkoli ne bi nihče nič vedel	Lahko bi z otroci delala karkoli Nihče ne ve kaj delam	Preverjanje vodstva Preverjanje vodstva		Strategije Strategije
AE123	Težko preveriš koliko oseba dela	Težko imeti nadzor	Preverjanje vodstva		Strategije
AE124	Na koncu je v teh poklicih tako vsaka stvar odvisna od človeka, ki dela	Odvisno od strokovnega delavca	Naravnanost SD		Pogoj

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AE125	birokracije je res veliko in problem je, ker ti veliko časa vzame	Birokracije veliko, vzame čas	Birokracija		Dejavnik
AE126	sistem res rigiden	Rigiden sistem	Birokracija		Dejavnik
AE127	Problem je tu spet čas, pa res se moraš posvetiti stvarem	Problem čas, moraš se posvetit	Birokracija		Dejavnik
AE128	Jaz sem prvič in res bi morala preštudirati vse informacije, ampak lahko vsako področje počasi	Začetnica moram preštudirat, a vsako področje gre počasi	Strokovna rast		Pogoj
AE129	z letnimi ocenami	Ocenjana z letnimi ocenami	Preverjanje vodstva		Strategija
AE130	dobiš feedback od vodstva, od sodelavcev, od ravnatelja	Povratna informacija vodstva, ravnatelja, sodelavcev	Preverjanje vodstva		Strategija
AE131	Če te ni strah tudi vprašaš	Če iščeš refleksijo, dobiš	Preverjanje vodstva		Strategija
AE132	letna ocena, potem imaš tudi delovno uspešnost	Letna ocean in delovna uspešnost	Preverjanje vodstva		Strategija
AE133	sistem, ki ti morda ne pove prav veliko	Ni konkretnih informacij	Preverjanje vodstva		Strategija
AE134	Brez kriterijev, dejavnikov, ciljev ne moreš dela evalvirati	Raziskovanje kriterijev omogoča evalvacijo	Raziskovanje		Kriterij
AE135	strukturirali na katera področja naj pazim, kje delam sploh in kje na kakšnem je kaj, kar bi se dalo izboljšat, ali na tem delati	Všeč strukturiranje, boljši vpogled	Raziskovanje		Kriterij
AE136	ozavestiti je treba naš način dela	Ozavestiti način dela	Raziskovanje		Kriterij
AE137	raziskovanje je zagotovo zelo uporabno, za nas in za tiste, ki prihajajo še za nami	Pomembno za vse generacije SD	Raziskovanje		Kriterij
AE138	vidijo kaj sploh je socialno delo, kaj obsega, da ni samo 1:1, izdajanje odločb in podobno	REalen vpogled v delo	Raziskovanje		Kriterij
AE139	kritična do svojega dela ves čas razmišljam in najdem kaj bi bilo lahko boljše, kako bi bolje nekaj zverbalizirala, ubesedila, se lotila nečesa	Zaradi samokritike stalno iščem izboljšave prakse	Samorefleksija	Evalvacija	Strategija
AE140	razočarana nad sistemom	Razočaranje	Pravila	Institucija	Dejavnik
AE141	za kakega otroka naredim vse, na primer da otroka seznanim, da predam stvari naprej na CSD, mi to ne da neke zadostitve	Strokovno naredim vse, a to ne da zadostitve	Čustvena vpletenost	SD	Dejavnik
AE142	Tudi, da si naredil vse je zelo širok pojen in vedno lahko še	Strokovno naredil vse, a vedno lahko še	Končni izid		Kriterij
AE143	da si naredil vse, saj to narediš in se tega zavedaš, ampak jaz imam še vedno dilemo s tem občutkom nemoči, ko nimaš več nič oprijemljivega, da bi lahko naredil, se ti pa vedno nekaj	Strokovno naredil vse, a občutek nemoči, ni pričakovanega izida	Končni izid		Kriterij

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
	izmuzne, ne dobiš tistega kar si si zastavil, kljub vsemu trudu, delu s starši, institucijami				
AE144	Moraš biti zelo prilagodljiv, saj nikjer ne dobiš vsega znanja na svetu	Prilagodljiv, ker ne dobiš vsega znanja	Študij		Pričakovanja o praksi
AE145	velika podpora, če bi bili res seznanjeni na čem vse se dela, ker je v resnici čisto drugače	Informirani o konkretni praksi in delu	Študij		Pričakovanja o praksi
AE146	imamo v socialnem delu mi delavci čisto različne funkcije na primer v zdravstvenih ustanovah, kjer je veliko pisanja poročil, na CSD je spet odvisno od področja, šolstvo, domovi za starejše, na nevladnih organizacijah pisanje razpisov je spet čisto nekaj drugega	Različne delovne naloge glede na delovno mesto, področje	Študij		Pričakovanja o praksi
AE147	vsi usmerjeni v dobro za posameznika, iskat vire moči, delovni odnos	Usmerjenost v korist sogovornika, vire moči, delovni odnos	Pozitivna izkušnja	Študij	Pričakovanja o praksi
AE148	res dobil in smo to res ponotranjili. Konec koncev pa je to bistvo v SD in to smo res dobili	Ponotranjili bistvena znanja, ki nujno potrebna	Pozitivna izkušnja	Študij	Pričakovanja o praksi

SOCIALNA DELAVKA DOM STAREJŠIH OBČANOV - AF

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AF1	zelo pomembno, to tudi vedno povem, da vsak ki pride v dom ve, kdo je socialna delavka	Stanovalci vedo kdo socialna delavka	Metode dela		dejavnik
AF2	delo obsega delo s svojci, z zunanjimi institucijami, veliko s CSD, Rdečim križem	Delo s svojci, zunanjimi institucijami, CSD, Rdeči križ	Socialna mreža		Dejavnik
AF3	Problem pa e res sama birokracija, tu jaz vidim res največjo stisko	Največja stiska birokracija	Birokracija		Dejavnik
AF4	za najpomembnejšo stvar, ljudje ki so tukaj, zanje ni tistega pravega časa	Za ljudi, ki najpomembnejši ni časa	Čas		Pogoj
AF5	v socialni službi nismo sodniki, ne morem se postavit na nobeno stran, ampak lahko samo poslušam in poskusim najti skupne tirnice. Izogibam pa se sojenju	Socialne delavke ne sodimo, poslušamo, iščemo možne rešitve	Strokovno znanje	SD	Dejavnik
AF6	odvisno tudi od osebnosti socialne delavke, kako ona definira svoj uspeh	Odvisno kako SD definira uspeh	SD		Kriterij
AF7	hiša polna, ker sprejemamo stanovalce in to je formalni uspeh	Formalni uspeh, da zapolnjene kapacitete	Preverjanje vodstva		Strategija

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AF8	rešimo neko stisko	Rešitev stiske	Končni izid		Kriterij
AF9	Take zgodbe mene držijo pokonci	Dobre zgodbe držijo pokonci	Končni izid		Kriterij
AF10	uspešnost spet govorimo na dnevni ravni, na daljšem časovnem obdobju niti ne moremo, ker je tako razgibano in ta uspešnost včasih niti ni odvisna od samih nas	Uspešnost na dnevni ravni, daljše težko vrednotimo, preveč spremenljivo, ni odvisno le do nas	Samorefleksija	Evalvacija	Strategija
AF11	uspešnost, da vem da sem nekaj dobrega naredila, oziroma da dobim ta feedback od stanovalcev	Uspešno, da dobro naredila in povratna informacija stanovalcev	Povratna informacija	Sogovornik	Kriterij
AF12	stvari spreminjajo in kar je nekaj časa veljajo za uspeh, zdaj v nekem obdobju več ni uspešno	Spremembe pogojev, kaj deluje, kaj uspešno	Družbene spremembe		Dejavnik
AF13	Za to pa bi bilo potrebno spremeniti sistem, ker brez tega ni možnosti in menim, da je to mnenje vseh socialnih delavk	Splošno mnenje socialnih delavk, da potrebne sistemske spremembe	Opolnomočenje stroke		Kriterij
AF14	preveč birokracije in pričakovanj	Preveč birokracije, pričakovanj	Birokracija		Dejavnik
AF15	če se ne ozremo na naše lastne potrebe, potem ne moremo pričakovati rezultata, kot si ga nadajamo	Upoštevanje potreb socailnih delavk, potem ne more biti pričakovanih rezultatov	Podpora socialnim delavkam		Pogoj
AF16	kriterij uspešnosti je zadovoljstvo stanovalcev, zasedenost kapacitet v domu, timski sestanki, povezovanje in ne samo znotraj, tudi zunaj doma	Kriterij zadovoljstvo stanovalcev, zasedenost kapacitet, timski sestanki, povezovanje znotraj in zunaj doma	Sogovornik, institucija, socialna mreža		Kriterij
AF17	Pretok informacij in to je zame kriterij in potencial, da pridemo do želene točke	Pretok informacij kriterij za rezultate	Strokovno delo znotraj institucij		Pogoj
AF18	kdaj narejeno iz res dobrih namenov, lahko situacija sama pokaže, da tudi stanovalci sami niso ozavestili vseh možnih pasti, trenj do katerih lahko pride	Kvalitetno delo, a na strani sogovornikov niso vsi dejavniki ozaveščeni	Odgovornost za spremembe	Sogovornik	Dejavnik
AF19	vidimo in lahko ponudimo in nekaj kar je bilo sprva logično in samoumevno, vidimo da se lahko ljudje skozi razmere spremenijo in zaradi tega je vedno veliko prilagajanja	Delamo v smeri željenih ciljev, a ljudje se skozi čas spremenijo, potrebno prilagajanje	Odgovornost za spremembe	Sogovornik	Dejavnik
AF20	masa ljudi je velika in vedno več ljudi je brez urejenih določenih stvari in je potrebno veliko dela. Tu govorim o manjku	Vedno več ljudi z večjimi potrebami, posledično manko socialnih delavk	Premalo socialnih delavk	Institucija	Dejavnik
AF21	zadovoljstvo sodelavcev, če smo med sabo zadovoljni, če so dobri odnosi je tudi pokazatelj uspeha	Zadovoljstvo sodelavcev, dobri odnosi	Odnos s sodelavci	Institucija	Dejavnik
AF22	odnos s svojci, skupnosti kot take	Odnos s svojci, skupnostjo	Socialna mreža		Dejavnik

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AF23	vsi samo ljudje in tudi mi lahko izgorimo, če se pravi čas ne bo nekaj začelo v tej smeri	Izgorelost, če v sistemu ne bo sprememb	Premalo socialnih delavk	Institucija	Dejavnik
AF24	vsaka pride s svojim življenjem, svojo zgodbo in vse zgodbe so različne	Različna življenja, zgodbe socialnih delavk	Osebno razpoloženje	SD	Dejavnik
AF25	Delovni odnosi pa so osnova	Osnova delovni odnos	Odnos		Dejavnik
AF26	če ni dober delovni odnos ne more biti delo dobro izvedeno	Delovni odnos pogoj dobrega dela	Odnos		Dejavnik
AF27	ni odnosa se tudi pretok informacij posledično zmanjša in to ni dobro	Brez odnosa manjši pretok informacij	Odnos		Dejavnik
AF28	že pri sodelavcih se to vidi	Pripravljenost sodelavcev za delo	Strokovno delo znotraj institucije		Pogoj
AF29	komuniciram predvsem zelo praktično in direktno	Direktna, praktična komunikacija	Metode dela		Dejavnik
AF30	povem, naj povejo kakor si mislijo, brez ovinkarjenja in nobena stvar ni narobe	Sogovornik naj bo direkten, nič ni narobe	Metode dela		Dejavnik
AF31	Stanovalci tudi to začutijo in pridejo	Stanovalci začutijo, takoj pridejo	Odnos		Dejavnik
AF32	Stanovalci tudi vejo kdo sem in to je meni bistveno, da vsak stanovalec in svojec ve kje me najde	Stanovalci vedo, kdo sem, kje me najdejo	Metode dela		Dejavnik
AF33	če jim zmanjka sogovornika, morda na področju, ki ni njihovo, me lahko še vedno kontaktirajo in bom jaz tisti vmesni člen	Pripravljena biti vmesni člen, če jim zmanjka na kakem področju sogovornika	Odnos		Dejavnik
AF34	ljudje dobijo informacije v svoji stiski, ki jih rabijo, ali z mano ali preko mene	Ljudje v stiski dobijo informacije, za to jaz tukaj	Odnos		Dejavnik
AF35	Ja, psihologija starostnika, potrebe starostnika, vrednota	Psihologija starostnika, potrebe, vrednote starostnikov	Strokovno predznanje		Pogoj
AF36	znanja o socialni bližini, zdaj osamljenost pri sogovornikih tudi igra veliko vlogo	Znanja o socialni bližini, osamljenost pomemben dejavnik	Strokovno predznanje		Pogoj
AF37	znanja potrebujemo tudi iz področja demence	Znanje o demenci	Strokovno predznanje		Pogoj
AF38	bistveno da malo vemo kako komunicirat s starim človekom, se zavedat težavnosti teh odločitev, dinamike družinske	Znam komunicirati z osebo, zavedati težavnosti, dinamike, odločitev	Strokovno predznanje		Pogoj
AF39	fakulteta osnovna znanja in izhodišče	Fakulteta da izhodišče	Strokovno predznanje		Pogoj
AF40	želela več praktičnih znanj	Več praktičnih znanj	Strokovno predznanje		Pogoj

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AF41	začetke mi je bilo všeč, da sem bila vržena v komunikacijo in sem se sama naučila približat starostniku, vzpostavit te kontakte	Začetek prakse vržena v situacijo in se učila približat starostniku, vzpostavit kontakt	Strokovna rast		Pogoj
AF42	literaturo vedno lahko najdemo, ne opremi, opolnomoči te pa, da bi ti to v praksi lahko udejanil	Literatura te ne opolnomoči za praktično delo	Strokovna rast		Pogoj
AF43	"obleka", ampak še vedno je človek tisti, ki jo nosi	Literatura le obleka, ki jo mora socialna delavka nositi	Strokovna rast		Pogoj
AF44	predsodki, ki jih nekateri socialni delavci zagotovo imajo	Delo na predsodkih	Strokovna rast		Pogoj
AF45	ozavesti in da v ospredje, pa je stvar posameznika	Ozavestiti predsodke stvar posameznika	Naravnanost SD		Pogoj
AF46	stari ljudje te veliko lahko tudi naučijo zate, ne samo za stroko	Učenje od starih ljudi, osebnostno, ne le za stroko	Strokovna rast		Pogoj
AF47	skupaj s starostniki raste tudi stroka, saj oni so naša učna baza	Učenje od starih ljudi rast stroke same	Strokovna rast		Pogoj
AF48	spreminjajo se tudi stvari, ne bom rekla, da vedno na boljše, ampak moramo stvari na tak način tudi vzet	Stroka se spreminja, ne vedno na boljše	Strokovna rast		Pogoj
AF49	Ena vrsta preverjanja je evalvacija	Preverjanje z evalvacijo	Evalvacija		Strategija
AF50	pustim izbiro, da povejo tisti, kar želijo, da mi vemo o njih	Sogovornik izbira, kaj bo delil	Pripravljenost	Sogovornik	Dejavnik
AF51	nastavimo določene načrte in jih na pol leta poskusimo evalvirati in spremljati njihove odzive	Načrte evalviramo na pol leta, spremljamo odzive	Znotraj institucije	Evalvacija	Strategija
AF52	kazalnik so tudi proste postelje, ki kaže statistiko koliko časa traja med posamezno sprostitvijo in sprejemom novega stanovalca	Kazalnik proste postelje, čas do sprejema novega stanovalca	Preverjanje vodstva		Strategija
AF53	zadovoljstva stanovalcev so letne ankete, s katerimi ocenjujemo	Zadovoljstvo stanovalcev z letnimi anketami	Preverjanje vodstva		Strategija
AF54	sprotni razgovori kot taki in evalvacije	Spretni razgovor in evalvacija	S sogovorniki	Evalvacija	Strategija
AF55	Preko teh tudi postavljamo načrte	Načrtovanje po evalvaciji	S sogovorniki	Evalvacija	Strategija
AF56	anketa zadovoljstva in evalvacije formalne	Formalne ankete zadovoljstva, evalvacije	Preverjanje vodstva		Strategija
AF57	Kazalniki so pa bolj sprotni pogovori, jaz včasih naredim kaka preverjanja popolnoma spontano	Kazalniki so sprotni pogovori, spontana preverjanja	S sogovorniki	Evalvacija	Strategija
AF58	drugo ogledalo so mi pa gotovo svojci	Ogledalo uspeha svojci	S sogovorniki	Evalvacija	Strategija
AF59	potrdijo ali ovržejo kakšno vnaprej predvideno situacijo, predvidevanje	Svojci potrdijo ali ovržejo predvidevanje	S sogovorniki	Evalvacija	Strategija

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AF60	pisarno opremit slikovno, ni toliko institucionalno okolje	Slikovno opremljena pisarna, ni institucionalno okolje	Prostor		Pogoj
AF61	sem v pritličju in dostopna vsem	Dostopnost vsem	Prostor		Pogoj
AF62	procesi peljejo v tistem prostoru, kjer se mi stanovalec v tistem trenutku počuti najbolj varno	Fleksibilen prostor glede na počutje sogovornika	Prostor		Pogoj
AF63	kriteriji dobrega počutja in zasebnosti dobro upoštevani	Nujno upoštevanj kriterij dobrega počutja in zasebnosti	Prostor		Pogoj
AF64	Veliko že rastemo s stanovalci	Rast s stanovalci	Podpora za SD		Pogoj
AF65	veliko pa pozabimo rast	Pozabimo rasti	Podpora za SD		Pogoj
AF66	pride tudi izgorelost lahko in osebnostna rast se zaustavi	Z izgorelostjo se osebnostna rast ustavi	Podpora za SD		Pogoj
AF67	rastemo veliko skupaj z uporabniki, iz vseh teh odnosov skupaj z njimi, pa s svojci	Osebnostna rast z uporabniki, odnosi, tudi s svojci	Podpora za SD		Pogoj
AF68	učijo samo stanovalci, zase veliko dobiš tudi od svojcev, njihov pristop, njihov način, pripravljenost in veliko dobiš za življenje tukaj	Osebno rasteš s stanovalci, svojci, njihov pristop, način, pripravljenost je učenje za življenje	Podpora za SD		Pogoj
AF69	sam padeš prvič v ta kolesje, kakor sem padla jaz, je pa res zoprno se postavit, ker za to rabiš dlje časa	Ob izgorelosti rabiš veliko časa, da se postaviš	Izgorelost	SD	Dejavnik
AF70	Osebnostna rast definitivno ja, jo pa omejuje sistem	Osebnostno rast omejuje sistem	Strokovna rast		Pogoj
AF71	imaš občutek, da si dal vse, želel bi pa še, pa nimaš te možnosti ker nimaš pogojev, sistem to ne dopušča in mentaliteta	Strokovno dal vse, a veš da še možnosti, a omejen s sistemom, mentaliteto sistema	Strokovna rast		Pogoj
AF72	in sigurno osebnostno rastem, ampak na drugi strani tudi izgorevam	Na eni strain rasteš, drugi izgorevaš	Strokovna rast		Pogoj
AF73	zabriše meja in niti ne veš da rasteš, ker imaš občutek, da se sesuvaš	Zabrisane meje med rastjo in sesuvanjem	Strokovna rast		Pogoj
AF74	čutim posledice stresa, obremenitev in ti pride do živega tudi na osebnostni ravni, ko vidiš da se boriš z mlini na veter	Posledice stresa, obremenitev, boriš se z mlini na veter	Izgorelost	SD	Dejavnik
AF75	socialne delavke imajo zelo dobre samozaščitne mehanizme	Nekatere SD z dobrimi zaščitnimi mehanizmi	Meje	SD	Dejavnik
AF76	Pri meni pa ni ravno tako, pravno formalno če kdo pride po nasvet, da bi jaz rekla, da nimam prostora, ali da sem že dala vse informacije. Nikoli ne naredim tega, ne morem	Nikogar ne zavrnem, ne rečem, da sem vse opravila, ne morem	Meje	SD	Dejavnik

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AF77	Vsaka socialna delavka pride na delo s svojo miselnostjo, svojo vsebino ali ma razčiščene neke vrednote, travme, predsodke in ali prenaša to na svoje stranke	Miselnost, vsebina, razčiščene vrednote, travme, predsodke, to se kaže v odnosu	Meje	SD	Dejavnik
AF78	raznoliko mnenje o socialnem delu	Različna mnenja o stroki	Opolnomočenje stroke		Kriterij
AF79	napačne predstave kakšno moč socialni delavci imajo	Napačne predstave o moči socialnega dela	Opolnomočenje stroke		Kriterij
AF80	"ko bo osebnostno rastla stroka, bomo lahko rastli tudi mi socialni delavci z njo"	Z rastjo stroke, bomo lahko rastli tudi socailni delavci	Opolnomočenje stroke		Kriterij
AF81	Dokler ne bo tega suporta za nami, se tudi mi ne bomo mogli osebnostno opolnomočit in stopit ven	Brez podpore se ne moremo opolnomočit	Opolnomočenje stroke		Kriterij
AF82	predavanjih iz fakultete, drugih smeri o načinih pomoči, ampak kje smo mi v tej zgodbi	Predavanja o načinih pomoči, kje pomoč socialni delavki	Podpora za socialno delavko		Pogoj
AF83	če nismo mi zdravi, ne morejo biti naši sogovorniki	Če mi nismo zdravi, ne morejo biti sogovorniki	Podpora za socialno delavko		Pogoj
AF84	podpori stroke kot stroke, da smo ob bok psihologom, psihiatrom, pa ne ob bok enakovredno, ampak prepoznani kot strokovnjaki	Opolnomočenje stroke, da enakovredni drugim strokam	Opolnomočenje stroke		Kriterij
AF85	Supervizije nimamo	Ni supervizije	Supervizija		Strategija
AF86	za našo stroko ni poskrbljeno	Ni poskrbeljon za stroko	Supervizija		Strategija
AF87	strah, da se človek ne bi odprl, ker so vedno tudi stvari, ki se tičejo širše dinamike in se ljudje mogoče ne odprejo toliko v superviziji	Strah, da povedano vpliva na širšo dinamiko v intituciji, ljudje se ne bi odprli	Supervizija		Strategija
AF88	bistvena stvar, ki te tudi opolnomoči, da imaš nekje možnost to dati iz sebe	Bi opolnomočila,daš iz sebe	Supervizija		Strategija
AF89	Supervizija bi bila super, priporočena je, bi si pa želela, da bo tudi prilika, da se udejanji	Bi si želela, da se uresniči	Supervizija		Strategija
AF90	Intervizije pa ni v tem smislu, ker se nikoli ne ustavimo in vzamemo časa	Za intervizijo si ne vzamemo časa	Intervizija		Strategija
AF91	obvezno bi bilo to vzpostavit	Potreba po vzpostavitvi	Intervizija		Strategija
AF92	čisto v mejah	Spodbuja v mejah	Preverjanje vodstva		Strategija
AF93	Moje stališče je, nič brez starega človeka, ne glede na razne pravilnike	Vedno se vključi sogovornika, ne glede na pravilnike	Naravnanost SD		Pogoj
AF94	Meni je pomembno, da bo star človek vedel in razume	Pomembno, da star človek seznanjen in se zaveda	Naravnanost SD		Pogoj

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AF95	Razumem zaposlene, razumem vodstvo, ampak bistvo so mi pa ljudje	Razumevanje zahtev sodelavcev, a bistvo sogovorniki	Naravnanost SD		Pogoj
AF96	Vodstvo pa odvisno kako to podpira, odvisno koliko smo socialne delavke vztrajne, če sem iskrena	Odvisno koliko vodstvo podpira, koliko strokovne delavke vztrajne	Spodbuda	Vodstvo	Dejavnik
AF97	vedno direktor možnost naredit po svoje, ampak žal brez mene	Direktor lahko naredi po svoje, brez podpore socialne delavke	Nadzor	Vodstvo	Dejavnik
AF98	to je moje strokovno mnenje in zaradi njega sem tuka	Stati za svojim strokovnim mnenje	Nadzor	Vodstvo	Dejavnik
AF99	Direktor ima vedno možnost kot strokovni vodja svojo voljo potegnit, moja dolžnost je pa, da svoja nestrinjanja izrazim	Direktor lahko samovoljno odloča, dolžnost socialne delavke, da izrazi strokovno mnenje	Nadzor	Vodstvo	Dejavnik
AF100	Direktorja socialna služba ne more povozit, ampak ga pa lahko opozori na neke vidike	Ne moreš vplivati na odločitve vodstva, lahko izraziš mnenje	Nadzor	Vodstvo	Dejavnik
AF101	na vodilnih pozicijah ljudje, še sploh v socialno varstvenih zavodih, ki imajo socialne veščine	Nujno, da na vodilnih pozicijah ljudje s socialnimi veščinami	Spodbuda	Vodstvo	Dejavnik
AF102	direktor pa mora biti tisti, ki ta socialni vidik zagovarja	Direktor zagovarja socialni vidik institucije	Spodbuda	Vodstvo	Dejavnik
AF103	Absolutno	Raziksoavnje kriterijev pomembno	Raziskovanje		Kriterij
AF104	čeprav jih niti ne spremljajo tako podrobno, oziroma jih ne ozavestimo kot tako, ampak ti definitivno dajo dober notranji občutek	Ne ozavestiš kriterije, ne spremljaš podrobno, ampak dajo dober notranji občutek	Raziskovanje		Kriterij
AF105	Dajmo se dobit, predebatirat, kje se lahko srečamo	Komunikacija, kje se lahko srečamo	Prilagodljivost	SD	Dejavnik
AF106	Ker bi bila jaz ista in jaz jim dam to vedeti in ko se tudi na ta človeški način odpreš, te ljudje tudi začutijo in vidijo tvoj doprinos domu	Razumevanje sogovornikov, to ubesediš, oni začutijo tvoj doprinos	Odnos		Dejavnik
AF107	poslušam in tudi ustavim nespoštljivo komunikacijo	Poslušam, ampak ustavim nespoštljivo komunikacijo	Meje	SD	Dejavnik
AF108	Ne glede na izid je meni pomembno, da sem naredila vse in vložila v delo	Pomembno, da naredila, vložila vse, ne izid	Konstruktivno delo	SD	Kriterij
AF109	Če smo vsi pomirjeni, da smo naredili kar smo lahko po svojih zmožnostih, četudi nam življenje žal ni bilo naklonjeno, ne gledam nazaj in si tukaj ne očitam	Če pomirjena, da sem naredila vse po zmožnostih, ne gledam nazaj, ne očitam	Konstruktivno delo	SD	Kriterij
AF110	žal ni vsak socialni delavec socialni delavec, četudi ima tako izobrazbo	Ni vsak socialni delavec z izobrazbo tudi naravnan za socialno delo	Naravnanost SD		Pogoj

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AF111	Določene težave z zdravjem se že kažejo, ne vem pa do kje si jih želim potencirati	Težave z zdravjem, do kam potencirati	Izgorelost	SD	Dejavnik
AF112	osnoven problem, ki mislim, da ga imamo kar vse socialne delavke v domovi	Problem vseh socialnih delavk v domovih	Izgorelost	SD	Dejavnik
AF113	stroka socialnega dela ena zelo, zelo raztegnjena vrvica, ki samo čaka da jo bo nekdo počil in bo razpadlo vse kar imamo	Stroka socialnega dela na meji, da razpade	Opolnomočenje stroke		Kriterij
AF114	rada to kar delam, ampak usiha ta začetni elan, tudi zaradi kolektiva	Rada imam delo, a začetni elan usiha	Podpora za SD		Pogoj
AF115	kolektiv pod stresom, poleg vseh ostalih dejavnikov, to zelo otežuje delo	Stres celotnega kolektiva otežuje delo	Opolnomočenje stroke		Kriterij
AF116	seveda začela na tem	Začetna rešitev več socialno delavskega kadra	Premalo socialnih delavcev	Institucija	Dejavnik
AF117	supervizije, sprememba, opolnomočenje domov	Supervizije, opolnomočenje domov	Opolnomočenje stroke		Kriterij
AF118	imamo nekoga, ki stopi za nami	Nekdo stoji za socialnim delavcem	Podpora za SD		Pogoj
AF119	ima tudi sociala nekoga, ki bi nas v naših prizadevanjih podprl, ker res te prave podpore pa tako domovi, kakor tudi socialna stroka vsa nima	Nekdo podprl prizadevanja, ni podpore v celotni stroki	Podpora za SD		Pogoj
AF120	Od socialnih delavcev pričakujejo, da smo tu za stiske ljudi	Tu za stisko ljudi	Podpora za SD		Pogoj
AF121	če nimamo enega papirčka, je pa naše delo razvrednoteno	En papir razvrednoti delo	Opolnomočenje stroke		Kriterij
AF122	več šteje čas, ki ga preživim s stanovalcem, kakor pa ko pišem en zapis o njem, namesto da bi bila z njim	Čas s sogovornikom več šteje kot spis o njem	Opolnomočenje stroke		Kriterij
AF123	papir je dokazovanje našega dela in tukaj smo mi sfalili	Zgrešeno, da zapisi kriterij za delo	Opolnomočenje stroke		Kriterij
AF124	kot noč in dan	Popolnoma spremenjena	Študij		Pričakovanja o praksi
AF125	Študij in pripravništvo je bil samo informativni uvod	Študij, pripravništvo informativni uvod	Študij		Pričakovanja o praksi
AF126	dobro pripravništvo, ki me je zelo malo opremilo	Dobro pripravništvo, a malo opremilo	Študij		Pričakovanja o praksi
AF127	samo delo ni presenetilo, me je pa presenetila količina, ko se truma ljudi zgrne in pričakuje odgovore, ki pa v večini res niso v moji domeni	Ni presenetil način dela, ampak količina dela, potreb	Študij		Pričakovanja o praksi

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
		sogovornikov, vprašanj, ki niso namenjena meni			
AF128	količina dela je čisto presenetila, sam način dela, zaradi dobrega pripravništva ne	Na način dela pripravilo pripravništvo, ne na količino	Študij		Pričakovanja o praksi

SOCIALNA DELAVKA DOM STAREJŠIH OBČANOV - AG

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AG1	človek odprt, zrel, fleksibilen	SD odprt, zrel, fleksibilen	Naravnanost SD		Pogoj
AG2	zna razmišljati s svojo glavo in iskati rešitve tam, kjer se zdi, da jih sploh ni	SD prilagodljiv, inovativen, razmišlja s svojo glavo	Prilagodljivost	SD	Dejavnik
AG3	iz povratnih informacij svojcev in uporabnikov	Povratne informacije svojcev, sogovornikov	Povratne informacije	Sogovornik	Kriterij
AG4	oni zadovoljni, potem jaz vem, da sem dobro opravila svoje delo	Njihovo zadovoljstvo kriterij za moje delo	Razpoloženje	Sogovornik	Kriterij
AG5	socialni delavci, ki pridemo v prakso vidimo, da iz teorije si ne moremo toliko pomagat, ampak vseeno pa si lahko	V praksi si s teorijo ne moremo toliko pomagat, a vseeno lahko	Strokovno znanje	SD	Dejavnik
AG6	delovnega odnosa, te zadeve res pijejo vodo	Delovni odnos učinkovit	Odnos		Dejavnik
AG7	Največ pa ti da kilometrina	Praktične izkušnje	Strokovno znanje	SD	Dejavnik
AG8	Slabe izkušnje in dobre izkušnje, največ pa se največ naučiš iz slabih	Največ se naučiš iz slabih praktičnih izkušenj	Strokovno znanje	SD	Dejavnik
AG9	osebnih dogajanj ne moreš izklopit	Osebnih dejavnikov ne moreš zanemarit	Osebno razpoloženje	SD	Dejavnik
AG10	ko prideš v službo se spomniš s katerim namenom si tukaj	Namen s katerim v službi	Osebno razpoloženje	SD	Dejavnik
AG11	Veliko pa je tukaj tudi iskrenost	Iskrenost	Odnos		Dejavnik
AG12	ne vidim nobenega problema, če pride nek stanovalec, pa mu rečeš: "lejte, danes sem pa malo v slabi koži, ampak bom poskušala naredit kar se da"	Priznamo, da nismo v redu, ni slabega v tem	Odnos		Dejavnik
AG13	iskrenost je pomembna, nismo roboti in niti ne moremo biti	Iskrenost, človečnost pomembna	Odnos		Dejavnik
AG14	pošteno, da jih opozorimo, če mi kdaj nismo ok. Priznat si to	Pošteno, da sogovornike opozorimo, sebi priznamo	Odnos		Dejavnik
AG15	preverjamo čisto tehnično z anketami o zadovoljstvu na določene časovne razmike	Tehnično preverjanje z anketami v časovnih presledkih	S sogovorniki	Evalvacija	Strategija

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AG16	sprotnega feedbacka po telefonu, ali ste zadovoljni s kosilom, z bivanjem in podobno	Sprotne povratne informacije	S sogovorniki	Evalvacija	Strategija
AG17	delamo tudi evalvacije	Imamo evalvacije	S sogovorniki	Evalvacija	Strategija
AG18	jaz delam z dementnimi je ta njihov odziv itak zmanjšan	Evalvacija z dementnimi osebami omejena	S sogovorniki	Evalvacija	Strategija
AG19	Časa je vedno premalo, to je dejstvo	Premalo časa	Čas		Pogoj
AG20	zasuti z birokracijo in dejansko je včasih to, da če ni na papirju ne obstaja	Preveč birokracije, če ni zapisano, ne obstaja	Birokracija		Dejavnik
AG21	Veliko pogovorov se zgodi, pa jih nimaš nikjer pokazati	Pogovori, ki niso zapisani	Birokracija		Dejavnik
AG22	vsem socialnim delavkam v normativ prizna prva socialna pomoč	V normativ priznana prva socialna pomoč	Opolnomočenje stroke		Kriterij
AG23	tri dni na teden samo informiraš	Informiranje tri dni tedensko	Birokracija		Dejavnik
AG24	Če bi bilo to v normativu bi bilo nas več in potem bi imele tudi več časa za delo s samimi stanovalci	Prva socialna pomoč v normativu pomeni več socialnih delavk, pomeni več časa s stanovalci	Opolnomočenje stroke		Kriterij
AG25	Preveč je dela z zunanjimi in papirji	Preveč birokracije	Birokracija		Dejavnik
AG26	Izobraževanja so, kar se mene tiče zelo dobrodošla	Izobraževanja dobrodošla	Strokovna rast		Pogoj
AG27	izobraževanja začela ponavljati	Izobraževanja se ponavljajo	Strokovna rast		Pogoj
AG28	Fino bi bilo, da je več izobraževanj na temo opolnomočenja nas socialcev, da smo potem za druge boljše	Izobraževanja na temo opolnomočenja socialnih delavcev	Podpora za SD		Pogoj
AG29	Izobraževanja so velikokrat tudi preveč teoretična	Izobraževanja teoretična	Strokovna rast		Pogoj
AG30	na koncu si po navadi neke metode v praksi, ki se jih pa potem največkrat le preleti	Metode dela se le preleti na koncu	Strokovna rast		Pogoj
AG31	Večji poudarek bi moral biti metodam	Poudarek na metodah	Strokovna rast		Pogoj
AG32	izjemnega pomena, nujno, sploh v socialno varstvenem zavodu kjer jaz delam	Podpora vodstva izjemnega pomena	Spodbuda	Vodstvo	Dejavnik
AG33	zavedanje, da gre vseeno vse skozi naše roke je včasih bolj, včasih manj prepoznano pri vodstvu, ampak je to odvisno od organizacije	Vodstvo se mora zavedati, da gre večina odločitev preko socialne delavke	Vodstvo		Dejavnik
AG34	ko se kader menja je to zavedanje tudi vsakič znova treba to tudi vzpostavit	Z vsakim vodstvom potrebno vzpostaviti odnos	Vodstvo		Dejavnik
AG35	če ti vodstvo zaupa, ti res lahko delaš	Zaupanje vodstva omogoča konstruktivno delo	Spodbuda	Vodstvo	Dejavnik
AG36	Če pa moraš vsako stvar še njim vsako stvar razlagat in predajat, pa gre za to kar nekaj energije	Nadzor vodstva ti vzame veliko energije	Nadzor	Vodstvo	Dejavnik

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AG37	ko sem vložila določeno energijo v to, da sem pa res razložila svoje področje, je bilo pa tudi boljše	Spodbuda, ko vložila energijo v razlago področja dela	Spodbuda	Vodstvo	Dejavnik
AG38	Za to stalno zagovarjanje in utemeljevanje naše prakse, pa gre ful preveč energije	Stalno potrebno zagovarjati našo prakso vzame veliko energije	Nadzor	Vodstvo	Dejavnik
AG39	Trenutno ni možnosti, bi bile pa nujne	Ni supervizije, a nujna	Supervizija		Pogoj
AG40	zgubil pomen zdrave kmečke logike	Ni zdrave kmečke logike	Birokracija		Dejavnik
AG41	kadrovska moč bi zelo veliko rešila, da se okrepimo številčno	Kadrovska moč bi izboljšala kvaliteto	Premalo socialnih delavcev	Institucija	Dejavnik
AG42	z anketami o zadovoljstvu in osebnimi razgovori	Z anketami o zadovoljstvu in osebnimi razgovori	S sogovorniki	Evalvacija	Strategija
AG43	Definitivno je pomembno	Pomembno vključevanje socialne mreže	Socialna mreža		Dejavnik
AG44	Kako imaš s svojci zastavljeno in koliko se oni vključujejo bistveno vpliva na življenje stanovalca	Vključevanje svojcev vpliva na življenje stanovalca	Socialna mreža		Dejavnik
AG45	zapustil svoj dom in njegovi bližnji so edina povezava s svojim domom in to se tudi trudimo svojcem dopovedati, da rabimo njihov angažma	Ker svojci edini stik z domom, pomembno sodelovanje z njimi	Socialna mreža		Dejavnik
AG46	da se poslušamo med sabo, ampak tega je najmanj, mogoče 20%	Poslušanje med socialnimi delavkami in socialno mrežo	Socialna mreža		Dejavnik
AG47	Definitivno, sploh ker se mi zdi, da je naša stroka ostala malce zadaj	Pomembno raziskovanje, ker stroka zadaj	Raziskovanje		Kriterij
AG48	mi zdi da med sabo že vemo, treba je dati pomen nazaj naši stroki	Pomembno dati pomen nazaj stroki	Opolnomočenje stroke		Kriterij
AG49	izpostavit delavce iz prakse, ne odločevalce	Izpostavit delavce iz prakse, ne odločevalce	Raziskovanje		Kriterij
AG50	Odločevalci niso problematični, ampak so dejansko zgubili stik s prakso	Odločevalci nimajo stika s prakso	Raziskovanje		Kriterij
AG51	deje M. J. zelo všeč, ampak v praksi pa niso v taki meri izvedljive	Ideje iz teorije neizvedljive v praksi	Raziskovanje		Kriterij
AG52	katastrofa se mi zdi, da se nas meče vse v en koš	Socialne delavke iz drugih institucij ni za enako obravnavati	Opolnomočenje stroke		Kriterij
AG53	zafrknili, ko so začeli socialne delavce iz svetovalnih služb v šolah kenslat	Nestrinjanje z umikom socialnih delavcev iz svetovalnih služb v izobraževanju	Opolnomočenje stroke		Kriterij
AG54	Mi smo vstopna točka, to smo mi sposobni ocenjevat	Mi vstopna točka, ker imamo široko znanje ocenjevanja kako naprej	Opolnomočenje stroke		Kriterij

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AG55	Sociala, ki ima širino in je usposobljena prepoznat te stiske	Socailna delavka zna prepoznavati stiske	Opolnomočenje stroke		Kriterij
AG56	prva stvar, ki si jo moraš dati v glavo je, da nikoli ne boš mogel vseh rešiti	Zavedanje, da ne moreš vseh rešiti	Končni izid		Kriterij
AG57	če si ti opravil svoje delo korektno, ne glede na izid, boš zaspal z čisto vestjo	Če kvalitetno opravil delo, ni izid ključnega pomena	Končni izid		Kriterij
AG58	fokus na te male korake, tudi neuspešne izide lažje sprocesiraš	Osredotočenost na male korake pomaga pri neuspešnih	Končni izid		Kriterij
AG59	faksu poudarek na pogovor, čas s človekom	Poudarek na pogovor in čas s sogovornikom	Pozitivna izkušnja	Študij	Pričakovanja o praksi
AG60	bi bilo pa tudi fer, da nam na koncu povejo, da to kar so nam govorili je idealno socialno delo, ampak v praksi se čim prej soočite s tem, da tega pač ne bo	Prav, da nam povejo, kako se praksa razlikuje od teoretičnega znanja	Negativna izkušnja	Študij	Pričakovanja o praksi
AG61	podlaga je dobra	Podlaga študija dobra	Pozitivna izkušnja	Študij	Pričakovanja o praksi
AG62	več poudarka na prakso, izkušnje s prakse in tako naprej	Več poudarka na praksi	Negativna izkušnja	Študij	Pričakovanja o praksi
AG63	kaj lahko zafrknem tukaj v šoli, me bo vsaj usmeril profesor	Pridobivanje izkušenj na vajah	Pozitivna izkušnja	Študij	Pričakovanja o praksi
AG64	izpiti na socialnem delu ustni, trening za delo s stranko	Izpiti ustni, izkušnje	Strokovna naravnanost	Študij	Pričakovanja o praksi
AG65	dolgoročno to samo uvajanje in pomoč, ker te v socialnem delu tudi res vsak prime za besedo	Izkušnje za delo s sogovorniki v praksi	Strokovna naravnanost	Študij	Pričakovanja o praksi
AG66	Postavljat s svojci in sogovorniki je treba tudi mejo	Postaviti potrebno meje	Meja	SD	Dejavnik
AG67	mora pa tukaj tudi vodstvo stati za tabo	Vodstvo stoji za socialno delavko	Podpora	Vodstvo	Dejavnik
AG68	razumejo zakaj si to naredil, ker je bilo nujno	Razumevanje, da dejanja nujna	Podpora	Vodstvo	Dejavnik

SOCIALNA DELAVKA VRTEC - AH

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AH1	Zelo se to pozna, od sistema vrednot, ki je kar nekako obrnjen zdaj, tudi vpliv IKT je zelo močen pri otrocih	Opazne spremembe, obrnjen sistem vrednot, vpliv IKT	Družbene spremembe		Dejavnik
AH2	sodelujem s strokovnimi delavkami	Sodelovanje znotraj institucije	Strokovno delo znotraj institucije		Pogoj

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AH3	Sodelovanje z vodstvom in zunanjimi institucijami	Sodelovanje z vodstvom in zunanjimi institucijami	Strokovno delo znotraj institucije		Pogoj
AH4	vsi zaposleni, ravnateljica, pomočnica ravnateljice, strokovne delavke	Sodelovanje ravnateljica, pomočnica, strokovne sodelavke	Strokovno delo znotraj institucije		Pogoj
AH5	socialna delavka je res vez med vsemi	Socialna delavka vez med vsemi	Strokovno delo znotraj institucije		Pogoj
AH6	reševanje teh konfliktnih situacij in sem za to vez med vsemi	Reševanje konfliktnih situacij, vez	Strokovno delo znotraj institucije		Pogoj
AH7	osnovno šolo, psihologinjo ko imamo kakšne skupne primere, dosti tudi s strokovnimi delavkami v razvojni ambulanti, specialno in rehabilitacijsko pedagoginjo, socialnimi delavkami na centru za zgodnjo obravnavo, ostalimi svetovalnimi delavkami iz vrtcev, policijo, CSD, starši predvsem, osnovno šolo s prilagojenim programom	Sodelovanje z vsemi vrstami zunanjih sodelavcev	Strokovno delo znotraj institucije		Pogoj
AH8	da v dnevu naredim zastavljene obveznosti	Opravljene zastavljene obveznosti	Konstruktivno delo	SD	Kriterij
AH9	da odnos vzpostavljam in ohranjam in vem, da sem v redu komunicirala z ljudmi	Vzpostavitev, ohranjanje odnosa in komunikacije	Odnos		Dejavnik
AH10	odnos, komunikacija, da sprotno naredim stvari, da vse naredim kar sem si za dan zadala	Odnos, komunikacija, opravljene obveznosti	Odnos, konstruktivno delo		Dejavnik
AH11	povsod zdravo okolje, saj optimalni razvoj vsakega posameznika te vodi ves čas	Zdravo okolje v instituciji in optimalni razvoj sogovornikov	Največja korist	Sogovornik	Kriterij
AH12	ko do nečesa prideš in to narediš, ko lahko za nekega posameznika, družino to zagotoviš, ti sigurno to da dober občutek	Dosežeš cilj, nekaj zagotoviš, narediš, da dober občutek	Končni izid		Kriterij
AH13	delo z ljudmi ni nikoli konec tega, vedno imaš še za drugi dan delo, nikoli ni vse rešeno, niti ne more biti	Delo z ljudmi se vedno nadaljuje	Naravnanost SD		Pogoj
AH14	naši odnosi, komunikacija spoštovanje vsakega, dostojanstvo vsakega, da nimaš tam nekih žalostnih, zaprtih otrok, ampak skušajo razviti svoja področja	Osredotočenje na odnosih, komunikaciji, dostojanstvu, spoštovanju, razvoj področij	Naravnanost SD		Pogoj
AH15	Dajmo se ustavit, veliko smo že imeli predavanj, dajmo mi zdaj pri sebi, kar se je nam usedlo, dajmo poiskati to, skozi zapiske, gradivo in spraviti v prakso	Ustavit in integrirat informacije iz predavanj	Strokovna rast		Pogoj

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AH16	Če bomo imeli še enega, pa še enega, potem nič ne bo, če ne bomo tega spravili v prakso	Preveč izobraževanj ne omogoča integracije v prakso	Strokovna rast		Pogoj
AH17	bi bilo tega potrebnega in delati s starši na področju preventive	Čim več preventive z otroci in starši	Metode dela		Dejavnik
AH18	veliko krat ni časa, ko si zasut s kakšnimi papirji. Je pa veliko tukaj tega, dokumentacije, poročil	Veliko birokracije, dokumentacije, poročil	Birokracija		Dejavnik
AH19	Sigurno vpliva	Osebna naravnanost vpliva	Naravnanost SD		Pogoj
AH20	moraš imeti na prvem mestu svoj sistem vrednot, neka prepričanja, samozavest pri delu	Na prvem mestu sistem vrednot, prepričanj, samozavest pri delu	Naravnanost SD		Pogoj
AH21	ko prideš s faksa nimaš tega, se potem preko prakse izgrajuješ, oblikuješ	Nimaš naravnanosti iz faksa, oblikuješ skozi delo	Strokovna rast		Pogoj
AH22	dajo neko podlago, da si upaš, da znaš delati ta znanja	Teoretska podlaga fakultete omogočijo da upaš, znaš znanja uporabit	Teoretsko predznanje		Pogoj
AH23	ohranjanje objektivnosti v tem procesu, sploh ko gre za reševanje kakšnega konflikta in podobno	Znanje ohranjanja objektivnosti, predvsem v konfliktih	Teoretsko predznanje		Pogoj
AH24	postala bolj pozorna, da vidiš stvari, da ti je mar	Postaneš bolj pozoren, ti je mar	Naravnanost SD		Pogoj
AH25	zakaj si tukaj čutiti kot svoje poslanstvo	Čutiti poslanstvo socialnega dela	Naravnanost SD		Pogoj
AH26	nekdo pride samo zaradi denarja, napredovanja je nekaj drugega, kot če v tem vidiš svoje poslanstvo	Denar, napredovanje ni enako poslanstvu	Naravnanost SD		Pogoj
AH27	refleksijami, evalvacijo letnega načrta	Vrednotenje letnega načrta	Preverjanje vodstva		Strategija
AH28	si ne zapisujem, razen evalvacijo končno ki jo naredim	Zapisujem le končno evalvacijo	Samorefleksija	Evalvacija	Strategija
AH29	sproti se mi zdi, da moraš reflektirati vsak dan posebej	Vsakodnevna refleksija	Samorefleksija	Evalvacija	Strategija
AH30	na kolegiju kjer vidiš kaj si naredil, kaj še moraš	Vpogled v delo na kolegiju	Znotraj institucije	Evalvacija	Strategija
AH31	pišeš mesečna poročila vidiš kaj bi moral drugače naredit, ali sem to v redu naredila	Mesečna sporočila kažejo, kaj drugače, kaj še moraš	Znotraj institucije	Evalvacija	Strategija
AH32	moraš biti samokritičen, moraš znati sam sebe vprašat, reflektirat ali si nekaj v redu naredil, kje lahko še kaj popravim in na dnevni bazi to počneš	Samokritičen na dnevni bazi, sebe vprašati, kaj	Samorefleksija	Evalvacija	Strategija

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
		delaš dobro, kaj še, kaj popraviti			
AH33	zelo pomembna lastnost, da si toliko pošten do vseh in samega sebe, da tudi priznaš če nisi nekaj v redu naredil	Pošteno priznati, le nekaj ne delaš v redu	Samorefleksija	Evalvacija	Strategija
AH34	vse se bo rešilo, ampak oprosti to sem pa pozabil, to sem pa spregledal, to sem pa narobe naredil	Priznaš drugim lastno napako, z zavedanjem da se bo rešilo	Samorefleksija	Evalvacija	Strategija
AH35	še tako velik problem, pa se bo rešilo, z neko ponižnostjo, iskrenostjo, ko sam priznaš, saj smo vsi ljudje najprej	Iskreni, ponižni ob napaki, se reši	Samorefleksija	Evalvacija	Strategija
AH36	vedno reflektiram na poti domov, vedno naredim povzetek dneva, kaj je bilo v redu, kaj ne	Refleksija na poti domov, povzetek dneva	Samorefleksija	Evalvacija	Strategija
AH37	notranji občutek ti lahko veliko pove, ali greš z nekim nezadovoljstvom, neki je, potem to skušam odkrit, kaj mi ni bilo všeč, kaj sem tukaj narobe naredila, kaj nisem, kaj lahko jutri drugače naredim	Osebni občutek sporoča, raziskovati in iskati boljše možnosti, rešitve	Samorefleksija	Evalvacija	Strategija
AH38	nikamor ne zapišem, ampak vsak dan to naredim	Vsakodnevno, brez zapisovanja	Samorefleksija	Evalvacija	Strategija
AH39	mirna doma in da ne nosim potem te stiske, ali karkoli se je čez dan dogajalo, da ne nosim tega domov	Refleksija omogoča, da ne prenašam dela domov	Samorefleksija	Evalvacija	Strategija
AH40	ni fer, moraš znati narediti meje pri osebnem in poklicnim življenjem	Meje med osebnim in poklicnim	Meje	SD	Dejavnik
AH41	te tudi napolnjujejo stvari, vsak dober dan ali dobro skomunicirana stvar ti prinese, te obogati	Dober dan, dobro delo te napolni, obogati	Konstruktivno delo	SD	Kriterij
AH42	Sigurno ja, jaz lahko pohvalim, da so tukaj res v redu razmere	Pomembno, tu dobre razmere	Prostor		Pogoj
AH43	v miru pogovore s starši	Omogoča pogovore v miru	Prostor		Pogoj
AH44	pogoji so zelo pomembni, tudi da je svetel prostor, tudi starše v miru povabim, dobro se počutijo	Pomemben pogoj, svetel prostor, dobro počutje sogovornikov	Prostor		Pogoj
AH45	umestitev, ne da si nekje v drugi stavbi ali na vrhu in moraš iti čisto izven vrtca, ampak da si tukaj, med otroki se mi zdi zelo pomembno	Umeščen znotraj institucije, nisi umaknjen	Prostor		Pogoj
AH46	10 let nazaj se nismo toliko spraševali o logopedskih težavah otrok, ni bilo toliko nasilja v družini, problem ločenih otrok, zdaj skoraj vsak drugi otrok ima ločene starše	Spremembe družbe, logopedske težave, nasilje v družini, ločeni starši	Družbene spremembe		Dejavnik

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AH47	to moraš poznat, slediti moraš tem spremembam	Nujno slediti spremembam	Družbene spremembe		Dejavnik
AH48	na teh področjih izobraževat, razvojni dejavniki, da slediš katero področje rabi poseg notri, drugačno obravnavo, večjo pozornost	Izobraževanje, prilagajanje glede na družbene spremembe	Strokovna rast		Pogoj
AH49	So spremembe in temu je treba slediti in se tudi izobraževat na tem področju in ves čas delati in iskati načine kako delati na tem. Kako izboljšati prakso in področja	Slediti, izboljševati prakso glede na spremembe, se izobraževati	Strokovna rast		Pogoj
AH50	Podpora vodstva to je prvo, če tukaj ni dobrega tima je to težko	Pomembna podpora vodstva	Spodbuda	Vodstvo	Dejavnik
AH51	do teh sprememb brez podpore vodstva ne bi prihajalo	Podpora vodstva pogoj za spremembe	Spodbuda	Vodstvo	Dejavnik
AH52	tudi če bi vodstvo nasprotovalo, jaz to moram narediti, kar je po zakonu	Zakonske določbe prevladajo odločitev vodstva	Pravila	Institucija	Dejavnik
AH53	pride kaj navzkriž se je pomembno tega zavedati, ker je zakon nad vsemi in to je to. Moram tako ravnati	Zakonske določbe so nad vsemi, zavezan po tem ravnati	Pravila	Institucija	Dejavnik
AH54	Supervizije smo imele svetovalne delavke eno leto	Supervizijo imeli eno leto	Supervizija		Pogoj
AH55	fino da je bilo. Bi bilo treba	Dobra izkušnja, potreba nadaljevati	Supervizija		Pogoj
AH56	svetovalne delavke gorenjskega aktiva vrtcev v Ljubljani	Aktiv svetovalnih delavk vrtcev Gorenjske	Supervizija		Pogoj
AH57	kar si podelimo na aktivu, da je že kar kot neka intervizija kar si tam podelimo, da se olajšaš, podeliš, da veš da smo vse na istem, da se srečujemo na istih področjih z istimi težavami	Aktiv je intervizija, podeliš, olajšaš, vsi na istem, podobne situacije	Intervizija		Pogoj
AH58	intervizija, sicer ne gre po enem postopku, ampak da si olajšaš dušo, taka neformalna intervizija	Neformalna intervizija, si olajšaš dušo	Intervizija		Pogoj
AH59	tukaj delamo na tem in tudi strokovni delavci to rabijo in iščemo načine, da bi bile intervizije	Stremimo k intervizijam, vidim potrebe, iščemo načine za izvedbo	Intervizija		Pogoj
AH60	Vsi to rabimo, da z nekom podelimo	Potrebne, da podeliš izkušnje	Intervizija		Pogoj
AH61	te svetovalna delavka vseeno boljše razume, ker je na istem kot t	Druga svetovalna delavka razume, ker na istem	Intervizija		Pogoj

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AH62	govoriš s socialno delavko je drugače, so že drugi poudarki, opažanja, delovne naloge	Govoriš s socialno delavko spet drugače, enake predpostavke	Intervizija		Pogoj
AH63	Tega je itak preveč	Preveč birokracije	Birokracija		Dejavnik
AH64	Pokrivaš vso papirologijo in vse več je tega, vse več se zahteva	Vso papirologijo pokrivam, vedno več zahtev	Birokracija		Dejavnik
AH65	pravila, naloge, dodatne zadolžitve, oni se ne vprašajo kam to pade in koliko časa vzame	Vedno več zadolžitev, brez vpogleda kako obsežno, koliko vzame časa	Birokracija		Dejavnik
AH66	Ni zavedanja, da je preventiva pomembnejša, na ta račun bi bila lahko več v skupinah, več delala	Pomembnejša preventiva, na ta račun manj dela na preventivi	Birokracija		Dejavnik
AH67	letne ocene so	Letne ocene	Preverjanje vodstva		Strategija
AH68	jaz na to ne dam nič, na ocene	Ne dam pomena na letno oceno	Preverjanje vodstva		Strategija
AH69	Sprotno preverjanje je res tisto, ki ti da vedeti ali si vse naredil, ali si se 100% potrudil za karkoli	Sprotno preverjanje informacija, če si delal dobro	Samorefleksija	Evalvacija	Strategija
AH70	občutek za lastno zadovoljstvo, to je meni največ	Lastno zadovoljstvo pomeni največ	Samorefleksija	Evalvacija	Strategija
AH71	če vidim nekaj in se v to usmerim, predam naprej, da se na tem področju začne delati, če vidim neke potrebe	Uvid in iskanje izboljšav, dajanje predlogov	Konstruktivno delo	SD	Kriterij
AH72	daje največji zagon in ti da potrditev	Daje zakon in potrditev	Konstruktivno delo	SD	Kriterij
AH73	ob oceni je tudi letni pogovor	Pogovor ob letni oceni	Preverjanje vodstva		Strategija
AH74	moraš sam sebe reflektirati in kaj si dobro naredil	Refleksija lastnega dela	Samorefleksija	Evalvacija	Strategija
AH75	narediš en celoten pregled svojega dela in kje bi lahko še strokovno zrastel	Pregled lastnega dela, kje bi lahko strokovno napredoval	Samorefleksija	Evalvacija	Strategija
AH76	zagotovo moraš to preverjati	Preverjanje kriterijev potrebno	Samorefleksija	Evalvacija	Strategija
AH77	postaviti neke temelje in kam se obrnit, ko iščeš neko znanje	Potrebni temelji, veš kje iskati znanje	Raziskovanje		Kriterij
AH78	narediš kar je v tvoji moči	Narediš kar v moči socialnega dela	Odnos do sogovornikov	SD	Kriterij

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AH79	Zavedati se moraš tako zakonodaje, tvoje odgovornosti	Poznavanje zakonodaje, lastne odgovornosti	Strokovno delo znotraj institucije		Pogoj
AH80	če veš, da nekaj moraš narediti, ampak z zavedanjem svojega poslanstva, tvojih mej, pristojnosti, do kje si ti odgovoren, do kje pa ne več	Zavedanje mej, poslanstva, pristojnosti, do kje moraš, kaj pa ne več	Meje	SD	Dejavnik
AH81	nikoli ni samo od tebe odvisno, pri vsaki družini je, ko jaz podelim moja opažanja, usmeritve, potem je pa na njih da naredijo korak	Ni odvisno le od tebe, na sogovornikih, da naredijo korak	Odgovornost za spremembe	Sogovornik	Dejavnik
AH82	poskušaš z neko dobrohotnostjo, da želiš narediti nekaj dobrega, nekaj spremeniti	Deluješ z dobrohotnostjo, za spremembe v dobro	Naravnanost SD		Pogoj
AH83	odprt za informacije, saj morda se kdaj tudi motiš in vidiš nekaj drugače	Odprt za mnenja, nasvete, si zmotljiv, napačno prepričanje	Prilagodljivost	SD	Dejavnik
AH84	najprej moraš biti iskren, vsaj jaz tako delam	Pogoj iskrenost	Odnos		Dejavnik
AH85	Nič okolišiti in ne vem kaj še vse	Nič okolišenja	Odnos		Dejavnik
AH86	umiriš, narediš sproščeno vzdušje, najdeš nek stik s starši, lahko tudi preko humorja	Umiriš, sproščeno vzdušje in poiščeš stik, humor	Odnos		Dejavnik
AH87	Da prisluhneš, da oni povejo svoje, da jih slišiš, da vidiš kje so oni nemočni, oziroma kje pa je njihova moč	Prisluhneš, sliši, iščeš kje moč	Krepitev moči		Dejavnik
AH88	Brez nekih pritiskov, žuganja, da daš na mizo vse	Brez pritiskov, napotkov, si iskren	Odnos		Dejavnik
AH89	skušaš priti do nekih dogovorov, možnih poti, potem pa je tako odvisno od njih ali bodo šli po tej poti ali ne, kaj bodo sprejeli in kaj ne	Raziskovanje dogovorov, poti, potem odvisno od njih	Odnos		Dejavnik
AH90	dober občutek in potem se pri enih nič ne zgodi, ampak že to da se obrnejo spet nate, da si jim ena zaupna oseba, čeprav se morajo sami soočat in spopasti s svojimi težavami v družini	Imam dober občutek, četudi se nič ne zgodi, ti zaupajo, vejo kam se obrnit	Odnos		Dejavnik
AH91	si jim v oporo in se obrnejo spet nate	Si opora in se lahko obrnejo nate	Odnos		Dejavnik
AH92	vedno je nek dogovor, moraš se srečati na sredi	Dogovor, srečanje na sredini	Odgovornost za spremembe	Sogovornik	Dejavnik
AH93	mi naj bi delali to pot za srečanje, da do tega sploh pride	Oblikujemo pot za srečanje	Odnos		Dejavnik
AH94	konec študija sem verjetno želela pomagati ljudem	Konec študija želela pomagati ljudem	Osebna naravnanost	Študij	Pričakovanja o praksi
AH95	Pričakovanja so se spremenila, tudi to, da bom jaz vsem pomagala	Sprememba pričakovanj, ne moreš ti pomagat vsem	Osebna naravnanost	Študij	Pričakovanja o praksi

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AH96	da boš usmerjal, pomagal, reševal, da nič od tega ne gre	V praksi usmerjanje, pomoč ni izvedljiva	Osebna naravnanost	Študij	Pričakovanja o praksi
AH97	mora biti vedno tvoj sogovornik za nekaj	Spremembe odvisne od sogovornika	Osebna naravnanost	Študij	Pričakovanja o praksi
AH98	proces, pot, ki se odvija med nama, ne moreš pa nobenega v nič prepričat	Ne moreš ti reševat, prepričevat, to proces med nama	Osebna naravnanost	Študij	Pričakovanja o praksi
AH99	Širok pogled pa ti da študij, potem pa vzameš kar rabiš na področju in to nadgrajuješ in iščeš nova znanja in potem to uporabljaš	Študij da širok pogled, vzameš kar koristno za tvoje področje in nadgrajuješ	Pozitivna izkušnja	Študij	Pričakovanja o praksi
AH100	zagotovo da, potem pa se opolnomočiš na svojem področju	Da predznanje, potrebno nadgrajevanje glede področja	Pozitivna izkušnja	Študij	Pričakovanja o praksi
AH101	včasih smo manjvredni, vsaj na mojem področju, kot kakšen pedagog, psiholog	Manjvredni kot druge stroke	Opolnomočenje stroke		Kriterij
AH102	praksa, delovne izkušnje pa ti lahko dvignejo samozavest in potrditev, da dobro delaš in včasih imamo tudi bolj širok, helikopterski pogleda, da vidiš celoto	Praksa, delovne izkušnje dvignejo samozavest, da dobro delaš, prednosti socialnega dela	Opolnomočenje stroke		Kriterij
AH103	Imamo veščine mi druge, za kar nas opremi tudi faks, nekaj je koliko si ti sam dovzeten za ta videnja in poglede	Socialno delo ima prednosti in specialne veščine, posameznik mora biti dovzeten, da jih vidi	Opolnomočenje stroke		Kriterij
AH104	ko se pogovarjamo imamo socialne delavke res ta širok pogled, kar je zagotovo pozitivno	Socialne delavke imamo širok pogled, to prednost stroke	Opolnomočenje stroke		Kriterij

SOCIALNA DELAVKA OZARA - AI

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AI1	človek se vsak sam odloči katero storitev bo uporabil pri meni, ker se sam odloči katero bo uporabljal	Odločitev sogovornika kam se vključi	Pripravljenost	Sogovornik	Dejavnik
AI2	Ja seveda, če le hočejo, jaz najraje vključujem še svojce	Najraje vključim še svojce	Socialna mreža		Dejavnik

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AI3	pogledamo za kakšno težavo gre pri uporabnikih in potem svojce poskusimo vključit	Vključitev svojcev glede na stisko	Socialna mreža		Dejavnik
AI4	sem prišla potrkala, so me bili vsi veseli, vse smo se zmenili, reševali	Več pripravljenosti za sodelovanje včasih, se dalo zmenit	Socialna mreža		Dejavnik
AI5	bolj oblika pomoči, kot pa kvantiteta uporabnikov	Oblika pomoči, ne kvantiteta	Konstruktivno delo	SD	Kriterij
AI6	lahko tu nafilam prostor z uporabniki, ki mi dobesedno vegetirajo tukaj, ki pridejo samo zaradi tega, ker jim je pač rekla zdravnica, naj pridejo sem in mi tukaj sedijo	Lahko veliko ljudi, pa niso s pravim namenom, ne delamo	Konstruktivno delo	SD	Kriterij
AI7	jih animiram in zganjam boga in pol, ampak to ni nobene kvalitete	Lahko animiram, a to ni kvalitete	Konstruktivno delo	SD	Kriterij
AI8	za tega, ki ga pogledam kakšen je, ko se z njim pogovarjam in vidim koliko je sposoben ,kaj je sposoben, kje se je zanemaril, pa lahko jaz usmerjam kaj naj bi on od mene ali od organizacije dobil	Delo z uporabnikom, raziskovanje potreb, korakov, ciljev	Konstruktivno delo	SD	Kriterij
AI9	delamo tudi evalvacije, redno jih opravljamo tudi po pogovoru	Evalvacije redne po pogovoru	S sogovornikom	Evalvacija	Strategija
AI10	konec leta imamo tudi kakšno skupno srečanje, pa svet uporabnikov imamo in tam lahko povejo kako jim je	Na skupnem srečanju, svetu uporabnikov povejo mnenje	S sogovornikom	Evalvacija	Strategija
AI11	treba postavit neka pravila in meje	Postavitev pravil, mej	Meje	SD	Dejavnik
AI12	dam veliko na to, da dam takoj vedeti zakaj sem jaz tukaj in da tudi on pove kaj misli, pričakuje	Poudarek jasno sporočilo zakaj tukaj jaz, on pove pričakovanja	Meje	SD	Dejavnik
AI13	Postavi se meje, da nismo mi samo tukaj da čas mine, da nismo za to mi tukaj, ampak da bova oba morala nekaj delati in se potruditi	Meje, da potrebno obojestransko delo, trud	Meje	SD	Dejavnik
AI14	striktno držim termin	Upoštevanje termina	Meje	SD	Dejavnik
AI15	jaz rečem ne, rekli smo ob 9ih in morate počakat zunaj ali pojdite na sprehod	Rečem ne, jih usmerim kam za ta čas	Meje	SD	Dejavnik
AI16	eno super pravilo in je to tudi ena varovalka	Super pravilo in varovalka	Meje	SD	Dejavnik
AI17	Marsikdo misli, da oni z to diagnozo itak ne vedno kaj in kje je	Z diagnozo se razvrednoti njihova volja, zavedanje	Krepitev moči		Dejavnik
AI18	poniževanje ljudi, da ti ne verjameš, da je oseba sposobna upoštevat in se držat časa in pravil	Poniževanje, da ne pričakuješ upoštevanja pravil	Krepitev moči		Dejavnik
AI19	to je spoštovanje, tako ga ti pokažeš s postavljanjem mej	S postavitvijo mej pokažeš spoštovanje	Meje	SD	Dejavnik

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AI20	Se človek še vedno zaveda, da midva imava en spoštljiv odnos	Sporočilo sogovorniku, da imava spoštljiv odnos	Meje	SD	Dejavnik
AI21	to zelo čekirajo, takoj začutijo, tudi če ni iskreno, če je kaj narejeno na pol	Sogovorniki zaznavajo, če ni odnosa	Odnos		Dejavnik
AI22	Čisto po istem principu	Enak princip pravil, mej glede zaupanja	Meje	SD	Dejavnik
AI23	glede zaupanja imam jaz pravilo v skupini, če kdo omeni nekoga ki ga ni, se o tem ne govori, takoj ustavim	Če govorimo o članu ki odsoten, takoj prekinem komunikacijo	Meje	SD	Dejavnik
AI24	Ravno toliko kolikor moja	Enak doprinos moje in njihove pripravljenosti	Pripravljenost	Sogovornik	Dejavnik
AI25	sem zverzirana za to, da jih malo bolj znam spodbudit, da začutijo to	Usposobljena, da jih motiviram v pripravljenost	Pripravljenost	Sogovornik	Dejavnik
AI26	moraš biti kar pazljiv, da ne delaš namesto njih	Pazljiv, da ne delaš namesto njih	Pripravljenost	Sogovornik	Dejavnik
AI27	jih vključuješ, da je na enakem nivoju kakor si ti sam, da je ravno toliko sposoben	Vključeni na enakem nivoju, enako sposobni	Krepitev moči		Dejavnik
AI28	Seveda so izjeme, ko vidiš da res ne bo šlo, ampak pa kaj drugega manjšega zmore	Izjeme če res ne zmore	Krepitev moči		Dejavnik
AI29	ljudje zelo ne verjamejo da so sposobni, da so zmožni	Sogovorniki si ne zaupajo, da zmorejo	Krepitev moči		Dejavnik
AI30	ti to od njih pričakuješ, zahtevaš pri takih stvareh, za katere vidiš, da jim bi šle, že to je potem prijetno, imajo dober občutek	Dober občutek, ker od njih zahtevaš stvari, ki vidiš da jih zmorejo	Krepitev moči		Dejavnik
AI31	To je maksimalno	Maksimalno pomembna pripravljenost SD	Osebno razpoloženje	SD	Dejavnik
AI32	nisem nikoli imela težav s tem, vsa ta leta, jaz o tem sploh ne razmišljam, ker dejansko to izhaja iz mene	Ni težav s tem, izhaja iz mene	Osebno razpoloženje	SD	Dejavnik
AI33	ne pomeni, da jaz njih posvajam ali mislim, da oni brez mene ne bi zmogli, da jih bom rešila	Jih ne posvajam, ne mislim da ne zmorejo brez mene, da jih rešujem	Čustvena vpletenost	SD	Dejavnik
AI34	to imam točno pošlihtano, kaj je služba in kaj jaz nesem domov	Jasne meje kaj služba in kaj osebno življenje	Čustvena vpletenost	SD	Dejavnik
AI35	se mi kdaj zgodi, da me kakšen preveč prevzame, jaz to takoj začutim	Začutim če primer preveč prevzame	Čustvena vpletenost	SD	Dejavnik
AI36	imamo tudi supervizijo	Supervizija pomaga	Čustvena vpletenost	SD	Dejavnik
AI37	meni je moto, da če me pogovor z uporabnikom utrudi, izmuči, potem jaz tega nisem pravilno zastavila	Če pogovor izmuči, ga nisem pravilno zastavila	Čustvena vpletenost	SD	Dejavnik

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AI38	Če grem pa z energijo domov, sem pa dobro delala	Domov z energijo je dobro delo	Čustvena vpletenost	SD	Dejavnik
AI39	To tudi prinesejo leta izkušenj	Izkušnje	Strokovna rast		Pogoj
AI40	višja je bila zanič. Visoka neprimerljivo boljša kot višja, spet je to od osebe odvisno	Višja zanič, visoka boljša, odvisno od osebe	Osebna naravnanost	Študij	Pričakovanja o praksi
AI41	poznam cel kup socialnih delavk, ki so ista starost kot jaz, pa so še vedno na istem nivoju	Socialne delavke z enako izkušnjami, na istem nivoju faksa	Osebna naravnanost	Študij	Pričakovanja o praksi
AI42	je odvisno od osebnosti. Pa tudi koliko si dal skozi življenje	Odvisno od osebnosti, življenjskih izkušenj	Osebna naravnanost	Študij	Pričakovanja o praksi
AI43	Ja definitivno	Nujna strokovna rast	Strokovna rast		Pogoj
AI44	sama ogromno delam, predvsem na svetovalnem, mogoče na terapevtskem področju, ker mi je pomembno da razumem	Rast na svetovalnem, celo terapevtskem področju, da razumem	Strokovna rast		Pogoj
AI45	sama kupujem literaturo	Osebna investicija	Strokovna rast		Pogoj
AI46	Samo socialno delo je reševanje tukaj in zdaj, ampak to pri mojih uporabnikih ne gre	Socialno delo tukaj in zdaj, ne gre pri uporabnikih	Metode dela		Dejavnik
AI47	Pri kakšnih stvareh že, na primer denarna pomoč, stanovanjska stiska, gremo reševat	Stanovanjsko stisko, denarno pomoč rešujemo takoj	Metode dela		Dejavnik
AI48	naprej pa moraš imeti znanje, malo tudi psihološko in jaz na tem delam	Potrebna psihološka znanja za delo	Strokovna rast		Pogoj
AI49	to zelo pomembno, ne moreš samo z znanjem faksa delat, moraš nadgrajevati	Za delo znanje faksa nujno nadgrajuješ	Strokovna rast		Pogoj
AI50	zelo hvaležna za supervizijo, jaz mislim, da brez tega bi bila katastrofa	Brez supervizije kvaliteta dela katastrofa	Supervizija		Strategija
AI51	intervizije s podobno mislečimi kolegi, se tudi vedno kličemo in preverjamo	Intervizija s kolegi	Intervizija		Strategija
AI52	osebne mape uporabnikov, ob zapisovanju pogledam kam gremo	Pregled osebnih map	IP		Strategija
AI53	ker sem jaz toliko stara in zverzirana, pa kdaj spontano, avtomatsko delam	Leta in praksa prinesejo spontano, avtomatsko delo	Samorefleksija	Evalvacija	Strategija
AI54	mi ni težko, če vidim da ok, to pa nisem dobro, tu pa nisem dobro odreagirala, sem mogoče preveč pritisnila, nisem bila na kaj pozorna	Si priznam, če nisem dobro reagirala, preveč zahtevala	Samorefleksija	Evalvacija	Strategija
AI55	ni nič težko uporabniku to povedati in reči	Uporabniku iskreno povem, če nisem dobro ravnala	Odnos		Dejavnik

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AI56	Da me bo zdaj panika, zdaj pa delam slabo, nisem ok	Ni stiska priznati, da nisem dobro ravnala	Odnos		Dejavnik
AI57	čisto odprto potem povem uporabniku	Iskrenost do sogovornika	Odnos		Dejavnik
AI58	moramo biti kar tudi prevej samostojni pri tem, da ocenjuješ kaj si naredil	Samostojen pri ocenjevanju prakse	Samorefleksija	Evalvacija	Strategija
AI59	Nimamo vprašalnikov za vsakič ko delaš delo. Ti pomagajo smernice	Ni vprašalnikov, smernic o izvedenem delu	Samorefleksija	Evalvacija	Strategija
AI60	Kje sem, kaj hočem in delati kljukice. Kaj želim dati uporabniku, kaj pričakuje	Samoevalvacije zdaj učijo na superviziji	Samorefleksija	Evalvacija	Strategija
AI61	smo pa na primer delali bolj skozi čustva. Kaj čutim, kaj čutim ob uporabniku, ali čutim gnus, strah in si mogel skozi to vse predelovat kaj se vama dogaja v odnosu	Prejšnja supervizija delo na čustvih, občutjih ob sogovorniku	Supervizija		Pogoj
AI62	fina bi bila pa kombinacija obojega	Supervizija kot delo na osebnostni rasti in strokovni rasti	Supervizija		Pogoj
AI63	Prav preko Ozare jih imamo obvezne	Obvezne preko Ozare	Supervizija		Pogoj
AI64	spet je odvisno od posameznika, koliko da v to	Doprinos odvisen od investicije socialne delavke	Supervizija		Pogoj
AI65	osebnostna potem razlika, kakšen človek si in zakaj in kako to delaš	Razlika kakšna oseba si, zakaj in kako delaš socialno delo	Naravnanost SD		Pogoj
AI66	na leto moramo toliko in toliko izpolnit evalvacijskih vprašalnikov	Vprašalniki Zavoda za zdravstveno varstvo	Preverjanje višjih institucij		Strategija
AI67	Vsako mapo se ob izstopu evalvira delo in tudi vmes se evalvira	Evalvacija IP ob izstopu in sproti	IP		Strategija
AI68	to so tudi vprašanja taka, res zastavljena za vsa možna društva, to izdaja Zavod za zdravstveno varstvo	Splošni vprašalnik, ni koristi	Preverjanje višjih institucij		Strategija
AI69	naše delo je zelo fleksibilno, zelo se da prilagajati	Fleksibilno, lahko zelo prilagajamo	Prostor		Pogoj
AI70	ima uporabnik preveč težav s samo stigmo in ne bo prišel sem, da ga ne bo kdo videl, se lahko dobiva v parku, na kavici, lahko grem k njemu	Če stigma glede društva, lahko srečanje kjerkoli, kjer njemu ugodno	Prostor		Pogoj
AI71	fino da stopiš v dom, da vidiš dinamiko njihovega življenja, to je velik plus	Prednost vstopa v dom, vpogled v življenje	Prostor		Pogoj
AI72	mi zelo prilagodljivo in ne morem reči, da imamo pogoje slabe, ker jih res zelo lahko spreminjamo	Dobri pogoji, ker jih lahko zelo spreminjamo	Prostor		Pogoj
AI73	meni pride, ker nočejo na CSD, čeprav je tam super socialna delavka, pa super dela, ampak na CSD pa ne bo šel	Predsodki do CSD, ne grejo, četudi super socialna delavka	Institucija		Dejavnik

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AI74	imam skupino za samopomoč, pa eni ne morejo zjutraj, jo imam popoldan, pa naslednji dan dve uri kasneje pridem	Časovna fleksibilnost	Čas		Pogoj
AI75	seveda je, zelo pomembno	Terensko delo velik doprinos	Prostor	Prostor	Pogoj
AI76	lahko je pa tudi zelo riskantno to terensko delo	Negativni vidik terenskega dela	Prostor	Prostor	Pogoj
AI77	Jaz sama k uporabniku, kjer je sum, da je nasilen in ne vem kam grem, ne bom šla, ni šans	Če sum nasilja, ne grem sama na teren	Prostor	Prostor	Pogoj
AI78	Ne, ne, so v redu. Res nimam pripomb	Vodstvo v redu, ni pripomb	Spodbuda	Vodstvo	Dejavnik
AI79	bi bolj spodbujali v smeri dobre prakse, že s kakšnimi napredovanji	Bolj spodbujali, ideja napredovanj	Spodbuda	Vodstvo	Dejavnik
AI80	res fino, noben ne teži, noben ne sprašuje kaj pa si danes delala, koliko ur si bila pa z uporabniki	Ni nadzorovanja vodstva	Nadzor	Vodstvo	Dejavnik
AI81	kdor to ne dela tako, tudi dolgo ne zdrži	Če ne delaš to iz pravih namenov, ne zdrži	Naravnanost SD		Pogoj
AI82	šli stran tisti, ki niso prišli s pravim namenom sploh sem delati, ker ne zdržijo	Ne zdržijo, hitro odidejo	Naravnanost SD		Pogoj
AI83	Če ni to to, te bodo "pojedli" slej ko prej, ali ti sploh ne bodo "pelali", jih ne bo več	Preokupirajo sogovorniki, ali ne prihajajo	Naravnanost SD		Pogoj
AI84	en normativ koliko moramo imeti uporabnikov, ampak jih je tako vedno več	Normativ št. Uporabnikov vedno presežen	Preverjanje vodstva		Strategija
AI85	Imaš bazo, ki jo je oblikovalo Zavod za zdravstveno varstvo in zdaj mi to "klofamo" notri vsak dan	Baza podatkov, tja vnašamo	Birokracija		Dejavnik
AI86	saj nekaj mora biti	Mora biti nekaj nadzora dela	Birokracija		Dejavnik
AI97	Vse vnašamo notri, vso minutažo dela, mojih storitev za na primer danes	Vnašamo minutažo storitev po dnevih	Birokracija		Dejavnik
AI88	Birokracija pa ne vpliva na kvaliteto dela. Jo je še vedno veliko, ampak ne pa toliko, da bi me kaj omejevala pri delu	Birokracije veliko, a ne vpliva in ne omejuje kvalitete dela	Birokracija		Dejavnik
AI89	Birokracija te lahko tudi prisili, da si vzameš malo časa za refleksijo in tako	Birokracija prisili, da si vzameš čas za refleksijo	Birokracija		Dejavnik
AI90	ko vnašam se spomnim, joj tega moram še malo poklicati, tega že dolgo nisem videla, ta je bil pa ta mesec že toliko krat pri meni, pa se mi sploh ne zdi	Ob vnašanju podatkov reflektiram delo s sogovorniki	Birokracija		Dejavnik
AI91	Te tudi malo ustavi to delo in jaz sem to čisto sprejela	Te ustavi in to sprejela	Birokracija		Dejavnik
AI92	Niti ne	Raziskovanje ne zdi pomembno	Raziskovanje		Kriterij
AI93	na predavanjih ko grem, je vsakič isto	Na predavanjih vsakič isto	Raziskovanje		Kriterij
AI94	cel kup ene teorije in me vsakič to razbesni, ker praksa je pa dobesedno na psu	Veliko teorije, medtem ko praksa slaba	Raziskovanje		Kriterij

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AI95	V praksi pa ni nobenega sodelovanja	Ni sodelovanja v praksi	Konstruktivno delo	SD	Kriterij
AI96	vsi govorijo o pomenu sodelovanja, eni in isti se ves čas srečujemo, pa živ bog te ne pokliče, niti ti ne piše, ti ne pošlje, niti te ne vpraša, niti nič	Ni sodelovanja v praksi	Konstruktivno delo	SD	Kriterij
AI97	Cel kup je iskanja kriterijev, pa smernic, pa orodij	Iskanje kriterijev, smernic, orodij	Raziskovanje		Kriterij
AI98	v teh letih en zdravnik mi ni poslal enega mladostnika ali pa njegove starše, na vrsto pa do psihologa ne pridejo ni šanse	Ni napotil iz zunanjih institucij	Zunanji sodelavci	Strokovno delo znotraj institucije	Pogoj
AI99	psihoterapevtka svetovala naj ne hodi več sem. Ker zdaj oni dve delata, da ne bo preveč. Niti me ni poklicala, vprašala kaj delamo, na kakšen način, en klic	Ni sodelovanja z zunanjimi sodelavci, komunikacije	Zunanji sodelavci	Strokovno delo znotraj institucije	Pogoj
AI100	odvisno od vsakega posameznika, koliko je naklonjen temu povezovanju	Odgovornost posameznika, da se povezuje	Zunanji sodelavci	Strokovno delo znotraj institucije	Pogoj
AI101	Da ni naše delo samo, da mi sedi tu kroničen shizofrenik, jaz mu pa v roke dajem stvari, ki jih bo počel	Moje delo več kot usmerjanje sogovornika, dajanje zaposlitev	Konstruktivno delo	SD	Kriterij
AI102	mam jaz svobodo, da naredim skupino ljudi, ki so taki in potem naredim skupino ki kaj več rabijo in kaj drugega rabijo	Svoboda, da prilagajam svoje storitve sogovornikom	Prilagodljivost	SD	Dejavnik
AI103	to sploh ne smeš gledati	Ne vrednotiš dela po končnem izidu	Končni izid		Kriterij
AI104	sploh nimam nobenih pričakovanj	Nimam pričakovanj	Končni izid		Kriterij
AI105	Tu mi res veliko da in da mi je res fajn, je to pri mladostnikih, ko vidiš, da so res v hudih stiskah in potem če mi uspe vključiti starše je to pesem	Uspešno delo, ko delam z mladostnikom v stiski in vključim tudi starše	Konstruktivno delo	SD	Kriterij
AI106	To je meni evalvacija. Če si jih par tako rešil, se mi zdi da si veliko naredil	Glavna evalvacija, če par mladostnikom pomagal	Konstruktivno delo	SD	Kriterij
AI107	Spremenil se je, pa pač na slabše	Pričakovanja glede prakse slabša	Področje dela		Pričakovanja o praksi
AI108	ko sem začela, sem bila tudi jaz veliko bolj entuziastična, kako bomo vsi sodelovali in sem letala okoli, rihtala vse, ni da ni	Ob vstopu entuziastična, polna idej o sodelovanju	Področje dela		Pričakovanja o praksi
AI109	Danes imamo strokovne time, enega nikoli še ni bilo na strokovni tim, pa je to njihova naloga in so za to plačani, pa enega še ni bilo	Zunanjih sodelavcev ni na strokovne time	Zunanji sodelavci	Strokovno delo znotraj institucije	Pogoj
AI110	Ni več delovanja iz intuicije, da bi pogledal individualno človeka samega, ker je nekaj dobro zanj	Ni praktičnega dela z namenom zadovoljiti koristi posameznika	Področje dela		Pričakovanja o praksi

	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
AI111	"lejte gospa, to pa z vami ne morem govorit, sem zavezan varstvu osebnih podatkov."	Ni sodelovanja, komunikacije zaradi GDPR	Zunanji sodelavci	Strokovno delo znotraj institucije	Pogoj
AI112	sem jaz tudi zavezana varstvu in molčečnosti in kodeksu etičnih pravil	Ni sodelovanja, kljub moji zavezanosti molčečnosti, kodeksu etike	Zunanji sodelavci	Strokovno delo znotraj institucije	Pogoj
AI113	Z leti dejansko začneš dobro delati, se učiš sproti in ves čas	Z izkušnjami, stalnim učenjem začneš dobro delati	Strokovna rast		Pogoj
AI114	pridejo socialne delavke in začnejo delati, pa mislijo da vse vejo, ampak to pa ne gre	Ob vstopu v prakso se začneš učiti	Strokovna rast		Pogoj