

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Luka Zavadlav

**Delo z neprostovoljnimi uporabniki na centru za socialno delo pri obravnavi
nasilja v družini**

Magistrsko delo

Ljubljana, 2023

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Luka Zavadlav

**Delo z neprostovoljnimi uporabniki na centru za socialno delo pri obravnavi
nasilja v družini**

Magistrsko delo

Mentorica: izr. prof. dr. Mojca Urek

Ljubljana, 2023

ZAHVALA

Največja zahvala za vso ljubezen, podporo, pomoč, razumevanje in potrpljenje gre soprogi Anni. Brez tebe te magistrske naloge verjetno ne bi nikoli brali. Zahvaljujem se tudi vsem drugim članom družine, prav tako za razumevanje in spodbudo.

Posebna zahvala gre mentorici izr. prof. dr. Mojci Urek za vso pomoč in usmeritve.

PODATKI O MAGISTRSKEM DELU

Ime in priimek: Luka Zavadlav

Naslov: Delo z neprostopoljnimi uporabniki na centru za socialno delo pri obravnavi nasilja v družini

Mentorica: izr. prof. dr. Mojca Urek

Kraj: Ljubljana

Leto: 2023

Število strani: 182

Število prilog: 5

POVZETEK MAGISTRSKEGA DELA

V magistrskem delu, s pomočjo študije primera, pišem o delu z neprostopoljnimi uporabniki na centru za socialno delo pri obravnavi nasilja v družini. Pri tem se v izhodišču osredotočam na vprašanje, ali strokovne delavke centra za socialno delo zaznavajo neprostopoljen vstop posameznih uporabnikov v naloge, ki jih izvajajo, nato pa nadaljujem raziskovanje načinov vzpostavljanja delovnega odnosa z neprostopoljnimi uporabniki. Zanima me, katere metode dela strokovne delavke pri tem uporabljajo ter kakšne težave se pojavljajo v sodelovanju z neprostopoljnimi uporabniki. V nadaljevanju raziskujem zaznavanje in stališča strokovnih delavk o dvojni vlogi strokovnih delavcev centrov za socialno delo ter vpliv dvojne vloge na delovni odnos z neprostopoljnimi uporabniki. Poleg naštetega me še zanima, ali strokovne delavke pri delu z neprostopoljnimi uporabniki zaznajo t. i. »preobrazbo« v prostovoljne uporabnike ter mnenja strokovnih delavk o tem, ali potrebujejo dodatna znanja za delo z neprostopoljnimi uporabniki. V teoretičnem delu pričujoče naloge najprej predstavim nasilje v družini, njegove značilnosti, oblike in posledice, nato predstavim socialno delo z družino, nadaljujem s predstavitvijo dela centrov za socialno delo, predvsem izvajanjem javnih pooblastil in socialnovarstvenih storitev ter dvojne vloge centrov za socialno delo. Teoretični del sklenem s predstavitvijo socialnega dela z neprostopoljnimi uporabniki, težavami, s katerimi se v kontekstu neprostopoljne vključitve soočajo uporabniki in strokovni delavci, ter predstavitvijo načinov za izboljšanje sodelovanja med strokovnimi delavci in neprostopoljnimi uporabniki. V empiričnem delu so predstavljene značilnosti izvedene kvalitativne študije primera in rezultati, pridobljeni s pomočjo analize spisovne dokumentacije in štirih delno standardiziranih intervjujev, opravljenih s strokovnimi delavkami, ki so izvajale naloge in storitve v raziskovanem primeru. Rezultati so pokazali, da strokovne delavke zaznavajo razliko med prostovoljnimi in neprostopoljnimi uporabniki. Za vzpostavljanje delovnih odnosov z vsemi uporabniki uporabljajo načela socialnega dela z družino, kjer pa to ni mogoče, uporabljajo pristop socialnega konflikta. Metode dela, ki jih uporabljajo, so primarno metode socialnega dela z družino, vendar uporabljajo tudi metode za delo z neprostopoljnimi uporabniki. Pri sodelovanju z neprostopoljnimi uporabniki prihaja do najrazličnejših težav, strokovne delavke pa so deležne tudi psihičnega in fizičnega nasilja. Strokovne delavke se dobro zavedajo dvojnosti svoje vloge in jo pri svojem delu vidijo kot slabost. Pri svojem delu so že bile priča »preobrazbam« neprostopoljnih uporabnikov v prostovoljne, vendar gre za razmeroma redek pojav. Strokovne delavke menijo, da so dodatna znanja pri njihovem delu zelo pomembna, pomembno pa je tudi permanentno izobraževanje in usposabljanje, ki mora zajemati širok nabor tem in ne zgolj specifičnih.

Ključne besede: študija primera, center za socialno delo, nasilje v družini, neprostopoljni uporabniki, dvojna vloga, delovni odnos, metode dela.

MASTER THESIS DATA

Name and surname: Luka Zavadlav

Title: Working with involuntary clients at the Social Work Center in case of domestic violence

Mentor: izr. prof. dr. Mojca Urek

City: Ljubljana

Year: 2023

No. of pages: 182

No. of appendixes: 5

MASTER THESIS ABSTRACT

In my master's thesis, with the help of a case study, I write about working with involuntary clients at the Social Work Centre in case of domestic violence. At the beginning of the study I aim to explore the question whether the social workers perceive the involuntary entry of clients in the tasks which the social workers are obligated to perform. After that, I proceed to investigate the ways in which social workers establish and develop working relationships with involuntary clients, which methods of work they use and problems they encounter when working with involuntary clients. Furthermore, I also explore the perceptions and attitudes of social workers with regard to the dual role of Social Work Center and the impact of the dual role on working relationships with involuntary clients. I am also interested to find out whether social workers perceive so-called "transformation" from involuntary client to voluntary client. Finally, I explore the social workers opinions in relation to necessity of additional knowledge for work with involuntary clients. In the theoretical part of this task, I first present domestic violence, its characteristics, forms and consequences, then present social work with families, continue to present the work of Social Work Centers, in particular the exercise of legal mandates, services and the dual role of Social Work Centers. I conclude the theoretical part by presenting social work with involuntary clients, the difficulties faced by clients and social workers in the context of involuntary entry, and by presenting ways to improve cooperation between social workers and involuntary clients. The empirical part of the thesis presents the characteristics of the qualitative case study carried out and the results obtained through an analysis of the casefiles and four semi-structured interviews conducted with the social workers who carried out the tasks and services in the investigated case. The results of the study show that social workers perceive a difference between voluntary and involuntary clients. Their primary choice is the use of the principles of social work with families to establish working relationships, but if that is not possible, they tend to apply a social conflict approach. The methods of work they use are primarily methods of social work with families, but they also use methods of work with involuntary clients. Work with involuntary clients has a wide range of problems, and social workers even experience psychological and physical violence. Social workers are well aware of the duality of their role and see it as a weakness for their work. All of the interviewed social workers have witnessed the "transformation" of involuntary clients into voluntary clients, but it is a relatively rare occurrence. Social workers believe that additional knowledge is very important for their work. Permanent education and training are also important and should be covering a wide range of topics and not just specific ones.

Keywords: case study, Social Work Center, domestic violence, involuntary clients, dual role, working relationship, methods of work.

PREDGOVOR

Družina v sodobni družbi sicer velja za varno zavetje, a so povzročitelji nasilnih dejanj največkrat prav družinski člani. Pojem nasilje v družini se nanaša na skupino vedenj, katerih cilj je nadzor nad drugimi osebami z uporabo sile, zastraševanja in manipuliranja, nasilje pa vedno predpostavlja zlorabo moči v odnosih, ki ne temeljijo na enakosti (Bezenšek Lalić, 2009, str. 13). Za obravnavo in preprečevanje nasilja v družini so pristojne različne državne institucije, kot so policija, zdravstvene ustanove, šole, državna tožilstva, sodišča ter centri za socialno delo. Slednjim so dodeljena javna pooblastila za pravne ukrepe v družini, vendar si morajo prizadevati za to, da probleme rešujejo sporazumno. Center za socialno delo se z metodami socialnega dela trudi pomagati otroku v partnerskem sodelovanju s starši, kadar so ti sposobni aktivno sodelovati, v nasprotnem primeru pa je center za socialno delo, poleg sodišča, organ, ki je pooblaščen za odločanje o interveniranju v družini zaradi zaščite otrok tudi takrat, ko je to proti volji družinskih članov (Bezenšek Lalić, 2009, 45). Strokovni delavci pri izvajanju nalog za preprečevanje nasilja v družini in varstvo koristi otrok uporabljajo različne pristope in metode dela, njihova pogosta izbira pa so metode socialnega dela z družino. Z uporabniki vzpostavljajo delovne odnose, prizadevajo si za soustvarjanje instrumentalne definicije problema, pri svojem delu upoštevajo načela osebnega vodenja, perspektive moči, etike udeležnosti, znanja za ravnanje in ravnanja s sedanostjo (Čačinovič Vogrinčič, 2006). Vendar pa v socialnem delu srečamo veliko ljudi, ki jih opredelimo kot uporabnike, čeprav sami tega ne želijo, ki prejemajo psihosocialne storitve, čeprav jih aktivno ne iščejo, in ki jih stroka imenuje neprostovoljni (Šugman Bohinc, 2006, str. 345). Ob srečevanju z neprostovoljnimi uporabniki socialnega dela se tako lahko pojavijo težave, saj se lahko metode socialnega dela z družino pri delu z neprostovoljnimi uporabniki izkažejo za neuspešne. Ko so ti pristopi neuspešni in se uporabniki odzovejo z odporom, je pri neprostovoljnem vstopu v sodelovanje potrebno uporabiti prilagojene pristope (Šugman Bohinc v Rosić in Rihter 2017, str. 167).

V pričujoči magistrski nalogi sem, s pomočjo študije primera, želel raziskati delo z neprostovoljnimi uporabniki; to je potekalo v okviru centra za socialno delo, natančneje, v kontekstu nalog za preprečevanje nasilja v družini in varstvo koristi otrok. Zanimalo me je, ali strokovne delavke centra za socialno delo, ki so navedene naloge izvajale, zaznavajo neprostovoljnost uporabnikov in kako jo opredeljujejo, kako z neprostovoljnimi uporabniki vzpostavljajo delovni odnos, katere metode dela uporabljajo in kakšne težave se pri tem pojavljajo, poleg tega pa me je tudi zanimalo, ali strokovne delavke zaznavajo dvojno vlogo strokovnega delavca centra za socialno delo in kako jo doživljajo. Zanimalo me je še, ali strokovne delavke pri izvajanju nalog zaznajo t. i. »preobrazbo« neprostovoljnega uporabnika v prostovoljnega in ali strokovne delavke menijo, da bi potrebovale dodatna znanja za delo z neprostovoljnimi uporabniki. V teoretičnem delu naloge najprej predstavim nasilje v družini, njegove značilnosti, pojavne oblike in nekatere posledice. Nadaljujem s predstavitvijo metod socialnega dela z družino, nato pa se osredotočim na delo centrov za socialno delo, predvsem izvajanje javnih pooblastil in socialnovarstvenih storitev, pri tem pa izpostavim dvojno vlogo centrov za socialno delo. Teoretični del naloge sklenem z opredelitvijo socialnega dela z neprostovoljnimi uporabniki, težavami, s katerimi se v tovrstnih okoliščinah srečujejo uporabniki in strokovni delavci, ter predstavitvijo načinov za izboljšanje sodelovanja z neprostovoljnimi uporabniki. V empiričnem delu naloge predstavim rezultate raziskave, torej odgovore na zastavljena vprašanja, kako strokovne delavke zaznavajo neprostovoljne uporabnike, kako z njimi vzpostavljajo delovni odnos in katere metode dela pri tem uporabljajo, s kakšnimi težavami se srečujejo, kako zaznavajo dvojno vlogo strokovnega delavca centra za socialno delo, kako zaznavajo »preobrazbo« uporabnikov ter njihova mnenja o potrebnosti dodatnega izobraževanja za delo z neprostovoljnimi uporabniki.

Kazalo vsebine

I. TEORETIČNI UVOD	1
NASILJE V DRUŽINI.....	1
<i>Teorije o nasilju v družini.....</i>	<i>2</i>
<i>Intimnopartnersko nasilje.....</i>	<i>4</i>
<i>Nasilje nad otroki.....</i>	<i>7</i>
Čustvena zloraba otrok ob razvezi/ločitvi.....	9
<i>Značilnosti povzročiteljev nasilja v družini.....</i>	<i>11</i>
SOCIALNO DELO Z DRUŽINO	14
<i>Vzpostavljanje delovnega odnosa</i>	<i>16</i>
Izvirni delovni projekt pomoči.....	18
<i>Razvidnost in ozaveščenost</i>	<i>19</i>
NALOGE CENTRA ZA SOCIALNO DELO.....	20
<i>Javna pooblastila centra za socialno delo</i>	<i>20</i>
<i>Socialnovarstvene storitve.....</i>	<i>21</i>
<i>Delo centrov za socialno delo v primerih nasilja v družini</i>	<i>22</i>
<i>Dvojna vloga centrov za socialno delo</i>	<i>24</i>
NEPROSTOVOLJNI UPORABNIKI SOCIALNEGA DELA.....	27
<i>Težave, s katerimi se soočajo socialni delavci.....</i>	<i>29</i>
Teorija psihološke reaktance	30
<i>Težave, s katerimi se soočajo neprostopoljni uporabniki</i>	<i>33</i>
<i>Načini za izboljšanje sodelovanja z neprostopoljnimi uporabniki</i>	<i>35</i>
II. FORMULACIJA PROBLEMA.....	40
RAZISKOVALNA VPRAŠANJA	42
III. METODOLOGIJA.....	43
VRSTA RAZISKAVE	43
MERSKI INSTRUMENT IN VIR PODATKOV	44
OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV	45
IV. REZULTATI.....	48
PREDSTAVITEV RAZISKOVANEGA PRIMERA	48
DELO CSD	56

PROSTOVOLJNOST VKLJUČITVE	58
DEJAVNIKI, KI VPLIVAJO NA SODELOVANJE	59
VIDIKI UDELEŽENIH	61
METODE DELA	63
DELOVNI ODNOS	67
INSTRUMENTALNA DEFINICIJA PROBLEMA	70
DVOJNOST VLOGE	71
PREOBRAZBA	73
STROKOVNA ZNANJA	74
V. RAZPRAVA	76
PRISPEVEK IN OMEJITVE RAZISKAVE	88
VI. SKLEPI	91
VII. PREDLOGI	95
VIII. UPORABLJENI VIRI IN LITERATURA	96
IX. PRILOGE	101
PRILOGA A: POVZETEK SPISOVNE DOKUMENTACIJE	101
PRILOGA B: KRONOLOGIJA DOGODKOV	118
PRILOGA C: SMERNICE ZA INTERVJU	123
PRILOGA D: ODPRTO KODIRANJE	124
PRILOGA E: OSNO KODIRANJE	169

I. TEORETIČNI UVOD

NASILJE V DRUŽINI

Družina v sodobni družbi sicer velja za varno zavetje, a so povzročitelji nasilnih dejanj največkrat prav družinski člani. Poškodbe, ki jih povzročijo nasilni družinski člani posameznicam in posameznikom so občutno pogostejše kot napadi neznancev (Crowell in Burgess v Zver Makovec, 2016, str. 77). Večinsko prepričanje o nasilnih dejanjih in njihovih storilcih je, da gre za nerazumno in nepredvidljivo vedenje alkoholikov, duševno nestabilnih in obupanih ljudi. Takšna prepričanja je lažje sprejeti kot pa možnost, da je nasilje prisotno tudi v na videz urejenih družinah ter da je lahko namerno (Kordič, 2007, str. 431). Levinson (v Kordič, 2007, str. 431) ugotavlja, da se nasilje v družini pojavlja v različnih kulturah in da je bila večina ljudi, ali pa je to še vedno, priča, storilec ali žrtev nasilja v družini. Opredelitev, kdaj neko ravnanje označimo kot nasilje, ni objektivna ali univerzalna, ampak se razlikuje glede na kulturni prostor, vendar iz spoznanj primerjalnih analiz izhaja, da je nasilje med partnerjema značilno za vse družbe, ocene pogostosti pojava nasilja v družini pa se gibljejo okoli dvajsetodstotnega deleža (vsak peti par se torej sreča s problemom nasilja) (Filipčič, 2002, str. 88).

Pojem nasilje v družini se nanaša na skupino vedenj, katerih cilj je nadzor nad drugimi osebami z uporabo sile, zastraševanja in manipuliranja. Nasilje vedno predpostavlja zlorabo moči v odnosih, ki ne temeljijo na enakosti (Bezenšek Lalić, 2009, str. 13). Nasilje v družini v industrijsko razvitih državah prevzema dva najpogostejša vzorca; pri prvem se nasilno vedenje stopnjuje, različne oblike zlorabljanja, terorja in groženj se povezujejo z rastočo posesivnostjo in nadzorovanjem, pri drugem pa gre za zmernejšo obliko medosebnega nasilja, ko stalna frustriranost in jeza občasno izbruhneta v obliki telesne napadalnosti (Drole in Gantar, 2008, str. 285). Nasilje se lahko pojavlja med/nad različnimi družinskimi člani: med partnerjema, nad otrokom, med sorojenci, nad starši in starimi starši itd., vendar so najpogostejše žrtve nasilja v družini otroci, ženske, starejši in osebe s posebnimi potrebami (Ajduković in Pavleković v Bezenšek Lalić, 2009, str. 13).

Nasilje v družini je fenomen, ki presega poenostavljeno predstavo fizičnega nasilja in napadov. Je dolgotrajen proces, ki se ne začne nujno s telesnim nasiljem, ampak se začne že veliko pred tem s pretanjenimi, mehкими oblikami psihičnega nasilja, v katerem povzročitelj nasilja načrtno krči življenjski prostor žrtve, da bi pridobil moč in nadzor nad njo (Zver Makovec, 2016, str. 77). Nasilje v družini opredelimo kot vedenje in ravnanje, ki pri drugih družinskih članih povzroči telesno in duševno trpljenje ali druge posledice. Najpogostejše gre za dejanja fizičnega nasilja (klofutanje, brcanje, tepež, lasanje, odpiranje ipd.), psihičnega nasilja (poniževanje, zastraševanje itn.), siljenje k spolnim dejavnostim in nadzorovanje (izključitev iz kroga sorodnikov in prijateljev, omejevanje gibanja, omejevanje in nadzorovanje stikov, zasledovanje itd.) (Drole in Gantar, 2008, str. 285). Ena od pomembnih lastnosti nasilja v družini je, da se ne pojavlja samo v eni obliki, ampak se praviloma pojavlja več oblik nasilja hkrati (Filipčič, 2002, str. 88). Nasilje v družini tudi ni enkraten dogodek, s časom se lahko stopnjuje in postaja vse pogostejši, lahko se prenese na otroke in traja tako dolgo, dokler ženska skupaj z otroki partnerja ne zapusti ali pa je ta ne ubije (Kordič, 2007, str. 450).

Teorije o nasilju v družini

Skozi zgodovino preučevanja nasilja v družini so se vzpostavile različne teorije, ki so skušale pojasniti pojav nasilja v družini. Teorija socialnega učenja je najpopularnejša teorija, ki se uporablja za razlago nasilja v družini in izhaja iz stališča socialnih psihologov in kriminologov, da namreč svoje vedenje oblikujemo na podlagi tega, čemur smo bili izpostavljeni v otroštvu (Filipčič, 2002, str. 54). Nasilja se naučimo v družini sami, z mehanizmom modelov, po katerem ena oseba prevzame vedenje druge, ki jo občuduje, spoštuje ali doživlja kot avtoriteto. Nasilje med člani družine med drugim nosi sporočilo, da je to dopustno in da je poznejše nasilje do partnerja sprejemljivo (Kordič, 2007, str. 434). V odrasli dobi postane nasilje način za odgovor na stres ali način za reševanje sporov. Model odzivanja na strese in težave z uporabo nasilja ali dožemanje nasilja kot običajen način komuniciranja se na takšen način prenašata iz roda v rod (Filipčič, 2002, str. 55). Ker pa ne postanejo vsi zlorabljeni otroci v odraslosti nasilni, ta teorija govori bolj o možnostih kot determiniranosti. Nevarnost mnenja, da je nasilje v družini neizogibna socialna dediščina, lahko vodi v prepričanje o nesmislu izvajanja kakršnih koli intervencij (Kordič, 2007, str. 434–435).

Konec sedemdesetih let je na podlagi teorije socialnega učenja nastala teorija »naučene nemoči« (Filipčič, 2002, str. 96). Izhajala je iz perspektive socialnega učenja in trdila, da se ženske s socializacijo in z lastnimi izkušnjami naučijo, da nimajo vpliva na »sovražno okolje«.

V ženskah se utrdi prepričanje, da nimajo vpliva na ravnanje drugih, zato nimajo motivacije za spreminjanje okolja ali konkretnega položaja. Ženske torej sprejemajo nasilje kot način življenja, ker so se naučile, da ga ne (z)morejo preprečiti (Filipčič, 2002, str. 96). Prepričane so o svoji nemoči pri spreminjanju odnosov z nasilnim partnerjem in na ta način sprejmejo in vzdržujejo svoj status žrtve (Filipčič, 2002, str. 96). Perspektiva teorije naučene nemoči, ki je lahko tudi škodljiva, implicira, da ženska nasilja ne razume kot problem moškega, ampak nasilna dejanja interpretira kot svoj neuspeh, se tega sramuje in se počuti ponižana. Ko se ženske enkrat doživljajo kot nebogljene, se začnejo tako tudi vesti, kar njihovo nebogljenost okrepi (Kordič, 2007, str. 435)

Nasilje med partnerjema se pogosto opisuje kot cikel pri »sindromu trpinčene ženske« (Kordič, 2007, str. 442). Sindrom trpinčene ženske je vedenjski vzorec, ki ga moški izvaja nad žensko in ki se pojavlja v telesni, čustveni in psihični obliki (Appleton; Kashani in drugi v Kordič 2007, str. 442). Navadno gre za nasilje med zakoncema/partnerjema, lahko pa se pojavlja v kakršnem koli intimnem odnosu. Walter in Drake (v Kordič, 2007, str. 442) sta začrtala (krožni) model partnerskega nasilja, ki predpostavlja tri relativno predvidljive stopnje oziroma obdobja. V prvem obdobju napetosti med partnerjema naraščajo. Nato sledi obdobje, ko napetost ni več vzdržna in pojavi se akutna epizoda nasilja. Nasilje je nenadzorovano in ženska se lahko odzove le tako, da ga prenaša ali iz teh okoliščin pobegne. Sledi mirno obdobje, v katerem se partnerja pobotata. Obdobje »medenih tednov« vključuje opravičila, darila in obljube, da se bo nasilnež spremenil. Ko obdobje mine, se naberejo napetosti kot v prvi fazi in ponovno se vzpostavi zaporedje nasilja (Kordič, 2007, str. 442–443).

Po mnenju Katje Filipčič (2002, str. 97) si posebno pozornost zasluži teorija, ki jo je izdelal Dutton. Po njegovem mnenju se med povzročiteljem in žrtvijo razvije močna čustvena navezanost, kar ni značilno samo za primer pretepe ne žene in moža. Drugi primeri so npr. še odnos med ugrabljenim in ugrabiteljem, zvodnikom in prostitutko, pojav pa je znan kot Stockholmski sindrom in pomeni strategijo preživetja v specifičnih razmerah. Takšno čustveno navezanost je Dutton (v Filipčič, 2002, str. 97) imenoval »travmatična vez«. Izraz označuje močne čustvene vezi med dvema osebama, od katerih ena drugo pretepa, ji grozi ali kako drugače zlorablja svojo (pre)moč. Ta pojav je Dutton (*prav tam*) opisal z dvema dejavnikoma: neravnotežje moči in občasna narava zlorabljanja. Ko v razmerju obstaja neravnotežje moči, posameznik z manj moči o sebi razvije negativno samopodobo, vedno manj se čuti sposobnega za odločanje o sebi (stična točka s teorijo naučene nemoči) (Filipčič, 2002, str. 97) in tako se oblikuje in veča potreba po razmerju z osebo, ki razpolaga z več moči. Ta krog odvisnosti in

nizke samozvesti se vedno znova ponavlja in lahko oblikuje močno čustveno vez z »močnejšo« osebo. Drug dejavnik pri oblikovanju travmatične zveze med zlorabljeno žensko in njenim nasilnim partnerjem je občasna narava zlorab. Za obdobja med dejanji zlorab je značilno normalno razmerje med partnerjema in žrtev takrat začuti olajšanje (Filipčič, 2002, str. 97–98).

Barnett in drugi (v Bezenšek Lalić, 2009, str. 12) menijo, da je treba pojav nasilja, zaradi njegove kompleksnosti, opazovati in pojasnjevati skozi multidimenzionalne teorije. Številne raziskave, izpeljane v zadnjih petih desetletjih, so med drugim pokazale, da je mogoče nasilje v družini pojasniti le z analizo interaktivnega delovanja večjega števila dejavnikov (Ajduković in Pavleković v Bezenšek Lalić, 2009, str. 12). Zapleteno dinamiko medsebojnih dejavnikov, ki pogojujejo in omogočajo pojav nasilja v družini, se da združiti v tri ravni: individualne značilnosti, značilnosti družine in značilnosti širše družbene skupnosti oziroma sociokulturno raven. Individualna raven vključuje lastnosti osebnosti, razvojno pot posameznika, njegove življenjske nazore, vrednote, prepričanja in podobno. Nanaša se tako na značilnosti povzročitelja nasilja kot na značilnosti žrtev nasilja. Družinska raven vključuje dinamiko, vloge in vzorce vedenja v partnerskih odnosih in odnosih med vsemi člani družine (Bezenšek Lalić, 2009, str. 12–13). Sociokulturna raven vključuje gospodarske odnose in okoliščino, značilnosti in norme lokalne skupnosti, zakone in prakso pravosodnega sistema ipd. Na tej ravni je posebno pomembna interakcija posameznika in posameznic s socialnim okoljem. Socialni stres, kot so nezaposlenost, ekonomska negotovost, nedejavnost pravnega sistema itn. pomembno pogojujejo pojav nasilja v družini (Ajduković in Pavleković v Bezenšek Lalić, 2009, str. 13).

Intimnopartnersko nasilje

Povzročitelji nasilja v družini so najpogostejše moški, žrtve pa ženske. Približno polovico vseh nasilnih dejanj, ki so storjena nad ženskami, storijo njihovi moški partnerji (Filipčič v Kordič, 2007, str. 442). Ker so žrtve čustveno in ekonomsko povezane s povzročiteljem, to pomembno določa dinamiko zlorabe in tudi možne pristope k tej problematiki. Odziv žrtve na zlorabljanje je tako vedno omejen z možnostmi, ki jih ima (Drole in Gantar, 2008, str. 285). Dejavniki, ki vplivajo na odločitev ženske, da ne bo zapustila nasilnega partnerja ali poiskala pomoči, so številni. Pomembno vlogo pri odločanju ženske, ali naj zapusti nasilnega partnerja, imajo pritiski širše družine ali okolja, da mora družina ostati skupaj. Vztrajanje v nasilni zvezi je pogosto povezano s prepričanjem žensk, da je za otroke bolje, da odraščajo v družini z obema staršema, pa čeprav je eden nasilen (Filipčič, 2002, str. 98). Mnoge ženske se bojijo ostati same

in zato menijo, da je slabše biti sam, kot pa živeti z nekom, četudi je ta nasilen. Nasilnež pogosto izvaja strog nadzor nad življenjem partnerke, predvsem nad njenimi socialnimi stiki; nadzoruje telefonske klice, (elektronsko) pošto, srečanja s prijatelji. Posledica tega je, da se ženska počuti izolirano in brez zunanje podpore. Temu se velikokrat pridruži še strah, kako se bo nasilni partner odzval na prenehanje odnosa. Večkrat je to posledica partnerjevih konkretnih groženj, kaj se bo zgodilo partnerki in/ali otrokom, če ga bo zapustila (Filipčič, 2002, str. 98–99). Raziskave so pokazale, da so ženske, ki zapustijo nasilnega partnerja, ravno v času, ko se partner zave njihove odločitve, pogosto žrtev težjih telesnih poškodb ali celo umorov. Ameriška raziskava (Kindschi v Filipčič, 2002, str. 98–99) je pokazala, da so ženske, ki zapustijo nasilnega partnerja, v petinsedemdesetih odstotkih pogostejše umorjene kot ženske, ki ostanejo v razmerju z njim. Eden pomembnejših dejavnikov za vztrajanje žensk v tovrstnih zvezah je tudi sram, saj ženske ne želijo, da okolica izve, kako partner ravna z njimi, in ne želijo na sodišču (ki zanje predstavlja javnost) pojasnjevati ponižujočih podrobnosti iz svojega življenja (Filipčič, 2002, str. 99).

Večina zlorabljenih žensk ne ostane v vlogi pasivne žrtve, temveč razvije načine (strategije), da poveča svojo varnost in varnost otrok. Ženske, ki doživljajo dolgotrajnejše nasilje, naredijo zelo veliko, da bi nasilne izbruhe nad seboj in svojimi otroki preprečile in zato veliko svojega časa posvetijo ocenjevanju tveganj in načrtom za svojo varnost. Tako na mikro ravni neposrednega nasilnega napada kot na ravni širših okoliščin žrtve dolgotrajnega nasilja vseskozi ocenjujejo resnost grožnje, da se bo nekaj zgodilo, pozorne so na signale za nevarnost, opazujejo, kako pogoste so grožnje, da bi ocenile, v kako veliki nevarnosti so. Preizkušajo, kateri dejavniki in ravnanja povečujejo in kateri zmanjšujejo tveganja in kako velika je lahko škoda ob določenem ravnanju (Urek, 2013, str. 97–98). Tragična posledica vedenja, s katerim žrtve skušajo zmanjšati nevarnost, je v tem, da se nevarnost slabega ravnanja lahko še poveča (Če so bolj ponižne in ubogljive, se povzročitelj še bolj spravi nanje, ker ni odpora; če postanejo agresivne in se upirajo, je to dodatni izgovor za nasilje nad njimi.) (Rus Makovec, 2003, str. 40).

Raziskovalni podatki kažejo, da je prekinjanje nasilnega partnerskega odnosa dolgotrajen proces in ne dogodek ali posledica hipne odločitve. Številne ženske nekajkrat odidejo in se vrnejo, preden zmorejo dokončno prekiniti razmerje. V tem času preživljajo obdobje zanikanja, samoobtoževanja in izrazito duševno trpljenje (Selič v Drole in Gantar, 2008, str. 286). Nekatere raziskave so pokazale, da je povprečna doba zlorabljanja, preden ženska zapusti

razmerje, sedem let. Začudenje in nerazumevanje, zakaj ženske vztrajajo v življenjski skupnosti z nasilnežem, je zato pogosto neupravičeno (Filipčič, 2002, str. 95).

Odhod ženske iz nasilnega razmerja je tako praviloma dolgotrajen proces. Prav v začetnih obdobjih je značilno strukturo nasilja težko uvideti, saj se zdi, da gre za posamične in med seboj nepovezane incidente, ki jih je mogoče vsakič na novo pojasniti (Urek, 2013, str. 96). V poznejših obdobjih pa je sistematičnost, s katero se nasilni izbruhi ponavljajo, vedno težje spregledati. Krogi nasilja se začnejo predvidljivo in običajno vse pogostejše ponavljati. Sočasno s tem procesom žrtev in povzročitelj nasilje v odnosu vsak iz svojih razlogov in na svoj način normalizirata. Žrtve se čedalje bolj doživljajo kot manjvredne in brez moči ter opuščajo pravico do tega, da bi odločale o sebi (Urek, 2013, str. 97). Možnost spremembe lahko žrtvam vnaša več strahu in tesnobe kot sam nevaren položaj. Bistvo dileme pred spremembo je namreč v tem, da nam nihče ne more zagotoviti, da se nam bo položaj izboljšal, ker je poslabšanje prav tako realna možnost (materialni problemi, še hujše trpinčenje, občutek osamljenosti in nepripadnosti). Brez tega tveganja pa tudi ni možnosti za rešitev iz nasilne družine, zato žrtve potrebujejo veliko pomoči, da bi tvegale spremembo (Rus Makovec, 2003, str. 40). Odločilni trenutek v procesu odhajanja običajno nastopi, ko ženska, ki doživlja nasilje, uvidi, da ni pomembno, kaj stori oziroma česa ne stori – na partnerjevo nasilje ne more vplivati (Van der Ent in drugi v Urek, 2013, str. 97). Med drugimi pomembnejšimi razlogi za prekinitev odnosa so še: partner postane fizično nasilen nad otroki, krogi nasilja se začnejo tako pogosto ponavljati, da obdobje miru pravzaprav ni več ali pa žrtev začuti, da je njeno življenje v nevarnosti (Urek, 2013, str. 97).

Raziskave razkrivajo, da ima nasilje v zasebnem življenju in partnerskih odnosih velik vpliv na zdravje žensk. Učinki so tako kratkoročni kot dolgoročni. Nasilje lahko povzroča fizične poškodbe, vpliva na duševno zdravje, učinkuje pa tudi na težave z zdravjem v prihodnosti in je dejavnik tveganja za mnoge bolezni in bolezenska stanja (Krug in drugi v Leskošek, 2013, str. 101). Fizične posledice se kažejo v poškodbah, tudi permanentnih, bolečinah in poslabšanem zdravstvenem stanju. Za žrtve nasilja v družini so značilne ureznine, podplutbe, zlomi kosti, poškodbe vida, vbodi in poškodbe lobanje (Kordič, 2007, str. 445). Dodatne težave se pojavijo, če je ženska noseča, saj je znano, da se pretepanje pogosto začne v času nosečnosti oziroma v tem času postane hujše, posledica pa je v petinštiridesetih odstotkih splav (Helton v Kordič, 2007, str. 445). Psihične posledice nasilja vključujejo tesnobo, depresijo, jezo, sram, neprestan strah, znižano samopodobo in različne odvisnosti (Giles - Sims v Kordič, 2007, str. 444).

Življenje z nasilnežem postopoma izniči občutek lastne vrednosti pri ženski, hromi njene potenciale za dejavno vključevanje, žrtve praviloma ne zmorejo poskrbeti zase in za otroke, ujamejo se v zanke omejitev – ne pridobijo ne informacij ne pomoči, izključene so iz vsakdanjega življenja in ne dosežejo čustvene podpore sorodnikov in prijateljev (Drole in Gantar, 2008, str. 286). Za posebej travmatično v nasilnih družinah velja izmenjevanje občutkov varnosti, tolažbe in zaščite, ki jih občasno doživljajo družinski člani, in občutkov nemoči, strahu in obupa. Tak izmenjujoč se cikel namreč v »dobrih obdobjih« povzroča, da se žrtve navezujejo na tiste, ki zlorablajo svojo moč nad njimi. Tako se denimo otrok približa staršem v obdobjih, ko ga ne ustrahujejo, ali žena možu, ko se ji opravičuje za tepež (Rus Makovec, 2003, str. 40). Ponovitev obdobja zlorabe tako znova udari po tistih, ki si vedno znova želijo zblizanja z mučiteljem. Čim pogostejša je izpostavljenost zlorabljevalnemu odnosu oziroma travmi, tem hujše so duševne posledice (March v Rus Makovec, 2003, str. 40). Problem travmatičnih dogodkov, ki se dogajajo v družini ali v nekem intimnem odnosu, je v tem, da se zaradi narave odnosa te travme ponavljajo, in ker so ljudje v družinah med seboj navezani, to povzroči, da v istem odnosu ostajajo dolgo časa (Rus Makovec, 2003, str. 40–41).

Nasilje nad otroki

Sociolog Richard Gelles (v Domiter Protner, 2014, str. 14) ugotavlja, da se definicije zlorabe otroka pogosto nanašajo na spolno zlorabo, pomanjkanje hrane in obleke, udarjanje otroka, mučenje otroka, dopuščanje življenja otroka v okolju pomanjkanja in deviantnosti ter dopuščanje, da se otrok ne izobražuje redno in nima zdravstvene oskrbe. Trpinčenje oziroma zloraba otroka se torej nanaša na fizično zlorabo, psihično zlorabo, spolno zlorabo in zanemarjanje (Domiter Protner, 2014, str. 14). Kashani in Allan (v Kordič, 2007, str. 448) ugotavljata, da se trpinčenje otrok pojavlja ne glede na socialno ekonomski status, stopnjo izobrazbe, raso ter druge značilnosti staršev in otrok. Največ nasilja naj bi se zgodilo nad otroki v starosti od treh do štirih let ter nad najstniki med petnajstim in sedemnajstim letom (Straus, Gelles in Steinmetz v Kordič, 2007, str. 448).

Mnogi otroci so poleg svojih mater žrtve nasilja moškega v družini, mnogi so deležni nasilja obeh staršev ali skrbnikov ali pa nasilje v družini vidijo in slišijo. Tudi če otrok samo spremlja nasilje, je žrtev. Biti priča nasilju v družini je namreč zelo intenzivna oblika psihičnega nasilja (Edleson v Domiter Protner, 2014, str. 17). Problem izpostavljenosti nasilju pa ne predstavlja samo otrokovega neposrednega opazovanja nasilja med staršema oziroma drugimi odraslimi v družini, ampak tudi njihovo posredno opazovanje (Domiter Protner, 2014, str. 17). Tudi če

otrok živi s staršem (najpogosteje z mamo) ločeno od nasilnega partnerja, pogosto živi v nenehnem strahu, da se bo nasilni starš vrnil in se bo nasilje ponovilo (Laing v Domiter Protner, 2014, str. 18).

Raziskave so pokazale, da obstaja povezava med nasiljem nad partnerko in zlorabo otrok, večina avtorjev pa je prepričana, da moški, ki pretepajo svoje partnerke, običajno to počno tudi svojim otrokom (Kordič, 2007, str. 447). Tako so otroci pogosto več kot le opazovalci nasilja in so lahko neposredno vključeni v nasilje med staršema. Otroci so lahko poškodovani, kadar nepričakovano pridejo domov ali v prostor, kjer se dogaja nasilje, in so »ujeti« v nasilje, ki je sicer usmerjeno proti njihovemu staršu (najpogosteje materi), ali poskušajo poseči med starša, ki se prepirata in pretepata (Domiter Protner, 2014, str. 16). Otroke lahko povzročitelji tudi silijo, da gledajo ali sodelujejo v trpinčenju, nasilen moški pa lahko otroke uporablja tudi za manipulacije z žensko, potem ko je zapustila dom (Kordič, 2007, str. 449). Pozornosti je vreden tudi podatek, da so otroci v družinah, kjer so telesno zlorabljene njihove matere, lahko telesno kaznovani ali zlorabljeni tudi od svojih čezmerno obremenjenih in zlorabljenih mater (Humphreya in Mullender v Domiter Protner, 2014, str. 16).

Posredna ali neposredna izpostavljenost otrok nasilju v družini ima izrazito negativen vpliv na njihov razvoj. Pri zlorabljenih otrocih se pogosto pojavijo motnje vedenja in koncentracije, motnje v odnosih, agresivnost, beganje od doma, samopoškodbe, lahko kažejo simptome depresije, kot so socialni umik, nizka samopodoba, neješčnost, kronična utrujenost, občutek brezizhodnosti itd. (Kashani in Allan v Kordič, 2007, str. 448). Zaradi intenzivnega in nepopustljivega pritiska se lahko pojavijo suicidalne ali homicidalne misli, pri nekaterih trpinčenih otrocih se pojavljajo tudi simptomi posttravmatske stresne motnje. Pri otroku se razvijejo travme, strah pred staršem, sram, nizka samopodoba, enureza in druge oblike regresivnega vedenja (Black in Kaplan; Pynoos in Nader v Kordič, 2007, str. 449).

Otrok, ki se v krogu najbližjih ne počuti varnega, lahko začne razvijati splošno sovražnost do sveta in že zgodaj prevzema ključne vzorce vedenja (Tomori v Drole in Gantar, 2008, str. 287). Zlorabljeni otroci imajo tako pogosto moten socialni razvoj in občutijo motnje v odnosih z drugimi. Te težave se lahko prenesejo v odraslost in vplivajo na posameznika vse življenje, tako da ovirajo podporo iz okolja, intimne odnose in poklicno delovanje posameznika (Kashani in Allan v Kordič, 2007, str. 449). V skladu s teorijo o medgeneracijskem prenosu oziroma teorijo socialnega učenja biti žrtev nasilja ali biti priča nasilja med staršema v otroštvu lahko vodi v partnersko nasilje v odraslosti (Kordič, 2007, str. 449). Otroci z izkušnjo nasilja v družini bodo v odrasli dobi lahko zmedeni glede pomena ljubezni, nasilja in intimnosti med

partnerjema, saj je bil otrokov odnos s staršema popačen (Finkelhor in Wolak v Kordič, 2007, str. 449). Raziskave kažejo, da je velika večina odraslih oseb, ki so v svoji družini nasilne, v svojem otroštvu doživela različne oblike nasilja odraslih članov svoje družine (Drole in Gantar, 2008, str. 287). Zelo pogosti so podatki o alkoholizmu, grobosti in nasilnem vedenju očeta in o različnih duševnih in osebnostnih motnjah enega ali obeh staršev. Neredek je podatek o brezbrizni, depresivni ali iz drugih razlogov nesposobni mami, ki otroka ni znala, zmogla ali hotela zaščititi pred nasilnim vedenjem očeta ali drugega odraslega člana družine ali pa stiske otroka sploh ni zaznala (Tomori v Drole in Gantar, 2008, str. 287).

Čustvena zloraba otrok ob razvezi/ločitvi

Ločitve v sodobnih teorijah delimo glede na stopnjo konflikta ali glede na uspešnost komunikacije med staršema (Oldham; Gottman; Mikolai in Kulu v Buljan Flander in Roje Đapić, 2020, str. 15). V skladu s temi merili je lahko ločitev: prijateljska ločitev, ločitev kot sklepanje poslov ali visoko konfliktna ločitev (Johnston in Campbell; Marshack v Buljan Flander in Roje Đapić, 2020, str. 15). Visoko konfliktna ločitev je ločitev, v kateri se prepiri med partnerjema s časom ne končajo, v središču njunega spora pa so otroci. Visoko konfliktna ločitev vključuje nenehno željo po prepiru, izjemno sovražnost in pomanjkanje zaupanja med staršema, besedno ali telesno nasilje, kronično nesoglasje, napade na osebni ravni, usmerjenost staršev na lastne potrebe in težave, najpogostejše šibkejšo komunikacijo z otroki ter manj nežnosti in doslednosti pri vzgoji otrok (Elrod; Johnston; Anderson in drugi; Wenar v Buljan Flander in Roje Đapić, 2020, str. 15). Bivši zakonci na visoki stopnji konflikta imajo navadno pred postopkom ločitve več intenzivnih in nasilnih spopadov (Buljan Flander in Roje Đapić, 2020, str. 17).

Glede na vse čustvene procese, polne bolečine, zagrenjenosti ipd., je ločitev staršev ploden teren za razraščanje grdega ravnanja z otroki. Ta zloraba moči s strani staršev se lahko kaže na različne načine, od neposrednega grobega ravnanja do bolj zakritih oblik manipuliranja z otrokovo duševnostjo (Rus Makovec, 2003, str. 64–65). Ločitev postane zlorablajoča do otroka, ko starši oziroma ločeni partnerji ne predelajo na ustrezen način svojega medsebojnega razmerja. Sovraštvo do bivšega partnerja ter želja po maščevanju lahko postaneta temeljna življenjska zgodba ter motivacija. Strategije maščevanja so različne in jih lahko starši uresničijo pri urejanju financ, nepremičnin in pri dogovoru glede otrok, lahko pa skušajo otroka odtujiti od drugega starša (Gosteničnik v Lamberger, 2019, str. 86). Mnogi starši se zapletejo v starševsko vojno, v kateri lahko nezavedno ali zavestno uporabijo otroka kot orožje proti

drugemu z uporabo različnih strategij, s tem pa je otrok izpostavljen psihičnemu nasilju (Lamberger, 2019, str. 86).

Obstaja veliko neprimernih starševskih postopkov, v katerih so otroci postavljeni v položaj med mamo in očetom in v katerih se otrokom nalaga čustveni pritisk ter od njih zahteva, da v sporu med staršema izberejo stran. Nekatere lažje opazimo, medtem ko so lahko nekateri drugi zelo subtilni in prikriti (Buljan Flander in Roje Đapić, 2020, str. 41). Po Warshaku (v Buljan Flander in Roje Đapić, 2020, str. 41–46) lahko starši postopajo na naslednje neustrezne načine: poudarjajo napake drugega starša, pretirano nadzorujejo in motijo otrokova srečanja z drugim staršem, ovirajo stike drugega starša z otrokom, pred otrokom grdo govorijo o drugem staršu, prepovedujejo stike, lažno obtožujejo za zlorabo, z otrokom delijo neprimerne informacije, npr. o sodnih postopkih, biološkega starša poskušajo zamenjati z novim partnerjem, otroku dopuščajo sovraštvo in zavračanje drugega starša brez opravičljivih razlogov idr.

Ena izmed oblik čustvene zlorabe otroka, ki jo starši uporabljajo, je odtujitev otroka od starša (Lamberger, 2019, str. 86). Sindrom odtujitve otroka od starša pomeni, da eden od staršev obrne otroka proti ciljnemu staršu s hudo čustveno manipulacijo in tako otroka priklene k sebi, hkrati pa ga oddalji od ciljnega starša (Darnall; Gardner; Warshak v Lamberger, 2019, str. 86). Strategije sindroma odtujitve otroka od starša škodijo navezanosti med otrokom in ciljnim staršem, saj otrokovo doživljanje ciljnega starša temelji na izkrivljenih prepričanjih o njem. Ob hudih oblikah sindroma odtujitve otroka od starša je odnos med ciljnim staršem in otrokom uničen (Baker v Lamberger, 2019, str. 86–87).

V začetnem obdobju raziskovanja tega pojava je prevladovalo mnenje, da so po večini matere tiste, ki uporabljajo strategije odtujitve otroka od starša, vendar so v devetdesetih letih dvajsetega stoletja raziskave pokazale, da tudi očetje uporabljajo te strategije, vendar manj kot matere (Gardener; Kopetski v Lamberger, 2019, str. 87). Med spoloma tudi obstaja razlika v načinih uporabe strategij: matere poiščejo pomoč pri tretjih osebah (strokovno pomoč) za izvajanje večjega pritiska na drugega starša, očetje pa so bolj osredotočeni na strategije, ki zmanjšujejo avtoriteto matere (López, Iglesias in García v Lamberger 2019, str. 87). V nekaterih primerih odtujevanja pri starših, ki odtujujejo, najdemo duševne motnje, ki jim je mogoče pripisati določeno vedenje, vse pa kažejo na osnovno pomanjkanje empatije do drugih ljudi, predvsem do otroka (Lavadera, Ferracuti in Togliatti; Baker in Ben - Ami; Baker in Darnall; Johnston, Walters in Oleson v Buljan Flander in Roje Đapić, 2020, str. 70). V literaturi gre pretežno za dela o starših – odtujiteljih, ki trpijo zaradi narcističnih, mejnih in paranoidnih osebnostnih motenj, blodnjavih motenj in blodenj (Buljan Flander in Roje Đapić, 2020, str. 70).

Godbout in Parent ter Baker (v Buljan Flander in Roje Đapić, 2020, str. 70) navajajo prizadet patološki narcisizem odtujujočih staršev kot povod za odtujujoče vedenje.

Značilnosti povzročiteljev nasilja v družini

Povzročitelj nasilja v družini je lahko kdor koli, ne glede na spol in družbeni status. Kljub temu pa izsledki tujih in domačih raziskav o nasilju v zasebni sferi in partnerskih odnosih kažejo, da so povzročitelji nasilja v veliki večini moški (Leskošek in drugi v Zver Makovec, 2016, str. 77). Pri ženskah povzročiteljicah nasilja v družini, še posebej nasilja nad partnerjem, je to nasilje velikokrat posledica njihove samozaščite, jeze in maščevanja, osnovni motiv moškega pa je navadno vzpostavitev prevlade in nadzora nad partnerko (Rus Makovec v Zver Makovec, 2016, str. 77). Študije so pokazale repertoar sprožilnih stanj, ki vodijo v nasilne odzive moškega – neubogljivost, odgovarjanje, zamujanje s pripravo obroka, neustrezna skrb za otroke, zapuščanje doma brez dovoljenja, zavračanje spolnega odnosa, sum o nezvestobi itn. (Drole in Gantar, 2008, str. 285). Za zunanjega opazovalca so povodi za prepire večkrat banalni, pogosto pa jih izzovejo povzročitelji sami, da s tem pridobijo izgovor za poznejše nasilno vedenje (Filipčič, 2002, str. 93).

Nasilje je fenomen, katerega razumevanje je družbeno določeno. Nosilec dejanja je sicer posameznik, vendar je njegovo dejanje umeščeno v določen sociokulturni kontekst, na obliko dejanja pa vplivajo številni dejavniki, od družbenih do individualnih (Zver Makovec, 2016, str. 78). Nasilneži običajno odobravajo uporabo sile nad ženskami, zato jo tudi uporabijo (Mahoney in Williams v Kordič, 2007, str. 443). Iz tega je razvidno, da pri tem ne gre le za nasilneževo izgubo nadzora nad svojim ravnanjem, trenutno »neprištevnost« ali, kot meni Sherman (v Kordič, 2007, str. 443), da ljudje razmišljajo iracionalno in se percepcija okoliščin popači, ko so strasti razgrete. Dobasheva (v Kordič, 2007, str. 443) pravi, da nasilni moški tako ali tako ne verjamejo, da imajo ženske enake pravice kot oni, in menijo, da se ne smejo prerekati, pogajati ali razpravljati, saj s tem rušijo njihovo avtoriteto, nasilje pa se uporabi, da se žensko utiša (Kordič, 2007, str. 443).

Značilnosti povzročiteljev nasilja sestavljajo skupek lastnosti v okviru paradigme moči in nadzora ter njune zlorabe, hkrati pa ne smemo spregledati tudi komorbidnosti z osebnostnimi motnjami (zlasti disocialno in narcisistično osebnostno motnjo), duševnimi boleznimi (sindromom prefrontalnega režnja in različne psihoze) zlorabe alkohola in drugih psihoaktivnih substanc (Dernovšek v Zver Makovec, 2016, str. 78). Ta skupek povezav povečuje možnost za nasilje v družini, ni pa to osnovni vzrok za pojavnost nasilja (Hester in drugi v Zver

Makovec, 2016, str. 78). Raziskave kažejo, da obstajata najmanj dve skupini posameznikov, ki so nasilni v partnerskih zvezah. Za t. i. dominantne, preračunljive posameznike naj bi bilo značilno, da namenoma zlorablajo in nadzorujejo svojo žrtev. Pogosteje so vpleteni v kriminalna dejanja in kažejo več znamenj disocialnih in narcisističnih lastnosti v primerjavi z drugimi povzročitelji nasilnih dejanj v partnerskih zvezah (Tsang in drugi v Zver Makovec, 2016, str. 78). Podobno ugotavlja tudi Maja Rus Makovec (2003, str. 17):

»Nekateri ljudje imajo v sebi toliko sadističnih potez, da jim je v veselje mučiti ali poniževati druge. Nekateri imajo zaradi manipuliranja z življenji drugih ljudi toliko koristi, da jim ne pade na pamet, da bi se odpovedali svojemu ravnanju. O ljudeh, ki jim kvarijo ali uničujejo življenja, sploh ne razmišljajo kot o pomembnem dejavniku, so pač postranska škoda. Taki ljudje imajo močno izražene narcisistične osebnostne poteze, za katere je značilna brezobzirnost do čustev drugih ljudi. Ali pa negujejo svoj stil življenja v privilegiranem okolju, ki se nikoli zares ne dotakne drugih slojev ljudi. Taki ljudje se lahko s svojo brezobzirnostjo celo ponašajo. Lahko jo poimenujejo odločnost, sposobnost, da so "pametni" in podobno. Skratka, taki ljudje so praviloma nedostopni za spremembo. Predvsem bi se morali odreči nekaterim močnim osebnim koristim. Ta pričakovanja niso realna, ker so ti ljudje bistvo svoje življenjske poti utemeljili na vrednotah, ki niso usmerjene v altruizem. Torej: psihoterapevtska in druga dognanja tu prav nič ne pomagajo k spremembi, ker ni prijemališča.«

Kot njihovo nasprotje so prepoznani impulzivni, eksplozivno agresivni posamezniki, ki imajo poleg nasilništva pogosto pridružene tudi druge psihološke težave. Njihova nasilna dejanja so usmerjena predvsem proti članom svoje družine. So v psihični stiski, depresivni, čustveno nasilni, kažejo znamenja mejne ali shizotipske osebnostne motnje in imajo težave z zlorabo drog in alkohola (Tsang in drugi v Zver Makovec, 2016, str. 78). S to kategorijo povzročiteljev nasilja lahko povežemo ugotovitve sistematičnega pregleda študij o storilcih intimnopartnerskih umorov (IPU), ki sta ga izvedla Šumenjak in Mrevlje (2022). Intimnopartnerski umor je nameren uboj sedanjega ali nekdanjega intimnega partnerja (Kvisto v Šumenjak in Mrevlje, 2022, str. 28). Skoraj v polovici primerov je IPU vezan na prekinitev partnerske zveze (Belfrage in Rying v Šumenjak in Mrevlje, 2022, str. 29). Tveganje se poveča takoj, ko v odnosu nastane konflikt, še posebej, če konflikt vodi do razhoda (Kropp in drugi v Šumenjak in Mrevlje, 2022, str. 29). Intimnopartnerski umor je pogosto posledica zgodovine nasilja in zlorablajoče dinamike znotraj para (Matias in drugi v Šumenjak in Mrevlje, 2022, str. 30). Dinamika dogodkov, ki peljejo od konflikta do umora, je kompleksna. Čustveno nabiti konflikti, ki jih aktivirajo posesivnost, ljubosumje, nezvestoba (resnična ali namišljena) in razhod ali želja po razhodu so posebej pomembni (Dobash in Dobash v Šumenjak in Mrevlje, 2022, str. 30). Daly in Wilson (v Šumenjak in Mrevlje, 2022, str. 30) poudarjata pomen

ljubosumja, posesivnosti in nadzora moškega pri umoru partnerk. Predlagala sta izraz »moška spolna lastnina« (ang. *male sexual proprietariness*), da bi s tem označila razmišljanja in dejanja moških, ki se odražajo v ljubosumju in posesivnosti.

Pri storilcih IPU tako ni mogoče spregledati nekaterih psiholoških karakteristik, vezanih na odnos, kot so posesivnost, ljubosumje in občutek lastništva (Dobash in Dobash v Šumenjak in Mrevlje, 2022, str. 29). Temu je potrebno dodati, da so duševne motnje med storilci IPU pogoste (Belfrage in Rying v Šumenjak in Mrevlje, 2022, str. 29). Večinoma gre za diagnozo disforične motnje (tj. depresije) ali mejno osebno motnjo, ki se kaže v lastnostih, kot so agresivnost, impulzivnost in strah pred zapustitvijo. Strah pred zapustitvijo pogosto povzroči čustveno nestabilnost in depresivnost, kar lahko vodi do samopoškodovalnega vedenja, na primer do poskusa samomora. Prav samomorilne misli pa so glavni dejavnik tveganja za intimnopartnersko nasilje na splošno in za IPU (Belfrage in Rying v Šumenjak in Mrevlje, 2022, str. 29).

Več kot tretjina storilcev IPU ima tudi težave z odvisnostjo od alkohola (Dobash in Dobash v Šumenjak in Mrevlje, 2022, str. 30). Čeprav so bile pri nekaterih moških v življenju prisotne tudi prepovedane droge (petnajst odstotkov), je bil problem večinoma alkohol (Dobash in Dobash v Šumenjak in Mrevlje, 2022, str. 30). Vseeno pa večina storilcev IPU, kljub na splošno visoki stopnji zlorabe substanc, v času umora ni bila pod njihovim vplivom (Kvisto v Šumenjak in Mrevlje, 2022, str. 30). Kot opozori Leskošek (2013, str. 112) je treba omeniti pogosto napačno interpretacijo podatkov o uporabi alkohola pri izvajanju nasilja. Raziskave o nasilju nad ženskami večinoma pokažejo višje odstotke rednih pivcev, vendar pokažejo tudi visoke odstotke povzročiteljev nasilja, ki nikoli ne uživajo alkohola ali pa ga uživajo le nekajkrat letno (*prav tam*). Alkohol je le eden izmed številnih povodov za posamezen dogodek, vendar lahko isti moški nasilje izvajajo tudi, ko niso pod njegovim vplivom. Alkohol zato razumemo kot dejavnik tveganja in ne kot vzrok za nasilje, saj med alkoholom in nasiljem ni neposredne povezave (Chan v Leskošek, 2013, str. 113).

SOCIALNO DELO Z DRUŽINO

Socialno delo z družinami je pomembno področje socialnega dela. Reševanje problemov, na katere naletimo v službah socialnega dela, pogosto zahteva udeležnost družine uporabnikov. Včasih potrebujemo sodelovanje družine kot vira podpore in moči, včasih moramo posredovati, da bi obvarovali člana, ki ga družina ogroža, ali družino, ker jo ogroža član. Včasih pa so družine same v vlogi uporabnika, ker potrebujejo spremembe, ki jih člani sami, brez pomoči, ne morejo oblikovati (Čačinovič Vogrinčič, 2006, str. 26). Razlogi so zelo različni, družine imajo težave zaradi revščine ali socialne nemoči, doživljajo lahko socialno izključenost, breme bolezni, odvisnosti ali posebne potrebe družinskega člana, spoprijemajo se s kompleksnimi problemi zaradi sprememb po razvezi, z zlorabo, z nasiljem, z zatiranjem, z brezdomstvom itn. (Mešl, 2008, str. 106). Procesi pomoči družinam v socialnem delu, v katerih udeleženi v izvirnem delovnem projektu pomoči soustvarjajo ugodne razplete, prispevajo k temu, da družina postane »varnejša« in dobi več moči (Rener v Mešl, 2008, str. 106).

Predmet socialnega dela z družino je pomoč (opora, podpora) družini pri reševanju kompleksnih psihosocialnih problemov. Delovni odnos zagotavlja instrumentalno definicijo problema in soustvarjanje rešitev, pri čemer proces sodelovanja mobilizira moč same družine. Socialno delo z družino opišemo kot izviren delovni projekt sodelovanja, ki ga soustvarimo na sporazumevanju, dogovarjanju in skupnem oblikovanju rešitev, da bi udeleženi v problemu postali udeleženi v rešitvi (Čačinovič Vogrinčič, 2006, str. 27).

Mandat socialnega dela z družino je več kot le posredovanje, da uporabniki dobijo, kar jim po zakonu in zapisanih načelih pomoči pripada. Mandat je priskrbeti družini pomoč, ki ji po zakonih pripada, npr. denarno socialno pomoč ali otroški dodatek, in oskrbeti družino (Lüssi v Čačinovič Vogrinčič, 2006, str. 27) ter posameznike v njej, a ob tem vedno tudi raziskovati in soustvariti potrebne spremembe, ki bi družino okrepile. Predmet socialnega dela ni zgolj dajanje pomoči družini, temveč pomoč pri reševanju kompleksnih socialnih problemov, soustvarjati skupaj z njo. Kot pravi Gabi Čačinovič Vogrinčič (2006, str. 27): »V središču našega prizadevanja je vedno sodelovanje. Družino moramo oskrbeti; naša naloga je posredovati, da dobi iz pravic, kar ji pripada. A naloga socialnega dela je dosti kompleksnejša; delovni odnos vzpostavi pogoje za spreminjanje, ki ga družina potrebuje in odkriva v procesu sodelovanja.«

Socialno delo z družino je socialno delo, kjer delamo s posamezniki v družinah, s pari in z družinskimi enotami. Socialni delavec dela na kompleksnih interakcijah med osebami v družini

in družine s socialnimi institucijami, kadar lahko te institucije pomagajo družini opravljati odnosne naloge. Osnovna naloga socialnega delavca v tem procesu je, da pomaga družinam rekonstruirati njihove odnose, kadar so ti ogroženi, in da dela s širšim institucionalnim kontekstom, tako da institucije pomagajo družinskim članom, še zlasti najbolj ranljivim, da bi lahko opravljali svoje funkcije (Constable in Lee v Mešl, 2008, str. 109). Avtorja (*prav tam*) vidita vlogo socialnega delavca kot vlogo trenerja ali mentorja, ki pomaga ljudem shajati s sabo in z drugimi. Vendar pa socialno delo z družinami ni terapija. Socialno delo z družinami je delo na način soustvarjanja rešitev v delovnem odnosu. Socialno delo z družinami, ki prinese spremembe in rešitve, ki zmanjšajo stisko in prinašajo upanje, ima terapevtski učinek, a ostaja socialno delo (Čačinovič Vogrinčič, 2016, str. 5).

Constable in Lee (v Mešl, 2008, str. 110) opozarjata na kompleksnost socialnega dela z družino v primerjavi z delom s posameznikom. Socialni delavec se mora pomikati od osebnih do odnosnih nalog z različnimi družinskimi člani znotraj posameznega pogovora in znotraj celotnega procesa – vedno znotraj konteksta družine kot mreže odnosov in odnosnih nalog, ki potekajo v tej realnosti. Zato v delovnem odnosu z družino vodimo dva procesa. Prvi je stabilizacija za instrumentalno definicijo problema in soustvarjanje dobrih izidov; tako vzpostavimo izviren delovni projekt pomoči. Drugi je proces raziskovanja, samoraziskovanja, soraziskovanja družine in z družino. Socialni delavec mora v delovnih pogovorih znati ubesediti družinsko dinamiko, v delovnem odnosu pa mora biti slišan posameznik, da hkrati raziskujemo sistem in posameznega člana ali podsistem (Čačinovič Vogrinčič, 2006, str. 28). Družino tako nagovarjamo na dveh ravneh. Prva je raven mobilizacije, raven dela, raven oblikovanja rešitev znotraj koncepta instrumentalne definicije problema. Na drugi ravni nagovarjamo družinsko dinamiko: socialni delavec se odzove na to, kako v družini ravna drug z drugim. Tema delovnega projekta niso samo rešitve in delež posameznega družinskega člana v njih, temveč tudi to, kako načrtovane rešitve spreminjajo družinska pravila, vloge, kako prizadevajo posameznikovo potrebo po avtonomiji in povezanosti ter kako posegajo v hierarhijo moči (Čačinovič Vogrinčič v Mešl, 2008, str. 111).

Vzpostavljanje delovnega odnosa

Odnos med socialnim delavcem in uporabnikom definiramo kot delovni odnos, ki je opora socialnemu delavcu, da vzpostavi pogovor, ki omogoči raziskovanje in sooblikovanje dobrih izidov. Delovni odnos uporabnike in socialne delavce opredeli kot sodelavce v skupnem projektu, ki imajo nalogo, da soustvarijo deleže pri rešitvi. Delovni odnos omogoči, da je ustvarjanje rešitev za kompleksne probleme ljudi zastavljeno kot izviren delovni projekt (Čačinovič Vogrinčič, 2006, str. 17).

Elementi delovnega odnosa so: dogovor o sodelovanju, instrumentalna definicija problema (Lüssi v Čačinovič Vogrinčič, 2006, str. 17) in soustvarjanje rešitev, osebno vodenje (Bowkamp in Vries v Čačinovič Vogrinčič, 2006, str. 17). Vseeno pa tako opredeljen delovni odnos težko vzdržujemo in ohranimo, če se v praksi ne opremo še na štiri pomembne koncepte socialnega dela, ki so jih prispevali različni avtorji (v Čačinovič Vogrinčič, 2006, str. 17): perspektiva moči (Saleebey), etika udeleženosti (Hoffman), znanje za ravnanje (Rosenfeld; Čačinovič Vogrinčič), ravnanje s sedanostjo ali koncept soprisotnosti (Andersen).

Projekt pomoči v socialnem delu se začne z jasnim in izrečenim dogovorom o sodelovanju, ki omogoči vzpostavljanje delovnega odnosa. Dogovor vsebuje dvoje; pristanek na sodelovanje tu in zdaj in dogovor o času, ki ga imamo na voljo ter dogovor o delovnem odnosu, torej dogovor o tem, kako bomo delali. Socialni delavec pojasni koncept delovnega odnosa tako, da opiše svojo vlogo in vlogo vseh udeleženih v problemu. Naloga socialnega delavca je, da vzpostavi in varuje varen prostor za delo, v katerem vsakdo pride do besede, da bi problem bolje razumeli in soustvarili odločitev, vloga uporabnikov pa je opisana kot odgovornost za lastni delež pri soustvarjanju rešitev (Čačinovič Vogrinčič, 2006, str. 18). Dogovor je pomemben, ker postavi socialnodelovni okvir, ki že vsebuje koncept »biti udeležen v definiciji problema in soustvarjanju rešitev« in sporočilo, da je pomembno, da začnemo proces soustvarjanja rešitev tukaj in zdaj (Čačinovič Vogrinčič, 2006, str. 18).

Temelja delovnega odnosa sta instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev (Lüssi v Čačinovič Vogrinčič, 2006, str. 18). Bistvo Lüssijevega koncepta je naloga socialnega delavca, da soustvari proces pomoči, v katerem uporabniki ali udeleženi v problemu raziskujejo svoj delež v rešitvi. Vsak uporabnik vstopi v proces s svojo definicijo problema, socialni delavec doda svoje videnje in tako se začne oblikovanje delovne definicije možnega, uresničljivega. V središču sta dialog in sodelovanje, v katerem udeleženci v problemu

soustvarijo svojo udeležnost pri oblikovanju rešitve. V proces vpeljemo in vzdržujemo procese razumevanja, da bi se dogovorili o uresničljivem.

Osebnostno vodenje je opora za ravnanje, ki izhaja iz preprostega načela »delamo osebno, konkretno, tukaj in zdaj« (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 48). Oseben odnos pomeni, da ljudi jemljemo resno, da se odzovemo osebno, da zaupamo svoje izkušnje, da smo pri delu navzoči. Socialni delavec se torej odziva osebno: podeli svoje izkušnje ali zgodbo, ki omogoča alternativen pogled na možne rešitve; ravna empatično, osebno se odziva na dogajanje v odnosu, ki nastaja (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 49). Vries in Bouwkamp (v Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 49) pišeta o zavzeti komunikaciji, ki omogoči v delovnem odnosu nove izkušnje ravnanja z besedami, samospoštovanja, odkrivanja lastnih virov moči. Za socialno delo tako pomembna uporabnikova izkušnja spoštovanja in dostojanstva je lahko samo osebna izkušnja v dialogu in sodelovanju.

Koncept perspektive moči nas usmeri, da v prispevku uporabnika spoštljivo iščemo njegovo moč, njegove vire. Kot pravi Dennis Saleebey (v Čačinovič Vogrinčič, 2006, str. 20): »Praksa, ki temelji na perspektivi moči pomeni, da bo vse, kar delaš kot socialni delavec, utemeljeno s tem, da pomagaš odkriti, urediti, raziskati in izkoristiti klientovo moč in vir, ko mu pomagaš, da doseže svoje cilje, uresniči svoje sanje in razbije okove ovir in nesreč.« Iz perspektive moči tako sprašujemo po zaželenih razpletih, po dobrih izidih, po sanjah in upanju, po virih, po opori v skupnosti, po dobrih izkušnjah v preteklosti itn. (Čačinovič Vogrinčič, 2006, str. 20)

Etika udeležnosti nas usmeri k temu, da objektivnega opazovalca, socialnega delavca, nadomesti sodelovanje, v katerem nima nihče zadnje besede in nihče ne potrebuje zadnje besede, temveč pogovor, ki se nadaljuje (Hoffman v Čačinovič Vogrinčič, 2006, str. 19). Lynn Hoffman (*prav tam*) jasno opozori, da strokovnjak odstopi od moči, ki mu ne pripada, od moči, da poseduje resnice in rešitve, njegovo moč pa nadomesti občutljivo skupno iskanje in raziskovanje.

Ravnanje s sedanjostjo je pomemben element v delovnem odnosu. V delovnem odnosu varujemo sedanjost za sodelovanje in tudi negotovost, ki jo sedanjost prinese, saj delamo, smo sredi procesa, ne predpišemo ali prepričujemo ljudi o želenih izidih, vse moramo šele soustvariti (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 51). Za izkušnjo spoštovanja in kompetentnosti si je treba zagotoviti čas, v katerem se razumevanje in sporazumevanje lahko zgodita in proces soustvarjanja rešitev steče, zato potrebujemo skrbno varovano sedanjost, da se zgodi izkušnja sodelovanja, ki spoštuje kompetentnost in edinstvenost. Pri tem ne zanikamo preteklosti,

pridružimo se človeku, ki nam želi o njej povedati, a naše delo je soustvarjanje rešitev. V preteklosti nas zanimajo izjeme in dobre izkušnje v procesu pomoči (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 51).

V delovnem odnosu potrebujemo znanje za ravnanje. Znanje za ravnanje v socialnem delu je znanje, ki ga podelimo z ljudmi, skupaj ga uporabljamo v delovnem odnosu. Znanje za ravnanje obsega dva sklopa. Prvi obsega uporabo jezika socialnega dela, kjer ubesedimo delovni odnos, omogočimo in poimenujemo izkušnjo soustvarjanja in instrumentalne definicije problema, perspektive moči itd. (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 51) Drugi sklop obsega ravnanje s strokovnim znanjem in vednostjo socialnega delavca, ki ima psihološka, sociološka, socialnopolitična, pravna znanja, ki so pomembna v procesu pomoči. Ključna naloga je, da vedno znova podelimo in prevajamo strokovna znanja tako, da jih lahko ljudje uporabijo. Ob tem vedno ljudi povabimo, naj raziščejo, presodijo, ali so naše ugotovitve ali podatki v pomoč pri prizadevanju za želene izide (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 51–52).

Izvirni delovni projekt pomoči

Koncept izvirnega delovnega projekta pomoči je dopolnilo koncepta delovnega odnosa. V delovnem odnosu praviloma soustvarjamo izvirne delovne projekte pomoči. Soustvarjene rešitve, zaželeni razpleti, ki se oblikujejo v delovnem odnosu, prevajamo v akcijo, v dejanja, v konkretne korake, ki udejanjijo dogovore (Čačinovič Vogrinčič, 2006, str. 21–22).

Projekti so izvirni, ker se vsakokrat na novo in posebej oblikujejo za vsakega človeka, za vsako družino posebej, za vsako skupino udeleženih v problemu posebej, ker so soustvarjeni skupaj z njimi in zanje. Projekti so delovni, ker konkretizirajo v vsakdanjem jeziku in vsakdanjem življenju ljudi dogovorjene spremembe, naloge, delež posameznika in roke skupaj z dogovorom za naslednji sestanek. Poudarek je na delu, torej na sodelovanju, na dejavnostih, ki izhajajo iz opravljenega dela v delovnem odnosu (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 53).

O projektih govorimo zato, ker potekajo v času in so usmerjeni k dobrim izidom ali želenim razpletom. V projektu zapišemo ne le konkretne naloge, temveč vedno znova tudi ugotovljene razlike, tudi minimalne spremembe v procesu napredovanja k rešitvam. Izvirni delovni projekt pomoči ubesedi na poseben, socialnodelovni način ravnanje v socialnem delu. Tako nadomesti pogosto izpraznjen ali nestrokovno ohlapen izraz »spremljanje« (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 53).

Razvidnost in ozaveščenost

Pomembna koncepta za razumevanje socialnega dela z družino na drugi ravni sta koncepta razvidnost in ozaveščenost. Delo na drugi ravni pomeni prizadevanje za razvidnost in ozaveščenost v družini (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 57).

Pojem razvidnosti uporabljamo v dobesednem pomenu besede – gre za odkrivanje in poimenovanje psihodinamičnih procesov v družini. Razvidno je v družini tisto, s čimer se je mogoče soočiti, spoprijeti, prevzeti odgovornost; vse tisto, kar je mogoče komunicirati in meta komunicirati. Razvidnost pomeni poimenovanje vsakokratne družinske resničnosti, saj je treba za vsako spremembo, v vsakem pogovoru, razvidnost na novo ustvariti. Kar je razvidno, se formulira v družini in v njej velja, razvidno pa je najprej razvidno v jeziku družine (Čačinovič Vogrinčič, 2016, str. 5). Razvidno raziskujemo, s tem pa tudi, kako družina ravna z razvidnostjo, oziroma, kako ravna z resničnostjo družina, kot jo sama vidi (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 58).

Skynner (v Čačinovič Vogrinčič, 2016, str. 5) uporabi besedo »consciousness« družine analogno pojmu uvid na ravni posameznika. Po Skynnerju ozaveščenost pomeni, da družina vstopa v obdobje samoizpraševanja, v obdobje intenzivnega iskanja odgovorov v stiski, v obdobje mobilizacije za spremembe. Skynner pripisuje ozaveščenosti središčno funkcijo v družini, saj je od tega, koliko ozaveščenosti zmore družina, odvisno, kako se bo odzvala na številne izzive.

Soustvarjanje rešitev z družino potrebuje procese razvidnosti in ozaveščenosti družinskega. Ozaveščenost vpliva na ravnanje družine z razvidnostjo, to je s tem, kar je družina zmogla ubesediti kot resničnost družine. Vabilo v delovni odnos je vabilo k razvidnosti in ozaveščenosti (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 58). V delovnem odnosu na drugi ravni tako raziskujemo odnose v družini in podobnosti ravnanja z izzivi in stiskami v družinskem sistemu. Je soustvarjalno delo članov družine na tem, da bolje vidijo kontekst, celoto in sebe v njem (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 58).

NALOGE CENTRA ZA SOCIALNO DELO

Centri za socialno delo so bili vzpostavljeni kot oblika institucionalnega socialnega dela, ki je t. i. »pomagajoča profesija«, oziroma stroka za psihosocialno pomoč ljudem (Kovač, 2007, str. 57). Centri za socialno delo so organizirani kot javni zavodi, ki opravljajo dejavnosti socialnega varstva: 1) izvrševanje javnih pooblastil, 2) storitve socialne preventive, 3) storitve prve socialne pomoči, 4) storitve osebne pomoči, 5) storitve podpore žrtvam kaznivih dejanj, 6) storitve pomoči družini za dom, 7) organizacija skupnostne akcije za socialno ogrožene skupine prebivalstva (Zakon o socialnem varstvu, 1992; Bezenšek Lalić, 2009, str. 45).

Centri za socialno delo opravljajo naloge, ki so centrom za socialno delo z zakonom poverjene kot javna pooblastila, in naloge, ki jih centrom za socialno delo nalagajo drugi predpisi (Zakon o socialnem varstvu, 1992). Temeljni zakon, ki materialno opredeljuje področje dela centrov za socialno delo, je Zakon o socialnem varstvu, vendar so javna pooblastila in naloge, ki jih izvajajo centri za socialno delo, zapisani v več kot 60 različnih zakonih in podzakonskih aktih (Center za socialno delo Južna Primorska, 2023, str. 5).

Javna pooblastila centra za socialno delo

Javno pooblastilo je instrument upravne dekoncentracije, ki temelji bodisi na potrebni avtonomiji ali na večji učinkovitosti delovanja uprave in na potrebi po demokratizaciji. Z javnim pooblastilom država na temelju 121. člena ustave in področnega zakona prenaša nekatere funkcije uprave na nedržavne subjekte. S tem stremi k različnim ciljem, navadno k večji učinkovitosti, uresničitvi potrebe po samoregulaciji (zbornice), nujnosti odmika izvrševanja nalog od dnevne politike in profesionalizaciji izvajanja nalog (Kovač, 2007, str. 58).

Javno pooblastilo je torej instrument, s katerim se prenese opravljanje nekaterih funkcij državne uprave na osebe, ki drugače takih pristojnosti nimajo, s tem pa se ustvari položaj, ko neka oseba, ki ni država, opravlja naloge državne uprave. (Neuvirt Bokan, 2009, str. 131). Simona Neuvirt Bokan (2009, str. 131) o posebnosti javnega pooblastila v kontekstu dela strokovnega delavca centra za socialno delo razmišlja takole:

»Če uporabnik ne želi sodelovati, ga k temu ne moremo prisiliti, za to nimamo nobenega orodja. Imamo pa možnost, da vztrajamo in da uporabnika ne pustimo 'pri miru' in si ne rečemo 'Sedaj je zame stvar končana, saj uporabnik ne želi sodelovati.' Truditi se moramo še naprej, ga spodbujati, informirati,

spremljati in biti pozorni na pravi trenutek. Pomembno je, da človeka motiviramo, da bo pripravljen sodelovati z nami. Vendar za to praviloma potrebujemo soglasje uporabnika. K sodelovanju ne moremo nikogar prisiliti, z uporabnikom, ki z nami ne želi sodelovati, torej ne moremo delati.«

Med javnimi pooblastili lahko naloge oziroma postopke centrov za socialno delo razdelimo na več skupin: *varstvo otrok in družine* (statusna razmerja v zvezi z zakonsko in zunajzakonsko skupnostjo in razmerja med starši in otroki od osebnega imena, očetovstva, materinstva, družinsko svetovanje, posebno varstvo otrok in mladostnikov, rejništvo, posvojitve itn.), *varstvo odraslih* (storilci kaznivih dejanj, invalidi, skrbništvo, uporabniki s težavami v duševnem zdravju), *materialne pomoči* (denarne socialne pomoči, starševsko varstvo in družinski prejemki, otroški dodatek, dodatek za nego otroka, dodatek za veliko družino itd.) (Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo v Kovač, 2007, str. 59).

Pri tem niso vse dejavnosti vodene po Zakonu o splošnem upravnem postopku, temveč le tiste, s katerimi se odloča o pravicah in obveznostih ter pravnih koristih v posameznih zadevah na področju upravnega prava, v t. i. upravnih zadevah. Upravno zadevo opredeljujejo trije elementi: *o stvari se odloča* (ne samo podaja informacije ali svetuje oziroma opravlja materialna dejanja, kot je izdaja potrdil); predmet odločanja je *konkretna pravica, obveznost ali pravna korist stranke* s področja upravnega prava; v zadevi obstaja *dejanski ali potencialni konflikt med javno in individualno koristjo* (Kovač, 2007, str. 59). Skorajda vsa javna pooblastila se izvajajo z upravnim postopkom zaradi temeljnega načela varstva javnega interesa in (podrejeno) varstva pravic strank. V upravnem postopku je varstvo pravic strank sicer močno poudarjeno, vendar se v soočenju z javno koristjo praviloma podredi tej (Kovač, 2007, str. 59).

Socialnovarstvene storitve

Socialnovarstvene storitve so »opravila, ki jih po naročilu uporabnika ali javnem pooblastilu izvedejo delavci na področju socialnega varstva z namenom izboljšanja kakovosti življenja ali preprečevanja in odpravljanja socialne ogroženosti« (Flaker, 2013, str. 11). Ko govorimo o socialni ogroženosti, govorimo o materialni ogroženosti ali varnosti (socialni prejemki), fizični (ukrepi zoper nasilje) in socialni varnosti (Flaker, 2013, str. 23). Za nekatere standardne storitve v socialnem varstvu (npr. prva socialna pomoč, osebna pomoč) lahko uporabimo pojmovanje storitve kot odnosa med dvema osebama, ki je namenjen uporabnikovim potrebam (Flaker, 2013, str. 18). Socialnovarstvene storitve uporabnica ali uporabnik sprejme prostovoljno, zato s socialno delavko ali delavcem podpiše dogovor o sodelovanju.

Ko govorimo o socialnem varstvu kot socialnem korektivu ali subsidiarni dejavnosti, socialnovarstvene storitve upravičujemo z ogroženostjo uporabnika (posameznika, skupine ali skupnosti); ko pa jih imamo za univerzalno dostopno dejavnost, jih utemeljujemo z željo po izboljšanju kakovosti življenja (Flaker, 2013, str. 23). Tega, da je neka storitev socialnovarstvena, ne določata izvajalec ali način financiranja, temveč zvrst, način (na temelju osnovnih načel socialnega varstva in socialnega dela) in namen (preprečitev ali razrešitev socialne stiske in izboljšanje kakovosti življenja) izvajanja storitve (Flaker, 2013, str. 26).

Ogroženost kot temelj upravičenosti do storitev in drugih dajatev socialnega varstva je del t. i. javnih pooblastil oziroma z zakonom določenih opravil, ki jih morajo socialni delavci opraviti, saj je ravno ogroženost skupni imenovallec upravičenosti posegov socialnega dela in socialnega varstva v življenjski svet posameznika (Flaker, 2013, str. 23). Tudi zunaj okvira javnih pooblastil oziroma ukrepanja socialnega varstva na zakonski podlagi lahko govorimo o ogroženosti kot elementu upravičenosti ali vsaj pobude za storitev. Trdimo lahko, da je povod za večino socialnovarstvenih storitev ogroženost uporabnika, verjetno pa imajo socialni delavci ogroženost za merilo, ali so storitve potrebne ali ne, torej za merilo nujnosti storitev.

Delo centrov za socialno delo v primerih nasilja v družini

Centrom za socialno delo so dodeljena javna pooblastila za pravne ukrepe v družini, vendar si morajo prizadevati za to, da probleme rešujejo sporazumno. Center za socialno delo se z metodami socialnega dela trudi pomagati otroku v partnerskem sodelovanju s starši, kadar so ti sposobni aktivno sodelovati. V nasprotnem primeru je center za socialno delo, poleg sodišča, organ, ki je pooblaščen za odločanje o posredovanju v družini zaradi zaščite otrok tudi takrat, ko je to proti volji družinskih članov (Bezenšek Lalić, 2009, 45).

Družinski zakonik (2017) je pooblastila za izrek ukrepov za zaščito otrok prenesel s centrov za socialno delo na sodišča. Zakonik v 153. členu sicer opredeljuje, da morata sodišče in center za socialno delo izvesti potrebna dejanja in ukrepe, ki jih zahtevata vzgoja in varstvo otroka ali varstvo njegovih premoženjskih in drugih pravic in koristi, vendar pa v 155. členu jasno določa, da ukrepe za varstvo koristi otroka izreka sodišče (Leskošek, Miklič in Sitar Surić, 2019, str. 182). Zakonik v 169. členu določa, da pri odločitvi o ukrepu za trajnejše varstvo koristi otroka sodišče upošteva mnenje centra za socialno delo. Pri pripravi mnenja mora center za socialno delo tako ravnati s skrbnostjo dobrega strokovnjaka in imeti usposobljene strokovne delavke za delo z otroki (Kraljić v Leskošek, Miklič in Sitar Surić, 2019, str. 182). Sodišče

izreče ukrepe za varstvo koristi otroka tudi, če ugotovi, da je otrok ogrožen. Otrok je ogrožen, če je utrpel ali je zelo verjetno, da bo utrpel škodo, in je ta škoda oziroma verjetnost, da bo škoda nastala, posledica storitve ali opustitve ogrožajočih dejanj staršev ali posledica otrokovih psihosocialnih težav, ki se kažejo kot vedenjske, čustvene, učne ali druge težave v njegovem vedenju. Škoda se nanaša na telesno ali duševno zdravje in razvoj otroka ali na otrokovo premoženje (Leskošek, Miklič in Sitar Surić, 2019, str. 182–183).

Vloga centra za socialno delo kot spodbujevalca partnerskega sodelovanja za dolgoročno blaginjo otroka izvira iz dobro znane dinamike odnosov v družini, privrženosti otroka staršem kljub zlorabi in potrebe otroka po idealizaciji staršev (Bezenšek Lalić, 2009, 46). Sodelovanje pomeni tudi pristajanje staršev na ocenjevanje in nadzor nad varnostjo otroka in zaščito otroka pred potencialno ali ponovljeno zlorabo. Kljub ukrepom, ki se izvajajo v okviru javnih pooblastil centra za socialno delo in ki so v nasprotju s partnerskim sodelovanjem, morajo vsi udeleženi narediti vse, da bo odnos z otroki in starši zagotovil dolgoročno sodelovanje (Bezenšek Lalić, 2009, 46).

Vendar pa obstaja razlika med zagotavljanjem pomoči odraslim žrtvam nasilja v družini, in otrokom, ki doživljajo nasilje. Obravnava nasilja v družini ali natančneje nasilja nad ženskami se uvršča v okvir storitev, ki so namenjene preprečevanju in reševanju socialnih problemov (Bezenšek Lalić, 2009, str. 52). V nasprotju s pooblastili centrov za socialno delo na področju izvrševanja javnih pooblastil in ukrepov za zaščito ogroženih otrok pa v primerih nasilja nad ženskami centri takšnih pooblastil nimajo. To pomeni, da delo s polnoletnimi žrtvami nasilja v družini predstavlja socialnovarstveno storitev, ki ne spada v okvir izvajanja javnih pooblastil. Žrtev nasilja lahko dobi pomoč v obliki storitev, ki jih nudi center, in so namenjene zmanjševanju in odpravljanju socialnih težav, storitve pa uporabnica ali uporabnik sprejme prostovoljno (Bezenšek Lalić, 2009, str. 52–53).

Ob nasilju nad ženskami v družini, kjer so prisotni tudi otroci, ima center za socialno delo pooblastila za poseganje v družinske odnose, zato v tovrstnih okoliščinah v praksi zelo pogosto prihaja do paradoksa, ker morajo centri po službeni dolžnosti zaščititi ogroženega otroka. Odrasle žrtve, v tem primeru matere, lahko sprejmejo pomoč ali ne, ker je ta z zakonom urejena po načelu prostovoljnosti. Zaradi specifične dinamike nasilja v družini matere pogosto ne opazijo svoje ogroženosti in s tem tudi ogroženosti otroka. Pogosto odklonijo pomoč v prepričanju, da so same sposobne urediti razmere, ki po njihovi oceni ogrožajo ali ne ogrožajo otroka. V takšnem primeru nastopi niz posebnih okoliščin pri delu z materjo in tudi pričetek izvrševanja javnih pooblastil (Bezenšek Lalić, 2009, str. 53).

Dvojna vloga centrov za socialno delo

Dihotomija med izvajanjem javnih pooblastil ter nalog po zakonu na eni strani in izvajanjem socialnovarstvenih storitev na drugi povzroča konflikt med oblastno funkcijo CSD in osnovnimi nalogami svetovanja in pomoči. O tovrstnem konfliktu govori več avtorjev, ki poudarjajo, da je bistvo ideje socialnega varstva koncept pomoči in partnerski odnos do uporabnika (Valenčič; Milošević Arnold v Kovač, 2007, str. 58).

Flaker (2003) o metodah in postopkih socialnega dela ob izvajanju javnih pooblastil razmišlja nekoliko drugače. Osnovni metodični okvir socialnega dela ob izvajanju javnih pooblastil je po njegovem mnenju ta, da se je treba odločiti o določenem ukrepu v določenem času in z določenim vrstnim redom opravil (Flaker, 2003, str. 30). Javna pooblastila socialne delavce zavezujejo k ukrepanju, upravni postopek pa določa sklope opravil, ki jim je treba slediti pri posegih v življenja ljudi. Upravni postopek zagotavlja hkrati tudi varovanje pravic ljudi (pritožba, vpogled v spis ipd.). Socialno delo in upravni postopek¹ si po Flakerjevem mnenju (*prav tam*) torej ne nasprotujeta, saj upravni postopek le določa, kako je treba ob intervencijah ravnati, da bo zagotovljeno varstvo pravic. Upravni postopek ne določa načina (le posamezne korake ali faze postopka), kako je treba ukrep izvesti – to je treba narediti na način, ki je lasten socialnemu delu (Flaker, 2003, str. 31).

Vseeno pa je opisani okvir bistveno drugačen od drugih okvirov socialnega dela, npr. svetovanja ali socialnovarstvenih storitev. V teh postopkih je okvir bolj odprt, potek manj določen, trajanje manj omejeno, cilji manj definirani, predvsem pa gre za partnerski odnos in prostovoljno vključitev. Osnovno določilo metod, ki potekajo ob javnih pooblastilih, je postopek, ki je časovno omejen in kjer sta naloga in cilj dela razmeroma jasno definirana – treba se je odločiti in izreči oziroma predlagati ukrep (Flaker, 2003, str. 31).

Vendar pa tudi Flaker (2003, str. 35) izpostavi konflikt med dvema vlogama socialnih delavcev pri izvajanju javnih pooblastil. Pri izvajanju javnih pooblastil in v upravnem postopku ima socialni delavec deloma vnaprej določeno vlogo. Ta vloga je lahko bolj ali manj zagovorniška, kar pomeni, da si bo ta prizadeval za zaščito in uveljavljanje pravic, želja in potreb uporabnika

¹ Pojem upravnega postopka velja na tem mestu vsebinsko razširiti in mu dodati izvajanje javnih pooblastil in nalog po zakonu, saj se je odločanje o vrsti ukrepov (npr. varstvo koristi otroka) preneslo na pristojna sodišča. Ko v tem podglavju govorimo o upravnem postopku, pri tem mislimo tudi na druge naloge v okviru javnih pooblastil, kjer je center za socialno delo predlagatelj ukrepa ali stranka v postopku na sodišču. Vsebinska razširitev pojma je namenjena zgolj natančnosti, medtem ko na vsebino in dinamiko dvojne vloge, ki jo v tem podglavju obravnavam, nima pomembnejšega vpliva.

v vseh postopkih. Dejansko pa se socialni delavci znajdejo v množici okoliščin, ko tega ne morejo storiti, saj je lahko vloga socialnega delavca tudi bolj ali manj skrbniška in pokroviteljska. Praktično to pomeni delovanje za nekoga (ne nujno skupaj z njim) in morda celo proti dejanskim hotenjem te osebe (*prav tam*).

V postopkih pri izvajanju javnih pooblastil morajo socialni delavci sprejeti odločitev, ki je lahko nasprotna dejanskim hotenjem posameznika ali skupine, zato je vsaj načelno tak položaj oziroma vloga v nasprotju z zagovorniško vlogo (Flaker, 2003, str. 36). Tako obstaja realna možnost, da se v trenutku odločitve socialni delavec postavi na stran, ki ni uporabnikova, to pa lahko velja tudi v postopkih, ko je socialni delavec v poudarjeno zagovorniški vlogi, vendar mora podati strokovno mnenje, da bo, ker mora ravnati na temelju strokovne avtonomnosti, ravnal/-a v nasprotju z uporabnikovo voljo. Skrbniška vloga, ki jo tovrstni postopki v določenih točkah narekujejo, je v nasprotju s temeljno zahtevo socialnega dela kot prakse, ki deluje skupaj z uporabniki in ne namesto njih ali celo proti njim (Flaker, 2003, str. 36).

Protislovje med zagovorniško in skrbniško vlogo je rešljivo na več načinov. Prvi način je ločitev vlog, kjer socialni delavci znotraj tima opravljajo različne vloge. Lahko se v istem postopku ukvarjajo z različnimi ljudmi (soproga/soprog, starši/otroci), lahko pa se ločijo vloge med tistimi, ki vodijo upravni postopek in morajo sprejeti odločitev, in tistimi, ki so bolj zadolženi za pomoč in ustvarjajo z uporabniki delovni, svetovalni ali zagovorniški odnos (Flaker, 2003, str. 37–38). Drug način je, da se socialni delavec odpove skrbniški vlogi odločanja o blaginji uporabnika. Taka rešitev protislovja je veliko bolj utemeljena v primerih, ko postopek vodi drug organ, na primer sodišče. V teh primerih je pogosto tako, da sodnik pričakuje odločitev v mnenju socialnega delavca. V takšnem primeru se lahko socialni delavec odpove možnosti predlaganja ukrepa, vendar pa to velja za redke primere, saj je veliko okoliščin, ko pooblastilo od socialnega delavca zahteva predlog ali izrek ukrepa, sicer bi tovrstno ravnanje povzročilo škodo (npr. nasilje v družini, zloraba otroka) (Flaker, 2003, str. 38). Tretji način je sinteza obeh vlog, ko se kontinuirano pogajamo tako o svojem mandatu kot tudi o možnih izhodih in imamo v mislih koristi vseh udeležencev, predvsem pa konkretnega uporabnika. Pri tem je treba smiselno uporabiti lestvico možnih omejitev in testirati vse možnosti, od tistih najmanjših do najbolj radikalnih, ter si skupaj z uporabniki prizadevati za najugodnejši izid. Slabost pri ločevanju vlog je namreč ta, da se socialni delavec odpove pooblastilom, ki mu dajejo določeno družbeno moč; prav s primerno uporabo moči lahko socialni delavec doseže tisto, kar si dejansko želi ali hoče uporabnik.

V korist sintezi gre tudi argument, da pri socialnem delu ne gre samo za ugotavljanje ogroženosti in odločanje za ukrepe, ki jih bomo izvedli, temveč je že od samega začetka proces pomoči, saj gre za konkretna dejanja, ki presegajo zgolj ugotavljanje in ocenjevanje položaja, temveč ga tudi spreminjajo (Flaker, 2003, str. 38–39).

Kljub možnim preseganjem protislovnosti in sintezi vlog pa izkušnje socialnih delavcev v praksi bistveno bolj pritrjujejo interpretaciji o konfliktnosti vlog (Kovač, 2007, str. 58). Pri omenjenih skupinah nalog se ne uporablja niti ista terminologija, saj v upravnem postopku obravnavani subjekt poimenujemo stranka, medtem ko se zaradi partnerskega sodelovanja pri socialnem delu uporablja izraz uporabnik (Dragoš v Kovač, 2007, str. 58). Vendar pa jedro problema pri konfliktu med pomočjo in oblastnim delovanjem ni v terminologiji, temveč v razumevanju odnosa do strank oziroma uporabnikov centrov za socialno delo. Ta je še posebej težaven, ko se mora včasih med samo obravnavo spremeniti iz svetovalnega v avtoritarnega, npr., ko se pomoč staršem glede urejanja družinskih razmerij v določeni točki prevesi v postopek oddaje otroka v zavod, rejništvo ali posvojitev brez soglasja staršev (Kovač, 2007, str. 58).

Podobno razmišlja tudi Bezenšek Lalić (2009, str. 46) na primeru ukrepov za varstvo koristi otrok: »Znana je dvojna vloga centrov za socialno delo, ki se odraža v vlogi predlagatelja in izvrševalca ukrepov za zaščito otroka in po drugi strani predlagatelja za sodelovanje s starši.« Protislovje se skuša rešiti z usklajeno in koordinirano organizacijsko delitvijo funkcij pomoči družini in predlaganjem ter izvrševanjem ukrepov med različne strokovne delavke in delavce centra za socialno delo. Ta delitev je možna, a pogosto ni izvedena v manjših centrih zaradi pomanjkanja ustreznih kadrov, včasih pa tudi zaradi pomanjkanja uvida o potrebni strokovni delitvi dela ter uvida, da ta delitev ne pomeni strokovne nekompetentnosti tima, ampak potrjuje njegovo strokovno kompetentnost. Mnogi manjši centri za socialno delo nimajo zaposlenih pravnih ali pravnikov, temveč pravne in upravne zadeve opravljajo drugi profili strokovnjakinj in strokovnjakov, medtem ko v nekaterih večjih centrih tudi pravnice in pravniki opravljajo zadeve, povezane s svetovalnim delom v socialnem delu (Bezenšek Lalić, 2009, str. 46).

NEPROSTOVOLJNI UPORABNIKI SOCIALNEGA DELA

V socialnem delu srečamo veliko ljudi, ki jih opredelimo kot uporabnike, kliente, čeprav sami tega ne želijo, ki prejemajo psihosocialne storitve, čeprav jih aktivno ne iščejo, in ki jih stroka imenuje neprostopovoljni (Šugman Bohinc, 2006, str. 345). Skrajni primer so zaporniki ali drugi ljudje, ki jim je bila storitev socialne ustanove predpisana z zakonsko odredbo, ukrepom, torej zakonsko odrejeni, t. i. mandatni uporabniki ali klienti. Mandatni klienti so, denimo, osebe z zakonsko določenim stikom z družino zaradi suma zlorabe ali zanemarjanja otrok. Lahko pa gre za področja socialnega dela brez zakonske določbe, kjer uporabniki doživljajo formalni ali neformalni pritisk, naj sprejmejo socialne storitve – navadno so to okoliščine, kjer imajo drugi moč, da pripišejo potencialnim uporabnikom težave in vplivajo nanje, da v storitev privolijo (Šugman Bohinc, 2006, str. 345). Uporabnike, ki se v storitve socialnih ustanov vključijo zaradi pritiskov okolja, vendar za njihovo vključitev ne obstaja zakonska določba, lahko imenujemo »nemandatni neprostopovoljni uporabniki« (Rooney in Bibus v Šugman Bohinc, 2006, str. 346).

Neprostopovoljni uporabniki tako doživljajo pritisk, da poiščejo ali sprejmejo stik s pomagajočim strokovnjakom. Rooney (2018, str. 4) meni, da je potreben določen vložek pri sodelovanju z osebami v neprostopovoljnem kontekstu v smeri informiranih sodelujočih, da bi sploh lahko še naprej govorili o uporabnikih ali klientih. Sprememba je usmerjena zgolj v nezakonita ali škodljiva vedenja osebe in ne v osebo kot celoto, zato je nujno, da je uporabnik soudeležen pri vzpostavljanju drugih ciljev. Če oseba v takšnem kontekstu nima možnosti sodelovati pri identifikaciji in doseganju samodoločenih ciljev, potem gre za neprostopovoljno tarčo in ne več za uporabnika/klienta (Rooney, 2018, str. 4).

Poleg oznake »neprostopovoljnosti« tovrstnih uporabnikov uporabljamo tudi opise, kot so »težko dostopni«, »upirajoči se«, »nejevoljni« ali »visoko rizični« uporabniki (Rooney in Bibus v Šugman Bohinc, 2006, str. 346). Tovrstna terminologija deluje diskurzivno in vpliva na konstrukcijo odnosov in identitet, saj lahko izraz »neprostopvoljen«, zaradi povezanosti s pojmi »naporen«, »nesodelujoč« in »sovražen«, povzroči močne in povečini negativne reakcije s strani strokovnjakov (De Jong in Berg v Smith, 2020, str. 4).

Ena pogostih značilnosti interakcij psihosocialne podpore in pomoči neprostopovoljnim uporabnikom so tudi razlike med uporabniki in socialnimi delavci v kulturi, narodnosti, moči, socialno ekonomskem položaju in izobrazbi, velikokrat pa se v neprostopovoljni interakciji socialnega dela znajdejo člani zatiranih skupin (Rooney in Bibus v Šugman Bohinc, 2006,

str. 346). Že samo interakcijo med neprostovoljnim uporabnikom in socialnim delavcem tako opredeljujemo kot neprostovoljno. Neprostovoljna interakcija je dinamična izmenjava virov in storitev med uporabnikom, strokovnim delavcem ter organizacijo, kar pomeni, da imata tako uporabnik kot organizacija skupni cilj, četudi se interesi strokovnega delavca in uporabnika pogosto razlikujejo. Pri tem gre za takšno transakcijo virov, ki povzroči medsebojno odvisnost obeh strani delovnega odnosa. Transakcija je dinamičen proces, ker lahko tako uporabnik kot socialni delavec skozi čas postaneta bolj ali manj prostovoljna (Rooney v Mihelič, 2019, str. 25–26).

Uporabnik v interakcijo oziroma odnos ne vstopa samoiniciativno, temveč je vanj prisiljen na podlagi zakonske določbe ali neformalnega pritiska, ob tem pa je pogosta značilnost tovrstnega odnosa nesorazmerje moči, čemur se neprostovoljni uporabniki navadno želijo izogniti (Mihelič, 2019, str. 26). Neprostovoljni uporabniki in uporabnice imajo drugačne cilje kot tisti, ki so pooblaščen za njihovo obravnavo. Gre za različne, lahko celo nasprotujoče si interpretacije tega, kaj je lahko takšnemu uporabniku v pomoč, položaj moči pa mandatarju (sodniku, socialnemu delavcu, šolskemu ravnatelju, ipd.) dopušča vsiliti uporabniku svojo interpretacijo (Berg v Šugman Bohinc, 2006, str. 346).

Praksa socialnega dela temelji na modelu storitev za tiste, ki jih želijo, vendar so socialni delavci s svojimi storitvami vedno oskrbeli tudi tiste, ki take podpore in pomoči niso iskali ali želeli, temveč so jih prepoznali kot potrebne pomoči in od njih pričakovali ali kar zahtevali, da jo sprejmejo (Rooney in Bibus v Šugman Bohinc, 2006, str. 346). Običajna predpostavka socialnega delavca, ki naleti na to problematiko, je, da se bo z dosledno držo zaupnosti, spoštljivosti in drugih značilnosti vzpostavljanja kakovostnega stika, s prepričljivostjo, argumentiranjem itn. posrečilo »pretvoriti« sogovornika iz neprostovoljnega uporabnika v prostovoljnega in bo lahko nato uporabil enega od modelov svetovalne ali terapevtske pomoči (Šugman Bohinc, 2006, str. 346). Pogosto se tovrstna predpostavka uresniči in nadaljevanje dela je lahko uspešno in učinkovito. Velikokrat pa se sogovorniki na prizadevanje socialnega delavca odzovejo z odporom in zapustijo kontekst socialnega dela, preden lahko z njimi vzpostavimo delovni odnos (Šugman Bohinc, 2006, str. 346).

V literaturi o socialnem delu z neprostovoljnimi uporabniki je še vedno vpliven pogled Judith Cingolani. Avtorica (1984, str. 442) neprostovoljnega uporabnika opredeli kot posameznika, ki se mora ukvarjati s pomagajočim strokovnjakom zaradi lastnega vedenja, ki je za okolico nadležno ali problematično. Meni, da je tradicionalni terapevtski pristop za delo z neprostovoljnimi uporabniki neustrezen, saj ta predpostavlja, da uporabnik pomoč želi ter da je

pripravljen ostajati v delovnem odnosu s strokovnjakom. Vendar pa je dejstvo, da do stika med strokovnjakom in neprostovoljnim uporabnikom pride zaradi odklonskega ali težavnega vedenja na strani uporabnika, pri tem pa je vedenje kot odklonsko ali težavno označeno s strani nekoga drugega in ne uporabnika. Zaradi izhodiščnega nestrinjanja o definiciji problema med strokovnjakom in neprostovoljnim uporabnikom slednji zavrača stik s strokovnjakom (Cingolani, 1994, str. 442), kar onemogoča vzpostavljanje in vzdrževanje delovnega odnosa. Avtorica (*prav tam*) zato meni, da je za socialno delo z neprostovoljnimi uporabniki bolj primeren pristop socialnega konflikta, ki odnos opredeli kot politični in pogajalski namesto terapevtski. Ključni del tega pristopa je zakonska in etična uporaba moči oziroma pooblastil za razreševanje konflikta interesov med uporabnikom in njegovim okoljem.

Težave, s katerimi se soočajo socialni delavci

Navkljub ugotovitvam nekaterih novejših študij je manjša učinkovitost dela z neprostovoljnimi uporabniki v primerjavi s prostovoljnimi dolgotrajno prisoten del zdravorazumskega znanja socialnega dela in drugih pomagajočih poklicev (Rooney, 2018, str. 50). Razlogov za to je več.

Odpor in nasprotovanje neprostovoljnih uporabnikov sta pomembnejša izziva, s katerima se sooči socialni delavec. Odpor se nanaša na odsotnost želje uporabnika, da je v stiku s socialnim delavcem ali da bi s socialnim delavcem delil podrobnosti iz svojega zasebnega življenja, nasprotovanje pa se opredeljuje kot nasprotovanje in agresija nasproti spremembi. Odpor in nasprotovanje vodita v nesodelovanje ter upor uporabnika procesu pomoči (Jacobsen v Bukhari in drugi, 2021, str. 3). Ker so neprostovoljni uporabniki prisiljeni vstopati v proces pomoči, sta odpor in nasprotovanje pogost pojav v tovrstnih interakcijah. Nasprotovanje je pri tem še posebej velika ovira za vzpostavljanje stika in delovnega odnosa. Večina neprostovoljnih uporabnikov zameri vdor v njihova življenja, zavrača sprejemanje razlogov za intervencijo in se izogiba sodelovanju s socialnim delavcem, kolikor je le mogoče (Trotter v Bukhari in drugi, 2021, str. 3).

Odpor je lahko tudi posledica nesprejemanja, nespoštljivosti ali stereotipiziranja s strani socialnega delavca (obtožbe slabega starševstva, nesamostojnosti pri starejših ipd.) (Turney v Bukhari in drugi, 2021, str. 4). V takšnih okoliščinah je sovražno ali odmaknjeno vedenje uporabnika naravno in pričakovano. Socialni delavec bi moral pri uporabniku vzbuditi občutke sprejetosti in spoštovanja, neobsojanja ter sprejemanja njegove perspektive (Niemi v Bukhari in drugi, 2021, str. 4). Socialni delavec in uporabnik naj bi stremela k vzajemnemu sprejemanju

in spoštovanju, vseeno pa se mora socialni delavec zavedati svojih vedenj, prepričanj in predsodkov, predvsem pa ne sme podleči nesprejemanju in nespoštljivosti s strani uporabnika. V takšnem primeru se lahko namreč zgodi, da bo socialni delavec posegel po povračilnih ukrepih, ki bodo najverjetneje kaznovalne narave (Bukhari in drugi, 2021, str. 4).

Naslednji izmed večjih izzivov v stikih in odnosu z neprostovoljnimi uporabniki je nezaupanje, nanaša pa se na nezaupanje v proces pomoči, ki ga zagotavlja socialni delavec. Uporabniki, ki ne zaupajo socialnemu delavcu, bodo zelo verjetno izkazovali nasprotovanje in destruktiven odnos do socialnega delavca, procesa pomoči ter institucije, ki je uporabnika usmerila v proces pomoči (Jacobsen v Bukhari in drugi, 2021, str. 4). Zaupanje je temelj odnosa med uporabnikom in socialnim delavcem, vendar pa neprostovoljni uporabniki pogosto zavajajo socialnega delavca in prikrivajo dejansko stanje, zato mora socialni delavec razviti zmožnost za zaznavo neresničnih informacij, manipulacij ter navideznega sodelovanja. Drugače povedano, socialni delavec mora vzpostaviti in vzdrževati ravnovesje med odkritostjo, resnicoljubnostjo, odprtostjo za perspektivo uporabnika ter skepso (Turney v Bukhari in drugi, 2021, str. 4).

Poleg že naštetih, je za socialnega delavca velik izziv tudi zadrževanje (kot motiviranje za vztrajanje v odnosu, *ang.* retention, op. a.) neprostovoljnega uporabnika v stiku oziroma odnosu (Kiracofe in Buller; Rooney in Mirick v Bukhari in drugi, 2021, str. 5). Nasprotujočih in nemotiviranih uporabnikov tako včasih ni možno zadržati niti ob zakonski določbi, s tem pa socialnemu delavcu ne preostane drugega, kot da o tem obvesti pristojno institucijo (npr. sodišče). Uporabnikova namera, da zaključi program ali proces pomoči, v katerega je bil napoten, je v veliki meri odvisna od njegove motivacije za sodelovanje, ta pa lahko časovno niha. Zato se socialni delavci in drugi strokovnjaki ne smejo zanašati na linearni model, temveč morajo zasnovati fleksibilen program oziroma proces pomoči (Turney; Trotter v Bukhari in drugi, 2021, str. 5). Če so uporabniki nemotivirani že od vsega začetka, to predstavlja veliko oviro za njihov napredek in mora biti motiviranje uporabnikov ena osrednjih strategij vsake intervencije (Bukhari in drugi, 2021, str. 5).

Teorija psihološke reaktance

O psihološki reaktanci govorimo, ko posameznik oblikuje določeno obliko (navadno) nezavedne reakcije nasprotovanja kot odgovor zaznanemu omejevanju svobode. Ko je katera koli od zaznanih in vrednotenih svobod ogrožena ali onemogočena, posameznik nezavedno

oblikuje reakcijo nasprotovanja, imenovano psihološka reaktanca (Miron in Brehm v Mihelič, 2019, str. 26). Ta se pogosto oblikuje na način enega ali več različnih neposrednih ali posrednih vzorcev odgovorov z namenom vzpostavljanja stanja, v katerem se posameznik počuti udobno, pogosto s poskusi povračanja ogrožene ali odvzete svobode v izhodiščno stanje (Šugman Bohinc v Mihelič, 2019, str. 26). V danem položaju ni nujno, da se povzročitelj omejevanja svobod tega zaveda, pomembno je, da dejanje kot tako dojema tisti, ki je omejevanju svobode podvržen, to svobodo prepozna in jo vrednoti.

Psihološka reaktanca je nezavedni čustveni odziv posameznika, ki se pojavi kot kljubovanje ogrožanju ali omejevanju posameznih svobod posameznika, ko je ta izpostavljen neprosto voljnimi okoliščinami, ki lahko vključujejo posamezna dejanja ali celotne interakcije (Mihelič in Vrhovec; Rooney v Mihelič, 2019, str. 26). Kot odziv se lahko oblikujejo vedenja, zavzemanje stališč ali zgolj čustvena stanja, s katerimi skuša prizadeti posameznik svojo svobodo ohraniti ali jo povrniti v izhodiščno stanje. Posameznik, ki je izpostavljen omejevanju posameznih svobod, lahko razvije ali okrepi nasprotna stališča in izkazuje odpor ob nadaljnjem prepričevanju (Miron in Brehm v Mihelič, 2019, str. 27) ali pa sproži vedenje, s katerim nasprotuje zahtevam ali pričakovanjem (Areh; Buller, Borland in Burgoon v Mihelič, 2019, str. 27).

Posamezniki, ki čutijo omejevanje ali odvzemanje svobode, se lahko na nastal položaj odzovejo različno in oblikujejo več različnih vzorcev odzivov (Mihelič in Vrhovec v Mihelič, 2019, str. 27). Rooney (v Mihelič, 2019, str. 27) izpostavlja naslednje vzorce odzivanja: *poskus neposredne povrnitve svobode v izhodiščno stanje*, kjer gre za poseganje po neposrednih sredstvih za povračanje ogroženih ali izgubljenih svobod brez oziranja na posledice; *poskus posredne povrnitve svobode – iskanje »luknje« v pravilu ali zahtevi* – v tem primeru posameznik spoštuje tehnična pravila, vendar jih vsebinsko spodkopava (takšno vedenje je pogosto označeno kot pasivno – agresivno); *poskus zmanjševanja oblikovanja protireakcije z opazovanjem ali spodbujanjem drugih, naj si znova pridobijo pravico* – oblikovanje psihološke reaktance se zmanjšuje z opazovanjem drugih posameznikov v povračanju njihovih svobod ali s poskusi spodbujanja drugih, da bi izvajali prepovedana ali nezaželeni vedenja; *prepovedano vedenje postaja vse višje vrednoteno* – ko je posamezniku posredno ali neposredno prepovedano izražanje reaktance, se njegova želja po prepovedanem vedenju še poveča; *sovražnost ali agresivnost do vira groženj* – psihološko reaktanco lahko posameznik izrazi s sovražnim ali agresivnim vedenjem do vira ogrožanja, tudi tedaj, ko za uspešno povrnitev svobode v izhodiščno stanje obstaja le majhna verjetnost.

Reaktanca uporabnika se večinoma izraža kot nestrinjanje z razlogom, ki je uradni povod za srečanje s socialnovarstveno ustanovo. Na dinamični ali odnosni ravni je reaktanca povezana s stigmatom, zunanjim nadzorom ter (prisilno) privolitvijo, saj je državni organ ali ustanova prepoznala problem ter določila rešitev, s tem pa omejila izbiro in svobodo uporabnika (Dewberry Rooney in Blakey, 2018, str. 119). Čustva, kot so jeza, strah ali zaskrbljenost povzročijo psihosocialno reakcijo na percepcijo grožnje, zato čustvene reakcije uporabnikov v neprosto voljnih situacijah pogosto izvirajo iz vtisa, da so nadzorovani in kaznovani, kar pomembno vpliva na njihovo interakcijo s socialnimi delavci ali drugimi strokovnjaki. Uporabniki se počutijo ogroženo in ne verjamejo, da bodo deležni poštene obravnave v socialnovarstveni ustanovi (Dewberry Rooney in Blakey, 2018, str. 119).

Podoben čustveni odziv lahko doživi tudi socialni delavec, zato obstaja nevarnost, da ta spregleda ali napačno tolmači uporabnikovo reaktanco in jo smatra kot dokaz uporabnikove (ne)pripravljenosti na spremembo. Ko se socialni delavci soočijo z uporabnikovo reaktanco, se lahko počutijo ogroženo in ranljivo. Če se socialni delavec na reaktanco uporabnika odzove na podoben, čustveni način, lahko reaktanca postane krožne narave in v odnos ujame neprosto voljnega uporabnika in neprosto voljnega strokovnjaka (Dewberry Rooney in Blakey, 2018, str. 119).

Snovalka teorije reaktance Sharon Brehm ponuja tudi več različnih načinov za zmanjševanje reaktance (v Mirick, 2018, str. 183). Uporabniku lahko strokovnjak oziroma socialni delavec pomaga pri neposredni povrnitvi svobode. Pri tem se socialni delavec izogne dajanju smernic ali zavezujočih navodil, z uporabnikom se pogaja in sklene dogovor in pri tem pojasni vse razpoložljive možnosti izbire. Reaktanco uporabnika lahko zmanjša pripisovanje vedenja/odziva položaju in ne osebi. Reaktanco lahko zmanjša tudi poudarek na pravicah in svobodi, ki jih uporabnik še ima in niso ogrožene. Naslednji način zmanjševanja reaktance je natančno opredeljevanje vedenj, ki naj bi jih uporabnik spremenil. Opredelitev mora biti specifična, točno določena in ne splošna, brez povezovanja z vedenji, ki niso predmet intervencije. Reaktanco lahko zmanjšamo tudi z zmanjšanjem intenzitete prepričevanja. Učinkovitejši pristop je namreč ponujanje več različnih alternativ, saj vztrajno prepričevanje v točno določeno možnost reaktanco zgolj povečuje.

Težave, s katerimi se soočajo neprostopoljni uporabniki

Ko se socialni delavci, kriminalisti ali drugi strokovnjaki srečujejo z neprostopoljnimi uporabniki, za katere se sumi, da so prekršili zakon (npr. zanemarjanje otrok) ali katero od družbenih norm, je kot osrednji problem najpogostejše opredeljeno uporabnikovo vedenje (Blakey, 2018, str. 141). Zato postane sprememba vedenja in/ali kaznovanje prestopkov osrednji cilj intervencije. V številnih tovrstnih položajih socialni delavci in drugi strokovnjaki razpolagajo z omejenimi informacijami, še posebej glede širšega psihosocialnega konteksta uporabnika. Večina informacij se tako nanaša zgolj na incident ali problematično vedenje. Razpoložljive informacije služijo oblikovanju načrtov intervencije in pomoči, vendar so pri oblikovanju teh uporabniki redko udeleženi. Tudi če obstajajo dodatne informacije o uporabniku, se te redkeje uporabijo za preoblikovanje pristopa k položaju, pogostejše pa za dodatno utemeljitev ukrepov proti uporabniku (Blakey, 2018, str. 141).

Socialni delavci lahko neprostopoljne uporabnike doživljajo kot nesodelujoče, nevhvaležne, nemotivirane, jezne, nevredne zaupanja in sovražne. Uporabniki lahko doživljajo negotovost, malodušje, jezo ali strah, ki izvirajo iz pomanjkanja moči in sredstev. Poleg tega se doživljanje in interpretacija lastnih okoliščin povečini zelo razlikuje od interpretacije strokovnjakov in organov ter ustanov (Dewberry Rooney in Blakey, 2018, str. 104).

Moč je v odnosu med neprostopoljnim uporabnikom in socialnim delavcem izrazito asimetrična, toliko bolj, kolikor se naslanja na zakonske določbe. Od neprostopoljnih uporabnikov se pričakuje, da se bodo podredili zahtevam oziroma vanje privolili in izpolnili zakonske zahteve ali navodila socialnovarstvene ustanove. Ob tem se od njih pričakuje tudi, da se bodo strinjali z definicijo problema, kot jo je izoblikoval državni organ/ustanova. Zahteva po privoljenju v postavljene zahteve je lahko element prisile, ki v odnosu ustvarja konflikt in zmanjšuje zaupanje v proces pomoči. Posledično lahko uporabniki doživljajo vlogo socialnega delavca kot instrument družbene kontrole, nadzora in prisile (Dewberry Rooney in Blakey, 2018, str. 111).

Nezaupanje se značilno pojavi v položaju, ko so uporabnikove težave ali potrebe definirane z zakonskim mandatom ali drugimi sredstvi prisile in avtoritete. V takšnih okoliščinah je lahko trud socialnega delavca, da bi vzpostavil proces pomoči, »zamegljen« z uporabnikovim strahom, občutkom prisile ali občutkom izgube nadzora (Cingolani; Hutchinson; Rooney in Bibus; Reid, Trotter v Dewberry Rooney in Blakey, 2018, str. 112). Tovrstni položaj neprostopoljnega uporabnika je kontrasten tistemu prostovoljnega, ko je delovni odnos in

proces pomoči (obojestransko) doživet kot enakopravno partnerstvo, vzajemno sodelovanje ter soustvarjanje in uporabnik socialnega delavca doživlja kot dobronamernega (Dewberry Rooney in Blakey, 2018, str. 112).

V srečanjih med neprostovoljnimi uporabniki in socialnimi delavci lahko čustveni odzivi uporabnikov na nesorazmerje moči izhajajo iz njihovih predhodnih izkušenj (z organi pregona, socialnim delom itd.), lahko pa izhajajo tudi iz obsega njihovega nadzora nad okoliščinami, ki so privedle do srečanja. Neprostovoljni uporabniki namreč pogosto izhajajo iz deprivilegiranih skupin, zato je njihova zmožnost, da bi vplivali na širše okoliščine (nezaposlenost, revščina, etnične manjšine, ipd.), ki oblikujejo njihova življenja, omejena, prav okoliščine pa botrujejo stikom s socialnovarstvenimi ustanovami in neredko tudi odnos teh do uporabnikov (Dewberry Rooney in Blakey, 2018, str. 114). Odzivanje neprostovoljnih uporabnikov na opisano odsotnost moči in nadzora lahko nadalje poraja zadržke do stika ali odnosa s socialnimi delavci. Oklevanje ali selekcija informacij, ki so jih uporabniki pripravljeni deliti, je tako običajno sredstvo regulacije odnosa s socialnim delavcem. Zaradi odsotnosti nadzora nad odnosom so neprostovoljni uporabniki previdni do podajanja informacij, ki bi lahko vplivale na sprejemanje odločitev, s tem pa ohranjajo (vsaj) določeno mero moči (Dewberry Rooney in Blakey, 2018, str. 114).

Socialni delavci se nasproti neprostovoljnimi uporabnikom nahajajo v privilegiranem položaju, ki izhaja iz izobrazbe, statusa, moči, družbenega razreda, v določenih primerih tudi etničnosti ali rase, kar še dodatno povečuje asimetričnost moči v odnosu (Dewberry Rooney in Blakey, 2018, str. 115). Status strokovnjaka in posledična moč je lahko še dodatno okrepljena z zakonskimi določili, politikami države in organizacije, ki krepijo položaj strokovnjaka, da definira in diagnosticira problem. S tega gledišča je oklevanje ali nasprotovanje sodelovanju v neenakem odnosu razumljivo, uporabnik pa je s takšnim »dvojnimi vzvodom« (problem definira strokovnjak/organizacija/zakon, uporabnik se ne strinja in ne želi sodelovati) potisnjen v položaj outsiderja. Kot outsiderji se temu primerno odzovejo na sodelovanje s strokovnjakom, saj strokovnjaka doživljajo kot nekoga, ki okoliščin problema ne razume oziroma ga ne zanimajo. Obenem pa že sam status neprostovoljnosti uporabnika razvršča nižje v hierarhiji uporabnikov (pripravljeni/nepripravljeni, sodelujoči/nesodelujoči, zaslužni/nezaslužni itd.). Morebitna reaktančna reakcija še dodatno okrepi stigmatizacijo in razločevanje od prostovoljnih uporabnikov, ki problem prepoznavajo, sprejemajo in so motivirani za spremembo (Dewberry Rooney in Blakey, 2018, str. 115).

Neprostopvoljni uporabniki so marginalizirani in stigmatizirani na številne različne načine. Organizacije in strokovnjaki zanemarjajo njihovo individualnost in osebnost ter jih označujejo (etiketirajo) kot ogrožajoče/zlorablajoče starše, zločince, prostitutke, storilce, nasilneže, brezdomce in norce (Dewberry Rooney in Blakey, 2018, str. 115). Take nalepke mnogokrat služijo upravičevanju neustreznega ravnanja in omejevanja pravic določenih skupin uporabnikov. Poleg tega sistemi ter organizacije (zavestno) zanemarjajo osebne okoliščine neprostopvoljnih uporabnikov in le redko upoštevajo uporabnikovo videnje položaja, njegove želje in cilje v procesu pomoči. Socialni delavci in drugi strokovnjaki so pooblaščen, da interpretirajo, potrjujejo ali zanikajo uporabnikov pogled in v nekaterih primerih lahko uporabniku vsilijo lastni ali spremenjen pogled na položaj (Dewberry Rooney in Blakey, 2018, str. 115).

Načini za izboljšanje sodelovanja z neprostopvoljnimi uporabniki

Perspektiva socialnega konflikta (Cingolani, 1984) ponuja drugačen pogled na delo z neprostopvoljnimi uporabniki. Tradicionalni, terapevtski pristop za delo z neprostopvoljnimi uporabniki ni ustrezen, saj med uporabnikom in socialnim delavcem ne obstaja izhodiščno soglasje o problemu. Perspektiva socialnega konflikta ima »terapijo« za politični proces – ta vsebuje zakonsko pooblastilo, moč in vpliv socialnega delavca ter način njihove etične uporabe v kontekstu navzkrižja interesov med uporabnikom in njegovim socialnim okoljem (Cingolani, 1984, str. 442). Ob tem Cingolani (1984, str. 443) sam odnos med neprostopvoljnim uporabnikom in socialnim delavcem opredeli kot kontinuirano pogajanje o družbeni resničnosti z nekaj stabilnosti glede osnovnih premis, vlog in vedenj.

Dispozitiv perspektive socialnega konflikta je torej navzkrižje interesov med uporabnikom in njegovim socialnim okoljem, interakcija med uporabnikom in socialnim delavcem pa je osredinjena ravno na ta konflikt. Socialni delavec ima s tem pravzaprav politično vlogo, saj je v določeni meri odgovoren organizaciji ali delu družbe, s katerim je uporabnik v sporu (Cingolani, 1984, str. 444). Ta pogled razbija iluzijo, da bo lahko kvazi – medicinski, terapevtski model neprostopvoljnim uporabnikom pomagal, še posebej, ker vsebuje implicitno prisilo ali nadzor in socialnim delavcem raje prepušča naslavljanje problematičnega vedenja kot družbeno in politično delovanje. Če socialno delo resnično ceni blaginjo tako družbe kot posameznika, potem si mora priznati, da so interesi obeh pogosto v konfliktu, s tem pa bodo socialni delavci lažje ravnali z vedenjem, ki je moteče ali ogrožajoče za okolje. V tovrstnih okoliščinah se morajo socialni delavci odločati, čigave interese bodo zastopali in za odločitev

sprejeti odgovornost. S sprejemanjem obstoja konfliktov in sprejemanjem odločitev se bodo socialni delavci lahko nehali slepiti o domnevnem vsakokratnem obstoju skupnih interesov posameznika in njegovega socialnega okolja (Cingolani, 1984, str. 446).

V okoliščinah konflikta med posameznikom in njegovim okoljem lahko socialni delavec zavzame različne vloge. Tako v določenih situacijah nastopi kot predstavnik interesov države ali svoje socialnovarstvene ustanove, ko povsem razvidno uporablja moč okoliščin ali institucije za doseg uporabnikove privolitve, ne glede na njegove želje in interese (vloga »vsiljevalca«/»prisiljevalca«, *ang.* enforcer), ali pa se pogaja z uporabnikom in pri tem upošteva njegove pravice in zmožnost sprejemanja odločitev ter sklepanja dogovorov (vloga »pogajalca«) (Cingolani v Šugman Bohinc, 2006, str. 347). Lahko pa socialni delavec nastopi v vlogi, ko ne zastopa niti interesov družbe niti uporabnika, temveč želi poskrbeti za oba in za kakovost njune interakcije, k čemur želi prispevati s prepoznavanjem in podpiranjem interesov in pravic obeh strank v odnosu (vloga »mediatorja«). Socialni delavec lahko nastopi tudi kot predstavnik izključno uporabnikovih interesov in si prizadeva rešiti socialni konflikt s spremembo zahtev ali vpliva družbenega okolja na uporabnika, tako da socialni delavec tudi javno nastopi v omenjeni vlogi in zagovarja uporabnikove pravice (vloga »zagovornika«) ali pa igra bolj skrito, manj vidno vlogo »svetovalca, inštruktorja«. Da bi lahko socialni delavec prevzel vlogo uporabnikovega predstavnika v družbi, je potrebna vsaj minimalna vzajemnost v njegovem in uporabnikovem doživljanju situacije in osnovni sporazum o vlogah obeh akterjev v takem odnosu – popolno zavračanje uporabnika, da bi socialni delavec nastopil v taki vlogi, slednjemu onemogoči tovrstno obliko sodelovanja (Cingolani v Šugman Bohinc, 2006, str. 347).

Pri delu z neprostopljivimi uporabniki Rooney (2018, str. 31) poudarja pomembnost zakonskih in etičnih smernic. Socialni delavec je dolžan zagotoviti *informiranost in pošten/nepristranski postopek*. Vsak državljan ima (ustavno) pravico do poštenega/nepristranskega postopka, preden se njegove pravice in svoboščine lahko omejijo, poleg tega pa imajo uporabniki pravico do vseh relevantnih informacij, ki se nanašajo na njihove pravice in storitve, do katerih so upravičeni, kot tudi informacije o omejitvah pravic in storitev. Nekateri terapevti sicer zagovarjajo stališče, da so se posamezniki, ki so kršili pravice drugih, s tem dejanjem posredno odpovedali privolitvi na podlagi pojasnil (*ang.* informed consent) (Ryder in Tepley v Rooney, 2018, str. 32), vendar pa strokovnjaki nimajo družbenega mandata, da bi o tem razsojali. Tudi če je neprostopljiv uporabnik (p)oškodoval drugega, je še vedno upravičen do informacij o alternativnih možnostih, tveganjih, koristih in posledicah (Rooney, 2018, str. 32).

Dolžnost socialnega delavca je *krepitev moči, skupno načrtovanje in sklepanje dogovorov/pogodb*. Socialni delavec naj bi si prizadeval za krepitev moči znotraj zakonskih določb, saj te ne določajo spoštovanja, dostojanstva in individualnosti neprostovoljnih uporabnikov ter njihovih zmožnosti za razreševanje problemov (Clark; Adams in Drake; Brophy in McDermott v Rooney, 2018, str. 32). Sklepanje dogovorov ne more biti popolnoma soglasno, saj se o zakonskih zahtevah ni mogoče pogajati, temveč so predmet pogajanja in dogovarjanja lahko drugi vidiki položaja, kjer lahko uporabnik sodeluje pri odločanju in definiranju ciljev (Rooney, 2018, str. 32).

Socialni delavec si mora prizadevati za *iskreno komunikacijo ter se izogibati manipulaciji in zavajanju*. Manipulacija, ki jo izvajajo socialni delavci, se kaže v obliki prikrivanja načrtov, ohranjanja »skrivnostne« distance ter prikrivanja informacij za »uporabnikovo lastno dobro« (Rooney, 2018, str. 32). Tovrstne metode označujemo kot neetično pokroviteljstvo in ne vodijo v razvoj zaupnega odnosa. Odločitev neprostovoljnih uporabnikov, da manipulativen odnos zapustijo, lahko zanje nosi negativne (zakonske) posledice, zato jih je pred tovrstnimi, potencialno škodljivimi strokovnimi ravnanji, treba zaščititi (Rooney, 2018, str. 33).

Vseeno pa lahko socialni delavec v določenih primerih ravna tudi v nasprotju s tem vabilom. To se zgodi, kadar ocenimo, da lahko uporabnikova (potencialna) dejanja povzročijo resno tveganje zanj ali za druge. V takšnem položaju govorimo o zavzemanju pokroviteljske drže (etični paternalizem ali »pokroviteljska dobronamernost«), ko ravnamo dobronamerno s predstavo, da je to v uporabnikovo dobro, pa če se uporabnik strinja z našo oceno ali ne (Rooney v Šugman Bohinc, 2006, str. 348). Pokroviteljstvo se lahko pojavi v treh oblikah: kot vmešavanje v uporabnikove želje in njihovo oviranje, kot zadrževanje informacij in kot namerno napačno informiranje. Zaradi možnosti zlorabe omenjene drže so socialni delavci dolžni opravičiti njeno nujnost (Uporabniku pa ni treba dokazovati njene nepotrebnosti.) (*prav tam*).

Poleg že naštetega je socialni delavec dolžan *zagovarjati družbeno pravičnost in pošteno obravnavo*. Strokovnjaki imajo etično dolžnost, da se zavzemajo za pošteno obravnavo vseh neprostovoljnih uporabnikov. Ob tem so se strokovnjaki dolžni boriti proti vsem oblikam nespoštljivih, omalovaževalnih, nepoštenih in diskriminatornih praks ter institucionalnih ovir, ki omejujejo uporabnikove priložnosti za spremembo. Žal so strokovnjaki povečini boljše usposobljeni za vplivanje na individualne kot strukturne spremembe ali zavzemanje za slednje. Če strokovnjaki ne sodelujejo v prizadevanjih za bolj humane storitve, s tem tvegajo lastno udeležnost pri zagotavljanju »družbene kontrole z nasmehom« (Rooney, 2018, str. 33–34).

Za delo z neprostopvoljnimi uporabniki različni avtorji (Doel in Marsh v Šugman Bohinc, 2006; Rooney, 2018) predlagajo k nalogam usmerjen pristop. Pristop poudari razliko med problemi, ki so uporabniku pripisani, in tistimi, ki jih uporabnik sam prepozna. Pristop sicer daje večji poudarek slednjim, hkrati pa je vseeno osredotočen tudi na obravnavo pripisanih problemov oziroma tistih vedenj in ravnanj, ki so predmet zakonske določbe. Socialni delavec in uporabnik se v okviru tega pristopa dogovorita o nalogah, ki jih bo vsak od njiju opravil, in ciljih, h katerim stremita (Rooney, 2018, str. 249). Socialni delavec in uporabnik morata najprej opredeliti okoliščine ciljnega problema, ki jih je treba spremeniti, pri tem pa določita jasne, konkretne, realistične cilje, ki bodo služili kot merilo napredka ter časovni okvir, v katerem bosta dogovorjene naloge opravila.

Za delo z neprostopvoljnimi uporabniki ter uporabo k nalogam usmerjenega pristopa, mora socialni delavec razpolagati z znanjem za pogajanje in sklepanje dogovorov. Proces pogajanja in sklepanja dogovorov ima več faz: raziskovanje uporabnikovega razumevanja obstoječih problemov – socialni delavec mora znati razbrati izražene poglede, stališča, prepričanja in vrednote uporabnika in jih hkrati tudi kontekstualno razumeti (Mirick, 2018, str. 227); raziskovanje možnosti preokvirjanja na način strategije »sprejemljivega mandata« oziroma pooblastila, o katerem se je mogoče pogajati – socialni delavec z uporabnikom raziskuje možnosti skladnosti uporabnikovih prepričanj, stališč in vrednot s pritiski okolja ali zakonske določbe (Rooney in Bibus v Šugman Bohinc, 2006, str. 349); raziskovanje možnosti »quid pro quo« ali »pogodimo se« – socialni delavec lahko uporabniku zagotovi pomoč ali spodbudo za reševanje prepoznanega problema in s tem motivira uporabnika za delo na problemu, ki je predmet zakonske določbe (Mirick, 2018, str. 233); raziskovanje možnosti »znebimo se pritiska mandata/zakonske določbe ali zunanjega pritiska« - v primerih, ko uporabnik ne sprejema pripisanega problema in hkrati ne izraža prepoznanih problemov, lahko socialni delavec uporabi te strategije, saj lahko uporabnik pristane na sodelovanje, da se »znebi« socialnega delavca ali institucije (Mirick, 2018, str. 236); raziskovanje možnosti za »privolitev na podlagi pojasnil« – če neprostopvoljni uporabnik ne pristane na nobeno obliko dogovora, ga je socialni delavec dolžan seznaniti z nadaljnjimi ukrepi, ki izhajajo iz uradnega pooblastila, in poučiti o možnih posledicah takih ukrepov, s čimer si socialni delavec še vedno prizadeva pridobiti uporabnikovo privolitev za sodelovanje (Rooney v Šugman Bohinc, 2006, str. 348).

Način izboljšanja sodelovanja med socialnim delavcem in neprostopvoljnim uporabnikom je tudi povečevanje motivacijske skladnosti (konguence). Pojem motivacijska skladnost se nanaša na stopnjo skladnosti/ujemanja med motivacijo in osebnimi cilji uporabnika ter vsebino uradno

določenih ciljev ali storitve, ki jo socialni delavec zagotavlja (Reid in Hanrahan v Rooney, 2018, str. 55). Stopnja ujemanja je izredno pomembna za nadaljnji proces neprostoVOLjne interakcije podpore in pomoči. Usklajenost enih in drugih želenih razpletov poveča motiviranost uporabnika za sodelovanje in prispeva k njegovi bolj zavzeti vključitvi v sistem socialnih storitev. Raziskave (Rooney; Bibus; Videka - Sherman v Šugman Bohinc, 2006, str. 346) kažejo, da se uporabniki ob večji motivacijski skladnosti redkeje odločijo za prezgodnji umik iz interakcije podpore in pomoči in pogosteje doživijo občutek uspešne uresničitve svojih ciljev.

Poznavanje uporabnikovega psihosocialnega konteksta lahko prav tako vodi k boljšemu sodelovanju. Pristop, ki upošteva spoznanja o travmi (*ang.* Trauma – informed care) poudarja, da morajo imeti strokovnjaki in organizacije celovito sliko uporabnikove življenjske situacije (pretekle in sedanje), da bi lahko zagotovile učinkovite storitve. Pri tem pristopu se fokus iz vprašanja »Kaj je narobe s tabo?« premakne na vprašanje »Kaj se ti je zgodilo?« (Blakey, 2018).

Posledice travme so lahko psihološke, čustvene, fizične, odnosne ali duhovne narave in so lahko internalizirane ali eksternalizirane. Med internalizirane posledice travme sodijo depresija, negativna samopodoba, občutek sramu, konstantna potreba po zunanji potrditvi in samosabotaža (Blakey, 2018, str. 152). Posledice travme se na zunaj najpogosteje kažejo v obliki jeze ali sovražnosti, nezaupljivosti, neiskrenosti in manipulativnosti. Tovrstni zunanji izrazi travme lahko pri socialnih delavcih in drugih strokovnjakih sprožijo občutke nelagodja ali ogroženosti. Poleg tega pa uporabnikovo laganje, manipuliranje, nezaupanje in neiskrenost pri socialnem delavcu porodi dvome v uporabnikovo motiviranost za spremembo problematičnega vedenja (Blakey, 2018, str. 152).

Posledice in izraze travme socialni delavci tako pogosto spregledajo ali jih ne razumejo. Brez poglobljenega razumevanja travme so lahko tovrstni izrazi travme opredeljeni kot negativni ali celo patološki, takšna opredelitev pa ima lahko za uporabnika izrazito negativne posledice (npr. odvzem otrok). Zato je pomembno, da se socialni delavci in drugi strokovnjaki zavedajo različnih načinov, s katerimi se izražajo posledice travme in se v okoliščinah, ko so priča nenavadnemu ali ogrožajočemu vedenju, vprašajo, ali gre morda za izraz travme (Blakey, 2018, str. 153). Predvsem pa je pomembno, da socialni delavci tovrstnih izrazov ne jemljejo osebno, postavijo lastna čustva nekoliko na stran, poskušajo razumeti, zakaj se uporabniki odzivajo na določen način, ter najdejo načine, kako lahko uporabnikom brez obsojanja pomagajo razumeti njihove odločitve, posledice teh in kako v prihodnje sprejemati odločitve, ki bodo bolj usklajene z njihovimi cilji in željami (Blakey, 2018, str. 154).

II. FORMULACIJA PROBLEMA

Socialno delo z neprostopvoljnimi uporabniki je v našem prostoru malo raziskano polje socialnega dela. Tudi v svetovnem merilu ni veliko boljše, tematiki socialnega dela z neprostopvoljnimi uporabniki se posveča zgolj peščica avtorjev. Ena redkih tovrstnih študij, ki je bila do sedaj opravljena v Sloveniji, njeni izsledki pa javno objavljeni, ocenjuje, da je delež neprostopvoljnih uporabnikov na centrih za socialno delo približno 75-odstoten (Šugman Bohinc, 2006). Izsledkom omenjenih raziskav navkljub, ki torej kažejo, da je v socialnih storitvah vstop vsaj dveh tretjin uporabnikov neprostopvoljen, še vedno uporabljamo modele, ki predvidevajo prostopvoljen prihod uporabnikov. Velikokrat ti pristopi niso uspešni in se uporabniki odzovejo z odporom, zato je pri neprostopvoljnem vstopu treba uporabiti prilagojene pristope (Šugman Bohinc v Rosić in Rihter 2017, str. 167).

Implikacije tovrstnih ugotovitev so za delovanje centrov za socialno delo ter strokovne delavce centrov znatnega pomena, a temu ni posvečeno dovolj pozornosti. Morebitne posledice nepoznavanja dela z neprostopvoljnimi uporabniki so lahko resne: konflikti med strokovnimi delavci in uporabniki, nasilje nad strokovnimi delavci, enostranske odločitve v škodo uporabnikov, stigmatizacija uporabnikov, nezadovoljstvo uporabnikov in še bi lahko naštevali. Zavedanje obstoja neprostopvoljnosti uporabnikov ter poznavanje metod in tehnik dela z neprostopvoljnimi uporabniki bi utegnilo olajšati sodelovanje strokovnih delavcev s tovrstnimi uporabniki, preprečiti marsikateri konflikt ter izboljšati zadovoljstvo tako uporabnikov kot strokovnih delavcev.

Vendar pa to ne pomeni, da so prevladujoči načini dela, ki jih strokovni delavci pri svojem delu uporabljajo, samodejno neprimerni za delo z neprostopvoljnimi uporabniki. Kljub temu da je vstop v proces pomoči za uporabnika neprostopvoljen, to še ne pomeni, da bo sodelovanje taistega uporabnika in strokovnega delavca neizogibno zahtevno ali konfliktno. V takšnih okoliščinah bodo lahko tradicionalni svetovalni ali terapevtski pristopi več kot uspešno opravili svojo nalogo. Težava nastopi, ko so tovrstni pristopi neuspešni, strokovni delavec pa je s tem že izčrpal razpoložljive zaloge pristopov in metod dela. Zavest strokovnih delavcev o obstoju neprostopvoljnih uporabnikov ter poznavanje pristopov in metod dela za delo z neprostopvoljnimi uporabniki lahko strokovnemu delavcu olajša njegovo delo, poleg tega pa poveča možnosti za doseganje razpletov, s katerimi bosta zadovoljna tako uporabnik kot tudi strokovni delavec. Pristopi in metode dela, namenjene delu z neprostopvoljnimi uporabniki, so povečini združljive z metodami dela s prostopvoljnimi uporabniki, zato lahko strokovni delavec v vsakokratnem

delovnem odnosu oblikuje unikatno in eklektično mešanico metod dela, ki omogoča uspešno delo in zadovoljstvo uporabnikov.

Področja dela, kjer se strokovni delavci centrov za socialno delo pogosto srečujejo z neprostopoljnimi uporabniki, so področja, ki se nanašajo na varstvo koristi otrok ter naloge za preprečevanje nasilja v družini. Razpadi zunajzakonskih zvez ali razveze zakonskih zvez v družinah, kjer so prisotni mladoletni otroci, so pogosto prizorišče visoko konfliktnih razvez, ki preraščajo v nasilje, ali pa do razpada oziroma razveze pride zaradi dolgotrajnega nasilja v družini. V tozadevnih okoliščinah se strokovni delavci soočajo z različnimi oblikami nasilja, konflikti in napetostjo med partnerjema, obenem pa so tudi sami deležni številnih oblik odpora, nasprotovanja, nestrinjanja, zanikanja, nesodelovanja itn. s strani enega ali obeh partnerjev, saj se pogosto dogaja, da eden ali oba v postopku nista po lastni izbiri.

Tovrsten primer družine, ki je obravnavan na enem od centrov za socialno delo, sem izbral kot študijo primera pričujoče naloge. Družina, ki jo sestavljajo oče, mati in njuni mladoletni otroci, je bila na centru za socialno delo obravnavana na treh različnih področjih dela: družinsko svetovanje, preprečevanje nasilja v družini in zaščita otrok in mladostnikov ter socialnovarstvene storitve. Za družino je center za socialno delo izvajal šest različnih nalog: predhodno svetovanje, mnenje sodišču za varstvo koristi otroka, izvajanje stikov pod nadzorom, preprečevanje nasilja v družini ter socialnovarstvene storitve, slednje očetu in materi ločeno. Primer sem izbral zaradi njegove kompleksnosti, predvsem pa, ker nazorno priča o vplivu dolžnosti izvajanja javnih pooblastil na delovni odnos, neprostopoljnosti uporabnika, nestrinjanju uporabnika ter stopnjevanju razkoraka med institucijo in uporabnikom.

S pregledom spisovne dokumentacije vseh navedenih nalog sem izdelal rekonstrukcijo in kronologijo dogajanja, z izvedbo intervjujev s strokovnimi delavkami, ki so navedene naloge izvajale, pa sem želel izvedeti, kakšne metode dela te uporabljajo pri delu z neprostopoljnimi uporabniki, kako z neprostopoljnimi uporabniki vzpostavljajo delovni odnos ter s kakšnimi težavami se soočajo pri sodelovanju z neprostopoljnimi uporabniki. Ob tem me je zanimalo še, ali zaznavajo »preobrazbo« neprostopoljnih uporabnikov v prostopoljne, in kako do tega pride, ter ali menijo, da potrebujejo dodatna znanja za delo z neprostopoljnimi uporabniki.

Raziskovalna vprašanja

V raziskovalnem delu pričujočega magistrskega dela želim odgovoriti na naslednja raziskovalna vprašanja:

- Ali strokovne delavke, zaposlene na področjih dela, kjer se najbolj intenzivno srečujejo z nasiljem v družini (preprečevanje nasilja, zaščita otrok, družinsko svetovanje), zaznavajo (ne)prostovoljnost uporabnikov, s katerimi sodelujejo?
- Kako strokovne delavke, zaposlene na področjih dela, kjer se najbolj intenzivno srečujejo z nasiljem v družini (preprečevanje nasilja, zaščita otrok, družinsko svetovanje), vzpostavljajo delovni odnos z neprostovoljnimi uporabniki?
- Katere metode uporabljajo strokovne delavke, zaposlene na področjih dela, kjer se najbolj intenzivno srečujejo z nasiljem v družini (preprečevanje nasilja, zaščita otrok, družinsko svetovanje), pri delu z neprostovoljnimi uporabniki?
- S katerimi težavami se pri delu z neprostovoljnimi uporabniki soočajo strokovne delavke, zaposlene na področjih dela, kjer se pospešeno srečujejo z nasiljem v družini (preprečevanje nasilja, zaščita otrok, družinsko svetovanje)?
- Ali strokovne delavke, zaposlene na področjih dela, kjer se najintenzivneje srečujejo z nasiljem v družini (preprečevanje nasilja, zaščita otrok, družinsko svetovanje), zaznajo »preobrazbo« uporabnika iz neprostovoljnega v prostovoljnega? Kako do tega pride?
- Kako strokovne delavke, zaposlene na področjih dela, kjer se najbolj zavzeto srečujejo z nasiljem v družini (preprečevanje nasilja, zaščita otrok, družinsko svetovanje), zaznavajo »dvojnost« svoje vloge (pomagajočega in nadzorujočega)? Je »dvojnost« ovira ali prednost pri delu z neprostovoljnimi uporabniki?
- Ali strokovne delavke, zaposlene na področjih dela, kjer se najintenzivneje srečujejo z nasiljem v družini (preprečevanje nasilja, zaščita otrok, družinsko svetovanje), menijo, da bi potrebovale več znanja za delo z neprostovoljnimi uporabniki?

III. METODOLOGIJA

Vrsta raziskave

Za namen pričujoče magistrske naloge sem se odločil za izvedbo študije primera. Študija primera v socialnem delu je opis in analiza posamezne zadeve oziroma primera, navadno primera obravnave ali dela s posameznikom, družino, skupino, skupnostjo, organizacijo v njegovem ali njenem okolju bodisi z namenom, da bi odkrili variable, strukture, obrazce interakcij in zakonitosti interakcije med sodelujočimi v problemu (teoretični namen) bodisi z namenom, da bi ocenili uspešnost dela ali napredek v razvoju (praktični namen) (Mesec, 1998, str. 383). V študiji primera sta me zanimala oba navedena aspekta, torej strukture, obrazci in zakonitosti interakcij med sodelujočimi v problemu kot tudi uspešnost uporabljenih metod dela, uspešnost pri vzpostavljanju delovnega odnosa itd.

Pri proučevanju posameznih primerov se bolj kot pri proučevanju populacij opiramo na kvalitativno metodologijo, katere del je kvalitativna analiza (Mesec, 1998, str. 44). Pri kvalitativnem raziskovanju namreč preučujemo ljudi kot posameznike, skupine in skupnosti kot celote v njihovem realnem vsakdanjem okolju oziroma kontekstu, brez redukcije na socialne enote ali na posamezne entitete, spremenljivke (ne opazujemo samo posameznih elementov) (Kordeš in Smrdu, 2015, str. 16).

Študija primera v magistrski nalogi tako zajema zgolj eno družino, ki je bila na centru za socialno delo obravnavana v okviru nalog za preprečevanje nasilja v družini, zaščite otrok in mladostnikov, družinskega svetovanja in socialnovarstvenih storitev, ob tem pa še strokovne delavke, ki so navedene naloge in storitve izvajale. Dejstvo, da populacijo v raziskavi predstavlja navedena družina ter strokovne delavke centra za socialno delo, ki so z družino sodelovale, pomeni, da je vzorec neslučajnostni in priložnostni. Posledica neslučajnostnega vzorčenja je, da vsaka enota pri izboru nima enake možnosti, da bo zajeta v vzorec. Vendar pa se pri kvalitativni raziskavi odpovemo zamisli reprezentativnega slučajnostnega vzorčenja, ker se odpovemo statistični indukciji in se namesto nje odločimo za analitično indukcijo. Nekateri avtorji uporabljajo izraz neslučajnostno vzorčenje (Johnson v Mesec, 1998, str. 73), vendar je morda bolje, da sploh ne uporabljamo izraza vzorčenje, ki implicira reprezentativnostni namen, ampak raje izbor. Odločilno pri izboru določenega primera ali gradiva je predvidevanje, da bomo v njem našli obilo informacij o področju, ki ga preučujemo, in ne statistična

reprezentativnost primera. Iščemo relevantne primere, ne reprezentativnih (Mesec, 1998, str. 73–74).

V okviru dane magistrske naloge sem tako izvedel kvalitativno študijo primera, saj sem namesto številčnih podatkov zbiral besedne opise. Glede na število gre za singularno študijo primera, glede na vrsto empiričnega gradiva pa gre za kombinirano, saj je bilo uporabljeno tako sekundarno gradivo (uradna dokumentacija organizacije) kot tudi primarno gradivo (intervjuji), ki je nastalo za potrebe študije (Mesec, 1998). S tem je raziskava tudi empirične narave, saj sem zbral popolnoma novo neposredno izkustveno gradivo s pomočjo spraševanja. Obe vrsti zbranega gradiva sem nato analiziral po postopku kvalitativne analize in skušal odgovoriti na zastavljena raziskovalna vprašanja.

Merski instrument in vir podatkov

Za namen raziskave sem uporabil zbrane primarne in sekundarne podatke. Sekundarne podatke sem pridobil iz uradne dokumentacije organizacije, tj. spisovne dokumentacije centra za socialno delo, ki je izvajal vrsto različnih nalog za predmetno družino. Spisovna dokumentacija je sestavljena iz dokumentacije šestih različnih nalog in storitev, saj je center za socialno delo za predmetno družino izvajal štiri različne naloge po zakonu, ki izhajajo iz javnih pooblastil, ter dve socialnovarstveni storitvi. Za potrebe raziskave sem gradivo iz različnih zadev združil in tako izdelal osnovno kronologijo dogodkov in nato sestavil še tabelo, ki predstavlja skrajšano kronologijo dogodkov (Mesec, 1998, str. 387). Vsebino dogodkov sem namenoma povzel v skopi obliki, saj sem želel zaščititi zasebnost družine v največji možni meri, ob tem pa je vsebina dogajanja drugotnega pomena, saj se raziskava osredotoča na način sodelovanja strokovnih delavk z neprostovoljnimi uporabniki.

Da bi lahko pridobil za potrebe raziskave potrebne primarne podatke, sem kot merski instrument uporabil vprašalnik oziroma smernice za intervju, ki sem ga sestavil sam. S pomočjo smernic za intervju sem opravil polstrukturirane intervjuje, intervjuval pa sem štiri strokovne delavke centra za socialno delo, ki so izvajale naloge po zakonu ter socialnovarstvene storitve za predmetno družino. Vprašalnik za strokovne delavke je sestavljen iz trinajstih vprašanj odprtega tipa. Pri vseh vprašanjih sem ob izvedbi intervjujev, po potrebi, skladno z odgovori postavil tudi podvprašanja. Strukturo vprašanj sem skušal oblikovati na način, da bi s pridobljenimi odgovori dobil čim več podatkov, potrebnih za odgovore na zastavljena raziskovalna vprašanja. Na podlagi predelane in preučene literature v teoretičnem uvodu, spisovne dokumentacije družine ter intervjujev, sem pridobil vpogled v to, kako so strokovne

delavke sodelovale s predmetno družino, katere metode dela uporabljajo za delo z neprostovoljnimi uporabniki, kako vzpostavljajo delovni odnos z neprostovoljnimi uporabniki, kako zaznavajo »preobrazbo« neprostovoljnih uporabnikov v prostovoljne, ob tem pa tudi, kako zaznavajo dvojnost svoje vloge.

Obdelava in analiza podatkov

Analizo sekundarnih podatkov sem opravil v Wordovem dokumentu na način, da sem najprej naredil povzetek spisovnega gradiva, ki sem ga povzel po datumih nastanka dokumentov. Spisovno dokumentacijo, ki je nastala pri opravljanju različnih nalog in storitev, sem združil in uredil glede na časovno zaporedje dogodkov oziroma nastanka dokumentov, s tem pa sem rekonstruiral kronologijo dogajanja. Iz povzetka vsakega dokumenta je razvidno, kdo je avtor dokumenta, datum nastanka dokumenta, vrsta dokumenta ter kratka vsebina dokumenta. Nato sem pripravil tabelo, ki predstavlja skrajšano kronologijo dogodkov. Povzetek dokumentacije in kronologija dogodkov poleg rekonstrukcije dogodkov služita namenu analize in interpretacije sodelovanja strokovnih delavk in članov družine. Analiza sekundarnega gradiva tako predstavlja vsebinsko osnovo preučevanja dinamike delovnega odnosa ter vzorcev interakcije med strokovnimi delavkami, člani družine ter drugimi institucijami in organizacijami.

Specifične lastnosti družine za namen raziskave niso pomembne, predvsem pa zaradi varovanja osebnih podatkov teh v analizi dokumentarnega gradiva nisem zajemal, na določenih mestih pa sem jih tudi nekoliko spremenil. Navedene spremembe vsebinsko ne vplivajo na potek in ugotovitve raziskave, prav tako ne vplivajo na kronološko zaporedje dogodkov in opravljenih nalog. Vsebino dokumentov sem namenoma povzemal zgolj v meri, ki omogoča rekonstrukcijo dogajanja in preučevanje dinamike med strokovnimi delavkami oziroma institucijami in družino. S tem sem želel prispevati k nerazpoznavnosti družine, to pa sem želel doseči tudi s splošnim navajanjem institucij (npr. center za socialno delo, okrožno sodišče, šola otrok itd.) namesto z navedbo konkretne institucije, v okviru katere je posamezni dokument nastal.

Primarno zbrane podatke sem analiziral v Wordovem dokumentu s pomočjo metode kvalitativne analize. Na podlagi predhodnega soglasja sem lahko intervjuje s strokovnimi delavkami (zvočno) posnel in jih nato transkribiral. Intervjuje sem označil s črkami A, B, C, in D, ki označujejo odgovore posamezne strokovne delavke. Transkribirane intervjuje sem v naslednjem koraku razdelil na enote kodiranja, to pa sem storil na način, da sem s poševnim

besedilom označil pomensko zaokrožene dele besedila. Ti so se po dolžini razlikovali, od posameznih besed ali besednih zvez pa vse do posameznih stavkov, v nekaterih primerih tudi celotnih povedi. Pri tem sem označene dele besedila oziroma enote kodiranja oštevilčil z zaporednimi številkami.

Primer:

... ampak imava kak razgovor, ki traja tudi uro, uro in pol, meni se to zdi še vedno smiselno, zato, da dobi neke informacije. (C81)

V naslednjem koraku sem izbrane izjave iz intervjujev tudi odprto kodiral. Vsaki izjavi oziroma t. i. enoti kodiranja sem pripisal pojem, kategorijo in temo.

Primer:

Tabela III. 1: Primer odprtega kodiranja

Št. Izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
D72	... če uporabnik prepozna pri strokovnem delavcu iskreno angažiranost ...	Prepoznavanje iskrene angažiranosti strokovnega delavca	Osebnostno vodenje	Metode dela
D73	... ki vabi uporabnika v skupni odnos ...	Vabilo v delovni odnos	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Delovni odnos
D74	... zato, da bi lahko spremenili tisto, kar bi bilo potrebno.	Uresničevanje potrebnih sprememb	Vsebinska definicija problema	Instrumentalna definicija problema

Na koncu sem na podlagi odprtega kodiranja oblikoval še osno kodiranje, v katerem sem hierarhično uredil teme, kategorije in pojme. Pod izpisano temo sem zapisal kategorijo, v kateri sem zajel vse njej pripadajoče pojme. V nadaljevanju sem pojmom pripisal še oznako izjave, ki sem jo (ne vseh) za namene podkrepitve tudi uporabil v navedbi rezultatov v naslednjem poglavju IV.

Primer:

3) Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje

a) Nestrinjanje

- Nestrinjanje med bivšima partnerjema (A12, A15, A56, A61)
- Postopek na sodišču kot posledica nestrinjanja med bivšima partnerjema (A13)
- Uporabniki z osebnostnimi motnjami (A100)
- Strinjanje med bivšima partnerjema (A119)
- Nestrinjanje med uporabnikom in strokovnim delavcem (B42, B44, C66, D43, D122)

- Nestrinjanje o definiciji problema (B45, D26, D162)
- Nestrinjanje z ugotovitvami institucije (A32, D22, D23)
- Vztrajno zanikanje (C74, D165)
- Udeležba z namenom zanikanja (C76)

b) Motivacija za sodelovanje

- Različni interesi bivših partnerjev (A14)
- Razlike v motiviranosti (A17, C6, C8, C24, D138)
- Želja po spremembi (A24, B26, B28, C136, C161, D4)
- Interesi uporabnikov (A58, C46, C107, C145, D12, D113)
- Želja po sodelovanju (A60, C14, D16, D150)
- Odsotnost želje po spremembi (B8, B10, C5, C79, C85, C88)
- Nezaupanje moških ženskim strokovnim delavkam (B23)
- Odsotnost želje po sodelovanju (B24, B76, C3, C72, C164)
- Upoštevanje navodil (B27)
- Pripravljenost za rešitve (B49)
- Pričakovanje pomoči (C25, C142)
- Upravičevanje lastnih dejanj (C26)
- Nezmožnost spremembe (C84)
- Zaupanje v institucijo (C143)
- Prisotnost motiva (C146, C156, D15, D114)
- Navidezno sodelovanje (C148)
- Nezaupanje v institucijo (C149)
- Upoštevanje želja uporabnikov (C165)
- Ugotovitve iz prakse (D13)
- Manjši delež povzročiteljev, naklonjenih sodelovanju (D14, D17)
- Prepoznavanje smisla (D144, D198, D203, D207)

IV. REZULTATI

Rezultate, pridobljene z analizo sekundarnih podatkov, bom predstavil kot predstavitev raziskovanega primera v obliki kronologije dogodkov oziroma strnjenega prikaza dogodkov. Rezultate, pridobljene z analizo primarnih podatkov, bom v nadaljevanju predstavil po zastavljenih temah in kategorijah, pri tem pa bom kategorije, za katere menim, da za temo raziskave nimajo večjega pojasnjevalnega pomena, pri predstavitvi rezultatov izpustil. Rezultate bom podkrepil z izjavami, ki bodo temu primerno označene oziroma oštevilčene in zapisane v ležeči pisavi.

Predstavitev raziskovanega primera

Sodelovanje družine, ki je predmet študije primera in centra za socialno delo, se začne v avgustu 2022, ko mati otrok vloži zaprosilo za vključitev v predhodno svetovanje pri centru za socialno delo. Z zaprosilom se začne uradni postopek ob razpadu zunajzakonske zveze ali pri razvezi zakonske zveze, kadar so v družini prisotni mladoletni otroci. Kmalu zatem zaprosilo vloži tudi oče otrok, čeprav je dovolj, da zaprosilo vloži eden od partnerjev oziroma staršev, saj to, kdo je pobudnik postopka, vsebinsko na postopek ne vpliva. Center za socialno delo nato staršema pošlje vabilo na razgovor v postopku predhodnega svetovanja. Cilj je sklenitev sporazuma med staršema o varstvu koristi otrok (vzgoja in varstvo otrok, ureditev stikov in določitev preživnine). Medtem policijska postaja obvesti center za socialno delo, da je posredovala zaradi nasilja v družini, prišlo naj bi do fizičnega napada matere otrok na očeta otrok.

Pred terminom razgovora v postopku predhodnega svetovanja oče otrok po elektronski pošti zaprosi center za socialno delo, da se razgovor z otroki izvede na centru za socialno delo in ne na šoli otrok, mati otrok pa se udeleži prvega razgovora v okviru socialnovarstvene storitve.

Strokovna delavka, ki izvaja socialnovarstvene storitve, po razgovoru z materjo otrok obvesti strokovno delavko, ki vodi postopek predhodnega svetovanja, da je od matere otrok izvedela za domnevna sporna ravnanja očeta otrok, ki bi lahko nakazovale spolno zlorabo njunih otrok. Strokovni delavki skličeta nujni strokovni tim centra, na sestanek pa so povabljeni strokovni delavci in delavke, ki družino poznajo ali z njo sodelujejo. Tim na sestanku sprejme sklep, da se bo o ugotovljenih okoliščinah posvetoval s sektorjem kriminalistične policije.

Strokovna delavka, ki vodi postopek predhodnega svetovanja, in strokovna delavka, pristojna za preprečevanje nasilja in zaščito otrok, opravita razgovore z mladoletnimi otroki na šoli otrok.

Razgovori so sicer del postopka predhodnega svetovanja, kjer lahko otroci izrazijo svoja mnenja in želje glede prihodnjega življenja in stikov z ločenima staršema. Dan zatem svetovalna delavka iz šole otrok center obvesti, da je bil eden od otrok pri njej na razgovoru, saj strokovnim delavkam centra ni povedal vsega, zato svetovalna delavka posreduje dodatne informacije o dogajanju v družini. V istem času mati otrok nadaljuje z vključenostjo v socialnovarstveno storitev, sklenjen je tudi formalni dogovor o zagotavljanju storitve.

Na centru za socialno delo je izveden razgovor s staršema v postopku predhodnega svetovanja, vendar do sporazuma med staršema ne pride, zato jima je pojasnjeno, da morata sprožiti postopek na sodišču. Mati otrok nadaljuje z vključenostjo v socialnovarstveno storitev.

Društvo za nenasilno komunikacijo obvesti center za socialno delo in policijsko postajo o dolgotrajnem fizičnem in psihičnem nasilju očeta otrok nad materjo otrok, o grožnjah s smrtjo materi otrok in njenim staršem, fizičnem nasilju očeta nad otroki ter sumu očetove spolne zlorabe otrok. Društvo pošilja obvestilo na podlagi izpovedi matere otrok, saj je ta vključena v njihov program. Hkrati policijska postaja obvesti center za socialno delo o sumu kaznivega dejanja zanemarjanja mladoletne osebe in surovega ravnanja, kaznivega dejanja je osumljena mati otrok. Center za socialno delo, na podlagi prejetih obvestil, pošlje vabilo na sestanek multidisciplinarnega tima predstavnikom policije, šole otrok in Društva za nenasilno komunikacijo. Policijska postaja obvesti center za socialno delo še o sumu kaznivega dejanja zanemarjanja mladoletne osebe in surovega ravnanja; kaznivega dejanja je osumljen oče otrok.

Oče otrok na center za socialno delo pošlje več elektronskih sporočil, v njih navaja številna ravnanja matere otrok, ki naj bi otrokom povzročala škodo; meni, da mati za otroke ne skrbi ustrezno in jih namensko odtuja. Center zaproša za ukrepanje, obenem pa prosi za termin razgovora. Strokovna delavka, ki je vodila postopek predhodnega svetovanja, mu pojasni, da bosta starša termin dobila, ko bosta na sodišče vložila svoja predloga, saj tega do zdaj nista storila. V istem času se na centru za socialno delo odvije sestanek multidisciplinarnega tima za obravnavo in preprečevanje nasilja v družini. Izdelana je ocena ogroženosti otrok in matere, poleg tega pa tim oceni, da je mati otroke z umikom iz skupnega bivališča ustrezno zaščitila. Istega dne kriminalistka policijske postaje na centru opravi razgovor z mladoletnimi otroki. Ker sta starša podala kazenski ovadbi eden zoper drugega, je razgovor opravljen v prisotnosti strokovne delavke centra.

Oče otrok na center za socialno delo ponovno pošlje več elektronskih sporočil, v katerih navaja ravnanja matere otrok, ki so po njegovem mnenju v škodo otrok. Obenem izraža dvome v

moralne vrednote matere otrok oziroma jo obtožuje nemoralnosti. Izraža tudi dvome v nepristranskost centra za socialno delo. Strokovno delavko prosi za posredovanje pri materi otrok, da bi prišlo do stika z otroki. Ob tem tudi pokliče na center za socialno delo in center ter strokovne delavke obtoži nevestnega dela, pristranskosti in nestrokovnosti, od centra za socialno delo zahteva takojšnje ukrepanje, na dialog ni pripravljen. Strokovna delavka mu v več elektronskih sporočilih pojasnjuje pristojnosti centra za socialno delo in sodišča, predlaga mu, da ureja stvari po sodni poti, če se z materjo otrok ne moreta dogovoriti. Obvesti ga tudi, da je materi otrok sporočila njegovo željo po stiku z otroki. Oče nato strokovno delavko obvesti, da je na sodišče vložil predlog za ureditev razmerij. V vmesnem času center za socialno delo izda materi otrok potrdilo, da je center za socialno delo izdelal oceno ogroženosti. Potrdilo mati otrok potrebuje za uveljavljanje pravice do brezplačne pravne pomoči v sodnih postopkih po Zakonu o preprečevanju nasilja v družini ter v postopkih za urejanje družinskih razmerij.

Okrožno sodišče centru za socialno delo posreduje predlog očeta za urejanje varstva koristi otrok ter predlog za izdajo začasne odredbe za takojšnjo dodelitev otrok v vzgojo in varstvo otrok očetu zaradi domnevnega zanemarjanja in nasilja matere nad otroki. Poleg tega sodišče centru pošlje zaprosilo za podajo mnenja o koristih otrok.

Šola otrok z uradnim zaznamkom in nato še z elektronskim sporočilom obvesti center za socialno delo, da so z očetom otrok opravili razgovor glede odsotnosti otrok iz šole, naknadno pa so opravili razgovor z otroki, v katerem so otroci povedali, da stika z očetom ne želijo.

Oče otrok na center za socialno delo znova pošlje več elektronskih sporočil z obtožbami na račun matere otrok, obtožuje jo zanemarjanja otrok in povzročanja škode otrokom, kar namerava dokazati tudi na sodišču, center za socialno delo obtoži pristranskosti, izraža dvom in nezaupanje v delo centra. Strokovna delavka, pristojna za preprečevanje nasilja in zaščito otrok, mu v elektronskem sporočilu pojasni pristojnosti policije in centra za socialno delo, pojasni mu, da center ni ugotovil škodljivih ravnanj s strani matere otrok.

Strokovni delavki centra za socialno delo na šoli otrok opravita razgovore z otroki v okviru postopka podaje mnenja sodišču glede varstva koristi otrok. Otroci izražajo strah in ne želijo stikov z očetom niti v prisotnosti tretje osebe. Eden od otrok meni, da bi stike z očetom moral imeti, ker je tako prav, čeprav tega ne želi. Strokovna delavka nato očeta otrok z elektronskim sporočilom seznani, da je bil opravljen razgovor z otroki, ugotovitve pa bodo sestavni del mnenja centra v postopku na sodišču.

Mati otrok pošlje elektronsko sporočilo centru za socialno delo, s katerim center obvesti, da je prišlo do nasilnega dogodka pred šolo otrok, babica otrok po očetovi strani naj bi bila psihično nasilna do matere otrok in fizično nasilna do enega od otrok, posredovala je policija.

Oče otrok vnovič pošlje centru za socialno delo več elektronskih sporočil, v katerih ponovno navaja neustrezna ravnanja matere otrok, njeno nemoralnost, odtujevanje otrok od njega, meni, da je center za socialno delo pristranski, ravna nestrokovno in neustrezno, meni, da je center njemu in otrokom povzročil veliko škode. Občutek ima, da se mora boriti proti materi otrok in proti centru za socialno delo. Želi, da je ob razgovorih z otroki prisotna zaupna oseba otrok z njegove strani družine, želi, da se upoštevajo izjave otrok iz razgovora s policijo. Strokovna delavka mu v odgovoru ponovno pojasni naloge centra in sodišča, pojasni, da je center nepristranski v vseh primerih, ki jih vodi. Ponudi mu vključitev v socialnovarstveno storitev, s čimer se oče strinja.

Policijska postaja obvesti center za socialno delo, da so policisti posredovali ob očetovem prihodu pred šolo, kjer je želel priti v stik z otroki. Policijo so poklicali uslužbenci šole, saj oče ni spoštoval predhodno sklenjenega dogovora s šolo in centrom, da na šolo ne bo prihajal nenapovedano, predvsem pa zaradi tega, ker je med staršema prišlo do spora, ko je oče želel priti v stik z otroki, vendar otroci tega niso želeli, česar pa oče ni spoštoval. Policija pri posredovanju ni ugotovila kršitev javnega reda in miru. Šola otrok obenem obvesti center za socialno delo in policijsko postajo o več incidentih v tednu dni. Kljub dogovoru z očetom, da ta ne bo prihajal v šolo, oče dogovora ne spoštuje. V šolo prihaja vsakodnevno, pred poukom čaka na otroke in z njimi želi vzpostaviti stik, čeprav otroci to zavračajo. Večkrat je morala posredovati policija.

Strokovna delavka, pristojna za zaščito otrok in preprečevanje nasilja v družini, očeta otrok povabi na razgovor, ki je namenjen seznanitvi z oceno ogroženosti otrok. Obenem ga obvesti, da bo, v skladu z njegovo željo, prejel vabilo za vključitev v socialnovarstveno storitev. Oče otrok v elektronskem sporočilu isti strokovni delavki očita poslabšanje situacije z otroki. Obenem potrdi prihod na razgovor in ponovno zaprosi za vključitev v socialnovarstveno storitev.

Center za socialno delo okrožnemu sodišču pošlje odgovor na zaprosilo glede očetovega predloga za izdajo začasnih odredb. Odgovor je sestavljen iz socialnega poročila, ugotovitev centra in mnenja o največji koristi otrok. Center sodišču predlaga izdajo začasnih odredb, s katero se otroci v vzgojo in varstvo zaupajo materi, z očetom otrok pa se določijo stiki pod

nadzorom; ti se izvajajo na centru. V istem času center prejme sklep sodišča, s katerim sodišče očetu otrok izreka ukrep prepovedi približevanja materi otrok in otrokom za obdobje enega leta. Očetu je prepovedano približevanje na razdaljo, manjšo od določene, s sklepom, prepovedano navezovanje stika z materjo otrok in otroki po telekomunikacijskih sredstvih ali tretjih oseb, prepovedano mu je zadrževanje v okolici šole otrok, stanovanja, delovnega mesta matere otrok, skupno stanovanje je dolžan nemudoma prepustiti materi otrok v izključno rabo.

Oče otrok v elektronskem sporočilu ponovno navede obtožbe na račun matere otrok, njeno nemoralnost, odtujevanje otrok, povzročanje škode otrokom, trdi, da so vsi argumenti matere zrežirani in zlagani. Zanika izvajanje kakršnega koli nasilja nad otroki in njihovo materjo.

Okrožno sodišče zaprosi center za socialno delo za dopolnitev mnenja o varstvu koristi otrok, ali center že podano mnenje za izdajo začasne odredbe kakor koli spreminja, ali meni, da je zaradi varstva koristi otrok treba izdati začasno odredbo z drugo vrsto ukrepa.

Oče otrok v elektronskem sporočilu centru za socialno delo očita pristranskost, povzročanje škode otrokom, iskanje krivcev, neopravljanje svojih nalog, nedelovanje v korist otrok ipd. Strokovna delavka, pristojna za zaščito otrok, v elektronskem sporočilu odgovori očetu, da je bil razgovor prekinjen zaradi njegove nepripravljenosti za konstruktivno sodelovanje. Pojasnjuje, da je bil namen razgovora seznanitev z oceno ogroženosti otrok in seznanitev z ravnanji očeta, za katera center ocenjuje, da niso usmerjena v korist otrok. Zavrača očitke o pristranskosti in sovražnosti zoper njega. Pojasni, da center ne zavzema strani, temveč deluje v korist otrok. Pojasni, da razume njegovo videnje položaja, vendar vztrajanje pri lastnem stališču ne more biti konstruktivno. Poudari, da si bo center prizadeval za nadaljnje sodelovanje z njim, saj je to v največjo korist otrok, vendar je za to potrebna tudi pripravljenost staršev.

Center za socialno delo odgovori sodišču, da vztraja pri že podanem mnenju glede otrokovih koristi. Hkrati center policiji posreduje odgovor na zaprosilo. Socialno poročilo vsebuje informacije o nalogah, ki jih izvaja center, informacije o dogajanju v družini ter ugotovitve strokovnih delavk.

Oče otrok se udeleži razgovora s strokovno delavko, ki izvaja socialnovarstvene storitve. Istega dne v elektronskem sporočilu centru za socialno delo očita pristranskost, večje število strokovnih napak oziroma nestrokovnost, prikrivanje storjenih napak, povzročanje škode otrokom itd. Navaja škodo, ki jo otrokom povzroča njihova mati. Obenem prosi za skupni razgovor z materjo otrok za dogovor glede stikov z otroki.

Sodišče centru za socialno delo posreduje ugovor očeta otrok na sklep o izreku ukrepa prepovedi približevanja in center zaprosi za poročilo o stanju v družini, mnenje o ogroženosti otrok in njihove matere ter mnenje glede utemeljenosti in ustreznosti izrečenih ukrepov. Nekaj dni zatem center prejme sklep sodišča, s katerim je določeno izvajanje stikov pod nadzorom med očetom in otroki. Stiki pod nadzorom so določeni enkrat na štirinajst dni v prostorih centra za socialno delo ob navzočnosti strokovne osebe centra. Center sodišču pošlje odgovor na zaprosilo o utemeljenosti in ustreznosti izrečenih ukrepov po ZPND. Socialno poročilo vsebuje informacije o nalogah, ki jih izvaja center, informacije o dogajanju v družini ter ugotovitve strokovnih delavk. Center meni, da so izrečeni ukrepi utemeljeni in ustrezni, v povezavi s sklepom o začasni odredbi so tako zaščitene največje koristi mladoletnih otrok.

Strokovna delavka, pristojna za izvajanje stikov pod nadzorom, očetu otrok pošlje elektronsko sporočilo in ga povabi na razgovor z namenom priprave na izvajanje stikov pod nadzorom. Oče otrok se zahvali za vabilo in potrdi udeležbo na razgovoru. Dan pozneje strokovna delavka, pristojna za izvajanje stikov pod nadzorom, z materjo otrok pripravi načrt izvajanja stikov pod nadzorom. V načrtu so opredeljeni termini stikov, prostor izvajanja, strokovna delavka, ki bo stike spremljala, osnovna organizacijska pravila, vsebina stikov in ravnanja staršev ter sodelovanje strokovnih delavcev. Strokovna delavka, pristojna za izvajanje stikov pod nadzorom, istega dne z otroki opravi razgovor glede izvedbe stika pod nadzorom. Otroci jasno in vztrajno zavračajo stik z očetom. Poleg načrta izvajanja stikov pod nadzorom strokovna delavka in mati otrok pripravita tudi varnostni načrt, saj je v veljavi ukrep prepovedi približevanja očeta njej in otrokom. Tudi mati otrok pove, da je otroke težko prepričala, da pridejo na razgovor na center, in da otroci stike z očetom zavračajo.

Dan pozneje strokovna delavka, pristojna za izvajanje stikov pod nadzorom, očeta seznani z načinom izvedbe stika, saj je treba upoštevati ukrep prepovedi približevanja. Očeta otrok seznani tudi s pravico otrok, da stik zavrnejo. Oče v razgovoru navaja domnevno vprašljiva ravnanja matere, odgovornost za položaj prelaga na center za socialno delo, meni, da je ta pristranski. Strokovna delavka ga usmeri v spoštovanje sklepov sodišča in uporabo pravnih sredstev. S sodelovanjem še ene strokovne delavke, tudi z očetom otrok, pripravita načrt izvajanja stikov pod nadzorom. Istega dne je predvidena izvedba prvega stika pod nadzorom, vendar otroci, kljub spodbudam strokovne delavke in matere, na stik z očetom nočejo, zato strokovna delavka očetu sporoči, da otroci stika z njim ne želijo. Oče meni, da bo moral center za socialno delo popraviti številne storjene napake, saj meni, da je center odgovoren za nastal položaj. Meni, da je zavračanje stikov posledica manipulacije matere otrok, kar center za

socialno delo podpira. Strokovna delavka mu skuša pojasniti, da center dela v smeri koristi otrok in da so bili kot družina obravnavani celostno in timsko.

Nekaj dni zatem se oče otrok udeleži novega razgovora s strokovno delavko, ki izvaja socialnovarstvene storitve, vendar dogovora o zagotavljanju storitve ne skleneta. Nekaj dni po razgovoru oče otrok na center za socialno delo pošlje elektronsko sporočilo, v katerem center ponovno obtoži pristranskosti, nestrokovnosti ipd. Meni, da je center kriv za nastal položaj. Strokovne delavke obtoži pristranskosti, prikrivanja in izogibanja odgovornosti.

Strokovni delavki, pristojni za izvajanje stikov pod nadzorom in zaščito otrok, z otroki opravita nov razgovor glede izvedbe stika pod nadzorom. Otroci še vedno vztrajno zavračajo stik z očetom, ponovno je zaznana stiska in čustvena vznemirjenost otrok. Istega dne mati otrok v razgovoru pove, da otroke spodbuja k stiku z očetom, vendar stik otroci zavračajo. Z otroki je vključena v program Društva za nenasilno komunikacijo, otroci so vključeni v strokovno pomoč. Otroci so en termin izpustili, saj jih je pred zgradbo čakal oče in zato na srečanje niso šli. Strokovna delavka materi predlaga vključitev otrok v zagovorništvo pri Varuhu človekovih pravic, s čimer se mati strinja. Istega dne strokovna delavka, pristojna za izvajanje stikov pod nadzorom, očetu v elektronskem sporočilu ponovno pojasni naloge centra za socialno delo glede varovanja koristi otrok, nepristranskost centra, odgovornost staršev ipd. Podrobneje pojasni pravice otrok v postopkih in upoštevanje teh s strani centra in sodišča ter pristojnosti centra in sodišča. Očetu zagotavlja, da center ravna nepristransko in enako v vseh postopkih. Izrazi tudi razumevanje njegovega doživljanja. Očetu pojasni spodbujanje otrok k izvedbi stika ter omejitve tovrstnega spodbujanja zaradi nevarnosti sekundarne viktimizacije in spoštovanja pravic otrok. Pojasni tudi dolžnost poročanja sodišču o izvedbi stikov. Očetu predlaga postavitev zagovornika otrok s strani Varuha človekovih pravic RS. Oče otrok istega dne pošlje izpolnjeno soglasje za postavitev zagovornika otrokom. Center za socialno delo obtoži nevestnega ravnanja in pristranskosti, meni, da je center kriv, da je prišlo do izreka ukrepa prepovedi približevanja. Center in mater opredeli, da sta odgovorna za škodo, ki je nastala otrokom, center pa pozove, da ta prevzame skrbništvo nad otroki.

Teden pozneje oče otrok strokovno delavko, pristojno za izvajanje stikov pod nadzorom, v elektronskem sporočilu prosi za potrditev izvedbe stika pod nadzorom. Strokovna delavka očetu sporoči, da je z materjo otrok dogovorjeno, da jih na stik pripelje. Otroke bo poskušala spodbuditi, da se stika udeležijo. Oče ob prihodu na center za socialno delo navaja slabo počutje, ker mu ta odvzel otroke, zato mu strokovna delavka vnovič pojasni, da o koristih otrok odloča sodišče. Oče meni, da bi center moral otroke odvzeti materi, sebe pa ima za žrtev in

izraža prepričanje, da mu je center po krivici odvzel otroke. Strokovna delavka mu ponovno predlaga, da poda pritožbo na sklepe sodišča. Ob prihodu pred zgradbo centra otroci ponovno zavrnejo stik z očetom. V izogib sekundarne viktimizacije strokovna delavka na otroke ne pritiska in spoštuje njihovo jasno izraženo voljo. Ko strokovna delavka očetu pove, da otroci ne želijo priti na stik, oče vstane in odide, pogovora ne želi nadaljevati. Naslednji dan center za socialno delo na okrožno sodišče pošlje poročilo o stikih pod nadzorom, obenem pa sodišču predlaga spremembo začasne odredbe z začasno ukinitvijo stikov z očetom, saj strokovni tim centra zaznava pristno stisko otrok, ukrep pa je namenjen preprečevanju nastanka dodatne škode otrokom.

Oče otrok pošlje elektronsko sporočilo, v katerem izrazi mnenje, da strokovna delavka ni spodbujala otrok, da bi do stika prišlo. Meni, da center za socialno delo spodbuja odtujevanje otrok s strani matere otrok in ponovno predlaga, da center prevzame skrbništvo nad otroki. Strokovna delavka očetu odgovori, da center dela v smeri največje koristi otrok. Otroci so bili spodbujani, vendar na stik niso želeli. Pojasni, da center poroča sodišču, sodišče pa odloča o koristi otrok. Očetu še pojasni, da lahko zgolj sodišče odloči, da se otroci staršem odvzamejo, če sodišče oceni, da sta oba starša ogrožajoča za otroke. Oče otrok v novem elektronskem sporočilu spet obtoži center za socialno delo pristranskosti, meni, da center in mati otrok tem povzročata škodo. Zanika, da bi kdaj izvajal nasilje, ukrep prepovedi približevanja je bil po njegovem mnenju izrečen zaradi napačnih in koordiniranih izjav strokovne delavke.

Center za socialno delo prejme sklep sodišča, s katerim je spremenjen predhodni sklep o začasni odredbi, očetu otrok se začasno odvzame pravica do stikov z otroki.

Oče otrok v elektronskem sporočilu opiše njegovo presenečenje ob prihodu na center za socialno delo, ko je bil seznanjen s sklepom o odvzemu pravice do stika, saj sklepa sam še ni prejel, ob tem pa izraža dvom, ali je bil sklep sploh izdan. Dvomi v pripravljenost strokovne delavke, da bi se stik izvedel, meni, da je ravnanje strokovne delavke nestrokovno in da je prekoračila pooblastila. Dvomi o pravilnosti mnenja, ki ga je center za socialno delo podal sodišču. Meni, da je center povsem odpovedal in položaj zgolj poslabšuje. Strokovna delavka, pristojna za izvajanje stikov pod nadzorom, očetu ponovno pojasni, da je oceno izdelal strokovni tim centra za socialno delo. Otroci stike zavračajo kljub predhodnim pripravam ter spodbudam s strani njihove matere in strokovne delavke. Očetu predlaga uporabo pravnih sredstev, če se z odločitvami sodišča ne strinja. Oče otrok strokovni delavki odgovori, da je ravnal ustrezno, skladno z navodili centra, vendar pa je center neutemeljeno podpiral neustrezna ravnanja s strani matere otrok. Center obtoži, da mu je ta ponovno odvzel otroke.

Strokovna delavka v elektronskem sporočilu očetu posreduje informacije glede izvajanja strokovne pomoči otrokom. Oče strokovni delavki odgovori, da je zelo zadovoljen, da otroci prejemajo ustrezno strokovno pomoč. Obenem izpostavi svojo zamero do centra za socialno delo, ki je s podajo mnenja botroval odvzemu pravice do stikov. Meni, da bi bilo primerno, da center predlaga sodišču nadaljevanje stikov z otroki. Meni, da se stiki ne izvajajo zaradi ciljev matere otrok. Znanci naj bi mu sporočili, da so videli otroke, kako hodijo sami peš iz šole, kar po njegovem mnenju kaže na neustrezno skrb matere. Medtem je mati otrok še vedno vključena v socialnovarstveno storitev.

Okrožno sodišče centru za socialno delo pošlje ugovor na začasno odredbo, ki ga je vložil oče, ob tem pa sodišče center kot zakonitega udeleženca postopka poziva, da se o ugovoru izjavi. Center v svojem odgovoru sodišče obvesti, da vztraja pri že podanem mnenju glede koristi otrok. Sodišče v vmesnem času prejme obvestilo, da je Varuh človekovih pravic RS na pobudo centra za socialno delo mladoletnim otrokom postavil zagovornika otrok z namenom nudenja psihosocialne pomoči in opore, da bodo lahko izražali svoja mnenja in želje v postopkih.

Sodni postopki še niso zaključeni zaradi ugovorov, ki jih je vložil oče otrok, poleg tega pa je sodišče do zdaj o varstvu koristi otrok odločilo zgolj z dvema začasnima odredbama in dokončne odločitve še ni sprejelo.

Delo CSD

Naloge CSD

Strokovne delavke izpostavijo, da center za socialno delo izvaja različne naloge, v obravnavanem primeru je to nudenje pomoči povzročitelju in žrtvi nasilja v družini (*»In predvsem, da smo tukaj tudi v tej vlogi, da tudi njemu pomagamo in hkrati žrtvi ...« (C38)*), delo s povzročitelji nasilja v družini (*»... tako jaz bolj razumem to delo centra na področju dela s povzročitelji nasilja ...«(C53)*) ter izvajanje socialnovarstvenih storitev (*»... to je bolj kot nek PSP s tem uporabnikom, ki ga jaz naredim po navadi ...« (C52)*). Ob tem pa strokovne delavke izvajajo različne naloge tudi znotraj področij dela, za katere so pristojne (*»Na področju družinskega svetovanja lahko ločim dve situaciji oziroma nalogi, ki jih opravljamo. (A1)*), katera naloga pa se bo izvajala, je odvisno od okoliščin (*»...zaradi tega, ker imamo spet dve različni situaciji na področju družinskega svetovanja« (A18)*).

Delitev nalog

Posamezna področja dela, za katera so pristojne strokovne delavke, so vsebinsko zamejena (*»... potem tukaj ne urejamo tega ... (A21)»*), zato naloge, ki se vsebinsko razvrščajo znotraj različnih področij dela, opravljajo različne strokovne delavke, tudi če gre za isto družino (*»Povzročitelji pa, tudi če so obravnavani na drugem področju, področju zaščite ...« (A25), »... in potem je ta družina obravnavana na področju ogroženih otrok« (A29)*). To pomeni, da je delo pri obravnavi posamezne družine razdeljeno med različne strokovne delavke (*»... poskušamo stvari nekoliko razpršiti ...« (B53), »... storitve recimo izvaja druga kolegica ...« (B54), »Potem nisem več jaz tista, ki bi te stvari reševala ...« (C50)*) in se zato strokovne delavke poslužujejo timskega dela (*»... tako da delamo v dvojicah, timsko, da nisi sam« (B55), »... ki je vedno sestavljena tako, da je v to vključenih več strokovnih delavcev« (D25)*). Ko posamezna strokovna delavka izvaja naloge, za katere je pristojna, uporabnika seznanijo in mu ponudijo tudi vključitev v dodatne oblike pomoči, ki jih izvaja nekdo drug (*»... lahko se vključi recimo v osebno pomoč ali pa nekam drugam ...« (C51), »... mogoče sprejmejo še storitev osebne pomoči, mogoče jih tudi napotimo na psihosocialno svetovanje, tudi zunaj naše hiše, da si poiščejo še koga drugega ...« (A145), »... če se mogoče vključijo še v kake druge obravnave, če to potrebujejo ...« (C56)*).

Naloge drugih institucij

Pri obravnavi posamezne družine center za socialno delo pogosto sodeluje z drugimi institucijami, v primerih preprečevanja nasilja v družini ter postopkov za varstvo koristi otrok sta to najpogostejše policija in sodišče (*»... kjer policija že opravi svoje postopke in naloge ... (A27), »... in obvesti center...« (A28), »Posledica pa je seveda ta, da smo strokovno procesno telo za sodišče, da sodišče velikokrat sledi ...« (A126)*). Pri tem pa delo ene institucije vpliva na delo vseh institucij, ki so v konkretni primer vključene (*»... da sodišče ne razpiše narokov, da uporabnikov dejansko niti ne vidi ...« (A127), »... zna se zgoditi, da mine tudi nekaj let, da sodišče strank sploh ne vidi...« (A128), »... predvsem takrat, ko sodišče ne opravi svoje naloge.« (A132), »Če bi sodišče že pred izdajo začasnih odredb sklicalo en hitri narok, da spozna stranke ...« (A133), »Predvsem v takih situacijah bi bilo dobro, da bi sodišče naredilo več narokov ...« (A136), »... in stalo za svojo odločitvijo vsaj z obrazom, ker ko stranka potem vidi sodnika, mogoče, mogoče ...« (A137)*).

Uradna dolžnost

Strokovne delavke k odločanju ali ukrepanju zavezujejo različna zakonska določila in pooblastila (*»... ker če se dve stranki ne moreta dogovoriti, kakšna je višina stroškov za otroke,*

ali ne želita plačevati pred odločitvijo sodišča in ne delata v dobro otroka, potem mora vstopiti država in mora otroke zaščititi.» (A81), »... in tukaj prihaja do tega, da se odločaš ...« (A123), »Tukaj je neizogibno, da prideš v točko, da je ustanova, center, tisti ...« (A124) »... potem pa če so vmes otroci, potem pa pridejo ukrepi, pol pa smo tam in so vsi neprostopoljni.« (B37), »... ko sem se srečevala s starši, ki niso bili prostovoljni uporabniki, zato, ker smo otroka zaščitili z določenim ukrepom ...« (D18), »... ker je do ukrepa prišlo, ker otrok ni vedel, kam se obrniti, je prišel sem k nam, povedal, kaj vse se je zgodilo ...« (D208), »... če pa to vem, sem dolžna, ker izvajam javno pooblastilo.« (C132)).

Prostovoljnost vključitve

Prostovoljna vključitev

Uporabniki se v postopke in naloge centra za socialno delo pogosto vključujejo prostovoljno (*»Ena je predhodno svetovanje, kjer sta predlagatelja dejansko eden ali oba uporabnika ali stranki.« (A2), »... po navadi je pri tem delu v enem delu prostovoljna vključitev ...« (B2), »... prišli so zato, ker so oni želeli v končni fazi.« (C13)), kot pokazatelj prostovoljnega vključevanja pa bi lahko služilo kontinuirano sodelovanje (*»Če človek že pride sem in hodi sem, potem ni neprostopoljni uporabnik ...« (C147)). Znatno višji delež prostovoljnih vključitev je pri izvajanju socialnovarstvenih storitev (*»Večinoma, velika, velika večina s prostovoljnimi ...« (D1)), kar izhaja iz narave socialnovarstvenih storitev (*»... ker izvajam socialnovarstvene storitve, ki je v osnovi prostovoljna storitev ...« (D2), »Storitve same od uporabnika zahtevajo, da se vključi v kolikor to želi on sam ...« (D3)).****

Neprostopoljna vključitev

Ena od intervjuvanih strokovnih delavk ocenjuje, da je delež uporabnikov, ki so vključeni neprostopoljno, približno polovičen (*»... približno polovično ...« (B1), »... je približno nekje pol pol.« (B4)). Neprostopoljno vključitev strokovne delavke identificirajo iz izvora pobude za vključitev (*»Opredelim jih lahko glede na to, od kje prejmem pobudo za vključitev.« (D6)), oziroma v odsotnosti lastnega razloga za vključitev (*»Neprostopoljni uporabniki naj bi bili tisti, ki ne bi prišli sami ...« (C1)), oziroma so uporabniki na center za socialno delo vabljeni (*»... predlagatelj je večinoma eden od partnerjev, drugi je povabljen ...« (A7), »... da je to neprostopoljni uporabnik, ker je bil povabljen na neko srečanje na centru na podlagi predlagatelja, drugega partnerja ...« (A9), »Mi ga zaradi nečesa vabimo ...« (C61), »... ker včasih pride nekdo sem samo zato, ker smo ga povabili ...« (C71)) ali pa je njihovo sodelovanje obvezno na podlagi zakonskih določil (*»... v sklopu javnih pooblastil, ko starši načeloma*****

morajo sodelovati ...» (B5)) ali sklepa sodišča (»... sodnik je s sklepom odločil, da se mama in hči vključita v PDZD, torej socialnovarstveno storitev pomoč družini za dom.« (D8)). Strokovne delavke ob tem zaznavajo tudi različno stopnjo (ne)prostovoljnosti vključitve med posameznimi družinskimi člani (»... običajno niso vsi tako neprostovoljni, lahko se zgodi, da je kdo bolj in kdo manj ... (D137), »Ker imamo situacijo, ko je eden od partnerjev pri razgovoru neprostovoljno ...« (A69)).

Možnost izbire

Intervjuvane strokovne delavke, kljub načelni obveznosti sodelovanja uporabnikov v postopkih in nalogah, poudarjajo, da ima vsakdo svobodno možnost izbire in se lahko odloči, da v postopku ne bo sodeloval (»... in je ali ni prišel na to srečanje.« (A10), »... še zmeraj ni nujno, da sodelujejo ...« (B6), »Lahko pa se seveda tudi odločijo, da ne pridejo kljub vsem tem dejavnikom ...« (B12), »... da mu ni treba sodelovati ... (C44)).

Pritisk na uporabnika

Strokovne delavke se zavedajo, da so uporabniki deležni pritiska, da v postopkih sodelujejo (»... ampak nekako ta pritisk, če drugo ne, s strani sodišča, tako tudi na njih pritiska, oziroma, če so še drugi postopki na policiji in tako naprej in jim je nekako tudi s strani odvetnikov svetovano, da morajo sodelovati s centrom ...« (B7), »... take osebe potem dejansko pridejo, ker morajo ...« (B9), »... ali ki pridejo pod neko prisilo...« (C2), »... ker to ni na prostovoljni bazi, ker je nek zakonski ali zunanji pritisk, v smislu udeležbe »pod nujno« (B11)).

Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje

Nestrinjanje

Strokovne delavke zaznavajo več vrst nestrinjanja s strani uporabnikov, lahko gre za nestrinjanje med bivšima partnerjema (»Ali je druga stranka, torej tista, ki se ne strinja z razvezo ali razpadom, oziroma, da se ne strinja z načinom ureditve koristi otrok ob razpadu zveze.« (A15), »So pa tudi druge situacije, kjer oba vztrajata na svojem ...« (A56)), lahko gre za nestrinjanje med uporabnikom in strokovno delavko (»... naše delo je ščitenje koristi z vidika otrok, vsak starš ima lahko svoj vidik, kaj je koristno za njihove otroke, center pa ima pač lahko drugačen vidik glede koristi otrok ...« (B44), »Ker če pa imava čisto različne ideje ...« (C66), »... da v teh dveh primerih nismo nikakor prišli do skupne besede ...« (D43), »... če sem pač temeljila na eni stvari, ki je starš ni videl enako ...« (D122)), za nestrinjanje o definiciji problema (»... ko definiraš problem z vidika koristi otrok, če starši tega ne slišijo iz tega vidika,

tukaj potem lahko pride do problema ...«(B45), »... ko je bilo videnje staršev in institucije diametralno nasprotno ...« (D26)) ali nestrinjanje z ugotovitvami institucije (»... že v tem krogu je težko, da bi ta isti povzročitelj priznal, da je povzročitelj ali pa sprejel to ugotovitev centra ...« (A32), »... kot to, da napačno prepoznavamo vedenje starša« (D22)).

Motivacija za sodelovanje

Kot pomembnejše dejavnike motivacije uporabnikov za sodelovanje strokovne delavke izpostavljajo željo po spremembi (»Generalno žrtve nasilja, tiste, ki so prišle do te točke, da želijo spremembo, da želijo izstopiti iz tega kroga nasilja in so pripravljene nekaj narediti ...« (B26), »Tisti, ki so se pripravljene spreminjati, tisti, za katere ocenimo, da lahko z našo pomočjo, se pravi, da je neka ocena ali zmorejo spreminjati sebe z našo pomočjo in ali so pripravljene spreminjati sebe.« (C161), »... ker se veže na to, da prepozna, če prepozna kakršne koli potrebe po spremembi pri sebi, v svojem okolju, oziroma v odnosih s pomembnimi ljudmi okoli njega.« (D4)), pomembni so tudi interesi (»... in je to že nek pokazatelj, če hoče stranka priti še drugič in tretjič, ne glede kakšen je njegov interes, ker naposled se ta interes pokaže ...« (A58), »Ampak so pa tukaj, ker vsekakor nekako menijo, da bodo vseeno nekaj zase dobili ...« (C145)) in motivi uporabnikov (»... nek motiv zagotovo je.« (C146)), potrebno pa je tudi, da uporabniki prepoznavajo smiselnost sodelovanja (»... v kolikor bi tudi uporabnik sam prepoznal nek smisel, uporabnik mora doživeti nek smisel« (D144)). Po drugi strani pa obstajajo številni uporabniki, ki v postopkih ne želijo sodelovati (»Od zelo, bom rekla, takih, ki ne sodelujejo ...« (B76), »... ali pa nekako ne želijo sodelovati.« (C3)). Strokovne delavke menijo, da so razlogi za to različni, lahko gre za odsotnost želje po spremembi (»... in niso pripravljene se kakor koli spreminjati.« (C79)), lahko za nezaupanje moških do strokovnih delavk (»... in imajo moški velikokrat probleme s tem, da zaupajo ...« (B23)), ali pa nezaupanje v institucijo (»... hkrati pa nima nekega zaupanja v nas, da lahko dobi kaj dobrega zase, potem je tukaj težko delati z njim, ne glede na to ali si v dvojni, trojni vlogi ali pa enojni (C149)).

Uvid v ravnanje

Vse intervjuvane strokovne delavke imajo uvid uporabnika za zelo pomemben dejavnik sodelovanja in izboljšanja lastnega položaja. Pogosto se srečujejo z odsotnostjo uvida (»Eni so ti, ki nimajo absolutno nobenega interesa, želje in moči ali pa orodja, da bi priznali, da povzročajo nasilje, torej nimajo uvida v to ...« (A35), »... povzročitelj nasilja v večini primerov ne prepozna nasilja oziroma svojih neustreznih nasilnih vedenj ...« (B16)), srečujejo pa se tudi z uporabniki, za katere ocenjujejo, da uvida ne zmorejo (»... ne gre za to, da oseba noče,

ampak, da je nezmožna. (A110), »... ki še ne zmorejo uvida v te stvari« (C86), »... je še nezavedno, tega še ne zmorejo in še ne prepoznajo« (C89)). Če pa imajo uporabniki uvid v stanje ali ravnanje (»... vendar prepoznajo, da je težko ...« (D151), »Če pa slišijo vidik otroka ...« (B46)), potem je to po mnenju strokovnih delavk ključ do doseganja spremembe (»Če zmore to videti, potem imava neko možnost za naprej ...« (C95)).

Odzivi uporabnikov

Strokovne delavke se pri izvajanju nalog srečujejo z negativnimi odzivi uporabnikov (»So se mi dogajale take stvari, saj se dogajajo velikokrat.« (C108)), ki se pojavljajo v različnih oblikah, od obrambne drže (»Pri povzročiteljih neka obramba zagotovo je ...« (C28)), zanikanja oziroma nasprotovanja (»... to zanikanje je tako, zelo uporniško.« (D167)), do čustvenih reakcij (»... imaš take, ki burno odreagirajo ...« (B78)), osebnih diskreditacij strokovnih delavk (»... in tam moram reči, da pride do diskreditacije strokovnega delavca na vseh nivojih, tako osebni kot strokovni, in potem še diskreditacija centra za socialno delo...« (A101), »... samo z namenom diskreditacije mene kot strokovne delavke, nič drugega ...« (B88)) in nasilja nad strokovnimi delavkami (»... ki so lahko tudi nasilni, psihično ali kakor koli ...« (B79), »... čeprav sem že doživela grožnje ter psihično in fizično nasilje.« (C115)). Strokovne delavke ob tem doživljajo pritisk (»... bolj je hud ta del pritiska, ko so ti burni odzivi ...« (B94)) in občutke ogroženosti (»Ogroženosti, lastne varnosti dejansko ...« (B96)), kljub temu pa tovrstne odzive uporabnikov razumejo kot njihov način vedenja (»... ljudje, ki drugim povzročajo nasilje bodo verjetno poskušali tudi pri nas, ker je to njihov način.« (C123)).

Vidiki udeležениh

Vidik institucije

Strokovne delavke v postopkih oziroma pri izvajanju nalog prihajajo do najrazličnejših opažanj (»... kar se izpostavi že v svetovalnem razgovoru, kjer to svetovallec oziroma socialni delavec opazi.« (A20), »... katere spremembe bi potreboval starš iz tega stališča, kar smo prepoznavali mi sami.« (D41), »... in prepoznali smo, da je do fizičnega in psihičnega nasilja prihajalo, ker mama ni imela starševske moči niti veščin ...« (D209)), ki so sestavni del njihovih nalog ter podlaga za pisanje mnenj, predlogov ipd. (»... in naloga je, da prepoznavam tistega, ki zna prepoznati potrebe otrok in ki se na njih ustrezno odziva.« (A44)). Vendar je sestavni del tovrstnih opažanj tudi subjektivnost strokovnih delavcev (»Mi mogoče menimo, da bi morala stranka biti motivirana za to, kar jaz mislim, da bi morala biti ...« (C7)), obstaja pa tudi tveganje za nezanimanje za vidik uporabnika (»... da imamo mi pripravljen in problem in odgovor in

vse skupaj, še preden uporabnik pride ...» (D78)), zato je pomembno, da se strokovni delavci zadržijo in pozornost namenijo vidiku uporabnika (»... da ne vzpostavljamo komunikacije, kako vidimo mi, še preden ima uporabnik možnost povedati, kako vidi on sam.« (D80)), saj je od tega odvisna uspešnost sodelovanja (»Če bomo obdelovali cilj, ki je naš, strokovnega delavca, ne bomo pol toliko uspešni, kot če bomo zasledovali cilj, ki je od uporabnika.« (D81)), v nasprotnem pa lahko uporabnika celo oškodujejo (»Temu bi jaz rekla, da smo uporabnika oropali uvida ...» (D92)). Dodatna nevarnost, ki se skriva na strani institucije, je stigmatizacija uporabnikov (»Mi pa mogoče že delamo, kot praviš, diktiramo, pričakujemo in rečemo ni prostovoljen uporabnik, ampak on še vedno sedi tukaj.« (C153), »Mogoče potem tudi mi včasih prehitro odnehamo v smislu, ali nalepimo nalepke in rečemo noče.« (C157), »... ko izvajam storitve, se lahko navežem na uporabnico, ki je neprostovoljna v delu, ki se nanaša na izvajanje ukrepa po DZ in jo strokovne delavke, ki to izvajajo, vidijo kot neprostovoljno.« (D60)).

Iskanje krivcev

Strokovne delavke se pri izvajanju nalog soočajo tudi z okoliščinami, ko uporabniki od njih pričakujejo, da bodo zavzele stran (»Včasih od svetovalnega delavca pričakujejo, da se izpostavi na način, da bo rekel »Vi lažete!« ali pa »Vi govorite resnico!« ...» (A65)), neredke pa so okoliščine, ko uporabniki pripisujejo krivdo drugim (»To so osebe, ki potem rečejo, da center nima prav, da je center kriv, da je sodišče krivo, da je drug starš kriv ...» (A103), »... v šoli je bilo vse narobe, v službi je vse narobe, z ženo je vse narobe ...» (C93)), osredotočajo se na dejanja drugih (»... kaj bi morali drugi, kaj bi morali mi, kaj bi morala šol ...» (C92)) in verjamejo, da je njihovo vedenje odvisno od dejanj drugih (»... ki verjamejo, da je njihovo vedenje odvisno od tega, kaj počne drugi ...» (C19)).

Rigidnost stališč

Vse intervjuvane strokovne delavke se pri izvajanju nalog srečujejo z uporabniki z nespremenljivim pogledom na položaj in njihovem vztrajanju pri lastnem stališču (»... in vidimo, da ni te spremembe ali uvida ali drugačno videnje situacije, kot jo on vidi ali kot jo ona vidi.« (B43), »... ki so res zakoreninjeni v prepričanju ...» (C82), »... da preprosto vztraja pri tem, da to kar vidi sam, to kar prepoznava sam, da je to to.« (D170)), ki stališča ne zmorejo spreminjati (»... ampak preko svojega ne zmorejo iti ...» (B14)), vseeno pa tovrstni uporabniki predstavljajo majhen delež uporabnikov (»Takih je malo, ampak so. (D172)).

Vidik uporabnika

Strokovne delavke se zavedajo diskrepance med njihovim vidikom in vidikom uporabnikov (*»... jaz pa mislim, da je uporabnica, ki bi rekli, da je nemotivirana ali pa neprostovoljna, je tudi motivirana za biti dobra mama, samo ima neke druge ideje, kaj naj bi to bilo.« (C10)*), *»... in tega največkrat niso prepoznavali kot neko zaščito, ampak kot nekaj, kar se je zgodilo njim, kot nek ukrep, ki se je zgodil njim in ne tega, da se zgodi otroku, v smislu, da se ga zaščiti.« (D19)*), da je lahko percepcija uporabnikov tudi napačna (*»... in seveda potem te iste stranke potem menijo, da je center odločil o zadevi.« (A129)*) in da so pričakovanja uporabnikov včasih nerealistična (*»... v večini pričakujejo od nas pomoč v smislu, da bomo drugega spremenili.« (C18)*). Uporabniki lahko menijo, da ima institucija do njih določene predsodke (*»... da mi mislimo o njih, da so oni pretepači, povzročitelji ...« (C30)*), kar spodbudi občutke ogroženosti (*»... sploh če so v tej poziciji, da se čutijo ogroženi s strani institucij, centra v postopku javnih pooblastil.« (B15)*), *»... in pridejo v neki obrambi »Aha, oni bodo sedaj tu mene napadli, jaz pa nisem nič kriv, saj me je ona sprovcirala.« ...« (C32)*), diskriminiranosti in deprivilegiranosti (*»... ker se ne počutijo enakovredno obravnavani.« (B25)*), *»... da center dejansko daje prednost žrtvi.« (B20)*). Uporabnikom je treba zagotoviti možnost za lastno izražanje (*»... da če imam prostor in čas, v katerem bodo lahko povedali, kako vidijo situacijo oni sami ...« (D156)*), saj se njihove želje ali cilji in dolžnost institucije lahko zelo razlikujejo (*»... in velikokrat sploh ni povezano s tem, kar se odvija v javnem pooblastilu.« (D63)*). Nezaupanje uporabnikov v pomoč institucije ni redek pojav (*»... ker ni verjela, da lahko pomagamo ...« (C170)*), *»... nisem prepoznavala, da bi ona meni zaupala kot strokovni delavki, da se vse dogaja z nekim ciljem, da bo lahko potem otrok prišel nazaj.« (D59)*), se pa strokovne delavke srečujejo tudi z uporabniki, ki institucij ne sprejemajo (*»... neprostovoljni uporabniki večinoma, statistično ne sprejemajo ne centra ne sodišča ...« (A134)*).

Metode dela

Sklepanje dogovorov

Strokovne delavke, ki izvajajo naloge na področju družinskega svetovanja, si prizadevajo za sklenitev sporazuma (*»V družinskem svetovanju je naša glavna naloga, da uporabljamo metode in tehnike, da pride do sporazuma, to je cilj ...« (A48)*), *»..., ampak danes sta tukaj zato, da se dogovorita za naprej ...« (B65)*), saj je sporazum med staršema v največjo korist otrok (*»... ker je sporazum med staršema ob razpadu ali razvezi največja korist otrok.« (A49)*). Pri tem uporabljajo metode svetovanja (*»... ampak poskušamo svetovati, da pride do nekega sporazuma, čeprav večinoma ne pride.« (A22)*), mediacije (*»... in mediacijo, tu mislim*

mediacijo kot metodo socialnega dela in ne profesionalne mediacije...« (A87)) ter iskanja kompromisov (»Potem kompromis, konsenz ...« (A89)).

Informiranje uporabnikov

Strokovne delavke dajejo velik poudarek informiranju uporabnikov, ki poteka v vseh fazah postopkov ali nalog. Vsaka naloga se pravzaprav začne z informiranjem (*»... je najprej informiranje, potrebno je podati vse informacije ...« (A70), »Še pred sklenitvijo dogovora, imamo tri ure pred sklenitvijo, tako, da v tem času si povemo vse to.« (D70))*, strokovne delavke med postopki uporabnike seznanjajo z ugotovitvami (*»Že v svetovalnem razgovoru moraš seznaniti stranke s tem, kar si ugotovil iz tega razgovora ...« (A45), »... kljub temu da smo starša takoj seznanili tudi z oceno ogroženosti ...« (D24))*, ugotovitve pojasnjujejo (*»Jaz poskušam vsakemu nekako dati na znanje, oziroma mu povedati na način, ki ga razume ...« (C41), »... sem tudi povedala, zakaj to vidim tako.« (D123))*, saj menijo, da je to smiselno (*»... ampak imava kak razgovor, ki traja tudi uro, uro in pol, meni se to zdi še vedno smiselno, zato, da dobi neke informacije.« (C81))*, oziroma je to njihova dolžnost (*»... ker smo uporabnike skozi svoje postopke dolžni seznaniti s tem, kaj smo ugotovili in kakšno je naše mnenje.« (A33))*.

Znanje za ravnanje

Strokovne delavke uporabnikom pogosto svetujejo (*»Eno je svetovanje, je neka centrovška osnova ...« (B50), »... potem pa je svetovanje ...« (A71))*, ponujajo rešitve (*»... naposled ponudim tudi neke rešitve.« (A75))*, nasvete (*»... ponudim nasvete ...« (A77))*, uporabnike usmerjajo v prihodnost (*»... druge stvari so recimo usmerjanje v prihodnost, mogoče tudi z nekimi hipotetičnimi variantami, da vidiš, kje bi lahko drugače še šlo...« (B59))*, z namenom preprečevanja prihodnjih konfliktov (*»... da do takih situacij, kot ste jih sedaj opisali, ne bo več ...« (B67), »... lahko pa se pogovarjava o tem, kaj narediti, da se to ne bo več ponavljalo ...« (C36))*.

Vpliv travme

Ena od strokovnih delavk pri izvajanju nalog in delu z uporabniki upošteva tudi vpliv travme na posameznika (*»Ko pa ti imaš dve stranki, ki sta v travmi, tudi če je ločitev blaga in so dogovori sklenjeni, je to travmatičen dogodek.« (A95))*, ki vpliva na komunikacijo med partnerji (*»Doma oziroma v zasebnem življenju se ne pogovarjajo zaradi svojih travm ...« (A52))* in način funkcioniranja posameznika (*»... v procesu žalovanja in okrevanja se poslužujejo strategij, ki so mogoče neprimerne za preživetje te bolečine ...« (A143))*.

Etika udeležnosti

Intervjuvane strokovne delavke pri izvajanju svojih nalog zasledujejo načelo etike udeležnosti tako, da so med razgovori prisotne (*»... metoda poslušanja, slišanja, razumevanja ...« (A72)*), pozorne na to, kaj uporabniki povedo (*»... poskušam potem uloviti tudi tisto, kar uporabnik pove ...« (D110)*), uporabnikom zagotavljajo možnost, da predstavijo lastno doživljanje (*»... vsem dam možnost, da povedo svojo plat zgodbe, svoj vidik, svoje doživljanje situacije ...« (B39)*) in se ob tem razbremenijo (*»... zato, da odloži tisto, kar bi rad odložil ...« (D106)*). Ob tem so odprte za pogovor o različnih temah (*»... in sprva sem odprla ta pogovor tako, da sem jo vprašala, ali se želi o čem posebej pogovarjati ...« (D177)*), osredotočajo se na možnosti uporabnika (*»... jaz se res fokusiram na tega, ki je pri meni, kaj lahko on.« (C90)*), skušajo iskati skupne točke (*»... in kjer se mi zdi, da bi lahko našli neko skupno točko ...« (D111)*), ponuditi alternativne možnosti rešitve (*»...raznorazne rešitve, ustno reševanje, začasni dogovori itn.« (A90)*) in skupni čas izkoristiti za razreševanje situacije (*»... in potem izkoristijo ta prostor, da pride do razreševanja njihove situacije ...« (A53)*).

Osebno vodenje

V načinu izvajanja nalog strokovnih delavk lahko prepoznamo tudi številne elemente osebnega vodenja. Pomembno je zanimanje za uporabnika (*»... da bi rada vedela, kaj je, bi rada vedela več, kaj se dogaja z njim, s problemom, o katerem se pogovarjamo ...« (D100)*), *»Prvo je poslušanje, aktivno poslušanje ...« (B56)*, razumevanje (*»... vseeno pa vsaki stranki povem, da jim verjamem, da vsaka stranka pove svojo resnico ...« (A63)*), sočutje (*»... empatija ...« (B57)*), spoštovanje (*»... s tem sem tudi vzpostavljala delovni odnos na način pomembni ste mi kot starš ...« (D130)*), iskrenost (*»... da si iskren, kaj tukaj vidiš, to je izpadlo kot zelo pomembno.« (D134)*) ter angažiranost strokovnega delavca (*»... v kolikor uporabnik prepozna pri strokovnem delavcu iskreno angažiranost ...« (D72)*). Poleg tega pa strokovne delavke z uporabniki delijo tudi svoje izkušnje (*»... ponazorim s plastičnimi primeri, pa tudi s splošnimi primeri, izkušnje z drugimi postopki, drugimi otroki in njihovimi starši.« (A78)*).

Usmerjenost k nalogam

Strokovne delavke se pri izvajanju svojih nalog včasih z uporabniki dogovarjajo o konkretnih nalogah, ki jih lahko uporabniki opravijo po razgovoru ali med razgovori (*»Pogosto se izpostavi, da stranke sprejmejo, če jim dam kakšno nalogo do naslednjega srečanja, recimo, da razmislijo, da prespijo situacijo ali pa jim dam konkretno nalogo, kako naj urejajo stike z otrokom in njihovo preživljanje.« (A79)*), kjer pa gre lahko za uresničevanje majhnih ciljev

(»Iščemo te skupne majhne cilje, če se le da.« (D108)), v krajših časovnih obdobjih (»... torej majhne stvari, ki niso vezane na daljše časovno obdobje ...« (D109)).

Celostna obravnava

Kljub osredotočenosti na opravljanje nalog pa strokovne delavke pri svojem delu upoštevajo tudi širše okoliščine posameznika (*»... ker to razumem kot celostno vedenje ...« (C87), »Jaz pa tudi lahko vem, da je napredovanje pri nekom sestavljeno iz korakov naprej in koraka nazaj ...« (C137)) ali družine (»... kar pa je velikokrat odvisno od tega, ali so še v istem bivališču, ali je že v teku neka zaščita, ker je nekdo že prepoznan kot žrtev nasilja in gre v krizni center ali varno hišo, zato je veliko različnih načinov, kako se rešujejo te zadeve.« (A83)).*

Delo s posameznikom

Čeprav sodelujejo v prvi vrsti z različnimi družinami, strokovne delavke uporabljajo individualno delo oziroma delo s posameznikom, saj lahko to služi kot izhodišče (*»... če sem začela z individualnim delom z vsakim posebej, vsaj štart je bil takšen ...« (D141), »... ker mislim, da je edina smiselna za to, da se lahko delovni odnos sploh vzpostavi. (D97)), s svojo osredotočenostjo na uporabnika (»V individualnem delu se lahko tudi posvetim uporabniku ...« (D98)). Tovrstno metodo lahko uvrstimo v t. i. terapevtski pristop (»Vsaka stranka, ko pride in je sama obravnavana, gre to lahko v krepitev moči, krepitev starševske moči, vsekakor definicija problema, iskanje rešitev, pomoč pri tem.« (A94)).*

Motiviranje

Pri opravljanju nalog skušajo strokovne delavke motivirati uporabnike za sodelovanje na različne načine. Najprej skušajo raziskati pripravljenost uporabnika za spremembo (*»... raziskovanje zmožnosti ali pripravljenosti za spreminjanje sebe ...« (C97), »... in potem iskati, kaj je uporabnik pripravljen ...« (D85)), predstaviti naloge ali storitev na način, da bi uporabnik v njej videl smisel (»... v tem smislu, da bi prepoznali smisel storitve same.« (D11)) in ob tem uporabniku predstaviti korist, ki jo bo imel sam (»... da je njemu v korist, če sodeluje z nami ...« (C42), »... ampak bo lahko imel tudi on kaj od tega, če bo sodeloval.« (C45)). Strokovne delavke tako skušajo motivirati uporabnike za spremembe (»... nekako ga vključiti v to, da bi do neke spremembe prišlo.« (B52), »... in pa motiviranje, da se vključijo recimo v DNK, v neke ciljno usmerjene skupine.« (C57)) in prevzemanje odgovornosti zase (*»... za prevzemanje odgovornosti zase, za svoja vedenja, za svoja čustva, za vse.« (C98)).**

Uporaba metod dela

Strokovne delavke prepoznavajo razlike v okoliščinah, ki botrujejo izbiri najustreznejše metode dela v konkretni situaciji (*»Tako, da je res različno, ali ti delaš s stranko individualno ali imaš pred sabo par.« (A96)*), zato jih je smiselno kombinirati (*»Mislim, da se lahko dela neka kombinacija individualnega dela in dela s skupino ...« (D135)*), oziroma izbiro metode dela sprotno prilagajati (*»Mislim, da to, ali boš delal s skupino ali s posameznikom, prepoznaviš sproti ...« (D147)*).

Ustreznost metod socialnega dela z družino

Vse intervjuvane strokovne delavke menijo, da so metode socialnega dela z družino primerne za delo z neprostopoljnim uporabniki (*»Bom rekla, da so.« (A91)*, *»So, mislim, saj na nek način funkcionirajo ...« (B69)*, *»Seveda, zakaj pa ne ...« (C99)*, *»Če pa si predstavljam, iz neprostopoljnega, takoj v štartu delo z družino, ja to si lahko predstavljam ...« (D145)*), saj predstavljajo splošni koncept dela (*»Kot generalni koncept ja, pač kot socialno delo da ...« (B74)*) in so se razvile iz prakse (*»... saj so se razvijale v praksi in ne zgolj v teoriji in bile šele potem prenešene v prakso.« (C100)*). Strokovne delavke metode socialnega dela z družino vseskozi uporabljajo (*»... metode pa so vedno socialnodelavske.« (A116)*, *»... delamo po njih ...« (B70)*), saj z uporabo teh dosegajo želene rezultate (*»... in mislim, da tudi uspešno delamo.« (B71)*). Vseeno pa strokovne delavke metod socialnega dela ne uporabljajo na enak, temveč na individualno prilagojen način (*»To so stvari, ki se jih naučiš kot neko celoto, v praksi pa potem uporabljaš na sebi lasten način.« (C101)*).

Delovni odnos

Vzpostavljanje delovnega odnosa

Intervjuvane strokovne delavke uporabljajo enak način vzpostavljanja delovnega odnosa z vsemi uporabniki (*»Metode dela oziroma način vzpostavljanja odnosa je po navadi enak.« (A38)*, *»... z vsemi uporabniki na približno enak način ...« (B38)*). Pomembna je zmožnost strokovne delavke, da vzpostavi stik (*»Zdi se mi, da kar znam navezati nek kontakt z njimi ...« (C33)*), oziroma, da strokovna delavka vabi uporabnika v delovni odnos (*»... in da ga vabim v delovni odnos ...« (D33)*), si prizadeva za vzpostavitev delovnega odnosa (*»... da poskušam vzpostaviti delovni odnos ...« (D142)*) in do tega izkaže interes (*»... skozi to sem poskušala vzpostaviti interes do tega, ta odnos ...« (D181)*). Vendar pa je za vzpostavitev odnosa potreben čas (*»... dolgo časa vzpostavljati odnos.« (C151)*), postopnost napredovanja (*»... in stopiti en korak naprej, a bi se sedaj dotaknili tudi tega, tega kar se je zgodilo in o čemur govori otrok ...« (D182)*) in pripravljenost uporabnika (*»Dokler sedi tukaj je vzpostavljanje odnosa ...«*

(C154)), da bi se lahko zgradilo zaupanje med uporabnikom in strokovno delavko (*»... dokler tak človek ne izbere zaupanja do nas, potem bi to bilo še vedno vzpostavljanje nekega odnosa, da to še ni delo.«* (C152)). Z vzpostavitvijo delovnega odnosa se vzpostavi dinamika med uporabnikom in strokovno delavko (*»V svetovalnem razgovoru se potem vedno vzpostavi neka verbalna dinamika med strankami in med svetovalcem ...«* (A43)) in predstavlja predpogoj instrumentalne definicije problema (*»... brez delovnega odnosa tega zagotovo ni in tukaj tega ni bilo, nismo prišli niti do instrumentalne definicije, da bi zdefinirali, kaj bomo delali v delovnem odnosu.«* (D57), *»Osnova je res delovni odnos, če delovni odnos ni vzpostavljen, instrumentalne definicije problema ni.«* (D71)), saj je namen sodelovanja uresničitev določenega cilja (*»... s tem ciljem, da bi svoje starševstvo izboljšal do te mere, da bi se lahko ta ukrep čim prej končal ...«* (D34)). Kljub temu pa pride tudi do položajev, ko se delovni odnos ne vzpostavi (*»... in nismo uspeli vzpostaviti delovnega odnosa, ki bi nam dajal nek prostor za spremembe v smeri koristi otroka ...«* (D40), *»Delovnega odnosa z njo dejansko nisem vzpostavila ...«* (D52)).

Doživljanje težav v delovnem odnosu

Neredko se v delovnem odnosu pojavijo težave (*»... in že tu prihaja do težav.«* (A47)), vendar tega intervjuvane strokovne delavke ne vidijo kot težave (*»Težko rečem, da se srečujem s težavami ...«* (C102), *»... ampak jim ne bi rekla težave ...«* (C114)), ampak zgolj kot informacije (*»... meni je to, da je nekdo neprostopoljni uporabnik samo informacija ...«* (C103)) ali kot odziv uporabnikov (*»... mislim, če so to težave, to so pač odzivi neprostopoljnih strank na naše delo.«* (B81)). Tovrstne situacije doživljajo kot sestavni del svojega dela (*»... to je pač naše delo ...«* (C122)), oziroma kot sestavni del delovnega odnosa (*»Lahko bi izpostavila, da je delovni odnos tudi skupaj s tem ...«* (D168)).

Načini strokovnih delavk za razreševanje težav v delovnem odnosu

Strokovne delavke težavna stanja, ki se pojavljajo v delovnih odnosih, naslavlja na različne načine. Pomembne so izkušnje (*»... na razne inšpekcije in podobno, tako da to ti ni nič nenavadnega ...«* (B93)), ki omogočajo vnaprejšnjo pripravljenost na plejado situacij (*»... določena vedenja lahko tudi predvidiš vnaprej ...«* (B90), *»... veš, kako se bo lahko neka določena stranka odzvala ...«* (B91), *»Seveda je on tukaj, ker to težavo ima in ne morem pričakovati, da je ne bo imel pri meni, oziroma, da se pri meni ne bo vedel, kot se zna vesti drugje, če že ne prvič, pa tretjič ali petič.«* (C119), *»... vendar je nekaj, kar gre pričakovati ...«* (C121)). Strokovne delavke si v težavnih razmerah med seboj pomagajo (*»... eno je to, kar si*

lahko pomagamo s sodelavkami med sabo ...» (B97)), poskušajo pa skrbeti tudi za svoje dobro počutje (»... poskušaš ne izgoreti, poskušaš priti na čisto...» (B101), »... drugo je supervizija ...» (B98)), vendar včasih ne gre drugače kot z improvizacijo (»... in tretje je »čaranje« ...» (B99)). Kljub morebitnim težavnim ali napetim situacijam pa ena od strokovnih delavk poudarja pomembnost razumevanja uporabnikov (»Kako mi njega razumemo, da je to njegov način, ki ga je razvil skozi svoje življenje, za dosego nekih svojih ciljev, ker verjame, da je tako prav in da je to edini način, ki se mu je do sedaj izšel in potrdil kot uspešen in bo zato poskušal tudi tukaj.« (C128)), saj je od tega odvisen način odzivanja strokovnih delavk (»Pomembno se mi zdi to, kako mi stvari razumemo, ker je od tega odvisen naš način odzivanja ...» (C126)), oziroma lahko napačno razumevanje vodi v konflikt (»..., če bomo razumeli, da nam nekdo nekaj hoče, potem bomo šli z njim v bitko in se postavljali v položaj moči in tukaj pogorimo.« (C127)).

Vzdrževanje delovnega odnosa

Postopki in naloge so različno dolgi (»Iz svetovalnega razgovora, ki traja najmanj dve uri, pogosto pa še dlje in ne samo enkrat, lahko tudi dvakrat ali trikrat ...» (A50)), »... se zgodi, da kdo pride tudi dvakrat.« (C75), »Vsakič, ko smo se videli, mam sem vabila vsak teden, je bila pri meni ...» (D176)), zato se strokovne delavke trudijo, da delovne odnose vzdržujejo. To počnejo s kontinuiranim vzpostavljanjem stika (»... pa jih ponovno vabiš in kličeš ...» (B35)), »Da, v tem delu, da se lahko slišimo, da lahko vzpostavim kontakt ...» (D116)), ponujanjem dodatnih terminov (»... in včasih stranke sprejmejo, da pridejo še drugič in tretjič ...» (A54), »... na tak način skušamo stranko obdržati v postopku in zato ponudimo več terminov ...» (A57)) in prizadevanjem za odkrit odnos (»... tako, da je on to prejel in naš odnos ni bil poškodovan, ogrožen ...» (D127)). Z odprtostjo strokovne delavke za prihodnje sodelovanje (»..., če pa ne, pa lahko pride kadar koli, ko bo imel kar koli.« (C96)), se delovni odnos lahko vzdržuje tudi v prihodnosti in se bodo uporabniki lahko lažje obrnili na strokovno delavko (»... potem se večkrat tudi v prihodnje in tudi glede drugih tem lažje obrača nanj.« (C60)).

Prekinitev delovnega odnosa

Do prekinitve delovnega odnosa lahko pride, še preden so postopki ali naloge, ki jih vodijo strokovne delavke, zaključijo. Do tega lahko pride zaradi odločitve uporabnikov (»... potem pa ne več, potem pa se povlečejo nazaj ...» (B34)), »Včasih kdo tudi pride sem in potem ne sodelujeva več ...» (C80)), ki je posledica nestrinjanja z ugotovitvami institucije (»... tisti primarni razgovor, kjer se vse to seznani, kjer poskušaš vzpostavljati delovni odnos in ga

vzpostaviš na nek način, kadar pride na jasno, ker se moramo tukaj zdefinirati, zakaj je enemu otroku boljše ali slabše pri enem staršu, in takrat pogosto izgubiš eno stranko, ker potem ne sodeluje.« (A102)), ali posledica dolžnosti ukrepanja institucije (»... tukaj če hočeš zaščititi koristi otroka, absolutno moraš vedeti, da eno ali obe stranki v tem postopku izgubiš.« (A141)) oziroma se uporabniki prenehajo odzivati (»... odidejo in se preprosto ne odzivajo več ne na vabila ne na klice, ne na nič ...« (B77)). Včasih pa se tudi zgodi, da strokovne delavke ne vidijo več smisla v nadaljnjem sodelovanju z uporabnikom (»Tako da človeku lahko ponudimo osebno pomoč, vendar mu jo lahko tudi, na neki točki, prenehamo ponujati ali izvajati, če ocenimo, da ni pripravljen, da niti z našo pomočjo ne bo naredil sprememb, tako da ja, enkrat moramo nehati.« (C162), »... tako, da je tu absolutno izguba časa.« (A104)).

Instrumentalna definicija problema

Vsebinska definicija problema

Definicija problema je za strokovne delavke pomembna (»... poskušamo priti do definicije problema, ki je ključna in mora biti prepoznana s strani obeh strank.« (A88), »... neko skupno točko pa morava najti.« (C65)) in je problem potrebno vedno definirati (»Tako da se problem absolutno definira ...« (A80), definicija pa lahko izhaja iz opazanj strokovne delavke (»Pogosto problematiko definiram iz tega, kar slišim in kar opažam pri strankah, tudi stikov z otroki ...« (A82)), koristi otroka (»... definicijo problema skušamo osredotočiti na otrocih in korist otrok ...« (B48), »... ko je šlo za tako hud ukrep in poseg v družino, sem vedno izhajala iz tega, kar potrebuje otrok ...« (D28)), dejanj, s katerimi posameznik škoduje sebi in drugim (»... ker s tem, ko to počne, škodi sebi, ne samo drugim.« (C37), »... in sem vedno kritična do tega, da pa vedenja niso ustrezna ...« (C39)) ali pa neposredno iz zakonske določbe (»... v skladu s 5. členom Družinskega zakonika, ki govori o tem, kaj potrebuje otrok, in iz tega izhaja, da otrok potrebuje starša, ki bo zmožel to prepoznati in izvajati.« (D30)). Vseeno pa strokovne delavke skušajo instrumentalno definicijo problema vzpostaviti skupaj z uporabniki tako, da z uporabniki raziskujejo (»Res je potrebno iskati ...« (C150), »... in potem skupaj z njim pogledava ...« (C62), »... jaz si z vsakim prizadevam, da ugotovimo, na čem bomo delali ...« (D54), »Ko smo pogledali na čem bi lahko načeloma delali ...« (D211)), situacijo poskušajo videti še iz drugega zornega kota (»... in da poskušamo iskati še z drugega vidika.« (C105)) in s tem soustvariti definicijo problema (»Instrumentalna definicija problema naj bi bila skupaj z njim ...« (C69)). Ena od intervjuvanih strokovnih delavk vidi definicijo problema kot predpogoj načrta dela (»... torej bomo vzpostavili instrumentalno definicijo problema in bomo lahko

naredili načrt.« (D56)), načrt dela pa vodi k uresničevanju ciljev (»... če ugotovimo, kaj bomo delali, vemo, kako bomo do tega prišli ...« (D55)).

Odsotnost definicije problema

Ena od strokovnih delavk v intervjuju poudari, da do definicije problema ne pride vedno (»... ni pa nujno, da do nje pride ...« (C70)), saj včasih skupaj z uporabnikom do nje ni možno priti (»... potem včasih tudi ne moreva narediti.« (C68)).

Meje definicije problema

Ena izmed intervjuvanih strokovnih delavk pa meni, da obstajajo jasne meje pogajanja o definiciji problema (»Tukaj moramo biti zelo, zelo jasni ...« (D84)), in sicer, ko gre za zakonske prepovedi (»... tam pa so stvari zakonsko postavljene v tem smislu, kaj je prepovedano in kaj ni.« (D83)), ogrožajočega vedenja (»Ko pa gre za oblike, ki so ogrožajoče, ogrožajoče obnašanje ...« (D82), »Šlo pa je za stvari, ki so bile zelo, zelo jasne, ko je otrok poročal, da se dogaja fizično in psihično nasilje oziroma, da se zanj opušča nujna skrb.« (D42)). V tovrstnih okoliščinah se strokovna delavka ne more pogajati o definiciji problema ali sprejeti uporabnikovo videnje (»... vendar ima potem ta delovni odnos, kar ni v redu tukaj, da se ne moreš potem z uporabnikom zlepti v tem delu, da se bomo strinjali, da tega ni bilo.« (D169)), temveč je treba ločiti ogrožajoče vedenje in druge rešitve, ki jih išče uporabnik (»... tukaj se mi zdita dve stvari vseeno ločeni v tem delu, ko gre za ogrožajoče vedenje in v tem delu, ko gre za iskanje rešitev, ki ga išče uporabnik ...« (D86)).

Dvojnost vloge

Zavedanje dvojnosti vloge

Vse od intervjuvanih sogovornic zaznavajo dvojnost vloge, v kateri so kot strokovne delavke centra za socialno delo. Na vprašanje, ali pri svojem delu zaznavajo dvojnost vloge, so vse štiri odgovorile pritrdilno (»Ja, seveda.« (A117), »To zagotovo ...« (B103), »Da, lahko jo tudi.« (C130), »O, ja ...« (D185)). Pri svojem delu so se že znašle v dvojni vlogi (»... tudi sem izvajala tisti ukrep ...« (D201)) in se zato zavedajo notranjega konflikta, ki nastane med osnovno, pomagajočo doktrino socialnega dela (»... ker eno je pač biti strokovni delavec s temi socialnodelavskimi veščinami, z vzpostavljanjem delovnega odnosa, dejansko na tem delu, ko ga vzpostaviš, da pride do nekih sprememb, do nekega izboljšanja njegovega socialnega in drugačnega statusa ...« (B104), »... in hkrati, da si tisti, ki boš povabil uporabnika v odnos ...« (D188)) ter izvrševanjem javnih pooblastil (»... po drugi strani pa si kot strokovni delavec

z javnimi pooblastili, ki ti jih država podaja ...» (D105)), izvrševanje teh pa strokovne delavke sili v nadzorujočo (»... nadzorujoč, izhajajoč iz javnega pooblastila ...» (D187)) ali celo represivno vlogo (»Tako, da izvajamo represivni del organa, ki ga imamo tukaj ...» (D186)).

Doživljanje dvojnosti vloge

Vse intervjuvane strokovne delavke doživljajo dvojno vlogo kot slabost (»*Absolutno, seveda je ...» (A131), »Bolj slabost, ne vem, če bi rekla, da je prednost, da imamo to dvojno vlogo, je bolj slabost, da si v taki vlogi.» (B111), »Pri neprostovoljnih uporabnikih se mi zdi slabost ...» (C141), »To je slabost, zagotovo je slabost.» (D193)), po mnenju ene od strokovnih delavk je dvojna vloga celo hendikep (»*Ja, ta dvojnost je zagotovo nek hendikep.» (D193)). Izvrševanje dvojne vloge je zahtevno (»... in je zelo težko ta del manevrirati ...» (B106), »... to je izredno težko izvajati ...» (D189)), čeprav izvedljivo (»... je pa možno ...» (D190)). Težave pri izvrševanju javnih pooblastil se lahko pojavijo že pri vzpostavljanju odnosa (»... si pa velikokrat vseeno tudi kot strokovni delavec z javnimi pooblastili, ti odnos moraš vzpostaviti v vsakem primeru, če želiš naprej kakor koli sodelovati, tu je težava.» (B110)), predvsem pa ni mogoče zagotoviti zaupnosti (»... se iti osebno pomoč ali PDZD in hkrati peljati ukrepe ali predlagati sodišču, to vsekakor, mislim, stranki ne moreš zagotoviti neke potrebne zaupnosti v smislu, tega pa ne bom uporabila v predlogu na sodišče ...» (C131)). Nadzorujoča vloga spodbija zaupanje uporabnikov (»... ne glede, kako poročam sodišču, verjetno ne bo z mano tako odprt, ne bo mogel zbrati nekega zaupanja do mene ...» (C139)), saj so strokovne delavke dolžne izvrševati zakone ne glede na želje uporabnikov (»... ti določene stvari pač moraš izpeljati, ne glede na to, ali se določena stranka s tem strinja ali ne.» (B114)), kar lahko vodi v točko, ko je odnos z uporabnikom izgubljen (»*In če ti gradiš odnos, poskušaš delati v eno smer, ampak do nekje je lahko ta del podpore in usmerjanja, potem pa pride do neke točke, ko tega ne moreš več, ker center mora s svojimi pooblastili odreagirati, in takrat ta del povoziš, tega ni več, tega odnosa potem ni več, ko ti postaviš mejo in spelješ stvari, ki jih moraš.» (B115)).***

Razreševanje težav, ki izhajajo iz dvojnosti

Strokovne delavke težave, ki izhajajo iz dvojnosti vloge, razrešujejo s timskim delom (»... imamo srečo, da smo velik center, da lahko te stvari razpršimo ali da jih obravnavamo timsko, da nisi sam, eden in edini v vseh teh vlogah ...» (B107)) in se s tem vloge znotraj tima ločijo (»... če sem jaz v vlogi strokovne delavke z javnimi pooblastili, bo storitev delala druga kolegica ...» (B108), »Zato, da ima uporabnik, predvsem tisti, ki ni prostovoljen, da ima priložnost pri nekom drugem, ne glede na to, ali je znotraj ali zunaj centra ...» (D195)). K večji možnosti

ločitve vlog je veliko doprineslo formiranje novih delovnih mest na centrih za socialno delo (*»... ker smo pridobili socialnovarstvene storitve kot posebno delovno mesto.« (D192)*) in zato dvojnost vlog ni več potrebna (*»Na naši enoti se je to spremenilo v tem delu, da ta dvojnost ni več potrebna, je ni več treba izvajati ...« (D191)*), vseeno pa to lahko ostaja pereč problem manjših enot centrov za socialno delo (*»... na manjših centrih je to zagotovo velik problem, ko je ena oseba vse.« (B113)*).

Preobrazba

Zaznava preobrazbe

Strokovne delavke pri delu z neprostovoljnimi uporabniki včasih zaznajo, da je prišlo do t. i. preobrazbe v prostovoljne uporabnike (*»... prišli smo do tega, da sta postali prostovoljni uporabniki ...« (D199)*, *»Ta sprememba pride, ta sprememba fokusa in prioritete.« (B133)*), do katere lahko pride skozi daljše ali krajše časovno obdobje (*»... in tam vidim, da skozi neko časovno obdobje pride do spremembe.« (A146)*, *»... tako da sta postali prostovoljni uporabniki zelo hitro.« (D213)*). Je pa delež tovrstnih preobrazb relativno majhen (*»Tu pa se vidi, ta del pa je, ni v veliko procentih, je pa.« (B121)*).

Pogoj za preobrazbo

Ena od intervjuvanih strokovnih delavk meni, da je pogoj za preobrazbo v spremembi prioritet uporabnika (*»Ta del, tukaj je recimo neka preobrazba, kar ne pomeni, da nekdo spremeni svoje lastno razmišljanje o drugem staršu, ampak je spremenil svoj koncept tega, da je dal na prvo mesto otroka.« (B120)*) oziroma v spremembi vrstnega reda prioritet (*»... da premeša prioritete ...« (B122)*), ko spozna, da je korist otroka na prvem mestu (*»... da mu pride do živega to, da je res otrok na prvem mestu.« (B123)*) in je pripravljen lastna čustva postaviti na drugo mesto (*»... da ta del potem, bom rekla, da na prvo mesto in potem šele svoja občutja in svoje doživljanje.« (B132)*) ter delovati v korist otroka (*»... da bo naredil vse, da bo za otroka okej ...« (B124)*). Druga strokovna delavka meni, da do preobrazbe lahko pride, če uporabnik doživi pozitivno izkušnjo sodelovanja z institucijo (*»... da je to edina možnost, ko dobi neko izkušnjo, neko pozitivno izkušnjo, da jim sodelovanje z nami nekaj prinese ...« (C167)*), oziroma ima od tega korist (*»... ko pa smo vseeno zagotovili, da imamo redne pogovore na način, ki ga mama ni sprejemala, pa je vseeno videla, da je prišlo do izboljšanja odnosa s hčerko ...« (C169)*),

tretja strokovna delavka pa meni, da je preobrazba sicer možna, vendar ne pri uporabnikih z osebnostnimi motnjami (*»Ampak pod pogojem, da to ni osebnostna motnja.« (A147)*).

Strokovna znanja

Pomembnost dodatnih znanj

Intervjuvane strokovne delavke menijo, da so dodatna znanja za njihovo delo pomembna (*»... na podlagi skoraj tridesetletne kariere bom rekla, da, kar se tiče neprostopljivih uporabnikov, se mi zdi najbolj pomembno, da to delo opravlja nekdo, ki ima še dodatna znanja in daljše izkušnje.« (A149)*), saj se srečujejo z uporabniki z zelo različnimi težavami (*»... ko v zadnjem času pogosto opazamo, da imamo uporabnike z osebnostnimi motnjami in kako delati z različnimi uporabniki z različnimi vedenji, pa z uporabniki, ki so v hudih travmah, z uporabniki z različnimi odvisnostmi ...« (B136)*) vendar se razlikujejo v mnenjih, katera znanja iz drugih ved bi bila najpomembnejše dopolnilo njihovega obstoječega znanja s področja socialnega dela. Ena od strokovnih delavk tako poudarja pomembnost psiholoških znanj (*»... predvsem psihologije ...« (A152)*), *»Skozi moje delovne izkušnje na drugih področjih, recimo na duševnem zdravju, sem videla, da je zelo dragoceno če imaš tudi druga znanja, recimo osnovna znanja iz psihologije.« (A92)*), predvsem psihologije družine (*»To česar se dotaknemo na fakulteti za socialno delo, je znanje iz psihologije družine, od tu lahko rečem, da so vzorci družin, vzorci problematike v teh družinah in potem še vzorci reševanja problemov, ki se tam izkristalizirajo.« (A93)*). Druga strokovna delavka poudari, da bi bila potrebna znanja iz področja kulturologije, saj se pri svojem delu srečuje z ljudmi iz različnih kultur (*»Imamo tudi različne ljudi iz različnih okolij, z različnim kulturnim ozadjem ...« (B137)*), ki jih strokovne delavke ne poznajo (*»V stiku smo z različnimi kulturami, z različnimi veroizpovedmi, ki jih ne poznamo, ne poznamo običajev, ne veš, da je nek pojav v določeni kulturi čisto običajen.« (B139)*). Poleg dodatnih znanj pa so po mnenju strokovnih delavk pomembne tudi izkušnje (*»Tukaj se mi zdijo pomembne izkušnje, ki jih imamo ...« (C124)*), *»To področje dela nikakor ni za strokovnega delavca, ki je komaj začel kariero ...« (A150)*).

Interdisciplinarnost

Področja dela, ki se nanašajo na preprečevanje nasilja v družini in varstvo koristi otrok, terjajo interdisciplinarnost, ki je lahko medinstitucionalna (*»... so pa še druge institucije in drugi poklici, ki imajo druga znanja, ki je tudi dobrodošlo pri delu z družino ...« (B75)*), je pa dobrodošlo, če že same strokovne delavke razpolagajo z dodatni znanji, ki dopolnjujejo strokovno znanje iz socialnega dela (*»... to je zelo zahtevno področje in kot pravim, treba je*

imeti ne samo strokovna znanja, dodatna strokovna znanja iz drugih strok ...» (A151)), dodatna znanja pa so lahko zelo raznorodna, od psihologije (»Tukaj je nekakšen preplet psihologije in socialnega dela ...» (A115)) pa vse do kulturologije ali etnologije (»Če pa običaj poznaš in veš, da je to denimo običajen del vzgoje otrok, potem to lahko sprejmeš.« (B140)).

Pomembnost izobraževanja

Vse intervjuvane strokovne delavke menijo, da je izobraževanje pomembno, saj se zavedajo lastnih omejitev v znanju (»Vedno je kaj dobrodošlo, nikoli ne vemo vsega, zagotovo prav pride ...» (B135), »... je zelo pomembno, tako bom rekla, da izhajamo iz tega, da še ne vemo vsega.« (D218)) ter pasti občutka vsevednosti (»Zato, ker, tisti občutek, da jaz vse vem, da vem, kako in kaj ...» (D219)), ki ni varen za delo z ljudmi (»... ni dovolj varen za delo z ljudmi kot takimi.« (D220)). Smatrajo, da mora biti izobraževanje permanentno (»... vsako znanje je dobrodošlo, ne bom rekla, da nikoli nobenega znanja ne potrebuješ, potrebno se je permanentno izobraževati ...» (A148), »... sem velik zagovornik dodatnih usposabljanj, izobraževanj, vsega kar je ...» (C172)) in čim širše (»... izobraževanje in usposabljanja, na splošno gledano, ne samo glede določenih tem.« (C176)), poleg tega pa je treba osveževati obstoječa znanja (»... pomembno je, da osvežimo tisto znanje, ki ga imamo ...» (D216)) in preverjati njihovo ustreznost (»... in preverjamo svoje znanje, če je res dovolj dobro ...» (D223)), saj ne želijo stagnirati (»... ne bomo se tukaj ustavili in stagnirali ...» (B73)).

V. RAZPRAVA

V poglavju Razprava bom s pomočjo postavljenih raziskovalnih vprašanj povzel ključne ugotovitve raziskave, ki jih bom povezal tudi s teoretičnimi izhodišči, predstavljenimi v teoretičnem uvodu.

– Ali strokovne delavke, zaposlene na področjih dela, kjer se najbolj intenzivno srečujejo z nasiljem v družini (preprečevanje nasilja, zaščita otrok, družinsko svetovanje), zaznavajo (ne)prostovoljnost uporabnikov, s katerimi sodelujejo?

Strokovne delavke centra za socialno delo, ki so v raziskavi sodelovale, se zavedajo, da se pri izvajanju nalog, za katere so pristojne, srečujejo tako s prostovoljnimi kot tudi neprostovoljnimi uporabniki. Prostovoljnost ali neprostovoljnost uporabnikovega vključevanja v naloge in storitve prepoznavajo na podlagi pobude za vključitev, saj zanje osrednji identifikator prostovoljnosti predstavlja lastna pobuda za vključitev. Lastna pobuda je najbolj očitna pri izvajanju socialnovarstvenih storitev, saj je vključitev v te prostovoljna, vendar pa strokovne delavke kot prostovoljne uporabnike zaznavajo tudi tiste posameznike, ki določene postopke na centru za socialno delo sprožijo. Določenih razmerij med starši in otroki ni možno urejati drugače kot po zakonsko predpisani poti, zato se ob tem odpira vprašanje, koliko gre v takšnih okoliščinah za prostovoljnost in koliko za neizogibnost.

Strokovne delavke za neprostovoljne prepoznavajo tiste uporabnike, ki so v postopkih in nalogah udeleženi zaradi zakonskih določb ali pa je zanje vključitev obvezna zaradi sklepa sodišča. Ugotovimo torej lahko, da strokovne delavke prepoznavajo t. i. mandatne uporabnike, torej posameznike in posameznice, ki jim je bila storitev socialne ustanove predpisana z zakonsko odredbo (Šugman Bohinc, 2006, str. 345).

Ob tem pa se strokovne delavke zavedajo, da se uporabniki v naloge centra za socialno delo pogosto vključujejo zaradi pritiskov, ki so jih deležni. Uporabnike, ki se v storitve socialnih ustanov vključijo zaradi pritiskov okolja, vendar za njihovo vključitev ne obstaja zakonska določba, lahko imenujemo »nemandatni neprostovoljni uporabniki« (Rooney in Bibus v Šugman Bohinc, 2006, str. 346). Pri tem strokovne delavke bolj poudarjajo formalne oblike pritiska, kot so vabila centra za socialno delo, nasveti odvetnikov ali pritiski sodišča. Uporabniki temu pritisku podležejo, kljub temu da ne obstaja formalna obveznost udeležbe ali sankcija za neudeležbo.

Iz rezultatov raziskave je mogoče razbrati, da strokovne delavke kot neprostovoljne uporabnike zaznavajo tudi tiste, s katerimi sodelovanje poteka vse prej kot gladko. Poleg oznake »neprostovoljnosti« uporabnikov uporabljamo tudi opise, kot so »težko dostopni«, »upirajoči se«, »nejevoljni« ali »visoko rizični« uporabniki (Rooney in Bibus v Šugman Bohinc, 2006, str. 346). Tovrstna terminologija deluje diskurzivno in vpliva na konstrukcijo odnosov in identitet, saj lahko izraz »neprostovoljen«, zaradi povezanosti s pojmi »naporen«, »nesodelujoč« in »sovražen«, povzroči močne in povečini negativne reakcije s strani strokovnjakov (De Jong in Berg v Smith, 2020, str. 4). Sam menim, da je treba ločevati med neprostovoljnim sodelovanjem in težavnim sodelovanjem, saj pojma nikakor nista sinonima. Sodelovanje je denimo lahko težavno oziroma zahtevno, a je uporabnik v proces vključen prostovoljno, lahko pa je v proces vključen neprostovoljno in sodelovanje poteka brez zapletov.

Organizacije in strokovnjaki lahko stigmatizirajo uporabnike na različne načine, npr. tako, da zanemarjajo njihovo individualnost in osebnost ter jih označujejo (etiketirajo) kot ogrožajoče/zlorablajoče starše, zločince, prostitutke, storilce, nasilneže, brezdomce in norce (Dewberry Rooney in Blakey, 2018, str. 115). Strokovne delavke se zavedajo, da do tega pri njihovem delu prihaja. Ne moremo trditi, da je to optimalno, vsekakor pa lahko zavedanje lastnih napak služi kot varovalni dejavnik pred povzročanjem škode uporabnikom.

Strokovne delavke se tudi zavedajo, da gre lahko pri članih družine, s katero sodelujejo, za različne stopnje (ne)prostovoljnosti. Takšen je tudi primer družine iz študije primera. Mater otrok bi lahko označili kot prostovoljno uporabnico, saj je izkazovala najvišjo stopnjo prostovoljnosti pri vključevanju v naloge in storitve centra za socialno delo. Za očeta otrok bi lahko dejali, da je bil njegov začetek sodelovanja s centrom za socialno delo povečini prostovoljne narave, vendar pa se je, zaradi njegovega nestrinjanja z ugotovitvami institucij, ta odnos vse bolj spreminjal v neprostovoljnega, do točke, ko je s sklepom sodišča postal mandatni uporabnik. Za neprostovoljne uporabnike lahko opredelimo tudi otroke, saj se za sodelovanje v postopkih zagotovo niso sami odločili, temveč so bili v to primorani. Zaradi svoje mladosti, ravnanj in odločitev njihovih staršev, zakonskih določb ter institucij, ki so za izvrševanje teh pristojne, so se znašli v vrsti interakcij z različnimi strokovnjaki, ki so bile zanje obremenilne in neželene.

- **Kako strokovne delavke, zaposlene na področjih dela, kjer se najbolj intenzivno srečujejo z nasiljem v družini (preprečevanje nasilja, zaščita otrok, družinsko svetovanje), vzpostavljajo delovni odnos z neprostovoljnimi uporabniki?**

Strokovne delavke centra za socialno delo pri sodelovanju z družinami skušajo delovne odnose vzpostavljati z vsemi uporabniki na enak način, pri tem pa se ravna po načelih socialnega dela z družino. Elementi delovnega odnosa so: dogovor o sodelovanju; instrumentalna definicija problema (Lüssi v Čačinovič Vogrinčič, 2006, str. 17) in soustvarjanje rešitev; osebno vodenje (Bowkamp in Vries v Čačinovič Vogrinčič, 2006, str. 17). Vseeno pa tako opredeljen delovni odnos težko vzdržujemo in ohranimo, če se v praksi ne opremo še na štiri pomembne koncepte socialnega dela, ki so jih prispevali različni avtorji (v Čačinovič Vogrinčič, 2006, str. 17): perspektiva moči (Saleebey); etika udeležенosti (Hoffman); znanje za ravnanje (Rosenfeld; Čačinovič Vogrinčič); ravnanje s sedanostjo ali koncept soprisotnosti (Andersen). Ker sam uporabo tehnik, ki izhajajo neposredno iz posameznih načel in konceptov (npr. osebno vodenje, etika udeležенosti itd.) socialnega dela z družino, so uporabljene v konkretnih situacijah in je njihova uporaba usmerjena v doseganje zaželenih rezultatov, razumem kot metode dela, so načela in koncepti kot metode dela obširneje predstavljene pri naslednjem raziskovalnem vprašanju.

Strokovne delavke tako skušajo pri izvajanju nalog soustvariti instrumentalno definicijo problema skupaj z uporabniki, uporabnikom zagotavljajo možnost, da predstavijo lastno videnje položaja, z uporabniki delijo dobre izkušnje iz podobnih okoliščin, ponujajo nasvete in iščejo različne možne rešitve. Ob tem skušajo vzpostavljati delovni odnos z iskrenostjo, zavzetostjo, vztrajnostjo, razumevanjem in sočutjem. Kot meni Šugman Bohinc (2006, str. 346), je običajna predpostavka socialnega delavca, da se bo z dosledno držo zaupnosti, spoštljivosti in drugih značilnosti vzpostavljanja kakovostnega stika, s prepričljivostjo, argumentiranjem itn., posrečilo »pretvoriti« sogovornika iz neprostovoljnega uporabnika v prostovoljnega in bo lahko nato uporabil enega od modelov svetovalne ali terapevtske pomoči. Strokovne delavke menijo, da je vzpostavljanje in vzdrževanje delovnega odnosa njihova odgovornost, zato z uporabniki kontinuirano vzpostavljajo stik, jih vabijo v odnos, dolžino postopkov ali število srečanj pa prilagajajo uporabnikom, vse z namenom, da bi prišli do ugodne rešitve situacije.

Vendar pa, kot izpostavljajo tudi same strokovne delavke, do vzpostavitve delovnega odnosa včasih ne pride, prav tako lahko izostane soustvarjena instrumentalna definicija problema. Dogaja se, da uporabniki delovni odnos zapustijo, še preden so postopki in naloge dokončani. Lahko ugotovimo, da je to najpogostejše posledica nestrinjanja o instrumentalni definiciji problema, nestrinjanje pa se lahko pojavlja med družinskimi člani, med uporabnikom in strokovno delavko ali med uporabnikom in institucijami. Prav instrumentalna definicija

problema, ki je ključen element delovnega odnosa, ima namreč v kontekstu javnih pooblastil centra za socialno delo določene omejitve, ki izhajajo iz zakonskih določb in ravnanj, s katerimi uporabniki ogrožajo sebe ali druge. V takšnih primerih so strokovne delavke dolžne opravljati zakone, zato instrumentalna definicija problema ni soustvarjena z uporabnikom, temveč izhaja iz opazanj in ugotovitev strokovnih delavk, ugotovitev institucij ali neposredno iz zakonskih določb. Tovrstne okoliščine povzročijo razkorak med strokovno delavko in uporabnikom, kar lahko vodi v konflikte ali celo nasilje nad strokovnimi delavkami.

Nadalje lahko iz rezultatov raziskave ugotovimo, da se v prej opisanih primerih strokovne delavke iz izhodiščnega, terapijskega pristopa pomikajo v pristop socialnega konflikta (Cingolani, 1984). Prav v položaju, ko je videnje strokovne delavke in uporabnika različno, lahko najdemo ključno lastnost tovrstnega pristopa, ob tem pa še eno, in sicer navzkrižje interesov med družinskimi člani ali pa navzkrižje interesov med uporabnikom in institucijami. Ugotovimo lahko, da se strokovne delavke iz raziskave, v takšnih položajih večinoma odločajo za vlogo »mediatorja«, ko ne zastopajo niti interesov družbe niti uporabnika, temveč želijo poskrbeti za oba in za kakovost njune interakcije, k čemur želi prispevati s prepoznavanjem in podpiranjem interesov in pravic obeh strank v odnosu (Cingolani v Šugman Bohinc, 2006, str. 347). Takšna so predvsem stanja v postopkih ob razpadu zunajzakonske zveze oziroma razveze zakonske zveze, kjer se ureja varstvo koristi otrok, vendar zaščita teh ni potrebna. V teh postopkih si strokovne delavke prizadevajo za sklenitev sporazuma med staršema, saj ta predstavlja največjo korist otrok.

V postopkih in nalogah, kjer pa vloga mediatorja ni možna, se strokovne delavke odločajo za vlogo »prisiljevalca«/»vsiljevalca« in nastopajo kot predstavnik interesov države ali socialnovarstvene ustanove, ko popolnoma razvidno uporabljajo moč okoliščin ali institucije za doseg uporabnikove privolitve, ne glede na njegove želje in interese (Cingolani v Šugman Bohinc, 2006, str. 347). Neredko se namreč zgodi od strokovnih delavk terjajo zaščito družinskih članov (predvsem otrok), ali pa odločanje v položajih, kjer do soglasja med družinskimi člani ni prišlo. Odločitev za uporabo te vloge v veliki meri izhaja iz dolžnosti, ki jo strokovnim delavkam nalagajo javna pooblastila ter različne zakonske določbe.

Iz rezultatov raziskave lahko še ugotovimo, da strokovne delavke pri svojem delu upoštevajo tudi zakonske in etične smernice, kot jih je začrtal Rooney (2018). Strokovne delavke so pozorne na to, da uporabnike celovito in konstantno informirajo, to počnejo v trajanju celotnih postopkov ali nalog. Pri tem zasledujejo načelo nepristranskosti, si prizadevajo za skupno načrtovanje in sklepanje dogovorov. Izigibajo se manipulaciji in zavajanju, saj ugotavljajo, da

je iskrena komunikacija še kako pomembna za vzpostavljanje delovnega odnosa. Iz rezultatov raziskave ne morem ugotoviti, da gre za načrtno uporabo zakonskih in etičnih smernic za delo z neprostovoljnimi uporabniki, ampak sklepam, da gre za uporabo splošnih etičnih smernic socialnega dela.

V primeru družine, ki je predmet raziskave, lahko ugotovimo, da je bil delovni odnos z materjo otrok vzpostavljen in vzdrževan v skladu z načeli socialnega dela z družino. Ker smo mater otrok že opredelili kot prostovoljno uporabnico, je uporaba teh načel logična in smiselna. Instrumentalna definicija problema je bila soustvarjena, odnos pa je bil usmerjen v rešitve, podporo in krepitev moči, kar pomeni, da ga lahko označimo kot terapevtskega. Vzpostavljanje odnosa z očetom je potekalo po enakih principih, saj je bila tudi očetova vključitev prostovoljna, vendar pa instrumentalna definicija problema skupaj z očetom otrok nikoli ni bila soustvarjena. Vidik institucije in vidik očeta je bil ves čas odnosa diametralno nasproten, kar je povzročilo trenja v odnosu. Strokovne delavke so delovni odnos z očetom otrok sicer vzdrževale, predvsem skozi informiranje ter s tem, da so mu zagotavljale, da je deležen nepristranske obravnave. Ker pa so bile dolžne izvrševati zakonske določbe ter zagotoviti zaščito otrok, so se v delovnem odnosu vseskozi pomikale med poskusi vzpostavitve terapevtskega odnosa in vlogo »prisiljevalca«. Poskusi vzpostavitve terapevtskega odnosa so bili neuspešni, vloga »prisiljevalca« pa je možnosti naslednjega poskusa vzpostavitve terapevtskega odnosa še zmanjšala. Posledica takšnega »začaranega kroga« je bil razpad že tako šibkega in težavnega odnosa, saj sta obe strani obupali.

- **Katere metode uporabljajo strokovne delavke, zaposlene na področjih dela, kjer se najbolj intenzivno srečujejo z nasiljem v družini (preprečevanje nasilja, zaščita otrok, družinsko svetovanje), pri delu z neprostovoljnimi uporabniki?**

Vse štiri intervjuvane strokovne delavke so po poklicu socialne delavke, študij pa so dokončale na fakulteti za socialno delo. Vse štiri se pri svojem delu opirajo na metode socialnega dela z družino, saj socialno delo z družino vidijo kot izhodiščni koncept socialnega dela, metode socialnega dela z družino pa imajo za ustrezne za delo z neprostovoljnimi uporabniki. Kot že pri predhodnem raziskovalnem vprašanju na tem mestu še enkrat poudarjam, da sam uporabo načel v praksi razumem kot metodo dela, zato uporabo načel socialnega dela z družino pri konkretnem delu z uporabniki interpretiram kot uporabljene metode. To se na tem mestu nanaša na načela osebnega vodenja, etike udeležnosti in znanja za ravnanje.

Izhodišče strokovnih delavk pri izvajanju postopkov in nalog sta dialog in sodelovanje, v katera vsak vstopi s svojo definicijo problema, nato pa naj bi udeleženi v problemu soustvarili svojo udeležnost pri oblikovanju rešitve (Čačinovič Vogrinčič, 2006, str. 18). Pri tem lahko prepoznamo uporabo številnih elementov načel osebnega vodenja, etike udeležnosti in znanja za ravnanje. Strokovne delavke so v razgovorih navzoče, uporabnike aktivno poslušajo in jim zagotavljajo prostor in čas za izražanje lastnih stališč, mnenj in pogledov. Uporabnikom ponujajo lastne poglede na položaj, predstavljajo svoja opažanja in ugotovitve, ter ta pojasnjujejo. Odprte so za pogovore o različnih temah, v številnih razgovorih so uporabniki tisti, ki določajo temo razgovora. Strokovne delavke si v odnosu z uporabniki prizadevajo, da bi uporabnikom zagotovile razumevanje, iskrenost, zavzetost in sočutje. Uporabnikom svetujejo, skupaj z njimi iščejo alternativne možnosti rešitve, predstavijo jim svoje dobre izkušnje v podobnih primerih, ponudijo jim svoja strokovna znanja.

Vseeno pa strokovne delavke opisane metode dopolnjujejo tudi z metodami, ki so značilne za delo z neprostopoljnimi uporabniki. Iz rezultatov raziskave lahko ugotovimo, da strokovne delavke pri svojem delu uporabljajo k nalogam usmerjen pristop. Strokovna delavka in uporabnik se v okviru tega pristopa dogovorita o nalogah, ki jih bo vsak od njiju opravil, in ciljih, h katerim stremita. Strokovna delavka in uporabnik morata najprej opredeliti okoliščine ciljnega problema, ki jih je treba spremeniti, pri tem pa določita jasne, konkretne, realistične cilje, ki bodo služili kot merilo napredka ter časovni okvir, v katerem bosta dogovorjene naloge opravila (Rooney, 2018, str. 249).

V odgovorih ene od strokovnih delavk lahko identificiramo tudi pristop, ki upošteva spoznanja o travmi, ki poudarja, da morajo imeti strokovnjaki in organizacije celovito sliko uporabnikovega življenjskega položaja (pretekle in sedanje), da bi lahko zagotovile učinkovite storitve (Blakey, 2018). Če pristop, ki upošteva spoznanja o travmi, nekoliko vsebinsko razširimo, pa lahko ugotovimo, da se strokovne delavke zavedajo širših življenjskih okoliščin, ki vplivajo na odzivanje in delovanje uporabnikov, kar je izrednega pomena, saj so odzivi uporabnikov lahko spregledani ali nerazumljeni s strani socialnih delavcev. Brez poglobljenega razumevanja travme so lahko tovrstni izrazi travme opredeljeni kot negativni ali celo patološki, takšna opredelitev pa ima lahko za uporabnika izrazito negativne posledice (npr. odvzem otrok) (Blakey, 2018, str. 153).

Poleg tega strokovne delavke posvečajo veliko pozornosti raziskovanju motivacije uporabnika in motiviranju uporabnika za sodelovanje. Zavedajo se, da je uporabnikovo sodelovanje v veliki meri odvisno od njegove motivacije, in če so uporabniki nemotivirani že od vsega

začetka, to predstavlja veliko oviro za njihov napredek in mora biti motiviranje uporabnikov ena osrednjih strategij vsake intervencije (Bukhari in drugi, 2021, str. 5). Z motiviranjem ter raziskovanjem uporabnikovih želja, motivov in interesov poskušajo zmanjšati razliko med cilji institucije in cilji uporabnika, kar je osrednje vodilo pristopa motivacijske skladnosti. Pojem motivacijska skladnost se nanaša na stopnjo skladnosti/ujemanja med motivacijo in osebnimi cilji uporabnika ter vsebino uradno določenih ciljev ali storitve, ki jo socialni delavec zagotavlja (Reid in Hanrahan v Rooney, 2018, str. 55). Stopnja ujemanja je izredno pomembna za nadaljnji proces neprostovoljne interakcije podpore in pomoči. Usklajenost enih in drugih želenih razpletov poveča motiviranost uporabnika za sodelovanje in prispeva k njegovi bolj zavzeti vključitvi v sistem socialnih storitev (Rooney v Šugman Bohinc, 2006, str. 346).

Tudi v kontekstu uporabljenih metod dela moram poudariti, da strokovne delavke v praksi dosledno izvajajo zakonske in etične smernice za delo z neprostovoljnimi uporabniki (Rooney, 2018). To se predvsem nanaša na obsežno in celovito informiranje, saj menijo, da imajo uporabniki pravico do vseh relevantnih informacij, ki se nanašajo na njihove pravice in storitve, do katerih so upravičeni, kot tudi informacije o omejitvah pravic in storitev. Če uporabnik ne privoli v nobeno obliko dogovora, ga je strokovna delavka dolžna seznaniti z nadaljnjimi ukrepi, ki izhajajo iz uradnega pooblastila in poučiti o možnih posledicah takih ukrepov (Rooney v Šugman Bohinc, 2006, str. 348).

Kljub uporabi metod za delo z neprostovoljnimi uporabniki pa v intervjujih nobena od strokovnih delavk ni navedla, da tovrstne metode namensko uporablja v kontekstu neprostovoljnosti. Zato sklepam, da gre za intuitivno uporabo metod, ki je izšla iz praktičnega dela in se je strokovnim delavkam izkazala kot uspešna. Sklep naslanjam na odgovore strokovnih delavk, v katerih omenjajo, da je metode dela smiselno kombinirati in prilagajati glede na razvoj vsakokratnega položaja.

Tudi v primeru družine, ki je predmet raziskave, lahko ugotovimo določene razlike pri uporabi metod. Metode dela, ki so bile uporabljene pri delu z materjo otrok, so metode socialnega dela z družino, kar je smiselno, ponovno, ker gre za prostovoljno uporabnico. Cilj uporabljenih metod je krepitev moči, znanje za ravnanje, pomoč in podpora pri razreševanju problemov, o katerih definicija ni sporna itd. Pri delu z očetom otrok so strokovne delavke sicer uporabile posamezne metode socialnega dela z družino, kot je npr. razumevanje njegovega vidika, vendar pa so se v nadaljevanju sodelovanja naslanjale predvsem na informiranje (obveščanje, seznanjanje, pojasnjevanje ...), saj drugih metod ni bilo več mogoče uporabiti.

- **S katerimi težavami se pri delu z neprostopoljnimi uporabniki soočajo strokovne delavke, zaposlene na področjih dela, kjer se najbolj intenzivno srečujejo z nasiljem v družini (preprečevanje nasilja, zaščita otrok, družinsko svetovanje)?**

Intervjuvane strokovne delavke se pri izvajanju postopkov in nalog srečujejo s številnimi položaji, ki bi jih lahko opisali kot težavne, zahtevne ali konfliktno. V svojih odgovorih so poudarile nestrinjanje, nesodelovanje, nasprotovanje in nezaupanje uporabnikov. Nesodelovanje lahko razumemo kot odpor, kar se nanaša na odsotnost želje uporabnika, da je v stiku s socialnim delavcem ali da bi s socialnim delavcem delil podrobnosti iz svojega zasebnega življenja (Jacobsen v Bukhari in drugi, 2021, str. 3). Strokovne delavke poročajo o tem, da se včasih uporabniki odločajo za prekinitev sodelovanja, še preden so postopki in naloge dokončani. Uporabniki delovni odnos zapustijo in se na klice ali vabila preprosto ne odzivajo več. Do tega lahko pride v vseh fazah sodelovanja, lahko že na samem začetku, ko se uporabnik udeleži zgolj enega razgovora, lahko pa tudi pozneje, ko je to najpogosteje posledica nestrinjanja uporabnika z ugotovitvami strokovne delavke ali institucije.

Nestrinjanje ali nasprotovanje se opredeljuje kot nasprotovanje in agresija nasproti spremembi (Jacobsen v Bukhari in drugi, 2021, str. 3). Večina neprostopoljnih uporabnikov zameri vdor v njihova življenja, zavrača sprejemanje razlogov za intervencijo in se izogiba sodelovanju s socialnim delavcem, kolikor je le mogoče (Trotter v Bukhari in drugi, 2021, str. 3). V takšnih pogojih je vzpostavljanje zaupanja izjemno zahtevno. Zaupanje je temelj odnosa med uporabnikom in socialnim delavcem, vendar pa neprostopoljni uporabniki pogosto zavajajo socialnega delavca ter prikrivajo dejansko stanje in bodo uporabniki, ki ne zaupajo socialnemu delavcu, zelo verjetno izkazovali nasprotovanje in destruktiven odnos do socialnega delavca, procesa pomoči ter institucije, ki je uporabnika usmerila v proces pomoči (Jacobsen v Bukhari in drugi, 2021, str. 4).

Strokovne delavke so tako priča burnim čustvenim reakcijam uporabnikov, te pa lahko vodijo tudi v grožnje, psihično in fizično nasilje. Dve od intervjuvanih strokovnih delavk sta povedali, da sta že doživeli psihično nasilje s strani uporabnikov, ena pa celo fizično nasilje. Ob tem so poudarile, da tovrstni pojavi niso redkost. Poleg tega se tudi dogaja, da so strokovne delavke deležne osebnih diskreditacij s strani uporabnikov, ko se njihova osebna življenja »secirajo« z namenom omalovaževanja in diskvalifikacije.

Opisane odzive lahko povežemo s teorijo psihološke reaktance. Psihološka reaktanca je nezavedni čustveni odziv posameznika, ki se pojavi kot kljubovanje ogrožanju ali omejevanju

posameznih svobod posameznika (Mihelič in Vrhovec; Rooney v Mihelič, 2019, str. 26), kot odziv pa se lahko oblikujejo vedenja, zavzemanje stališč ali zgolj čustvena stanja, s katerimi skuša prizadeti posameznik svojo svobodo ohraniti ali jo povrniti v izhodiščno stanje. Posameznik, ki je izpostavljen omejevanju posameznih svobod, lahko razvije ali okrepi nasprotna stališča in izkazuje odpor ob nadaljnjem prepričevanju (Miron in Brehm v Mihelič, 2019, str. 27) ali pa sproži vedenje, s katerim nasprotuje zahtevam ali pričakovanjem (Areh; Buller, Borland in Burgoon v Mihelič, 2019, str. 27).

V položajih, ki so jih opisale strokovne delavke, ko so poročale o čustvenih odzivih, grožnjah in nasilju do njih, lahko prepoznamo izražanje psihološke reaktance s sovražnim ali agresivnim vedenjem, tudi takrat, ko za uspešno povrnitev svobode v izhodiščno stanje obstaja le majhna verjetnost (Rooney v Mihelič, 2019, str. 27). S tem načinom izražanja reaktance lahko povežemo tudi očeta otrok iz družine, ki je predmet raziskave. Številna elektronska sporočila, ki jih je poslal strokovnim delavkam centra za socialno delo, so bila polna obtožb na račun njihovega dela ter dela centra za socialno delo; njegovo mnenje je bilo, da so strokovne delavke pristranske in nestrokovne, s svojimi odločitvami povzročajo družini škodo, njega kot očeta diskriminirajo itd. V njegovem načinu sodelovanja s centrom za socialno delo pa lahko identificiramo še en način izražanja reaktance, in sicer poskus posredne povrnitve svobode (iskanje »luknje« v pravilu ali zahtevi). V takšnih primerih posameznik spoštuje tehnična pravila, vendar jih vsebinsko spodkopava, takšno vedenje pa je pogosto označeno kot pasivno agresivno (Rooney v Mihelič, 2019, str. 27). Oče otrok se je udeleževal številnih razgovorov na centru za socialno delo, zaprošal za vključitev v socialnovarstvene storitve, dajal pobude za urejanje stikov z otroki ipd., vendar pri tem ni bil pripravljen na konstruktivno sodelovanje, zavračal stališča, ki niso bila podobna njegovim, pri svojem stališču neomajno vztrajal in za nastal položaj krivil mater otrok ter vse institucije, v lastnem vedenju pa nikoli ni videl ničesar spornega.

Nepričakovana ugotovitev, ki izhaja iz rezultatov raziskave, je, da nobena od intervjuvanih strokovnih delavk opisanih položajev ne doživlja kot težave. Same to razumejo kot odziv neprostopoljnih uporabnikov na njihovo delo, ali pa jim to predstavlja zgolj določeno informacijo. Poleg tega tovrstne položaje razumejo kot sestavni del delovnih odnosov oziroma sestavni del njihove službe. Tovrstno razumevanje odzivanja uporabnikov pa lahko pozitivno učinkuje na zmanjševanje reaktančnega odziva. S pripisovanjem odziva oziroma vedenja položaju in ne uporabniku se lahko reaktanca zmanjša (Brehm v Mirick, 2018, str. 183). Na podoben način so postopale strokovne delavke tudi v interakcijah z očetom otrok v študiji

primera, poleg tega pa so uporabile še druge načine zmanjševanja reaktance, in sicer ponujanje različnih alternativ, poudarek na pravicah, ki v tistem trenutku niso ogrožene, ter natančna opredelitev vedenj, ki naj bi jih uporabnik spremenil (Brehm v Mirick, 2018, str. 183).

- **Ali strokovne delavke, zaposlene na področjih dela, kjer se najbolj intenzivno srečujejo z nasiljem v družini (preprečevanje nasilja, zaščita otrok, družinsko svetovanje), zaznajo »preobrazbo« uporabnika iz neprostopoljnega v prostovoljnega? Kako do tega pride?**

Strokovne delavke pri izvajanju postopkov in nalog zaznavajo, da včasih pride do »preobrazbe« neprostopoljnih uporabnikov v prostovoljne uporabnike. V svoji praksi so se že srečale s tovrstnimi preobrazbami, vendar so te, kot poročajo sogovornice, relativno redke. Pogoji za to, da do preobrazbe pride, morajo biti po njihovem prepričanju izpolnjeni na strani uporabnika. Tako menijo, da do preobrazbe lahko pride, če uporabniki prepoznajo smisel naloge ali storitve, če uporabniki spremenijo prioritete (npr. postavijo korist otroka na prvo mesto, svoje čustvovanje pa na drugo ipd.) ali vrstni red prioritet, če uporabniki nimajo osebnostnih motenj, če so pripravljeni sodelovati in se spreminjati itn. Ena od strokovnih delavk, ki so v raziskavi sodelovale, pa meni, da je preobrazba odvisna od tega, ali imajo uporabniki pozitivno izkušnjo sodelovanja s centrom za socialno delo oziroma, ali jim je sodelovanje prineslo kakršno koli korist. Strokovne delavke pri svojem delu dajejo tudi velik pomen uvidu uporabnika v lastno ravnanje. Zmožnost uvida ter odsotnost ali prisotnost uvida je zanje pomemben dejavnik za spremembe v želeno smer.

Iz opisanih rezultatov raziskave lahko sklepamo, da vse strokovne delavke pri svojem delu uporabljajo terapevtske pristope, kjer je »breme« socializacije v vlogo klienta ter identifikacija težav, ki jih ima, popolnoma na strani uporabnika, socialni delavec/terapevt pa mu pri tem pomaga. S sprejemanjem odgovornosti nase in prepoznavanjem svojih »grehov« bo uporabnik v položaju, ko bo imel možnost udeležiti spremembe za boljše življenje. Na tem mestu pa se odpre vprašanje, ali je res uporabnik v tem odnosu tisti, ki opredeli potrebne spremembe in njihovo nujnost. Vprašanje, ki v tej raziskavi ostaja neodgovorjeno, saj rezultati pričajo zgolj o perspektivi strokovnih delavk.

Na tem mestu se lahko torej delno strinjamo s Šugman Bohinc (2006, str. 346), ki ugotavlja, da je običajna predpostavka socialnega delavca, da se bo z dosledno držo zaupnosti, spoštljivosti in drugih značilnosti vzpostavljanja kakovostnega stika, s prepričljivostjo, argumentiranjem itn. posrečilo »pretvoriti« sogovornika iz neprostopoljnega uporabnika v

prostovoljnega in bo lahko nato uporabil enega od modelov svetovalne ali terapevtske pomoči. Čeprav ugotovitve v celoti držijo za pristop strokovnih delavk, pa rezultati pričujoče raziskave izpostavljajo določena pričakovanja, ki jih imajo strokovne delavke do uporabnikov. Vseeno pa je lahko moj sklep tudi nekoliko krivičen, saj so strokovne delavke preprosto odgovarjale na vprašanja o tem, kako lahko do preobrazbe pride.

V primeru družine, ki je predmet raziskave, do preobrazbe iz neprostovoljnega v prostovoljnega uporabnika ni prišlo. Medtem ko se je mati otrok v naloge in storitve ves čas vključevala prostovoljno, pa lahko pri očetu otrok zaznamo pomik v nasprotni smeri, torej od prostovoljnega k neprostovoljnemu uporabniku. Če je na začetku v sodelovanje vstopil prostovoljno, pa se je s časom razkorak med njim in centrom za socialno delo povečeval, s tem pa se je na kontinuumu prostovoljnosti vse bolj pomikal proti neprostovoljnosti, do točke, ko je postal mandatni uporabnik. S tem lahko ugotovimo, da niso možne zgolj preobrazbe uporabnikov iz neprostovoljnih v prostovoljne, temveč tudi obratno.

- **Kako strokovne delavke, zaposlene na področjih dela, kjer se najbolj intenzivno srečujejo z nasiljem v družini (preprečevanje nasilja, zaščita otrok, družinsko svetovanje), zaznavajo »dvojnost« svoje vloge (pomagajočega in nadzorujočega)? Je »dvojnost« ovira ali prednost pri delu z neprostovoljnimi uporabniki?**

Vse intervjuvane strokovne delavke se zavedajo dvojnosti vloge strokovnega delavca centra za socialno delo. Ker gre za strokovne delavke z dolgoletnimi izkušnjami, imajo tudi same izkušnje s položaji, ko so bile v dvojni vlogi, in se jasno zavedajo povsem različnih, če že ne nezdružljivih konceptov dela, ki izvirajo iz javnih pooblastil in dolžnosti izvrševanja zakonov na eni, ter temeljnih postulatov socialnega dela na drugi strani. Strokovne delavke tako ugotavljajo enako kot Kovač (2007, str. 58), da dihotomija med izvajanjem javnih pooblastil ter nalog po zakonu in izvajanjem socialnovarstvenih storitev povzroča konflikt med oblastno funkcijo CSD in osnovnimi nalogami svetovanja in pomoči. V postopkih pri izvajanju javnih pooblastil morajo strokovni delavci sprejeti odločitev, ki je lahko nasprotna dejanskim hotenjem posameznika ali skupine, zato je vsaj načelno tak položaj oziroma vloga v nasprotju z zagovorniško vlogo. Skrbniška vloga, ki jo tovrstni postopki v določenih točkah narekujejo, je tako v nasprotju s temeljno zahtevo socialnega dela kot prakse, ki deluje skupaj z uporabniki in ne namesto njih ali celo proti njim (Flaker, 2003, str. 36).

Strokovne delavke menijo, da je dvojno vlogo izjemno zahtevno izvrševati, saj izvajanje javnih pooblastil onemogoča nujno potrebno zaupnost, nezaupanje uporabnika pa predstavlja oviro

za napredek in razreševanje neugodnih položajev. Na nezaupanje in nezadovoljstvo uporabnikov dodatno vpliva dolžnost ukrepanja ali odločanja, ki izhaja iz javnih pooblastil in zakonskih določb. V številnih primerih so tako strokovne delavke dolžne podajati mnenja in predloge, ki služijo kot strokovna podlaga v postopkih na sodišču, in pogosto se zgodi, da se uporabniki z mnenji in predlogi ne strinjajo, predvsem zato, ker sami položaj vidijo popolnoma drugače. V tovrstnih okoliščinah prevladajo ugotovitve strokovnih delavk in institucij, kar je diametralno nasprotje pomagajoče vloge, kjer je definicija problema soustvarjena, ali pa jo oblikuje kar uporabnik sam. Zato je praktično neizvedljivo, da bi ista strokovna delavka izvajala javno pooblastilo, s svojo strokovno oceno uporabniku, po njegovem mnenju, povzročila škodo, nato pa zanj denimo izvajala socialnovarstveno storitev, kjer je najpomembnejša uporabnikova perspektiva, njegovi cilji ter težave, kot jih vidi sam. Skorajda je nemogoče potegniti jasno ločnico med dvema vlogama in zagotoviti, da se negativen vpliv, ki ga ima izvajanje javnega pooblastila na delovni odnos, ne bo prelival v drugo, pomagajočo vlogo. Zato je popolnoma razumljivo, da vse strokovne delavke dvojno vlogo vidijo kot slabost, ena od sogovornic pa celo kot hendikep.

Vendar pa strokovne delavke v intervjujih pojasnijo, da dvojnost vloge na enoti, kjer so zaposlene, k sreči ni več neizogibna. Dvojnosti vloge se izognejo z delitvijo dela oziroma vlog, saj številne primere obravnavajo timsko. Tako izvrševanje javnih pooblastil za posameznega uporabnika izvaja ena strokovna delavka, socialnovarstvene storitve pa izvaja druga strokovna delavka. K temu je zelo veliko pripomogla sistemizacija novih delovnih mest na centrih za socialno delo, saj so se formirala nova delovna mesta strokovnih delavcev za socialnovarstvene storitve.

Takšno rešitev težav, ki izhajajo iz dvojnosti vloge, ponuja tudi Flaker (2003, str. 36), in sicer ločitev vlog, kjer strokovni delavci znotraj tima opravljajo različne vloge. Lahko se v istem postopku ukvarjajo z različnimi ljudmi (soproga/soprog, starši/otroci), lahko pa se ločijo vloge med tistimi, ki izvajajo javna pooblastila in morajo sprejeti odločitev, in tistimi, ki so bolj zadolženi za pomoč in ustvarjajo z uporabniki delovni, svetovalni ali zagovorniški odnos (Flaker, 2003, str. 37–38). Enako meni tudi Bezenšek Lalić (2009, str. 46), da je protislovje, ki izhaja iz dvojne vloge, mogoče rešiti z usklajeno in koordinirano organizacijsko delitvijo funkcij pomoči družini in predlaganje ter izvrševanje ukrepov med različne strokovne delavke in delavce centra za socialno delo.

V primeru družine, ki je predmet raziskave, dvojnosti vloge ni mogoče ugotoviti, prav nasprotno, nadzorujoče in pomagajoče vloge so bile razdeljene med različne strokovne

delavke. Postopke in naloge, ki izhajajo iz javnih pooblastil, so vodile različne strokovne delavke, socialnovarstveno storitev pa je materi otrok zagotavljala strokovna delavka, ki javnih pooblastil ni izvajala. Ista strokovna delavka je vključitev v socialnovarstveno storitev ponudila tudi očetu otrok, ki se je sicer udeležil dveh razgovorov, vendar do sklenitve dogovora o zagotavljanju storitve naposled ni prišlo.

- **Ali strokovne delavke, zaposlene na področjih dela, kjer se najbolj intenzivno srečujejo z nasiljem v družini (preprečevanje nasilja, zaščita otrok, družinsko svetovanje), menijo, da bi potrebovale več znanja za delo z neprostovoljnimi uporabniki?**

Na vprašanje, ali menijo, da bi potrebovale dodatna znanja za delo z neprostovoljnimi uporabniki, je eksplicitno pritrdilno odgovorila zgolj ena od intervjuvanih strokovnih delavk. Vseeno pa vse štiri sogovornice poudarjajo pomembnost dodatnih zanj, ki jih ima strokovni delavec centra za socialno delo. Naloge, ki jih sogovornice izvajajo na področjih preprečevanja nasilja v družini, zaščite otrok in mladostnikov ter družinskega svetovanja, so vsebinsko zelo zahtevne, zato so dodatna znanja dragocena. Sicer se mnenja strokovnih delavk o tem, katera so najpomembnejša dodatna znanja, razlikujejo in se raztezajo vse od psihologije pa do etnologije in kulturologije. Strokovne delavke poudarjajo, da se pri svojem delu srečujejo s plejado najrazličnejših uporabnikov z najrazličnejšimi težavami (osebnostne motnje, odvisnosti, travme itd.), zato so dodatna znanja nujno potrebna za kakovostno opravljanje nalog. Na podlagi tega lahko sklepam, da so opisana področja dela pravzaprav interdisciplinarna, sicer s prevlado strokovnih znanj iz področja socialnega dela, vendar so dodatna znanja pomembno dopolnilo. Ob tem strokovne delavke poudarjajo tudi pomembnost izkušenj; znanje, porojeno iz prakse, je namreč vedno dragoceno.

Vse štiri intervjuvane strokovne delavke poudarjajo tudi pomembnost izobraževanja. Menijo, da je za uspešno opravljanje dela potrebno kontinuirano izobraževanje, ki naj bo čim širše in naj zaobjema širok spekter znanj, ne zgolj specifičnih, saj se zavedajo lastnih omejitev v znanju in zavračajo (strokovno) stagnacijo. Ena od sogovornic poudarja, da občutek vsevednosti predstavlja nevarnost za delo z ljudmi, zato je poleg izobraževanja in osvajanja novih znanj pomembno tudi konstantno osveževanje že obstoječih znanj in preverjanje njihove ustreznosti.

Prispevek in omejitve raziskave

Prispevek pričujoče raziskave lahko iščemo v tem, da osvetljuje načine dela strokovnih delavk centra za socialno delo pri izvajanju nalog preprečevanja nasilja v družini, zaščite otrok in mladostnikov ter družinskega svetovanja, v kontekstu dela z neprostovoljnimi uporabniki. Socialno delo z neprostovoljnimi uporabniki je namreč v našem prostoru razmeroma neraziskano področje socialnega dela, čeprav socialno delo z neprostovoljnimi uporabniki ni nikakršna redkost. Raziskava tako ponuja določena spoznanja o zavesti strokovnih delavk glede srečevanja z neprostovoljnimi uporabniki, pristope, ki jih uporabljajo za vzpostavljanje delovnega odnosa z neprostovoljnimi uporabniki, ter metode dela, ki jih pri tem uporabljajo. Raziskava navedena spoznanja dopolnjuje z ugotovitvami o vplivu dvojne vloge, ki jo imajo strokovni delavci centrov za socialno delo na delo z neprostovoljnimi uporabniki oziroma na spremembe v stopnji neprostovoljnosti, ki jih lahko povzroča dolžnost izvrševanja javnih pooblastil in zakonskih določb. Poleg tega raziskava osvetljuje izkušnje strokovnih delavk s t. i. »preobrazbami« uporabnikov iz neprostovoljnih v prostovoljne in jih povezuje z ugotovitvami o razmišljanjih strokovnih delavk o pogojih, ki morajo biti izpolnjeni za to, da bi se »preobrazba« lahko udeležila. Z vsemi naštetimi ugotovitvami utegne raziskava prispevati k izboljšanju sodelovanja med uporabniki in strokovnimi delavci centrov za socialno delo, vendar pa lahko ugotovitve služijo tudi v širšem kontekstu sistema socialnega varstva.

Omejitve raziskave so številne in znatne. Raziskava zajema zgolj strokovne delavke ene enote centra za socialno delo, kar pomeni, da raziskava ne more odgovoriti na vprašanja, kako strokovni delavci drugih enot centrov za socialno delo postopajo pri delu z neprostovoljnimi uporabniki. Ugotovitev raziskave tako nikakor ni mogoče posploševati, ker so lahko načini dela drugih strokovnih delavcev popolnoma drugačni. Zato bi bilo raziskovanje dela z neprostovoljnimi uporabniki na slovenskih centrih za socialno delo treba nadaljevati tudi v okviru drugih enot centrov za socialno delo, saj bi lahko le s primerjavo rezultatov zadostnega števila raziskav prišli do zadovoljivih odgovorov o delu z neprostovoljnimi uporabniki pri nas. Ugotovitve bi lahko nato služile za morebitne modifikacije, dopolnitve in izboljšave dela, kar bi lahko vodilo v večje zadovoljstvo tako uporabnikov kot tudi strokovnih delavcev.

Treba pa je izpostaviti še eno veliko omejitev raziskave. Pričujoča raziskava namreč ne upošteva vidika uporabnikov, zato bi jo bilo, z novimi raziskavami, treba dopolniti še z ugotovitvami, ki se nanašajo na doživljanje uporabnikov, ko se znajdejo v neprostovoljni interakciji s strokovnimi delavci centrov za socialno delo. Le na tak način bomo lahko dobili celotno sliko, ki bi lahko, ponovno, vodila v izboljšanje sodelovanja in večje zadovoljstvo.

VI. SKLEPI

V tem poglavju predstavljam sklepe, ki izhajajo iz opravljene raziskave. Sklepi se nanašajo na ugotovitve iz obeh delov raziskave, analize spisovne dokumentacije in opravljenih intervjujev s strokovnimi delavkami centra za socialno delo, oziroma predstavljajo sintezo ugotovitev obeh delov.

- Strokovne delavke centra za socialno delo se zavedajo, da sodelujejo tako s prostovoljnimi kot tudi neprostovoljnimi uporabniki. Ločnico med enimi in drugimi vidijo v izvoru pobude za vključitev v naloge in storitve. Prostovoljni uporabniki so po njihovem razumevanju tisti uporabniki, ki se vključujejo na lastno pobudo, neprostovoljni pa tisti, ki se vključujejo na podlagi pritiska (vabila centra za socialno delo, nasveti odvetnikov, pritisk sodišča itd.) ali pa je sodelovanje zanje obvezno (npr. zakonske določbe, sklep sodišča).
- Označbo neprostovoljni uporabnik strokovne delavke občasno povezujejo s težavnostjo ali konfliktnostjo uporabnika. Dejstvo, da je nekdo v postopek ali nalogo vključen neprostovoljno, nikakor ne pomeni, da bo sodelovanje zahtevno, čeprav je to mogoče. Zato je treba ločevati med navedenimi pojmi, saj prostovoljna ali neprostovoljna vključitev pomeni zgolj način začetka sodelovanja in ne determinira načina sodelovanja. Z enačenjem pojmov se konstruira odnos, kar pa lahko vodi v konflikte in stigmatizacijo uporabnikov.
- Strokovne delavke skušajo vzpostavljati delovne odnose z vsemi uporabniki na približno enak način, pri tem pa se opirajo na načela socialnega dela z družino. Menijo, da je vzpostavitev kakovostnega delovnega odnosa njihova dolžnost in zato vložijo potreben trud in čas, da bi do tega prišlo. Prizadevajo si za soustvarjanje instrumentalne definicije problema, pozorne so na vidik uporabnika, instrumentalna definicija problema je zanje ključnega pomena.
- Zaradi dolžnosti izvrševanja javnih pooblastil in zakonskih določb je možnost soustvarjanja instrumentalne definicije problema omejena. Kjer so strokovne delavke dolžne ukrepati, izhaja definicija problema iz njihovih opažanj in ugotovitev institucij. S tovrstnimi definicijami problema se uporabniki pogosto ne strinjajo, kar povzroča napetosti med uporabniki in strokovnimi delavci, delovni odnos pa uporabniki včasih prekinajo, še preden so postopki in naloge dokončani.
- Kadar instrumentalne definicije problema v delovnem odnosu ni mogoče soustvariti, se strokovne delavke pomikajo k pristopu socialnega konflikta. V položajih, kjer ni potrebna zaščita otrok, zavzemajo vlogo »mediatorja«, kjer pa to ni mogoče, pa vlogo »prisiljevalca«.

Menim, da strokovne delavke to počnejo intuitivno, na podlagi izkušenj, prakse in zakonskih dolžnosti, saj nobena premika ni eksplicitno povezala z navedenim pristopom.

- Strokovne delavke pri izvajanju postopkov in nalog večinoma uporabljajo metode socialnega dela z družino. V načinu izvajanja nalog lahko prepoznamo številne elemente načel osebnega vodenja, etike udeležенosti in znanja za ravnanje, pri izvajanju nalog pa se premikajo med delom na prvi in drugi ravni. Poleg vzpostavitve instrumentalne definicije problema so namreč pozorne tudi na odnosno raven družine. Strokovne delavke menijo, da so metode socialnega dela z družino primerne za delo z neprostovoljnimi uporabniki, vseeno pa je po njihovem mnenju metode dela smiselno kombinirati in prilagajati vsakokratnemu kontekstu.
- Strokovne delavke pri izvajanju nalog uporabljajo tudi metode dela z neprostovoljnimi uporabniki, sicer povečini takrat, ko uporaba metod socialnega dela z družino ni mogoča. Iz rezultatov raziskave izhaja, da strokovne delavke uporabljajo pristop, ki upošteva spoznanja o travmi, k nalogam usmerjen pristop, pristop povečevanja motivacijske skladnosti, ob tem pa strokovne delavke upoštevajo tudi zakonske in etične smernice za delo z neprostovoljnimi uporabniki. Tudi na tem mestu sklepam, da gre za intuitivno uporabo metod ali uporabo znanja, ki se je razvilo iz dolgoletne prakse, saj nobena od strokovnih delavk ni eksplicitno navedla metod dela z neprostovoljnimi uporabniki.
- Strokovne delavke se pri izvajanju nalog soočajo s številnimi zahtevnimi in konfliktnimi stanji. Neredko se zgodi, da uporabniki ne želijo sodelovati, se na vabila ali klice ne odzivajo, s strokovnimi delavkami ali ugotovitvami institucij se ne strinjajo, zato delovne odnose zapuščajo, pojavljajo pa se tudi osebne diskreditacije strokovnih delavk. Poleg tega se strokovne delavke soočajo tudi z burnimi čustvenimi odzivi uporabnikov, obtožbami, grožnjami, deležne so psihičnega in fizičnega nasilja.
- Strokovne delavke odzivov uporabnikov, opisanih v prejšnji točki, ne razumejo kot težave, temveč zgolj kot odzive ali informacije. Tovrstne okoliščine imajo za sestavni del delovnega odnosa ali pa samo kot sestavni del službe, kljub temu da so tovrstni odzivi zahtevni tudi zanje in si jih ne želijo, saj lahko v njih vzbujajo občutek ogroženosti. S tovrstnim razumevanjem odzivanja uporabnikov lahko vplivajo na zmanjševanje psihološke reaktance uporabnikov in posledično na boljše sodelovanje, obenem pa lahko preprečijo nastanek morebitne škode uporabniku, ki bi izvirala iz njihovega lastnega reaktančnega odziva.

- Strokovne delavke zaznavajo »preobrazbe« neprostovoljnih uporabnikov v prostovoljne, s tem pojavom so se pri svojem delu srečale že vse intervjuvane strokovne delavke. Vendar pa vse sogovornice poudarjajo, da gre za razmeroma redek pojav.
- Strokovne delavke pri izvajanju nalog vlagajo trud, da bi do preobrazbe uporabnika prišlo, vendar pa menijo, da je preobrazba mogoča šele, ko so na strani uporabnika izpolnjeni določeni pogoji. Uporabnik sam mora prepoznavati smisel sodelovanja, korist sodelovanja, razmisliti mora o lastnih prioritetah in jih po potrebi spremeniti. Poleg tega strokovne delavke poudarjajo pomen uporabnikovega uvida v lastna ravnanja; nezmožnost, odsotnost ali prisotnost uvida so ključni elementi potencialne spremembe ali ugodne razrešitve položaja. Vseeno pa lahko na pojav preobrazbe vplivajo tudi pozitivne izkušnje uporabnikovega sodelovanja s centrom za socialno delo.
- Vse intervjuvane strokovne delavke se zavedajo dvojnosti vloge strokovnih delavcev centrov za socialno delo, poleg tega pa vse intervjuvane strokovne delavke tudi menijo, da je dvojna vloga slabost pri izvajanju nalog. Menijo, da je razkorak med nadzorujočo in pomagajočo vlogo prevelik, da ne bi nadzorujoča vloga negativno vplivala na pomagajočo, in je obe vlogi hkrati izredno zahtevno izvajati, čeprav je izvedljivo. Predvsem izvrševanje javnih pooblastil je tisto, ki ima lahko izrazito negativen vpliv na odnos z uporabnikom, saj onemogoča zaupnost in tako spodbija zaupanje, ki je temelj odnosa med uporabnikom in strokovno delavko.
- Intervjuvane strokovne delavke imajo možnost, da se dvojnosti vloge izognejo, saj družine obravnavajo timsko, kar pomeni, da javna pooblastila izvaja ena strokovna delavka, socialnovarstvene storitve pa druga strokovna delavka. K temu je veliko pripomoglo formiranje novih delovnih mest na centrih za socialno delo, in sicer delovno mesto strokovnega delavca za socialnovarstvene storitve.
- Intervjuvane strokovne delavke dajejo velik poudarek posedovanju dodatnih znanj, saj zgolj strokovna znanja iz področja socialnega dela za izvajanje njihovih nalog ne zadostujejo. Sicer so strokovna znanja iz socialnega dela poglobljena in se strokovne delavke nanje izdatno naslanjajo, vendar pa menijo, da morajo biti znanja iz stroke socialnega dela dopolnjena še z znanji iz drugih ved.
- Strokovne delavke menijo, da so dodatna izobraževanja in usposabljanja nujnost, saj se zavedajo, da ima njihovo obstoječe znanje svoje omejitve. Menijo, da morajo dodatna izobraževanja in usposabljanja zajemati čim širši spekter najrazličnejših znanj, ne zgolj

specifičnih, ob tem pa je treba ves čas osveževati obstoječa znanja ter preverjati njihovo ustreznost.

VII. PREDLOGI

- Menim, da je treba nadaljevati z raziskovanjem dela z neprostopoljnimi uporabniki v slovenskem prostoru. Raziskovanje pristopov, načinov vzpostavljanja delovnega odnosa ter metod dela, ki jih uporabljajo strokovni delavci centrov za socialno delo, lahko osvetli primere dobre prakse, razgali pomanjkljivosti in pokaže morebitne razlike v načinu dela strokovnih delavcev. Temu je treba dodati še raziskave, ki bodo preučile uporabniško perspektivo neprostopoljnih kontekstov sodelovanja s strokovnimi delavci centrov za socialno delo.
- Na podlagi ugotovljenega dejanskega stanja bi lahko organizirali različna izobraževanja in usposabljanja za delo z neprostopoljnimi uporabniki. Menim, da bi bila izobraževanja dobrodošla tako za strokovne delavce centrov za socialno delo kot tudi za strokovne delavce drugih segmentov sistema socialnega varstva. Izobraževanja bi lahko strokovnim delavcem zagotovila prepotrebna orodja za delo z neprostopoljnimi uporabniki, s tem pa bi lahko povečala zadovoljstvo tako uporabnikov kot tudi strokovnih delavcev.
- Menim, da bi bilo smiselno pripraviti smernice za delo z neprostopoljnimi uporabniki za strokovne delavce centrov za socialno delo. Menim tudi, da bi tovrstne smernice lahko olajšale delo številnim strokovnim delavcem, predvsem pa bi bile potrebne v luči dolžnosti izvajanja javnih pooblastil. Izvajanje javnih pooblastil predstavlja znaten delež nalog centrov za socialno delo, prav izvajanje javnih pooblastil pa je eden od najpomembnejših dejavnikov vpliva na neprostopoljnost uporabnikov.
- Menim, da bi bilo treba več pozornosti socialnemu delu z neprostopoljnimi uporabniki nameniti že v času študija socialnega dela. Ker socialno delo z neprostopoljnimi uporabniki ni redkost, bi bili študenti socialnega dela že ob zaključku študija bolje opremljeni z znanji za delo z neprostopoljnimi uporabniki, kontekste neprostopoljnosti bi znali bolje prepoznavati ter skladno s tem tudi ravnati. S tem bi bil začetek njihove poklicne poti olajšan, z znanji, pridobljenimi v času študija, pa bi lahko oplemenitili znanje ustanove ter številnih starejših kolegov.

VIII. UPORABLJENA LITERATURA

- Aničić, K., Hrovat Svetičič, T., Hrovat, T., Lapajne, G., Mešič, G., Miklavčič & R. (2017). *Delo s povzročitelji nasilja*. Ljubljana: Društvo za nenasilno komunikacijo.
- Bezenšek - Lalič, O. (2009). *Odzivanje socialnih delavk in delavcev na nasilje v družini*. Ljubljana: Društvo SOS telefon za ženske in otroke – žrtve nasilja.
- Blakey, J. M. (2018). Trauma Informed Care with Legally Mandated Involuntary Clients. V R. H. Rooney, & R. G. Mirick (ur.), *Strategies for Work with Involuntary Clients: Vol. Third edition*. New York: Columbia University Press, (str. 139–164).
- Bukhari, F., Al Ketbi, R., Rashid, S., Ahmed, A., & Shakir, K. (2021). Challenges in dealing with involuntary clients. *Cogent Social Sciences*, 7(1). Pridobljeno 2. 4. 2023 s <https://doi.org/10.1080/23311886.2021.1918856>
- Buljan Flander, G., & Đapić Roje, M. (2020). *Otrok v središču (konflikta) – ločitev staršev, visoki konflikti in odtujenje: znanost, teorija in klinična praksa*. Bestovje: Geromar, d. o. o.
- Center za socialno delo Južna Primorska (2023). *Poslovno poročilo za leto 2022*. Koper: Center za socialno delo Južna Primorska.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2006). *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2016). Soustvarjanje podpore in pomoči z družino. *Pomurska obzorja*, 3(5), 4–6. Pridobljeno 14. 3. 2023 s <http://www.dlib.si/?URN=URN:NBN:SI:DOC-FEVNBNNC>
- Čačinovič Vogrinčič, G. & Mešl, N. (2019). *Socialno delo z družino: soustvarjanje zelenih izidov in družinske razvidnosti*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G. & Šugman Bohinc, L. (2000). Učinkovitost (uspešnost) razgovora v socialnem delu z družino. *Socialno delo*, 39(3), 175–189.
- Domiter Protner, K. (2014). *Zloraba otrok v družini: možnosti ukrepanja*. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
- Drole, B. & Gantar, N. (2008). Obravnava dolgotrajnega nasilja v družini v centru za socialno delo. *Socialno delo*, 47(3/6), 285–293.
- Družinski zakonik – DZ. (2017). Sprejet v Državnem zboru Republike Slovenije, v veljavi od 15. aprila 2019. Pridobljeno 22. 3. 2023 s <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO7556>

- Cingolani, J. (1984). Social Conflict Perspective on Work with Involuntary Clients. *Social Work (New York)*, 29(5), 442–446. Pridobljeno 30. 3. 2023 s <https://doi.org/10.1093/sw/29.5.442>
- Dewberry Rooney, G. & Blakey, J. M. (2018). Oppresion and Involuntary Status. V R. H. Rooney & R. G. Mirick (ur.), *Strategies for Work with Involuntary Clients: Vol. Third edition. New York: Columbia University Press*, (str. 96–138).
- Ferguson, H., Disney, T., Warwick, L., Leigh, J., Cooner, T. S., & Beddoe, L. (2021). Hostile relationships in social work practice: anxiety, hate and conflict in long-term work with involuntary service users. *Journal of Social Work Practice*, 35(1), 19–37. Pridobljeno 2. 4. 2023 s <https://doi.org/10.1080/02650533.2020.1834371>
- Filipčič, K. (2002). *Nasilje v družini*. Ljubljana: Bonex založba.
- Flaker, V. (2003). *Oris metod socialnega dela: uvod v katalog nalog centrov za socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo; Skupnost centrov za socialno delo Slovenije. Pridobljeno 20. 3. 2023 s https://www.fsd.uni-lj.si/mma/oris_metod_socialnega_dela/2009030300451963/
- Flaker, V., (2013). *K taksonomiji (storitev) socialnega dela in socialnega varstva 2, Poskus (esej), Varianta 2.1.0., Delovni dokument*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo. Pridobljeno 20. 3. 2023 s https://www.fsd.uni-lj.si/mma/k_taksonomiji_storitev_socialnega_varstva_25+/2013051613104258/
- Hrovat, T. (2016). Delo s povzročitelji nasilja. *Socialno delo*, 55(1/2), 87–94. Pridobljeno 1. 3. 2023 s <http://www.dlib.si/?URN=URN:NBN:SI:DOC-NM9W6ZVZ>
- Klun, M. (2020). Dejavniki in ekonomske posledice nasilja odraslih otrok nad ostarelimi starši. *Varstvoslovje*, 22(2), 179–196. Pridobljeno 2. 3. 2023 s https://www.fvv.um.si/rV/arhiv/2020-2/04_Klun_rV-2020-2.pdf
- Kodele, T. (2020). Izzivi socialnih delavk in delavcev pri delu z družinami s številnimi izzivi. *Socialno delo*, 59(2/3), 133–146.
- Komac, T., Surić, S. S., & Smole, M. (2020). Uporaba koncepta soustvarjanja na centrih za socialno delo: Izkušnja sodelovanja v projektu LIFE. *Socialno delo*, 59(2/3), 197–209.
- Kordeš, U. & Smrdu, M. (2015). *Osnove kvalitativnega raziskovanja*. Koper: Založba Univerze na Primorskem. Pridobljeno 1. 2. 2023 s <http://hippocampus.si/ISBN/978-961-9693-98-5.pdf>

- Kordič, B. (2007). Etiologija, dinamika in posledice nasilja v družini. *Socialna pedagogika*, 11(4), 429–452. Pridobljeno 3. 3. 2023 s <http://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-1HKVHBB2/a7592d66-790a-4d92-a0da-ab19068d7779/PDF>
- Kovač, P. (2007). Javna pooblastila centrov za socialno delo v upravnem postopku. *Socialno delo*, 46(1/2), 57–64.
- Kralj, A. & Sedmak, M. (2006). Nevarna zasebnost – nasilje v družinah v Sloveniji. *Družboslovne razprave*, 22(53), 93–110.
- Lamberger, J. (2020). Čustvene zlorabe otrok ob ločitvi staršev skozi prizmo centrov za socialno delo. *Socialno delo*, 59(1), 81–96.
- Leskošek, V. (2013). Vpliv nasilja na zdravje žensk. V Leskošek, V., Antić Gaber, M., Selišnik, I., Filipčič, K., Urek, M., Matko, K., & Kralj, A. (2013). *Nasilje nad ženskami v Sloveniji. Maribor: Založba Aristej*, (str. 101–116)
- Leskošek, V., Antić Gaber, M., Selišnik, I., Filipčič, K., Urek, M., Matko, K., & Kralj, A. (2013). *Nasilje nad ženskami v Sloveniji. Maribor: Založba Aristej*.
- Leskošek, V., Miklič, N. & Sitar Surić, S. (2019). Postopki in ravnanja po prijavi zanemarjanja ali nasilja nad otrokom. V V. Leskošek, T. Kodele & N. Mešl (ur.), *Zaščita otrok pred nasiljem in zanemarjanjem v Sloveniji. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo*, (str. 164–201).
- March Timberlake, E., Zajicek Farber, M., & Anlauf Sabatino, C. (2002). *The general method of social work practice: McMahon's generalist perspective*. Boston: Allyn & Bacon.
- Mesec, B. (1998). *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Mešl, N. (2008). *Razvijanje in uporaba znanja v socialnem delu z družino: procesi soustvarjanja teoretskega znanja v praksi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mešl, N. (2010). Socialno delo z družino. *Socialno delo*, 49(1), 1–9.
- Mešl, N. & Ilešič, V. (2020). Sodelovalno socialno delo z družino na centrih za socialno delo. *Socialno delo*, 59(2-3), 113–132.
- Mihelič, A. (2019). Teorija o psihološki reaktanci v neprostoovoljnih interakcijah. *Varstvoslovje*, 21(1), 24–38. Pridobljeno 3. 4. 2023 s https://www.fvv.um.si/rV/arhiv/2019-1/02_Mihelic_rV_2019_1.pdf

- Mirick, R. (2018). Assessing Initial Contacts in Involuntary Transactions. V R. H. Rooney & R. G. Mirick (ur.), *Strategies for Work with Involuntary Clients: Vol. Third edition*. New York: Columbia University Press, (str. 167–195).
- Mirick, R. (2018). Initial Phase Work with Individual Involuntary Clients. V R. H. Rooney & R. G. Mirick (ur.), *Strategies for Work with Involuntary Clients: Vol. Third edition*. New York: Columbia University Press, (str. 196–247).
- Mrevlje Pavšič, T. (2014). Adolescent to parent violence. *Anthropos: Časopis za Psihologijo in Filozofijo ter za Sodelovanje Humanističnih Ved*, 46(3/4), 57–69. Pridobljeno 7. 3. 2023 s <https://eds-p-ebscohost-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=6b964a5b-93ea-4cf3-827a-20178b6057e8%40redis>
- Neuvirt Bokan, S. (2009). Obisk socialne delavke na domu v okviru javnega pooblastila. V V. Milošević Arnold & Š. Urh (ur.), *Terensko delo: institucionalni, javni in zasebni prostori socialnega dela*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo, (str. 131–134).
- Rooney, R. H. (2018). Effectiveness with Involuntary Clients. V R. H. Rooney & R. G. Mirick (ur.), *Strategies for Work with Involuntary Clients: Vol. Third edition*. New York: Columbia University Press, (str. 47–68).
- Rooney, R. H. (2018). Introduction to Involuntary Practice. V R. H. Rooney & R. G. Mirick (ur.), *Strategies for Work with Involuntary Clients: Vol. Third edition*. New York: Columbia University Press, (str. 3–18).
- Rooney, R. H. (2018). Legal and Ethical Foundations for Work with Involuntary Clients. V R. H. Rooney & R. G. Mirick (ur.), *Strategies for Work with Involuntary Clients: Vol. Third edition*. New York: Columbia University Press, (str. 19–46).
- Rooney, R. H. (2018). Task-Centered Intervention with Involuntary Clients. V R. H. Rooney & R. G. Mirick (ur.), *Strategies for Work with Involuntary Clients: Vol. Third edition*. New York: Columbia University Press, (str. 248–297).
- Rosič, J. & Rihter, L. (2016). Ogroženost zaposlenih na področju nasilja v družini. *Socialno delo*, 55(4), 167–180.
- Rus Makovec, M. (2003). *Zloraba moči in duševne motnje ter poti iz stiske*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
- Sečnik, J. (2013). Sram in tepež v družini. *Anthropos*, 45(1/2), 159–181. Pridobljeno 7. 3. 2023 s <http://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-SOFETSN3/9ce80995-a82f-405f-81dd-d6715846aade/PDF>

- Smith, M. (2020). Recognising Strategy and Tactics in Constructing and Working with Involuntary Social Work Clients. *Australian Social Work*, 73(3), 321–333. Pridobljeno 4. 4. 2023 s <https://doi.org/10.1080/0312407X.2020.1717562>
- Spreizer, J. (2013). Družbeni vidiki zlorabe in nasilja: teoretske podlage za svetovalce v izobraževanju odraslih. *AS. Andragoška spoznanja*, 19(2), 37–42. Pridobljeno 7. 3. 2023 s <https://doi.org/10.4312/as>
- Šugman Bohinc, L. (2006). Socialno delo z neprostovoljnimi uporabniki. *Socialno delo*, 45(6), 345–355.
- Šumenjak, E. & Mrevlje, T. P. (2022). Psihološke značilnosti storilcev intimnopartnerskih umorov: Sistematični teoretični pregled. *Varstvoslovje*, 24(1), 26–50. Pridobljeno 5. 3. 2023 s https://www.fvv.um.si/rV/arhiv/2022-1/02_Sumenjak_Pavsic-Mrevlje_2022_1.pdf
- Tepavčević, Ž. (2005). Razveza zakonske zveze in uspešnost svetovanja zakoncem na CSD Ljubljana – Šiška. *Socialno delo*, 44(3), 211–222.
- Turney, D. (2012). A relationship-based approach to engaging involuntary clients: the contribution of recognition theory. *Child & Family Social Work*, 17(2), 149–159. Pridobljeno 4. 4. 2023 s <https://doi.org/10.1111/j.1365-2206.2012.00830.x>
- Urek, M. (2013). Nasilje nad ženskami v partnerskih odnosih in v zasebni sferi v Sloveniji. V Leskošek, V., Antić Gaber, M., Selišnik, I., Filipčič, K., Urek, M., Matko, K. & Kralj, A. (2013). *Nasilje nad ženskami v Sloveniji*. Maribor: Založba Aristej, (str. 71–100).
- Zakon o preprečevanju nasilja v družini – ZPND. (2008). Sprejet v Državnem zboru Republike Slovenije, v veljavi od 1. marca. Pridobljeno 12. 2. 2023 s <http://pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO5084>
- Zakon o socialnem varstvu – ZSV. (1992). Sprejet v Skupščini Republike Slovenije, v veljavi od 28. novembra. Pridobljeno 12. 2. 2023 s <http://pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO869>
- Zver Makovec, M. (2016). »Izzivala me je.« *Socialno delo*, 55(1/2), 77–86.

IX. PRILOGE

Priloga A: Povzetek spisovne dokumentacije

Povzetek spisovne dokumentacije predstavlja kronologijo dogodkov oziroma časovno zaporedje odvijanja dela s predmetno družino. Povzetek vsakega dokumenta je sestavljen iz navedbe, kdo je avtor dokumenta (npr. center za socialno delo), datuma dokumenta, vrste dokumenta ter kratke vsebine dokumenta. Kronologija dogodkov je sestavljena na podlagi dokumentov šestih različnih nalog oziroma storitev, ki jih je izvajal center za socialno delo pri delu s predmetno družino, in sicer naloge predhodnega svetovanja, naloge izdelave mnenja sodišču za varstvo koristi otrok, nalog za preprečevanje nasilja v družini in zaščite otrok in mladostnikov, naloge izvajanja stikov pod nadzorom, izvajanja socialnovarstvene storitve materi otrok ter izvajanja socialnovarstvene storitve očetu otrok. Zaradi zaščite zasebnosti družine je vsebina dogajanja predstavljena skopo, zgolj v meri, ki je potrebna za razumevanje toka dogodkov. Poleg tega pa vsebina dogajanja ni osrednji vidik analize, temveč je to način sodelovanja strokovnih delavk z uporabniki, vsebina je pomembna zgolj za razumevanje konteksta, odzivanja, načinov ravnanja, itd.

Mati otrok (10.08.2022)

Zaprosilo za vključitev v predhodno svetovanje pri centru za socialno delo pred začetkom postopka o zakonskem sporu/za varstvo koristi otroka v skladu z določili družinskega zakonika

Zaprosilo, ki je v obliki obrazca, vlaga mati, poleg lastnih osebnih podatkov v obrazcu zapiše tudi potrebne osebne podatke otrok, ter osebne podatke partnerja. Zaprosilo pomeni formalni začetek postopka ob razpadu zunajzakonske zveze oziroma razveze zakonske zveze. Ker so v družini mladoletni otroci se postopek začne na krajevno pristojnem centru za socialno delo. Mati otrok v obrazcu označi, da je potrebno urediti vprašanja varstva in vzgoje mladoletnih otrok, preživljanja mladoletnih otrok ter ureditve stikov.

Oče otrok (19.08.2022)

Zaprosilo za vključitev v predhodno svetovanje pri centru za socialno delo pred začetkom postopka o zakonskem sporu/za varstvo koristi otroka v skladu z določili družinskega zakonika

Zaprosilo, ki je v obliki obrazca, vlaga oče, poleg lastnih osebnih podatkov v obrazcu zapiše tudi potrebne osebne podatke otrok, ter osebne podatke partnerke. Oče otrok v obrazcu označi, da je potrebno urediti vprašanja varstva in vzgoje mladoletnih otrok, preživljanja mladoletnih otrok ter ureditve stikov.

Policijska postaja (08.09.2022)

Obvestilo o zaznavi nasilja v družini

Policijska postaja obvešča center za socialno delo o posredovanju v družini. Prijavitelj je oče, prišlo naj bi do fizičnega napada nanj s strani matere otrok. Policija centru za socialno delo predlaga sklic multidisciplinarnega tima.

Center za socialno delo (12.09.2022)

Vabilo v predhodno svetovanje materi otrok

Vabilo na skupni razgovor v okviru predhodnega svetovanja v zvezi z urejanjem vprašanj za varstvo koristi otroka na center za socialno delo. V vabilu je pojasnjen namen svetovanja, ki je seznanitev z možnimi načini reševanja in poskusom sporazumnega dogovarjanja o pomembnih vprašanjih v zvezi z otroci. V vabilu je pojasnjeno, da je osebna udeležba za predlagatelja (mater otrok) obvezna in je predpogoj za vložitev predloga na sodišče, pojasnjeno je še, da morata oba udeleženca na predhodno svetovanje priti osebno, brez prisotnosti pooblaščenec, o opravljenem predhodnem svetovanju pa se napiše zapisnik, ki je priloga k predlogu. Če se predlagatelj predhodnega svetovanja ne udeleži, sodišče predlog zavrže.

Center za socialno delo (12.09.2022)

Vabilo v predhodno svetovanje očetu otrok

Ista vsebina kot pri vabilu materi (glej zgoraj).

Center za socialno delo (05.10.2022)

Izjava pred sklenitvijo dogovora

Mati otrok na CSD izpolni obrazec, s katerim izraža željo po vključitvi v socialnovarstveno storitev.

Oče otrok (10.10.2022)

Elektronsko sporočilo

Oče zaproša, da se razgovor z otroci opravi drugje in ne na šoli otrok.

Center za socialno delo (12.10.2022)

Vabilo

Strokovna delavka, ki izvaja socialnovarstvene storitve, pošlje vabilo na razgovor materi otrok. Namen razgovora je predstavitev storitve v katero se želi vključiti mati otrok.

Center za socialno delo (19.10.2022)

Povzetek razgovora z materjo otrok

Povzetek pogovora strokovne delavke in matere otrok v okviru socialnovarstvenih storitev.

Center za socialno delo (19.10.2022)

Elektronsko sporočilo

Strokovna delavka, ki izvaja socialnovarstvene storitve obvešča strokovno delavko, pristojno za predhodno svetovanje, o domnevnih spornih ravnanjih očeta otrok, za katere je izvedela od matere otrok. Ravnanja kažejo na morebitno spolno zlorabo otrok.

Center za socialno delo (19.10.2022)

Elektronsko sporočilo

Strokovna delavka, ki izvaja socialnovarstvene storitve in strokovna delavka, pristojno za predhodno svetovanje, sklicujeta nujni tim zaradi domnevnih spornih ravnanj očeta otrok. Vabljeni so vsi strokovni delavci CSD, ki družino poznajo ali z družino sodelujejo.

Center za socialno delo (20.10.2022)

Zapis nujnega tima

Zapisan povzetek povedanega, sklep tima je posvetovanje s sektorjem kriminalistične policije.

Center za socialno delo (27.10.2022)

Povzetek razgovora z mladoletnim otrokom

Strokovni delavki opravita razgovor z otrokom na šoli otrok. Namen razgovora je ocena mnenja otroka in njegove želje glede družinske dinamike. Razgovor je del postopka predhodnega svetovanja. V povzetku je zapisano, kaj je otrok povedal ter opažanja strokovnih delavk.

Center za socialno delo (27.10.2022)

Povzetek razgovora z mladoletnim otrokom

Strokovni delavki opravita razgovor z otrokom na šoli otrok. Namen razgovora je ocena mnenja otroka in njegove želje glede družinske dinamike. Razgovor je del postopka predhodnega svetovanja. V povzetku je zapisano, kaj je otrok povedal ter opažanja strokovnih delavk.

Center za socialno delo (27.10.2022)

Dogovor o zagotavljanju socialnovarstvene storitve

Mati otrok s strokovno delavko podpiše dogovor o zagotavljanju socialnovarstvene storitve. S tem se formalno vključi v storitev. Vključitev je prostovoljna, dogovor je sklenjen za obdobje oktober 2022 – februar 2023.

Center za socialno delo (27.10.2022)

Zapis razgovora z materjo otrok v okviru socialnovarstvene storitve

Povzetek pogovora med materjo otrok in strokovno delavko v okviru socialnovarstvene storitve.

Šola otrok (28.10.2022)

Elektronsko sporočilo

Šolska svetovalna delavka obvešča strokovno delavko, ki vodi postopek predhodnega svetovanja, da je bil pri njej eden od otrok. Svetovalni delavki je povedal dodatne stvari o dogajanju v družini, ki jih strokovnima delavkama CSD ni. Svetovalna delavka posreduje omenjene informacije.

Center za socialno delo (29.10.2022)

Zapisnik

Strokovna delavka, ki vodi postopek predhodnega svetovanja, starša otrok seznani z ugotovitvami iz razgovora z otroci. Starša se o številnih točkah ne strinjata, zato do sklenitve sporazuma glede varstva koristi otrok med staršema ne pride.

Center za socialno delo (16.11.2022)

Zapis razgovora z materjo otrok v okviru socialnovarstvene storitve

Povzetek pogovora med materjo otrok in strokovno delavko v okviru socialnovarstvene storitve.

Društvo za nenasilno komunikacijo (28.11.2022)

Obvestilo o nasilju nad materjo otrok in otroci

Društvo za nenasilno komunikacijo obvešča CSD in pristojno policijsko postajo, da je v njihov program vključena mati otrok. Obvestilo vsebuje podrobne informacije o fizičnem in psihičnem nasilju očeta nad materjo, grožnjah s smrtjo njej in njenim staršem, fizičnem nasilju nad otroci, sumu spolnega nasilja nad otroci.

Policijska postaja (30.11.2022)

KD zanemarjanje mladoletne osebe in surovo ravnanje – obvestilo in zaprosilo

Policijska postaja obvešča CSD o sumu kaznivega dejanja zanemarjanja mladoletne osebe in surovega ravnanja. Kaznivega dejanja je osumljena mati otrok, obenem pa policija CSD zaproša za posredovanje podatkov o družini.

Center za socialno delo (30.11.2022)

Zapis razgovora z materjo otrok v okviru socialnovarstvene storitve

Povzetek pogovora med materjo otrok in strokovno delavko v okviru socialnovarstvene storitve.

Center za socialno delo (08.12.2022)

Vabilo na multidisciplinarni timski sestanek

CSD obravnava zaznano nasilje nad mladoletnimi otroci, zato sklicuje multidisciplinarni timski sestanek z namenom izmenjave informacij, izdelave ocene ogroženosti ter načrtovanja in zagotavljanja učinkovite pomoči mladoletnim otrokom. Na sestanek so vabljeni predstavniki šole otrok, policijske postaje, Društva za nenasilno komunikacijo in strokovne delavke CSD.

Oče otrok (08.12.2022)

Elektronsko sporočilo

Oče obvešča center za socialno delo o enostranskih odločitvah matere otrok. Meni, da mater otrokom s svojim ravnanjem povzroča škodo.

Policijska postaja (09.12.2022)

KD zanemarjanje mladoletne osebe in surovo ravnanje – obvestilo in zaprosilo

Policijska postaja obvešča CSD o sumu kaznivega dejanja zanemarjanja mladoletne osebe in surovega ravnanja. Kaznivega dejanja je osumljen oče otrok, obenem pa policija CSD zaproša za posredovanje podatkov o družini.

Oče otrok (12.12.2022)

Elektronsko sporočilo

Oče obvešča center za socialno delo o domnevnih številnih škodljivih ravnanjih matere otrok. Meni, da mater za otroke ne skrbi ustrezno in jim s svojim ravnanjem povzroča škodo.

Oče otrok (14.12.2022)

Elektronsko sporočilo

Strokovno delavko, ki vodi postopek za podajo mnenja sodišču prosi za informacijo o terminu razgovora.

Center za socialno delo (14.12.2022)

Elektronsko sporočilo

Strokovna delavka, ki vodi postopek za podajo mnenja sodišču odgovori očetu, da nima termina za razgovor. Dobil ga bo, ko bo sodišče poslalo zaprosilo za podajo mnenja. Nato bo družina vključena v obravnavo.

Oče otrok (15.12.2022)

Elektronsko sporočilo

Sporoči, da razmišlja o predlogu za pregon na policijski postaji, saj nima stikov z otroci.

Oče otrok (19.12.2022)

Elektronsko sporočilo

Zaproša CSD za ukrepanje, smatra, da gre za namensko odtujevanje otrok s strani matere otrok.

Center za socialno delo (19.12.2022)

Zapisnik multidisciplinarnega timskega sestanka

Pri centru za socialno delo se ustanovi tim za obravnavo nasilja v predmetni družini. Sestavljajo ga predstavniki šole otrok, policije, Društva za nenasilno komunikacijo ter centra za socialno delo. Člani tima, na podlagi izmenjanih informacij ugotavljajo, da je oče otrok izvajal nasilje nad otroci in njihovo materjo in da je mati otroke, z umikom iz skupnega bivališča, ustrezno zaščitila. Izdelana je bila tudi ocena ogroženosti otrok in matere. Mati otrok sprejema vključitev v socialnovarstveno storitev, oče otrok ne.

Center za socialno delo (19.12.2022)

Zapis razgovora z mladoletnimi otroci

Kriminalistka policijske postaje na CSD opravi razgovor z mladoletnimi otroci. Ker sta starša podala kazenski ovadbi za zanemarjanje oziroma nasilje eden zoper drugega, je razgovor opravljen v prisotnosti strokovne delavke CSD.

Oče otrok (20.12.2022)

Elektronsko sporočilo

Obvešča CSD o predlogu materi za izvedbo stika z otroci. Sprašuje se o pravilnosti ravnanja matere otrok

Center za socialno delo (21.12.2022)

Elektronsko sporočilo

Strokovna delavka, ki vodi postopek za podajo mnenja sodišču o četu otrok pojasni pristojnosti sodišča, policije in CSD. Pojasni, da so dogovori veljavni le, če se strinjata oba starša. Predlaga, da naj oba starša stvari urejata po sodni poti in spoštujeta odločitve sodišča.

Oče otrok (21.12.2022)

Elektronsko sporočilo

Izraža dvom v nepristranskost in delo CSD, navaja domnevno škodljiva ravnanja matere za otroke. Strokovno delavko prosi, da preda materi informacije o zdravniškem pregledu otroka. Dodatne obtožbe matere.

Center za socialno delo (21.12.2022)

Elektronsko sporočilo

Strokovna delavka o četu odgovori, da bi bilo primerneje, če informacije o zdravniškem pregledu sam preda materi.

Center za socialno delo (21.12.2022)

Mnenje o ogroženosti osebe

CSD materi otrok izdaja potrdilo o izdelani oceni ogroženosti. Potrdilo mati potrebuje za uveljavljanje brezplačne pravne pomoči v postopkih, ki jih sodišče vodi v skladu z Zakonom o preprečevanju nasilja v družini. CSD potrjuje, da mati otrok potrebuje brezplačno pravno pomoč tudi za postopek urejanja družinskih razmerij po Družinskem zakoniku.

Oče otrok (23.12.2022)

Elektronsko sporočilo

Strokovno delavko naproša za posredovanje pri materi otrok, da bi prišlo do stika z otroci.

Center za socialno delo (23.12.2022)

Elektronsko sporočilo

Strokovna delavka odgovori o četu otrok, da je njegovo prošnjo za izvedbo stika posredovala materi otrok. Ponovno poudari, da je za urejanje starševskih razmerij pristojno sodišče in CSD še vedno ni prejel predloga staršev oziroma zaprosila sodišča za podajo mnenja.

Oče otrok (27.12.2022)

Elektronsko sporočilo

Strokovno delavko ponovno zaproša za pomoč pri izvedbi stika z otroci. Ponovne obtožbe matere za domnevno neustrezno ravnanje z otroci. Diskreditacija matere otrok. Obvešča strokovno delavko, da je na sodišče vložil predlog za ureditev razmerij.

Okrožno sodišče (28.12.2022)

Predlog in predlog za izdajo začasne odredbe

Sodišče CSD posreduje predlog očeta za dodelitev otrok v vzgojo in varstvo, ureditev stikov in določitev preživnine. Predlog vsebuje tudi predlog za izdajo začasne odredbe, za takojšnjo dodelitev otrok očetu zaradi domnevnega zanemarjanja in surovega ravnanja matere otrok.

Okrožno sodišče (28.12.2022)

Zaprosilo CSD za podajo mnenja v postopku varstva koristi otrok in izdaje začasne odredbe

Okrožno sodišče zaproša CSD za podajo mnenja, oče otrok je na pristojno sodišče vložil predlog za izdajo začasne odredbe ter predlog za dodelitev otrok v vzgojo in varstvo, določitev preživnine in stikov.

Oče otrok (28.12.2022)

Elektronsko sporočilo

Ponovna prošnja za pomoč pri izvedbi stika z otroci. Izraža skrb za otroke.

Center za socialno delo (28.12.2022)

Zapis razgovora

Na CSD pokliče oče otrok. V razgovoru razburjen, obtožbe na račun strokovne delavke in CSD. Od CSD zahteva takojšnje urejanje odprtih vprašanj glede otrok, strokovna delavka pojasni, da o tem odloča sodišče. Zaničljiv do dela CSD in policije. Ni pripravljen poslušati ali se pogovarjati.

Oče otrok (29.12.2022)

Elektronsko sporočilo

CSD zaproša za ugotavljanje ogroženosti otrok, svetovanje ali mediacijo za urejanje stikov z otroci. Ponovne obtožbe za škodljiva ravnanja matere otrok.

Oče otrok (29.12.2022)

Elektronsko sporočilo

Obtožbe matere za preprečevanje stikov. Izrazi željo, da CSD posreduje pri materi otrok.

Šola otrok (03.01.2023)

Uradni zaznamek o opravljenem pogovoru

Šola obvesti CSD o opravljenem pogovoru z očetom otrok glede odsotnosti otrok iz šole.

Šola otrok (04.01.2023)

Elektronsko sporočilo

Obvestilo CSD o opravljenem razgovoru z otroci. Otroci ne želijo stika z očetom.

Oče otrok (04.01.2023)

Elektronsko sporočilo

Oče strokovno delavko prosi, da mater otrok obvesti o novem terminu zdravniškega pregleda za otroka. Obtožbe matere.

Oče otrok (04.01.2023)

Elektronsko sporočilo

Oče pošlje domnevne dokaze o zanemarjanju otrok s strani matere in njenem nasilju nad njimi. Strokovni delavki, ki vodi postopek zaščite otrok sporoča, da ji bo na sodišču dokazal zanemarjanje s strani matere.

Center za socialno delo (04.01.2023)

Elektronsko sporočilo

Strokovna delavka, ki vodi postopek zaščite otrok očetu poda pojasnilo glede pristojnosti policije. Pojasni, da CSD ni ugotovil škodljivih ravnanj s strani matere otrok. Predlaga mu, da materi otrok sam preda informacije o zdravniškem pregledu.

Oče otrok (05.01.2023)

Elektronsko sporočilo

Obtožbe o pristranskosti CSD, dvom v delo CSD, izražanje nezaupanja v CSD.

Center za socialno delo (05.01.2023)

Zapis razgovora z mladoletnim otrokom

Strokovni delavki CSD opravita razgovor z otrokom na šoli otroka. Namen razgovora je pridobitev njegovega mnenja in želje glede družinske dinamike v postopku podaje mnenja sodišču o koristi otrok. Zapisana je vsebina razgovora in ugotovitve strokovnih delavk. Otrok izraža strah pred očetom, stikov z njim si ne želi imeti brez prisotnosti tretje osebe.

Center za socialno delo (05.01.2023)

Zapis razgovora z mladoletnim otrokom

Strokovni delavki CSD opravita razgovor z otrokom na šoli otroka. Namen razgovora je pridobitev njegovega mnenja in želje glede družinske dinamike v postopku podaje mnenja sodišču o koristi otrok. Zapisana je vsebina

razgovora in ugotovitve strokovnih delavk. Otrok izraža strah pred očetom, stikov z njim si ne želi imeti vendar meni, da jih mora imeti, ker je tako prav.

Center za socialno delo (05.01.2023)

Elektronsko sporočilo

Strokovna delavka, ki vodi postopek podaje mnenja na sodišče očeta obvesti, da je bil z otroci na šoli opravljen razgovor. Namen razgovora je bil pridobitev mnenja otrok glede trenutne družinske dinamike in razbremenitev otrok. Z vsebino razgovora bo CSD seznanil sodišče ob podaji mnenja glede koristi otrok.

Oče otrok (05.01.2023)

Elektronsko sporočilo

Obtožbe na račun matere otrok o neustreznem ravnanju, preprečevanju stikov. Obtožbe CSD o neustreznem ravnanju. Zahteva po telefonskem stiku z otroci.

Mati otrok (05.01.2023)

Elektronsko sporočilo

Obvestilo o incidentu pred šolo otrok. Mati očeta otrok psihično nasilna do matere otrok, fizično nasilna do enega od otrok.

Oče otrok (05.01.2023)

Elektronsko sporočilo

Izrazi željo, da je ob razgovoru z otroci prisotna zaupna oseba otrok. Želi, da se upoštevajo izjave, ki so jih otroci podali na policiji. Obtožbe na račun matere otrok.

Center za socialno delo (05.01.2023)

Elektronsko sporočilo

Strokovna delavka, ki vodi postopek zaščite otrok očetu pojasni naloge CSD, pojasni nepristranskost CSD in pristojnosti sodišča. Pozove ga k sodelovanju in spoštovanja dogovora, sklenjenega v šoli otrok. Ponudi mu svetovanje in vključitev v socialnovarstvene storitve.

Oče otrok (06.01.2023)

Elektronsko sporočilo

Izraža dvom v pristranskost CSD, obtožbe na račun matere otrok za odtujevanje otrok, dvomi v osebne lastnosti matere otrok, smatra jo za nemoralno. Strinja se z vključitvijo v socialnovarstvene storitve.

Oče otrok (06.01.2023)

Elektronsko sporočilo

Obvešča CSD, da je tega dne govoril z otroci pred šolo v prisotnosti matere otrok. Navaja domnevna neustrezna ravnanja matere otrok, od CSD pričakuje, da bo ukrepal zoper njo. Meni, da se mora boriti proti materi otrok in proti CSD.

Oče otrok (08.01.2023)

Elektronsko sporočilo

Ponovno navaja domnevno neustrezno ravnanje matere otrok. Meni, da CSD ni opravil svojega dela in storil veliko napak v škodo njega in otrok.

Policijska postaja (09.01.2023)

Obvestilo

Policijska postaja obvešča CSD, da so policisti posredovali ob očetovem prihodu pred šolo, kjer je želel priti v stik z otroci. Policijo so poklicali uslužbenci šole, saj oče ni spoštoval predhodno sklenjenega dogovora s šolo in CSD, da na šolo ne bo prihajal nenapovedano, predvsem pa zaradi tega, ker je med staršema prišlo do spora, ko je oče želel priti v stik z otroci, vendar otroci tega niso želeli, česar pa oče ni spoštoval. Policija pri posredovanju ni ugotovila kršitev javnega reda in miru.

Šola otrok (10.01.2023)

Zapisnik dogodkov v zadevi

Šola otrok obvešča CSD in policijsko postajo o več incidentih v tednu dni. Kljub dogovoru z očetom, da le-ta ne bo prihajal v šolo oče dogovora ne spoštuje. V šolo prihaja vsakodnevno, pred poukom čaka na otroke in z njimi želi vzpostaviti stik, čeprav otroci to zavračajo. Večkrat je morala posredovati policija.

Center za socialno delo (10.01.2023)

Elektronsko sporočilo

Strokovna delavka, pristojna za zaščito otrok in preprečevanje nasilja v družini očeta otrok povabi na razgovor, ki je namenjen seznanitvi z oceno ogroženosti otrok. Obenem ga obvešča, da bo, v skladu z njegovo željo, prejel vabilo za vključitev v socialnovarstveno storitev.

Oče otrok (11.01.2023)

Elektronsko sporočilo

Strokovni delavki, ki vodi postopek zaščite otrok, očita poslabšanje situacije z otroci. Obenem potrdi prihod na razgovor in ponovno zaproša za vključitev v socialnovarstveno storitev.

Center za socialno delo (11.01.2023)

Mnenje centra za socialno delo glede predlaganečasne odredbe

CSD okrožnemu sodišču pošlje odgovor na zaprosilo glede očetovega predloga za izdajočasne odredbe. Odgovor je sestavljen iz socialnega poročila, ugotovitev CSD in mnenja o največji koristi otrok. CSD sodišču

predlaga izdajo začasne odredbe s katero se otroci v vzgojo in varstvo zaupajo materi, z očetom otrok pa se določijo stiki po nadzorom, ki se izvajajo na CSD.

Center za socialno delo (12.01.2023)

Elektronsko sporočilo

Strokovna delavka, ki izvaja socialnovarstvene storitve, očetu otrok pošlje vabilo na razgovor, saj je oče izrazil željo po vključitvi.

Oče otrok (12.01.2023)

Elektronsko sporočilo

Strokovni delavki, ki izvaja socialnovarstvene storitve, potrdi prihod na razgovor.

Okrožno sodišče (12.01.2023)

Sklep o izreku ukrepov po Zakonu o preprečevanju nasilja v družini

Sodišče očetu otrok izreka ukrep prepovedi približevanja materi otrok in otrokom za obdobje 12 mesecev. Očetu je prepovedano približevanje na razdaljo manjšo od določene s sklepom, prepovedano navezovanje stika z materjo otrok in otroci prek telekomunikacijskih sredstev ali tretjih oseb, prepovedano mu je zadrževanje v okolici šole otrok, stanovanja, delovnega mesta matere otrok, skupno stanovanje je dolžan nemudoma prepustiti materi otrok v izključno rabo.

Oče otrok (16.01.2023)

Elektronsko sporočilo

Ponovne obtožbe na račun matere otrok, nemoralnost, odtujevanje otrok, povzročanje škode otrokom, trdi, da so vsi argumenti matere zrežirani in zlagani. Zanika izvajanje kakršnegakoli nasilja nad otroci in njihovo materjo.

Okrožno sodišče (20.01.2023)

Zaprosilo za dopolnitev mnenja o varstvu koristi otrok

Okrožno sodišče zaproša CSD za dopolnitev mnenja o varstvu koristi otrok, ali CSD že podano mnenje za izdajo začasne odredbe kakorkoli spreminja ali meni, da je zaradi varstva koristi otrok potrebno izdati začasno odredbo z drugo vrsto ukrepa.

Oče otrok (23.01.2023)

Elektronsko sporočilo

Očitki na račun CSD glede pristranskosti, povzročanja škode otrokom, iskanja krivcev, neopravljanja svojih nalog, nedelovanja v korist otrok, ipd.

Center za socialno delo (24.01.2023)

Elektronsko sporočilo

Strokovna delavka, pristojna za zaščito otrok odgovarja očetu, da je bil razgovor prekinjen zaradi njegove nepripravljenosti za konstruktivno sodelovanje. Pojasnjuje, da je bil namen razgovora seznanitev z oceno ogroženosti otrok in seznanitev z ravnanji očeta, za katera CSD ocenjuje, da niso usmerjena v korist otrok. Zavrača očitke o pristranskosti in sovražnosti zoper njega. Pojasni, da CSD ne zavzema strani temveč deluje v korist otrok. Pojasni, da razume njegovo videnje situacije, vendar vztrajanje pri lastnem stališču ne more biti konstruktivno. Poudari, da si bo CSD prizadeval za nadaljnje sodelovanje z njim, saj je to v največjo korist otrok, vendar je za to potrebna pripravljenost staršev.

Center za socialno delo (24.01.2023)

Mnenje centra za socialno delo glede predlagane začasne odredbe

CSD odgovarja sodišču, da vztraja na že podanem mnenju glede otrokovih koristi.

Center za socialno delo (24.01.2023)

Odgovor policiji

CSD policiji posreduje odgovor na zaprosilo. Socialno poročilo vsebuje informacije o nalogah, ki jih izvaja CSD, informacije o dogajanju v družini ter ugotovitve strokovnih delavk.

Oče otrok (25.01.2023)

Elektronsko sporočilo

CSD očita pristranskost, večje število strokovnih napak oziroma nestrokovnost, prikrivanje storjenih napak, povzročanje škode otrokom, itd. Navaja škodo otrokom, ki jo povzroča mati otrok. Obenem prosi za skupni razgovor z materjo otrok za dogovor glede stikov z otroci.

Center za socialno delo (25.01.2023)

Povzetek pogovora z očetom otrok

Zapis pogovora očeta s strokovno delavko, ki izvaja socialnovarstvene storitve.

Okrožno sodišče (31.01.2023)

Zaprosilo za poročilo in mnenje

Sodišče posreduje CSD ugovor očeta otrok na sklep o izreku ukrepa prepovedi približevanja in CSD zaproša za poročilo o stanju v družini, mnenje o ogroženosti otrok in njihove matere ter mnenje glede utemeljenosti in ustreznosti izrečenih ukrepov.

Okrožno sodišče (03.02.2023)

Sklep o začasni odredbi

Okrožno sodišče s sklepom določi izvajanje stikov pod nadzorom med očetom in otroci. Stiki pod nadzorom bodo potekali enkrat na štirinajst dni v prostorih centra za socialno delo ob navzočnosti strokovne osebe centra.

Center za socialno delo (09.02.2023)

Odgovor okrožnemu sodišču o utemeljenosti in ustreznosti izrečenih ukrepov po ZPND

CSD sodišču pošilja odgovor na zaprosilo. Socialno poročilo vsebuje informacije o nalogah, ki jih izvaja CSD, informacije o dogajanju v družini ter ugotovitve strokovnih delavk. CSD meni, da so izrečeni ukrepi utemeljeni in ustrezni, v povezavi s sklepom o začasni odredbi so tako zaščitene največje koristi mladoletnih otrok.

Center za socialno delo (13.02.2023)

Elektronsko sporočilo

Strokovna delavka, pristojna za izvajanje stikov pod nadzorom, povabi očeta na razgovor z namenom priprave na izvajanje stikov pod nadzorom.

Oče otrok (13.02.2023)

Elektronsko sporočilo

Oče otrok se zahvali za vabilo in potrdi udeležbo na razgovoru.

Center za socialno delo (14.02.2023)

Načrt izvajanja stikov pod nadzorom

Strokovna delavka, pristojna za izvajanje stikov pod nadzorom, z materjo otrok pripravi načrt izvajanja stikov pod nadzorom. V načrtu so opredeljeni termini stikov, prostor izvajanja, strokovna delavka, ki bo stike spremljala, osnovna organizacijska pravila, vsebina stikov in ravnanja staršev ter sodelovanje strokovnih delavcev.

Center za socialno delo (14.02.2023)

Zapis razgovora z mladoletnimi otroci

Strokovna delavka, pristojna za izvajanje stikov pod nadzorom, z otroci opravi razgovor glede izvedbe stika pod nadzorom. Otroci jasno in vztrajno zavračajo stik z očetom.

Center za socialno delo (14.02.2023)

Zapis razgovora z materjo otrok

Poleg načrta izvajanja stikov pod nadzorom strokovna delavka in mati otrok pripravita tudi varnostni načrt, saj je v veljavi ukrep prepovedi približevanja očeta njej in otrokom. Tudi mater otrok pove, da je otroke težko prepričala, da pridejo na razgovor na CSD, stike z očetom zavračajo.

Center za socialno delo (15.02.2023)

Zapis razgovora z očetom otrok

Strokovna delavka, pristojna za izvajanje stikov pod nadzorom, očeta seznani z načinom izvedbe stika, saj je potrebno upoštevati ukrep prepovedi približevanja. Očeta otrok seznani s pravico otrok, da stik zavrnejo. Oče navaja domnevno vprašljiva ravnanja matere, odgovornost za situacijo prelaga na CSD, meni, da je CSD pristranski. Strokovna delavka ga usmeri v spoštovanje sklepov sodišča in uporabo pravnih sredstev.

Center za socialno delo (15.02.2023)

Načrt izvajanja stikov pod nadzorom

Strokovna delavka, pristojna za izvajanje stikov pod nadzorom, s sodelovanjem še ene strokovne delavke, z očetom otrok pripravi načrt izvajanja stikov pod nadzorom. Načrt obsega iste sestavine kot so navedene pri načrtu z materjo otrok.

Center za socialno delo (15.02.2023)

Zapis o poteku stikov pod nadzorom in zaznana opažanja strokovnega delavca

Otroci kljub spodbudam strokovne delavke in matere na stik z očetom nočejo, zato strokovna delavka očetu sporoči, da otroci ne želijo stika z njim. Oče meni, da bo moral CSD marsikaj popraviti za nazaj, saj meni, da je CSD odgovoren za nastalo situacijo. Meni, da je zavračanje stikov posledica manipulacije matere otrok, kar CSD podpira. Strokovna delavka mu pojasni, da CSD dela v smeri koristi otrok in da so bili kot družina obravnavani celostno in timsko.

Center za socialno delo (17.02.2023)

Povzetek pogovora z očetom otrok

Zapis pogovora očeta s strokovno delavko, ki izvaja socialnovarstvene storitve. Do sklenitve dogovora o izvajanju storitve ne pride.

Oče otrok (20.02.2023)

Elektronsko sporočilo

Oče CSD ponovno obtoži pristranskosti, nestrokovnosti, ipd. Meni, da je CSD kriv za nastalo situacijo. Strokovne delavke obtoži pristranskosti, prikrivanja in izogibanja odgovornosti.

Center za socialno delo (22.02.2023)

Zapis razgovora z mladoletnimi otroci

Strokovni delavki, pristojni za izvajanje stikov pod nadzorom in zaščito otrok, z otroci opravita nov razgovor glede izvedbe stika pod nadzorom. Otroci še vedno vztrajno zavračajo stik z očetom, ponovno je zaznana stiska in čustvena vznemirjenost otrok.

Center za socialno delo (22.02.2023)

Zapis razgovora z materjo otrok

Mati otrok pove, da otroke spodbuja k stiku z očetom, vendar stik otroci zavračajo. Z otroci je vključena v program Društva za nenasilno komunikacijo, otroci so vključeni v strokovno pomoč. Otroci so en termin izpustili, saj jih je pred zgradbo čakal oče in zato na srečanje niso šli. Strokovna delavka materi predlaga vključitev otrok v zagovorništvo pri Varuhu človekovih pravic s čimer se mati strinja.

Center za socialno delo (24.02.2023)

Elektronsko sporočilo

Strokovna delavka, pristojna za izvajanje stikov pod nadzorom, očetu ponovno pojasni naloge CSD glede varovanja koristi otrok, nepristranskost CSD, odgovornost staršev, ipd. Podrobneje pojasni pravice otrok v postopkih in upoštevanje le-teh s strani CSD in sodišča. Ponovno pojasni pristojnosti CSD in sodišča. Očetu zagotavlja, da CSD ravna nepristransko in enako v vseh postopkih. Izrazi tudi razumevanje njegovega doživljanja. Očetu pojasni spodbujanje otrok k izvedbi stika ter omejitve tovrstnega vzpodbujanja zaradi nevarnosti sekundarne viktimizacije in spoštovanja pravic otrok. Pojasni tudi dolžnost poročanja sodišču o izvedbi stikov. Očetu predlaga postavitve zagovornika otrok s strani Varuha človekovih pravic RS

Oče otrok (24.02.2023)

Elektronsko sporočilo

Pošilja izpolnjeno soglasje za postavitve zagovornika otrokom. Obtožbe CSD nevstnega ravnanja in pristranskosti, smatra, da je CSD kriv, da je prišlo do izreka ukrepa prepovedi približevanja. CSD in mater smatra za odgovorne za škodo, ki je nastala otrokom. Pozove CSD, da le-ta prevzame skrbništvo nad otroci.

Oče otrok (01.03.2023)

Elektronsko sporočilo

Oče strokovno delavko, pristojno za izvajanje stikov pod nadzorom, prosi za potrditev izvedbe stika pod nadzorom.

Center za socialno delo (01.03.2023)

Elektronsko sporočilo

Strokovna delavka, pristojna za izvajanje stikov pod nadzorom, očetu sporoči, da je z materjo otrok dogovorjeno, da le-te na stik pripelje. Otroke bo poskušala spodbuditi, da se stika udeležijo.

Center za socialno delo (01.03.2023)

Zapis o poteku stikov pod nadzorom in zaznana opažanja strokovnega delavca

Oče navaja lastno slabo počutje, ker mu je CSD odvzel otroke. Ponovno mu je pojasnjeno, da o koristih otrok odloča sodišče. Oče meni, da bi CSD moral otroke odvzeti materi. Sebe smatra za žrtev in izraža prepričanje, da mu je CSD po krivici odvzel otroke. Strokovna delavka mu ponovno predlaga, da poda pritožbo na sklepe sodišča. Otroci ponovno zavrnejo stik z očetom. V izogib sekundarne viktimizacije strokovna delavka na otroke ne vrši pritiska in spoštuje njihovo jasno izraženo voljo. Ko strokovna delavka očetu pove, da otroci ne želijo priti na stik, oče vstane in odide, pogovora ne želi nadaljevati.

Center za socialno delo (02.03.2023)

Poročilo centra za socialno delo o izvajanju stikov pod nadzorom ter predlog za spremembo začasne odredbe o stikih

CSD na okrožno sodišče pošilja poročilo o stikih pod nadzorom, obenem pa sodišču predlaga spremembo začasne odredbe na način začasne ukinitve stikov z očetom, saj strokovni tim zaznava pristno stisko otrok, ukrep pa je namenjen preprečevanju nastanka dodatne škode otrokom.

Oče otrok (10.03.2023)

Elektronsko sporočilo

Oče smatra, da strokovna delavka ni vzpodbujala otrok, da bi do stika prišlo. Smatra, da CSD vzpodbuja odtujevanje otrok s strani matere otrok. Ponovno predlaga, da CSD prevzame skrbništvo nad otroci.

Center za socialno delo (10.03.2023)

Elektronsko sporočilo

Strokovna delavka, pristojna za izvajanje stikov pod nadzorom, očetu odgovori, da CSD dela v smeri največje koristi otrok. Otroci so bili vzpodbujani, vendar na stik niso želeli. Načrt izvajanja stikov je prilagojen izrečenemu ukrepu prepovedi približevanja nasproti otrokom in njihovi materi. CSD poroča sodišču, sodišče pa odloča o koristi otrok. Očetu še pojasni, da lahko zgolj sodišče odloči, da se otroci staršem odvzamejo, če sodišče oceni, da sta oba starša ogrožujoča za otroke.

Oče otrok (12.03.2023)

Elektronsko sporočilo

Ponovne obtožbe CSD o pristranskosti, meni, da CSD in mati otrok le-tem povzročajo škodo. Zanima, da bi kdaj izvajal nasilje, ukrep prepovedi približevanja je bil po njegovem mnenju izrečen zaradi napačnih in koordiniranih izjav strokovne delavke.

Okrožno sodišče (13.03.2023)

Sklep o začasni odredbi

Okrožno sodišče spremeni predhodni sklep o začasni odredbi, očetu otrok se začasno odvzame pravica do stikov z otroci.

Oče otrok (16.03.2023)

Elektronsko sporočilo

Izraža njegovo presenečenje ob prihodu na CSD ob seznanitvi o sklepu o odvzemu pravice do stika, sklepa sam ni prejel. Izraža dvom, ali je bil sklep sploh izdan. Dvomi v pripravljenost strokovne delavke, da bi se stik izvedel, meni, da je ravnanje strokovne delavke nestrokovno in da je prekoračila pooblastila. Dvomi v pravilnost mnjenja, ki ga je CSD podal sodišču. Meni, da je CSD povsem odpovedal in situacijo zgolj poslabšuje.

Center za socialno delo (17.03.2023)

Elektronsko sporočilo

Strokovna delavka, pristojna za izvajanje stikov pod nadzorom, očetu ponovno pojasni, da je oceno izdelal strokovni tim CSD. Otroci stike zavračajo kljub predhodnim pripravam ter spodbudam s strani njihove matere in strokovne delavke. Očetu predlaga uporabo pravnih sredstev, če se z odločitvami sodišča ne strinja.

Oče otrok (18.03.2023)

Elektronsko sporočilo

Oče otrok strokovni delavki odgovarja, da je ravnal ustrezno, skladno z navodili CSD, vendar pa je CSD neutemeljeno podpiral neustrezna ravnanja s strani matere otrok. CSD obtoži, da mu je le-ta ponovno odvzel otroke.

Center za socialno delo (20.03.2023)

Elektronsko sporočilo

Strokovna delavka očetu posreduje informacije glede izvajanja strokovne pomoči otrokom.

Oče otrok (22.03.2023)

Elektronsko sporočilo

Oče strokovni delavki odgovori, da je zelo zadovoljen, da otroci prejemajo ustrezno strokovno pomoč. Obenem izpostavi svojo zamero do CSD, ki je s podajo mnenja botroval odvzemu pravice do stikov.

Oče otrok (22.03.2023)

Elektronsko sporočilo

Meni, da bi bilo primerno, če CSD predlaga sodišču nadaljevanje stikov z otroci. Meni, da se stiki ne izvajajo zaradi ciljev matere otrok. Znanci naj bi mu sporočili, da so videli otroke, kako hodijo sami peš iz šole, kar po njegovem mnenju kaže na neustrezno skrb matere.

Center za socialno delo (27.03.2022)

Zapis razgovora z materjo otrok v okviru socialnovarstvene storitve

Povzetek pogovora med materjo otrok in strokovno delavko v okviru socialnovarstvene storitve.

Okrožno sodišče (19.04.2023)

Ugovor na začasno odredbo

Okrožno sodišče CSD pošilja ugovor na začasno odredbo, ki ga je vložil oče. Okrožno sodišče CSD kot zakonitega udeleženca postopka poziva, da se o ugovoru izjavi.

Varuh človekovih pravic RS (20.04.2023)

Obvestilo o postavitvi zagovornika otrok

Obvestilo okrožnemu sodišču, da je Varuh človekovih pravic RS, na pobudo centra za socialno delo, mladoletnim otrokom postavil zagovornika otrok z namenom nudenja psihosocialne pomoči in opore, da bodo lahko izražali svoja mnenja in želje v postopkih.

Center za socialno delo (25.04.2023)

Odgovor centra za socialno delo na ugovor predlagatelja

CSD okrožnemu sodišču pošilja odgovor na poziv. CSD okrožno sodišče obvešča, da vztraja na že podanem mnenju glede koristi otrok.

Sodni postopki še niso zaključeni zaradi ugovorov, ki jih je vložil oče otrok, poleg tega je sodišče do sedaj o varstvu koristi otrok odločilo zgolj z dvema začasnim odredbama, dokončne odločitve pa še ni sprejelo.

Priloga B: Kronologija dogodkov

Datum	Dogodki na strani matere otrok	Dogodki na strani očeta otrok	Dogodki na strani CSD	Dogodki na strani drugih institucij/organizacij
10.08.2022	Zaprosilo za vključitev v predhodno svetovanje pri centru za socialno delo pred začetkom postopka o zakonskem sporu/za varstvo koristi otroka v skladu z določili družinskega zakonika			
19.08.2022		Zaprosilo za vključitev v predhodno svetovanje pri centru za socialno delo pred začetkom postopka o zakonskem sporu/za varstvo koristi otroka v skladu z določili družinskega zakonika		
08.09.2022				Policijska postaja - obvestilo o zaznavi nasilja v družini
12.09.2022			Vabilo v predhodno svetovanje materi otrok	
12.09.2022			Vabilo v predhodno svetovanje očetu otrok	
05.10.2022			Izjava pred sklenitvijo dogovora – mati otrok	

10.10.2022		Elektronsko sporočilo		
12.10.2022			Vabilo materi otrok – razgovor – SV storitev	
19.10.2022			Povzetek razgovora z materjo otrok	
19.10.2022			Elektronsko sporočilo – znotraj CSD	
19.10.2022			Elektronsko sporočilo – znotraj CSD	
20.10.2022			Zapis nujnega tima	
27.10.2022			Povzetek razgovora z mladoletnim otrokom	
27.10.2022			Povzetek razgovora z mladoletnim otrokom	
27.10.2022			Dogovor o zagotavljanju socialnovarstvene storitve	
27.10.2022			Zapis razgovora z materjo otrok v okviru socialnovarstvene storitve	
28.10.2022				Šola otrok – elektronsko sporočilo
29.10.2022			Zapisnik	
16.11.2022			Zapis razgovora z materjo otrok v okviru socialnovarstvene storitve	
28.11.2022				Društvo za nenasilno komunikacijo – obvestilo o nasilju nad materjo otrok in otroci
30.11.2022				Policijska postaja – obvestilo in zaprosilo
30.11.2022			Zapis razgovora z materjo otrok v okviru socialnovarstvene storitve	
08.12.2022			Vabilo na multidisciplinarni timski sestanek	
08.12.2022		Elektronsko sporočilo		
09.12.2022				Policijska postaja – obvestilo in zaprosilo
12.12.2022		Elektronsko sporočilo		
14.12.2022		Elektronsko sporočilo		
14.12.2022			Elektronsko sporočilo očetu	
15.12.2022		Elektronsko sporočilo		
19.12.2022		Elektronsko sporočilo		

19.12.2022			Zapisnik multidisciplinarnega timskega sestanka	
19.12.2022			Zapis razgovora z mladoletnimi otroci	
20.12.2022		Elektronsko sporočilo		
21.12.2022			Elektronsko sporočilo očetu	
21.12.2022		Elektronsko sporočilo		
21.12.2022			Elektronsko sporočilo očetu	
21.12.2022			Mnenje o ogroženosti osebe	
23.12.2022		Elektronsko sporočilo		
23.12.2022			Elektronsko sporočilo očetu	
27.12.2022		Elektronsko sporočilo		
28.12.2022				Okrožno sodišče - predlog in predlog za izdajo začasne odredbe
28.12.2022				Okrožno sodišče - zaprosilo CSD za podajo mnenja v postopku varstva koristi otrok in izdaje začasne odredbe
28.12.2022		Elektronsko sporočilo		
28.12.2022			Zapis razgovora z očetom	
29.12.2022		Elektronsko sporočilo		
29.12.2022		Elektronsko sporočilo		
03.01.2023				Šola otrok - uradni zaznamek o opravljenem pogovoru
04.01.2023				Šola otrok – elektronsko sporočilo
04.01.2023		Elektronsko sporočilo		
04.01.2023		Elektronsko sporočilo		
04.01.2023			Elektronsko sporočilo očetu	
05.01.2023		Elektronsko sporočilo		
05.01.2023			Zapis razgovora z mladoletnim otrokom	
05.01.2023			Zapis razgovora z mladoletnim otrokom	
05.01.2023			Elektronsko sporočilo očetu	

05.01.2023		Elektronsko sporočilo		
05.01.2023	Elektronsko sporočilo			
05.01.2023		Elektronsko sporočilo		
05.01.2023			Elektronsko sporočilo očetu	
06.01.2023		Elektronsko sporočilo		
06.01.2023		Elektronsko sporočilo		
08.01.2023		Elektronsko sporočilo		
09.01.2023				Policijska postaja - obvestilo
10.01.2023				Šola otrok - zapisnik dogodkov v zadevi
10.01.2023			Elektronsko sporočilo očetu	
11.01.2023		Elektronsko sporočilo		
11.01.2023			Mnenje centra za socialno delo glede predlagane začasne odredbe	
12.01.2023			Elektronsko sporočilo očetu	
12.01.2023		Elektronsko sporočilo		
12.01.2023				Okrožno sodišče - sklep o izreku ukrepov po Zakonu o preprečevanju nasilja v družini
16.01.2023		Elektronsko sporočilo		
20.01.2023				Okrožno sodišče - zaprosilo za dopolnitev mnenja o varstvu koristi otrok
23.01.2023		Elektronsko sporočilo		
24.01.2023			Elektronsko sporočilo očetu	
24.01.2023			Mnenje centra za socialno delo glede predlagane začasne odredbe	
24.01.2023			Odgovor policiji	
25.01.2023		Elektronsko sporočilo		
25.01.2023			Povzetek pogovora z očetom otrok	
31.01.2023				Okrožno sodišče - zaprosilo za poročilo in mnenje

03.02.2023				Okrožno sodišče - sklep o začasni odredbi
09.02.2023			Odgovor okrožnemu sodišču o utemeljenosti in ustreznosti izrečenih ukrepov po ZPND	
13.02.2023			Elektronsko sporočilo očetu otrok	
13.02.2023		Elektronsko sporočilo		
14.02.2023			Načrt izvajanja stikov pod nadzorom – mati otrok	
14.02.2023			Zapis razgovora z mladoletnimi otroci	
14.02.2023			Zapis razgovora z materjo otrok	
15.02.2023			Zapis razgovora z očetom otrok	
15.02.2023			Načrt izvajanja stikov pod nadzorom – oče otrok	
15.02.2023			Zapis o poteku stikov pod nadzorom in zaznana opažanja strokovnega delavca	
17.02.2023			Povzetek pogovora z očetom otrok	
20.02.2023		Elektronsko sporočilo		
22.02.2023			Zapis razgovora z mladoletnimi otroci	
22.02.2023			Zapis razgovora z materjo otrok	
24.02.2023			Elektronsko sporočilo očetu otrok	
24.02.2023		Elektronsko sporočilo		
01.03.2023		Elektronsko sporočilo		
01.03.2023			Elektronsko sporočilo očetu otrok	
01.03.2023			Zapis o poteku stikov pod nadzorom in zaznana opažanja strokovnega delavca	
02.03.2023			Poročilo centra za socialno delo o izvajanju stikov pod nadzorom ter predlog za spremembo začasne odredbe o stikih	
10.03.2023		Elektronsko sporočilo		
10.03.2023			Elektronsko sporočilo očetu otrok	

12.03.2023		Elektronsko sporočilo		
13.03.2023				Okrožno sodišče - Sklep o začasni odredbi
16.03.2023		Elektronsko sporočilo		
17.03.2023			Elektronsko sporočilo očetu otrok	
18.03.2023		Elektronsko sporočilo		
20.03.2023			Elektronsko sporočilo očetu otrok	
22.03.2023		Elektronsko sporočilo		
22.03.2023		Elektronsko sporočilo		
27.03.2023			Zapis razgovora z materjo otrok v okviru socialnovarstvene storitve	
19.04.2023				Okrožno sodišče - ugovor na začasno odredbo
20.04.2023				Varuh človekovih pravic RS - Obvestilo o postavitvi zagovornika otrok
25.04.2023			Odgovor centra za socialno delo na ugovor predlagatelja	

Priloga C: Smernice za intervju

- Ali menite, da se pri svojem delu pogosteje srečujete s prostovoljnimi ali neprostovoljnimi uporabniki?
- Kako bi opredelili neprostovoljne uporabnike glede na vaše področje dela?
- Ali menite, da obstaja razlika med žrtvami in povzročitelji nasilja glede naklonjenosti sodelovanja s CSD? Če da, kakšna?
- Kako vzpostavljate delovni odnos z neprostovoljnimi uporabniki?
- Kako pride do instrumentalne definicije problema pri delu z neprostovoljnimi uporabniki?
- Katere metode dela uporabljate pri delu z neprostovoljnimi uporabniki?
- Ali menite, da so metode socialnega dela z družino ustrezne za delo z neprostovoljnimi uporabniki? Zakaj?
- S kakšnimi težavami se srečujete pri delu z neprostovoljnimi uporabniki?
- Kako skušate razreševati težave pri delu z neprostovoljnimi uporabniki?
- Ali zaznavate dvojnost vloge strokovnega delavca pri svojem delu? Kako?
- Ali menite, da ja dvojnost vloge prednost ali slabost pri delu z neprostovoljnimi uporabniki? Zakaj?
- Ali pri svojem delu kdaj zaznate, da je prišlo do t.i. preobrazbe uporabnika iz neprostovoljnega v prostovoljnega? Kako do tega pride?
- Ali menite, da bi potrebovali dodatna znanja za delo z neprostovoljnimi uporabniki?

Priloga D: Odprto kodiranje

Št. Izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
A1	Na področju družinskega svetovanja lahko ločim dve situaciji oziroma nalogi, ki jih opravljamo.	Izvajanje različnih nalog	Naloge CSD	Delo CSD
A2	Ena je predhodno svetovanje, kjer sta predlagatelja dejansko eden ali oba uporabnika ali stranki.	Eden ali oba kot predlagatelja	Prostovoljna vključitev	Prostovoljnost vključitve
A3	V zadnjih letih opažam, tri leta, odkar sem na tem področju, iz leta v leto različno.	Razlike med posameznimi leti	Zaznane spremembe	Prostovoljnost vključitve
A4	V času epidemije in pokoronskem času je bilo več uporabnikov oziroma strank, ko sta bila oba predlagatelja, oziroma sta prišla že pripravljena.	Več pripravljenosti v času epidemije	Zaznane spremembe	Prostovoljnost vključitve
A5	...takrat so prihajali večinoma v strinjanju...	Več pripravljenosti v času epidemije	Zaznane spremembe	Prostovoljnost vključitve
A6	V letu 2022 je bilo malo razlike...	Sprememba v letu 2022	Zaznane spremembe	Prostovoljnost vključitve
A7	...predlagatelj je večinoma eden od partnerjev, drugi je povabljen...	Vabljeni uporabnik	Neprostopoljna vključitev	Prostovoljnost vključitve
A8	...velikokrat se je zgodilo, da drugi dejansko ni bil pripravljen na razvezo...	Nepripravljenost na razvezo	Neprostopoljna vključitev	Prostovoljnost vključitve
A9	...da je to neprostopoljni uporabnik, ker je bil povabljen na neko srečanje na centru na podlagi predlagatelja, drugega partnerja...	Vabljeni uporabnik	Neprostopoljna vključitev	Prostovoljnost vključitve
A10	...in je ali ni prišel na to srečanje.	Odločitev za nesodelovanje	Možnost izbire	Prostovoljnost vključitve
A11	zadnje leto je več neprostopoljnih uporabnikov.	Sprememba v zadnjem letu	Zaznane spremembe	Prostovoljnost vključitve
A12	Potem pa imamo seveda posledico tega, kjer se bivša partnerja ne strinjata glede urejanja.	Nestrinjanje med bivšima partnerjema	Nestrinjanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
A13	Posledica je seveda postopek na sodišču.	Postopek na sodišču kot posledica nestrinjanja med bivšima partnerjema	Nestrinjanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
A14	...ker ima eden od predlagateljev interes, da se to uredi, torej ima interes, da se razveže.	Različni interesi bivših partnerjev	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje

A15	Ali je druga stranka, torej tista, ki se ne strinja z razvezo ali razpadom, oziroma, da se ne strinja z načinom ureditve koristi otrok ob razpadu zveze.	Nestrinjanje med bivšima partnerjema	Nestrinjanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
A16	NeprostoVOLJNI uporabniki tu seveda so, čeprav se postopek vedno začne na podlagi predloga strank.	NeprostoVOLJnost kljub začetku na predlog strank	NeprostoVOLjna vključitev	ProstoVOLJnost vključitve
A17	Da, seveda obstaja razlika...	Razlike v motiviranosti	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
A18	...zaradi tega, ker imamo spet dve različni situaciji na področju družinskega svetovanja.	Različni situaciji na področju družinskega svetovanja	Naloge CSD	Delo CSD
A19	...da je nekdo kot žrtev v podrejeni poziciji, razmerja moči niso enaka...	Neenakost moči med zakoncema	Neenakost moči	Nasilje v družini
A20	...kar se izpostavi že v svetovalnem razgovoru, kjer to svetovalec oziroma socialni delavec opazi.	Opažanja strokovnega delavca	Vidik institucije	Vidiki udeležениh
A21	...potem tukaj ne urejamo tega...	Omejitve področja dela	Delitev nalog	Delo CSD
A22	...ampak poskušamo svetovati, da pride do nekega sporazuma, čeprav večinoma ne pride.	Svetovanje s ciljem sporauma	Sklepanje dogovorov	Metode dela
A23	Če je nekdo v podrejenem položaju se velikokrat situaciji oziroma predlogu nekoga drugega, partnerja prilagodi...	Prilagajanje predlogu partnerja	Neenakost moči	Nasilje v družini
A24	...samo da se situacija razreši čim prej.	Želja po čimprejšnji spremembi	Motivacije za spremembo	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
A25	Povzročitelji pa, tudi če so obravnavani na drugem področju, področju zaščite...	Obravnava na različnih področjih	Delitev nalog	Delo CSD
A26	...kjer že pride do nekega konfliktnega ali agresivnega dejanja...	Agresivno dejanje	Ogrožanje drugih	Nasilje v družini
A27	...kjer policija že opravi svoje postopke in naloge...	Polijske naloge ni postopki	Naloge drugih institucij	Delo CSD
A28	... in obvesti center...	Obveščanje policije	Naloge drugih institucij	Delo CSD
A29	...in potem je ta družina obravnavana na področju ogroženih otrok.	Obravnava na področju zaščite otrok	Delitev nalog	Delo CSD
A30	Posledica je ta, da eden, drugi ali oba podata predlog za razpad zveze ali razvezo in za ureditev koristi otrok.	Razveza kot posledica nasilja v družini	Posledice nasilja v družini	Nasilje v družini
A31	Povzročitelji potem, ko center timsko prepozna	Opažanja strokovnega delavca	Vidik institucije	Vidiki udeležениh

	eno od strank kot povzročitelja nasilja...			
A32	...že v tem krogu je težko, da bi ta isti povzročitelj priznal, da je povzročitelj ali pa sprejel to ugotovitev centra...	Nestrinjanje z ugotovitvami institucije	Nestrinjanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
A33	...ker smo uporabnike skozi svoje postopke dolžni seznaniti s tem, kaj smo ugotovili in kakšno je naše mnenje.	Dolžnost seznanjanja uporabnikov z ugotovitvami	Informiranje uporabnikov	Metode dela
A34	Imamo pa različne vrste povzročiteljev.	Obstoj različnih vrst povzročiteljev nasilja	Vrste povzročiteljev nasilja	Nasilje v družini
A35	Eni so ti, ki nimajo absolutno nobenega interesa, želje in moči ali pa orodja, da bi priznali, da povzročajo nasilje, torej nimajo uvida v to...	Odsotnost uvida	Uvid v ravnanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
A36	... ali pa imamo tiste druge, ki priznajo...	Prisotnost uvida	Uvid v ravnanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
A37	... in ugotovimo, da je to nasilje posledica starševske nemoči ali pa partnerske in osebne nemoči.	Izvajanje nasilja kot izraz nemoči	Vsebinska definicija problema	Instrumentalna definicija problema
A38	Metode dela oziroma način vzpostavljanja odnosa je po navadi enak.	Običajno enak način	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Delovni odnos
A39	...uporabljam določene metode in tehnike, ki se vežejo na verbalno in neverbalno komunikacijo...	Tehnike verbalne in neverbalne komunikacije	Komunikacijske tehnike	Metode dela
A40	...da dejansko prepoznam kdo je recimo povzročitelj ali kdo je nekdo, ki dejansko ne sprejema razveze, oziroma kjer dejansko ne bo prišlo do nekega premika.	Opažanja strokovnega delavca	Vidik institucije	Vidiki udeležениh
A41	Torej so že neki določeni znaki, kjer prepoznam...	Prepoznavanje znakov	Vidik institucije	Vidiki udeležениh
A42	... da je moje delo, da predstavim naloge centra, področje, postopek na sodišču, to je vedno uvod v to situacijo.	Informiranje o nalogah CSD	Informiranje uporabnikov	Metode dela
A43	V svetovalnem razgovoru se potem vedno vzpostavi neka verbalna dinamika med strankami in med svetovalcem...	Vzpostavitev dinamike med strankami in svetovalcem	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Delovni odnos
A44	...in naloga je, da prepoznam tistega, ki zna prepoznati potrebe otrok in ki se na njih ustrezno odziva.	Prepoznavanje ustreznega starševstva	Vidik institucije	Vidiki udeležениh

A45	Že v svetovalnem razgovoru moraš seznaniti stranke s tem, kar si ugotovil iz tega razgovora...	Seznanjanje z ugotovitvami	Informiranje uporabnikov	Metode dela
A46	... oziroma svetuješ kako naprej...	Svetovanje za nadaljnja ravnanja	Znanje za ravnanje	Metode dela
A47	... in že tu prihaja do težav.	Pojavljanje težav v delovnem odnosu	Težave v delovnem odnosu	Delovni odnos
A48	V družinskem svetovanju je naša glavna naloga, da uporabljamo metode in tehnike, da pride do sporazuma, to je cilj...	Usmerjenost v sporazum	Sklepanje dogovorov	Metode dela
A49	... ker je sporazum med staršema ob razpadu ali razvezi največja korist otrok.	Sporazum kot največja korist otrok	Sklepanje dogovorov	Metode dela
A50	Iz svetovalnega razgovora, ki traja najmanj dve uri, pogosto pa še dlje in ne samo enkrat, lahko tudi dvakrat ali trikrat...	Trajanje svetovalnega razgovora glede na potrebe	Vzdrževanje delovnega odnosa	Delovni odnos
A51	... ugotovim, da bi stranke govorile, saj je včasih to prvi razgovor med njima pa razpadu.	Identifikacija potreb strank	Vsebinska definicija problema	Instrumentalna definicija problema
A52	Doma oziroma v zasebnem življenju se ne pogovarjajo zaradi svojih travm,...	Vpliv travme na (ne)komunikacijo	Vpliv travme	Metode dela
A53	... in potem izkoristijo ta prostor, da pride do razreševanja njihove situacije...	Izkoriščanje prostora za razreševanje situacije	Etika udeležnosti	Metode dela
A54	... in včasih stranke sprejmejo, da pridejo še drugič in tretjič...	Sprejemanje možnosti dodatnih srečanj	Vzdrževanje delovnega odnosa	Delovni odnos
A55	... ker se s temi koncepti, kaj je postopek na centru, kaj je postopek na sodišču, kaj so koristi otrok, prvič srečajo	Informiranje o postopkih	Informiranje uporabnikov	Metode dela
A56	So pa tudi druge situacije, kjer oba vztrajata na svojem,...	Nestrinjanje med bivšima partnerjema	Nestrinjanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
A57	... in potem skuša svetovallec z dodatnimi termini...	Podaljševanje procesa	Vzdrževanje delovnega odnosa	Delovni odnos
A58	... in je to že nek pokazatelj, če hoče stranka priti še drugič in tretjič, ne glede kakšen je njegov interes, ker naposled se ta interes pokaže...	Interesi uporabnikov	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
A59	... na tak način skušamo stranko obdržati v postopku in zato ponudimo več terminov...	Ponujanje dodatnih terminov z namenom obdržati stranko	Vzdrževanje delovnega odnosa	Delovni odnos

A60	To prepoznavamo kot dober znak, da želijo priti.	Želja po sodelovanju	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
A61	V svetovalnem razgovoru ena stranka pove eno, druga stranka pove drugo.	Nestrinjanje med bivšima partnerjema	Nestrinjanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
A62	Obe stranki seznanimo s tem, da center ni tukaj za ugotavljanje kaj je resnica, kaj je laž ali za zbiranje dokazov in dokazovanje nečesa, za to je policija in sodišče.	Informiranje o nalogah CSD	Informiranje uporabnikov	Metode dela
A63	... vseeno pa vsaki stranki povem, da jim verjamem, da vsaka stranka pove svojo resnico...	Razumevanje	Osebnostno vodenje	Metode dela
A64	... vendar jim poudarim, da sta to dve različni resnici.	Poudarek na subjektivnosti videnj	Vidik institucije	Vidiki udeležencev
A65	Včasih od svetovalnega delavca pričakujejo, da se izpostavi na način, da bo rekel »Vi lažete!« ali pa »Vi govorite resnico!«...	Pričakovanja do zavzemanja strani	Iskanje krivcev	Vidiki udeležencev
A66	... kar pa absolutno poudarim, da se to ne bo zgodilo.	Pozicija nevtralnosti	Vidik institucije	Vidiki udeležencev
A67	Povem pa, da med enim in drugim kar sem slišala in kar je iz naših izkušenj, našega znanja in perspektive otroka ustrezna rešitev za korist otroka.	Deljenje izkušenj	Osebnostno vodenje	Metode dela
A68	In tukaj se potem izpostavlja, kaj je boljša starševska kapaciteta, kaj je boljše prepoznavanje razvojnih potreb otroka in kaj je boljše reševanje teh istih potreb. Tukaj se izlušči, kateri starš je bolj primeren.	Prepoznavanje ustreznega starševstva	Vidik institucije	Vidiki udeležencev
A69	Ker imamo situacijo, ko je eden od partnerjev pri razgovoru neprostoovoljno...	Neprostoovoljno sodelovanje v razgovoru	Neprostoovoljna vključitev	Prostoovoljnost vključitve
A70	...je najprej informiranje, potrebno je podati vse informacije...	Začetno informiranje	Informiranje uporabnikov	Metode dela
A71	...potem pa je svetovanje...	Svetovanje	Znanje za ravnanje	Metode dela
A72	... metoda poslušanja, slišanja, razumevanja...	Prisotnost	Etika udeležencev	Metode dela
A73	... iskanje kompromisa in konsenza med strankami, tukaj uporabljam metodo mediacije...	Možnost sklepanja dogovora, strinjanje, mediacija, pogajanje	Sklepanje dogovorov	Metode dela

A74	...potem uporabljam povzemanje, prevajanja, iz tega kar je bilo povedano povem, kaj sem jaz razumela...	Povzemanje in preverjanje	Etika udeležnosti	Metode dela
A75	... naposled ponudim tudi neke rešitve.	Ponujanje rešitev	Znanje za ravnanje	Metode dela
A76	Ponudim več različnih možnosti reševanja...	Ponujanje rešitev	Znanje za ravnanje	Metode dela
A77	... ponudim nasvete...	Ponujanje nasvetov	Znanje za ravnanje	Metode dela
A78	... ponazorim s plastičnimi primeri, pa tudi s splošnimi primeri, izkušnje z drugimi postopki, drugimi otroki in njihovimi starši.	Deljenje izkušenj	Osebnostno vodenje	Metode dela
A79	Pogosto se izpostavi, da stranke sprejmejo, če jim dam kakšno nalogo do naslednjega srečanja, recimo, da razmislijo, da prespijo situacijo ali pa jim dam konkretno nalogo, kako naj urejajo stike z otrokom in njihovo preživljanje.	Določitev konkretnih nalog	Usmerjenost k nalogam	Metode dela
A80	Tako da se problem absolutno definira...	Vsakokratno definiranje problema	Vsebinska definicija problema	Instrumentalna definicija problema
A81	...ker če se dve stranki ne moreta dogovoriti, kakšna je višina stroškov za otroke ali ne želita plačevati pred odločitvijo sodišča in ne delata v dobro otroka, potem mora vstopiti država in mora otroke zaščititi.	Dolžnost zaščite otrok	Uradna dolžnost	Delo CSD
A82	Pogosto problematiko definiram iz tega kar slišim in kar opažam pri strankah, tudi stikov z otroci...	Definicija problema iz opazanj	Vsebinska definicija problema	Instrumentalna definicija problema
A83	...kar pa je velikokrat odvisno od tega ali so še v istem bivališču, ali je že v teku neka zaščita, ker je nekdo že prepoznan kot žrtev nasilja in gre v krizni center ali varno hišo, zato je veliko različnih načinov, kako se rešujejo te zadeve.	Upoštevanje konteksta družine	Celostna obravnava	Metode dela
A84	Absolutno pa moramo detektirati in povedati strankam, kaj se nam zdi glavni problem...	Seznanjanje uporabnikov z ugotovitvami	Vidik institucije	Vidiki udeleženi
A85	... in večinoma se s tem tudi strinjajo.	Pogosto strinjanje z videnjem institucije	Vidik uporabnika	Vidiki udeleženi
A86	S svetovanjem...	Svetovanje	Znanje za ravnanje	Metode dela
A87	... in mediacijo, tu mislim mediacijo kot metodo socialnega dela in ne profesionalno mediacijo...	Mediacija kot metoda socialnega dela	Sklepanje dogovorov	Metode dela

A88	... poskušamo priti do definicije problema, ki je ključna in mora biti prepoznana s strani obeh strank.	Pomembnost definicije problema	Vsebinska definicija problema	Instrumentalna definicija problema
A89	Potem kompromis, konsenz...	Iskanje kompromisov	Sklepanje dogovorov	Metode dela
A90	...raznorazne rešitve, ustno reševanje, začasni dogovori, itn.	Alternativne možnosti rešitve	Etika udeležnosti	Metode dela
A91	Bom rekla, da so.	Metode socialnega dela z družino so ustrezne za delo z neprosto voljnimi uporabniki	Ustreznost metod socialnega dela z družino	Metode dela
A92	Skozi moje delovne izkušnje na drugih področjih, recimo na duševnem zdravju, sem videla, da je zelo dragoceno če imaš tudi druga znanja, recimo osnovna znanja iz psihologije.	Dragocenost osnovnih znanj iz psihologije	Pomembnost dodatnih znanj	Strokovna znanja
A93	To česar se dotaknemo na fakulteti za socialno delo je znanje iz psihologije družine, od tu lahko rečem, da so vzorci družin, vzorci problematike v teh družinah in potem še vzorci reševanja problemov, ki se tam izkristalizirajo.	Pomembnost znanj iz psihologije družine	Pomembnost dodatnih znanj	Strokovna znanja
A94	Vsaka stranka, ko pride in je sama obravnavana, gre to lahko v krepitev moči, krepitev starševske moči, vsekakor definicija problema, iskanje rešitev, pomoč pri temu.	Terapevtski pristop	Delo s posameznikom	Metode dela
A95	Ko pa ti imaš dve stranki, ki sta v travmi, tudi če je ločitev blaga in so dogovori sklenjeni, je to travmatičen dogodek.	Travma ob razvezi	Vpliv travme	Metode dela
A96	Tako da, je res različno ali ti delaš s stranko individualno ali imaš pred sabo par.	Razlika pri delu s posameznikom ali parom	Uporaba metod dela	Metode dela
A97	Vsekakor so metode socialnega dela ustrezne metode...	Ustreznost metod socialnega dela	Ustreznost metod socialnega dela z družino	Metode dela
A98	bi pa vseeno priporočala poglobitev še nekega psihološkega znanja, saj recimo v postopkih na sodišču, ko je center pozvan, da napiše mnenje o koristi otroka, ne samo,	Pomembnost pridobivanja dodatnih psiholoških znanj	Pomembnost dodatnih znanj	Strokovna znanja

	da moramo poznati ves zakonodajni okvir, ampak je res treba vedeti, kako v tem konkretnem primeru prepoznati korist otroka, zato se je potrebno poglobiti v pozicijo otroka v povezavi z razvojno stopnjo otroka in razvojnimi potrebami.			
A99	Tako da, psihologija posameznika, vrednostni sistemi, prepričanja, kako oseba funkcionira, vse to je zelo pomembno, da potem izluščiš ali bo prišlo do spreminjanja posameznika v željeno vedenje do tega otroka ali ne bo, tukaj je velik ključ in poudarek.	Pomembnost psiholoških znanj	Pomembnost dodatnih znanj	Strokovna znanja
A100	...kjer se potem v postopkih na sodišču pogosto srečamo s tem, da ima en starš ali oba osebnostno motnjo, gre v praksi največkrat za narcisistično osebnostno motnjo, včasih tudi kombinacijo več motenj...	Uporabniki z osebnostnimi motnjami	Nestrinjanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
A101	...in tam moram reči, da pride do diskreditacije strokovnega delavca na vseh nivojih, tako osebni kot strokovni in potem še diskreditacija centra za socialno delo...	Osebna diskreditacija strokovnega delavca	Odzivi uporabnikov	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
A102	... tisti primarni razgovor, kjer se vse to seznani, kjer poskušaš vzpostavljati delovni odnos in ga vzpostaviš na nek način, kadar pride na jasno, ker se moramo tukaj zdefinirati zakaj je enemu otroku boljše ali slabše pri enem staršu in takrat pogosto izgubiš eno stranko, ker potem ne sodeluje.	Prenehanje sodelovanja stranke zaradi nestrinjanja z ugotovitvami	Prekinitev delovnega odnosa	Delovni odnos
A103	To so osebe, ki potem rečejo, da center nima prav, da je center kriv, da je sodišče krivo, da je drug starš kriv...	Pripisovanje krivde drugim	Iskanje krivcev	Vidiki udeležениh
A104	... tako, da je tu absolutno izguba časa.	Nesmiselnost nadaljnjega sodelovanja	Prekinitev delovnega odnosa	Delovni odnos
A105	Torej, eno je travma in strategije preživljanja bolečine ob travmi, ki so časovno opredeljene,	Možnost okrevanja po travmi	Vpliv travme	Metode dela

	seveda vezane tudi na nek vrednostni sistem v danem trenutku, ampak obstaja možnost reševanja tega in možnost iziti iz tega in to je treba prepoznati, potem se to lahko pelje v zeleno vedenje...			
A106	... in sem imela tudi že ogromno izkušenj iz postopkov na sodišču, kjer sem naposled tudi sama sklenila sporazum, je prišlo do sporazuma med staršema pred zaključkom postopka na sodišču.	Sklenitev sporazuma pred zaključkom postopka na sodišču	Sklepanje dogovorov	Metode dela
A107	Tam pa, kjer so totalno neprostoVOLjni uporabniki, torej tisti, ki nimajo uvida, ker poskušaj, da pride do uvida z vsemi tehnikami in metodami...	Odsotnost uvida	Uvid v ravnanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
A108	...vendar ugotoviš, zelo hitro, če imaš znanje, da ni orodja pri teh posameznikih za spreminjanje in tukaj je to delo Sizifov posel ali pa jalovo delo, tako, da je to samo izčrpavanje na dolgi rok.	Nezmožnost spreminjanja stališč	Rigidnost stališč	Vidiki udeležениh
A109	Dejansko gre za nezmožnost uvida...	Nezmožnost uvida	Uvid v ravnanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
A110	... ne gre za to, da oseba noče ampak, da je nezmožna.	Nezmožnost uvida	Uvid v ravnanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
A111	...poskušaj vse, dokler ne prideš do točke, nekateri prej, nekateri kasneje, nekateri nikoli...	Različne metode in tehnike, spoznanje, odločitev, ugotovitev, časovna točka	Prekinitev delovnega odnosa	Delovni odnos
A112	... to je sposobnost strokovnega delavca, ki ima določena poglobljena, dodatna znanja in izkušnje...	Poglobljena dodatna znanja in izkušnje	Kompetence strokovnega delavca	Delo CSD
A113	...in se tukaj prej stvari rešujejo, ker vemo, da je treba to čimprej prepoznati...	Hitro prepoznavanje	Kompetence strokovnega delavca	Delo CSD
A114	...da je treba otroka čimprej zaščititi in da bo tudi prekinitev stikov lahko tukaj v korist, kar je sicer grozovito, če izhajaš iz otrokove pravice do stikov z obema staršema.	Hitra zaščita otrok	Uradna dolžnost	Delo CSD
A115	Tukaj je nekakšen preplet psihologije in socialnega dela...	Preplet psihologije in socialnega dela	Interdisciplinarnost	Strokovna znanja

A116	... metode pa so vedno socialnodelavske.	Redna uporaba metod socialnega dela	Ustreznost metod socialnega dela z družino	Metode dela
A117	Ja, seveda.	Zaznavanje dvojnosti vloge	Zavedanje dvojnosti vloge	Dvojnost vloge
A118	Eno je torej predhodno svetovanje in tukaj je popolnoma jasno, da svetujemo staršem in da je naposled njun dogovor ali pa nedogovor.	Svetovanje s ciljem sporazuma	Sklepanje dogovorov	Metode dela
A119	Če se strinjata...	Strinjanje med bivšima partnerjema	Nestrinjanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
A120	...pri dogovoru se mi ne spuščamo v podrobnosti, če je vse znotraj običajnih okvirov se tudi sodišče v to ne spušča.	Relativna svoboda dogovora	Sklepanje dogovorov	Metode dela
A121	Pomembno je, da pride do nekega pristnega pogovora in dogovora...	Pomembnost pristnosti pogovora in dogovora	Sklepanje dogovorov	Metode dela
A122	... ko pa imamo postopek za mnenje, potem pa prihaja do tega, da moramo detektirati kaj je korist otroka, kateri starš dela bolj v korist otroka...	Prepoznavanje ustreznega starševstva	Vidik institucije	Vidiki udeležениh
A123	... in tukaj prihaja do tega, da se odločaš...	Sprejemanje odločitev	Uradna dolžnost	Delo CSD
A124	Tukaj je neizogibno, da prideš v točko, da je ustanova, center, tisti...	Sprejemanje odločitev	Uradna dolžnost	Delo CSD
A125	in naše stranke, ki so neprosto voljne potem detektirajo center kot tistega, ki odloča, čeprav ne odloča.	Napačna percepcija	Vidik uporabnika	Vidiki udeležениh
A126	Posledica pa je seveda ta, da smo strokovno procesno telo za sodišče, da sodišče velikokrat sledi...	Vpliv CSD na odločanje sodišča	Naloge drugih institucij	Delo CSD
A127	... da sodišče ne razpiše narokov, da uporabnikov dejansko niti ne vidi...	Nerazpisovanje narokov sodišča	Naloge drugih institucij	Delo CSD
A128	... zna se zgoditi, da mine tudi nekaj let, da sodišče strank sploh ne vidi...	Sodni postopki brez udeležbe strank	Naloge drugih institucij	Delo CSD
A129	... in seveda potem te iste stranke potem menijo, da je center odločil o zadevi.	Napačna percepcija	Vidik uporabnika	Vidiki udeležениh
A130	To, da je potem izdana sodba sodišča ali pa sklep sodišča skorajda spregledajo in sploh ne vidijo in ne slišijo, tudi če jih potem opozarjaš na to, da je sodišče imelo pred seboj vsa pisanja vsake	Vztrajanje pri lastnem stališču	Rigidnost stališč	Vidiki udeležениh

	stranke in potem tudi neko naše mnenje in je odločilo na podlagi njihove diskrecijske pravice, oziroma, da so oni tisti organ, ki odloča o tem kaj je dejansko res in kaj ni in kaj je dejansko v korist otroka.			
A131	Absolutno, seveda je...	Dvojna vloga kot slabost	Doživljanje dvojnosti vloge	Dvojnost vloge
A132	... predvsem takrat, ko sodišče ne opravi svoje naloge.	Sodišče ne opravlja svoje naloge	Naloge drugih institucij	Delo CSD
A133	Če bi sodišče že pred izdajo začasne odredbe sklicalo en hitri narok, da spozna stranke,...	Sklic naroka za spoznavanje strank	Naloge drugih institucij	Delo CSD
A134	... neprostopoljni uporabniki večinoma, statistično ne sprejemajo ne centra ne sodišča...	Nesprejemanje institucij	Vidik uporabnika	Vidiki udeležениh
A135	... nek procent neprostopoljnih uporabnikov, ki ne ceni in ne sprejema mnenja in dela centra, pa ima še neko vrednoto in sprejema sodišče, kot nekega vrhovnega odločevalca v tej državi.	Upoštevanje sodišča	Vidik uporabnika	Vidiki udeležениh
A136	Predvsem v takih situacijah bi bilo dobro, da bi sodišče naredilo več narokov...	Korist sklica več narokov	Naloge drugih institucij	Delo CSD
A137	...in stalo za svojo odločitvijo vsaj z obrazom, ker ko stranka potem vidi sodnika, mogoče, mogoče,...	Vpliv srečanja sodnika	Naloge drugih institucij	Delo CSD
A138	Ampak, ugotovljeno je že in iz mojih izkušenj izhaja, da tisti, ki res nimajo uvida in nimajo zmožnosti za uvid ne bodo dosti spreminjali mnenja...	Nezmožnost uvida	Uvid v ravnanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
A139	... in tukaj dvojnost ali nedvojnost...	Kontekstualna nepomembnost dvojne vloge	Doživljanje dvojnosti vloge	Dvojnost vloge
A140	... razen takrat, če sta oba starša tako slaba, takrat izgubimo oba starša, takrat ni drugega izhoda...	Neustrezna ravnanja staršev	Prekinitev delovnega odnosa	Delovni odnos
A141	... tukaj če hočeš zaščititi koristi otroka, absolutno moraš vedeti, da eno ali obe stranki v tem postopku izgubiš.	Dolžnost ukrepanja institucije	Prekinitev delovnega odnosa	Delovni odnos
A142	Ja, tudi tukaj samo pri tistih, ki gredo skozi	Travma ob razvezi	Vpliv travme	Metode dela

	razpad in razvezo kot skozi travmatičen dogodek...			
A143	... v procesu žalovanja in okrevanja se poslužujejo strategij, ki so mogoče neprimerne za preživetje te bolečine...	Neprimerne strategije kot posledice travme	Vpliv travme	Metode dela
A144	... tam skozi svetovalno delo mogoče, ko mine tista akutna bolečina so malo bolj dovzetni...	Možnost okrevanja po travmi	Vpliv travme	Metode dela
A145	... mogoče sprejmejo še storitev osebne pomoči, mogoče jih tudi napotimo na psihosocialno svetovanje, tudi zunaj naše hiše, da si poiščejo še koga drugega...	Dodatna strokovna pomoč	Delitev nalog	Naloge CSD
A146	... in tam vidim, da skozi neko časovno obdobje pride do spremembe.	Pojav spremembe skozi časovno obdobje	Zaznava preobrazbe	Preobrazba
A147	Ampak pod pogojem, da to ni osebna motnja.	Odsotnost osebnostne motnje	Pogoj za preobrazbo	Preobrazba
A148	... vsako znanje je dobrodošlo, ne bom rekla, da nikoli nobenega znanja ne potrebuješ, potrebno se je permanentno izobraževati...	Pomembnost permanentnega izobraževanja	Pomembnost izobraževanja	Strokovna znanja
A149	... na podlagi skoraj tridesetletne kariere bom rekla, da, kar se tiče neprostopoljnih uporabnikov, se mi zdi najbolj pomembno, da to delo opravlja nekdo, ki ima še dodatna znanja in daljše izkušnje.	Pomembnost posedovanja dodatnih znanj	Pomembnost dodatnih znanj	Strokovna znanja
A150	To področje dela nikakor ni za strokovnega delavca, ki je komaj začel kariero...	Pomembnost izkušenj	Pomembnost dodatnih znanj	Strokovna znanja
A151	... to je zelo zahtevno področje in kot pravim, treba je imeti, ne samo strokovna znanja, dodatna strokovna znanja iz drugih strok...	Pomembnost strokovnih znanj iz drugih strok	Interdisciplinarnost	Strokovna znanja
A152	... predvsem psihologije...	Pomembnost psiholoških znanj	Pomembnost dodatnih znanj	Strokovna znanja
A153	... potrebno pa je imeti tudi neko človeško afiniteto do tega, vsekakor niso vsi za to.	Osebnostne značilnosti strokovnih delavcev	Kompetence strokovnega delavca	Delo CSD

Št. Izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
B1	...približno polovično...	Polovični delež vključenih	Neprostopoljna vključitev	Prostopoljnost vključitve

		neprostopovoljnih uporabnikov		
B2	... po navadi je pri tem delu v enem delu prostovoljna vključitev...	Prostovoljni vstop v postopek v delu naloge	Prostovoljna vključitev	Prostovoljnost vključitve
B3	... ko pa pridemo do te točke javnih pooblastil, pa seveda ni več prostovoljne vključitve, je pač obvezna...	Javno pooblastilo, odsotnost možnosti izbire, obveznost, zakon, mandat	Neprostopovoljna vključitev	Prostovoljnost vključitve
B4	... je približno nekje pol pol.	Polovični delež vključenih neprostopovoljnih uporabnikov	Neprostopovoljna vključitev	Prostovoljnost vključitve
B5	...v sklopu javnih pooblastil, ko starši načeloma morajo sodelovati...	Obvezno sodelovanje v sklopu javnih pooblastil	Neprostopovoljna vključitev	Prostovoljnost vključitve
B6	... še zmeraj ni nujno, da sodelujejo...	Odločitev za nesodelovanje	Možnost izbire	Prostovoljnost vključitve
B7	... ampak nekako ta pritisk, če drugo ne, s strani sodišča, tako tudi na njih pritiska, oziroma, če so še drugi postopki na policiji in tako naprej in jim je nekako tudi s strani odvetnikov svetovano, da morajo sodelovati s centrom...	Formalni pritisk k sodelovanju	Pritisk na uporabnika	Prostovoljnost vključitve
B8	... ampak ni to tisto pristno sodelovanje z željo po neki spremembi, po nekkih korakih, da se bo stanje izboljšalo...	Odsotnost želje po spremembi	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
B9	... take osebe potem dejansko pridejo, ker morajo...	Pritisk k udeležbi	Pritisk na uporabnika	Prostovoljnost vključitve
B10	... in tukaj dejansko nekkih novih korakov in sprememb ne moreš doseči...	Odsotnost želje po spremembi	Nestrinjanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
B11	... ker to ni na prostovoljni bazi, ker je nek zakonski ali zunanji pritisk, v smislu udeležbe »pod nujno«.	Formalni pritisk k sodelovanju	Pritisk na uporabnika	Prostovoljnost vključitve
B12	Lahko pa se seveda tudi odločijo, da ne pridejo kljub vsem tem dejavnikom...	Odločitev za nesodelovanje	Možnost izbire	Prostovoljnost vključitve
B13	...vsekakor pa je potem veliko teh, ki ne sprejemajo ničesar, kar se tukaj pogovarjamo...	Vztrajanje pri lastnem stališču	Rigidnost stališč	Vidiki udeležениh
B14	... ampak preko svojega ne zmorejo iti...	Nezmožnost spreminjanja stališč	Rigidnost stališč	Vidiki udeležениh
B15	... sploh če so v tej poziciji, da se čutijo ogroženi s strani institucij,	Občutek ogroženosti	Vidik uporabnika	Vidiki udeležениh

	centra v postopku javnih pooblastil.			
B16	... povzročitelj nasilja v večini primerov ne prepozna nasilja oziroma svojih neustreznih nasilnih vedenj...	Odsotnost uvida	Uvid v ravnanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
B17	... če je tukaj dejansko obravnavan kot povzročitelj nasilja se spet čuti napaden, ogrožen in je tukaj kot tisti neprostovoljni uporabnik...	Občutek ogroženosti	Vidik uporabnika	Vidiki udeležениh
B18	... oziroma tudi v določenih postopkih, kjer mu je nek določen interes, recimo v postopkih koristi otrok, neke stvari urejati, se ne čuti enakovrednega žrtvi...	Občutek diskriminiranosti	Vidik uporabnika	Vidiki udeležениh
B19	... ker ima mišljenje, da je žrtev privilegirana...	Občutek deprivilegiranosti	Vidik uporabnika	Vidiki udeležениh
B20	... da center dejansko daje prednost žrtvi.	Občutek diskriminiranosti	Vidik uporabnika	Vidiki udeležениh
B21	...v večini so žrtve ženske in povzročitelji moški, to je dejstvo...	Povzročitelji nasilja večinoma moški	Značilnosti nasilja v družini	Nasilje v družini
B22	... in dejansko so na centru zaposlene same ženske...	Strokovne delavke v večini ženske	Značilnosti zaposlitvene strukture CSD	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
B23	... in imajo moški velikokrat probleme s tem, da zaupajo...	Nezaupanje moških ženskim strokovnim delavkam	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
B24	... in takrat so dejansko bolj neprostovoljni uporabniki in ne želijo sodelovati...	Odsotnost želje po sodelovanju	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
B25	... ker se ne počutijo enakovredno obravnavani.	Občutek diskriminiranosti	Vidik uporabnika	Vidiki udeležениh
B26	Generalno žrtve nasilja, tiste, ki so prišle, do te točke, da želijo spremembo, da želijo izstopiti iz tega kroga nasilja in so pripravljene nekaj narediti....	Želja po spremembi	Motivacija za spremembo	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
B27	... te sodelujejo, sledijo usmeritvam, stvari počnejo, to, kar se jim nekako da kot neko usmeritev...	Upoštevanje navodil	Motivacija za spremembo	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
B28	... motivirane za delo, za te spremembe.	Želja po spremembi	Motivacija za spremembo	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
B29	Tiste, ki pa so še »zaciklane« v tem krogu nasilja...	Ujetost v krog nasilja	Uvid v ravnanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje

B30	...ki se vračajo nazaj k povzročitelju...	Vztrajanje v nasilnem odnosu	Uvid v ravnanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
B31	... ki dejansko ne prepoznajo nasilja...	Neprepoznavanje nasilja	Uvid v ravnanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
B32	... lastnih vzorcev vedenja...	Nepoznavanje lastnih vzorcev vedenja	Uvid v ravnanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
B33	... te pa ne, ali pa eno obdobje ja, takrat, ko je res zelo hudo...	Sodelovanje uporabnikov zgolj, ko je najhujše	Vzdrževanje delovnega odnosa	Delovni odnos
B34	... potem pa ne več, potem pa se povlečejo nazaj...	Odločitev uporabnikov za prenehanje sodelovanja	Prekinitev delovnega odnosa	Delovni odnos
B35	... pa jih ponovno vabiš in kličeš...	Kontinuirano vzpostavljanje stika	Vzdrževanje delovnega odnosa	Delovni odnos
B36	... pa se ne odzivajo...	Neodzivanje uporabnikov	Prekinitev delovnega odnosa	Delovni odnos
B37	... potem pa če so vmes otroci, potem pa pridejo ukrepi, pol pa smo tam in so vsi neprostopoljni.	Dolžnost zaščite otrok	Uradna dolžnost	Delo CSD
B38	... z vsemi uporabniki na približno enak način...	Enak način vzpostavljanja delovnega odnosa	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Delovni odnos
B39	... vsem dam možnost, da povedo svojo plat zgodbe, svoj vidik, svoje doživljanje situacije...	Možnost predstavitve lastnega doživljanja	Etika udeležnosti	Metode dela
B40	... vsem ne glede na to ali je prostovoljni ali neprostovoljni, to možnost imajo vsi uporabniki.	Enake možnosti vseh uporabnikov	Etika udeležnosti	Metode dela
B41	Potem pa poskušaš s pogovorom na nek način usmerjati mogoče nek drugačen pogled na to njegovo situacijo...	Usmerjanje pogovora na drugačen pogled	Etika udeležnosti	Metode dela
B42	... tu se potem po navadi »zaciklamo«...	Nestrinjanje med uporabnikom in strokovnim delavcem	Nestrinjanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
B43	... in vidimo, da ni te spremembe ali uvida ali drugačno videnje situacije, kot jo on vidi ali kot jo ona vidi.	Vztrajanje pri lastnem stališču	Rigidnost stališč	Vidiki udeležnih
B44	... naše delo je ščitenje koristi z vidika otrok, vsak starš ima lahko svoj vidik, kaj je koristno za njihove otroke, center pa ima pač lahko drugačen vidik glede koristi otrok...	Nestrinjanje med uporabnikom in strokovnim delavcem	Nestrinjanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
B45	... ko definiraš problem z vidika koristi otrok, če starši tega ne slišijo iz tega vidika, tukaj potem lahko pride do problema...	Nestrinjanje o definiciji problema	Nestrinjanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje

B46	Če pa slišijo vidik otroka....	Slišati vidik otroka	Uvid v ravnanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
B47	... ko potem staršem predočimo dejansko doživljanje otrok, njihovo izraženo mnenje, ali pa tudi če otroci ne želijo izraziti mnenja, našo oceno o tem, kaj so otroci povedali, takrat pa mogoče stopijo en korak nazaj in res vidijo, ok, za otroke se gre, bom jaz šel en korak nazaj, bom »požrl« vse to kar je drug starš povedal in bom sledil temu...	Potrebe otroka na prvem mestu	Uvid v ravnanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
B48	... definicijo problema skušamo osredotočiti na otrocih in korist otrok...	Definicija problema osredotočena na korist otrok	Vsebinska definicija problema	Instrumentalna definicija problema
B49	... reševanje odnosov pa je kompleksno, ne gre od danes do jutri in so stvari, ki se vlečejo leta in leta in niti ni nujno, da se rešijo, če ni pripravljenosti.	Pripravljenost za rešitve	Motivacija za spremembe	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
B50	Eno je svetovanje, je neka centrovška osnova...	Svetovanje	Znanje za ravnanje	Metode dela
B51	... drugo je tudi neko timsko delo, to imamo tudi kot metodo, da se povezujemo tudi z zunanjimi institucijami in vsemi deležniki, ki nekako so vključeni v to družino, oziroma v tega posameznika...	Sodelovanje z zunanjimi institucijami	Delitev nalog	Delo CSD
B52	... nekako ga vključiti v to, da bi do neke spremembe prišlo.	Vključevanje s ciljem spremembe	Motiviranje	Metode dela
B53	... poskušamo stvari nekoliko razpršiti...	Delitev dela	Delitev nalog	Delo CSD
B54	... storitve recimo izvaja druga kolegica...	Delitev dela	Delitev nalog	Delo CSD
B55	... tako da delamo v dvojicah, timsko, da nisi sam.	Timsko delo	Delitev nalog	Delo CSD
B56	Prvo je poslušanje, aktivno poslušanje...	Aktivno poslušanje	Osebno vodenje	Metode dela
B57	... empatija...	Sočutje	Osebno vodenje	Metode dela
B58	... dati prostor, dati možnost govoriti, to so te stvari, da se izrazijo...	Možnost predstavitve lastnega doživljanja	Etika udeležnosti	Metode dela
B59	... druge stvari so recimo usmerjanje v prihodnost, mogoče tudi z nekimi hipotetičnimi variantami, da vidiš, kje bi lahko drugače še šlo...	Usmerjanje v prihodnost	Znanje za ravnanje	Metode dela

B60	Ne vem, meni pride to tako sproti, ne bi mogla prav poimenovati...	Implicitne teorije	Implicitna znanja	Strokovna znanja
B61	Veliko je tega, da jim pustiš prostor, da se izrazijo, najprej da slišiš ta njihov del zgodbe...	Možnost predstavitve lastnega doživljanja	Etika udeležnosti	Metode dela
B62	... potem pa jih res usmerjaš dejansko na danes in na jutri...	Usmerjanje na sedanjost	Ravnanje s sedanjostjo	Metode dela
B63	... to je pomembno in korist otroka...	Korist otroka	Vsebinska definicija problema	Instrumentalna definicija problema
B64	... ok, do sedaj je bilo tako, ste se »zaciklali«, je bilo to in je bilo to...	Razumevanje	Osebo vodenje	Metode dela
B65	..., ampak danes sta tukaj zato, da se dogovorita za naprej...	Usmerjenost v sporazum	Sklepanje dogovorov	Metode dela
B66	... to je pomembno in kako boste naprej...	Usmerjanje v prihodnost	Znanje za ravnanje	Metode dela
B67	... da do takih situacij kot ste jih sedaj opisali, ne bo več...	Preprečevanje prihodnjih konfliktov	Znanje za ravnanje	Metode dela
B68	To je to, usmerjanje v prihodnost.	Usmerjanje v prihodnost	Znanje za ravnanje	Metode dela
B69	So, mislim, saj na nek način funkcionirajo...	Metode socialnega dela z družino so ustrezne za delo z neprosto voljnimi uporabniki	Ustreznost metod socialnega dela z družino	Metode dela
B70	... delamo po njih...	Redna uporaba metod socialnega dela z družino	Ustreznost metod socialnega dela z družino	Metode dela
B71	... in mislim, da tudi uspešno delamo.	Uspešnost metod socialnega dela z družino	Ustreznost metod socialnega dela z družino	Metode dela
B72	Je pa vsekakor vedno možnost nekega izboljšanja, napredka, novih znanj in tako naprej...	Možnost napredka	Pomembnost izobraževanja	Strokovna znanja
B73	... ne bomo se tukaj ustavili in stagnirali...	Zavračanje stagnacije	Pomembnost izobraževanja	Strokovna znanja
B74	Kot generalni koncept ja, pač kot socialno delo da...	Metode socialnega dela kot generalni koncept	Ustreznost metod socialnega dela z družino	Metode dela
B75	... so pa še druge institucije in drugi poklici, ki imajo druga znanja, ki je tudi dobrodošlo pri delu z družino...	Druge institucije s svojimi znanji	Interdisciplinarnost	Strokovna znanja
B76	Od zelo, bom rekla, takih, ki ne sodelujejo...	Odsotnost želje po sodelovanju	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
B77	... odidejo in se preprosto ne odzivajo več ne na vabila ne na klice, ne na nič...	Neodzivanje uporabnikov	Prekinitev delovnega odnosa	Delovni odnos

B78	... imaš take, ki burno odreagirajo...	Burne reakcije	Odzivi uporabnikov	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
B79	... ki so lahko tudi nasilni, psihično ali kakorkoli...	Nasilje do strokovnih delavk	Odzivi uporabnikov	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
B80	... potem so uporabniki, ti neprostopoljni, ki velikokrat izkoristijo vsa možna pravna sredstva, vse prijave na razne naslove, inšpekcije in tako naprej...	Uporaba pravnih sredstev	Odzivi uporabnikov	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
B81	... mislim, če so to težave, to so pač odzivi neprostopoljnih strank na naše delo.	Odzivi uporabnikov in ne težave	Doživljanje težav v delovnem odnosu	Delovni odnos
B82	... poskušaš vedno z vsemi enako...	Enako z vsemi	Vzpostavlanje delovnega odnosa	Delovni odnos
B83	... ker res želim vsem dati enako možnost...	Enake možnosti vseh uporabnikov	Vzpostavlanje delovnega odnosa	Delovni odnos
B84	... ampak to pa so odzivi neprostopoljnih strank, tako bom rekla.	Odzivi uporabnikov in ne težave	Doživljanje težav v delovnem odnosu	Delovni odnos
B85	Eno je to, da preprosto odidejo in jih ni nazaj in ne želijo več sodelovati, drugo je to, da pač res burno odreagirajo, da so lahko nasilni, lahko so ti drugi, ki izkoristijo vsa pravna sredstva takšna in drugačna,...	Razlike v odzivih uporabnikov	Odzivi uporabnikov	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
B86	Diskreditacije, prav tudi osebno strokovne delavke...	Osebna diskreditacija strokovnega delavca	Odzivi uporabnikov	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
B87	... tudi v vseh teh postopkih na sodiščih, to je bilo »čuda«, od tega, da so te razčlenili, s kom imam vezo, s kom sem poročena, kdo je moj prijatelj na Facebooku, vse kar hočeš...	Osebna diskreditacija strokovnega delavca	Odzivi uporabnikov	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
B88	... samo z namenom diskreditacije mene kot strokovne delavke, nič drugega...	Osebna diskreditacija strokovnega delavca	Odzivi uporabnikov	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
B89	To so neprostopoljni uporabniki, to so njihovi odzivi na nas, nič drugega.	Odzivi neprostopoljnih uporabnikov na str. delavce	Doživljanje težav v delovnem odnosu	Delovni odnos
B90	... določena vedenja lahko tudi predvidiš v naprej...	Predvidevanje vedenj	Načini strokovnih delavk za razreševanje težav	Delovni odnos
B91	... veš, kako se bo lahko neka določena stranka odzvala...	Predvidevanje reakcij	Načini strokovnih delavk za razreševanje težav	Delovni odnos

B92	... na določene stvari si tudi že pripravljen...	Vnaprejšnja pripravljenost	Načini strokovnih delavk za razreševanje težav	Delovni odnos
B93	... na razne inšpekcije in podobno, tako da to ti ni nič nenavadnega...	Izkušnje	Načini strokovnih delavk za razreševanje težav	Delovni odnos
B94	... bolj je hud ta del pritiska, ko so ti burni odzivi...	Pritisk čustvenega odziva	Odzivi uporabnikov	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
B95	... ko so kake grožnje ali nasilje oziroma nek občutek, ki ti ga ta stranka lahko da.	Nasilje do strokovnih delavk	Odzivi uporabnikov	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
B96	Ogroženosti, lastne varnosti dejansko...	Občutek ogroženosti strokovnih delavk	Odzivi uporabnikov	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
B97	... eno je to kar si lahko pomagamo s sodelavkami med sabo...	Medsebojna pomoč strokovnih delavk	Načini strokovnih delavk za razreševanje težav	Delovni odnos
B98	... drugo je supervizija...	Supervizija	Načini strokovnih delavk za razreševanje težav	Delovni odnos
B99	... in tretje je »čaranje«...	Improvizacija	Načini strokovnih delavk za razreševanje težav	Delovni odnos
B100	... ko ne veš več kaj...	Dvom	Obremenitve zaposlenih	Delo CSD
B101	... poskušaš ne izgoreti, poskušaš priti na čisto...	Skrb za dobro počutje	Načini strokovnih delavk za razreševanje težav	Delovni odnos
B102	... ampak ni nujno vedno tako, ko so stvari zelo intenzivne.	Stres	Obremenitve zaposlenih	Delo CSD
B103	To zagotovo...	Zaznavanje dvojne vloge	Zavedanje dvojnosti vloge	Dvojnost vloge
B104	... ker eno je pač biti strokovni delavec s temi socialnodelavskimi veščinami, z vzpostavljanjem delovnega odnosa, dejansko na tem delu, ko ga vzpostaviš, da pride do nekih sprememb, do nekega izboljšanja njegovega socialnega in drugega statusa...	Pomagajoča vloga	Zavedanje dvojnosti vloge	Dvojnost vloge
B105	... po drugi strani pa si kot strokovni delavec z javnimi pooblastili, ki ti jih država podaja...	Izvrševanje javnih pooblastil	Zavedanje dvojnosti vloge	Dvojnost vloge
B106	... in je zelo težko ta del manevrirati...	Zahtevnost izvrševanja dvojne vloge	Doživljanje dvojnosti vloge	Dvojnost vloge
B107	... mi kot velik center imamo vseeno možnost, da določene stvari razpršimo...	Delitev dela	Razreševanje težav, ki izhajajo iz dvojnosti	Dvojnost vloge
B108	... če sem jaz v vlogi strokovne delavke z javnimi pooblastili, bo	Delitev vlog	Razreševanje težav, ki izhajajo iz dvojnosti	Dvojnost vloge

	storitev delala druga kolegica...			
B109	... da ta del vseeno razpršimo, da nisi v tej vlogi...	Delitev vlog	Razreševanje težav, ki izhajajo iz dvojnosti	Dvojnost vloge
B110	... si pa velikokrat vseeno tudi kot strokovni delavec z javnimi pooblastili, ti odnos moraš vzpostaviti v vsakem primeru, če želiš naprej kakorkoli sodelovati, tu je težava.	Težave pri vzpostavljanju odnosa pri izvrševanju javnih pooblastil	Doživljanje dvojnosti vloge	Dvojnost vloge
B111	Bolj slabost, ne vem če bi rekla, da je prednost, da imamo to dvojno vlogo, je bolj slabost, da si v taki vlogi.	Dvojna vloga kot slabost	Doživljanje dvojnosti vloge	Dvojnost vloge
B112	...imamo srečo, da smo velik center, da lahko te stvari razpršimo, ali da jih obravnavamo timsko, da nisi sam, eden in edini v vseh teh vlogah...	Timsko delo	Razreševanje težav, ki izhajajo iz dvojnosti	Dvojnost vloge
B113	... na manjših centrih je to zagotovo velik problem, ko je ena oseba vse.	Velik problem na majhnih centrih	Doživljanje dvojnosti vloge	Dvojnost vloge
B114	... ti določene stvari pač moraš izpeljati, ne glede na to, ali se določena stranka s tem strinja ali ne.	Dolžnost izvrševanja zakona ne glede na strinjanje strank	Doživljanje dvojnosti vloge	Dvojnost vloge
B115	In če ti gradiš odnos, poskušaš delati v eno smer, ampak do nekje je lahko ta del podpore in usmerjanja, potem pa pride do neke točke, ko tega ne moreš več, ker center mora s svojimi pooblastili odreagirati, in takrat ta del povoziš, tega ni več, tega odnosa potem ni več, ko ti postaviš mejo in spelješ stvari, ki jih moraš.	Točka izgube odnosa	Doživljanje dvojnosti vloge	Dvojnost vloge
B116	Tudi, sicer ni v veliko procentih, ampak tudi...	Majhen delež preobrazb	Zaznava preobrazbe	Preobrazba
B117	... če preusmerijo pozornost na otroka, na vidik otroka...	Preusmeritev pozornosti na otroka	Pogoj za preobrazbo	Preobrazba
B118	... takrat lahko stopijo en korak nazaj...	Korak nazaj	Pogoj za preobrazbo	Preobrazba
B119	... in potem pridejo in sodelujejo, dejansko kar se tiče otroka.	Sodelovanje v korist otroka	Zaznava preobrazbe	Preobrazba
B120	Ta del, tukaj je recimo neka preobrazba, kar ne pomeni, da nekdo spremeni svoje lastno razmišljanje o drugem staršu, ampak je spremenil	Sprememba prioritet	Pogoj za preobrazbo	Preobrazba

	svoj koncept tega, da je dal na prvo mesto otroka.			
B121	Tu pa se vidi, ta del pa je, ni v veliko procentih, je pa.	Majhen delež preobrazb	Zaznava preobrazbe	Preobrazba
B122	... da premeša prioritete...	Sprememba vrstnega reda prioritete	Pogoj za preobrazbo	Preobrazba
B123	... da mu pride do živega to, da je res otrok na prvem mestu.	Spoznanje, da je otrok na prvem mestu	Pogoj za preobrazbo	Preobrazba
B124	... da bo naredil vse, da bo za otroka ok...	Pripravljenost za delovanje v korist otroka	Pogoj za preobrazbo	Preobrazba
B125	... tudi če je njemu grozno hudo...	Delovanje kljub lastnim čustvom	Pogoj za preobrazbo	Preobrazba
B126	..., sploh ko pride do tega, da stikov ni, da otroci stike zavračajo, en kup takih groznih situacij je...	Številne težke situacije	Pogoj za preobrazbo	Preobrazba
B127	... da sploh to lahko sprejme...	Sprejemanje situacije	Pogoj za preobrazbo	Preobrazba
B128	... da je to doživljanje njegovega otroka...	Sprejemanje doživljanja otroka	Pogoj za preobrazbo	Preobrazba
B129	... brez iskanja krivca, ali je to kriva mama, ali je to kriv oče, ali kdo je za to kriv, da je takšna situacija...	Sprejemanje situacije	Pogoj za preobrazbo	Preobrazba
B130	... ampak, da je trenutno doživljanje njegovega otroka takšno, da to lahko sprejme...	Sprejemanje doživljanja otroka	Pogoj za preobrazbo	Preobrazba
B131	... in na podlagi tega je potem ta del spremembe...	Sprememba kot posledica spoznanja	Pogoj za preobrazbo	Preobrazba
B132	... da ta del potem, bom rekla, da na prvo mesto in potem še svoja občutja in svoje doživljanje.	Sprememba vrstnega reda prioritete	Pogoj za preobrazbo	Preobrazba
B133	Ta sprememba pride, ta sprememba fokusa in prioritete.	Pojav spremembe fokusa	Zaznava preobrazbe	Preobrazba
B134	Vedno je kaj dobrodošlo, nikoli ne vemo vsega, zagotovo prav pride...	Zavedanje lastnih omejitev	Pomembnost izobraževanja	Strokovna znanja
B135	... sploh tam, kjer so stvari zelo konfliktno...	Znanja za razreševanje konfliktnih situacij	Pomembnost izobraževanja	Strokovna znanja
B136	...ko v zadnjem času pogosto opažamo, da imamo uporabnike z osebnostnimi motnjami in kako delati z različnimi uporabniki z različnimi vedenji, pa z uporabniki, ki so v hudih travmah, z uporabniki z različnimi odvisnostmi...	Znanja za delo z različnimi uporabniki	Pomembnost dodatnih znanj	Strokovna znanja
B137	Imamo tudi različne ljudi iz različnih okolij, z različnim kulturnim ozadjem...	Kulturne razlike	Pomembnost dodatnih znanj	Strokovna znanja

B138	... ko včasih tudi nam ni jasno, kako stvari funkcionirajo, čeprav je to za določeno kulturo čisto normalno...	Nepoznavanje drugih kultur	Pomembnost dodatnih znanj	Strokovna znanja
B139	V stiku smo z različnimi kulturami, z različnimi veroizpovedmi, ki jih ne poznamo, ne poznamo običajev, ne veš da je nek pojav v določeni kulturi čisto običajen.	Nepoznavanje običajev drugih kultur	Pomembnost dodatnih znanj	Strokovna znanja
B140	Če pa običaj poznaš in veš, da je to denimo običajen del vzgoje otrok, potem to lahko sprejmeš.	Pomembnost poznavanja običajev drugih kultur	Interdisciplinarnost	Strokovna znanja
B141	... znanje je vedno dobrodošlo, nikoli ne veš vsega, celo življenje se učimo.	Zaznavanje lastnih omejitev	Pomembnost izobraževanja	Strokovna znanja

Št. Izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
C1	NeprostoVOLJNI uporabniki naj bi bili tisti, ki ne bi prišli sami...	Odsotnost lastnega razloga za prihod	NeprostoVOLJNA vključitev	ProstoVOLJnost vključitve
C2	... ali ki pridejo pod neko prisilo...	Pritisk k udeležbi	Pritisk na uporabnika	ProstoVOLJnost vključitve
C3	... ali pa nekako ne želijo sodelovati.	Odsotnost želje po sodelovanju	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
C4	Jaz uporabnike težko delim na tak način...	Lastni vidik, pogled str. delavke	Lastna kategorizacija	/
C5	..., jaz bi jih mogoče delila na, ali pa, ko rečemo, neprostoVOLJNI so tisti, ki niso motivirani za neke spremembe, mogoče tako...	Odsotnost želje po spremembi	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
C6	... ker mislim, da smo vsi motivirani, samo na drugačen način...	Razlike v motiviranosti	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
C7	Mi mogoče menimo, da bi morala stranka biti motivirana za to, kar jaz mislim, da bi morala biti...	Percepcija strokovne delavke	Vidik institucije	Vidiki udeležениh
C8	... on pa je motiviran za nekaj drugega.	Razlike v motiviranosti	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
C9	... recimo jaz mislim, da bi morala mama biti takšna in takšna po naših predstavah, da bo dobra mama in da bo ustrezno skrbela za tega otroka...	Percepcija strokovne delavke	Vidik institucije	Vidiki udeležениh
C10	... jaz pa mislim, da je uporabnica, ki bi rekli, da je nemotivirana ali pa neprostoVOLJNA, je tudi	Percepcija uporabnika	Vidik uporabnika	Vidiki udeležениh

	motivirana za biti dobra mama, samo ima neke druge ideje, kaj naj bi to bilo.			
C11	...menim, da so vsi tisti, ki pridejo k meni, prostovoljni uporabniki...	Prihod je vedno prostovoljen	Prostovoljna vključitev	Prostovoljnost vključitve
C12	... ne glede na to, da pridejo, tudi če menijo, da ni potrebe, da so tukaj, da so prišli samo zato, ker smo jih vabili...	Prihod je vedno prostovoljen	Prostovoljna vključitev	Prostovoljnost vključitve
C13	... prišli so zato, ker so oni želeli v končni fazi.	Vključitev kot lastna izbira	Prostovoljna vključitev	Prostovoljnost vključitve
C14	In vsakič ko pridejo, pridejo iz nekega lastnega vzgiba...	Želja po sodelovanju	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
C15	... ki pa mogoče ni tisti, kot si mi mislimo, naj bi pa bil.	Percepcija strokovne delavke	Vidik institucije	Vidiki udeležениh
C16	Mislim, da imajo žrtve in povzročitelji nasilja neko skupno lastnost...	Skupna lastnost žrtv in povzročiteljev, stična točka, enako prepričanje	Stična točka žrtv in povzročiteljev	Nasilje v družini
C17	... oboji mislijo, da je težava v tistem drugem.	Pripisovanje krivde drugim	Iskanje krivcev	Vidiki udeležениh
C18	... v večini pričakujejo od nas pomoč v smislu, da bomo drugega spremenili.	Pričakovanje pomoči pri spremembi drugih	Vidik uporabnika	Vidiki udeležениh
C19	... ki verjamejo, da je njihovo vedenje odvisno od tega, kaj počne drugi...	Lastno vedenje odvisno od dejanj drugih	Iskanje krivcev	Vidiki udeležениh
C20	... če bi bil drugi drugačen, boljši, ne bi počel tega, potem bi sam ne počel tega.	Lastno vedenje odvisno od dejanj drugih	Iskanje krivcev	Vidiki udeležениh
C21	... povzročitelj pa tudi sebe predstavlja v neki vlogi žrtve...	Predstavljanje v vlogi žrtve	Vidik uporabnika	Vidiki udeležениh
C22	... v smislu saj me je pa ona izzvala, saj je ona to naredila, saj pa če ona ne bila takšna,...	Pripisovanje krivde drugim	Iskanje krivcev	Vidiki udeležениh
C23	... od nas pričakujejo, da se z drugim pogovorimo in da bo drugi drugačen, takšen kot naj bi bil.	Pričakovanje pomoči pri spremembi drugih	Vidik uporabnika	Vidiki udeležениh
C24	Razlika v naklonjenosti do sodelovanja je mogoče ta...	Razlike v motiviranosti	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
C25	...da žrtve bolj pridejo z nekim pričakovanjem, da smo mi res tukaj, da bomo njej pomagali,...	Pričakovanje pomoči	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
C26	... medtem ko povzročitelj prihaja sem velikokrat v vlogi žrtve in pričakuje, da bomo vsi »kupili« tisto njegovo zgodbo.	Upravičevanje lastnih dejanj	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje

C27	Nekako naj bi bilo družbeno bolj sprejemljivo to da je nekdo žrtev, kot pa da je povzročitelj...	Razlike v družbeni sprejemljivosti vlog	Značilnosti nasilja v družini	Nasilje v družini
C28	Pri povzročiteljih neka obramba zagotovo je...	Obrambno vedenje	Odzivi uporabnikov	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
C29	... ti uporabniki prihajajo k nam z nekim prepričanjem...	Predhodna prepričanja	Vidik uporabnika	Vidiki udeležениh
C30	... da mi mislimo o njih, da so oni pretepači, povzročitelji...	Predsodki institucije	Vidik uporabnika	Vidiki udeležениh
C31	... in oni v sebi verjamejo, da to niso...	Percepcija uporabnika	Vidik uporabnika	Vidiki udeležениh
C32	... in pridejo v neki obrambi »Aha, oni bodo sedaj tu mene napadli, jaz pa nisem nič kriv, saj me je ona sprovcirala.«...	Občutek ogroženosti	Vidik uporabnika	Vidiki udeležениh
C33	... to je velikokrat njihova razlaga...	Pogosta razlaga	Vidik uporabnika	Vidiki udeležениh
C34	Zdi se mi, da kar znam navezati nek kontakt z njimi...	Zmožnost vzpostavljanje stika	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Delovni odnos
C35	...ravno s tem, ko jim povem, da ni povzročitelj, da ga nimam za nasilneža, ampak, da verjamem, da pa ima neke določene težave, tudi s svojim vedenjem, oziroma, da se včasih vedejo na način, ki ni ustrezen...	Naslanjanje neustreznega vedenja	Vsebinska definicija problema	Instrumentalna definicija problema
C36	... lahko pa se pogovarjava o tem, kaj narediti, da se to ne bo več ponavljalo...	Svetovanje za nadaljnja ravnanja	Znanje za ravnanje	Metode dela
C37	... ker s tem, ko to počne, škodi sebi, ne samo drugim.	Škodovanje sebi in drugim	Vsebinska definicija problema	Instrumentalna definicija problema
C38	In predvsem, da smo tukaj tudi v tej vlogi, da tudi njemu pomagamo in hkrati žrtvi...	Nudnje pomoči povzročitelju in žrtvi	Naloge CSD	Delo CSD
C39	... in sem vedno kritična do tega, da pa vedenja niso ustrezna...	Kritika vedenja	Vsebinska definicija problema	Instrumentalna definicija problema
C40	... in da je on odgovoren za svoja vedenja.	Odgovornost za lastna vedenja	Vsebinska definicija problema	Instrumentalna definicija problema
C41	Jaz poskušam vsakemu nekako dati na znanje, oziroma mu povedati na način, ki ga razume...	Pojasnjevanje	Informiranje uporabnikov	Metode dela
C42	...da je njemu v korist, če sodeluje z nami...	Lastna korist ob sodelovanju	Motiviranje	Metode dela
C43	... da ima lahko on nekaj od tega...	Lastna dobrobit	Motiviranje	Metode dela
C44	... da mu ni treba sodelovati...	Odločitev za nesodelovanje	Možnost izbire	Prostovoljnost vključitve

C45	... ampak bo lahko imel tudi on kaj od tega, če bo sodeloval.	Lastna korist ob sodelovanju	Motiviranje	Metode dela
C46	To se mi nekako zdi tisto, kar je potem neka podlaga, ker kaj ima on od tega, potem na temu lahko delava, skupaj z njim iščeš...	Interesi uporabnikov	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
C47	... jaz ne bom šla njega preganjati, ker je nekaj takega naredil kar ni sprejemljivo, je lahko kaznivo dejanje...	Odsotnost sankcioniranja	Vidik institucije	Vidiki udeležениh
C48	... in smo do tega kritični...	Kritika vedenja	Vsebinska definicija problema	Instrumentalna definicija problema
C49	... ampak se s tem ne ukvarjam ampak s tem, kaj lahko on tu dobi.	Lastna dobrobit	Motiviranje	Metode dela
C50	Potem nisem več jaz tista, ki bi te stvari reševala...	Delitev dela	Delitev nalog	Delo CSD
C51	... lahko se vključi recimo v osebno pomoč ali pa nekam drugam...	Vključitev v dodatne oblike pomoči	Delitev nalog	Delo CSD
C52	... to je bolj kot nek PSP s tem uporabnikom, ki ga jaz naredim po navadi...	Socialnovarstvena storitev	Naloge CSD	Delo CSD
C53	... tako jaz bolj razumem to delo centra na področju dela s povzročitelji nasilja...	Delo s povzročitelji nasilja	Naloge CSD	Delo CSD
C54	... da se z njimi opravi nek PSP, kjer se vidi kaj je tisto...	Ugotavljanje težav	Vsebinska definicija problema	Instrumentalna definicija problema
C55	... ker gre itak pri teh uporabnikih za neke kompleksne težave, velikokrat izpostavljajo nerazrešene odnose s starši, težko življenje itn.,....	Kompleksna problematika	Vidik uporabnika	Vidiki udeležениh
C56	... če se mogoče vključijo še v kake druge obravnave, če to potrebujejo...	Dodatna strokovna pomoč	Delitev nalog	Delo CSD
C57	... in pa motiviranje, da se vključijo recimo v DNK, v neke ciljno usmerjene skupine.	Motiviranje za vključitev v specializirane programe	Motiviranje	Metode dela
C58	Da, zagotovo...	Odprtost za pogovor o različnih temah	Etika udeležnosti	Metode dela
C59	... da ko človek z nekom vzpostavi nek odnos...	Pomembnost vzpostavitve odnosa	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Delovni odnos
C60	... potem se večkrat tudi v prihodnje in tudi glede drugih tem lažje obrača nanj.	Lažje in pogostejše sodelovanje v prihodnosti	Vzdrževanje delovnega odnosa	Delovni odnos
C61	Mi ga zaradi nečesa vabimo...	Vabljeni uporabnik	Neprostopljiva vključitev	Prostopolnost vključitve
C61	... in potem skupaj z njim pogledava...	Skupno raziskovanje	Vsebinska definicija problema	Instrumentalna definicija problema

C63	... kaj on o tej stvari meni...	Percepcija uporabnika	Vidik uporabnika	Vidiki udeležениh
C64	... in kaj mi o tej stvari menimo...	Percepcija strokovne delavke	Vidik institucije	Vidiki udeležениh
C65	... neko skupno točko pa morava najti.	Pomembnost definicije problema	Vsebinska definicija problema	Instrumentalna definicija problema
C66	Ker če pa imava čisto različne ideje...	Nestrinjanje med uporabnikom in strokovnim delavcem	Nestrinjanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
C67	... če je on prišel sem, da bo naredil neko kljukico...	Navidezno sodelovanje	NeprostoVOLjna vključitev	ProstoVOLjnost vključitve
C68	... potem včasih tudi ne moreva narediti.	Včasih definicija ni možna	Odsotnost definicije problema	Instrumentalna definicija problema
C69	Instrumentalna definicija problema naj bi bila skupaj z njim...	Soustvarjanje definicije	Vsebinska definicija problema	Instrumentalna definicija problema
C70	... ni pa nujno, da do nje pride...	Do definicije ne pride vedno	Odsotnost definicije problema	Instrumentalna definicija problema
C71	... ker včasih pride nekdo sem samo zato, ker smo ga povabili...	Vabljeni uporabnik	NeprostoVOLjna vključitev	ProstoVOLjnost vključitve
C72	... ampak res ni pripravljen sodelovati.	Odsotnost želje po sodelovanju	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
C73	Jaz mislim, da je prišel prostoVOLjno sem, ni prišel zaradi vabila,...	Prihod je vedno prostoVOLjen	ProstoVOLjna vključitev	ProstoVOLjnost vključitve
C74	... ampak nekako bo na vse pretege zanikal...	Vztrajno zanikanje	Nestrinjanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
C75	... se zgodi, da kdo pride tudi dvakrat.	Večkratni razgovori	Vzdrževanje delovnega odnosa	Delovni odnos
C76	Eni so res tisti, ki pridejo samo povedati, da nič ni res...	Udeležba z namenom zanikanja	Nestrinjanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
C77	...mogoče niso še pripravljeni prepoznati ali videti svoje odgovornosti v nekem odnosu...	Neprepoznavanje	Uvid v ravnanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
C78	... ker običajno gre za težave v nekih odnosih, za soustvarjanje tega odnosa...	Kompleksna problematika	Vidik uporabnika	Vidiki udeležениh
C79	... in niso pripravljeni se kakorkoli spreminjati.	Odsotnost želje po spremembi	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
C80	Včasih kdo tudi pride sem in potem ne sodelujeva več...	Zgolj ena udeležba	Prekinitev delovnega odnosa	Delovni odnos
C81	... ampak imava kak razgovor, ki traja tudi uro, uro in pol, meni se to zdi še vedno smiselno, zato, da dobi neke informacije.	Smiselnost informiranja	Informiranje uporabnikov	Metode dela
C82	... ki so res zakoreninjeni v prepričanju...	Vztrajanje pri lastnem stališču	Rigidnost stališč	Vidiki udeležениh
C83	... da so drugi krivi...	Pripisovanje krivde drugim	Iskanje krivcev	Vidiki udeležениh

C84	... niso še pripravljeni, niso zmožni...	Nezmožnost spremembe	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
C85	... ne da so se odločili in ne želijo...	Odsotnost želje po spremembi	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
C86	... ki še ne zmorejo uvida v te stvari.	Nezmožnost uvida	Uvid v ravnanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
C87	... ker to razumem kot celostno vedenje...	Razumevanje vedenja kot celote	Celostna obravnava	Metode dela
C88	... ne vidim tega kot zavestno odločitev, jaz pa tega ne bom...	Odsotnost želje po spremembi	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
C89	... je še nezavedno, tega še ne zmorejo in še ne prepoznavajo.	Nezavednost	Uvid v ravnanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
C90	... jaz se res fokusiram na tega, ki je pri meni, kaj lahko on.	Osredotočenost na možnosti uporabnika	Etika udeležnosti	Metode dela
C91	Običajno imajo vedno ideje,...	Pogosta prepričanja	Vidik uporabnika	Vidiki udeležnih
C92	... kaj bi morali drugi, kaj bi morali mi, kaj bi morala šola,...	Osredotočenost na druge	Iskanje krivcev	Vidiki udeležnih
C93	... v šoli je bilo vse narobe, v službi je vse narobe, z ženo je vse narobe...	Pripisovanje krivde drugim	Iskanje krivcev	Vidiki udeležnih
C94	... kaj lahko pa on sam v teh okoliščinah, ko vidi, da je vse narobe in da se lahko o tem pogovarjamo.	Osredotočenost na možnosti uporabnika	Etika udeležnosti	Metode dela
C95	Če zmore to videti, potem imava neko možnost za naprej...	Prisotnost uvida	Uvid v ravnanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
C96	... če pa ne, pa lahko pride kadarkoli, ko bo imel karkoli.	Odprtost za nadaljnje sodelovanje	Vzdrževanje delovnega odnosa	Delovni odnos
C97	... raziskovanje zmožnosti ali pripravljenosti za spreminjanje sebe...	Raziskovanje pripravljenosti za spremembe	Motiviranje	Metode dela
C98	...za prevzemanje odgovornosti zase, za svoja vedenja, za svoja čustva, za vse.	Prevzemanje odgovornosti zase	Motiviranje	Metode dela
C99	Seveda, zakaj pa ne...	Metode socialnega dela z družino so ustrezne za delo z neprostopoljnimi uporabniki	Ustreznost metod socialnega dela z družino	Metode dela
C100	... saj so se razvijale v praksi in ne zgolj v teoriji in bile šele po tem prenešene v prakso.	Prepletenost teorije in prakse	Ustreznost metod socialnega dela z družino	Metode dela
C101	To so stvari, ki se jih naučiš kot neko celoto, v praksi pa potem uporabljaš na sebi lasten način.	Individualna prilagoditev metod	Ustreznost metod socialnega dela z družino	Metode dela

C102	Težko rečem, da se srečujem s težavami...	Odsotnost težav	Doživljanje težav v delovnem odnosu	Delovni odnos
C103	... meni je to, da je nekdo neprosto voljni uporabnik samo informacija...	Neprosto voljnost kot informacija	Doživljanje težav v delovnem odnosu	Delovni odnos
C104	... kako on stvari vidi, kako razmišlja...	Percepcija uporabnika	Vidik uporabnika	Vidiki udeležениh
C105	... in da poskušamo iskati še z drugega vidika.	Iskanje z drugega vidika	Vsebinska definicija problema	Instrumentalna definicija problema
C106	Zdaj, neprosto voljni uporabnik, jaz pravim, če je že tukaj, je prosto voljni...	Prosto voljnost, svobodna odločitev, lastna izbira, motiv	Lastno stališče str. delavke	/
C107	... dajmo samo najti tisto, za kar je on motiviran.	Interesi uporabnikov	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
C108	So se mi dogajale take stvari, saj se dogajajo velikokrat.	Pogosto srečevanje z negativnimi reakcijami	Odzivi uporabnikov	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
C109	... nekdo, ki ima svoje ideje kako bi moralo biti, kako bi moralo iti...	Vztrajanje pri lastnem stališču	Rigidnost stališč	Vidiki udeležениh
C110	... in poskuša to doseči z grožnjami, pritiski ali kakorkoli že.	Nasilje do strokovnih delavk	Odzivi uporabnikov	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
C111	Ampak to je naše delo, zato temu ne bi rekla težava...	Razumevanje socialnega dela, zaznava, razumevanje odzivov	Doživljanje težav v delovnem odnosu	Delovni odnos
C112	... kdor izrazi svoje želje, jaz bi to in to, ta je že polovico rešil sam.	Izražanje želja kot polovica rešitve	Vidik uporabnika	Vidiki udeležениh
C113	To niso prijetne ali lahke stvari,...	Stres	Obremenitve zaposlenih	Delo CSD
C114	... ampak jim ne bi rekla težave...	Interpretiranje težav	Doživljanje težav v delovnem odnosu	Delovni odnos
C115	... čeprav sem že doživela grožnje ter psihično in fizično nasilje.	Nasilje do strokovnih delavk	Odzivi uporabnikov	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
C116	Jaz bi si tukaj bolj želela, da imamo mi v službi bolj dodelane stvari kako postopati in kakšno držo zavzeti...	Nedodelanost drža	Institucionalna drža	Delo CSD
C117	... da imamo mi ničelno toleranco do nasilja...	Ničelna toleranca do nasilja	Institucionalna drža	Delo CSD
C118	Če že delamo z uporabniki, ki povzročajo nasilje drugim in potem tudi do nas, pa mi nismo kritični do tega, tukaj bolj vidim težavo kot pri uporabnikih.	Nekritičnost institucije do nasilja	Institucionalna drža	Delo CSD
C119	Seveda je on tukaj, ker to težavo ima in ne morem pričakovati, da je ne bo imel pri meni, oziroma, da se pri meni ne bo vedel, kot se zna vesti drugje, če že ne prvič, pa tretjič ali petič.	Predvidevanje vedenj	Načini strokovnih delavk za razreševanje težav	Delovni odnos

C120	To je nekaj česar si ne želimo...	Nasilno vedenje uporabnikov	Obremenitve zaposlenih	Delo CSD
C121	... vendar je nekaj kar gre pričakovati...	Predvidevanje vedenj	Načini strokovnih delavk za razreševanje težav	Delovni odnos
C122	... to je pač naše delo...	Del službe	Doživljanje težav v delovnem odnosu	Delovni odnos
C123	... ljudje, ki drugim povzročajo nasilje bodo verjetno poskušali tudi pri nas, ker je to njihov način.	Razumevanje nasilnega odziva	Odzivi uporabnikov	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
C124	Tukaj se mi zdijo pomembne izkušnje, ki jih imamo...	Pomembnost izkušenj	Pomembnost dodatnih znanj	Strokovna znanja
C125	... izobraževanja.	Pomembnost izobraževanja	Pomembnost izobraževanja	Strokovna znanja
C126	Pomembno se mi zdi to, kako mi stvari razumemo, ker je od tega odvisen naš način odzivanja...	Pomembnost razumevanja	Načini strokovnih delavk za razreševanje težav	Delovni odnos
C127	..., če bomo razumeli, da nam nekdo nekaj hoče, potem bomo šli z njim v bitko in se postavljali v pozicijo moči in tukaj pogorimo.	Vpliv razumevanja na odzivanje	Načini strokovnih delavk za razreševanje težav	Delovni odnos
C128	Kako mi njega razumemo, da je to njegov način, ki ga je razvil skozi svoje življenje, za dosego nekih svojih ciljev, ker verjame, da je tako prav in da je to edini način, ki se mu je do sedaj izšel in potrdil kot uspešen in bo zato poskušal tudi tukaj.	Razumevanje uporabnika	Načini strokovnih delavk za razreševanje težav	Delovni odnos
C129	In če mi kot institucija do takih vedenj ne bomo kritični in jih bomo dopuščali, potem je naše delo zaman.	Dopuščanje nasilnega vedenja	Institucionalna drža	Delo CSD
C130	Da, lahko jo tudi.	Zaznavanje dvojnosti vloge	Zavedanje dvojnosti vloge	Dvojnost vloge
C131	... se iti osebno pomoč ali PDZD in hkrati peljati ukrepe ali predlagati sodišču, to vsekakor, mislim, stranki ne moreš zagotoviti neke potrebne zaupnosti v smislu, tega pa ne bom uporabila v predlogu na sodišče...	Nezmožnost zagotavljanja zaupnosti	Doživljanje dvojnosti vloge	Dvojnost vloge
C132	... če pa to vem, sem dolžna, ker izvajam javno pooblastilo.	Zakonska dolžnost	Uradna dolžnost	Delo CSD
C133	To vidim kot neko dvojnost.	Nasprotujoče si vloge	Doživljanje dvojnosti vloge	Dvojnost vloge
C134	Drugače pa ne vidim problema delati s povzročiteljem in z žrtvijo,	Prevajanje in posredovanje informacij	Etika udeležnosti	Metode dela

	ker znam informacije, ki jih dobim od enega in drugega, prevajati in posredovati drugemu.			
C135	...veš, da tega meni ne bo povedala, ker nima smisla, da meni pove, ker je podrla odnos in zaupanje...	Vpliv zaupanja na odnos	Doživljanje dvojnosti vloge	Dvojnost vloge
C136	... možnost za spremembe pri komu, ki je pripravljen.	Želja po spremembi	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
C137	Jaz pa tudi lahko vem, da je napredovanje pri nekom sestavljeno iz korakov naprej in koraka nazaj...	Razumevanje procesa napredovanja	Celostna obravnava	Metode dela
C138	... tudi če dam to informacijo na sodišče v smislu se trudi, mu gre dobro, odvisno je od mene.	Poročanje sodišču	Uradna dolžnost	Delo CSD
C139	... ne glede kako poročam sodišču, verjetno ne bo z mano tako odprt, ne bo mogel zbrati nekega zaupanja do mene...	Izvrševanje javnih pooblastil spodbija zaupanje	Doživljanje dvojnosti vloge	Dvojnost vloge
C140	... in s tem ko ne bo zbral zaupanja nima možnost za napredek, ker si ne omogoča, da mu jaz pomagam, v tem je mogoče težava.	Nezaupanje kot ovira za napredek	Doživljanje dvojnosti vloge	Dvojnost vloge
C141	Pri neprostopoljnih uporabnikih se mi zdi slabost...	Dvojna vloga kot slabost	Doživljanje dvojnosti vloge	Dvojnost vloge
C142	... pri tistih, ki pa so prostovoljni, ki pa že pridejo z nečim in vedo, da so tukaj zato, da bodo pomoč dobili...	Pričakovanje pomoči	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
C143	... mislim, da tisti bolj izberejo zaupanje v nas, da jim bomo mi pomagali.	Zaupanje v institucijo	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
C144	Mogoče so neprostopoljni tisti, ki ne verjamejo, da bi jim naša pomoč lahko pomagala...	Nezaupanje v pomoč institucije	Vidik uporabnika	Vidiki udeleženi
C145	Ampak so pa tukaj, ker vsekakor nekako menijo, da bodo vseeno nekaj zase dobili...	Interesi uporabnikov	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
C146	... nek motiv zagotovo je.	Prisotnost motiva	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
C147	Če človek že pride sem in hodi sem, potem ni neprostopoljni uporabnik...	Kontinuirano sodelovanje	Prostovoljna vključitev	Prostovoljnost vključitve
C148	... če pa on prikazuje, da želi sodelovati z nami...	Navidezno sodelovanje	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje

C149	... hkrati pa nima nekega zaupanja v nas, da lahko dobi kaj dobrega zase, potem je tukaj težko delati z njim, ne glede na to ali si v dvojni, trojni vlogi ali pa enojni.	Nezaupanje v institucijo	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
C150	Res je potrebno iskati...	Raziskovanje	Vsebinska definicija problema	Instrumentalna definicija problema
C151	... dolgo časa vzpostavljati odnos.	Zagotavljanje zadostne količine časa	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Delovni odnos
C152	... dokler tak človek ne izbere zaupanja do nas, potem bi to bilo še vedno vzpostavljanje nekega odnosa, da to še ni delo.	Izgradnja zaupanja	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Delovni odnos
C153	Mi pa mogoče že delamo, kot praviš, diktiramo, pričakujemo in rečemo ni prostovoljen uporabnik, ampak on še vedno sedi tukaj.	Stigmatiziranje uporabnikov	Vidik institucije	Vidiki udeležениh
C154	Dokler sedi tukaj je vzpostavljanje odnosa...	Pripravljenost uporabnika za časovni vložek	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Delovni odnos
C155	... dokler se delo ne začne.	Pogoj za začetek dela	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Delovni odnos
C156	Lahko človek še ne bo pripravljen, lahko pa je motiviran, samo to je treba najti.	Prisotnost motiva	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
C157	Mogoče potem tudi mi včasih prehitro odnehamo v smislu, ali nalepimo nalepke in rečemo noče.	Stigmatiziranje uporabnikov	Vidik institucije	Vidiki udeležениh
C158	Dobro se je vsake toliko pogovoriti sam s sabo za eno samopresojo, ali res počnem to kar mislim, da počnem, kar želim početi, za kar sedim tukaj, da bi počela?	Introspekcija	Kompetence strokovnega delavca	Delo CSD
C159	... če bi jaz mislila, da je od mene odvisno, ali bo on sodeloval, potem bi bila enaka, ker bi pričakovala kaj bodo drugi...	Dvojna merila, meje soc. dela, meje odnosa	Motivacija za sodelovanje	Vidiki udeležениh
C160	Vprašala pa sem se, če mi ne prehitro ocenimo nekoga.	Stigmatiziranje uporabnikov	Vidik institucije	Vidiki udeležениh
C161	Tisti, ki so se pripravljeni spreminjati, tisti, za katere ocenimo, da lahko z našo pomočjo, se pravi, da je neka ocena ali zmorejo spreminjati sebe z našo pomočjo in ali so pripravljeni spreminjati sebe.	Želja po spremembi	Motivacija za spremembe	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje

C162	Tako da človeku lahko ponudimo osebno pomoč, vendar mu jo lahko tudi, na neki točki, prenehamo ponujati ali izvajati, če ocenimo, da ni pripravljen, da niti z našo pomočjo ne bo naredil sprememb, tako da ja, enkrat moramo nehati.	Nesmiselnost nadaljnjega sodelovanja	Prekinitev delovnega odnosa	Delovni odnos
C163	Mislim, da do tega pride, ko dobi neko konkretno izkušnjo, da je bilo sodelovanje z nami tudi zanj dobro.	Pozitivna izkušnja sodelovanja z institucijo	Pogoj za preobrazbo	Preobrazba
C164	... mama ni sodelovala z nami oziroma slabo sodelovala z nami...	Odsotnost želje po sodelovanju	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
C165	... smo mi vseeno predlagali stike, ker si je stikov želela...	Upoštevanje želja uporabnikov	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
C166	... in je potem videla, da če sodeluje z nami, da lahko s skupnimi močmi...	Pozitivni rezultati sodelovanja	Pogoj za preobrazbo	Preobrazba
C167	... da je to edina možnost, ko dobi neko izkušnjo, neko pozitivno izkušnjo, da jim sodelovanje z nami nekaj prinese...	Pozitivna izkušnja sodelovanja z institucijo	Pogoj za preobrazbo	Preobrazba
C168	... redno prihajala na vse razgovore zato, da nam je povedala, da ne delamo prav, ni vse tako...	Vztrajanje pri lastnem stališču	Rigidnost stališč	Vidiki udeležениh
C169	... ko pa smo vseeno zagotovili, da imamo redne pogovore na način, ki ga mama ni sprejemala, pa je vseeno videla, da je prišlo do izboljšanja odnosa s hčerko...	Pozitivni rezultati sodelovanja	Pogoj za preobrazbo	Preobrazba
C170	... ker ni verjela, da lahko pomagamo...	Nezaupanje v pomoč institucije	Vidik uporabnika	Vidiki udeležениh
C171	... je pa videla, da je tudi to zanj dobro...	Korist sodelovanja z institucijo	Pogoj za preobrazbo	Preobrazba
C172	... sem velik zagovornik dodatnih usposabljanj, izobraževanj, vsega kar je...	Pomembnost permenentnega izobraževanja	Pomembnost izobraževanja	Strokovna znanja
C173	Mislim, da nam edino to, s prakso vred, pomaga, da smo pri svojem delu, ne bom rekla bolj uspešni, ampak bolj zadovoljni sami.	Strokovno napredovanje	Zadovoljstvo pri delu	Delo CSD
C174	Verjamem, da vsi iščemo načine, da bi bili zadovoljni pri svojem delu...	Iskanje načinov za zadovoljstvo	Zadovoljstvo pri delu	Delo CSD

C175	... oziroma smo motivirani za to, da bomo svoje delo dobro opravljali...	Motivacija za dobro opravljanje dela	Zadovoljstvo pri delu	Delo CSD
C176	... izobraževanje in usposabljanja, na splošno gledano, ne samo glede določenih tem.	Pomembnost splošnega izobraževanja	Pomembnost izobraževanja	Strokovna znanja

Št. Izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
D1	Večinoma, velika, velika večina s prostovoljnimi...	Večinski delež prostovoljnih vključitev	Prostovoljna vključitev	Prostovoljnost vključitve
D2	... ker izvajam socialnovarstvene storitve, ki je v osnovi prostovoljna storitev...	Prostovoljna vključitev v socialnovarstvene storitve	Prostovoljna vključitev	Prostovoljnost vključitve
D3	Storitve same od uporabnika zahtevajo, da se vključi v kolikor to želi on sam...	Narava socialnovarstvene storitve	Prostovoljna vključitev	Prostovoljnost vključitve
D4	... ker se veže na to da prepozna, če prepozna kakršnekoli potrebe po spremembi pri sebi, v svojem okolju, oziroma v odnosih s pomembnimi ljudmi okoli njega.	Želja po spremembi	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
D5	Absolutno se ta trenutek srečujem večinoma s prostovoljnimi, vendar tudi z nekaj neprostovoljnimi, ampak so ti v manjšini.	Večinski delež prostovoljnih vključitev	Prostovoljna vključitev	Prostovoljnost vključitve
D6	Opredelim jih lahko glede na to, od kje prejmem pobudo za vključitev.	Izvor pobude za vključitev	Neprostovoljna vključitev	Prostovoljnost vključitve
D7	Edini neprostovoljni, ki ga trenutno imam izhaja iz sklepa sodišča...	Obvezna vključitev s sklepom sodišča	Neprostovoljna vključitev	Prostovoljnost vključitve
D8	... sodnik je s sklepom odločil, da se mama in hči vključita v PDZD, torej socialnovarstveno storitev pomoč družini za dom.	Obvezna vključitev s sklepom sodišča	Neprostovoljna vključitev	Prostovoljnost vključitve
D9	V bistvu sta se vključili neprostovoljno...	Neprostovoljna vključitev, prisilna vključitev	Neprostovoljna vključitev	Prostovoljnost vključitve
D10	... vendar je bil potem moj cilj, da poskušam spremeniti neprostovoljnost v prostovoljnost...	Motiviranje za prostovoljno vključevanje	Motiviranje	Metode dela
D11	... v tem smislu, da bi prepoznali smisel storitve same.	Prepoznavanje smisla storitve	Motiviranje	Metode dela
D12	Jaz mislim, da najbolj izhaja iz tega, kaj želita žrtev ali povzročitelj doseči zase.	Interesi uporabnikov	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje

D13	... da imajo žrtve večjo naklonjenost, kar pa se v praksi niti slučajno ne kaže kot tako...	Ugotovitve iz prakse	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
D14	... ker tudi povzročitelji, sicer v manjšem številu...	Manjši delež povzročiteljev naklonjenih sodelovanju	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
D15	... predvsem tam kjer vidijo nek smisel sodelovanja, ki bi jim prineslo določeno korist...	Prisotnost motiva	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
D16	... so tudi zelo naklonjeni temu sodelovanju...	Želja po sodelovanju	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
D17	... zagotovo pa je to v manjši meri.	Naklonjenost do sodelovanja, manjša mera, manjše število, manj od žrtev	Delež povzročiteljev, naklonjenih sodelovanju s CSD	Nasilje v družini
D18	... ko sem se srečevala s starši, ki niso bili prostovoljni uporabniki, zato, ker smo otroka zaščitili z določenim ukrepom...	Dolžnost zaščite otrok	Uradna dolžnost	Delo CSD
D19	... in tega največkrat niso prepoznavali kot neko zaščito, ampak kot nekaj, kar se je zgodilo njim, kot nek ukrep, ki se je zgodil njim in ne tega, da se zgodi otroku, v smislu, da se ga zaščiti.	Percepcija uporabnika	Vidik uporabnika	Vidiki udeleženih
D20	Da, kot kazni...	Kaznovanje	Vidik uporabnika	Vidiki udeleženih
D21	... kot vtikanje...	Vtikanje, nadzor	Vidik uporabnika	Vidiki udeleženih
D22	...kot to, da napačno prepoznavamo vedenje starša.	Nestrinjanje z ugotovitvami institucije	Nestrinjanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
D23	... niso se strinjali s tem, kar smo prepoznavali mi, kar sem prepoznavala jaz...	Nestrinjanje z ugotovitvami institucije	Nestrinjanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
D24	... kljub temu, da smo starša takoj seznanili tudi z oceno ogroženosti...	Seznanjanje z ugotovitvami	Informiranje uporabnikov	Metode dela
D25	... ki je vedno sestavljena tako, da je v to vključenih več strokovnih delavcev.	Timsko delo	Delitev nalog	Delo CSD
D26	... ko je bilo videnje staršev in institucije diametralno nasprotno...	Nestrinjanje o definiciji problema	Nestrinjanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
D27	Bolj ali manj imam dobre izkušnje...	Večinski delež dobrih izkušenj, pozitivne izkušnje, dobri rezultati	Pozitivni rezultati	Delo CSD
D28	... ko je šlo za tako hud ukrep in poseg v družino, sem vedno izhajala iz tega, kar potrebuje otrok...	Potrebe otroka	Vsebinska definicija problema	Instrumentalna definicija problema

D29	Pomeni, da otrok potrebuje starša, ki bo zmožni skrbeti za otrokove koristi v celoti...	Korist otroka	Vsebinska definicija problema	Instrumentalna definicija problema
D30	... v skladu s 5. členom Družinskega zakonika, ki govori o temu, kaj potrebuje otrok in iz tega izhaja, da otrok potrebuje starša, ki bo zmožni to prepoznati in izvajati.	Zakonska definicija	Vsebinska definicija problema	Instrumentalna definicija problema
D31	Štartal sem iz tega...	izhodišče	izhodišče	/
D32	... da je to zdaj ta čas, ko lahko starš z mano in drugimi institucijami pogleda, kaj ni bilo v redu, če je šlo za odvisnosti ali nasilje, ipd, da si vzame čas in pogleda, kaj je tisto, kar je potrebno spremeniti...	Čas za skupno ugotavljanje potrebnih sprememb	Vsebinska definicija problema	Instrumentalna definicija problema
D33	... in da ga vabim v delovni odnos...	Vabilo v delovni odnos	Vzpostavljane delovnega odnosa	Delovni odnos
D34	... s tem ciljem, da bi svoje starševstvo izboljšal do te mere, da bi se lahko ta ukrep čim prej končal...	Usmerjenost v cilj	Vzpostavljane delovnega odnosa	Delovni odnos
D35	... zato ker je cilj tega, da se ne kaznuje starša, to je bilo vedno tudi tako povedano, to ni kazni, ampak je to ukrep zaščite otroka.	Zaščita otroka ni kazni staršem	Vsebinska definicija problema	Instrumentalna definicija problema
D36	Ukvarjamo se torej zgolj s tem, da otrok raste v okolju, ki je zdravo, spodbudno in ni nasilja,...	Zdravo okolje za razvoj otroka	Vsebinska definicija problema	Instrumentalna definicija problema
D37	... in če tega ni, pomeni, da vabim starša v pogovor o tem, kaj lahko spremenimo v tem delu.	Pogovor o možnih spremembah	Vsebinska definicija problema	Instrumentalna definicija problema
D38	Večinoma da.	Uspešnost pristopa, usmerjenost na korist otroka	Pozitivni rezultati	/
D39	... da so starši ostali neprostoVOLjni uporabniki ves čas...	NeprostoVOLjna vključenost ves čas sodelovanja	NeprostoVOLjna vključitev	ProstoVOLjnost vključitve
D40	... in nismo uspeli vzpostaviti delovnega odnosa, ki bi nam dajal nek prostor za spremembe v smeri koristi otroka...	Nevzpostavitev delovnega odnosa	Vzpostavljane delovnega odnosa	Delovni odnos
D41	... katere spremembe bi potreboval starš iz tega stališča, kar smo prepoznavali mi sami.	Opažanje strokovnega delavca	Vidiki institucije	Vidiki udeležencev
D42	Šlo pa je za stvari, ki so bile zelo, zelo jasne, ko je otrok poročal, da se dogaja fizično in psihično nasilje,	Nedvoumnost ogroženosti otroka	Meje definicije problema	Instrumentalna definicija problema

	oziroma, da se zanj opušča nujna skrb.			
D43	... da v teh dveh primerih nismo nikakor prišli do skupne besede...	Nestrinjanje med uporabnikom in strokovnim delavcem	Nestrinjanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
D44	... v enem primeru se je zgodilo, da se je mama obrnila na inšpekcijo...	Uporaba pravnih sredstev	Odzivi uporabnikov	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
D45	... kar se mi zdi prav, zato, ker lahko starš tako, prav iz tega dela, da ni prostovoljni uporabnik, se posluži vsega, kar lahko, da prepozna, ali je bilo vse to, kar mu je bilo storjeno, oziroma otroku, utemeljeno in prav.	Pravna sredstva uporabnikov	Nadzor dela institucije	Delo CSD
D46	Tako, to je vedno ok.	Zaželenost nadzora	Nadzor dela institucije	Delo CSD
D47	To bi bilo v bistvu vedno ok, da se uporabnik tega posluži, zato, da ves ča preverja vse institucije...	Zaželenost nadzora	Nadzor dela institucije	Delo CSD
D48	... ker je potrebno paziti, ker imamo institucije veliko, ker lahko posežemo v družino...	Zavedanje velike moči institucij	Nadzor dela institucije	Delo CSD
D49	... in zato je tudi prav, da je več instrumentov, več institucij, ki pazi na to...	Potrebnost instrumentov za nadzor	Nadzor dela institucije	Delo CSD
D50	... kljub temu, da se je obrnila na inšpekcijo in je inšpekcija prepoznala, da smo delali prav...	Potrditev pravilnega dela s strani inšpekcije	Nadzor dela institucije	Delo CSD
D51	... še vedno v to ni prepričana, tako, da ostaja neprostovoljni uporabnik.	Nezaupanje v pomoč institucije	Vidik uporabnika	Vidiki udeleženih
D52	Delovnega odnosa z njo dejansko nisem vzpostavila...	Nevzpostavitev delovnega odnosa	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Delovni odnos
D53	Delovni odnos je takrat, ko se skupaj odločimo, da bomo sledili nekemu cilju.	Odločitev za skupno sledenje cilju	Vsebinska definicija problema	Instrumentalna definicija problem
D54	... jaz si z vsakim prizadevam, da ugotovimo, na čemu bomo delali...	Skupno raziskovanje	Vsebinska definicija problema	Instrumentalna definicija problem
D55	... če ugotovimo kaj bomo delali, vemo kako bomo do tega prišli...	Identifikacija načina doseganja cilja	Vsebinska definicija problema	Instrumentalna definicija problem
D56	... torej bomo vzpostavili instrumentalno definicijo problema in bomo lahko naredili načrt.	Definicija problema kot predpogoj načrta dela	Vsebinska definicija problema	Instrumentalna definicija problem
D57	... brez delovnega odnosa tega zagotovo ni in tukaj tega ni bilo, nismo prišli niti do instrumentalne definicije, da bi zdefinirali, kaj bomo delali v delovnem odnosu.	Odnos kot predpogoj definicije problema	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Delovni odnos

D58	Težko bomo zdefinirali, če nimamo delovnega odnosa...	Odnos kot predpogoj definicije problema	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Delovni odnos
D59	... nisem prepoznavala, da bi ona meni zaupala kot strokovni delavki, da se vse dogaja z nekim ciljem, da bo lahko potem otrok prišel nazaj.	Nezaupanje v pomoč institucije	Vidik uporabnika	Vidiki udeležениh
D60	... ko izvajam storitve, se lahko navežem na uporabnico, ki je neprostopoljna v delu, ki se nanaša na izvajanje ukrepa po DZ in jo strokovne delavke, ki to izvajajo, vidijo kot neprostopoljno.	Stigmatizacija uporabnikov	Vidik institucije	Vidiki udeležениh
D61	Ko pa izvajam storitev, tukaj je čisto drug odnos, delovni odnos se vzpostavi zelo hitro...	Hitra vzpostavitev odnosa pri storitvah	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Delovni odnos
D62	... je pa tudi res, da se vnaša tisto, kar uporabnik vidi kot nekaj, na čemer bi lahko delal...	Želje uporabnika	Vidik uporabnika	Vidiki udeležениh
D63	... in velikokrat sploh ni povezano s tem, kar se odvija v javnem pooblastilu.	Razlika med željo uporabnika in dolžnostjo institucije	Vidik uporabnika	Vidiki udeležениh
D64	Kar ni nič hudega, zato so storitve.	Namen socialnovarstvenih storitev	Naloge CSD	Delo CSD
D65	Delovni odnos se definitivno vzpostavi zelo, zelo hitro...	Hitra vzpostavitev odnosa pri storitvah	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Delovni odnos
D66	... zato, ker je naklonjenost, je zaupanje, je pričakovanje...	Naklonjenost uporabnikov	Osebnostno vodenje	Metode dela
D67	... vseeno pa vsakemu uporabniku povem, da je storitev zaupna...	Zaupnost socialnovarstvene storitve	Naloge CSD	Delo CSD
D68	... dokler ne prepoznavam kakršnekoli škode, ki bi se lahko dogajala otroku z obnašanjem in vedenjem, dogodki in tako dalje...	Omejitve zaupnosti socialnovarstvene storitve	Naloge CSD	Delo CSD
D69	... in povem, da bom povedala, ko se mi zdi, da se ta škoda dogaja in potem zaupnosti več ni in ta del vedo.	Omejitve zaupnosti	Informiranje uporabnikov	Metode dela
D70	Še pred sklenitvijo dogovora, imamo tri ure pred sklenitvijo, tako, da v tem času si povemo vse to.	Začetno informiranje	Informiranje uporabnikov	Metode dela
D71	Osnova je res delovni odnos, če delovni odnos ni vzpostavljen,	Odnos kot predpogoj definicije problema	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Delovni odnos

	instrumentalne definicije problema ni.			
D72	... v kolikor uporabnik prepozna pri strokovnem delavcu iskreno angažiranost...	Prepoznavanje iskrene angažiranosti strokovnega delavca	Osebno vodenje	Metode dela
D73	... ki vabi uporabnika v skupni odnos...	Vabilo v delovni odnos	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Delovni odnos
D74	...zato, da bi lahko spremenili tisto, kar bi bilo potrebno.	Uresničevanje potrebnih sprememb	Vsebinska definicija problema	Instrumentalna definicija problema
D75	...je zelo pomembno, če uporabnik prepozna ta pristop strokovnega delavca...	Pomembnost prepoznavanja pristopa strokovnega delavca	Osebno vodenje	Metode dela
D76	... da mu ni vseeno, da je angažiran, da ga zanima, kdo je on, kaj je ta stvar s katero se ukvarja in tako dalje...	Zanimanje za uporabnika	Osebno vodenje	Metode dela
D77	... ampak prav pri instrumentalni definiciji problema lahko zelo hitro pridemo do slepe pege...	Slepe pege definicije	Meje definicije problema	Instrumentalna definicija problema
D78	... da imamo mi pripravljen in problem in odgovor in vse skupaj, še preden uporabnik pride...	Nezanimanje za vidik uporabnika	Vidik institucije	Vidiki udeležениh
D79	Pri nas, strokovnih delavcih je pomembno, da se držimo nazaj...	Zadrževanje strokovnih delavcev	Vidik institucije	Vidiki udeležениh
D80	... da ne vzpostavljamo komunikacije, kako vidimo mi, še preden ima uporabnik možnost povedati, kako vidi on sam.	Pustiti uporabniku možnost izražanja	Vidik institucije	Vidiki udeležениh
D81	Če bomo obdelovali cilj, ki je naš, strokovnega delavca, ne bomo pol toliko uspešni, kot če bomo zasledovali cilj, ki je od uporabnika.	Osredotočanje na cilje uporabnika	Vidik institucije	Vidiki udeležениh
D82	Ko pa gre za oblike, ki so ogrožujoče, ogrožujoče obnašanje...	Ogrožujoče obnašanje	Meje definicije problema	Instrumentalna definicija problema
D83	... tam pa so stvari zakonsko postavljene v tem smislu, kaj je prepovedano in kaj ni.	Zakonske prepovedi	Meje definicije problema	Instrumentalna definicija problema
D84	Tukaj moramo biti zelo, zelo jasni...	Jasne meje definicije	Meje definicije problema	Instrumentalna definicija problema
D85	... in potem iskati, kaj je uporabnik pripravljen...	Raziskovanje pripravljenosti za spremembe	Motiviranje	Metode dela
D86	... tukaj se mi zdita dve stvari vseeno ločeni v tem delu, ko gre za ogrožujoče vedenje in v tem delu, ko	Ločenost ogrožujočega vedenja in rešitev, ki jih išče uporabnik	Meje definicije problema	Instrumentalna definicija problema

	gre za iskanje rešitev, ki ga išče uporabnik...			
D87	... in mi, ko ga povabimo, se moramo dejansko brzdati, da se tukaj držimo nazaj, ker je to slepa pega...	Zadrževanje strokovnih delavcev	Vidik institucije	Vidiki udeležениh
D88	... potem nismo uspešni v delovnem odnosu.	Negativne posledice za delovni odnos	Vzdrževanje delovnega odnosa	Delovni odnos
D89	... ko uporabnik pride, se sooči z nekim problemom...	Soočanje s problemom	Uvid v ravnanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
D90	... ki smo ga mi reševali že neštetokrat, smo ga v delovnem odnosu skupaj z uporabnikom raziskovali, smo postavili cilje in tako naprej in že vemo, kaj pomaga in ga serviramo...	Nezanimanje za vidik uporabnika	Vidik institucije	Vidiki udeležениh
D91	... to je najslabše.	Nezaželeni rezultati, neoptimalnost, najslabša možnost	Negativni rezultati	/
D92	Temu bi jaz rekla, da smo uporabnika oropali uvida...	Povzročanje škode uporabniku	Vidik institucije	Vidiki udeležениh
D93	... in spet smo lahko toliko manj uspešni v temu, to so te slepe pege...	Neuspešnost dela	Vidik institucije	Vidiki udeležениh
D94	... ki so pri nas lahko zelo pogoste...	Pogoste napake strokovnih delavcev	Vidik institucije	Vidiki udeležениh
D95	...in jih niti ne prepoznamo.	Neprepoznavanje napak	Vidik institucije	Vidiki udeležениh
D96	Individualno metodo dela...	Individualna metoda dela	Delo s posameznikom	Metode dela
D97	... ker mislim, da je edina smiselna za to, da se lahko delovni odnos sploh vzpostavi.	Primernost za vzpostavljanje delovnega odnosa	Delo s posameznikom	Metode dela
D98	V individualnem delu se lahko tudi posvetim uporabniku...	Osredotočenost na uporabnika	Delo s posameznikom	Metode dela
D99	...do te mere, da bo pridobil občutek, ki mu ga želim dati.	Prepoznavanje občutka, ki ga želi dati strokovni delavec	Osebno vodenje	Metode dela
D100	... da bi rada vedela, kaj je, bi rada vedela več, kaj se dogaja z njim, s problemom, o katerem se pogovarjamo...	Zanimanje za uporabnika	Osebno vodenje	Metode dela
D101	... nek angažma...	Angažiranost	Osebno vodenje	Metode dela
D102	... če je čas, če se la da, da mi pove čim več...	Zanimanje za uporabnika	Osebno vodenje	Metode dela
D103	... da ga aktivno poslušam v prvi fazi...	Aktivno poslušanje	Osebno vodenje	Metode dela
D104	... to aktivno poslušanje je tisto, ki bo človek najbolj sprva dobil občutek, da bi rada o njem vedela več...	Zanimanje za uporabnika	Osebno vodenje	Metode dela

D105	To da jaz manj povem, kot pove uporabnik...	Uporabnik ima več besede	Etika udeležnosti	Metode dela
D106	... zato, da odloži tisto, kar bi rad odložil...	Razbremenitev	Etika udeležnosti	Metode dela
D107	... in to lahko postane nek predmet, vsebina za vzpostavljanje delovnega odnosa.	Odprtost za pogovor o različnih temah	Etika udeležnosti	Metode dela
D108	Metode dela z neprosto voljnimi so tudi majhni cilji, zelo majhni cilji...	Majhni cilji	Usmerjenost k nalogam	Metode dela
D109	... torej majhne stvari, ki niso vezane na daljše časovno obdobje...	Hitra uresničljivost	Usmerjenost k nalogam	Metode dela
D110	... poskušam potem uloviti tudi tisto, kar uporabnik pove...	Pozornost na povedano	Etika udeležnosti	Metode dela
D111	... in kjer se mi zdi, da bi lahko našli neko skupno točko...	Iskanje skupne točke	Etika udeležnosti	Metode dela
D112	Iščemo te skupne majhne cilje, če se le da.	Iskanje skupne točke	Usmerjenost k nalogam	Metode dela
D113	... zainteresiran...	Interesi uporabnika	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
D114	... motiviran...	Prisotnost motiva	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
D115	... kaj je tisto skupno.	Soglasje, skupna točka, sporazum	Etika udeležnosti	Metode dela
D116	Da, v tem delu, da se lahko slišimo, da lahko vzpostavim kontakt...	Kontinuirano vzpostavljanje stika	Vzdrževanje delovnega odnosa	Delovni odnos
D117	... kar se mi je zdelo, zelo fajn, uspešno...	Dobre izkušnje, dobra praksa	Pozitivni rezultati	
D118	... ko je bilo na primer potrebno odgovoriti sodišču, dati predlog, ne glede na to kakšen je bil, sem prej poklicala starše in povedala kaj pošiljam, kako vidim.	Seznanjanje z ugotovitvami	Informiranje uporabnikov	Metode dela
D119	In starš je postal del rešitve...	Starš kot del rešitve	Etika udeležnosti	Metode dela
D120	... zato, ker je slišal kaj vidim...	Seznanjanje z ugotovitvami	Informiranje uporabnikov	Metode dela
D121	... pogovarjali smo se o temu...	Seznanjanje z ugotovitvami	Informiranje uporabnikov	Metode dela
D122	... če sem pač temeljila na eni stvari, ki je starš ni videl enako...	Nestrinjanje med uporabnikom in strokovnim delavcem	Nestrinjanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
D123	... sem tudi povedala, zakaj to vidim tako.	Pojasnjevanje	Informiranje uporabnikov	Metode dela
D124	Tako, da je starš pridobil informacijo...	Seznanjanje z ugotovitvami	Informiranje uporabnikov	Metode dela
D125	In če si predstavljamo, da nima pojma kaj pošljem in zgolj prejme...	Neobveščenost uporabnika	Vidik uporabnika	Vidiki udeležnih

D126	... se mi je zdelo bolj smiselno mu to povedati...	Smiselnost, informiranja	Informiranje uporabnikov	Metode dela
D127	... tako, da je on to prejel in naš odnos ni bil poškodovan, ogrožen...	Prizadevanje za odkrit odnos	Vzdrževanje delovnega odnosa	Delovni odnos
D128	... da ni prišel potem razburjen k meni...	Zmanjševanje napetosti	Vzdrževanje delovnega odnosa	Delovni odnos
D129	... ampak je že vedel, kaj tam piše.	Vnaprejšnja seznanjenost	Informiranje uporabnikov	Metode dela
D130	... s tem sem tudi vzpostavljala delovni odnos na način pomembni ste mi kot starš...	Spoštovanje uporabnikov	Osebno vodenje	Metode dela
D131	... da vidite, kako razmišljamo kot center in kaj lahko pričakujete.	Pojasnjevanje	Informiranje uporabnikov	Metode dela
D132	... transparentnost...	Transparentnost	Osebno vodenje	Metode dela
D133	... iskrenost...	Iskrenost	Osebno vodenje	Metode dela
D134	... da si iskren, kaj tukaj vidiš, to je izpadlo kot zelo pomembno.	Pomembnost iskrenosti	Osebno vodenje	Metode dela
D135	Mislim, da se lahko dela neka kombinacija individualnega dela in dela s skupino...	Kombiniranje metod individualnega dela in dela s skupino	Uporaba metod	Metode dela
D136	... ker je v osnovi socialno delo z družino socialno delo s skupino, več ljudmi.	Socialno delo z družino kot delo s skupino	Delo s skupino	Metode dela
D137	... običajno niso vsi tako neprostopoljni, lahko se zgodi, da je kdo bolj in kdo manj...	Razlike v neprostopoljnosti med družinskimi člani	Neprostopoljna vključitev	Prostopoljnost vključitve
D138	... in ko nimamo enake pripravljenosti za to sodelovanje...	Razlike v motiviranosti	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
D139	... se razlike začnejo večati.	Neželene posledice, povečanje razlik	Negativni rezultati	
D140	Jaz sem tukaj vedno lažje prihajala v stik z družino...	Dobre izkušnje, praksa, spoznanja	Pozitivni rezultati	
D141	... če sem začela z individualnim delom z vsakim posebej, vsaj štart je bil takšen...	Individualno delo kot izhodišče	Delo s posameznikom	Metode dela
D142	... da poskušam vzpostaviti delovni odnos...	Prizadevanje za vzpostavljanje odnosa	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Delovni odnos
D143	... spremeniti iz neprostopoljnega v prostopoljnega...	Trud strokovne delavke	Pogoj za preobrazbo	Preobrazba
D144	... v kolikor bi tudi uporabnik sam prepoznal nek smisel, uporabnik mora doživeti nek smisel.	Prepoznavanje smisla	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
D145	Če pa si predstavljam, iz neprostopoljnega, takoj v štartu delo z družino, ja to si lahko predstavljam...	Metode socialnega dela z družino so ustrezne za delo z neprostopoljnimi uporabniki	Ustreznost metod soc. dela z družino	Metode dela

D146	... in tudi tukaj si lahko pogledal, kako boš štartal, ampak še vedno, glede na težo same zadeve, je bilo smiselno takoj vzpostaviti delo z družino.	Smiselnost takojšnjega dela z družino	Ustreznost metod soc. dela z družino	Metode dela
D147	Mislim, da to, ali boš delal s skupino ali s posameznikom, prepoznaviš sproti...	Sprotno prepoznavanje ustrezne metode	Uporaba metod	Metode dela
D148	... in si tudi vzameš čas, da rečeš, predlagam, da se vidimo posebej.	Čas za individualna srečanja	Delo s posameznikom	Metode dela
D149	... ko so prepoznali, da se bomo pogovarjali tudi o temah, ki so za njih težke...	Prisotnost uvida	Uvid v ravnanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
D150	... sicer so izpostavili, da bi se radi pogovarjali o tem...	Želja po sodelovanju	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
D151	... vendar prepoznavajo, da je težko...	Prisotnost uvida	Uvid v ravnanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
D152	... imam občutek, da bodo zbežali...	Opažanja strokovnega delavca	Vidik institucije	Vidiki udeleženih
D153	... in sem šla hitro v individualno.	Prehajanje med dvema ravnama	Delo s skupino	Metode dela
D154	Tako, da zdaj imamo, vsak posebej.	Ločeni pogovori	Delo s posameznikom	Metode dela
D155	S tem si pomagam...	Orodje	Uporaba metod	Metode dela
D156	... da če imam prostor in čas v katerem bodo lahko povedali, kako vidijo situacijo oni sami...	Prostor za lastno izražanje	Vidik uporabnika	Vidiki udeleženih
D157	... bomo potem lažje sledili nekemu skupnemu cilju.	Lažje doseganje cilja	Vsebinska definicija problema	Instrumentalna definicija problema
D158	Mi sicer že imamo skupni cilj...	Obstoj skupnega cilja	Vsebinska definicija problema	Instrumentalna definicija problema
D159	... vendar uporabniki, ko so vsi skupaj, sem videla, da mama ob očetu malo pazi, kaj bo povedala in oče tudi.	Zadržanost uporabnikov	Delo s skupino	Metode dela
D160	To pomeni, da se je pokazalo, da potrebujejo več prostora zase...	Izkazana potreba po prostoru zase	Delo s skupino	Metode dela
D161	Spet gremo na posameznika, drugič spet skupaj, če bodo pripravljeni.	Prehajanje med dvema ravnama	Delo s skupino	Metode dela
D162	Najbolj to, da se uporabnik ne strinja...	Nestrinjanje o definiciji problema	Nestrinjanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
D163	... da ne prepoznavam...	Neprepoznavanje	Uvid v ravnanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
D164	... ko je otrok večkrat zelo jasno povedal, da se je nad njim odvil psihično in fizično nasilje, kar	Ugotovitve institucij, ogrožujoče vedenje, prepovedano ravnanje	Uradna dolžnost	Delo CSD

	ugotavlja več institucij, ne samo center, tudi policija...			
D165	... in starš še vedno vztraja pri temu, da to ni bilo tako.	Vztrajno zanikanje	Zanikanje	Vidiki udeležениh
D166	Torej zanikanje...	Zanikanje	Zanikanje	Vidiki udeležениh
D167	... to zanikanje je tako, zelo uporniško.	Nasprotovanje	Odziv uporabnikov	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
D168	Lahko bi izpostavila, da je delovni odnos tudi skupaj s tem...	Sestavni del odnosa	Doživljanje težav v delovnem odnosu	Delovni odnos
D169	... vendar ima potem ta delovni odnos, kar ni v redu tukaj, da se ne moreš potem z uporabnikom zlepiti v tem delu, da se bomo strinjali, da tega ni bilo.	Nezmožnost vsebinskega strinjanja z uporabnikom	Meje definicije problema	Instrumentalna definicija problema
D170	... da preprosto vztraja pri temu, da to kar vidi sam, to kar prepozna sam, da je to to.	Vztrajanje pri lastnem stališču	Rigidnost stališč	Vidiki udeležениh
D171	in ni pripravljen karkoli se pogovarjati, slišati in ostalo...	Vztrajanje pri lastnem stališču	Rigidnost stališč	Vidiki udeležениh
D172	Takih je malo, ampak so.	Majhen delež uporabnikov z nespremenljivim mnenjem	Rigidnost stališč	Vidiki udeležениh
D173	S tem, da vabim vsakokrat v delovni odnos...	Vabilo v delovni odnos	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Delovni odnos
D174	... izkažem interes do tega.	Izkazan interes do odnosa	Osebnostno vodenje	Metode dela
D175	... smo obravnavali razne teme...	Odprtost za pogovor o različnih temah	Etika udeležенosti	Metode dela
D176	Vsakič, ko smo se videli, mam sem vabila vsak teden, je bila pri meni...	Večkratni razgovori	Vzdrževanje delovnega odnosa	Delovni odnos
D177	... in sprva sem odprla ta pogovor tako, da sem jo vprašala, ali se želi o čem posebej pogovarjati...	Poslušanje želje uporabnika	Etika udeležенosti	Metode dela
D178	... ona je vnašala svoje teme...	Svobodna izbira tem	Etika udeležенosti	Metode dela
D179	... jaz sem izrazila interes do teme, ki jo je vnesla...	Zanimanje za uporabnika	Osebnostno vodenje	Metode dela
D180	... ki se recimo ni vezala na nasilje, ampak je govorila o tem, kaj je počela z otrokom, v smislu hodila na igrišče z njim, na izlete...	Prostor za lastno izražanje	Vidik uporabnika	Vidiki udeležениh
D181	... skozi to sem poskušala vzpostaviti interes do tega, ta odnos...	Izkazovanje interesa	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Delovni odnos
D182	... in stopiti en korak naprej, a bi se sedaj dotaknili tudi tega, tega kar	Postopnost	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Delovni odnos

	se je zgodilo in o čemur govori otrok...			
D183	...cilj je bil, da prepoznavamo ali bi se lahko vključila še v kako drugo obliko pomoči.	Opažanja strokovnega delavca	Vidik institucije	Vidiki udeleženih
D184	... ta interes o tebi kot človeku, kaj imaš še za povedati.	Zanimanje za uporabnika	Osebnostno vodenje	Metode dela
D185	O ja...	Zaznavanje dvojnosti vloge	Zavedanje dvojnosti vloge	Dvojnost vloge
D186	Tako, da izvajamo represivni del organa, ki ga imamo tukaj...	Nadzorujoča vloga	Zavedanje dvojnosti vloge	Dvojnost vloge
D187	... nadzorujoč, izhajajoč iz javnega pooblastila...	Izvrševanje javnih pooblastil	Zavedanje dvojnosti vloge	Dvojnost vloge
D188	... in hkrati, da si tisti, ki boš povabil uporabnika v odnos...	Kontradiktornost	Zavedanje dvojnosti vloge	Dvojnost vloge
D189	... to je izredno težko izvajati...	Zahtevnost izvrševanja dvojne vloge	Doživljanje dvojnosti vloge	Dvojnost vloge
D190	... je pa možno...	Izvedljivost	Doživljanje dvojnosti vloge	Dvojnost vloge
D191	Na naši enoti se je to spremenilo v tem delu, da ta dvojnost ni več potrebna, je ni več treba izvajati....	Organizacijska sprememba	Razreševanje težav, ki izvirajo iz dvojnosti	Dvojnost vloge
D192	... ker smo pridobili socialnovarstvene storitve kot posebno delovno mesto.	Socialnovarstvene storitve kot posebno delovno mesto	Razreševanje težav, ki izvirajo iz dvojnosti	Dvojnost vloge
D193	Ja, ta dvojnost je zagotovo nek hendikep.	Hendikep	Doživljanje dvojnosti vloge	Dvojnost vloge
D194	To je slabost, zagotovo je slabost.	Dvojnost kot slabost	Doživljanje dvojnosti vloge	Dvojnost vloge
D195	Zato, da ima uporabnik, predvsem tisti, ki ni prostovoljen, da ima priložnost pri nekemu drugemu, ne glede na to ali je znotraj ali zunaj centra...	Delitev vlog	Razreševanje težav, ki izvirajo iz dvojnosti	Dvojnost vloge
D196	... odložiti to, kar mu ni v redu v tistem delu, ki je pa nek ukrep ali pa nadzor.	Razbremenitev uporabnika drugje	Razreševanje težav, ki izvirajo iz dvojnosti	Dvojnost vloge
D197	... en del pa je sodnik spremenil iz ukrepa odvzema v ukrep nadzora starševske skrbi z izvajanjem PDZD-ja.	Obvezna vključitev s sklepom sodišča	NeprostoVOLjna vključitev	ProstoVOLjnost vključitve
D198	Mami in hčerki se sprva to sploh ni zdelo smiselno...	Prepoznavanje smisla	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
D199	... prišli smo do tega, da sta postali prostovoljni uporabniki...	Pojav preobrazbe	Zaznava preobrazbe	Preobrazba
D200	... skozi iskrenost...	Iskrenost strokovne delavke	Pogoj za preobrazbo	Preobrazba

D201	... tudi sem izvajala tisti ukrep...	Izvrševanje dvojne vloge	Zaznavanje dvojne vloge	Dvojnost vloge
D202	... in v tem delu smo se pogovarjali o tem, da je moj pogled...	Pojasnjevanje	Informiranje uporabnikov	Metode dela
D203	... ko sta spraševali, kaj pa naj bi počeli...	Prepoznavanje smisla	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
D204	... zato sem imela tukaj prostor, da lahko to pač povem...	Prostor za pogovor, čas za pojasnilo, zadrževanje v odnosu	Informiranje uporabnikov	Metode dela
D205	... če pade na plodna tla ok, če ne pač ne...	Negotovost izida	Ravnanje s sedanjostjo	Metode dela
D206	... da je smisel delati na njunem odnosu do te mere, da bo zaupanje tolikšno, da ukrepi ne bodo več potrebni.	Pomoč, smisel, cilj, korist uporabnika	Motiviranje	Metode dela
D207	In tukaj se je obema zdelo to smiselno...	Prepoznavanje smisla	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
D208	... ker je do ukrepa prišlo, ker otrok ni vedel, kam se obrniti, je prišel sem k nam, povedal, kaj vse se je zgodilo...	Dolžnost zaščite otrok	Uradna dolžnost	Delo CSD
D209	... in prepoznali smo, da je do fizičnega in psihičnega nasilja prihajalo, ker mama ni imela starševske moči niti veščin...	Opažanja strokovnega delavca	Vidik institucije	Vidiki udeležениh
D210	... mama skozi komunikacijo ni zmogla prepoznati potreb otroka, šlo pa je za dvanajstletno punco, ki je nekako že zelo jasno lahko povedala, hkrati pa ona ni povedala, ker ni imela zaupanja v odnosu z mamo.	Kompleksna problematika	Vidik uporabnika	Vidiki udeležениh
D211	Ko smo pogledali na čemu bi lahko načeloma delali...	Skupno raziskovanje	Vsebinska definicija problema	Instrumentalna definicija problema
D212	... se mi je zdelo to zelo smiselno...	Opažanja strokovnih delavcev	Vidik institucije	Vidiki udeležениh
D213	... tako da sta postali prostovoljni uporabniki zelo hitro.	Hitra sprememba	Zaznava preobrazbe	Preobrazba
D214	Da, tako je.	Skupni interes, skupni cilj	Motivacija za sodelovanje	Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje
D215	Da, mislim, da bi potrebovala...	Potreba po znanju za delo z neprostovoljnimi uporabniki	Pomembnost dodatnih znanj	Strokovna znanja
D216	...pomembno je, da osvežimo tisto znanje, ki ga imamo...	Pomembnost osveževanja obstoječih znanj	Pomembnost izobraževanja	Strokovna znanja
D217	... in pridobimo novo.	Pridobivanje novih znanj	Pomembnost izobraževanja	Strokovna znanja

D218	... je zelo pomembno, tako bom rekla, da izhajamo iz tega, da še ne vemo vsega.	Zavedanje lastnih omejitev	Pomembnost izobraževanja	Strokovna znanja
D219	Zato, ker, tisti občutek, da jaz vse vem, da vem kako in kaj...	Občutek vsevednosti	Pomembnost izobraževanja	Strokovna znanja
D220	... ni dovolj varen za delo z ljudmi kot takimi.	Nevarnost za delo z ljudmi	Pomembnost izobraževanja	Strokovna znanja
D221	Da izhajamo iz tega, da osvežujemo svoje znanje...	Pomembnost osveževanja obstoječih znanj	Pomembnost izobraževanja	Strokovna znanja
D222	... in smo skozi pripravljeni, da ugotovimo, kaj lahko še...	Zavedanje lastnih omejitev	Pomembnost izobraževanja	Strokovna znanja
D223	... in preverjamo svoje znanje, če je res dovolj dobro...	Preverjanje ustreznosti znanja	Pomembnost izobraževanja	Strokovna znanja
D224	to se mi zdi osnova.	Osnova, izhodišče, temelj	Izhodišče	

Priloga E: Osno kodiranje

1) Delo CSD

a) Naloge CSD

- Izvajanje različnih nalog (A1)
- Različni situaciji na področju družinskega svetovanja (A18)
- Nudenje pomoči povzročitelju in žrtvi (C38)
- Socialnovarstvena storitev (C52)
- Delo s povzročitelji nasilja (C53)
- Namen socialnovarstvenih storitev (D64)
- Zaupnost socialnovarstvene storitve (D67)
- Omejitve zaupnosti socialnovarstvene storitve (D68)

c) Delitev nalog

- Omejitve področja dela (A21)
- Obravnava na različnih področjih (A25)
- Obravnava na področju zaščite otrok (A29)
- Sodelovanje z zunanjimi institucijami (B51)
- Delitev dela (B53, B54, C50)
- Timsko delo (B55, D25)
- Vključitev v dodatne oblike pomoči (C51)
- Dodatna strokovna pomoč (A145, C56)

d) Naloge drugih institucij

- Policijske naloge ni postopki (A27)
- Obveščanje policije (A28)
- Vpliv CSD na odločanje sodišča (A126)

- Nerazpisovanje narokov sodišča (A127)
- Sodni postopki brez udeležbe strank (A128)
- Sodišče ne opravlja svoje naloge (A132)
- Sklic naroka za spoznavanje strank (A133)
- Korist sklica več narokov (A136)
- Vpliv srečanja sodnika (A137)

e) Uradna dolžnost

- Dolžnost zaščite otrok (A81, B37, D18, D208)
- Hitra zaščita otrok (A114)
- Sprejemanje odločitev (A123, A124)
- Zakonska dolžnost (C132)
- Poročanje sodišču (C138)

f) Kompetence strokovnega delavca

- Poglobljena dodatna znanja in izkušnje (A112)
- Hitro prepoznavanje (A113)
- Osebnostne značilnosti strokovnih delavcev (A153)
- Introspekcija (C158)

g) Obremenitve zaposlenih

- Dvom (B100)
- Stres (B102, C113)
- Nasilno vedenje uporabnikov (C120)

h) Institucionalna drža

- Nedodelanost države (C116)
- Ničelna toleranca do nasilja (C117)
- Nekritičnost institucije do nasilja (C118)
- Dopuščanje nasilnega vedenja (C129)

i) Zadovoljstvo pri delu

- Strokovno napredovanje (C173)
- Iskanje načinov za zadovoljstvo (C174)
- Motivacija za dobro opravljanje dela (C175)

j) Nadzor dela institucije

- Pravna sredstva uporabnikov (D45)
- Zaželenost nadzora (D46, D47)
- Zavedanje velike moči institucij (D48)
- Potrebnost instrumentov za nadzor (D49)
- Potrditev pravilnega dela s strani inšpekcije (D50)

4) Prostovoljnost vključitve

a) Prostovoljna vključitev

- Eden ali oba kot predlagatelj (A2)

- Prostovoljni vstop v postopek v delu naloge (B2)
- Prihod je vedno prostovoljen (C11, C12, C73)
- Vključitev kot lastna izbira (C13)
- Kontinuirano sodelovanje (C147)
- Večinski delež prostovoljnih vključitev (D1, D5)
- Prostovoljna vključitev v socialnovarstvene storitve (D2)
- Narava socialnovarstvene storitve (D3)

b) Zaznane spremembe

- Razlike med posameznimi leti (A3)
- Več pripravljenosti v času epidemije (A4, A5)
- Sprememba v letu 2022 (A6)
- Sprememba v zadnjem letu (A11)

c) Neprostopoljna vključitev

- Vabljeni uporabnik (A7, A9, C61, C71)
- Nepripravljenost na razvezo (A8)
- Neprostopoljnost kljub začetku na predlog strank (A16)
- Neprostopoljno sodelovanje v razgovoru (A69)
- Polovični delež vključenih neprostopoljnih uporabnikov (B1, B4)
- Obvezno sodelovanje v sklopu javnih pooblastil (B5)
- Odsotnost lastnega razloga za prihod (C1)
- Navidezno sodelovanje (C67)
- Izvor pobude za vključitev (D6)
- Obvezna vključitev s sklepom sodišča (D7, D8, D197)
- Neprostopoljna vključenost ves čas sodelovanja (D39)
- Razlike v neprostopoljnosti med družinskimi člani (D137)

d) Možnost izbire

- Odločitev za nesodelovanje (A10, B6, B12, C44)

e) Pritisk na uporabnika

- Formalni pritisk k sodelovanju (B7, B11)
- Pritisk k udeležbi (B9, C2)

5) Dejavniki, ki vplivajo na sodelovanje

a) Nestrinjanje

- Nestrinjanje med bivšima partnerjema (A12, A15, A56, A61)
- Postopek na sodišču kot posledica nestrinjanja med bivšima partnerjema (A13)
- Uporabniki z osebnostnimi motnjami (A100)
- Strinjanje med bivšima partnerjema (A119)
- Nestrinjanje med uporabnikom in strokovnim delavcem (B42, B44, C66, D43, D122)
- Nestrinjanje o definiciji problema (B45, D26, D162)
- Nestrinjanje z ugotovitvami institucije (A32, D22, D23)

- Vztrajno zanikanje (C74, D165)
- Udeležba z namenom zanikanja (C76)

b) Motivacija za sodelovanje

- Različni interesi bivših partnerjev (A14)
- Razlike v motiviranosti (A17, C6, C8, C24, D138)
- Želja po spremembi (A24, B26, B28, C136, C161, D4)
- Interesi uporabnikov (A58, C46, C107, C145, D12, D113)
- Želja po sodelovanju (A60, C14, D16, D150)
- Odsotnost želje po spremembi (B8, B10, C5, C79, C85, C88)
- Nezaupanje moških ženskim strokovnim delavkam (B23)
- Odsotnost želje po sodelovanju (B24, B76, C3, C72, C164)
- Upoštevanje navodil (B27)
- Pripravljenost za rešitve (B49)
- Pričakovanje pomoči (C25, C142)
- Upravičevanje lastnih dejanj (C26)
- Nezmožnost spremembe (C84)
- Zaupanje v institucijo (C143)
- Prisotnost motiva (C146, C156, D15, D114)
- Navidezno sodelovanje (C148)
- Nezaupanje v institucijo (C149)
- Upoštevanje želja uporabnikov (C165)
- Ugotovitve iz prakse (D13)
- Manjši delež povzročiteljev naklonjenih sodelovanju (D14, D17)
- Prepoznavanje smisla (D144, D198, D203, D207)

c) Uvid v ravnanje

- Odsotnost uvida (A35, A107, A109, B16)
- Prisotnost uvida (A36, C95, D146, D151)
- Nezmožnost uvida (A109, A110, A138, C86)
- Ujetost v krog nasilja (B29)
- Vztrajanje v nasilnem odnosu (B30)
- Neprepoznavanje nasilja (B31)
- Nepoznavanje lastnih vzorcev vedenja (B32)
- Slišati vidik otroka (B46)
- Potrebe otroka na prvem mestu (B47)
- Nezavednost (C89)
- Soočanje s problemom (D89)
- Neprepoznavanje (C77, D163)

d) Odzivi uporabnikov

- Osebna diskreditacija strokovnega delavca (A101, B86, B87, B88)

- Burne reakcije (B78)
- Nasilje do strokovnih delavk (B79, B95, C110, C115)
- Uporaba pravnih sredstev (B80, D44)
- Razlike v odzivih uporabnikov (B85)
- Pritisk čustvenega odziva (B94)
- Občutek ogroženosti strokovnih delavk (B96)
- Obrambno vedenje (C28)
- Pogosto srečevanje z negativnimi reakcijami (C108)
- Razumevanje nasilnega odziva (C123)
- Nasprotovanje (D167)

e) Značilnosti zaposlitvene strukture CSD

- Strokovne delavke v večini ženske (B22)

6) Vidiki udeležениh

a) Vidik institucije

- Opažanja strokovnega delavca (A20, A31, A40, D41, D152, D183, D209, D212)
- Prepoznavanje znakov (A41)
- Prepoznavanje ustreznega starševstva (A44, A68, A122)
- Poudarek na subjektivnosti videnj (A64)
- Pozicija nevtralnosti (A66)
- Seznanjanje uporabnikov z ugotovitvami (A84)
- Percepcija strokovne delavke (C7, C9, C15, C64)
- Odsotnost sankcioniranja (C47)
- Stigmatiziranje uporabnikov (C153, C157, C160, D60)
- Nezanimanje za vidik uporabnika (D78, D90)
- Zadrževanje strokovnih delavcev (D79, D87)
- Pustiti uporabniku možnost izražanja (D80)
- Osredotočanje na cilje uporabnika (D81)
- Povzročanje škode uporabniku (D92)
- Neuspešnost dela (D93)
- Pogoste napake strokovnih delavcev (D94)
- Neprepoznavanje napak (D95)

b) Iskanje krivcev

- Pričakovanja do zavzemanja strani (A65)
- Pripisovanje krivde drugim (A103, C17, C22, C83, C93)
- Lastno vedenje odvisno od dejanj drugih (C19, C20)
- Osredotočenost na druge (C92)

c) Rigidnost stališč

- Nezmožnost spreminjanja stališč (A108, B14)
- Vztrajanje pri lastnem stališču (A130, B13, B43, C82, C109, C168, D170, D171)

- Majhen delež uporabnikov z nespremenljivim mnenjem (D172)

d) Vidik uporabnika

- Napačna percepcija (A125, A129)
- Nesprejemanje institucij (A134)
- Upoštevanje sodišča (A135)
- Občutek ogroženosti (B15, B17, C32)
- Občutek diskriminiranosti (B18, B20, B25)
- Občutek depriviligiranosti (B19)
- Percepcija uporabnika (C10, C31, C63, C104, D19)
- Pričakovanje pomoči pri spremembi drugih (C18, C23)
- Predstavljanje v vlogi žrtve (C21)
- Predhodna prepričanja (C29)
- Predsodki institucije (C30)
- Pogosta razlaga (C33)
- Kompleksna problematika (C55, C78, D210)
- Pogosta prepričanja (C91)
- Izražanje želja kot polovica rešitve (C112)
- Nezaupanje v pomoč institucije (C144, C170, D51, D59)
- Kaznovanje (D20)
- Vtikanje (D21)
- Želje uporabnika (D62)
- Razlika med željo uporabnika in dolžnostjo institucije (D63)
- Neobveščenost uporabnika (D125)
- Prostor za lastno izražanje (D156, D180)

7) Metode dela

a) Sklepanje dogovorov

- Svetovanje s ciljem sporazuma (A22, A118)
- Usmerjenost v sporazum (A48, B65)
- Sporazum kot največja korist otrok (A49)
- Mediacija kot metoda socialnega dela (A87)
- Iskanje kompromisov (A89)
- Sklenitev sporazuma pred zaključkom postopka na sodišču (A106)
- Relativna svoboda dogovora (A120)
- Pomembnost pristnosti pogovora in dogovora (A121)

b) Informiranje uporabnikov

- Dolžnost seznanjanja uporabnikov z ugotovitvami (A33)
- Informiranje o nalogah CSD (A42, A62)
- Seznanjanje z ugotovitvami (A45, D24, D118, D120, D121, D124)
- Informiranje o postopkih (A55)

- Začetno informiranje (A70, D70)
- Pojasnjevanje (C41, D123, D131, D202)
- Smiselnost informiranja (C81, D126)
- Omejitve zaupnosti (D69)
- Vnaprejšnja seznanjenost (D129)
- c) Komunikacijske tehnike**
 - Tehnike verbalne in neverbalne komunikacije (A39)
- d) Znanje za ravnanje**
 - Svetovanje za nadaljnja ravnanja (A46, C36)
 - Svetovanje (A71, A86, B50)
 - Ponujanje rešitev (A75, A76)
 - Ponujanje nasvetov (A77)
 - Usmerjanje v prihodnost (B59, B66, B68)
 - Preprečevanje prihodnjih konfliktov (B67)
- e) Vpliv travme**
 - Vpliv travme na (ne)komunikacijo (A52)
 - Travma ob razvezi (A95, A142)
 - Možnost okrevanja po travmi (A105, A144)
 - Neprimerne strategije kot posledice travme (A143)
- f) Etika udeležенosti**
 - Izkoriščanje prostora za razreševanje situacije (A53)
 - Prisotnost (A72)
 - Povzemanje in preverjanje (A74)
 - Alternativne možnosti rešitve (A90)
 - Možnost predstavitve lastnega doživljanja (B39, B58, B61)
 - Enake možnosti vseh uporabnikov (B40)
 - Usmerjanje pogovora na drugačen pogled (B41)
 - Odprtost za pogovor o različnih temah (C58, D107, D175)
 - Osredotočenost na možnosti uporabnika (C90, C94)
 - Prevajanje in posredovanje informacij (C134)
 - Uporabnik ima več besede (D105)
 - Razbremenitev (D106)
 - Pozornost na povedano (D110)
 - Iskanje skupne točke (D111, D115)
 - Starš kot del rešitve (D119)
 - Posluh za želje uporabnika (D177)
 - Svobodna izbira tem (D178)
- g) Osebno vodenje**
 - Razumevanje (A63, B64)

- Deljenje izkušenj (A67, A78)
- Aktivno poslušanje (B56, D103)
- Sočutje (B57)
- Naklonjenost uporabnikov (D66)
- Prepoznavanje iskrene angažiranosti strokovnega delavca (D72)
- Pomembnost prepoznavanja pristopa strokovnega delavca (D75)
- Zanimanje za uporabnika (D76, D100, D102, D104, D179, D184)
- Prepoznavanje občutka, ki ga želi dati strokovni delavec (D99)
- Angažiranost (D101)
- Spoštovanje uporabnikov (D130)
- Transparentnost (D132)
- Iskrenost (D133)
- Pomembnost iskrenosti (D134)
- Izkazan interes do odnosa (D174)

h) Ravnanje s sedanjostjo

- Usmerjanje na sedanjost (B62)
- Negotovost izida (D205)

i) Usmerjenost k nalogam

- Določitev konkretnih nalog (A79)
- Majhni cilji (D108, D112))
- Hitra uresničljivost (D109)

j) Celostna obravnava

- Upoštevanje konteksta družine (A83)
- Razumevanje vedenja kot celote (C87)
- Razumevanje procesa napredovanja (C137)

k) Delo s posameznikom

- Terapevtski pristop (A94)
- Individualna metoda dela (D96)
- Primernost za vzpostavljanje delovnega odnosa (D97)
- Osredotočenost na uporabnika (D98)
- Individualno delo kot izhodišče (D141)
- Čas za individualna srečanja (D148)
- Ločeni pogovori (D154)

l) Delo s skupino

- Socialno delo z družino kot delo s skupino (D136)
- Zadržanost uporabnikov (D159)
- Prehajanje med dvema ravnema (D153, D161)
- Izkazana potreba po prostoru zase (D160)

m) Motiviranje

- Vključevanje s ciljem spremembe (B52)
- Lastna korist ob sodelovanju (C42, C45)
- Lastna dobrobit (C43, C49)
- Motiviranje za vključitev v specializirane programe (C57)
- Motiviranje za prostovoljno vključevanje (D10)
- Prepoznavanje smisla storitve (D11)
- Raziskovanje pripravljenosti za spremembe (C97, D85)
- Prezemanje odgovornosti zase (C98)

n) Implicitna znanja

- Implicitne teorije (B60)

o) Uporaba metod dela

- Razlika pri delu s posameznikom ali parom (A96)
- Kombiniranje metod individualnega dela in dela s skupino (D135)
- Sprotno prepoznavanje ustrezne metode (D147)
- Orodje (D155)

p) Ustreznost metod socialnega dela z družino

- Metode socialnega dela z družino so ustrezne za delo z neprostopoljnimi uporabniki (A91, B69, C99, D145)
- Ustreznost metod socialnega dela (A97)
- Redna uporaba metod socialnega dela (A116, B70)
- Uspešnost metod socialnega dela z družino (B71)
- Metode socialnega dela kot generalni koncept (B74)
- Prepletenost teorije in prakse (C100)
- Individualna prilagoditev metod (C101)
- Smiselnost takojšnjega dela z družino (D146)

8) Delovni odnos

a) Vzpostavljanje delovnega odnosa

- Običajno enak način (A38)
- Vzpostavitev dinamike med strankami in svetovalcem (A43)
- Enak način vzpostavljanja delovnega odnosa (B38)
- Enako z vsemi (B82)
- Enake možnosti vseh uporabnikov (B83)
- Zmožnost vzpostavljanje stika (C33)
- Pomembnost vzpostavitve odnosa (C59)
- Zagotavljanje zadostne količine časa (C151)
- Izgradnja zaupanja (C152)
- Pripravljenost uporabnika za časovni vložek (C154)
- Pogoji za začetek dela (C155)
- Vabilo v delovni odnos (D33, D73, D173)

- Usmerjenost v cilj (D34)
- Nevzpostavitev delovnega odnosa (D40, D52)
- Odnos kot predpogoj definicije problema (D57, D58, D71)
- Hitra vzpostavitev odnosa pri storitvah (D61, D65)
- Prizadevanje za vzpostavljanje odnosa (D142)
- Izkazovanje interesa (D181)
- Postopnost (D182)
- b) Težave v delovnem odnosu**
 - Pojavljanje težav v delovnem odnosu (A47)
- c) Doživljanje težav v delovnem odnosu**
 - Odzivi uporabnikov in ne težave (B81, B84)
 - Odzivi neprostopoljnih uporabnikov na strokovne delavce (B89)
 - Odsotnost težav (C102)
 - Neprostopoljnost kot informacija (C103)
 - Interpretiranje težav (C114)
 - Del službe (C122)
 - Sestavni del odnosa (D168)
- d) Načini strokovnih delavk za razreševanje težav**
 - Predvidevanje vedenj (B90, C119, C121)
 - Predvidevanje reakcij (B91)
 - Vnaprejšnja pripravljenost (B92)
 - Izkušnje (B93)
 - Medsebojna pomoč strokovnih delavk (B97)
 - Supervizija (B98)
 - Improvizacija (B99)
 - Skrb za dobro počutje (B101)
 - Pomembnost razumevanja (C126)
 - Vpliv razumevanja na odzivanje (C127)
 - Razumevanje uporabnika (C128)
- e) Vzdrževanje delovnega odnosa**
 - Trajanje svetovalnega razgovora glede na potrebe (A50)
 - Sprejemanje možnosti dodatnih srečanj (A54)
 - Podaljševanje procesa (A57)
 - Ponujanje dodatnih terminov z namenom obdržati stranko (A59)
 - Sodelovanje uporabnikov zgolj, ko je najhujše (B33)
 - Kontinuirano vzpostavljanje stika (B35, D116)
 - Lažje in pogostejše sodelovanje v prihodnosti (C60)
 - Večkratni razgovori (C75, D176)
 - Odprtost za nadaljnje sodelovanje (C96)

- Negativne posledice za delovni odnos (D88)
- Prizadevanje za odkrit odnos (D127)
- Zmanjševanje napetosti (D128)

f) Prekinitev delovnega odnosa

- Prenehanje sodelovanja stranke zaradi nestrinjanja z ugotovitvami (A102)
- Nesmiselnost nadaljnjega sodelovanja (A104, C162)
- Neustrezna ravnanja staršev (A140)
- Dolžnost ukrepanja institucije (A141)
- Odločitev uporabnikov za prenehanje sodelovanja (B34)
- Neodzivanje uporabnikov (B36, B77)
- Zgolj ena udeležba (C80)

9) Instrumentalna definicija problema

a) Vsebinska definicija problema

- Izvajanje nasilja kot izraz nemoči (A37)
- Identifikacija potreb strank (A51)
- Vsakokratno definiranje problema (A80)
- Definicija problema iz opazanj (A82)
- Pomembnost definicije problema (A88, C65)
- Definicija problema osredotočena na korist otrok (B48)
- Korist otroka (B63, D29)
- Naslavljanje neustreznega vedenja (C35)
- Škodovanje sebi in drugim (C37)
- Kritika vedenja (C39, C48)
- Odgovornost za lastna vedenja (C40)
- Ugotavljanje težav (C54)
- Skupno raziskovanje (C61, D54, D211)
- Soustvarjanje definicije (C69)
- Iskanje z drugega vidika (C105)
- Raziskovanje (C150)
- Potrebe otroka (D28)
- Zakonska definicija (D30)
- Čas za skupno ugotavljanje potrebnih sprememb (D32)
- Zaščita otroka ni kazni staršem (D35)
- Zdravo okolje za razvoj otroka (D36)
- Pogovor o možnih spremembah (D37)
- Odločitev za skupno sledenje cilju (D53)
- Identifikacija načina doseganja cilja (D55)
- Definicija problema kot predpogoj načrta dela (D56)
- Uresničevanje potrebnih sprememb (D74)

- Lažje doseganje cilja (D157)
- Obstoje skupnega cilja (D158)

b) Odsotnost definicije problema

- Včasih definicija ni možna (C68)
- Do definicije ne pride vedno (C70)

c) Meje definicije problema

- Nedvoumnost ogroženosti otroka (D42)
- Slepe pege definicije (D77)
- Ogrožujoče obnašanje (D82)
- Zakonske prepovedi (D83)
- Jasne meje definicije (D84)
- Ločenost ogrožujočega vedenja in rešitev, ki jih išče uporabnik (D86)
- Nezmožnost vsebinskega strinjanja z uporabnikom (D169)

10) Dvojnost vloge

a) Zavedanje dvojnosti vloge

- Zaznavanje dvojnosti vloge (A117, B103, C130, D185)
- Pomagajoča vloga (B104)
- Izvrševanje javnih pooblastil (B105, D187)
- Nadzorujoča vloga (D186)
- Kontradiktornost (D188)
- Izvrševanje dvojne vloge (D201)

b) Doživljanje dvojnosti vloge

- Dvojna vloga kot slabost (A131, B111, C141, D194)
- Kontekstualna nepomembnost dvojne vloge (A139)
- Zahtevnost izvrševanja dvojne vloge (B106, D189)
- Težave pri vzpostavljanju odnosa pri izvrševanju javnih pooblastil (B110)
- Velik problem na majhnih centrih (B113)
- Dolžnost izvrševanja zakona ne glede na strinjanje strank (B114)
- Točka izgube odnosa (B115)
- Nezmožnost zagotavljanja zaupnosti (C131)
- Nasprotujoče si vloge (C133)
- Vpliv zaupanja na odnos (C135)
- Izvrševanje javnih pooblastil spodbija zaupanje (C139)
- Nezaupanje kot ovira za napredek (C140)
- Izvedljivost (D190)
- Hendikep (D193)

c) Razreševanje težav, ki izhajajo iz dvojnosti

- Delitev dela (B107)
- Delitev vlog (B108, B109, D195)

- Timsko delo (B112)
- Organizacijska sprememba (D191)
- Socialnovarstvene storitve kot posebno delovno mesto (D192)
- Razbremenitev uporabnika drugje (D196)

11) Preobrazba

a) Zaznava preobrazbe

- Pojav spremembe skozi časovno obdobje (A146)
- Majhen delež preobrazb (B116, B121)
- Sodelovanje v korist otroka (B119)
- Pojav spremembe fokusa (B133)
- Pojav preobrazbe (D199)
- Hitra sprememba (D213)

b) Pogoji za preobrazbo

- Odsotnost osebnostne motnje (A147)
- Preusmeritev pozornosti na otroka (B117)
- Korak nazaj (B118)
- Sprememba prioritete (B120)
- Sprememba vrstnega reda prioritete (B122, B132)
- Spoznanje, da je otrok na prvem mestu (B123)
- Pripravljenost za delovanje v korist otroka (B124)
- Delovanje kljub lastnim čustvom (B125)
- Številne težke situacije (B126)
- Sprejemanje situacije (B127, B129)
- Sprejemanje doživljanja otroka (B128, B130)
- Sprememba kot posledica spoznanja (B131)
- Pozitivna izkušnja sodelovanja z institucijo (C163, C167)
- Pozitivni rezultati sodelovanja (C166, C169)
- Korist sodelovanja z institucijo (C171)
- Trud strokovne delavke (D143)
- Iskrenost strokovne delavke (D200)

12) Strokovna znanja

a) Pomembnost dodatnih znanj

- Dragocenost osnovnih znanj iz psihologije (A92)
- Pomembnost znanj iz psihologije družine (A93)
- Pomembnost psiholoških znanj (A99, A152)
- Pomembnost posedovanja dodatnih znanj (A149)
- Pomembnost izkušenj (A150, C124)
- Znanja za delo z različnimi uporabniki (B136)
- Kulturne razlike (B137)

- Nepoznavanje drugih kultur (B138)
- Nepoznavanje običajev drugih kultur (B139)
- Potreba po znanju za delo z neprostovoljnimi uporabniki (D215)

b) Interdisciplinarnost

- Preplet psihologije in socialnega dela (A115)
- Pomembnost strokovnih znanj iz drugih strok (A151)
- Druge institucije s svojimi znanji (B75)
- Pomembnost poznavanja običajev drugih kultur (B140)

c) Implicitna znanja

- Implicitne teorije (B60)

d) Pomembnost izobraževanja

- Pomembnost pridobivanja dodatnih psiholoških znanj (A98)
- Pomembnost permanentnega izobraževanja (A148, C172)
- Možnost napredka (B72)
- Zavračanje stagnacije (B73)
- Zavedanje lastnih omejitev (B134, B141, D218, D222)
- Znanja za razreševanje konfliktnih situacij (B135)
- Pomembnost izobraževanja (C125)
- Pomembnost splošnega izobraževanja (C176)
- Pomembnost osveževanja obstoječih znanj (D216, D221)
- Pridobivanje novih znanj (D217)
- Občutek vsevednosti (D219)
- Nevarnost za delo z ljudmi (D220)
- Preverjanje ustreznosti znanja (D223)

13) Nasilje v družini

a) Neenakost moči

- Neenakost moči med zakoncema (A19)
- Prilagajanje predlogu partnerja (A23)

b) Ogrožanje drugih

- Agresivno dejanje (A26)

c) Posledice nasilja v družini

- Razveza kot posledica nasilja v družini (A30)

d) Vrste povzročiteljev nasilja

- Obstoj različnih vrst povzročiteljev nasilja (A34)

e) Značilnosti nasilja v družini

- Povzročitelji nasilja večinoma moški (B21)
- Razlike v družbeni sprejemljivosti vlog (C27)

