

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Nika Rudolf

Uporaba konceptov socialnega dela na centrih za socialno delo

Diplomsko delo

Ljubljana, 2023

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Nika Rudolf

Uporaba konceptov socialnega dela na centrih za socialno delo

Diplomsko delo

Mentorica: izr. prof. dr. Liljana Rihter
Somentorica: as. Ana Jagrič

Ljubljana, 2023

Zahvaljujem se mentorici, izr. prof. dr. Liljani Rihter, in somentorici, asist. Ani Jagrič,
za njuno pomoč, spodbudo in usmerjanje pri pisanju diplomskega dela.
Hvala za ves vložen trud in čas.

Zahvaljujem se tudi vsem bližnjim, ki so mi v tem času stali ob strani,
me spodbujali in verjeli vame.
Hvala, ker ste.

Uporaba konceptov socialnega dela na centrih za socialno delo

Povzetek diplomskega dela

V diplomskem delu raziskujem uporabo konceptov socialnega dela na centrih za socialno delo, kjer se osredotočam na to, katere koncepte socialnega dela socialne delavke poznajo in razumejo, kako jih uporabljajo ter kaj vpliva na to, da jih uporabijo. V raziskavi raziščem, katera področja dela omogočajo uporabo konceptov, kako delovno okolje vpliva na socialne delavke ter raziščem, katero znanje se zdi socialnim delavkam ključno za opravljanje dela. V teoriji opišem splošne koncepte socialnega dela z vidika različnih avtorjev, naslovim centre za socialno delo, raziščem pa tudi predvidene uporabe konceptov. Opravila sem kvalitativno raziskavo z neslučajnostnim kvotnim vzorcem, v katerega sem vključila 11 sogovornic, s katerimi sem s pomočjo vodila za intervju pridobila odgovore na zastavljena raziskovalna vprašanja. Z raziskavo sem ugotovila, da socialne delavke na centrih za socialno delo najbolj poznajo koncept delovnega odnosa ter sodobne koncepte socialnega dela. Te koncepte socialne delavke tudi najpogosteje uporabljajo pri svojem delu ter za njih menijo, da so najbolj uporabni. Za uporabo konceptov se odločajo na podlagi zelo različnih dejavnikov, kot so spontana uporaba, prilagajanje uporabnikom in primeru, pozorne pa so tudi na neverbalno in verbalno komunikacijo. Do neuporabe nekaterih konceptov pride takrat, ko socialne delavke menijo, da bi uporaba negativno vplivala na uporabnike. Na primer: kadar bi uporaba konceptov povečala občutek nemoči; kadar socialne delavke menijo, da so uporabniki nestabilni oziroma nanje dana situacija še premočno vpliva, da bi lahko aktivno sodelovali. Poleg tega se za neuporabo določenih konceptov odločijo tudi, kadar sogovorniki niso motivirani za sodelovanje ali pa ti ne bi razumeli pričakovanj socialne delavke. Socialne delavke navajajo, da so dejavniki, ki jih spodbujajo k uporabi konceptov, povezani z občutkom varnosti; z občutkom, da delo opravijo strokovno in da se lahko zanesejo na nekaj oprijemljivega. Področji socialnovarstvenih storitev in varstva otrok in družine sta tisti, ki najbolj omogočata dosledno uporabo konceptov; področje, ki ne omogoča doslednejše uporabe konceptov, pa je področje denarnih prejemkov in subvencij. Razlog za to socialne delavke povezujejo z načinom dela in manj stika z uporabniki. Socialne delavke bi za svoje delo potrebovale še različna dodatna znanja, kot so terapevtska znanja, krepitev moči, konkretne usmeritve, komunikacijo z drugimi institucijami in podobno. Najbolj uporabni koncepti ter tisti, ki omogočajo boljše sodelovanje pri delu z uporabniki, so koncept delovnega odnosa ter sodobni koncepti, pri čemer je poudarek na perspektivi moči. Podporne dejavnike delovnega okolja socialne delavke vidijo v svobodi, zaupanju in podpori. Ovira pa jih s kadrovske podhranjenostjo, pomanjkanjem časa in količino dela, ki ga morajo opraviti. Nakazujejo se vzorci morebitne povezave med uporabo konceptov in področjem dela ali časom, ki je potekel od zaključka študija, vendar pa na podlagi pridobljenih podatkov ni mogoče zagotovo trditi, da povezava obstaja.

Za nadaljnje raziskave na to temo predlagam večji vzorec, ki bi bolje predstavil vse »starostne« skupine in področja dela. Za lažjo in bolj razširjeno uporabo konceptov za socialno delo predlagam več zaposlovanj socialnih delavcev na centrih za socialno delo ter omogočanje večjega števila izobraževanj. Pomembno se mi zdi tudi spodbujanje uporabe konceptov s strani vodstva na centrih za socialno delo.

Ključne besede: koncepti socialnega dela, center za socialno delo, uporaba konceptov, vpliv področja na koncepte, vpliv delovnega okolja

The Use of Concepts of Social Work at Centres of Social Work

Graduation Thesis Abstract

In this bachelor's thesis, I research the use of social work concepts at centres of social work, where I focus on identifying which concepts the social workers still remember, how they use them, and what affects their use. In the research, I explore which fields of work enable a bigger use of concepts, how the working environment influences social workers, and which knowledge social workers believe is crucial for doing their job. In the theoretical part, I describe general social work concepts from the perspective of different authors, talk about centres of social work, and research the predicted use of concepts. I carried out a qualitative survey with non-probability convenience quota sampling, in which I included 11 social workers who helped me gather the answers to my research questions. Through my research, I discovered that social workers at centres of social work remember the working relationship concept and modern concepts the best. These are also the concepts that social workers use most often in their work and believe are the most useful. They decide to use certain concepts based on very different factors, such as spontaneous use, and adapting to their user and the case, they also observe nonverbal and verbal communication. Disuse is determined mostly by the social worker's expectations of different negative impacts on users, such as the user's increased sense of powerlessness or the social worker's belief that the user is unstable, or rather, that the given situation is affecting the user too much for him to actively participate at the given moment. Besides that, social workers also decide not to use certain concepts when users are unmotivated or would not understand the social worker's expectations. Social workers say the factors which encourage the use of social work concepts are connected with the feeling of safety; the sense that their work is done professionally and that they can rely on something tangible. The field of social welfare services and child and family welfare are the ones that enable the use of concepts the best; however, the field that does not enable the use of concepts as well is the field of welfare benefits. Social workers believe the reason for this lies in the manner of work in that field and the fact that they have less contact with users. Social workers need additional knowledge for doing their job, such as therapeutic knowledge, empowerment, a concrete course of action, communication with other institutions, and so on. The most useful concepts and those that enable better collaboration with users are also a working relationship concept and modern concepts of social work; the emphasis was also on the strength's perspective. The working environment supports social workers mostly through the freedom they allow, their trust in them, and their support. However, it hinders social workers with staff shortages, a lack of time, and the amount of work they each have. My findings show indications of a possible connection between the use of concepts and working in different fields of work or the time that has passed since social workers received their degree; however, based on the information I have attained, I cannot with certainty claim that a connection between these factors exists.

For future research on this topic, I would recommend a bigger sample that would better represent all of the "age" groups and fields of work. For easier and more frequent use of social work concepts, I recommend hiring additional staff at centres of social work and providing a larger amount of education opportunities, which would enable a better quality of work with users and better use of social work concepts. I think it is important that management at centres of social work supports and encourages the use of concepts.

Key words: social work concepts, centres of social work, the use of concepts, the influence of the field of work on concepts, the influence of the working environment

KAZALO VSEBINE

1. TEORETIČNI UVOD	1
1.1. Uvod	1
1.2. Koncepti socialnega dela	1
1.2.1. Koncept delovnega odnosa	1
1.2.2. Sodobni koncepti SD	5
1.2.3. K rešitvi usmerjeno socialno delo	8
1.3. Center za socialno delo	14
1.4. Predvidena uporaba konceptov na centrih za socialno delo	18
2. FORMULACIJA PROBLEMA	22
2.1. Raziskovalna vprašanja	23
3. METODOLOGIJA	24
3.1. Vrsta raziskave	24
3.2. Merski instrument	24
3.3. Populacija in vzorčenje	24
3.4. Zbiranje podatkov	25
3.5. Obdelava in analiza podatkov	25
4. REZULTATI	26
5. RAZPRAVA IN SKLEPI	37
6. PREDLOGI	45
7. LITERATURA	47
8. PRILOGE	51
8.1. Priloga 1: Priloga vodilu za intervju – opis konceptov	51
8.2. Priloga 2: Vodilo za intervju	53
8.3. Priloga 3: Transkript intervjuja 2	54
8.4. Priloga 4: Odprto kodiranje	66
8.5. Priloga 5: Osno kodiranje	73
8.6. Priloga 6: Odnosno kodiranje	87

KAZALO GRAFIKONOV

Grafikon 8.1: Vpliv na doslednejšo uporabo konceptov na različnih področjih dela	87
Grafikon 8.2: Povezava med delovnim okoljem in manjšo uporabo konceptov	88
Grafikon 8.3: Povezava med delovnim okoljem in večjo uporabo konceptov	88

1. TEORETIČNI UVOD

1.1. Uvod

Slovar slovenskega knjižnega jezika (2014) poimenuje koncept kot nekaj, kar predstavlja osnovni, temeljni načrt, zasnovo ter nekaj, kar posreduje način delanja, dogajanja na kakem področju, kot zamisel. Koncepte socialnega dela lahko torej razumemo kot zasnove za delo z uporabniki. Kot osnovni, temeljni načrt za delo z ljudmi.

V teoretičnem uvodu se bom osredotočila na ključne koncepte socialnega dela, ki jih med študijem socialnega dela spoznavamo vsi študentje in niso vezani na posamezne module. Osredotočila se bom torej na koncept delovnega odnosa, sodobne koncepte socialnega dela in na k rešitvi usmerjeno kratko družinsko terapijo.

V uporabljeni literaturi sem naletela na različna poimenovanja za uporabnike in socialne delavke (npr. klient, terapevt) ter druge izraze, ki izhajajo iz psihoterapije, ki pa sem jih prevedla v jezik socialnega dela, saj se mi zdijo kljub drugačnemu poimenovanju in stroki literatura in druge navedbe za socialno delo vseeno relevantne. Prav tako sem uporabljala poenoten izraz za socialne delavce in delavke v ženski slovnični obliki.

1.2. Koncepti socialnega dela

1.2.1. Koncept delovnega odnosa

Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina (2015, str. 9) koncept delovnega odnosa opisujejo kot odnos med socialno delavko in uporabnikom. Koncept predstavlja oporo socialni delavki, da ta vzpostavi prostor in pogovor z uporabnikom, ki ji omogoča raziskovanje in skupno oblikovanje dobrih izidov. Znotraj delovnega odnosa sta socialna delavka in uporabnik definirana kot sodelavca v skupnem projektu, njuna naloga pa je, da soustvarjata želene rešitve. Koncept delovnega odnosa predpostavlja delo v obliki izvirnega delovnega projekta pomoči, kar pomeni, da je soustvarjanje rešitev zastavljeno vedno znova in se prilagaja potrebam posameznih uporabnikov. Avtorji pravijo, da vzpostavitev delovnega odnosa predstavlja prvo nalogo socialne delavke, delovni odnos pa v sodelovanju z uporabniki zagotavlja brezpogojno spoštovanje osebne izkušnje ter ustvarja pogoje, znotraj katerih je izhodna točka raziskovanja vsakokratna izkušnja uporabnika.

Marc, Makai Dimeny in Bacter (2019, str. 377) pravijo, da sodelovanje v socialnem delu vključuje vzpostavljanje odnosa z uporabnikom, kakovost in rezultati odnosa pa močno vplivajo na uspeh procesa pomoči. Vries in Bouwkamp (2002, str. 62–63) navajata, da so različne raziskave pokazale, da so dejavniki odnosa najodločilnejši dejavniki za uspešnost sodelovanja. Med dejavnike odnosa avtorja vključujeta predvsem medsebojno pozitivno vrednotenje, pozitiven odnos, medsebojno razumevanje in sočustvovanje ter izkušnjo, da delovni odnos resnično pomaga. V omenjenih raziskavah je bilo odkrito, da je socialnodelovni odnos odločilnega pomena za dobre rezultate.

Čačinovič Vogrinčič (2008, str. 17–20) kot elemente delovnega odnosa poimenuje dogovor o sodelovanju, instrumentalno definicijo problema in soustvarjanje rešitev ter osebno vodenje.

Avtorji (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 9–10) *dogovor o sodelovanju* opišejo kot pomemben uvodni ritual, ki ga je v projektu pomoči potrebno jasno izreči, saj ta omogoča vzpostavljanje delovnega odnosa. Ta element vsebuje pristanek na sodelovanje tukaj in zdaj ter dogovor o času, ki ga imamo na voljo, poleg tega pa tudi dogovor o tem, kako bomo delali. Socialna delavka uporabniku predstavi svojo vlogo in vlogo vseh udeleženihi v problemu. Vzpostaviti in varovati moramo varen prostor za delo, v katerem lahko vsak pride do besede, da bi bolje razumeli problem in soustvarjali rešitve. V tem elementu je pomembno tudi delo v sedanjosti, pri katerem se osredotočamo na raziskovanje tega, kar lahko storimo že v tem trenutku. Uporabnikova vloga predstavlja odgovornost za lastni delež pri soustvarjanju rešitve. Dogovor o sodelovanju je pomemben, saj znotraj njega že vključimo koncept »biti udeležen v definiciji problema in soustvarjanju rešitev« in sporočilo, da je pomembno, da tukaj in zdaj začnemo proces soustvarjanja.

Seabury (1976, str. 16–17) v svojem članku omeni, da se v socialnem delu uporaba dogovora o sodelovanju definira kot dogovor med socialno delavko in uporabnikom. V njem se opredeli namen interakcije in načine delovanja, skozi katere se bo doseglo želene cilje in namen sodelovanja. Avtor omenja, da literatura na temo dogovora o sodelovanju narekuje določene elemente, ki naj bi jih dogovor vseboval. Te elemente predstavljajo poimenovanje namena interakcije; problemi, s katerimi se uporabniki spopadajo, različni cilji in želene rešitve; administrativna dela in omejitve (reševanje obrazcev); vloge vsakega posameznika, ki je udeležen v procesu pomoči, način dela in časovne omejitve, ki se nanašajo tako na čas posameznega srečanja kot tudi na samo število srečanj. Avtor poudarja, da morata tako socialna delavka kot tudi uporabnik razumeti ter jasno in natančno opredeliti vse elemente dogovora o sodelovanju. Tako se mora dogovor izdelati v skupnem doprinosu in strinjanju med socialno

delavko in uporabnikom. Takšen dogovor mora biti dinamičen in fleksibilen, saj je potrebno v primerih, ko kateri koli od udeležencev meni, da vsebine dogovora niso pravične, so pomanjkljive ali ne omogočajo produktivnosti, doseči nov dogovor.

Kljub velikemu številu dokazov o pomembnosti vzpostavitve dogovora o sodelovanju pa avtor (Seabury, 1976, str. 18–19) omenja, da ta koncept predstavlja ideal, ki ga je v praksi večkrat težko udejanjati. Avtor omenja, da veliko uporabnikov nerado pride v stik s socialnimi delavkami ali pa so bili ti k njim celo napoteni. Napoteni uporabniki predstavljajo skupino ljudi, s katerimi je najtežje vzpostaviti dogovor o sodelovanju. Ob tem avtor omenja raziskavo, ki je dokazala, da je koncept dogovora o sodelovanju pristop, ki bolje služi nenapotenemu oziroma prostovoljnemu uporabniku, saj imajo napoteni uporabniki večje težave s formulacijo samega dogovora in sledenju znotraj dogovora določenih korakov in nalog. Ti uporabniki v svojih dejanjih ne vidijo problema, kar pa že v samem začetku dogovora predstavlja težavo za doseganje razumevanja med socialno delavko in uporabnikom.

Rooney in Bibus (2001, kot navedeno v Šugman Bohinc, 2006, str. 345) navajata, da v socialnem delu srečamo veliko ljudi, ki jih poimenujemo kot uporabnike, čeprav si tega sami ne želijo, stroka pa takšne uporabnike poimenuje kot neprostovoljne. Kot skrajne primere te prakse navede avtorica (Šugman Bohinc, 2006, str. 345) zapornike ali druge posameznike, ki jim je storitev socialne ustanove predpisana z zakonsko odredbo ali ukrepom. Tako lahko poimenujemo tudi uporabnike, ki sicer nimajo zakonske odredbe, vseeno pa lahko doživljajo formalen ali neformalen pritisk, ki jih napeljuje k sprejemu socialnih storitev.

Ena izmed običajnih predpostavk pri delu z napotenimi oziroma neprostovoljnimi uporabniki je takšna, da bo socialna delavka z držo zaupnosti, spoštljivosti in drugimi tehnikami vzpostavljanja kakovostnega stika uspela, da bo uporabnik pomoč razumel kot koristno in ne kot prisilo. Tako pa bo socialna delavka uspela v nadaljnjem sodelovanju uporabiti enega od svetovalnih ali terapevtskih modelov pomoči. Takšna predpostavka se pogosto uresniči in tako je nadaljnje sodelovanje lahko uspešno. Vendar pa se velikokrat sogovorniki na takšno prizadevanje odzovejo tudi z odporom in zapustijo kontekst socialnega dela, preden lahko z njimi vzpostavimo delovni odnos. Avtorica navaja, da za delo z neprostovoljnimi uporabniki avtorji predlagajo drugačne načine sodelovanja (Šugman Bohinc, 2006, str. 346).

Rooney (1992, kot navedeno v Šugman Bohinc, 2006, str. 349) ter Rooney in Bibus (2001, kot navedeno v Šugman Bohinc, 2006, str. 349) predlagata, naj socialna delavka v pogajanju in sodelovanju z neprostovoljnimi uporabniki razišče uporabnikovo razumevanje problema, pomembno je, da uporabnik izrazi svoja prepričanja, stališča, vrednote, motivacijo ter pričakovanja. Socialna delavka naj razišče možnosti preokvirjanja na način »sprejemljivega

pooblastila«, tako da razišče možnost prepletanja želj uporabnika in zakonsko opredeljenih ciljev. Z uporabnikom razišče možnost sodelovanja na način »to za ono«, s pomočjo katerega bi bil uporabnik pripravljen sodelovati v zakonsko predpisanih nalogah z namenom prejema pomoči socialne delavke pri problemih, ki so njemu pomembni. Avtorja predlagata, naj socialna delavka razišče možnosti, da se z uporabnikom znebita zunanjega pritiska tako, da zakonsko opredeljeno »kazen« preokvirita v motivacijo, da bi se uporabnik kazni izognil s sodelovanjem. Socialna delavka z uporabnikom razišče tudi možnosti za privolitev k sodelovanju na podlagi pojasnil. Socialna delavka uporabniku pojasni nadaljnje ukrepe v primeru, da uporabnik ne privoli v sodelovanje, ter pojasni tudi svoje omejitve in obveznosti.

V primeru, da socialna delavka uspe vzpostaviti dogovor, pa lahko sodelovanje z uporabnikom olajša tako, da si uporabnik sam zastavi vrstni red nalog ali korakov, ki jih mora izpolniti, in sam vpliva na to, kdaj, kje in kako bo dokončal naloge. K motivaciji lahko socialna delavka pripomore tudi tako, da uporabnika opomni na povezanost določene naloge z njegovim osebnim ciljem. Pomembno je, da socialna delavka v okviru sodelovanja ne dodaja vedno novih ciljev, zahtev in pričakovanj, pač pa z uporabnikom že na začetku dogovarjanja konkretno opredelita kazalce uspešnosti sodelovanja (Rooney, 1992, kot navedeno v Šugman Bohinc, 2006, str. 349 ter Rooney in Bibus, 2001, kot navedeno v Šugman Bohinc, 2006, str. 349).

Za začetnika *instrumentalne definicije problema in soustvarjanja rešitev* Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina (2015, str. 10) označijo Lüssija, za katerega pravijo, da je koncept poimenoval leta 1991. Avtorji pravijo, da sta ta koncepta temelja delovnega odnosa. Po Lüssiju (1990, str. 89–90) predstavlja definicija problema v socialnem delu instrument za ravnanje. Avtor jo poimenuje za »konduktivno«, saj, če je mogoče, povezuje v celoto vse osebe, ki so pomembne za reševanje problema. Ko oseba, ki je pomembna za problem, sprejme definicijo problema, se ta spremeni v osebo, ki je pomembna in udeležena v rešitvi. Definicija problema je operacionalna in določa delne cilje in korake, ki jih je potrebno opraviti za reševanje problema, s tem pa vsakemu od soudeleženihih v problemu in rešitvi določa naloge ravnanja.

Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina (2015, str. 10) in Čačinovič Vogrinčič (2008, str. 65) kot bistvo koncepta instrumentalne definicije problema in soustvarjanja rešitev imenujejo nalogo socialne delavke, da omogoči proces dela, v katerem lahko uporabniki oziroma udeleženi v problemu, sodelujejo in raziskujejo svoj delež v rešitvi. Oblikovanje delovne definicije možnega in uresničljivega se začne s sodelovanjem socialne delavke in uporabnika, v katerega vsak uporabnik v odnos vstopi z lastno definicijo problema, kateri nato

svoje videnje doda še socialna delavka. V središču elementa sta dialog in sodelovanje, s pomočjo katerih udeleženci v problemu soustvarjajo udeležnost v oblikovanju rešitve.

Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina (2015, str. 10–11) opišejo element *osebno vodenje* in navajajo, da je element poimenoval Vries, leta 1995, ta pa s tem izrazom definira nalogo socialne delavke. Socialnodelovno dejanje pomeni vodenje k dogovorjenim in uresničljivim rešitvam, k dobrim izidom. Socialne delavke raziskujejo zgodbe uporabnikov skupaj z njimi, tako da jih vodijo k postopnemu oblikovanju zelenih izidov, če je to že mogoče. Poleg usmerjenosti odnosa k zaželenim rešitvam in formuliranju možnih korakov je delovni odnos tudi osebni odnos. Socialna delavka se med pogovorom z uporabnikom osebno odziva, z njimi deli svoje izkušnje ali zgodbe, ki pripomorejo k drugačnemu videnju ali doživljanju določene situacije ali možne rešitve. Na dogajanje v odnosu, ki nastaja, se odzivajo empatično in osebno.

Vries in Bouwkamp (2002, str. 76–77) bistvo osebnega vodenja opišeta kot stalno vzporedno raziskovanje in izmenjevanje opažanj, spoznanj in pogledov z namenom, da se jasno vidijo razlike med tem, kaj govori in dela uporabnik in kaj zazna ter kako to doživlja socialna delavka. Da je to mogoče, si mora socialna delavka ločeno od uporabnikovega videnja in doživljanja situacije izoblikovati lastno mnenje o dogajanju. To mora temeljiti na lastnem predvidevanju in sklepanju socialne delavke in ne sme biti pogojeno s tem, kako to situacijo doživlja in razume uporabnik. Pomembno je, da socialna delavka naslovi razlike, ki jih opazi v svojem in sogovornikovem videnju in doživljanju situacij, ter da se o tem z uporabnikom pogovorita. Avtorja opisujeta, da socialna delavka na uporabnika reagira primarno iz lastnega referenčnega okvirja, lastnega razumevanja in pogleda na uporabnika in situacijo. Socialna delavka postavlja vprašanja in daje lastne nasvete in informacije iz svojih izkušenj in se vedno na osebni način poveže s sogovornikom, istočasno pa vodi interakcijo.

1.2.2. Sodobni koncepti SD

Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina (2015, str. 11) naslednje sodobne koncepte socialnega dela predstavijo kot »... preostale štiri elemente delovnega odnosa, ki ravnanje umeščajo v postmoderni, konstruktivni miselni koncept, v postmoderno paradigmo socialnega dela.« Ti koncepti predstavljajo teoretične koncepte za prakso socialnega dela. Postmodernizem, ki ga poosebljajo ti koncepti, določa četrti val psihoterapije, ki ga opisuje O'Hanlon (1993, kot navedeno v Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 11) v okvirih psihoterapije; Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina (2015, str. 11) pa pravijo,

da enake spremembe, ki so se dogajale v psihoterapiji, veljajo tudi za stroko socialnega dela. Četrty val torej poudarja značilnosti odnosa in procesa, ki se odvija med osebami, ki so udeležene v procesu pomoči. Četrty val redefinira proces razgovora, dogovora in sporazumevanja na ključni točki odnosa (Parton in O'Byrne, 2000). Poudarja se proces soustvarjanja rešitev, v središču dela pa je pogovor, ki omogoča pogajanje in raziskovanje sveta posameznikov (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 11).

Etika udeležnosti, ki jo je leta 1994 prva ubesedila Lynn Hoffman in jo opisujejo Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina (2015, str. 12), socialne delavke usmerja v sodelovanje, pri katerem nihče od udeleženihi v rešitvi nima zadnje besede, saj je tudi ne potrebuje. Pogovor je usmerjen v nadaljevanje sodelovanja, ki ni več usmerjeno v iskanje vzroka in resnice, temveč gre za odstop socialne delavke od moči, da pozna resnico in rešitev. Namesto tega gre v pogovoru za skupno iskanje in raziskovanje. Šugman Bohinc (2003, str. 379) pravi, da etika udeležnosti usmerja socialno delavko k temu, da opusti objektivno vlogo opazovalke, ki meni, da edina razume resnico uporabnika, ter razumevanje uporabnikove situacije sprejme kot svoje razumevanje uporabnikove zgodbe, ki jo piše v svojem notranjem dialogu. S tem uporabnik dobi izkušnjo sodelovanja v odnosu s socialno delavko kot enakovredni člen procesa pomoči ter odločanja o svoji prihodnosti. Naloga socialne delavke je, da zagotovi prostor, da se sliši glas uporabnika, ki razvija in uporablja svoje vire moči.

Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina (2015, str. 12) *perspektivo moči* opišejo kot koncept, ki ga je opisal Dennis Saleebey leta 1997. Avtorji navajajo, da koncept prispeva drugi velik paradigmatski premik k sodobnemu socialnemu delu in predstavlja velik odklon od tradicionalne prakse socialnega dela. Delovanje na ta način pomeni, da vse, kar delamo, temelji in je usmerjeno v odkrivanje, raziskovanje in uporabo virov moči uporabnikov. Te vire moči nato skupaj z uporabnikom uporabimo za namene doseganja njihovih ciljev, želja, sanj in razbijanja okov družbenega sistema. Delovanje s perspektive moči od nas zahteva, da spremenimo način razmišljanja o naših sogovornikih; tega, kako k njim pristopimo in jih razumemo, saj se z delovanjem z vidika perspektive moči premaknemo od osredotočanja na problem k videnju možnosti in rešitev. Tako v trenutkih travme, bolečin in težav zacveti upanje. Z uporabo perspektive moči lahko pričakujemo spremembe v načinu dela in odnosu, ki ga imamo s svojimi uporabniki, takšno ravnanje pa je osebna odločitev vsake socialne delavke (Saleebey, 2009, str. 1; Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 12).

Saleebey (2009, str. 15) načela perspektive moči opiše kot vodilne predpostavke za razumevanja tega koncepta. Ta načela nam dajejo prvi vtis tega, kaj vse vključuje delo z vidika virov moči. Avtor prvo načelo opiše kot zaupanje, da imajo vsak posameznik, skupina, družina

in skupnost svoje vire moči. Včasih težko zavzamemo držo, da naši sogovorniki, s katerimi sodelujemo in jim pomagamo rešiti težave, v odnos že vstopajo z viri moči, znanjem, cilji in sposobnostmi, o katerih ničesar ne vemo. Prav drža s perspektive moči pa je tista, ki nas spodbuja k odkrivanju teh virov moči, k njihovem spoštovanju in aktivaciji ter zaupanju v njihov potencial za reševanje težav in doseganje ciljev. Za odkrivanje sogovornikovih virov moči je pomembno, da socialna delavka v pogovor vstopi z iskrenim zanimanjem in spoštovanjem zgodb ter vidikov posameznika. Kot drugo načelo avtor omenja pogled, da lahko travma, bolezen, napor in težave predstavljajo ne le škodo za posameznike, ampak tudi vire izziva in priložnosti. Naslednja načela pa poimenuje kot predvidevanje, da ne poznamo zgornjih mej uporabnikovih zmožnosti za rast in spremembe ter načelo, da našim uporabnikom najbolj pomagamo, če z njimi sodelujemo. Kot zadnje načelo pa avtor omenja, da je vsako okolje polno virov, ki jih lahko izkoristimo.

Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina (2015, str. 14) in Čačinovič Vogrinčič (2003, str. 201) Rosenfeldov koncept *znanje za ravnanje* opišejo kot enega izmed ključnih konceptov za socialno delo. Gre za znanje, ki ga v socialnem delu pretvorimo ali prevedemo v akcijo. Socialna delavka, ki ni brez besed, ker ima znanje za ravnanje, mora znati dvoje, torej vzpostaviti in vzdrževati pogovor in delovni odnos ter deliti strokovno znanje z uporabnikom in omogočiti prevajanje v osebni ali lokalni jezik ter nazaj v jezik stroke. Koncept pojasni, kako odpremo prostor za pogovor in novo zgodbo, kako v dialogu ob tem tudi vzdržujemo osebno vodenje ter smo usmerjeni v doseganje dogovorjenih rešitev. Delo na takšen način pomeni, da z uporabniki podelimo koncepte, ki jih v pogovoru z njimi uporabljamo ter jih pojasnimo in na takšen način prispevamo k soustvarjanju rešitev. Znanje za ravnanje predstavlja dopolnilo in podporo eksplicitni uporabi konceptov socialnega dela v pogovoru z uporabnikom, saj obstaja teza, da je pogovor učinkovit, če je eksplicitno strukturiran kot socialnodelovni (Čačinovič Vogrinčič, 2002, str. 95; Čačinovič Vogrinčič, 2003, str. 201; Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 14).

Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina (2015, str. 14) pravijo, da je delovni odnos usmerjen v *ravnanje s sedanjostjo*. Čas, ko smo v delovnem odnosu z uporabniki in čas, ki je izkoriščen za sodelovanje, pa je najbolj dragocen čas v projektih pomoči. Čačinovič Vogrinčič (2008, str. 128–129) pravi, da pobeg iz sedanjosti v preteklost ali prihodnost upočasnijo ali celo zaustavi proces soustvarjanja dobrih izidov v sodelovanju s sogovorniki. Z delom v sedanjosti ne zanikamo preteklosti, saj jo potrebujemo, da bi razumeli našega sogovornika in njegovo težavo, ravnanje z njo le malo drugače definiramo. Preteklost pa je lahko vir dobrih izkušenj in vir moči uporabnika, vseeno pa delujemo v sedanjosti za prihodnost. Čačinovič Vogrinčič,

Kobal, Mešl in Možina (2015, str. 14) opozarjajo, da si je potrebno za izkušnjo kompetentnosti in spoštovanja zagotoviti čas, da se lahko razvijeta razumevanje in sporazumevanje ter da se odvije proces soustvarjanja dogovorjenih rešitev. Čačinovič Vogrinčič (2002, str. 94) omeni, da se ji zdi zelo pomembno poudariti sedanjost in usmerjenost socialnih delavk v delo z ljudmi, saj so zato k nam tudi prišli. Iz izkušenj in s sodelovanjem s študenti pa avtorica ve, da je ostati v sedanjosti težko, saj hitro začnemo s predlogi, prepričevanjem in dopovedovanjem. Vzeti si moramo čas, da se pogovor zgodi, se razvije in konča na način, da je nadaljevanje pogovora možno.

1.2.3. K rešitvi usmerjeno socialno delo

K rešitvi usmerjen pristop v socialnem delu izhaja iz koncepta k rešitvi usmerjene kratke družinske terapije, ki ga na Fakulteti za socialno delo razvijajo že več kot dve desetletji. Ob tem odkrivajo nova razumevanja uporabnosti kratke, k rešitvi usmerjene terapije za znanost in stroko socialnega dela (Mešl 2018, str. 92). Kot začetnika k rešitvi usmerjene kratke družinske terapije sta v literaturi (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 19) navedena de Shazer in Insoo Kim Berg. Avtorji pravijo, da je v omenjenem konceptu, prav tako kot v konceptu delovnega odnosa, poudarek na jeziku in moči, ki jo ima ubeseden korak spremembe. Pravijo, da s pogovorom odkrivamo alternativne, nove možnosti uporabe jezika, saj nov govor podpira uporabnika v tem, da misli drugače in najde nove načine ravnanja ter drugače tudi ravna. Mešl (2018, str. 91–93) omeni misel Alberta Einsteina, v kateri poudari, da ne moremo svojih problemov rešiti z enakim načinom razmišljanja, s katerim smo do problema prišli. Ta misel predstavlja dobro predstavitev koncepta k rešitvi usmerjenega pristopa, ki prinaša nov način razmišljanja o podpori in pomoči. Takega načina dela se je potrebno naučiti in navaditi, je pa razumevanje pristopa v teoriji lažje, kot je učinkovito uporabljanje koncepta v praksi, pravi avtorica.

Berg (1994, str. 9) k rešitvi usmerjeno terapijo opiše kot model sodelovanja, ki je drugačen od drugih modelov pomoči. K rešitvi usmerjena terapija ima podobno izhodišče kot družinska terapija, vendar pa se od nje najbolj očitno razlikuje v pogledu na spremembo. Ta koncept spremembo opiše kot nekaj neizbežnega in nekaj, kar se dogaja ves čas. K rešitvi usmerjena terapija na človeško življenje gleda kot na proces, ki se ves čas spreminja. Socialne delavke, ki se poslužujejo koncepta k rešitvi usmerjene terapije, verjamejo, da je enostavnejše in bolj koristno iskati in ustvarjati rešitve, kot se osredotočati na problem. Lažje je ponavljati že uspešne vzorce ali načine delovanja, kot ustaviti ali spremeniti že obstoječe »težavno« vedenje,

ob tem pa so tudi naši načini delovanja drugačni, ko se osredotočimo na iskanje rešitev, v primerjavi z delovanjem za reševanje problemov.

De Shazer (1994, kot navedeno v Bond, Woods, Humphrey, Symes in Green, 2013, str. 707) k rešitvi usmerjeno kratko terapijo opiše kot pristop, ki temelji na perspektivi moči in poudarja vire moči, ki jih ljudje imajo ter kako jih lahko uporabijo za doseganje pozitivnih sprememb.

Elementi koncepta k rešitvi usmerjene kratke družinske terapije so po Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina (2015, str. 19–22) poimenovani kot raziskovanje življenja uporabnika, zbiranje kratkega opisa problema, postavljanje odnosnih vprašanj, raziskovanje ali sledenje izjemam, uporaba lestvice, vprašanja, ki spodbujajo ravnanje obvladanja in motivacije, vprašanje o čudežu, pogajanje o spremembi ter dajanje pohval in nalog.

Raziskovanje življenja uporabnika predstavlja posvečanje pozornosti interesom, motivaciji, kompetencam in prepričanjem uporabnika. To dosežemo s pogovorom z uporabniki o njihovih hobijih, poklicu, interesih in obvezah. Posebno pozornost posvečamo metaforam in njihovi uporabi z namenom pomagati uporabnikom, da ti spremenijo obstoječe vzorce delovanja in prepričanj. Ta element je prisoten skozi cel proces sodelovanja z uporabnikom, saj ves čas sodelovanja spoznavamo naše sogovornike. Kljub temu gre za kratek proces, ki traja med srečanjem od 5 do 10 minut in se začne s prvim srečanjem. Socialna delavka naj bi ob koncu pogovora poznala odgovore na to, kaj ima uporabnik rad, kako govori o sebi ipd. (Franklin in Biever, 1997, kot navedeno v Franklin in Conroy Moore, 1999, str. 111–112; Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 19–20).

Berg (1994, str. 36–39) pravi, da je v *zbiranju kratkega opisa problema* pomembno, da ostanemo čim bližje uporabnikovi lastni definiciji problema, saj se definicije spreminjajo od osebe do osebe, uporabnik pa je tisti, ki bo moral uvesti spremembe, ki bodo problem razrešile. Pomembno je tudi, da dogovorimo definicijo problema, ki ga je mogoče rešiti glede na uporabnikovo trenutno situacijo in vire. Raziskati je potrebno, kako močno problem vpliva na uporabnika ter ali je ta dovolj zaskrbljen, prizadet oziroma ali ga problem dovolj moti, da bo težave aktivno reševal. Če ob tem ugotovimo, da smo mi tisti, ki smo najbolj motivirani za reševanje problema, to pomeni, da naš uporabnik ne zavzema drže aktivnega iskalca sprememb. Za uspešno reševanje težav je potrebno dobro ravnovesje med opazovanjem in spoznavanjem ter empatičnim odzivanjem in razumevanjem uporabnikove stiske. Franklin in Biever (1997, kot navedeno v Franklin in Conroy Moore, 1999, str. 112) menita, da bodo uporabniki običajno sami ponudili informacije o problemu, naloga socialne delavke pa je, da postavlja podvprašanja,

s katerimi bolje spozna problem, njegov kontekst in izjeme. Ob koncu naj bi socialna delavka znala odgovoriti na vprašanja, ki zadevajo to, kaj je problem, kako dolgo je ta že prisoten, kako pogosto se pojavlja ipd.

Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina (2015, str. 20) in Čačinovič Vogrinčič (2008, str. 40) za *odnosna vprašanja* pravijo, da pomagajo razbrati socialno konstrukcijo problema. Takšna vprašanja pomagajo uporabniku, da pogleda na situacijo z metaperspektive, omogočajo pogled s perspektive tretjega in ob tem omogočajo tudi raziskovanje socialne mreže uporabnika. Franklin in Biever (1997, kot navedeno v Franklin in Conroy Moore, 1999, str. 112) omenjata, da se lahko odnosna vprašanja uporabljajo vseskozi tekom pogovora, ob uporabi odnosnih vprašanj pa lahko dosežemo, da se zdi težava manj ogrožajoča ter omogoča večje odkrivanje uporabnikovih virov, ki jih lahko uporabimo za doseganje želenih rezultatov. Ob koncu zastavljanja odnosnih vprašanj bi morala socialna delavka vedeti več o uporabnikovem doživljanju problema in uporabnikovem pogledu na to, kako problemsko situacijo ali njeno rešitev vidijo drugi. Poleg tega bi morala socialna delavka izvedeti, kdo v življenju uporabnika problem še poglobi in kdo k reševanju problema pripomore, kateri viri so uporabniku na voljo in katere od njih lahko uporabimo za reševanje problema.

Berg (1994, str. 85–86) v okviru *vprašanj o izjemah* omenja, da je pomembno, da se kot socialni delavci osredotočamo na uporabnikove predhodne uspehe, trenutke, ko je težave uspešno reševal in ni potreboval intervencije služb socialnega dela. Uporabnike spoznanje, da so v nekem obdobju v življenju ali v nekem trenutku uspeli odreagirati drugače, zelo opolnomoči, potrebujejo pa pomoč, da se takšnih trenutkov spomnijo, saj je dobre primere delovanja enostavno pozabiti med spopadanjem s trenutnimi težavami. Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina (2015, str. 20) vprašanje o izjemah opisujejo kot vztrajanje pri možnih dobrih preteklih izkušnjah, saj te predstavljajo možne vire moči uporabnikov. Kot primer vprašanj o izjemah so navedena vprašanja, kot so: Kakšne so izjeme? Kdaj se je zgodila zadnja izjema? Vidim, da imate veliko razlogov za depresijo, kdaj pa bi rekli, da prepoznate, da ste bili malo manj depresivni? Pravite, da vam je že uspelo dlje abstinirati od alkohola, kako vam je to uspelo? Kaj je bilo takrat drugače? (Berg, 1994, str. 94–95; Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina 2015, str. 20). Berg (1994, str. 91–93) izjeme definira kot trenutke, ko bi do problema lahko prišlo, vendar ni. Socialna delavka mora skupaj z uporabnikom raziskati, kdo je storil kaj, kdaj, kje in kako, da do problema v tistem trenutku ni prišlo. Raziskati morata torej, kako se je vzorec, ki je povezan s problemom, spremenil. Takšne spremembe v vzorcu ravnanj, pa četudi majhne, vodijo k še večjim spremembam. Pogosto se problemi pojavijo le znotraj

določenih fizičnih, odnosnih ali socialnih kontekstov, zato je pomembno, da podrobno raziščemo trenutke, ko do problema ne pride. To je pomembno, saj se lahko uporabnik nauči prenesti takšne načine delovanja iz ene situacije v drugo. S prepoznavanjem trenutkov, ko je uporabnikom uspelo reagirati drugače, jih pomagamo usmeriti na pravo pot do rešitve. Naslednja naloga socialne delavke je, da spodbudi uporabnika, da ta vztraja v izjemah ter da se trenutki izjem začenjajo dogajati še pogosteje.

Parton in O'Byrne (2000, str. 104) kot pomembno tehniko konstrukcije spremembe poimenujeta tudi uporabo *lestvice*. Avtorja pravita, da se lahko uporabi katero koli lestvico, vendar pa je najpogostejša ravno lestvica od 0 do 10, pri kateri 0 predstavlja najslabši položaj, 10 pa popoln uspeh. Uporabnike lahko prosimo, da se umestijo na lestvico glede na to, kje bi rekli, da so v tem trenutku ter nato ponovno, kje bodo, ko se bo lahko sodelovanje zaključilo. Medtem ko avtorja naslavljata lestvico od 0 do 10, pa Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina (2015, str. 20–21) ter Berg (1994, str. 102) govorijo o lestvici od 1 do 10. Berg (1994, str. 102) uporabo lestvice opisuje kot zelo vsestransko, saj je tako preprosta, da jo lahko razumejo in uporabljajo tudi otroci, ki so dovolj stari, da razumejo potek števil. Avtorica pravi, da se nanjo dobro odzovejo tudi odrasli, katerih način razmišljanja je konkretnější, natančnejši in bolj praktičen. Vprašanja lestvice lahko uporabimo za ocenjevanje samozavesti; spremembo pred srečanjem med uporabnikom in socialno delavko; motivacijo za spremembo; pripravljenost na trdo delo za doseganje ciljev, kako polna upanja je oseba; za evalvacijo; kako optimistično naravnana je oseba ter tudi za uvid v to, kaj bi bilo potrebno, da bi se na lestvici pomaknili navzgor za nekaj stopenj (Berg, 1994, str. 102; Parton in O'Byrne, 2000, str. 104–105).

De Shazer (1994, str. 104, kot navedeno v Parton in O'Byrne, 2000, str. 105) pravi, da je lestvica zasnovana tako, da so vsa števila znotraj lestvice na strani rešitve. Ko si oseba pripiše število na lestvici, lahko s tem sporoči tudi nekaj, kar je morda pretežko ubesediti.

Zastavljanje *vprašanja o motivaciji* pomaga uporabnikom, da se bolje zavejo svojega trenutnega položaja, kam si želijo priti, kaj že počnejo, da bi do ciljev prišli, ipd. (Berg, 1994, str. 105). Franklin in Biever (1997, kot navedeno v Franklin in Conroy Moore, 1999, str. 114) vprašanja motivacije opišeta kot vprašanja, ki pomagajo socialnim delavkam oceniti, kako uporabniki ocenjujejo njihovo soočanje s težavami in za določevanje njihove motivacije za spremembo. Uporabljajo se lahko v povezavi z vprašanjem lestvice, s pomočjo katere zastavimo vprašanje: Kako bi se umestili na lestvici od 1 do 10, na kateri 10 predstavlja največjo možno pripravljenost za reševanje problemov in 1 predstavlja, da vam ni tako pomembno, da problem rešite? Z zastavljanjem vprašanj naj bi socialna delavka izvedela odgovore o tem, ali

je problem pretežek za uporabnika in koliko upanja ima uporabnik za razrešitev težave. Če je problem za uporabnike prezapleten, je potrebno cilje razdeliti na več manjših in dosegljivih ciljev. V primeru, da uporabniki ne verjamejo, da je cilj uresničljiv, je potrebno začeti s koraki, ki bodo nezaupanje v možnost reševanja problema spremenili.

Vprašanje o čudežu uporabnike spodbudi k temu, da za trenutek pozabijo na svoje trenutne težave in se osredotočijo na to, kako bodo njihova življenja izgledala v uspešni prihodnosti. Vprašanje o čudežu odpira vpogled v možno, zaželeno, tisto o čemer uporabnik sanja, lahko pa pokaže tudi, da uporabnik še nima besed, s katerimi bi vse to lahko opisal. Ta element je pomembna tehnika, ki pomaga uporabnikom pri formulaciji svojih ciljev, ubesedenju tega, kar si želijo, in predstavlja začetek gledanja v prihodnost. Takšno vprašanje lahko močno vpliva na uporabnika, saj ustvari nazorne podobe njegovega življenja, kakršno bo, ko bo težave uspešno odpravil, poleg tega pa lahko uporabniku doda upanje, da je lahko njegovo življenje drugačno. Tako se ustvari možni jaz, ki ni oblikovan na podlagi drugih mnenj o tem, kako naj bi njegovo življenje izgledalo. Vprašanje o čudežu se glasi: »Predpostavimo, da se je čez noč zgodil čudež in je problem, ki ga imate, izginil. Ker ste spali, ne veste, da se je zgodil čudež in da je vaš problem rešen. Kaj opazite naslednje jutro, ko se zbudite? Kaj vam da vedeti, da je bil vaš problem rešen? (Berg, 1994, str. 97; Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 21; Parton in O'Byrne, 2000, str. 103).

Takšna vprašanja pomagajo uporabnikom, da si predstavljajo nove situacije. Socialne delavke v pogovoru z uporabnikom vztrajajo pri podrobnem opisu življenja, kakršno bi bilo, če problem ne bi več obstajal (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 21). Berg (1994, str. 97–78) poudari, da so z eksperimentiranjem ugotovili, da je v vprašanju o čudežu potrebno uporabiti nekatere elemente, ki omogočajo maksimalno učinkovitost tega vprašanja. Te elemente predstavljajo besede in besedne zveze: predpostavljamo (pripomore k domišljiji), se je zgodil čudež (pripomore k igrivosti), problem je rešen (za trenutek izgine poudarek na to, kako je prišlo do rešitve), tega ne veste (poudarek, da je bil problem že rešen, ne da je to še potrebno storiti), kaj je drugače, kaj vam pove, da se je čudež zgodil (fokus na podrobnostih) ter besedna zveza čudež se je zgodil in problem je rešen (fokus na prihodnost). Avtorica poudarja, da se odzivi uporabnikov na vprašanje o čudežu razlikujejo. Nekateri popravijo svojo držo in začnejo podrobno opisovati transformacijo svojih življenj, drugi pa so presenečeni nad svojimi besedami upanja. Pravi, da uporabniki občasno govorijo o čudežu kot o tem, da so zmagali na loteriji, ko pa takšne trenutke obravnavamo s humorjem, se uporabniki običajno usmerijo na bolj realistične prihodnosti. Tako začnejo z opisovanjem tega, kako se bo njihovo življenje spremenilo v konkretnih, malih in dosegljivih načinih. Parton in O'Byrne (2000, str.

103) izpostavljata, da obstajajo nekateri ljudje, ki pravijo, da ne verjamejo v čudeže in zaradi tega ne morejo razmišljati o vprašanju čudeža. V takih primerih predlagata, da se vprašanje prilagodi in se zastavi na drugačen način, na primer: »Ko so problemi, ki so vas pripeljali sem, rešeni, ko je bilo delo uspešno, kakšne spremembe boste opazili ali pa jih bodo opazili drugi?«

Vprašanje o čudežu po Parton in O'Byrne (2000, str. 103) predstavlja dolgo vprašanje, ki pa ima nekaj zelo pomembnih značilnosti. Avtorja pravita, da je najbolj zanimivo to, da je čudež nek čisto običajen čudež, ki sledi običajnim stvarem, ki jih oseba stori. Pomembno se jima zdi, da vprašanje o čudežu nežno povabi uporabnika, da stopi v prihodnost, ko so okoliščine boljše in omogoča ogled razlik. Uporabniku s tem pomagamo prepoznati prve znake sprememb, da si ustvari sliko svojih ciljev, medtem ko socialna delavka sprašuje po podrobnostih o dogajanju, besedah, ki jih bodo izrekle različne osebe, kako bo čudež vplival nanje in na različne ljudi. Na takšen način odkrivamo in ustvarjamo rešitev brez osredotočanja na problem in kako ga bomo premagali.

Pogajanje o spremembah avtorji opišejo kot pogajanje socialne delavke z uporabnikom o konkretnih majhnih korakih, ki se povezujejo s čudežem, odnosnimi vprašanji, lestvico ali drugimi tehnikami. Cilj, ki sta ga skozi različne tehnike odkrila, mora biti uporabniku pomemben, uporabnik pa mora biti za doseganje cilja motiviran. Tudi cilj mora biti konkreten in dovolj majhen, da je za uporabnika dosegljiv. Prvi možni korak k spremembi mora biti možen še pred naslednjim srečanjem, cilj pa mora biti konkreten, natančen in naravnan na dejanja uporabnika. Naravnan mora biti na določeno dejanje uporabnika in se nanašati le na njegova dejanja, razen v primeru, da se je tretja oseba strinjala, da sodeluje pri doseganju cilja. Točno je potrebno določiti kdaj, kako in kdo bo nekaj storil. Tako odkrivamo prve možne korake, ki uporabnika usmerijo proti zelenemu cilju (Franklin in Biever, 1997, kot navedeno v Franklin in Conroy Moore, 1999, str. 115; Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 21).

O *dajanju pohval in nalog* Parton in O'Byrne (2000, str. 108) omenita, da si mnogi izmed tistih, ki uporabljajo koncept k rešitvi usmerjene kratke družinske terapije, vzamejo nekaj časa za razmislek, preden zaključijo srečanje. Čas, ki si ga vzamejo za razmislek, pripomore k temu, da socialne delavke začnejo na srečanje gledati drugače in razmislijo o poteku pogovora in pridobljenih informacijah. Na odkrite izjeme pogledajo na način, da razmislijo ali se te zgodijo spontano in niso nekaj, kar lahko uporabnik nadzoruje ali pa so namerne in ima nad njimi sogovornik nadzor. Glede na razmislek podajo sogovorniku sporočilo, kdaj pa tudi nalogo. Sporočilo po razmisleku lahko vsebuje pohvale, povezovalno poved in nalogo. Ob pohvalah uporabimo uporabnikove besede, da jim predamo informacijo o tem, kaj delajo dobro; moč, ki jo pokažejo, odkritost in podobno. V povezovalnih povedih lahko izpostavimo, kako lahko

premagajo neko oviro, saj imajo za to že znanje in vire moči. V podajanju naloge pa uporabniku podamo nalogo, ki je lahko oblikovana na različne načine. Na primer, da naj uporabnik deluje enako kot prej, da opazuje določena dogajanja ali da se pretvarja, da je problem rešen in opazuje, če bodo drugi ljudje opazili razliko.

Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina (2015, str. 22) in Čačinovič Vogrinčič (2008, str. 42) pa pravijo, da je ta element izjemno pomembno ravnanje za socialnodelovni odnos. Socialna delavka naj bi v skladu s tem elementom uporabniku podala 4 do 5 avtentičnih pohval. Izhajati je potrebno iz perspektive moči in pogledati na prispevek vsakega sogovornika k pogovoru. Šele ko uporabniku podamo pohvale, mu lahko naložimo tudi naloge, za katere se dogovorimo, da jih poskuša opraviti do naslednjega srečanja. Berg (1994, str. 168) uporabo pohval definira kot proces, v katerem socialna delavka ozavešča uporabnikove besede, občutke in prepričanja. Ni nujno, da pohvale, ki jih podamo uporabniku, obstajajo v povezavi s problemom uporabnika, lahko vsebujejo kar koli, kar opazimo v povezavi z uporabnikom in menimo, da bo povečalo njegovo samopodobo, samozavest in občutek kompetentnosti. Zelo pomembno je, da z uporabniki podelimo pohvale, še posebej pa v primerih, ko imajo s strokovnimi delavci slabe izkušnje.

1.3. Center za socialno delo

Centri za socialno delo so definirani kot osrednje strokovne institucije na področju socialnega varstva. Strokovni delavci, ki delujejo na centru za socialno delo, osebam pomagajo pri prepoznavanju socialne stiske ali težav, s katerimi se ti spopadajo, jih seznanijo z možnostmi socialnovarstvenih storitev in z obveznostmi, ki izhajajo iz izbire storitev. Strokovni delavci predstavijo pristojne izvajalce za nudenje pomoči. Na centrih je za uporabnike možno tudi uveljavljanje pravic iz starševskega varstva, družinskih prejemkov in pravic iz javnih sredstev (Portal GOV.SI, 2022).

Mešl idr. (2016, str. 67) centre za socialno delo opišejo kot ključne institucije socialnega dela, ki predstavljajo pomembno varovalo za vsakega človeka, ki potrebuje pomoč. Centri pogosto predstavljajo zadnje zatočišče najbolj razvrednotenih, stigmatiziranih in izključenih ljudi, ki se srečujejo s številnimi izzivi življenja.

Skupnost Centrov za socialno delo (2016, kot navedeno v Čujec, 2016, str. 5) center za socialno delo opiše kot ustanovo, ki zagotavlja ukrepe in storitve, ki so potrebni za opravljanje

in preprečevanje težav in stisk posameznikov. Preprečujejo in odpravljajo težave v družinskih zadevah in poudarjajo posebne skupine ljudi, ki potrebujejo pomoč.

Morales in Sheafor (1986, str. 120, kot navedeno v Milošević Arnold in Postrak, 2003, str. 114) navedeta centre za socialno delo kot primarne institucije socialnega dela, kar opišeta kot področje dela, na katerem je socialno delo primarna disciplina. V njih se zahtevajo znanja socialnega dela, večino ključnih delovnih mest pa zavzemajo prav socialni delavci, ki usmerjajo razvoj dejavnosti in v večini zasedajo tudi vodilne položaje. Poleg socialnih delavcev pa so na centrih za socialno delo zaposleni tudi strokovnjaki drugih strok, kot so na primer psihologi, sociologi, pravniki, ipd., ki na centrih zagotavljajo specializirane storitve in s tem povečajo učinkovitost socialnega dela.

V nasprotju z zgornjo trditvijo, da so na centrih za socialno delo na ključnih mestih zaposleni socialni delavci, ki zavzemajo tudi vodilne položaje, so Žnidar, Rape Žiberna in Rihter (2020, str. 150–151) navedli podatke iz MDDSZ, da je bilo ob začetku leta 2018 na centrih za socialno delo zaposlenih 1247 oseb, od teh pa je imelo le 50,4 odstotka zaposlenih izobrazbo socialnih delavk. Avtorji navajajo tudi, da je na centrih za socialno delo v zadnjih desetletjih prišlo do pomanjkanja kadra, opazili pa so tudi zmanjševanje deleža zaposlenih socialnih delavk v primerjavi z drugimi profili.

Z vedno večjim številom nalog, ki jih zakonodaje dodajajo centrom za socialno delo ter ob uvedbi novih sistemov knjiženja in vzpostavitvi ustreznih služb ob reorganizaciji, so danes centri kadrovsko osiromašeni. Zaradi kadrovske podhranjenosti je potreben strokovni razvoj težji in počasnejši, saj je ravno pomanjkanje kadra največji problem in zaviralec razvoja. Vsi centri za socialno delo potrebujejo več kadra, nekateri najbolj podhranjeni centri pa potrebujejo tudi do 40 odstotkov več zaposlenih. Vzrok za birokratizacijo centrov za socialno delo je v povečanju števila uporabnikov, kompleksnosti zadev in novih nalogah. Stisk, uporabnikov in javnih pooblastil je vedno več, število zaposlenih pa ostaja enako. Zaradi preobremenjenosti in prevelikega obsega nalog zaposleni zapuščajo delovna mesta, se težje udeležujejo izobraževanj, aktivov in delovnih skupin (Osojnik, Bravc, Repar Justin, Fekonja in Kralj, 2021).

Čujec (2016, str. 6) omenja, da je delovanje centrov za socialno delo zelo obsežno in s tem tudi zelo zahtevno. Avtorica pravi, da je za dobro delovanje centrov ključno, da so strokovni delavci dobro podprti z znanjem, ki so ga pridobili v okviru izobraževanja, poleg tega pa navaja tudi pomembnost sprotnih usposabljanj in izobraževanj, da so dobro seznanjeni z novimi zakoni in njihovimi spremembami, saj je to ključno za dobro delo z uporabniki in se lahko le tako zagotovi pravilno in dobro delovanje centrov. Avtorica omenja tudi, da centri za socialno delo delujejo na različnih področjih dela, na katerih so zaposleni strokovni delavci, ki so

strokovnjaki za svoje področje dela, kar pa je ključno zaradi količine podatkov, novosti in sprememb.

Skupnost CSD Slovenije (2022a) delovna področja centrov razvrsti na denarne prejemke in subvencije, starševsko varstvo in družinske prejemke, varstvo otrok in družine, varstvo invalidov ter socialnovarstvene storitve.

Mestna občina Ljubljana (2022) poimenuje centre za socialno delo kot del socialnega varstva, ki predstavljajo ključne in povezovalne institucije sistemu socialnega varstva. Zakon o socialnem varstvu (2007) v 3. členu opiše, da pravice socialnega varstva po zakonu obsegajo storitve in ukrepe, ki so namenjeni preprečevanju in odpravljanju socialnih stisk in težav posameznikov, skupin, družin in prebivalstva. Upravičenci so v zakonu po 5. členu definirani kot državljani Republike Slovenije, ki imajo v Sloveniji stalno prebivališče, ter tujci, ki imajo dovoljenje za stalno prebivanje v Sloveniji, kjer pa zakon določa, so lahko do posameznih socialnovarstvenih storitev upravičeni tudi državljani Republike Slovenije, ki v Sloveniji nimajo stalnega prebivališča in tujci, ki nimajo dovoljenja za stalno prebivališče v Sloveniji. V 11. členu Zakona o socialnem varstvu (2007) so kot socialnovarstvene storitve navedene prva socialna pomoč, osebna pomoč, podpora žrtvam kaznivih dejanj, pomoč družini, institucionalno varstvo, vodenje in varstvo zaposlitev pod posebnimi pogoji ter pomoč delavcem v podjetjih, zavodih ter drugih delodajalcih. V 10. členu navedejo, da so te storitve namenjene preprečevanju socialnih stisk in težav in obsegajo aktivnosti in pomoč za samopomoč posamezniku, družini in skupinam prebivalstva. Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo (Skupnost CSD Slovenije, 2022b), pa od zgoraj naštetih socialnovarstvenih storitev, našteje prvo socialno pomoč, osebno pomoč, pomoč družini in podporo žrtvam kaznivih dejanj, ki jih izvajajo centri za socialno delo.

Zakon o socialnem varstvu (2007) navaja, da poleg zgoraj naštetih socialnovarstvenih storitev center za socialno delo opravlja naloge znotraj javnih pooblastil, ki jih navaja Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo (Skupnost CSD Slovenije, 2022b), pa tudi storitve socialne preventive ter organizacijo skupnostne akcije za socialno ogrožene skupine prebivalstva, krizno namestitvev, opravljanje nalog interventne službe, povezovanje s pristojnimi organi, organizacijami in nevladnimi organizacijami, ki poteka na podlagi skupnostnega pristopa in sodelovanja. Po navedbah zakona (ZSV, 2007) lahko centri za socialno delo opravljajo tudi druge storitve in naloge, če je to potrebno za opravljanje socialnih stisk in težav v okolju posameznika.

V letu 2018 je prišlo do reorganizacije centrov za socialno delo, za katero Portal GOV.SI (2019) zapiše, da vsebuje tri ključne spremembe, in sicer uvedbo informativnega izračuna,

socialno aktivacijo in novo organizacijsko strukturo. Z reorganizacijo naj bi se uvedle rešitve, ki prinašajo predvsem koristi uporabnikom storitev centrov za socialno delo po vsej Sloveniji. Potrebo po reorganizaciji zapišejo kot zahtevo po strokovni, hitri in učinkoviti pomoči in podpori javnih služb ob socialni problematiki, stiskam in težavam ljudi, zaradi katerih primerna obravnava zahteva sodoben, strokoven in učinkovit sistem socialnega varstva.

Pred reorganizacijo centrov za socialno delo so Mešl idr. (2016, str. 67) pisali o različnih pogledih in razmislekih o prihajajoči reorganizaciji. Avtorji omenjajo, da nekateri odzivi vsebujejo razmislek o novih priložnostih za socialno delo z ljudmi, ki bo temeljilo na sodobni doktrini znanosti in stroke, kjer bodo izide soustvarjali vsi udeleženci v problemu. Drugi pa naj bi imeli nekaj več pomislov in strahov, ki so povezani z organizacijo dela, vprašanja o prihodnosti delovanja centrov in negotovosti o tem, kaj spremembe prinašajo.

Žnidar, Rape Žiberna in Rihter (2020, str. 148) opisujejo, da je bila reorganizacija centrov za socialno delo v javnosti sprejeta kritično in z nelagodjem, četudi tega strokovna literatura ni pogosto naslavljala.

Rihter in Šugman Bohinc (2016, str. 215) v kontekstu razprav na kongresu socialnega dela omenjata, da so udeleženske in udeleženci kongresa poudarjali potrebo po večji vključenosti v načrtovanje in organizacijo dela na centrih za socialno delo. Predlagali so različne naloge in korake v procesu reorganizacije, ki vključujejo tudi opredeljevanje namenov in ciljev reorganizacije in upoštevanje perspektive zaposlenih in uporabnikov, potrebo po pilotnem preizkusu pred samo uveljavitvijo reorganizacije, zmanjšanje birokracije in s tem povečanje možnosti za sodobno strokovno socialno delo. Izrazili so tudi potrebo po več kadra in vseživljenjskemu izobraževanju, ki je potrebno za strokovno socialno delo.

Rape Žiberna, Žnidar, Cafuta in Flaker (2019, str. 153) naslavljajo, da so bili do julija 2019 opazni le nekateri ključni pozitivni prispevki reorganizacije centrov za socialno delo v smeri mobilizacije in poenotenja stroke. Opazno pa je bilo, da izvedeni ukrepi ne pripomorejo k zadovoljevanju razmer za kakovostno socialno delo niti k doseganju ciljev reorganizacije. Avtorji pravijo, da je reorganizacija namesto približevanja strokovnih delavk in uporabnikov vzpostavila še vse večjo razdaljo med njimi, centralizacijo in nadzor. Menijo, da k temu pripomore tudi dokumentarni sistem Krpan, za katerega pravijo, da je nekompatibilen z že obstoječimi sistemi in strokovno socialno delo še dodatno ovira, saj socialnim delavkam odvzame dragoceni čas, ki bi ga lahko porabile za pogovore z uporabniki.

Avtorje (Rape Žiberna, Žnidar, Cafuta in Flaker, 2019, str. 153) skrbi neodzivanje pomembnih akterjev (MDDSZ, Skupnost centrov za socialno delo) na dogajanje in opozorila, da v večini ni predvidene oblike spremljanja ter evalvacije izvedenih ukrepov ter to, da se

pogovori o vsebinski reorganizaciji centrov do takrat še niso začeli. Pravijo, da zaposleni na centrih izgorevajo in posledično zapuščajo delovna mesta, za katere pa je zelo težko dobiti nadomestitve. Vse to pa močno vpliva tudi na uporabnike centrov za socialno delo.

1.4. Predvidena uporaba konceptov na centrih za socialno delo

Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo (Skupnost CSD Slovenije, 2022b) (v nadaljevanju: Katalog), predvideva uporabo nekaterih konceptov socialnega dela v okviru nalog, ki jih strokovni in socialni delavci izvajajo na centrih za socialno delo. Ob pregledu kataloga in nujnih opravil, ki naj bi jih strokovni delavci opravili znotraj posameznih nalog, sem ugotovila, da se v nujnih opravilih najpogosteje omenja vzpostavitev delovnega odnosa, od tega Katalog (Skupnost CSD Slovenije, 2022b) velikokrat specifično predvideva tudi iskanje instrumentalne definicije problema in iskanje rešitev. Od sodobnih konceptov socialnega dela so največkrat omenjeni perspektiva moči in ravnanje s sedanjostjo. Uporaba elementov koncepta k rešitvi usmerjene kratke družinske terapije je predvidena predvsem v obliki raziskovanja življenjskega sveta uporabnika, ki je velikokrat vezano tudi na iskanje virov in socialne mreže posameznikov, poleg tega je v nekaterih primerih razvidna uporaba raziskovanja motivacije in odkrivanje problema, pogajanje o spremembi in dajanje nalog. Zgoraj omenjeni elementi pa niso le del k rešitvi usmerjene kratke družinske terapije, ampak so tudi splošni koncepti socialnega dela.

V naslednjem delu bom predstavila rezultate svoje analize o tem, na katerih področjih znotraj Kataloga (Skupnost CSD Slovenije, 2022b) je predpostavljena uporaba določenih konceptov.

Vzpostavljanje delovnega odnosa se predvideno uporablja na različnih področjih dela, kot so na primer statusna razmerja (mnenja sodišču o dovolitvi sklenitve zakonske zveze otroku, ki je že dopolnil 15 let, mnenje sodišču o dovolitvi sklenitve zakonske zveze iz drugih razlogov, pridobitev popolne poslovne sposobnosti otroka, ki je postal roditelj, mediacije v družinskih zadevah, predhodno svetovanje, idr.), razmerja med starši in otroki (soglasje k določitvi ali spremembi osebnega imena, pomoč pri sporazumu staršev glede določitve ali spremembe osebnega imena, mnenje sodišču v sodnih postopkih za varstvo koristi otroka), posebno varstvo otrok in mladostnikov (ukrepi za varstvo koristi otroka, nujni odvzem otroka, izvajanje stikov pod nadzorom, mnenje o ukrepih za varstvo koristi otroka, načrt pomoči družini in otroku), obravnava otrok in mladostnikov (obravnavo mladoletnika v kazenskem postopku ali v

postopku o prekršku), področje uporabnikov s težavami v duševnem zdravju (obravnavo v skupnosti) in znotraj socialnovarstvenih storitev, v primeru vodenja osebne pomoči.

Znotraj Kataloga (Skupnost CSD Slovenije, 2022b) je sporazum o *instrumentalni definiciji problema* predviden na področjih statusnih razmerij (poleg že naštetih pri vzpostavljanju delovnega odnosa so se tu pojavili tudi družinsko in/ali partnersko svetovanje – urejanje odnosov v družini, zakonca ali partnerja s težavami v medsebojnih odnosih in v razmerju do otrok, strokovno svetovanje paru, ugotavljanje obstoja zunajzakonske skupnosti v postopkih CSD), posebnega varstva otrok in mladostnikov (ukrepi za varstvo koristi otroka, izvajanje stikov pod nadzorom, mnenje o ukrepih za varstvo koristi otroka, posvojitve), naloge za preprečevanje nasilja v družini, skrbništvo (imenovanje/razrešitev skrbnika za posebni primer) in v pomoči družini (pomoč družini za dom).

Soustvarjanje rešitve je navedeno v družinskem in/ali partnerskem svetovanju – urejanje odnosov v družini (zakonca ali partnerja s težavami v medsebojnih odnosih in v razmerju do otrok, strokovno svetovanje paru), razmerjih med starši in otroki (mnenje sodišču v sodnih postopkih za varstvo koristi otroka), posebnem varstvu otrok in mladostnikov (ukrepi za varstvo koristi otroka, nujni odvzem otroka, izvajanje stikov pod nadzorom, posvojitve, idr.), obravnavi otrok in mladostnikov (nastaniti se pri določeni družini, v domu ali drugje), mnenju sodišču v postopku deložacije, uporabnikih s težavami v duševnem zdravju (obravnavo v skupnosti) ter pomoči družini (pomoč družini za dom). Omembe o predvideni uporabi elementa *osebno vodenje* pa nisem zaznala.

Znotraj sodobnih konceptov sem predvideno uporabo *etike udeležенosti* zaznala le v primeru posebnega varstva otrok in mladostnikov, in sicer v primeru spremljanja rejništva. Večkrat je bila predvidena *perspektiva moči*, ki pa je bila sicer bolj usmerjena v krepitev moči in iskanja virov posameznikov. Ta je bila predvidena na različnih področjih dela, kot so družinsko in/ali partnersko svetovanje – urejanje odnosov v družini (zakonca ali partnerja s težavami v medsebojnih odnosih in v razmerju do otrok, strokovno svetovanje paru), razmerja med starši in otroki (mnenje sodišču v sodnih postopkih za varstvo koristi otroka), posebno varstvo otrok in mladostnikov (ukrepi za varstvo koristi otroka, izvajanje stikov pod nadzorom, mnenje o ukrepih za varstvo koristi otroka, spremljanje rejništva), obravnavo otrok in mladostnikov (navodila in prepovedi – redno obiskovati šolo, usposabljanje se za poklic ali sprejeti zaposlitev, nastaniti se pri določeni družini, v domu ali drugje, zdraviti se v ustrezni zdravstveni organizaciji, nadzorstvo organa socialnega varstva), naloge za preprečevanje nasilja v družini, uporabniki s težavami v duševnem zdravju (obravnavo v skupnosti), »krizne

intervencije«, materialna pomoč (dodatna opravila v ugotovitvenem postopku za uveljavljanje pravice do denarne socialne pomoči), prva socialna pomoč in osebna pomoč.

Ravnanje s sedanostjo se pojavi v razmerjih med starši in otroki (mnenje CSD izven sodnih postopkov, mnenje o prešolanju otroka), posebnem varstvu otrok in mladostnikov (izvajanje stikov pod nadzorom), mnenje sodišču v postopku deložacije, mnenje o socialnih razmerah družine za dodelitev neprofitnega stanovanja v najem.

V nasprotju s prej naštetimi koncepti, katerih uporaba je predvidena na različnih področjih, pa predvidene uporabe *znanja za ravnanje* nisem zasledila.

Od elementov koncepta k rešitvi usmerjene kratke družinske terapije sem v Katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo (Skupnost CSD Slovenije, 2022b), zasledila le uporabo raziskovanja življenjskega sveta uporabnika, element vprašanj, ki spodbujajo ravnanje obvladovanja in motivacije, pogajanje o spremembi in dajanje nalog. Element *raziskovanje življenjskega sveta uporabnika* se je pojavljal predvsem v obliki spoznavanja uporabnikovih virov in njegove socialne mreže, ki bi lahko v okviru izvajanja določenih nalog predstavljali pomemben vir. Raziskovanje sveta uporabnikov je predvideno na področjih, kot so družinsko in/ali partnersko svetovanje – urejanje odnosov v družini (zakonca ali partnerja s težavami v medsebojnih odnosih in v razmerju do otrok, strokovno svetovanje paru), razmerja med starši in otroki (mnenje CSD izven sodnih postopkov, mnenje o prešolanju otroka), posebno varstvo otrok in mladostnikov (ukrepi za varstvo koristi otroka), obravnava otrok in mladostnikov (navodila in prepovedi – redno obiskovati šolo, usposabljanje se za poklic ali sprejeti zaposlitev, ipd.), mnenje sodišču v postopku deložacije, mnenje o socialnih razmerah družine za dodelitev neprofitnega stanovanja v najem, naloge za preprečevanje nasilja v družini, varstvo invalidov (pravica do izbire družinskega pomočnika, predlog za sprejem osebe na zdravljenje brez privolitve v oddelek pod posebnim varstvom in v varovani oddelek socialno varstvenega zavoda), materialna pomoč (dodatna opravila v ugotovitvenem postopku za uveljavljanje pravice do denarne socialne pomoči) ter osebna pomoč.

Vprašanje motivacije je predvideno predvsem v okvirih ugotavljanja motiviranosti uporabnika za sodelovanje, kar je bilo predvideno na področju obravnave otrok in mladostnikov (navodila in prepovedi – osebno se opravičiti oškodovancu, redno obiskovati šolo, usposabljanje se za poklic ali sprejeti zaposlitev, nastaniti se pri določeni družini, v domu ali drugje, zdraviti se v ustrezni zdravstveni organizaciji, obiskovati vzgojno, poklicno, psihološko ali drugo podobno posvetovalnico, opraviti preizkus znanja prometnih predpisov, nadzorstvo organa socialnega varstva) ter na področju uporabnikov s težavami v duševnem zdravju, v okviru

obravnave v skupnosti. Element *zbiranja kratkega opisa problema* se pojavlja na enakih področjih kot že prej omenjen element instrumentalne definicije problema.

V manjši količini sem prepoznala tudi *element pogajanja o spremembi*, ki sem ga opazila na področju strokovnega svetovanja paru, ter *element dajanja nalog*, ki je bilo razvidno le v posebnem varstvu otrok in mladostnikov, in sicer v okviru ukrepov za varstvo koristi otroka. Ostalih elementov koncepta k rešitvi usmerjene kratke družinske terapije pa v Katalogu nisem zasledila.

Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (2010) za socialnovarstvene storitve, ki jih izvajajo centri, predpostavlja predvsem uporabo neke vrste dogovora o sodelovanju (v primeru osebne pomoči, pomoči družini za dom in pomoč družini na domu ter podpora žrtvam kaznivih dejanj), poizvedovanje o problemu (na področjih osebne pomoči, prve socialne pomoči in podpore žrtvam kaznivih dejanj), iskanje rešitev (na področjih osebne pomoči, prve socialne pomoči in podpore žrtvam kaznivih dejanj), element perspektive moči pa se je pojavil le pri delu na področju osebne pomoči.

Iz pridobljenih podatkov s strani Kataloga javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo (Skupnost CSD Slovenije, 2022b) in Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (2010) je torej razvidno, da je v praksi na centrih za socialno delo predvidena predvsem uporaba dogovora o sodelovanju, raziskovanje problema in rešitev, delo s perspektive moči (oziroma raziskovanje in delo na virih moči uporabnika), raziskovanje življenjskega sveta uporabnika in vprašanja motivacije (oziroma raziskovanje motiviranosti za sodelovanje). Manj je predvidena uporaba etike udeležенosti in ravnanje s sedanjostjo. Delo z vidika znanja za ravnanje, osebnega vodenja, odnosnih vprašanj, lestvice, čudeža, izjem in pohval pa ni predvideno.

2. FORMULACIJA PROBLEMA

Raziskava na področju uporabe koncepta soustvarjanja v delovnem odnosu v praksi na centrih za socialno delo je prikazala, da je koncept v praksi pogosto nedosledno uporabljen zaradi različnih razlogov ter da pri delu na centrih za socialno delo socialne delavke premalo uporabljajo sodobne teorije socialnega dela kot orodje za prakso iz perspektive moči in soustvarjalnega odnosa z uporabnikom (Sitar Surić, 2016). Kodele in Mešl (2015) pa omenjata, da študentke poročajo o tem, da pri praksi pogosto ne morejo razbrati, na čem je temeljilo ravnanje socialne delavke v konkretni praktični situaciji ter da je teorija nekaj povsem drugega kot praksa. Tudi Kurent (2014) govori o svoji izkušnji pri delu, pri katerem si je ustvarila mnenje, da se načela sodobne doktrine in sodobni koncepti socialnega dela premalo uporabljajo v praksi.

»Sodobna doktrina socialnega dela bi se morala udeleževati predvsem pri nalogah s področja varstva otrok in družine ter odraslih, kjer ni v ospredju postopek, temveč reševanje odprtih vprašanj in situacij, ki vplivajo na kakovost življenja. Socialni delavci so pri nalogah, povezanih z uveljavljanjem različnih pravic, potisnjeni v vlogo birokrata, ki skoraj nima niti stika z vlagateljem, kaj šele prostora za socialnodelavski odnos« (Kurent, 2014, str. 67–69). Kurent (2014, str. 69–70) v svoji raziskavi ugotavlja, da polovica anketirancev meni, da diplomanti niso dovolj usposobljeni za udeleževanje sodobnih konceptov socialnega dela. Omenja pa tudi, da na novega delavca poleg usposobljenosti zelo vplivata tudi delovno okolje in klima, saj bodo tisti diplomanti, ki se znajdejo v delovni sredini, ki je kadrovsko in strokovno podhranjena in v kateri prevladuje doktrina iz sedemdesetih in osemdesetih let, težka upali svoje znanje uveljaviti oziroma zagovarjati svoja nova načela in paradigmo.

V svoji raziskavi bom zaradi zgoraj omenjenih odkritij in mnenj ter svojih lastnih izkušenj pri praktičnem usposabljanju, pri katerem se socialni delavci niso velikokrat oprli na koncepte socialnega dela (v nadaljevanju: koncepte), ki jih poučuje Fakulteta za socialno delo (v nadaljevanju: fakulteta), raziskala, kako različni socialni delavci, ki delajo na Centrih za socialno delo (v nadaljevanju: CSD), uporabljajo koncepte. Raziskala bom uporabo koncepta delovnega odnosa, sodobnih konceptov socialnega dela in koncepta k rešitvi usmerjene kratke družinske terapije, saj so to koncepti, o katerih pišejo zgoraj omenjeni avtorji, poleg tega pa so tudi koncepti socialnega dela, ki jih v času študija spoznamo vsi študenti (torej niso modulsko specifični). Uporabo zgoraj omenjenih konceptov bom raziskovala na področjih dela, kot jih imenuje Skupnost centrov za socialno delo Slovenije (Skupnost CSD Slovenije, 2022a), torej

na področju denarnih prejemkov in subvencije, starševskem varstvu in družinskih prejemkih, varstvu otrok in družine, varstvu odraslih, varstvu invalidov ter področju socialnovarstvenih storitev.

2.1. Raziskovalna vprašanja

1. Kako se v praksi socialnega dela pri delu na CSD uporabljajo koncepti, s katerimi so se socialne delavke seznanile tekom študija na Fakulteti za socialno delo?
2. Kakšni so razlogi za večjo ali manjšo uporabo teh konceptov?
3. Katero področje dela na CSD je po mnenju socialnih delavk tisto, na katerem je mogoča doslednejša uporaba konceptov socialnega dela?
4. Zakaj je določeno področje za uporabo konceptov socialnega dela po mnenju socialnih delavk, zaposlenih na CSD, morda bolj ali manj primerno?
5. Katero znanje bi za svoje delo socialne delavke na CSD še potrebovale, če uporaba konceptov na določenem področju ni smiselna ali uporabna?
6. Kateri koncepti so pri delu z uporabniki na CSD najbolj uporabni?
7. Kako delovno okolje, v katerem delujejo socialne delavke, podpira ali ovira uporabo konceptov socialnega dela?

3. METODOLOGIJA

3.1. Vrsta raziskave

Moja raziskava je kvalitativna, saj sem podatke pridobila v obliki besednih opisov diplomiranih socialnih delavk in delavcev, ki so v času raziskave zaposleni na centrih za socialno delo. Raziskovala sem njihovo uporabo konceptov socialnega dela, ki smo jih poudarjali vsa leta študija na Fakulteti za socialno delo. Raziskava je poleg tega tudi eksplorativna in empirična, saj sem pridobivala novo izkustveno gradivo, ki je namenjeno boljšemu razumevanju in spoznavanju problematike (Mesec, 2009; Mesec, 1998).

3.2. Merski instrument

V raziskavi sem uporabila merski instrument vodilo za intervju, ki sem ga sestavila pred samim srečanjem s socialnimi delavci. Vodilo za intervju mi je predstavljalo osnovo in oporo, vprašanja pa sem prilagajala glede na situacijo in po potrebi dodala podvprašanja, kadar je bilo to potrebno in smiselno. Vodilo za intervju je obsegalo devetnajst vprašanj, ki so se nanašala na zastavljena raziskovalna vprašanja. Vprašanja so obsegala uporabo posameznih konceptov socialnega dela v praksi na centrih za socialno delo; mnenje o tem, kateri izmed konceptov se zdijo intervjuvancem bolj ali manj smiselni za delo na posameznem področju; katero področje po njihovem mnenju omogoča bolj ali manj dosledno uporabo konceptov v praksi; katera znanja ocenjujejo, da bi za svoje delo še potrebovali; kako ocenjujejo potrebo po dodajanju novih znanj, veščin in tem v študij socialnega dela in kako delovno okolje vpliva na uporabo konceptov v praksi.

Podatki, ki sem jih prejela s strani sogovornikov, so ostali anonimni in so bili uporabljeni le v namen izdelave diplomske naloge.

3.3. Populacija in vzorčenje

Populacijo raziskave predstavljajo socialni delavci in socialne delavke, ki so na Fakulteti za socialno delo zaključili dodiplomski in/ali podiplomski študij ali pa so študij socialnega dela zaključili še po starem programu. Socialni delavci, ki so spadali v mojo populacijo, so v času raziskave delo opravljali na različnih področjih centrov za socialno delo v Sloveniji, da sem

tako lažje ugotovila, ali obstaja razlika pri uporabi konceptov socialnega dela tudi glede na področje dela. Uporabila sem torej neslučajnostni, kvotni vzorec, znotraj katerega so kvote predstavljala področja dela in časovno obdobje, ki je minilo od zaključka študija na Fakulteti za socialno delo. Pri tem je časovno obdobje od zaključka študija razdeljeno na obdobje do 10 let od zaključka študija, obdobje med 10 in 20 let od zaključka študija in obdobje 20 let ali več od zaključka študija. V vzorec sem vključila 11 socialnih delavk in delavcev.

3.4. Zbiranje podatkov

Podatke sem zbiral s pomočjo delno strukturiranih intervjujev, ki sem jih zaradi oddaljenosti intervjuvancev izvedla na daljavo, preko aplikacije Zoom. Zbiranje podatkov je potekalo med aprilom in majem 2022, intervjuji so trajali od 30 minut do 2 uri. Če so se intervjuvanci strinjali, sem intervjuje snemala in jih kasneje tudi zapisala, v nasprotnem primeru pa sem njihove odgovore sproti zabeležila.

3.5. Obdelava in analiza podatkov

V tem koraku sem naredila transkripte intervjujev tako, da sem tiste intervjuje, ki sem jih snemala, zapisala slovnično pravilno, obdržala pa sem narečne besede, slengovske izraze, tujke, ipd. V primeru, da sem odgovore zapisovala sproti, pa sem te zapisala slovnično pravilno. Podatke sem nato analizirala na kvalitativen način s pomočjo odprtega, osnega ter ob priložnosti tudi odnosnega kodiranja. Iskala sem odgovore na zastavljena raziskovalna vprašanja, poleg tega pa sem dodala tudi druge pomembne in zanimive podatke, ki sem jih ob pogovoru s sogovorniki izvedela. Poleg tega sem iskala povezave med področji dela in večjo ali manjšo uporabo konceptov, povezavo med delovnim okoljem in uporabo konceptov, med pridobljenim znanjem na Fakulteti za socialno delo in tistim, za katerega sogovorniki menijo, da bi ga še potrebovali za opravljanje svojega dela. Iskala sem tudi povezavo med časom, ki je pretekel od zaključka študija in poznavanjem in uporabo konceptov v praksi na centrih za socialno delo. Pri obdelavi podatkov sem si pomagala s programom Excel.

4. REZULTATI

V tem sklopu bom prav tako kot v teoretičnem uvodu uporabljala poenoten izraz za socialne delavce in socialne delavke v ženski slovnični obliki, saj sem v veliki večini intervjuje izvajala s socialnimi delavkami, a s tem nikakor ne želim zanemariti prispevka socialnega delavca, ki je z menoj podelil svoje izkušnje in mnenja.

Socialne delavke, s katerimi sem opravila intervjuje, so v večini študij zaključile s VII. stopnjo izobrazbe, ki pa so jo pridobile še po starem programu. Tri sogovornice so študij zaključile s VI./2 izobrazbo, prav tako po starem programu, dve od sogovornic pa sta zaključili 2. stopnjo bolonjskega programa. Največ sogovornic je študij zaključilo v obdobju pred 10 do 20 leti, tri sogovornice so študij zaključile pred manj kot 10 leti, ostale tri pa pred več kot 20 leti. Prav tako se sogovornice razlikujejo v svoji delovni dobi, saj ima največ sogovornic delovno dobo med 10 in 20 let, tri sogovornice imajo delovno dobo krajšo od 10 let, delovna doba preostalih dveh pa je nad 20 let.

V raziskavo sem zajela socialne delavke, ki delujejo in so v preteklosti delovale na različnih področjih dela. Na področju varstvu odraslih deluje ali je delovala v preteklosti večina sogovornic. Med njimi so vključene vse skupine posameznic glede na obdobje od zaključka študija, najmanj socialnih delavk pa spada v skupino tistih, ki so študij zaključile v obdobju pred 10 do 20 leti. Na področju varstva otrok in družine je zaposlenih več kot pol socialnih delavk, s katerimi sem izvedla intervjuje, ki prav tako spadajo v vse skupine glede na obdobje od zaključka študija, vendar pa je najmanj sogovornic takšnih, ki so študij zaključile pred manj kot 10 leti. Na področju denarnih prejemkov deluje ali je delovalo prav tako več kot pol intervjuvanih socialnih delavk, ki predstavljajo vse tri skupine. Le ena sogovornica deluje in je tudi v preteklosti delovala na področju starševskega varstva in družinskih prejemkov ter na področju varstva invalidov. Večina sogovornic deluje ali je v preteklosti delovala tudi na področju socialnovarstvenih storitev, od teh pa jih je najmanj študij zaključilo pred več kot 20 leti. Ena izmed sogovornic je v času izvajanja intervjuja opravljala delo pomočnice direktorja, ena sogovornica pa je delovala tudi kot socialna aktivatorka. Tako sem v raziskavi zajela vsa področja dela; še v največji meri področje socialnovarstvenih storitev, varstvo odraslih, varstvo otrok in družine ter področje denarnih prejemkov, najmanj pa področji starševskega varstva ter varstvo invalidov.

Koncepti socialnega dela

S socialnimi delavkami sem spregovorila o prepoznavanju konceptov, naučenih na Fakulteti za socialno delo, pri čemer me je najprej zanimalo, v kolikšni meri se jih še spomnijo. Ob tem sem ugotovila, da so se skoraj vse spomnile koncepta delovnega odnosa. Nekatere pa so določene elemente omenjenega koncepta tudi posebej poimenovali. Nekaj manj kot pol jih je poimenovalo tudi sodobne koncepte socialnega dela, posameznice pa so poimenovali perspektivo moči in znanje za ravnanje. Koncept k rešitvi usmerjene kratke družinske terapije sta omenili le dve socialni delavki. Vse socialne delavke, ki so študij zaključile pred manj kot 10 leti ter tiste, ki so ga zaključile pred več kot 20 leti, so prepoznale koncept delovnega odnosa. V nasprotju s tem pa je ta koncept prepoznalo le okrog dve tretjini socialnih delavk, ki so študij zaključile pred 10 do 20 leti. Dve socialni delavki, ki sta študij zaključili pred manj kot 10 leti ter dve, ki sta ga zaključili v obdobju pred 10 do 20 leti, sta navedli sodobne koncepte kot celoto, medtem ko je starejša skupina socialnih delavk navedla ta koncept le enkrat. Koncept k rešitvi usmerjene kratke družinske terapije sta omenili le sogovornici, ki sta študij zaključili pred manj kot 10 in več kot 20 leti.

Na vprašanje o tem, katere izmed konceptov socialnega dela uporabljajo sogovornice v praksi, so skoraj vse izpostavile uporabo koncepta delovnega odnosa. Več kot pol jih je izpostavilo uporabo etike udeležnosti in perspektive moči, nekatere so izpostavile še koncept k rešitvi usmerjene kratke družinske terapije in uporabo lestvice, ravnanje s sedanostjo in znanje za ravnanje. V manjšini so sogovornice omenile dogovor o sodelovanju in soustvarjanje rešitev, ki so ju izpostavile ločeno od koncepta delovnega odnosa. Prav tako so ločeno izpostavile tudi odnosna vprašanja, osebni stik, osebno vodenje, raziskovanje izjem, pogajanje o spremembi, vprašanje o čudežu ter v manjšem deležu tudi uporabo sodobnih konceptov. Vse mlajše socialne delavke so navedle uporabo koncepta delovnega odnosa pri svojem delu z uporabniki, prav tako so v večini uporabo tega koncepta navedle tudi socialne delavke, ki so študij zaključile v obdobju pred 10 do 20 leti ter starejše socialne delavke, ki so študij zaključile pred več kot 20 leti. Perspektivo moči uporabljata po dve socialni delavki iz vsake skupine, etiko udeležnosti pa so pogosteje omenile socialne delavke, ki so študij zaključile v obdobju pred 10 do 20 leti ter pred več kot 20 leti. Mlajše socialne delavke etiko udeležnosti manj uporabljajo, socialne delavke, ki so zaključile študij pred 10 do 20 leti, pa manj uporabljajo perspektivo moči.

V povezavi z razumevanjem konceptov socialnega dela sem ugotovila, da sogovornice v večini razumejo koncepte, kot so koncept delovnega odnosa, perspektiva moči, ravnanje s sedanostjo, dogovor o sodelovanju in instrumentalno definicijo problema. Pojavilo se je tudi

nekaj delnega razumevanja konceptov, ki se je pokazalo v primeru etike udeležенosti (I10E24: */.../ jaz tudi tako poudarjam to etiko udeležенosti, da je spoštljivost, etika, zaupen odnos, ranljivost, da jo ne pozabimo, ker nikoli ne vemo, zakaj je nekdo v teh čevljih in kako je do tega v resnici prišel.*), koncepta delovnega odnosa, perspektive moči (I5E26: *Na primer: perspektiva moči pomeni, da se da res vsak načrt, vsaka oblika pomoči pride iz potrebe posameznika, tudi z družine.*) ter vprašanja o čudežu. Drugačno razumevanje konceptov, kot jih opisuje teorija, pa se je v posamičnih primerih pokazalo v primeru koncepta delovnega odnosa ter znanja za ravnanje. Informacije na podlagi analize intervjujev torej kažejo na to, da socialne delavke v večini razumejo koncepte na način, kot jih opisuje teorija. Socialne delavke, ki so študij zaključile v obdobju pred 10 do 20 leti, so svoje razumevanje konceptov opisale največkrat, glede na število opisanih konceptov in število posameznic v skupini pa so najbolj pravilno koncepte opisovale starejše socialne delavke. Delno razumevanje konceptov sem opazila v šestih primerih, pri čemer sem opazila, da so delno razumevanja največkrat pokazale socialne delavke, ki so študij zaključile pred 10 do 20 leti. Na splošno so socialne delavke pokazale dobro razumevanje konceptov socialnega dela.

Kot primer uporabe konceptov so socialne delavke največkrat opisale koncept delovnega odnosa (I1E15: */.../ v socialnovarstveni storitvi se najprej vzpostavi to sodelovanje, kjer pride tudi v bistvu dejansko do nekega dogovora o sodelovanju, se to tudi napiše, se postavi cilje, ki se jim bo sledilo. Potem, kot sem rekla, je pomembno soustvarjanje rešitev, da se definira, kje uporabnik vidi problem, da mu pri tem pomagamo. Velikokrat vejo, da je nekje problem in stiska, ampak nekako ne znajo sami potem tudi implicirati, na čem bi želeli oni delati in kaj bi želeli spremeniti.*), po dve socialni delavki sta izbrali tudi opise dogovora o sodelovanju (I11E15: */.../ dejansko že, ko se usedejo, začnejo s svojo zgodbo. Tak, da jih ne prekinjam, da bi rekla, da imamo mi časovno omejitev. Ubeseđim pa to tekom razgovora, če je potrebno, sicer pa po navadi ne. Je pa to, da predstavim sebe, institucijo, vlogo. /.../ zelo pomembna vzpostavitev tega varnega prostora.*), perspektive moči (I8E21: */.../ krepitev moči se pa dostikrat pojavlja pri žrtvah nasilja. Delamo najprej oceno ogroženosti, potem pa načrt pomoči. In v načrtu nekako se opredeli, kaj točno žrtev lahko naredi. Seveda je spet samo v smeri informiranja, ampak tudi v smeri spodbujanja, da se začne zavedati, da iz nasilnega odnosa je rešitev, da se gre, ne da se vztraja. Ker žrtev v osnovi se mora podreјjati, da preživi. In jo je treba opolnomočiti, da zbere pogum in da gre ven. /.../ In tu je treba krepiti žrtev, da dejansko gre iz odnosa ven, ker je to spirala, vse slabše in težje.*), raziskovanja izjem (I10E23: *V mediaciji se mi zdi pomembno in uporabljам raziskovanje izjem. Kaj vam je pa danes uspelo narediti drugače kot običajno? Ali pa če sva se pogovarјala, kako reagira v konfliktni situaciji,*

ali znori ali pobesni ali se umiri pa je asertiven. Ko gremo čez vse te vzorce, ko odkrivava, kaj je bilo narobe pri nasilni komunikaciji, da zna uporabnik to stvar ponotranjiti in da naslednjič, ko bo prišlo do izbruha jeze ali nekontroliranega obnašanja, rečem, ali bi lahko vi naslednjič to drugače naredili? Se učiva kako na pravilen način iz teorije pretvoriti v prakso, da pridejo do osvojitve osnovnih veščin brez moraliziranja, ampak, da ga pripelješ.) in vprašanja o čudežu (I7E22: Recimo /.../ tega vprašanja o čudežu. /.../ Ne v tem čisto takem dobesednem smislu /.../ ampak dejansko kot, kaj bi bilo, če bi bilo. Da se ustvari, da lahko iz tam potegnemo, kar si v resnici oni želijo. In tudi potem iz tega lahko zelo elegantno izpeljemo, kaj so prvi koraki, da bodo do tam tudi prišli. Ne samo, kaj si želijo.)

Sogovornice različno uporabljajo vse koncepte na svojih področjih dela. Nekatere pravijo, da je uporaba mogoča na vseh področjih dela (I9E29: Mislim, da jih kar enako uporabljam na vseh področjih /.../), druge, da koncept delovnega odnosa uporabljajo enakomerno pri vseh področjih (I2E26: To se mi zdi, da je res naše naše. In to je nekaj, kar bi rekla, da res poskušam uporabljati vsepovsod. /.../ Jaz poskušam delovni odnos uporabljati v vseh svojih stikih s sogovorniki /.../ da tudi meni nek občutek varnosti, me usmeri naprej in se mi zdi, da je ta koncept namenjen tudi našim sogovornikom.), nekatere pa menijo, da konceptov ne uporabljajo na vseh področjih enako (I8E23: Med ZUJPS-om in PSP-jem je absolutna razlika. Mislim, da večje skoraj ne mora biti., I10E28: Ne, tukaj se res razlikuje.). Pridobljeni podatki se med socialnimi delavkami, ki delujejo na različnih področjih, ne razlikujejo tako, da bi lahko našla povezavo med enakomerno uporabo konceptov in samim področjem dela, na katerem delujejo. Le ena sogovornica je podala razlog za neenakomerno uporabo konceptov in povedala, da se razlog skriva v načinu dela – ali gre za storitve ali upravne postopke (I4E26: Storitve so že same po sebi na ta način zamejene. Na drugih področjih so upravni postopki dostikrat in koncepti ne pridejo tako do izraza.)

Kot najpogostejše uporabljeni koncept v praksi so sogovornice izpostavile koncept delovnega odnosa kot celote, ki sta ga omenili skoraj dve tretjini socialnih delavk. Kot drugi najpogostejše uporabljeni koncepti so bili izpostavljeni sodobni koncepti ter soustvarjanje rešitev in instrumentalna definicija problema, ki so ju omenile ločeno od koncepta delovnega odnosa. Ostali koncepti so se pojavili bolj posamično, kot na primer osebno vodenje, perspektiva moči, pohvale in naloge, ravnanje s sedanostjo, raziskovanje izjem, znanje za ravnanje, etika udeležnosti, osebni stik in koncept k rešitvi usmerjene kratke družinske terapije. V tem delu so vse tri skupine socialnih delavk odgovarjale približno enako, zato večjih razlik nisem opazila.

Socialne delavke so v veliki večini za najuporabnejši koncept poimenoval koncept delovnega odnosa. Nekaj sogovornic je poudarilo tudi pomembnost sodobnih konceptov socialnega dela ter perspektive moči. Tudi v tem delu so bili odgovori različnih skupin zelo podobni, so pa v skupini socialnih delavk, ki so študij zaključile v obdobju pred 10 do 20 leti, koncept delovnega odnosa omenile vse, v ostalih dveh skupinah pa tega odgovora ni podala le ena socialna delavka na skupino. Sodobne koncepte so pogosteje poimenoval starejše socialne delavke, ki so študij zaključile pred več kot 20 leti, perspektivo moči pa so večkrat omenile socialne delavke, ki so študij zaključile pred 10 do 20 leti.

Kot najmanj uporaben koncept je le ena socialna delavka poimenovala instrumentalno definicijo problema. To je utemeljila s tem, da uporabniki sami pri sebi kdaj težko prepoznajo problem in menijo, da želijo socialne delavke pri njih preverjati stvari, čeprav sami težav nimajo. Ostale socialne delavke so poudarile, da so vsi koncepti po svoje koristni in uporabni ter da ne bi mogle določiti nobenega, ki je povsem neuporaben (*I8E36: Dejansko jaz si ne bi upala nobenega koncepta opredeliti kot neuporabnega, ker so si uporabniki različni., I3E43: Ne vem, težko rečem. Meni se zdijo vsi pomembni.*)

Večja ali manjša uporaba konceptov socialnega dela

V sklopu vprašanj o večji ali manjši uporabi konceptov socialnega dela v praksi sem ugotovila, da na odločitev za uporabo konceptov vplivajo zelo različni dejavniki. Večina izmed dejavnikov se navezuje na sodelovanje z uporabnikom, ki je povezano z verbalno in neverbalno komunikacijo (*I6E32: Mislim, da smo vedno pozorni na neverbalno komunikacijo, I6E33: na verbalno komunikacijo.*), potekom pogovora, prilagajanjem uporabniku in z uporabnikovo stabilnostjo (*I10E44: Odvisno od uporabnika. Če je uporabnik še dosti v svojem stebru, da je v stiku sam s sabo, je to lahko široka paleta uporabe konceptov., I10E45: Če pa je cel v razsulu, ga ne morem vprašati, kako se počutite, da mi oceni od 1 do 10, če se še komaj pobira.*) Od teh je bilo največkrat omenjeno prilagajanje uporabniku, ki sta ga izpostavili dve socialni delavki. Ena izmed socialnih delavk ni mogla izpostaviti dejavnika, ki je razlog za odločitev za uporabo konceptov, ostale pa so omenile dejavnike, povezane s samim delom, kot sta način in zaporedje dela ter da je odvisno od naloge in primera. Nekatere menijo, da je uporaba konceptov povsem spontana (*I9E39: Ni tako, da bi zavestno rekel, da sedaj grem pa po tem in tem konceptu, tako ni; I5E38: Mislim, da je čisto spontano in odvisno od situacije. Ni nič načrtno, je predvsem spontana uporaba.*). Med razlogi, zakaj se za uporabo določenih konceptov socialnega dela v določenih trenutkih ne odločijo, so sogovornice omenjale: nestabilnost uporabnikov kar je bilo omenjeno že zgoraj), odklonilni, nemotivirani uporabniki (*I2E39: Ali pa če imam res zelo odklonilnega, nemotiviranega sogovornika ... takrat jim ziher ne bom dala, ne vem, nalog ali*

pa vprašanja o čudežu. 100-odstotno ne, ane, ker me bo gledal, kaj je z mano narobe.), presoja socialne delavke, da je uporabnik nezmožen za aktivno sodelovanje ter da bi socialna delavka z uporabo določenih konceptov še dodatno okrepila uporabnikov občutek nemoči. Prav tako se za neuporabo konceptov nekatere socialne delavke odločijo na podlagi presoje, da uporabnik ne bo razumel njihovih pričakovanj.

Zanimalo me je, kaj socialne delavke spodbuja k uporabi konceptov socialnega dela. Ob tem vprašanju sem dobila zelo različne odgovore, izstopali pa so občutek varnosti, ki jim ga nudijo koncepti, oprijemljivost konceptov ter strokovnost. Pojmi, s katerimi so opisovale spodbudo, so bili še, da koncepti nudijo oporo in kredibilnost. Ugotovila sem, da so takšne odgovore podale predvsem socialne delavke, ki so študij zaključile pred 10 do 20 leti. Mlajše socialne delavke so omenile predvsem, da jih k uporabi konceptov spodbujajo dobra praksa, izkušnje, pričakovanja ter sodelovanje uporabnikov. Starejše socialne delavke pa so navedle predvsem, da jih spodbujajo potrebe uporabnikov, stroka socialnega dela ter da se za uporabo odločajo spontano.

Področje dela in uporaba konceptov socialnega dela

V tem sklopu me je zanimalo, katero področje dela na centru za socialno delo podpira večjo in doslednejšo uporabo konceptov socialnega dela. Zanimali so me tudi pogledi socialnih delavk o tem, zakaj, če sploh, določeno področje dela koncepte bolje podpira in katero področje uporabo konceptov morebiti ovira.

Socialne delavke so v večini odgovorile, da povezanost med področjem dela in možnostjo za uporabo konceptov obstaja. Posameznice menijo, da je povezanost med področjem in uporabo konceptov delna (I6E35: *Jaz mislim, da so osnove na vseh področjih. To je v bistvu naše delo, to smo mi. Zdaj koliko pa gremo v globino, koliko je dovolj globine in koliko je vseh konceptov, je pa potem res malo odvisno od področja.*) oziroma da povezanosti ni (I9E43: *Mislim, da je glede tega veliko odvisno od izkušenj. /.../ Ko pa imaš enkrat veliko izkušenj, bi pa jaz rekel, da vse te koncepte lahko apliciraš na katera koli področja.*). Povezanost med področjem dela in uporabo konceptov so socialne delavke v veliki večini prepoznale v načinu dela, ki prevladuje na določenem področju. Pri tem so omenile na primer delo z javnimi pooblastili v primerjavi z načinom dela v okviru storitev (I4E35: *Ravno po tem postopku, ko so nekatere stvari, ki spadajo pod javna pooblastila in je čisto drug postopek kot pri storitvah.*). Povezanost pa socialne delavke prepoznavajo tudi v vlogi, ki jo ima socialna delavka na določenem področju in naravnosti med različnimi področji dela. Za področja, ki omogočajo doslednejšo uporabo konceptov, so socialne delavke označile socialnovarstvene storitve, področje varstva otrok in družine in področje varstva odraslih. Skoraj polovica sogovornikov

pa je izrazila, da vsa področja dela omogočajo dosledno uporabo konceptov. Razlogi za doslednejšo uporabo konceptov na prej omenjenih področjih so motiviranost uporabnikov, način dela na teh področjih, več časa za delo z uporabniki, prostovoljno vključevanje uporabnikov, obravnava drugačne problematike, manj birokracije in podobno.

Po mnenju socialnih delavk področji, kot sta področje denarnih prejemkov in subvencij ter področje varstva otrok in družine, ne omogočata doslednejše uporabe konceptov. Omenile pa so tudi področje varstva odraslih, specifično pri delu s starimi ljudmi in na področju skrbništva ter v enem primeru tudi varstvo invalidov ter starševsko varstvo in družinske prejemke. Razlogi za oteženo uporabo konceptov so povezani z načinom dela, kot so delo z vlogami za pridobitev pravic ter podobno temu tudi birokracija, delo z javnimi evidencami in upravni postopek. Razlog se pojavi tudi v tem, da imajo na teh področjih socialne delavke manj stika z uporabniki, onemogočen odhod na teren in veliko število zadev, ki jih omejujejo. V povezavi z uporabniki pa so se pojavili vzroki, kot so neprostovoljnost in nemotiviranost uporabnikov, težja vzpostavitev dialoga, upor, demenca in potreba po več časa in potrpljenja za sodelovanje s starejšo populacijo (*I3E60: /.../ ampak samo z vidika, da so se mi vedno zdeli počasnejši in da za kolikor toliko kvalitetno delo rabiš potrpljenje in ogromno časa.*)

Socialne delavke menijo, da bi na področjih, na katerih je uporaba konceptov nekoliko otežena, njihovo uporabo lahko omogočili s spremembo v organizaciji dela in omogočanju večje količine časa za delo z uporabniki. Pojavili pa so se tudi posamezni drugi predlogi, kot so večja dostopnost socialnih delavcev, zaposlovanje večjega števila socialnih delavcev ter v povezavi z delom na uveljavljanju pravic iz javnih sredstev tudi drugačna vstopna točka za uporabnike, z omogočenim odhodom na teren in izdelava načrta pomoči.

Sogovornice so v veliki večini ocenile, da so koncepti socialnega dela na njihovih področjih dela uporabni, le dve pa sta ocenili, da so koncepti le delno uporabni (*I4E45: Pri določenih bolj, pri določenih manj. Absolutno so pa uporabni tam, kjer se pojavi priložnost.*).

Večje povezanosti med samim področjem dela in pogledom na to, katero področje omogoča doslednejšo uporabo konceptov, nisem zasledila.

Pomembna znanja za delo z uporabniki na centrih za socialno delo

V tem raziskovalnem vprašanju me je zanimalo predvsem, katera znanja socialne delavke za svoje delo še potrebujejo, če jih koncepti socialnega dela pri njihovem delu ne podprejo dovolj. Poleg tega pa me je zanimalo tudi, katera znanja se jim zdijo pomembna za opravljanje njihovega dela ter za katero znanje menijo, da bi ga morali vključiti v študij socialnega dela. Odgovori socialnih delavk so bili raznoliki, so pa v večji meri navedle, da potrebujejo znanja, povezana s psihologijo, psihiatrijo, psihoterapijo (v nadaljevanju: terapevtska znanja) ter

različna znanja o čustvih, duševnem zdravju ter znanje mediacije. Poleg tega so posamično izpostavile tudi to, da bi potrebovale več znanja o delu z uporabniki, ki na center za socialno delo ne pridejo prostovoljno in z uporabniki, ki so agresivni, več znanja o asertivni komunikaciji ter več znanja za nastopanje na sodišču, v javnosti ter v sodelovanju z drugimi institucijami. Podobno velja za znanje, ki ga kot pomembno za opravljanje svojega dela prepoznajo socialne delavke. Tudi v tem delu sogovornice niso bile enotne, so pa prav tako omenile, da je za njihovo delo pomembno terapevtsko znanje ter potreba po konkretnih usmeritvah za delo (I10E72: *Pogrešam tudi metodike dela, to usmerjenost, konkretno, ker na fakulteti je to vse bolj v teoriji, ki pa se ne da tako uporabiti na CSD oziroma v življenju uporabnika je to čisto drugače.*). Posamično so omenile tudi znanje logoterapije, prepoznavanje pojavov (I7E40: */.../ ampak mogoče bi mogla stroka razviti več teh diagnostičnih, naših lastnih konceptov oziroma orodij, po katerih bi lahko neke stvari prepoznali.*), razumevanje neverbalne komunikacije, timsko usmerjenost, razumevanje zakonodaje in protokolov, znanje mediacije, psihologije, razvojne psihologije in podobno. V tem delu nisem našla jasne povezanosti med starostnimi skupinami in znanjem, ki so ga omenjale socialne delavke. Vidna pa je bila povezava med tem, da so socialne delavke na področjih varstva odraslih ter otrok in družine omenjale potrebo po terapevtskih znanjih, znanje nastopanja na sodiščih, o zakonodaji, protokolih in podobno.

Zanimalo me je, kje so socialne delavke pridobivale znanja, ki se jim zdijo pomembna za opravljanje dela. Večina je to znanje pridobila preko izobraževanj, ki jim jih nudijo na delovnem mestu, veliko pa jih pridobljeno znanje pripisuje tudi samoiniciativi ter izkušnjam pri delu. Dve sogovornici pa sta izpostavili, da sta znanje delno pridobili tudi na fakulteti (I2E68: *Tako da nek del spektra pa mogoče tudi dobimo na faksu.*). Opazila sem, da velika večina posameznic, ki so znanje pridobile na podlagi izobraževanj, spada v skupino tistih, ki so študij zaključile pred 10 do 20 leti. Znanje na podlagi izkušenj sta omenili le starejši dve skupini socialnih delavk, mlajša skupina pa je omenila samoiniciativnost in strokovni izpit.

Zdelo se mi je pomembno izvedeti tudi mnenja sogovornic o tem, katera znanja bi morali vključiti v študij socialnega dela. Odgovori so bili prav tako različni. Omenile so, da bi v študij lahko vključili terapevtska znanja, kot so psihoterapija in psihologija ter tudi znanje mediacije, prava, zaščite otrok, dela z neprostovoljnimi uporabniki ter krepitev moči pri delu s sodišči (I2E71: *Z družinskih zakonikom smo socialni delavci zelo vpeti tudi v postopke na sodišču, veliko pričakujejo sodišča od nas, mi pa nismo opolnomočeni v odnosu do njih.*). Poudarile so tudi potrebo po več urah praktičnega usposabljanja in potrebo po konkretnih usmeritvah za delo (I11E40: *Ampak tako se mi zdi, da bi fakulteta bolj imela neke konkretne zadeve.*). Izpostavile so znanja, povezana s samimi socialnimi delavci, kot so vključitev čuječnosti, krepitev

samopodobe in samozvesti, sprostivne tehnike, tehnike strokovne drže, vodenje multidisciplinarnega tima in pogovora. Tudi tu je bila vidna povezava med tem, da socialne delavke na področjih varstva odraslih ter otrok in družine menijo, da bi morali v študij vključiti več terapevtskih znanj, zaščite otrok, pri delu s sodišči, konkretnih usmeritvah in podobno.

Delo z uporabniki in uporabnost konceptov socialnega dela

Za delo z uporabniki so se kot najbolj uporabni koncepti izkazali koncept delovnega odnosa, ki ga je omenila večina sogovornic, in sodobni koncepti socialnega dela, ki ga je omenilo nekoliko manj kot pol sogovornic. Preostale koncepte so omenjale redkeje. Najbolj pogosto omenjena je bila perspektiva moči, sledili pa sta ji etika udeležnosti in instrumentalna definicija problema. K boljšemu sodelovanju z uporabniki po mnenju socialnih delavk prispeva koncept delovnega odnosa, ki je bil izpostavljen najpogosteje, sledi mu perspektiva moči, etika udeležnosti ter na splošno tudi sodobni koncepti socialnega dela, med katere spadata prej omenjena elementa. Socialne delavke so ne glede na to, kdaj so zaključile študij, v približno enaki meri kot najuporabnejši koncept omenile koncept delovnega odnosa, sodobne koncepte pa so kot najuporabnejše videle predvsem socialne delavke, ki so študij zaključile v obdobju pred 10 do 20 leti. Ostali skupini sta sodobne koncepte omenili le v manjšini. V sklopu vprašanja o konceptih, ki omogočajo boljše sodelovanje z uporabniki, pa so koncept delovnega odnosa v večini imenoval le tiste sodelujoče, ki so študij zaključile pred manj kot 10 leti ter v obdobju pred 10 do 20 leti. Sodobne koncepte so v tem sklopu poimenoval v veliki večini le tiste, ki so študij zaključile v obdobju pred 10 do 20 leti. Uporabnost sodobnih konceptov v praksi ter njihovo vlogo za boljše sodelovanje torej vidijo predvsem tiste, ki so študij zaključile v obdobju pred 10 do 20 leti, ostale socialne delavke pa uporabnost vidijo bolj v konceptu delovnega odnosa.

Po mnenju socialnih delavk ti koncepti na boljše sodelovanje vplivajo tako, da v uporabniku vzbudijo občutek pomembnosti (*I5E81: Ker dajejo občutek, da je sam posameznik pomemben /.../; I11E44: Zato, ker daš s tem vedeti človeku, da ti je mar za njega in tukaj je pokrito vse od tega. Se mi zdi, da je tak en klobčič, ki ga uporabiš.*), poleg tega pa okrepijo njihovo moč in z njimi soustvarjajo rešitve. Koncept delovnega odnosa, perspektiva moči, etika udeležnosti ter drugi sodobni koncepti omogočajo spoštljivost do uporabnika, upoštevajo njegov kontekst ter ustvarijo zaupanje (*I8E61: Če se ustvari dober odnos, potem lažje naprej teče in pride tudi do zaupanja. /.../*).

Povezava med delovnim okoljem in uporabo konceptov socialnega dela

Socialne delavke v večini ocenjujejo, da povezava med delovnim okoljem in uporabo konceptov obstaja oziroma da delovno okolje vpliva na uporabo konceptov (*I4E54: Mogoče bi*

rekla, da vpliva, ker me ovira pri uporabi konceptov, ker si z vsemi drugimi stvarmi tako oviran.), nekaj pa jih meni, da delovno okolje na uporabo konceptov ne vpliva (I6E58: *Mislim, da ne. Imamo dovolj svobodo /.../; I11E47: Jaz bom rekla, da tule ne vidim takega vpliva.*). Vpliv okolja se kaže na različne načine, na primer s podporo sodelavcev in vodstva, zaupanjem, primernim prostorom, obremenjenostjo in možnostjo izobraževanja. Socialnim delavkam se zdi pomembno, da delajo v okolju, ki uporabo konceptov podpira, poleg tega pa se nekaterim zdi pomembno to, da so vodje centrov za socialno delo tudi same socialne delavke, ker poznajo pomembnost konceptov socialnega dela (I9E80: */.../ ker nekako vsi govorimo isti jezik. So pa tudi tukaj razlike, na primer, kdo je tisti, ki vodi CSD? Ali je to socialni delavec ali psiholog ali je to pravnik. Socialni delavci to recimo veliko bolj razumejo in potem to lahko bolj spodbujajo. Če je to pravnik, je to drugače.*).

Kljub temu da so socialne delavke v večini prepoznale vpliv delovnega okolja na uporabo konceptov, pa večina meni, da je vključitev konceptov v delo predvsem individualna odločitev (I2E95: *V štartu mislim, da je individualna /.../ ko zapreš enkrat vrata pisarne, pa so sogovorniki s tabo noter, je potem vse odvisno od nas.*). Povezave med področjem dela in zgornjim mnenjem nisem prepoznala. Vseeno pa so izpostavile, da lahko delovno okolje socialne delavke spodbuja ali ovira pri uporabi konceptov. Okolje sogovornice podpira predvsem z zaupanjem, svobodo, podporo, možnostjo izobraževanja ter z vrednotenjem in spodbujanjem k uporabi konceptov. Ovira pa, kadar gre za kadrovske podhranjenost, pomanjkanje časa in v povezavi s tem tudi za veliko količino dela. Nekatere so kot oviro izpostavile še pomanjkanje finančnih sredstev za namene izobraževanja, slabe odnose, birokracijo in pritisk (I2E93: */.../ in ta tempo in neka pričakovanja in roki, ki ti jih postavi nekdo drug, ustvarijo tak pritisk, da mogoče kdaj tudi pozabiš, da bi nekaj uporabil.*). Nekaj socialnih delavk meni, da jih delovno okolje niti ne ovira niti ne podpira pri uporabi konceptov. Zanimalo me je tudi, kako bi lahko delovno okolje socialne delavke bolje spodbujalo k uporabi konceptov pri delu z uporabniki. Vodje centrov za socialno delo lahko to storijo z omogočanjem izobraževanj, z dodatnimi zaposlitvami (predvsem socialnih delavk), z osvežitvijo znanja, kar lahko spodbudijo z internimi izobraževanji, izmenjavami izkušenj, jezikom socialnega dela, pogovori o konceptih ter z zunanjimi izvajalci, ki bi z zaposlenimi obnavljali in širili znanje. Socialne delavke bi za večjo uporabo konceptov potrebovale tudi več časa.

Drugo

Socialne delavke pri svojem delu zaznavajo različne težave. Ena izmed teh je primanjkovanje sredstev, ki jim onemogoča, da bi se udeleževale večjega števila izobraževanj ter tako obnovile ali nadgradile svoje znanje in s tem omogočile boljše sodelovanje in pomoč

svojim uporabnikom. Težavo vidijo tudi v poudarku na birokraciji, ki jih sili v vlogo administratorja, saj menijo, da gre trend države v smeri urejenih spisov in drugih obrazcev, ne pa v pomembnost kakovostnega sodelovanja z uporabniki (I6E39: */.../ nekako trend države pa je, da imaš spis čisto brez problema, da maš vse kljukice, da če pride inšpekcija ali pa ministrstvo /.../ Če imaš pa eno kvaliteto, tega ne moreš imeti 100-odstotno. Ampak trend ni, da te vprašajo po vsebini in delu, kaj se dogaja s tem človekom, družino, ampak trend je urejen spis...*). Druge težave so se pojavile tudi v avtokratskem vodenju, izgorelosti, da imajo socialne delavke premalo časa za uporabnike, poleg tega pa tudi v zapuščanju delovnih mest.

V povezavi s koncepti socialnega dela so nekatere socialne delavke omenile, da koncepte uporabljajo avtomatsko (I1E13: *Ne odločim se povsem zavestno za njihovo uporabo, ampak to že avtomatsko počnem v okviru delovnega odnosa oziroma nekega procesa.*) ter da so koncepte že nekako ponotranjile. Kar nekaj socialnih delavk je omenilo tudi, da nekatere koncepte uporabljajo, vendar pa jih ne bi znale same poimenovati (I10E16: *Vedela sem približno, o čem bova govorili, vendar se nisem mogla spomniti vseh izrazov in terminov /.../ Vendar vam pa ne bi znala dosti povedati brez plonk ceglca. /.../ Ja, včasih ne znamo dobro predstaviti, kaj točno delamo in ta veja nam kar manjka.*) ter da so koncepti socialnega dela zelo abstraktni (I9E21: *Ti koncepti v socialnem delu so čisto okej, edino kar je, so veliko preveč abstraktni in šele skozi prakso dobiš vpogled, kaj to pravzaprav je.*).

Socialnim delavkam se zdi zelo pomembno izobraževanje, ki jim omogoča suverenost, zdi pa se jim pomembno tudi, da se za strokovno delo konstantno izobražujejo, saj v nasprotnem primeru svojega dela ne morejo izvajati kakovostno. Pomembno pa se jim zdi tudi vzajemno učenje med različnimi strokami, saj vsaka prinese nekaj pomembnega za delo z uporabniki, prav tako vrednost vidijo v dobrih supervizijah, za katere ena socialna delavka meni, da jih je vse manj (I10E85: *Zelo pomembne in zelo redke so dobre supervizije za strokovne delavce. Imamo ogromno supervizorjev, ampak dobri so po navadi zelo zasedeni in mnogo je tistih, ki dajo zelo malo in potem mi kot strokovni delavci prerastemo in supervizija ni več supervizija. Dober supervizor je poleg znanja tudi empatičen, energičen in karizmatičen.*).

5. RAZPRAVA IN SKLEPI

Z raziskavo sem ugotovila, da socialne delavke v večini razumejo koncept socialnega dela in njegove elemente na zelo podoben način, kot ga opisuje tudi literatura. Socialne delavke so v intervjujih pokazale svoje razumevanje koncepta delovnega odnosa, ki ga avtorji (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 9) opišejo kot odnos med socialno delavko in uporabnikom. Koncept predstavlja oporo socialni delavki, da ta vzpostavi prostor in pogovor z uporabnikom, ki ji omogoča raziskovanje in skupno oblikovanje dobrih izidov. Znotraj delovnega odnosa sta socialna delavka in uporabnik definirana kot sodelavca v skupnem projektu, njuna naloga pa je, da soustvarjata želene rešitve. Koncept delovnega odnosa predpostavlja delo v obliki izvirnega delovnega projekta pomoči, kar pomeni, da je soustvarjanje rešitev zastavljeno vedno znova in se prilagaja potrebam posameznih uporabnikov. Avtorji pravijo, da vzpostavitev delovnega odnosa predstavlja prvo nalogo socialne delavke. V nasprotju z razumevanjem koncepta delovnega odnosa pa sem ugotovila, da nekatere socialne delavke določene elemente sodobnih konceptov, kot so etika udeležnosti, perspektiva moči in znanje za ravnanje, razumejo le delno. Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina (2015, str. 12) pravijo, da etika udeležnosti socialne delavke usmerja v sodelovanje, kjer nihče od udeleženih v rešitvi nima zadnje besede, saj je tudi ne potrebuje. Pogovor je usmerjen v nadaljevanje sodelovanja, ki ni več usmerjeno v iskanje vzroka in resnice, temveč gre za odstop socialne delavke od moči, da pozna resnico in rešitev. Namesto tega gre v pogovoru za skupno iskanje in raziskovanje. Šugman Bohinc (2003, str. 379) pravi, da etika udeležnosti usmerja socialno delavko k temu, da opusti objektivno vlogo opazovalke, ki meni, da edina razume resnico uporabnika, ter razumevanje uporabnikove situacije sprejme kot svoje razumevanje uporabnikove zgodbe, ki jo piše v svojem notranjem dialogu. S tem uporabnik dobi izkušnjo sodelovanja v odnosu s socialno delavko kot enakovredni člen procesa pomoči ter odločanja o svoji prihodnosti. Naloga socialne delavke je, da zagotovi prostor, da se sliši glas uporabnika, ki razvija in uporablja svoje vire moči. V tem delu so se nekatere socialne delavke osredotočale na pomembnost vključevanja vseh pomembnih v reševanju problema ali pa etično delovanje in zaupen odnos, niso pa opisovale vseh pomembnih delov tega elementa, kot je tudi odstop od moči ter sodelovanje, v katerem nihče nima zadnje besede. S tem je razvidno delno razumevanje koncepta, ki kaže na morebitno potrebo po obnovitvi znanj konceptov socialnega dela.

Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina (2015, str. 12) perspektivo moči opišejo kot delovanje na način, kjer vse, kar delamo, temelji in je usmerjeno v odkrivanje, raziskovanje in uporabo virov moči uporabnikov. Te vire moči nato skupaj z uporabnikom uporabimo za namene doseganja njihovih ciljev, želja, sanj in razbijanja okov družbenega sistema. Delovanje s perspektive moči od nas zahteva, da spremenimo način razmišljanja o naših sogovornikih; tega, kako k njim pristopimo in jih razumemo, saj se z delovanjem z vidika perspektive moči premaknemo od osredotočanja na problem k videnju možnosti in rešitev. Takšno ravnanje je osebna odločitev vsake socialne delavke (Saleebey, 2009, str. 1; Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 12). V tem delu se je delno razumevanje koncepta pokazalo tako, da je socialna delavka koncept opisala kot način dela, pri katerem vsak načrt in oblika pomoči temeljita na potrebah posameznika. To je seveda tudi del elementa perspektive moči, vendar pa ta vključuje še spoštljivo iskanje virov moči, raziskovanje zelenih razpletov, sanj, preteklih dobrih izkušenj, mobiliziranje virov moči ter podpiranje uporabnikovih prizadevanj za doseganje ciljev. Drugačno razumevanje koncepta pa je bilo vidno pri elementu znanje za ravnanje, za katerega avtorji Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina (2015, str. 14) in Čačinovič Vogrinčič (2003, str. 201) pravijo, da gre za znanje, ki ga v socialnem delu pretvorimo ali prevedemo v akcijo. Socialna delavka, ki ni brez besed, ker ima znanje za ravnanje, mora znati dvoje, torej vzpostaviti in vzdrževati pogovor in delovni odnos ter deliti strokovno znanje z uporabnikom in omogočiti prevajanje v osebni ali lokalni jezik in nazaj v jezik stroke. Delo na takšen način pomeni, da z uporabniki podelimo koncepte, ki jih v pogovoru z njimi uporabljamo ter jih pojasnimo in na takšen način prispevamo k soustvarjanju rešitev. Znanje za ravnanje predstavlja dopolnilo in podporo eksplicitni uporabi konceptov socialnega dela v pogovoru z uporabnikom, saj obstaja teza, da je pogovor učinkovit, če je eksplicitno strukturiran kot socialnodelovni (Čačinovič Vogrinčič, 2002, str. 95; Čačinovič Vogrinčič, 2003, str. 201; Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 14). V raziskavi sem ugotovila, da ima kar nekaj socialnih delavk težave v poimenovanju samih konceptov, ki jih drugače v praksi uporabljajo, ena izmed socialnih delavk pa je tudi navedla, da jim ta del znanja manjka in se ji zdi pomemben. Iz tega bi lahko izhajala, da elementa znanja za ravnanje v praksi ne uporabljajo v njegovi celoti, saj konceptov kot takih ne podelijo z uporabniki, jih pa drugače uporabljajo.

Raziskava na področju uporabe konceptov pred nekaj leti je prikazala, da pri delu na centrih za socialno delo socialne delavke premalo uporabljajo sodobne teorije socialnega dela kot orodje za prakso s perspektive moči in soustvarjalnega odnosa z uporabnikom (Sitar Surić, 2016). Podobno sem v raziskavi ugotovila tudi sama, saj je le malo socialnih delavk navedlo

uporabo sodobnih konceptov, kot take pa jih tudi slabše razumejo v primerjavi s konceptom delovnega odnosa. Kurent (2014, str. 69–70) v svoji raziskavi ugotavlja, da polovica anketirancev meni, da diplomanti niso dovolj usposobljeni za udejanjanje sodobnih konceptov socialnega dela. To bi lahko pojasnilo tudi manjšo uporabo omenjenih konceptov in njihovo slabše razumevanje le-teh.

V moji raziskavi so socialne delavke omenile tudi nekaj razlogov, zakaj se za uporabo določenih konceptov socialnega dela v določenih trenutkih ne odločijo, kjer so omenile nestabilnost uporabnikov, odklonilne, nemotivirane uporabnike, presojo socialne delavke, da je uporabnik nezmožen za aktivno sodelovanje ter da bi socialna delavka z uporabo določenih konceptov še dodatno okrepila uporabnikov občutek nemoči. Prav tako se za neuporabo konceptov nekatere socialne delavke odločijo na podlagi presoje, da uporabnik ne bo razumel njenih pričakovanj. S temi trditvami pa socialne delavke niso želele nakazati, da v teh primerih z uporabniki ne sodelujejo ali ne uporabljajo nobenih konceptov, temveč so izpostavile le dejavnike, ki vplivajo na to, da kakšnega koncepta ali elementa v takih primerih ne uporabijo. Ena izmed socialnih delavk je omenila, da pri sodelovanju z uporabnikom, ki je nestabilen, saj trenutne okoliščine nanj preveč vplivajo, ne more uporabiti lestvice, saj ga mora najprej »dvigniti« in z njim soustvariti odnos, preden lahko uporabi ta element.

Socialne delavke so v moji raziskavi omenile potrebo po večjem zaposlovanju socialnih delavk ter pomembnost tega, da vodilne položaje zasedajo socialne delavke, kar kaže na to, da ugotovitev, ki jo predstavljam v nadaljevanju, morebiti ne prikazuje več realistične slike. Morales in Sheafor (1986, str. 120, kot navedeno v Milošević Arnold in Postrak, 2003, str. 114) navajata, da so centri za socialno delo primarne institucije socialnega dela, v katerih je socialno delo primarna disciplina in v njih večino ključnih delovnih mest zavzemajo prav socialni delavci in v večini zasedajo tudi vodilne položaje. Opozorila socialnih delavk o pomanjkanju kadra prikažejo tudi Žnidar, Rape Žiberna in Rihter (2020, str. 150–151), ki navedejo podatke z MDDSZ, da je bilo ob začetku leta 2018 na centrih za socialno delo zaposlenih 1247 oseb, od teh pa je imelo le 50,4 odstotka zaposlenih izobrazbo socialnih delavk. Pravijo tudi, da je na centrih za socialno delo v zadnjih desetletjih prišlo do pomanjkanja kadra ter da je opazno zmanjševanje deleža zaposlenih socialnih delavk v primerjavi z drugimi profili. V moji raziskavi so socialne delavke večkrat izpostavile, da jih okolje ovira s kadrovsko podhranjenostjo, kar posledično vpliva na večje število zadev, ki so dodeljene eni socialni delavki, tako pa ima socialna delavka tudi manj časa za kakovostno sodelovanje z uporabniki in posledično manjšo uporabo konceptov socialnega dela. Na kadrovsko podhranjenost opozarjajo tudi Osojnik, Bravc, Repar Justin, Fekonja in Kralj (2021), ki zapišejo, da je zaradi

kadrovske podhranjenosti potreben strokovni razvoj težji in počasnejši. Vsi centri za socialno delo potrebujejo več kadra, nekateri najbolj podhranjeni centri pa potrebujejo tudi do 40 odstotkov več zaposlenih. Vzrok za birokratizacijo centrov za socialno delo je v povečanju števila uporabnikov, kompleksnosti zadev in novih nalogah. Omenjanje težav v povezavi z birokratizacijo je mogoče opaziti tudi v moji raziskavi, v kateri socialne delavke omenijo, da vidijo težavo v trendu države, ki se trenutno kaže v pomembnosti urejenega spisa in druge birokracije, ne pa v kakovosti dela. Ena izmed socialnih delavk je omenila tudi, da jo okolje z birokracijo ovira pri uporabi konceptov. »Socialni delavci so pri nalogah, povezanih z uveljavljanjem različnih pravic, potisnjeni v vlogo birokrata, ki skoraj nima niti stika z vlagateljem, kaj šele prostora za socialnodelavski odnos«, navaja Kurent (2014, str. 67–69). To v moji raziskavi izpostavijo socialne delavke, ki področje denarnih prejemkov in subvencij označijo za tisto, ki najmanj omogoča dosledno uporabo konceptov, razlog pa pripisujejo ravno načinu dela, ki poteka na omenjenem področju. Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo (Skupnost CSD Slovenije, 2022b) sicer predvideva na tem področju dela uporabo perspektive moči ter raziskovanje življenjskega sveta uporabnika. Katalog (Skupnost CSD Slovenije, 2022b) predpostavlja uporabo koncepta delovnega odnosa na različnih področjih, kot so na primer statusna razmerja, razmerja med starši in otroki, posebno varstvo otrok in mladostnikov, področje uporabnikov s težavami v duševnem zdravju, nalogah za preprečevanja nasilja v družini, skrbništvu ter znotraj socialnovarstvenih storitev in podobnih področjih. Socialne delavke, ki delujejo na zgoraj omenjenih področjih, so tudi same navedle uporabo koncepta delovnega odnosa. V Katalogu (Skupnost CSD Slovenije, 2022b) so sodobni koncepti predvideni v obliki etike udeležnosti na področju varstva otrok in mladostnikov, perspektive moči na področju partnerskega svetovanja, razmerja med starši in otroki, posebnem varstvu otrok in mladostnikov, nalog za preprečevanje nasilja in podobno. Ravnanje s sedanostjo je predvideno v razmerjih med starši in otroki ter posebnem varstvu otrok in mladostnikov, znanje za ravnanje pa eksplicitno ni predvideno. Etiko udeležnosti in perspektivo moči socialne delavke, ki so sodelovale v moji raziskavi, uporabljajo na področju varstva odraslih, varstva otrok in družine ter socialnovarstvenih storitvah. Navedle so tudi uporabo ravnanja s sedanostjo ter znanja za ravnanje, ki ju uporabljajo na področjih varstva odraslih, varstva otrok in družine ter na področju storitev. Uporabo koncepta k rešitvi usmerjene kratke družinske terapije navajajo socialne delavke, ki delujejo na področjih varstva odraslih, varstva otrok in družine, denarnih prejemkov ter socialnovarstvenih storitev, pri katerih pa so elementi tega koncepta tudi

predvideni. Dodatno pa so nekateri izmed elementov zgoraj omenjenega koncepta predvideni tudi na področju varstva invalidov.

V moji raziskavi je razvidno, da socialne delavke visoko vrednotijo izobraževanja in se jim ta zdijo pomembna za kakovostno opravljanje dela. Prav zato pa jih primanjkovanje sredstev ovira, saj imajo posledično omogočeno manj izobraževanj, ki bi pripomogla k večji strokovnosti in boljši uporabi konceptov. Tudi Čujec (2016, str. 6) omenja, da je za dobro delovanje centrov ključno, da so strokovni delavci dobro podprti z znanjem, ki so ga pridobili v okviru izobraževanja, poleg tega pa navaja tudi pomembnost sprotnih usposabljanj in izobraževanj, da so ti dobro seznanjeni z novimi zakoni in njihovimi spremembami, saj je to ključno za dobro delo z uporabniki in se lahko le tako zagotovi pravilno in dobro delovanje centrov.

Glede vpliva delovnega okolja na socialne delavke sogovornice menijo, da jih okolje tako podpira kot tudi ovira, kar so kot že prej omenjeno navedle, da jih ovirajo kadrovska podhranjenost, pomanjkanje časa, število zadev, pritisk, slabi odnosi, finance in podobno. Ugotovitve so podobne temu, kar je naslovila Kurent (2014, str. 69–70), ki pravi, da na novega delavca poleg usposobljenosti zelo vpliva tudi delovno okolje in klima, saj bodo tisti diplomanti, ki se znajdejo v delovni sredini, ki je kadrovsko in strokovno podhranjena in kjer prevladuje doktrina iz sedemdesetih in osemdesetih let, težka upali svoje znanje uveljaviti oziroma zagovarjati svoja nova načela in paradigmo. Avtorica sicer govori o novih diplomantih, vendar pa okolje, kot je razvidno iz raziskave, vpliva tudi na že dlje časa zaposlene socialne delavke, kar lahko posledično vpliva na doslednost uporabe konceptov.

Socialne delavke so v moji raziskavi omenile tudi znanja, za katera menijo, da bi jih morala Fakulteta za socialno delo vključiti v izobraževanje. Omenile so terapevtska znanja, kot so psihoterapija in psihologija ter poleg tega tudi znanje mediacije, prava, zaščite otrok, dela z neprostoVOLjnimi uporabniki ter krepitev moči pri delu s sodišči. Poudarile so tudi potrebo po večji količini prakse in potrebo po konkretnih usmeritvah za delo. Izpostavile so znanja, povezana s samimi socialnimi delavci, kot so vključitev čuječnosti, krepitev samopodobe in samozavesti, sprostitev tehnik, tehnike strokovne drža, vodenje multidisciplinarnega tima in pogovora. Iz učnega načrta Fakultete za socialno delo (b.d., a) je razvidno, da imajo študentje in študentke na dodiplomskem študiju dobro priložnost za spoznavanje zakonodaje v okviru predmetov Uvod v pravo, Delovno pravo, Socialna varnost, Procesno pravo ter izbirnih predmetov Protidiskriminacijsko pravo, Osnove kazenskega prava in kriminologije ter Družinsko pravo. Psihologijo študentje in študentke spoznajo pri predmetu Psihologija za socialno delo, lahko pa izberejo tudi predmet Besednjak psihopatologije v okviru izbirnih

predmetov. Študentje in študentke lahko zaščito otrok spoznajo pri izbirnem predmetu Zaščita otrok v primerih nasilja in zlorab, na podiplomskem magistrskem študiju pa tudi pri izbirnem predmetu Otrokov glas v socialnem delu. Delo z neprosto voljnimi uporabniki spoznajo pri predmetu Epistemologija socialnega dela. Prav tako lahko študentje in študentke v okviru modula Psihosocialna podpora in pomoč spoznajo nekatere osnove in tehnike psihoterapije v povezavi s socialnim delom. Študentje in študentke imajo v učnem načrtu predvideno tudi vsakoletno prakso, ki pa se po svojem obsegu razlikuje. Fakulteta (Fakulteta za socialno delo, b.d. b) nudi tudi različne programe in seminarje, v katerih sem zasledila tudi temo zaščite otrok.

Sklepi raziskave:

- V praksi socialne delavke, zaposlene na centrih za socialno delo, ki so sodelovale v raziskavi, najpogosteje uporabljajo koncept delovnega odnosa in sodobne koncepte.
- Socialne delavke, ki so sodelovale v raziskavi, v večini dobro razumejo koncepte socialnega dela.
- Koncept delovnega odnosa se zdi socialnim delavkam, ki so sodelovale v raziskavi, najuporabnejši koncept, ki pripomore tudi k boljšemu sodelovanju, saj da uporabniku občutek pomembnosti.
- Socialne delavke, ki so sodelovale v raziskavi, v praksi najmanj uporabljajo koncept k rešitvi usmerjene kratke družinske terapije.
- Socialne delavke, ki so sodelovale v raziskavi, se za uporabo konceptov odločajo spontano ali na podlagi primera in uporabnikov.
- Socialne delavke, ki so sodelovale v raziskavi, in so študij zaključile pred več kot 20 leti, prepoznajo in uporabljajo največ konceptov socialnega dela.
- K uporabi konceptov socialne delavke, ki so sodelovale v raziskavi, spodbuja občutek, da delo opravljajo strokovno; da se lahko zanesejo na nekaj oprijemljivega in občutek varnosti, ki jim jo dajejo koncepti.
- Področje denarnih prejemkov je tisto, ki omogoča najmanj dosledno uporabo konceptov zaradi načina dela na tem področju.
- Socialnovarstvene storitve ter varstvo otrok in družine sta tisti področji, ki v največji meri omogočata dosledno uporabo konceptov, zaradi motiviranosti uporabnikov ter načina dela.
- Uporabo konceptov na področjih, na katerih se ti težje uporabljajo, bi lahko povečali z drugačno organizacijo dela.

- Socialne delavke, ki so sodelovale v raziskavi, bi za opravljanje dela najbolj potrebovale dodatno terapevtsko znanje ter znanje nastopanja v javnosti, na sodiščih ter v drugih organizacijah.
- Socialne delavke, ki so sodelovale v raziskavi, so znanje, ki se jim zdi pomembno za opravljanje dela, pridobile predvsem z izobraževanjem, samoiniciativo in izkušnjami.
- Socialne delavke, ki so sodelovale v raziskavi, menijo, da bi v študij socialnega dela morali vključiti terapevtska znanja, konkretne usmeritve za delo, smernice za krepitev moči socialnih delavcev ter smernice za delo z drugimi ustanovami.
- Delovno okolje in uporaba konceptov sta med seboj povezana.
- Za socialne delavke, ki so sodelovale v raziskavi, je delo v okolju, ki spodbuja uporabo konceptov socialnega dela, pomembno.
- Uporaba konceptov v praksi je individualna odločitev.
- Okolje socialne delavke, ki so sodelovale v raziskavi, pri uporabi konceptov podpira z zaupanjem, podporo in svobodo.
- Okolje socialne delavke, ki so sodelovale v raziskavi, ovira s kadrovsko podhranjenostjo, pomanjkanjem časa in financami.
- Okolje lahko uporabo konceptov spodbuja z omogočanjem izobraževanj, dodatnimi zaposlitvami socialnih delavcev in z osvežitvijo znanja.
- Na podlagi podatkov ni možno oceniti, da povezava med uporabo konceptov in področjem dela ter časom, ki je potekel od zaključka študija, obstaja.

Kritično ovrednotenje metodologije

Pomembno se mi zdi izpostaviti, da so pridobljeni rezultati raziskave le moje interpretacije povedanega. V okviru celotnega procesa analize sem se trudila trditve socialnih delavk ohraniti čim bolj točne in avtentične glede na njihove izjave v intervjujih, vseeno pa je lahko v procesu dodeljevanja kod, kategorij in drugih delov kodiranja prišlo do prevelikega posploševanja katere od izjav. Poleg tega pridobljeni rezultati ne morejo prikazati povsem realističnega prikaza uporabe, razumevanja in prepoznavanja konceptov socialnega dela ter vpliva okolja in drugih dejavnikov na delo socialnih delavk. Moj vzorec je bil premajhen za pridobivanje vpogleda v realistično stanje dela na centrih za socialno delo, da bi lahko s tem pridobljene informacije posplošila na celotno populacijo socialnih delavk, ki so zaposlene na centrih za socialno delo. Poleg tega moje kvote v vzorcu niso enakomerno velike v povezavi s področji dela ter časom, ki je pretekel od zaključka študija. Zaradi neslučajnostnega vzorca tudi niso imele vse socialne delavke in delavci enake možnosti, da bi v raziskavi lahko sodelovali, zato posledično ne morem trditi, da pridobljeni rezultati veljajo za celotno populacijo socialnih

delavk in delavcev, ki so zaposleni na centrih za socialno delo. Nekatere socialne delavke so imele prednost pri opisovanju razumevanja konceptov socialnega dela, saj so že pred samim intervjujem prejele prilogo z opisanimi koncepti, druge pa so prilogo prejele šele kasneje v intervjuju, ko so že same predstavile koncepte, ki se jih še spomnijo. To je seveda vplivalo na rezultat moje raziskave, saj je lahko del socialnih delavk že predhodno ponovilo koncepte socialnega dela, ki sem jih raziskovala, druge so si s prilogo pomagale že pri tem vprašanju, nekatere pa so izhajale le iz svojega spomina. Moj namen sicer ni bil tak, da bodo imele nekatere socialne delavke v tem delu prednost. Zato sem poskušala tudi tiste, ki so prilogo prejele prej, usmeriti k temu, da mi povejo, katerih konceptov se spomnijo, ne da si pomagajo s prilogo, oziroma katerih bi se spomnile tudi brez nje. Težavo sem na koncu opazila tudi v tem, da nekaterih odgovorov na vprašanje nisem prejela, kar je lahko vplivalo na rezultate. Ob analiziranju intervjujev sem ugotovila, da nekaterih vprašanj nisem zastavila dovolj natančno, ob tem pa je prišlo do tega, da so nekatere socialne delavke govorile na splošno o konceptih socialnega dela, druge pa so omenjale bolj natančno tudi njihove elemente. Tako se je pojavila težava, saj nisem mogla oceniti, ali tiste socialne delavke, ki so omenile le splošne koncepte, resnično uporabljajo tudi vse njihove elemente in jih tudi poznajo. Prav tako pa ne morem posplošiti obstoja povezave med uporabo konceptov in področjem dela ali časom, ki je pretekel od zaključka študija, saj rezultati ne bi prikazali realistične slike. Poleg tega pa tudi, da so nekatere socialne delavke sodobne koncepte povezale že s samim konceptom delovnega odnosa, kar je posledično lahko spremenilo tudi njihove odgovore, povezane z uporabo sodobnih konceptov v praksi.

6. PREDLOGI

Glede na ugotovitve predlagam, da centri za socialno delo aktivno zaposlujejo več strokovnih delavcev, še posebej pa socialne delavke, saj bi s tem razbremenili že zaposlene socialne in strokovne delavke in jim tako omogočili bolj strokovno in kakovostno delo z uporabniki. Pomembno se mi zdi povečanje financ, namenjeno centrom za socialno delo, ki bi s tem omogočilo dodatna in nenehna izobraževanja, ki se zdijo socialnim delavkam ključna za strokovno delo, ki zahteva nenehno izpopolnjevanje. Prav tako kot nekaterim socialnim delavkam se zdi tudi meni ključno zaposlovanje socialnih delavcev na vodilnih položajih, saj bi ti lažje spodbujali strokovno socialno delo in razumeli njegovo pomembnost. Predlagam, da vodstvo centrov za socialno delo spodbuja uporabo konceptov socialnega dela na delovnem mestu z omogočanjem izobraževanj na to temo, internih pogovorov o pomembnosti uporabe konceptov socialnega dela in deljenju dobre prakse, ki bi spodbudila večjo pozornost na uporabo omenjenih konceptov. Prav tako predlagam Fakulteti za socialno delo, da se vključi v nudenje izobraževanj z namenom osvežitve znanja socialnodelovnih konceptov ter drugih socialnih tem. Fakulteti za socialno delo predlagam, da pregleda možnosti za vključitev nekaterih omenjenih znanj, tem in veščin, kot so na primer krepitev samozavesti, krepitev moči bodočih socialnih delavk in delavcev, vključitev znanj mediacije, psihologije in psihoterapije ter poučevanje konkretnih načinov ravnanja ob določenih, na primer visoko konfliktnih primerih, s katerimi se socialni delavci večkrat srečajo v praksi. Zdi se mi pomembno vključiti tudi več poudarka na delu z uporabniki, ki pridejo na centre za socialno delo neprosto voljno ali z uporabniki, ki so agresivni, kot so to izrazile nekatere izmed socialnih delavk, ter poudarek na komuniciranju s sodnimi organi.

Za nadaljnje raziskave na to temo predlagam večji vzorec, ki bi bolje predstavil vse »starostne« skupine in področja dela. Predlagam tudi, da se morebitni prihodnji raziskovalci bolj osredotočijo na natančno, eksplicitno spraševanje in pridobivanje bolj natančnih informacij o uporabi konceptov in njihovih elementov, da bodo lahko s tem dosegli bolj realističen vpogled v uporabo konceptov na centrih za socialno delo. Predlagam tudi raziskavo, ki se osredotoči v celoti na posamezna področja dela, saj bi s tem lahko pridobili večji vpogled v povezave med določenimi področji in uporabo konceptov ter ovirami, ki se na področjih pojavljajo. Pomembna se mi zdi tudi raziskava na temo same preobremenjenosti socialnih delavcev na centrih za socialno delo, saj so kadrovske podhranjenosti, veliko količino dela ter primanjkovanje časa večkrat poudarili. Poleg tega pa sem imela pri pridobivanju sogovornikov

veliko težav, kar bi lahko pojasnila tudi njihova preobremenjenost in pomanjkanje časa, kar se mi zdi pomembna informacija.

7. LITERATURA

- Berg, I. K. (1994). *Family-based services: a solution-focused approach*. New York : W.W. Norton.
- Bond, C., Woods, K., Humphrey, N., Symes, W., & Green, L. (2013). Practitioner Review: The effectiveness of solution focused brief therapy with children and families: a systematic and critical evaluation of the literature from 1990–2010. *Journal of Child Psychology and psychiatry* 54(7). Pridobljeno 15. 4. 2022 s <https://acamh.onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/jcpp.12058>
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2002). Koncept delovnega odnosa v socialnem delu. *Socialno delo*, 41(2). Pridobljeno 24. 4. 2022 s <https://www.revija-socialnodelo.si/arhiv/2002/2008072507361744/koncept-delovnega-odnosa-v-socialnem-delu>
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2003). Jezik socialnega dela. *Socialno delo*, 42(4-5). Pridobljeno 24. 4. 2022 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/Jezik_URN_NBN_SI_DOC-50NB4DJ3.pdf/2019022712055175/
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2008). *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N. & Možina, M. (2015). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebne stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čujec, A. (2016). *Centri za socialno delo* (Diplomsko delo). Pridobljeno 24. 2. 2022 s <https://revis.openscience.si/IzpisGradiva.php?id=4808&lang=slv>
- Fakulteta za socialno delo (b.d. a). *Učni načrti*. Pridobljeno 9. 6. 2023 s https://www.fsd.uni-lj.si/izobrazevanje/dodiplomski-studij/ucni_nacrti/program_1%20_stopnje/
- Fakulteta za socialno delo (b.d. b). *Akreditirani programi*. Pridobljeno 9. 6. 2023 s https://www.fsd.uni-lj.si/izobrazevanje/strokovno_izpopolnjevanje/akreditirani-programi/
- Franklin, C., & Conroy Moore, K. (1999). *Solution-Focused Brief Family Therapy*. USA: Brooks/Cole Publishing Company.
- Kodele, T., & Mešl, N. (2015). Refleksivna uporaba znanja v kontekstu praktičnega učenja. *Socialno delo*, 45(3-4). Pridobljeno 2.11.2022 s <http://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-NDMHQP22/d118964b-e55b-4d21-9217-234492574b36/PDF>
- Kodele, T., & Mešl, N. (2016). Udejanjanje sodobne doktrine socialnega dela: Od obravnavanja strank k sodelovanju z ljudmi. *Socialno delo*, 55(3). Pridobljeno 2. 11. 2021 s

- https://www.revija-socialnodelo.si/mma/Udejanjanje_URN_NBN_SI_DOC-TD4DT8XA.pdf/2018112614493770/ delo). Pridobljeno 5. 11. 2021 s <https://egradiva.fsd.uni-lj.si/search/extshow/1376>
- Kurent, D. (2014). *Sodobni koncepti socialnega dela na centrih za socialno delo* (Magistrsko delo). Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.
- Lüssi, P. (1990). Sistemski nauk o socialnem delu. *Socialno delo*, 29(1-3). Pridobljeno 24. 4. 2022 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/Sistemski_URN_NBN_SI_DOC-H6P2GWCR.pdf/2020021217093445/
- Marc, C., Makai Dimeny, J., & Bacter, C. (2019). *The Social Worker-Client Relationship: Difficulties and Solutions* [pdf]. Pridobljeno 21. 4. 2022 s https://www.researchgate.net/publication/339965122_THE_SOCIAL_WORKER-CLIENT_RELATIONSHIP_DIFFICULTIES_AND_SOLUTIONS
- Mesec, B. (1998). *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Mesec, B. (2009). *Načrtovanje raziskave: študijsko gradivo za interno uporabo. Metodologija raziskovanja v socialnem delu 1*. Ljubljana: Univ. v Ljubljani, Fakulteta za socialno delo.
- Mestna občina Ljubljana. (2022). *Center za socialno delo*. Pridobljeno 21. 4. 2022 s <https://www.ljubljana.si/sl/moja-ljubljana/starejsi-v-ljubljani/domovi-za-starejse-v-mol/center-za-socialno-delo/>
- Mešl, N., Bužan, V., Ilešič, V., Kuzmanič Korva, D., Lepoša, Š., Leskošek, V., Ratajc, S., & Stefanovski, P. (2016). Kongres socialnega dela. *Reorganizacija centrov za socialno delo: Sodelovalno ustvarjanje okoliščin za nove priložnosti udejanjanja sodobne doktrine socialnega dela. V Konstruktivno socialno delo kot gibal soustvarjalnega dialoga: zbornik povzetkov*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mešl, N. (2018). K rešitvi usmerjen pristop kot podpora soustvarjanju želenih izidov v delovnem odnosu. *Socialno delo*, 57(2).
- Milošević Arnold, V., & Poštrak, M. (2003). *Uvod v socialno delo*. Ljubljana: Študentska založba.
- Osojnik, A., Bravc, M., Repar Justin, U., Fekonja, S., & Kralj, I. (2021). Pomanjkanje kadrov zavira razvoj. *Delo*, 17. 8. Pridobljeno 24. 5. 2023 s <https://www.delo.si/mnenja/gostujoce-pero/pomanjkanje-kadrov-zavira-razvoj/>
- Parton, N., & O'Byrne, P. (2000). *Constructive Social Work: Towards a new practice*. New York: Palgrave.

- Portal GOV.SI. (2019). *Reorganizacija Centrov za socialno delo*. Pridobljeno 25. 4. 2022 s <https://www.gov.si/zbirke/projekti-in-programi/reorganizacija-centrov-za-socialno-delo/>
- Portal GOV.SI. (2022). *Centri za socialno delo*. Pridobljeno 16. 4. 2022 s <https://www.gov.si teme/centri-za-socialno-delo/>
- Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (2010). Ur. L. RS, št. 45/2010. Ur. L. RS, št. 28/2011. Ur. L. RS, št. 104/2011. Ur. L. RS, št. 111/2013. Ur. L. RS, št. 102/2015. Ur. L. RS, št. 76/2017. Ur. L. RS, št. 54/2019. Ur. L. RS, št. 81/2019. Ur. L. RS, št. 203/2021. Ur. L. RS, št. 54/2022.
- Rape Žiberna, T., Žnidar, A., Cafuta, J., & Flaker, V. (2019). Reorganizacija centrov za socialno delo – kaj se pravzaprav dogaja? *Socialno delo*, 58(2). Pridobljeno 26. 4. 2022 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-T24DLMU8/8be43f67-d3ee-4a0a-8499-806ecef71ed7/PDF>
- Rihter, L., & Šugman Bohinc, L. (2016). Konstruktivno socialno delo kot gibalno soustvarjalnega dialoga: Sklepi in predlogi 6. kongresa socialnega dela. *Socialno delo*, 55(4). Pridobljeno 26. 4. 2022 s <http://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-EHM8ZOIV/a90a4b9d-5134-4166-ab1f-41cfcd49d211/PDF>
- Saleebey, D. (2009). *The strenghts perspective in socialn work practice*. Boston: Pearson/Allyn and Bacon.
- Seabury, B. A. (1976). The contract: uses, abuses, and limitations. *Social Work*, 21(1). Pridobljeno 24. 2. 2022 s <https://www.jstor.org/stable/23711414>
- Sitar Surič, S. (2016). *Uporaba in razvijanje teoretskih konceptov socialnega dela v praksi centrov za socialno delo* (Doktorsko delo). Pridobljeno 5. 11. 2021 s <https://egradiva.fsd.uni-lj.si/search/extshow/1644>
- Skupnost CSD Slovenije. (2022a). *Delovna področja CDS*. Pridobljeno 28. 3. 2022 s <https://www.scsd.si/centri-za-socialno-delo/delovna-podrocja-csd/>
- Skupnost CSD Slovenije (2022b). *Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo*. Pridobljeno 23. 4. 2022 s <https://www.scsd.si/files/katalog%2022%20kon%C4%8Dni.pdf>
- Slovar slovenskega knjižnega jezika (2014). *Koncept*. Pridobljeno 15. 3. 2022 s <https://fran.si/iskanje?FilteredDictionaryIds=130&View=1&Query=koncept>
- Šugman Bohinc, L. (2003). Pripovedovanje zgodb v socialnem svetovanju in prihoterapiji. *Socialno delo*, 42(6). Pridobljeno 25. 4. 2022 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-6Z1SXCA8/c0cfc396-9d1a-4142-93c9-7eb0b92b4d6e/PDF>

- Šugman Bohinc, L. (2006). Socialno delo z neprostovoljnimi uporabniki. *Socialno delo*, 45(6). Pridobljeno 17. 5. 2023 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-TO7977NE/1d9fa111-1d50-4e9a-9f9a-56714c8c42b2/PDF>
- Vries, S. D., & Bouwkamp, R. (2002). *Psihosocialna družinska terapija*. Logatec: Firis Imperl & Co.
- Zakon o socialnem varstvu (ZSV) (2007). Ur. L. RS, št. 3/2007. Ur. L. RS, št. 23/2007. Ur. L. RS, št. 41/2007. Ur. L. RS, št. 61/2010. Ur. L. RS, št. 62/2010. Ur. L. RS, št. 57/2012. Ur. L. RS, št. 39/2016. Ur. L. RS, št. 52/2016. Ur. L. RS, št. 15/2017. Ur. L. RS, št. 29/2017. Ur. L. RS, št. 54/2017. Ur. L. RS, št. 52/2016. Ur. L. RS, št. 15/2017. Ur. L. RS, št. 28/2019. Ur. L. RS, št. 189/2020. Ur. L. RS, št. 196/2021.
- Žnidar, A., Rape Žibera, T., & Rihter, L. (2020). Reorganizacija centrov za socialno delo kot izziv za uporabo sodobnih konceptov socialnega dela. *Socialno delo*, 59(2-3). Pridobljeno 23. 4. 2022 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/4_znidar_Rape_ibera_Rihter.pdf/2020062314035742/

8. PRILOGE

8.1. Priloga 1: Priloga vodilu za intervju – opis konceptov

(vir: Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal L., Mešl N., & Možina M. (2015). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.)

KONCEPT DELOVNEGA ODNOSA

a) Dogovor o sodelovanju

- Delo na principu tukaj in zdaj
- Ubesečen čas, ki ga imamo na voljo
- Opis tega, kako bomo delali
- Socialni delavec/delavka opiše svojo vlogo in vlogo uporabnika/uporabnikov
- Vzpostavitev in varovanje varnega prostora za delo

b) Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev

- Vsak uporabnik vstopi s svojo lastno definicijo problema
- Socialni delavec/delavka k tej definiciji doda še svoje doživljanje oz. videnje problema (začne oblikovanje možnega, uresničljivega)
- Uporabniki raziskujejo svoj delež v rešitvi
- Brezpogojno spoštovanje osebne izkušnje uporabnikov
- Raziskovanje možnih rešitev

c) Osebno vodenje

- Vodenje uporabnikov k uresničljivim in dogovorjenim rešitvam oz. dobrim izidom
- Skozi komunikacijo socialni delavec/delavka raziskuje zgodbe uporabnikov in s tem vodi v oblikovanje zelenih izidov
- Prispevanje pomembnih informacij, tehtanje preizkušenih rešitev in predlaganje novih poti
- Socialni delavec/delavka se osebno odziva (podeli svoje izkušnje ali zgodbo, ki odpira alternativnen pogled)
- Empatični in osebni odzivi na dogajanje

SODOBNI KONCEPTI SOCIALNEGA DELA

a) Perspektiva moči

- Spoštljivo iščemo moč in vire uporabnikov
- Spraševanje o zelenih razpletih, dobrih izidih, sanjah, upanju, virih, opori v skupnosti, dobrih izkušnjah v preteklosti, ipd.
- Mobiliziranje moči uporabnikov (njihovih talentov, znanj, sposobnosti, virov)
- Podpiramo uporabnikova prizadevanja, da dosežejo svoje cilje in vizije

b) Etika udeležnosti

- Sodelovanje, v katerem nihče nima zadnje besede
- Socialni delavec/delavka odstopi od moči, da poseduje resnice in rešitve

- Skupno iskanje in raziskovanje

c) Znanje za ravnanje

- Socialni delavec/delavka vzpostavi in vzdržuje delovni odnos in kontekst socialnodelovnega pogovora
- Socialni delavec/delavka podeli strokovno znanje z uporabnikom in ga »prevede« v uporabniku razumljiv jezik (pojasnimo koncepte, ki jih uporabljamo na uporabniku razumljiv način)

d) Ravnanje s sedanostjo ali koncept so-navzočnosti

- Zavarujemo čas, v katerem pogovor poteka in ga oblikujemo tako, da ga je mogoče nadaljevati
- Skrbno zavarujemo čas sedanosti, da uporabnik dobi izkušnjo sodelovanja, ki spoštuje njegovo kompetentnost
- Prisotnost v poslušanju in biti na voljo za sočutje ter pogovor

K REŠITVI USMERJENA KRATKA DRUŽINSKA TERAPIJA

a) Raziskovanje življenja uporabnika

- Pogovor usmerjen v interese, motivacijo, verovanja, kompetence v življenju uporabnika
- Poizvedovanje o tem, kaj ima uporabnik rad, kako govori o sebi, kaj ima in česa ne

b) Kratak opis problema

- Npr., kaj bi se moralo zgoditi, da bi rekli, da je bilo vredno priti? Kako dolgo že imate ta problem? Kako pogosto se pojavlja? Kaj je uporabnik že poskušal napraviti sam?

c) Uporaba odnosnih vprašanj

- Pomagamo uporabniku pogledati na situacijo z metaperspektive, pogled s perspektive tretjega (Kaj bi na to rekla vaša mati? Bi bil oče presenečen, če bi vam uspelo?)

d) Raziskovanje izjem

- Zbiranje izjem, ko je uporabniku nekaj uspelo rešiti ali odreagirati drugače.
- Kakšne so izjeme? Kdaj se je nazadnje zgodilo izjema? V čem se razlikuje situacija izjeme od tiste, ki je problem? Ipd.

e) Uporaba lestvice

- Npr.: Kam bi razvrstili težavnost problema na lestvici od 1 do 10, če 1 pomeni, da ste v težavah vsak dan, 10 pa, da ste se naučili ravnati z njim in ga rešili?
- Uporabljamo lahko tudi za raziskovanje napredka.

f) Vprašanja, ki spodbujajo ravnanje obvladovanja in motivacije

- Z vprašanji lahko razberemo, ali je problem pretežak, ali se uporabnik čuti nemočnega, ali je treba določiti delne dobre izide, ali je uporabnik motiviran za druge cilje
- Lahko v povezavi z lestvico (če mesto 10 na lestvici pomeni, da ste pripravljeni narediti vse kar je v vaši moči, da problem rešite, in 1, da vam pravzaprav ni do rešitve – kam bi postavili sebe?)

g) Vprašanje o čudežu

- Odpira nov vpogled v možno, zaželeno, »sanje« uporabnikov.
- »Predpostavimo, da se je čez noč zgodil čudež in je problem, ki ga imate, izginil, a tega ne veste, saj ste spali. Ko se naslednji dan zbudite (pridete domov/v šolo/v službo/...), kaj opazite?

h) Pogajanje o spremembi

- Na podlagi raziskanega začnemo pogajanje o možnem prvem koraku proti spremembi.

- Sprememba je konkretna, definirana kot dejanje uporabnika, razviden in prepoznaven nov korak.

i) Dajanje pohval in nalog

- Podajanje avtentičnih pohval uporabniku (od 4 do 5 pohval) s perspektive moči.
- Postavljanje nalog, ki naj bi jih uporabnik opravil do naslednjega srečanja.

8.2. Priloga 2: Vodilo za intervju

Kraj in datum intervjuja:

Trajanje intervjuja:

Koliko let je minilo od zaključka študija na Fakulteti za socialno delo?

Katero stopnjo študija ste zaključili na Fakulteti za socialno delo?

Koliko let že opravljate delo na CSD?

Na katerem področju dela delujete?

Koliko časa že opravljate delo na tem področju?

Na katerih področjih ste opravljali delo na CSD?

Se morda še spomnite konceptov, ki ste se jih učili na FSD? Katerih?

1. Kako se v praksi socialnega dela pri delu na CSD uporabljajo koncepti, s katerimi so se socialne delavke seznanile tekom študija na Fakulteti za socialno delo?

1. Katere koncepte, ki ste jih spoznali na Fakulteti za socialno delo, uporabljate pri svojem delu? Kako jih uporabljate?
2. Katere izmed konceptov uporabljate pri svojem delu najpogosteje?
3. Za katere koncepte bi ocenili, da so pri vašem delu najbolj uporabni?
4. Kateri koncepti se vam pri vašem delu zdijo najmanj smiselni, najmanj uporabni?

2. Kakšni so razlogi za njihovo večjo ali manjšo uporabo?

1. Kakšni so razlogi, da se za uporabo določenega koncepta SD odločite ali ne odločite?
2. Kaj vas spodbuja k uporabi določenih konceptov SD?

3. Katero področje dela na CSD je po mnenju socialnih delavk tisto, kjer je mogoča doslednejša uporaba konceptov socialnega dela? +

4. Zakaj je določeno področje za uporabo konceptov socialnega dela po mnenju socialnih delavk, zaposlenih na CSD, morda bolj ali manj primerno?

1. Kako ocenjujete povezanost med delom na določenih področjih in uporabo konceptov SD?
2. Menite, da katera od področij dela omogočajo doslednejšo uporabo konceptov SD? Katera? Zakaj?
3. Menite, da katera od področij dela ne omogočajo dosledne uporabe konceptov SD? Katera? Zakaj?
4. Kako bi ocenili smiselnost uporabe oziroma uporabnost konceptov na vašem področju dela?

5. Katero znanje bi za svoje delo socialne delavke na CSD še potrebovale, če uporaba konceptov na določenem področju ni smiselna ali uporabna?

1. Katero znanje menite, da bi še potrebovali v primeru, da vas koncepti socialnega dela ne podprejo pri vašem delu?
2. Katero znanje se vam zdi poleg konceptov še pomembno za opravljanje vašega dela? Ste to znanje prejeli na Fakulteti za socialno delo? Če ne, kje ste to znanje pridobili?

3. Katere dodatne teme, veščine in znanja bi v študij socialnega dela še morali vključiti?
- 6. kateri koncepti so pri delu z uporabniki na CSD najbolj uporabni?**
 1. kateri koncepti se vam zdijo za delo z uporabniki najbolj uporabni?
 2. Menite, da kateri izmed konceptov pripomorejo k boljšemu sodelovanju z uporabniki? kateri? Zakaj tako menite?
- 7. Kako delovno okolje, v katerem delujejo socialne delavke, podpira ali ovira uporabo konceptov socialnega dela?**
 1. Ali menite, da okolje v katerem delujete, vpliva na vašo uporabo konceptov? Kako to prepoznate?
 2. Na kakšen način vas delovno okolje podpira pri uporabi konceptov?
 3. Na kakšen način vas delovno okolje ovira pri uporabi konceptov?
 4. Na kakšen način menite, da bi delovno okolje lahko prispevalo k večji uporabi konceptov?
- 8. Drugo**
 1. Ali bi želeli še kaj izpostaviti? Se vam zdi še kaj pomembno?

8.3. Priloga 3: Transkript intervjuja 2

Kraj in datum intervjuja: 14. 4. 2022, Zoom

Trajanje intervjuja: 90 minut

Koliko let je minilo od zaključka študija na Fakulteti za socialno delo?

10 let (I2E1).

Katero stopnjo študija ste zaključili na Fakulteti za socialno delo?

Še stari univerzitetni program, mislim, da je to 2. stopnja po novem sistemu (I2E2).

Koliko let že opravljate delo na CSD?

Že 9 let (I2E3).

Na katerem področju dela delujete?

Delam na področju predhodnega svetovanja (I2E4), torej razveze in razpadi (I2E5), stikih pod nadzorom (I2E6), urejanju preživetja (I2E7), posvojitve (I2E8), v timske delu pa se potem vključujem tudi k ukrepom za zaščito otrok (I2E9). Aja, pa tudi zavodske namestitve (I2E10). Smo majhen center, tako da pokrivam široko področje.

Koliko časa že opravljate delo na tem področju?

Že ves čas, tako da 9 let (I2E11). Kakor je sedaj eno težko obdobje za socialne delavce, ki so kar vrženi v delo in morajo splavati, je v tistem obdobju, ko sem jaz prihajala na center, bilo tako, da si delal pod mentorstvom, pa tudi zelo odgovorne naloge. Niso dobili zaposlenih, ki bi izpolnjevali vse pogoje in so zaposlili pripravnike, ampak pod mentorstvom. Načeloma tako ne bi smeli delati na določenem področju brez 5 let delovnih izkušenj, so pa potem na tak način omogočili sebi zaposlenega, nam pa izkušnje. Sem imela srečo, da nisem delala na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev oziroma sem tam delala eno obdobje, imela sem izredne denarne pomoči in oprostitve, poleg razvez in razpadov, ki je stalno, ostala pa sem malo zaokrožila.

Bi ocenili, da na katerem od teh področji delo opravljate pogostejše ali je delo približno enako razporejeno?

Tukaj je zelo dinamično. Delo se prerazporedi, največ časa pa mi vzamejo razveze in razpadi in priprava mnenj sodišču v tem postopku. Morda bi se osredotočili kar na to področje.

Na katerih področjih ste opravljali delo na CSD?

Na teh področjih, kjer delam sedaj, torej na področju predhodnega svetovanja (I2E12), varstva otrokove koristi (I1E13), preživnin (I2E14), sprememb osebnega imena (I2E15) in socialnovarstvenih storitev (I2E16), pa potem nekaj časa tudi na uveljavljanju pravic iz javnih sredstev (I2E17).

Se morda še spomnite konceptov, ki ste se jih učili na FSD? Katerih?

Ja, jaz imam zelo rada koncept delovnega odnosa, si ga večkrat tako malo obnovim, da vem, kaj in kako. Tako da ta mi je zelo poznan (I2E18). Potem v bistvu tudi nekateri iz sodobnih konceptov (I2E19), za katere pa sem mislila, da spadajo kar pod koncept delovnega odnosa, nisem vedela, da se tako poimenujejo. Te stvari so mi ostale vedno poznane. Poskušam biti čim bolj aktivna na tem področju in probam te stvari ves čas osveščati in jih imam ves čas v spominu.

1. Kako se v praksi socialnega dela pri delu na CSD uporabljajo koncepti, s katerimi so se socialne delavke seznanile tekom študija na Fakulteti za socialno delo?

1. Katere koncepte, ki ste jih spoznali na Fakulteti za socialno delo, uporabljate pri svojem delu? Kako jih uporabljate?

Ta koncept delovnega odnosa, to se mi zdi, da je nekaj, kar nam je zelo oprijemljivo (I2E20), tudi z vidika naše strokovne samozvesti in nekih strokovnih pristopov. Tako da najpogosteje uporabljam ta koncept (I2E21) pa tudi ta termin uporabljam, ko pišem neko mnenje; na primer, ali je bilo mogoče vzpostaviti delovni odnos ali ga ni bilo mogoče vzpostaviti, ali je bil ta odnos dobro vzpostavljen, je bil sogovornik motiviran ali ni bil. Tako da ta koncept najpogosteje.

Se vam zdi, da uporabljate najpogosteje še kateri drugi koncept ali bi rekli, da je to to?

Ma, v bistvu bi rekla, da je to to. Pa še od Gabi je in ti ostane. Če potem pogledam na plonkec in vidim te sodobne koncepte socialnega dela, bi tudi za njih rekla, da določene uporabljam (I2E22).

Bi mi znali morda razložiti, kako razumete te koncepte, ki se jih spomnite ali bolj uporabljate? Pa za enkrat pustimo plonk listek. Bi mi znali s svojimi besedami opisati koncepte?

Ja, gre v bistvu za odnos med dvema enakovrednima sogovornikoma, kjer je eden od njiju tisti, ki lahko mogoče drugemu sogovorniku ponudi več informacij in ga usmeri v njemu želene rešitve. Mu nekako ponudi podporo in pomoč na področjih, kjer on sam vidi, da bi te potreboval; mu pa pomaga raziskovati, kaj je tisto, kar si želi, kar vidi kot želeno rešitev, kar je mogoče konec koncev, jaz sicer nerada uporabljam termin instrumentalna definicija problema, ampak rečem, kje si tist, izziv, ki ga trenutno vidite in se z njim soočate in rabite nek štart, da vidimo, kje smo. Potem pa bo šlo. V bistvu bi koncept delovnega odnosa opisala kot neko strokovno držo socialnega delavca, h kateremu pride sogovornik po določene informacije, podporo in pomoč, v nekem enakovrednem odnosu, v odnosu, kjer daje poudarek sogovorniku, njegovim željam, potrebam, njegovemu življenju, omogoči iskanje teh rešitev, ki so zanj najboljše (I2E23). Zdi se mi zelo pomembno, da smo kot socialni delavci, katerim se nam posameznik zaupa, da smo tisti, ki radovedno raziskujemo njegov življenjski svet; da smo tisti, ki mu pomagamo iskati tisto, kar pa je dobrega, kar je pozitivnega, kar so že oni zmogli, kar so že dosegli. In da jim to pomagamo prepoznati, da to ubesedimo in da jih na ta način tudi pohvalimo in s tem okrepimo. Zdi se mi tudi včasih, predvsem v praksi, niti ne tako teoretično, no, da smo lahko mi tisti vir informacij, ki pa včasih zmanjka. Se pravi, da smo mi tisti, ki prepoznamo neko potrebo in neko stisko, da jo tut pomagaš

ubesediti pa potem povedati, kakšna bi pa lahko bila možna rešitev oziroma potem pomagati posamezniku videt, kje pa on vidi rešitev za to situacijo. Tako da mogoče na ta način, s svojimi besedami.

Bi mi znali mogoče opisati še katerega od ostalih dveh konceptov? Se mogoče spomnite kaj o k rešitvi usmerjeni kratki družinski terapiji?

Ne, ne spomnim se je, razen če mi dovolite pogledati v plonkec. V bistvu vem, da imam knjigo v predalu, ki je že nekaj časa nisem odprla, ampak verjetno bi se spomnila katerih od posameznih konceptov oziroma metod dela po tem konceptu, če bi pogledala.

Če se prav spomnim, ste vi še po starem programu, tako da je vprašanje, če ste to sploh obravnavali. Ali pa ste koncept morda spoznali kje drugje?

Ja, to pa tudi vprašanje. Bi mi povedali, kdo je avtor tega?

Avtorja sta De Shazer in Kim Berg.

Ja, smo obravnavali.

Dobro, nič hudega, če se ne spomnite, kaj pa mogoče od sodobnih konceptov?

Da bi prav znala umestiti posamezne, se tudi ne spomnim, na žalost.

Bi mi lahko podali kakšen primer vaše uporabe konceptov v praksi? Mogoče koncept delovnega odnosa, če je bolj ostal v spominu.

Hm, v praksi. Recimo nikoli ga ne poimenujem, če sem iskrena. V delovnem odnosu ga ne poimenujem kot takega. Po navadi v začetku nekako, če grem pa na socialnovarstveno storitev, če jo izvajam. Takrat vedno nekako zastavimo način dela, načrt dela, se pravi to strukturo, danes bomo, ne vem, tukaj pa eno uro, nameni našega razgovora so to in to, dajte mi pa vi povedati, kje vidite namen naših srečanj. Se pravi, da naredimo nek skupen načrt, nek dogovor o sodelovanju, potem pa se v bistvu začetna srečanja vežejo na to spoznavanje življenjskega sveta sogovornika (I2E24), jaz zelo rada rišem sociograme, da se umesti, kje je kdo in zelo radi ljudje sodelujejo v njih, tudi otroci, ko z njimi govorim, jim je ful zabavno in potem tudi kakšne čudne živali narišem in se smeji, da to pa ni kuža, da zgleda kot lev. Malo icebreakerja no. Tako, da to. Potem v okviru srečanj ves čas preverjam, kje smo, ali jim je v redu, bi želeli kaj spremeniti. Vedno na ta občutek slišnosti. Vem, da sem imela eno tako situacijo, ko v bistvu v svetovalnem kontekstu pri razvezanih starših, so imeli z namenom krepitev starševskega odnosa in sem prišla do preteklostnega razvoja družine in sem videla, da je bil pri gospe en trenutek, ko je nekaj bilo. Da ji nekaj ni bilo prav, ampak je bila taka situacija, da nisem mogla odpreti v tistem srečanju tega, te teme pogovora, ker bi ji bilo neprijetno zaradi bivšega partnerja. In v bistvu sem se naslednji dan odločila, da ji pošljem sporočilo in da obema omogočim individualne razgovore in je v tistem trenutku tudi ona poslala sporočilo meni, da bi prosila za individualno srečanje. Se mi zdi, da ko omogočiš nek tak varen prostor, nek zaupen odnos, da se takrat potem tudi na eni taki energetski ravni potem s posameznikom začutiš in si pozoren potem tudi na čisto neke majhne nebesedne detajle. To mi je vedno cilj, da si zaupamo, da je zadeva čim bolj transparentna, da vsi vemo ves čas, kje smo. Tako da je njim občutek varnosti in meni vezano na proces, ki ga konec koncev vodim. Jaz vedno tudi rečem, da smo mi vsi odgovorni tukaj, jaz ne morem nič namesto njih narediti. Oni so tisti, ki morajo aktivno zavzeti svojo vlogo in te stvari, ki se jih dogovorimo jih morajo oni realizirati. Če pa jim to ni blizu, pa jim povem, da naj to povejo in se bomo dogovorili in videli, kaj pa je tisto, kar bodo oni zmogli. To mi je tudi pomembna metoda znotraj delovnega odnosa. Da vsak po svojih zmožnostih, da si nekako realen v tem, kaj je nek maksimum

posameznika in kaj so te majhni koraki, ki v bistvu veliko pomenijo in štejejo, ker bodo enkrat pripeljali do zelenega cilja, čeprav mogoče malo bolj počasi. V tem delu potrpežljivosti se v teh 10 letih zelo treniram, to priznam. Drugače sem bolj akcijska, zato je pomembno, da si potrpežljiv, da daš čas posamezniku, da izhajaš iz njega samega.

Se vam zdi, da te koncepte na vseh področjih približno enako uporabljate?

Hm, ja. Zdaj bi rekla, da je koncept delovnega odnosa nekaj, kar smo mi zelo ponotranjili (I2E25). To se mi zdi, da je res naše naše. In to je nekaj, kar bi rekla, da res poskušam uporabljati vsepovsod (I2E26). Ker je od odnosa odvisno, kako bo naš sogovornik to sprejel, tudi če so to neki neugodni postopki, je od tega odnosa, kako smo mi do njega in kako je on do nas, pomembno kako bo on sprejel neke, mogoče neke negativne informacije ali akcije. Mi smo zelo tako v nevoščljivi vlogi, ker mi v bistvu izvajamo javna pooblastila, znotraj katerih so tudi ukrepi. Torej smo mi tisti, ki nekako na nek način kaznujemo, mogoče ne v pravem smisli, ker ne kaznujemo staršev, ampak zaščitimo otroka. In smo tudi tisti, ki pomagamo. Tako da preden pride do nekega ukrepa, smo mi vedno v delovnem odnosu in delovni odnos laufa do faze, v kateri mi ubesedimo, da se bo zgodil ukrep. Takrat pa se zgubi delovni odnos, pa je lahko ne vem kako dobro postavljen pa se zruši v tistem trenutku, ker nismo mi več osebe zaupanja. Ker se to temeljno, bazično zaupanje izgubi, ker smo zdaj mi tisti, ki smo represivni organ kar naenkrat, čeprav nismo, ker damo samo predlog na sodišče in sodišče izreče ukrep. Ampak vseeno. Jaz poskušam delovni odnos uporabljati v vseh svojih stikih s sogovorniki, ker se mi zdi, da tudi meni da nek občutek varnosti, me usmeri naprej in se mi zdi, da je ta koncept namenjen tudi našim sogovornikom (I2E26). Ker če ga uporabljaš in izhajaš iz njega, boš zelo težko razočaral sogovornika na drugi strani ali pa ga prizadel. Saj pride do situacij, ko imajo posamezniki občutek neslišnosti, ker ne vem, če bom jaz prišla utrujena od doma in morala oddelati 10 urni delavnik, bom ziher drugače oddelala, kot če pridem spočita. Ker sem človek. V nastalem delovnem odnosu si jaz večkrat dovolim in ubesedim, ne vem, danes sem zelo razburjena. Ker če sem jezna, ne morem kar pozabiti, da me je prej pa nekdo zelo razjezil. In nočem s temi občutki vstopati v nek drug odnos. Pri nas včasih imamo na eno uro vabljenе razgovore, si včasih poskušamo na dve uri pa pol, ker se včasih zavleče do ure pa pol, in da se vsaj malo nadihaš vmes, ampak včasih pa te možnosti ni. In potem v bistvu s tistimi intenzivnimi občutki jaz vstopim v nek nov odnos in se mi ne zdi pošteno do posameznika, da bi to energijo čutil in da ne bi vedel, zakaj ali si misli, kaj je pa on meni naredil danes. In zato ubesedim in mislim, da potem lažje ljudje sprejmejo, ker vejo, da sem tudi jaz človek in potem tudi sami lažje ubesedijo svojo jezo, če pride do take situacije, da je to povsem sprejemljivo. Tako, da se mi to zdi tudi zelo lepo v tem konceptu, da si lahko pristen.

Torej bi lahko rekli, da na vseh področjih dela približno enako uporabljate koncepte?

Ja. Se prilagam, ampak poskušam pa ja.

2. *Katere izmed konceptov uporabljate pri svojem delu najpogosteje? Prej ste mi sicer omenili, da je to delovni odnos, se mogoče vseeno pojavi še kakšen drug? Lahko pogledate tudi na plonk listek.*
- Aha, zdaj je pa čisto drugače, ko lahko vidim. Am, ja, znanje za ravnanje, tukaj je ta del, ko jaz zelo rada povem sogovornikom besede, ki jih mi uporabljamo in se jih potem zelo radi naučijo. Ne vsi, ampak nekateri pa imajo interes in tudi domet, da zgrabijo in tudi njim da to nekaj tako, da so se tudi oni nekaj novega naučili in tudi oni vejo, za kaj se gre. Čeprav ves čas poskušaš po domače, ne moreš nekih zelo

strokovnih izrazov uporabljat. Etika udeležенosti se mi zdi tudi zelo pomembna, tako skupno iskanje in raziskovanje. Am, perspektiva moči se mi zdi, da jo ves čas poskušam uporabljati, to je nekaj kar iščeš in grabiš za eno bilko in jo potem zagradiš, da bo uporabnik dobil občutek, da je pomemben, vreden in da zmore. Koncept sonavzočnosti (I2E27), to je pa mogoče nekaj, kar se trudiš imeti. To, da poslušamo in smo hkrati na voljo, mislim, da je nekaj, kar se trudimo dati. Včasih, ko si v časovni stiski, pa je situacija res taka, da si želiš dati prostor posamezniku, boš pustil tudi čez nek dogovorjeni čas na začetku. Aha, k rešitvi usmerjena kratka družinska terapija. Raziskovanje življenjskega sveta uporabnika, ja to je ful pogosto (I2E28). Meni se zdi pomembno, da ko raziskujemo njihov svet, odkrivamo tudi kakšno njegovo socialno mrežo. In to je z namenom krepitve in načrtovanja njemu neke stvari, zelo pomembno, da vemo kdo so tisti, ki so njemu pomembni. Odnosna vprašanja, ja, po navadi v postopkih razveze (I2E29). Na primer, kaj vidva mislita, da bi zdaj bilo vajinemu, ne vem, Eneju, če bi to slišal. Ker so po navadi v zelo velikem konfliktu in izgubijo otroke znotraj tega. Aha, raziskovanje izjem, ja, to tudi, kdaj ste pa zmogli drugače (I2E30). U, lestvica, hm, niti ne, razen pri otrocih. Pri otrocih imamo v bistvu par takih majhnih pripomočkov, kjer imamo lestvice, travnik počutja. Ni sicer lestvica od 1 do 10, ampak obkrožijo, kako se počutijo. Ampak to ni tako pogosto. Am, vprašanja, ki vsebujejo ravnanja obvladovanja motivacije, am, ne, v bistvu iskreno povedano, sem pozabila, da je to tudi zraven. Vprašanje o čudežu ... ja, ne pogosto, sicer sploh ne tako pogosto v nekih skupnih razgovorih, mogoče individualno s kom še ja. Imamo pa pri otrocih en tak akvarij z zlato ribico, in katere tri želje bi si zaželel za zlato ribico, če bi lahko. To bi mogoče lahko bilo eno izmed takih. Pogajanje o spremembi, ne, čeprav bi bilo to kdaj ful dobro izhodišče. To bom jaz malo za nazaj preštudirala, si malo poiskala. Dajanja pohval in nalog, to pa ja. To pa v bistvu kar pogosto, no (I2E31), tudi vezano na socialnovarstvene storitve, pa če imamo v procesu svetovanja dva bivša ali partnerja, so naloge v bistvu po vsakem srečanju. Tako da, ja. Nekatere še kar uporabljam, pa nisem vedela (I2E32).

3. *Za katere koncepte bi ocenili, da so pri vašem delu najbolj uporabni?*

Najbolj uporabni? Vse, kar daje našim sogovornikom moč. Ker s tem ko dobijo oni na moči, na samozavesti, se mi zdi, da dejansko zmorejo videti rešitve, ki jih prej niso (I2E33). In ko imajo neke pozitivne izkušnje in se čutijo vredne, najdejo tudi moč, da te stvari realizirajo. Naša naloga in vloga pa je, da jim mogoče malo pomagamo raziskovat stvari, usmeriti pa dati informacije, ki jih nimajo. Tako da vse, kar je vezano na to, da jih okrepi. Za nas, kot strokovne delavce, socialne delavce, pa v bistvu koncept delovnega odnosa. Tako kot sem rekla, je to nekaj, kar nam da strukturo, občutek varnosti in nas usmeri in ti veš, znotraj česa si, kaj je tvoja odgovornost za proces, kakšna je tvoja vloga tam in je potem veliko lažje, no (I2E34).

Potem bi rekli, da je najbolj uporaben koncept, za vas kot socialno delavko, koncept delovnega odnosa?
Ja, tako.

4. *Kateri koncepti se vam pri vašem delu zdijo najmanj smiselni, najmanj uporabni?*

Zdaj, meni se zdijo vsi smiselni in uporabni, ker je vse zelo odvisno in individualno, se pravi od vseh posameznikov in je potem dobro imeti velik nabor, da potem izbereš nekaj, kar v bistvu enemu paše,

drugemu pa ne. Saj mogoče zdaj, ko sem se spomnila na lestvice in pogajanje o spremembi, bom to večkrat probala, ker to pozabiš. Hm, ne vem, v bistvu ne bi za nobenega rekla, da je neuporaben (I2E35).

2. Kakšni so razlogi za večjo ali manjšo uporabo le-teh?

1. Kakšni so razlogi, da se za uporabo določenega koncepta SD odločite ali ne odločite?

Mogoče je največji zadržek pri uporabi česa, če bi ocenila, da sogovornik ne bo zmožen aktivno sodelovati (I2E36), ker ne bo niti zmožel razumeti, kaj bi pričakovala od njega (I2E37). Mi v situacijah se srečamo z visoko funkcionalnimi posamezniki in z nižje funkcionalnimi posamezniki, in pri tistih mora biti stvar zelo po domače in nezahtevno. Nekateri posamezniki potem ne razumejo naših pričakovanj. Tako da če bi bil kdaj zadržek, da česa ne bi uporabila, bi to bilo mogoče v okviru tega, da bi jaz vedela, da posameznik tega ni sposoben razumeti oziroma na ta način realizirati, ker bi potem s tem okrepila njegov občutek nemoči (I2E38). Takrat ne bi.

Ali pa obstaja kaj takega, kar vam reče, da se boste v nekem trenutku pa odločili za uporabo nekega koncepta?

Ne. V tem delu se mi zdi, da nekako vsak z nekimi delovnimi izkušnjami ima svoj način dela in ga malo avtomatiziramo, mogoče tudi. Zato recimo pozabimo, kateri so, na primer, elementi koncepta delovnega odnosa. Potem ko pogledaš, pa vidiš, da jih v bistvu imaš vse notri. Tako da bi rekla zavestno, da zdaj pa ne bom tega naredila, je zelo redko. Ali pa če imam res zelo odklonilnega, nemotiviranega sogovornika ...takrat jim zihier ne bom dala, ne vem, nalog ali pa vprašanja o čudežu. 100-odstotno ne, ane, ker me bo gledal, kaj je z mano narobe (I2E39). Tako, zelo individualno pa vezano na interes in pripravljenost na sodelovanje drugih.

2. Kaj vas spodbuja k uporabi določenih konceptov SD?

Tako, kot sem rekla, moj občutek varnosti (I2E40). Če imaš nekaj, kar je oprijemljivo (I2E41), nekaj, kar ti da kredibilnost (I2E42), strokovnost (I2E43), občutek varnosti, pa to, da so v bistvu vsi ti koncepti res tako namenjeni prepoznavanju in opolnomočenju naših sogovornikov (I2E44), da je to nekaj, kar se mi zdi zelo koristno, ker to je naše poslanstvo. Naše poslanstvo je, da ko pride človek do nas, odide od nas bolj pomirjen in z nekimi novimi informacijami, nekimi novimi idejami, kako se bo lotil nekega izziva, s katerim se sooča (I2E45). In se mi zdi, da lahko vsi ti koncepti doprinesejo k temu.

3. Katero področje dela na CSD je po mnenju socialnih delavk tisto, na katerem je mogoča doslednejša uporaba konceptov socialnega dela? +

4. Zakaj je določeno področje za uporabo konceptov socialnega dela po mnenju socialnih delavk, zaposlenih na CSD, morda bolj ali manj primerno?

1. Kako ocenjujete povezanost med delom na določenih področjih in uporabo konceptov SD?

Mogoče malo je, čeprav v resnici ne bi smelo biti, ane (I2E46). Saj je vse socialno delo. Tak da ne glede na vse se jaz osebno vedno potrudim vzpostaviti delovni odnos in ga v okviru tega delovnega odnosa okrepiti, ga vzpostaviti kot dobrega, zaupanja vrednega za nas vse, ki smo udeleženi, ne glede na to, za kateri postopek gre. Pride pa do trenutkov, ko so sogovorniki tudi razočarani, se čutijo, da je bilo njihovo

zaupanje izrabljeno. Čeprav tukaj v tem delu, tako kot sem rekla, jaz zelo rada uporabim pojem transparentnosti, ker zelo rada povem, da če se ne zgodi to, to in to, se bo ocenjevalo, da ni v korist otroka in bo sledilo to, to in to. Mi drugače ne moremo. In recimo to večkrat povem, tudi vezano na razvezne postopke ... Na žalost vas moram seznaniti, da na podlagi vsega navedenega in napisanega obstaja sum, da imate težave s prekomernim uživanjem alkoholnih pijač. Kaj vi menite o tem? »Ne, nimam.« Ste pripravljeni kar koli aktivno narediti? Preveriti, da dobite potrdilo, da nimate. »Ne, nisem.« Okej, jaz to sprejemem, razumem, vi težave v tem delu ne vidite, moram pa vam povedati, da v mnenje, ki ga bomo pripravili, te stvari jaz moram napisati. In ta del, ko pride na sodišče zadeva in potem odvetnik tega človeka reče, ja kaj ste pa vi njega obtožili. Jaz rečem, gospod, ali sem vam lepo povedala že v začetku, ko sva se pogovarjala, da obstaja sum in da bi jaz želela, da bi vi aktivno zavzeli vlogo v tem delu in v bistvu pokazali, da vi teh težav nimate. Jaz nisem rekla, da jih imate, rekla sem, da glede na navedeno obstaja žal sum. In potem človek reče, ja, res je. S tem mora v bistvu odvetnik potem nehati težiti, ta odnos z uporabnikom je pa ostal. In to je del, ki se mi zdi pomemben.

Torej, če sem vas prav razumela, je malo povezano tudi s področjem dela, čeprav ste rekli, da sicer naj ne bi bilo.

Tako.

Kako pa menite, da področje vpliva na uporabo konceptov?

Od področja dela je zelo odvisna naša vloga (I2E47). Če smo mi namenjeni za podporo in pomoč celotni družini, smo sprejemljivi, če pa smo namenjeni zaščiti otrok, smo malo manj. Dokler pomagamo, nudimo podporo, je okej. Zato ker pri zaščiti otroka mi nekaj pričakujemo od posameznika in ta pričakovanja so po navadi večja od njihovih zmožnosti. In mi se tega zavedamo in mi vemo, na katerih področjih oni potrebujejo okrepitev in jim ponudimo te podpore in pomoči, ampak oni iz nekih svojih lastnih izkušenj ali primanjkljajev ne zmorejo niti podpore in pomoči sprejeti in izpolniti teh pričakovanj. In takrat se oni osebno čutijo neizpolnjene, nezadovoljne in si mislijo, kdo si zdaj ti, da boš meni govoril. In potem pride do te spremembe vloge in postanemo mi nekdo, ki nekaj zahteva, nismo več tisti, ki te sprejememo takšnega, kot si. Tam se pa potem v bistvu delovni odnos vedno izgubi. In to se vedno zgodi. Tudi pri nižje funkcionalnih, ko bi si mislili, da ne bi zamerili, ampak zamerijo, ker je ta dvom v njih, v njihovo starševsko vlogo tako velik, da tega ne sprejmejo, to prizadene posameznika.

Če sem vas prav razumela, je uporaba konceptov težja, ko vstopite v vlogo, ko nekaj od njih zahtevate?

Tako, super povzetek.

2. *Menite, da katera od področij dela omogočajo doslednejšo uporabo konceptov SD? Katera?*

Socialnovarstvene storitve (I2E48). To je pa nekaj tako lepega, da bi se vsi najrajši topli, da bi lahko to delali. Res, zelo je lepo, ker pridejo tja posamezniki, ki so pripravljeni nekaj spremeniti, nekaj narediti in so motivirani (I2E49). Se zgodi tudi, vedno pogosteje, da na storitev prihaja posameznik, ki je bil tja napoten, na primer s strani tožilstva, kot eno izmed nalog ali ukrepov. Tam je domet malo manjši, ker ni notranje motiviranosti, ker ni tistega iskrenega odnosa, kot bi si ga želeli in pričakovali. Ne glede na to, kako se mi trudimo vzpostaviti delovni odnos, pa katere koli tehnike uporabiš, včasih res ne gre, ker ni tega notranjega interesa, motivacije, da bi do tega sploh prišlo, ker ni problema, ga oni ne vidijo. Tako da

so socialnovarstvene storitve nekaj, kar je v bistvu zelo socialnodelavsko in se znotraj njih ustvari prostor za uporabo res vseh konceptov (I2E48).

Se bi lahko mogoče spomnili še katerega drugega področja, ki bi omogočil večjo uporabo konceptov?

Hm, ne vem, ne. Te storitve so res take, da ko imaš nekaj, kar ti je ful naporno in ful težko in dobiš neko storitev in si je prav vesel. Da imaš tam posameznika, ali enega v osebni pomoči ali dva v pomoči družini za dom, mislim res uživaš. Narediš dogovor, napraviš načrt, dogovoriš cilje oziroma želene izide, tako res delaš lušno. In je strukturirano, točno veš kdaj je, kolikokrat se dobiš, koliko časa traja, narediš evalvacijo. Eno zadevo ko smo končali, vem, da smo tudi proslavili. So zelo lepe zgodbe tam, saj so tudi druge, ampak tam so pa še posebej.

Zakaj menite, da je na teh področjih mogoča doslednejša uporaba?

Tako kot sem rekla, ta motiviranost, struktura (I2E50) in več časa za te stvari (I2E51).

3. *Menite, da katera od področij dela ne omogočajo dosledne uporabe konceptov SD? Katera? Zakaj?*

V enem obdobju sem delala na izrednih denarnih pomočeh in tam sem dobila vlogo (I2E52) in nisem imela časa, ne avta, ne drugih možnosti, da bi šla na teren (I2E53). Ker tam človek napiše dve stvari, zdaj je dano v tvoje roke, ali boš dal ali ne boš dal. Nek cenzus je, mislim, diskrecijsko vseeno lahko imaš, in jaz sem takrat zelo veliko stisko doživljala, zato sem tudi zelo kratek čas delala tam. Sem si rekla, kdo sem jaz, da bom odločala, ali nekdo dobi ali pa ne dobi. Jaz bi se to upala iti, če bi imela možnost iti do vsakega posameznika domov, narediti celostni načrt, v smislu kaj je tisto, kar on vidi kot želeno rešitev, ker jaz verjamem, da to ni samo, ne vem, samo 400 evrov ali koliko je že izredne denarne pomoči, ampak še kaj drugega. Tako da jaz mislim, da ni toliko prostora za te koncepte tam, na pravicah iz javnih sredstev (I2E54). Tam pa mislim, da ga na žalost res ni. Sicer včasih socialne delavke, ki so zaposlene na teh referatih, nudijo storitve prve socialne pomoči, in jaz mislim, da v okviru tiste prve socialne pomoči pa omogočijo ta prostor. Ampak če pa je na tem področju zaposlen ekonomist ali pa upravni organizator, sem jaz prepričana, da on nima niti potrebe po tem, da bi omogočil ta prostor.

Če sem vas prav razumela, je potem razlog, zakaj tukaj ni take uporabe konceptov prav to, da ni neke možnosti, da greste na teren, naredite načrt?

Ja, tako.

Imate morda kakšno idejo, kako bi na področjih, na katerih je morda uporaba konceptov malo otežena, lažje uporabljali koncepte oziroma kaj bi lahko spodbudilo k večji uporabi konceptov na takšnih področjih?

Če bi lahko šli na teren (I2E55), imeli z vsakim posameznikom pogovor o tem, kako rešiti situacijo (I2E56). Tudi z vedno večjim zaposlovanjem socialnih delavcev (I2E57).

Se vam zdi, da so načini, ko bi lahko kdor koli, na primer vodstvo, prispevalo k temu, da bi lahko tudi na takih področjih uporabljali koncepte?

Ja, absolutno. Sama organizacija dela bi lahko bila drugačna (I2E58). Pri nas na centru so imele kolegice navado, da ko je prišla na novo priseljena družina in so dobile vlogo, so vedno šle opraviti obisk na domu. Nekako kot informiranje in spodbujanje. Kdaj je to dobro sprejeto, kdaj pa se čuti kot nek poseg v intimo. Se mi zdi, da če bi vodstvo omogočilo, bi to bilo zelo koristno za posameznike.

Kako pa bi lahko izgledala ta drugačna organiziranost?

Malo je odvisno tudi od tega, katera enota. Pri nas so kolegice zelo dostopne, ene druge enote imajo zaprta vrata in ljudi sprejemajo vratarji oziroma pri enem okencu. V takem primeru ona dejansko dobi samo papir in ne bo imela stika. Nekaterim kolegicam to dejansko odgovarja, da nimajo stika, meni pa je to nekaj, kar se mi zdi nedopustno. Mi smo tam zaradi ljudi in moramo imeti odprta vrata zanje. Ta dostopnost no (I2E59). Tudi ko se je govorilo o tej reorganizaciji centrov, sem jaz rekla, da bo to »halo«. Ne moreš ti iz Laškega človeka poslati v Celje, ker se ti bo šestkrat zgubil, po možnosti ne bo imel avtobusa, ne bo imel taksija. Mi moramo biti v lokalnem okolju, mi smo za ljudi. To se mi je zdelo takrat zelo zgrešeno, če bi kadarkoli poskušali na takšen način delati.

Rekli ste torej, da najbolj omogoča uporabo konceptov ravno področje socialnovarstvenih storitev, najmanj področje pravic iz javnih sredstev, kaj pa ostala področja? Kam bi jih umestili?

V bistvu je pa tak način dela, da pride uporabnik osebno k tebi, imaš z njim stik, imaš možnost vzpostaviti z njim delavni odnos in dogovoriti neke termine razgovorov z njim (I2E60). Pri pravicah je problem tudi to, da kdaj pošljejo vlogo kar po pošti in z njimi sploh nimaš stika (I2E61), na ostalih področjih pa ta stik imaš in je potem lažje tudi koncepte uporabljati.

4. *Kako bi ocenili smiselnost uporabe oziroma uporabnost konceptov na vašem področju dela?*

Zelo so uporabni (I2E62). Gre za tako občutljiva področja dela, kjer posegaš v nek intimni prostor posameznika, da je pomembno, da vzpostaviš delovni odnos in znotraj tega delovnega odnosa delaš. Jaz tudi vedno povem, na primer staršem na področju razvez in razpadov, da jaz ne želim sprejemati odločitev namesto njih, to je njihovo življenje, oni morajo na novo organizirati oziroma vzpostaviti neke nove družinske sisteme in glede na sisteme, ki jih oni vzpostavljajo. Kdo se je preselil, kam, kaj to pomeni za otroka, kaj to pomeni za otroka finančno. Tako da v tem delu to soraziskovanje in dajanje njim moči odločanja o njihovem življenju. Da so oni eksperti iz izkušenj, da morajo oni povedati, kako bo zadeva potekala, se mi zdi zelo pomembno, ker s tem daš tudi njim odgovornost. Se mi zdijo zelo uporabni ti koncepti, tudi z vidika, ko se razveže gospa, ki ima manjši dohodek, kar predstavlja zanjo veliko finančno spremembo in gre za opolnomočenje z vidika, da mož kdaj ni dobil tako velikega zaslužka, pa je vseeno zmogla. Bomo naredili načrt, za katere oblike pomoči bi lahko ona sedaj zaprosila. Se da zelo širok spekter uporabiti.

5. **Katero znanje bi za svoje delo socialne delavke na CSD še potrebovale, če uporaba konceptov na določenem področju ni smiselna ali uporabna?**

1. *Katero znanje menite, da bi še potrebovali v primeru, da vas koncepti socialnega dela ne podprejo pri vašem delu? Tudi če vas koncepti podprejo pri delu, morda potrebujete še kaj drugega?*

Koncepti me zagotovo podprejo; jaz sem tudi družinska mediatorica in se mi zdi, da vsebujejo dobrodošle tehnike in veščine (I2E63), ki jih seveda lahko uporabimo v naših svetovalnih procesih. Pa tudi kakšna terapevtska znanja, da bi ti dala nek širši spekter (I2E64). Jaz se zavedam, da na centru v okviru javnih pooblastil in nalog ne moremo in ne smemo izvajati terapije, ampak bi mogoče nekatere stvari dodatno podprle in okrepile; v tem delu kakšna mediacija in kakšna terapevtska znanja.

Se pravi se vam zdi pomembno vključevanje te celostne obravnave in terapevtskih metod, tehnik in mediacija? Bi predvsem to poudarili?

Tako.

2. *Katero znanje se vam zdi poleg konceptov še pomembno za opravljanje vašega dela? Ste to znanje prejeli na Fakulteti za socialno delo? Če ne, kje ste to znanje pridobili?*

To pa mislim, da je pomembno ves čas neko dodatno izpopolnjevanje (I2E65), da sam sebe hraniš. Da se izpopolnjuješ, se mi zdi zelo pomembno. Izzivi, s katerimi prihajajo uporabniki, se vedno bolj večajo in so kompleksnejši. Tukaj ne govorimo več, da imaš samo en spekter, ampak ta spekter potegne za sabo še dva ali tri in je res pomembna ta celostna obravnava družine in posameznika. S tega vidika nobeno znanje ni premalo, no.

Ste to znanje prejeli na Fakulteti za socialno delo? Če ne, kje ste to znanje pridobili?

Ne, za mediacijo sem opravila izobraževanje (I2E66), ostalo pa samoiniciativno (I2E67), udeležila sem se tudi predavanja IPSE za psihoterapijo, kjer sem dobila neka osnovna znanja. Enkrat sem šla tudi za transakcijo terapijo, terapevtsko igro z otroki v peskovniku in risanje (I2E66). Tako da na faksu kot takem, ne. Čeprav jaz, ko sem bila, smo imeli še kibernetiko in smo imeli take tabore in smo tam spoznali reko življenja in tudi različne malo terapevtske pristope. Tako da ta del pa smo malo spoznali na naši smeri. Tako da nek del spektra pa mogoče tudi dobimo na faksu (I2E68).

3. *Katere dodatne teme, veščine in znanja bi v študij socialnega dela še morali vključiti?*

Ja, krepitev samopodobe (I2E69) in samozavesti (I2E70). Jaz se včasih pohecām, da sploh ne vem, kaj na pravni fakulteti dajejo študentom za jest, ker pridejo na delo kot, mi smo odvetniki, mi smo ono. Potem pa pridemo mi kot socialni delavci in smo celi ponižni, pa veš, da nekdo nima prav, pa ne boš ničesar rekel. Boš probal tako zelo na lep način, potem te pa ves čas iz drugih strok pofurajo, no. Z družinskih zakonikom smo socialni delavci zelo vpeti tudi v postopke na sodišču, veliko sodišča pričakujejo od nas, mi pa nismo opolnomočeni v odnosu do njih (I2E71). In se takoj ta dinamika pozna in na začetku smo s kolegicami zelo razočarane prihajale, ker podvomiš vase, prestopijo se tvoje meje, tako strokovne kot včasih tudi osebne. In je težko. V tem delu se mi pa zdi, da bi mogli dati večji poudarek na faksu. Da nas naučijo da smo vredni, da smo pomembni; da smo strokovnjaki za socialno delo in da si ne dopustimo dvomiti v nas. To se mi zdi pa zelo pomembno, da bi nas naučili že v času trajanja študija. Na fakulteti nam dajo neki smer, neko teorijo in jaz vedno pravim – na center bi morali že v času faksa it delat. To bi morala biti obvezna praksa, nujna, vsaj eno leto, da imaš tudi izkušnje kako center funkcionira, ker je primarna institucija socialnega varstva v Sloveniji (I2E72). Pokrije tudi vsa področja socialnega dela in dobiš tak spekter, da se mi zdi to velik doprinos. Tako da mogoče to, da začnejo delati na krepitvi samozavesti, samopodobe in tehnike strokovne drže socialnih delavcev (I2E73). Mogoče tudi, da bi se opravljala obvezna praksa na centru vsaj eno leto.

6. **Kateri koncepti so pri delu z uporabniki na CSD najbolj uporabni?**

1. *Kateri koncepti se vam zdijo za delo z uporabniki najbolj uporabni?*

Vsi ti, ki jim dajejo moč in občutek varnosti znotraj procesa dela. To se pravi koncept delovnega odnosa (I2E74), posamezne metode iz sodobnih konceptov (I2E75) in tudi nekateri elementi k rešitvi usmerjene družinske terapije (I2E76), je pa odvisno tudi od konteksta in uporabnika.

2. *Menite, da kateri izmed konceptov pripomorejo k boljšemu sodelovanju z uporabniki? Kateri? Zakaj tako menite?*

Ja, ta del aktivnega vključevanja sogovornika, da je on ekspert iz izkušenj, na enakovrednem položaju, da nismo mi nič več od njega (I2E77).

7. Kako delovno okolje, v katerem delujejo socialne delavke, podpira ali ovira uporabo konceptov socialnega dela?

1. *Ali menite, da okolje, v katerem delujete, vpliva na vašo uporabo konceptov?*

Ja, zelo je pomembno tudi od vodstva, kako te v bistvu podpira (I2E78). Pri nas je tako, da imamo socialni delavci veliko veljavo. Nismo zdaj nad komer koli, ampak smo zelo pomembni. V tem smislu, da rečejo, povejte, kaj vi mislite glede tega, kako bi to vi storili? Se mi zdi zelo pomembno, da imaš podporo in spodbudo pri tem, ker potem tudi lažje organiziraš svoje čas, ne čutiš nekega pritiska. Če bi imela idealne pogoje, bi si razgovore vabila na dve uri in pol zaradi tega, ker imam uro in pol pogovora, potem pa da reflektiram, zapišem stvari, da v eni uri uredim in se pripravljam na drugi pogovor. In te možnosti imamo. Sicer pride do situacije, ko imamo razgovore na vsako uro, ker ne gre drugače. Ampak ja, je podpora v vodstvu in v organizaciji dela takšna, da to lahko. Tako da mislim, da okolje pomembno vpliva na uporabo konceptov.

Kako to prepoznate?

Ta del podpore (I2E79) in zaupanja, da boš uredil stvari tako, kot je treba (I2E80). Mi imamo tudi same pisarne urejene tako, da imamo polkrožne mize in en del posebej za računalnik. Da si v bistvu v nekem delovnem odnosu, jim sediš nasproti (I2E81). Lahko bi bile sicer malo večje, ker včasih naši sogovorniki potrebujejo več prostora. V bistvu primeren prostor, dovolj časa (I2E82), podpora vodstva (I2E79), v nekaterih primerih tudi podpora sodelavcev (I2E83), recimo ko delamo v timu ali v paru zaradi neke kompleksnosti in uravnavanja dinamike, ker če imam zelo konflikten par, bom sama težko usmerjala in je v tem primeru dobro, da je še nekdo zraven, da se porazdeli.

Se vam zdi pomembno, da delujete v delovnem okolju, ki podpira uporabo konceptov?

Zelo se mi zdi pomembno (I2E84). Jaz center vidim kot primarne institucije socialnega dela. V prvi vrsti jih vidim kot nekoga, ki nudi podporo in pomoč, v okviru nalog, ki nam jih je država naložila, gremo tudi kontra našim sogovornikom kot z namenom zaščite otroka. Mislim, da bi tudi ljudje morali začeti videti centre na ta način. Če bi mene kdo vprašal, bi te pravice in vse, kar je povezano s financami, zelo ločila od dela z družino, varstva odraslih. V tujini to tudi imajo. Takrat stvari ne bi bile pogojevane, malo bi se razparceliralo in bi mogoče tudi ljudje potem lažje prišli, pristopili. Tudi mi bi lahko na drugačen način sebe promovirali. Tukaj je tudi ena težava, ko na primer, ker poznaš primer, napišeš priporočilno pismo in okoliščine, ki naj jih upoštevajo, potem pa uporabnik od drugih dobi negativen odgovor, nato pa jaz z njim izgubim odnos, ker reče, da na center ne bi več prišel, ker od nas nič ni. Potem sem se trudila, da bi ta odnos vsaj obnovila, pa je bila tako razočarana v tem delu, da ni več želela. In ta preplet lahko kdaj tudi negativno vpliva. Mislim, da če bi se ločili svetovalni deli od papirologije, bi imeli tudi več prostora za delo z uporabniki in tudi ljudje bi nas drugače videli.

2. *Na kakšen način vas delovno okolje podpira pri uporabi konceptov?*

Naš center ni velik, kar pomeni, da aktivno sodelujemo vsi na več področjih, zelo veliko nas je socialnih delavk in v tem delu se tudi mi nekako najdemo (I2E85). Ko se me pogovarjamo, se pogovarjamo v socialnodelavskem jeziku (I2E86). Pomembno mi je, da imaš podporo, da nisi sam socialni delavec med samimi drugimi profili (I2E87). Pa tako kot sem prej rekla, da imaš prostor (I2E88) in čas (I2E89), zaupanje (I2E90), potem pa še to timsko sodelovanje (I2E91) in da nas je čim več socialnih delavcev.

3. *Na kakšen način vas delovno okolje ovira pri uporabi konceptov?*

Včasih, seveda, jaz se sicer odločim, da bom delala socialnodelavsko, včasih pa klecneš, včasih pa pride preveč vsega (I2E92) in ta tempo in neka pričakovanja in roki, ki ti jih postavi nekdo drug, ustvarijo tak pritisk, da mogoče kdaj tudi pozabiš, da bi nekaj uporabil (I2E93). Mi smo tudi kadrovsko zelo podhranjeni, kar se mi zdi zelo pomembno ubesediti vedno znova (I2E94). Enkrat sem bila na enem predavanju, na katerem so predstavljali italijanske centre za socialno delo in so povedali, da en socialni delavec dela s petimi družinami in to je zelo lušno. To lahko na tedenski ravni delaš, v resnici. Jaz pa ne vem, s koliko družinami trenutno delam, če sem iskrena. Tudi to nas ovira pri uporabi konceptov.

Se vam zdi uporaba konceptov zelo individualna izbira ali je to nekaj, kar tudi delovno okolje izoblikuje oziroma podpira ali ovira?

V štartu mislim, da je individualna, ker kot sem rekla, ko zapreš enkrat vrata pisarne in so sogovorniki s tabo noter, je potem vse odvisno od nas (I2E95). Tudi če bi mi pred vrati nekdo rekel, da nečesa ne smem uporabljati, jaz lahko to uporabim, ko imam zaprta vrata ali obratno. Se mi pa zdi pomembno, da več kot je socialnih delavcev v kolektivu, lažje bo to, da boš imel sogovornika, ki te bo pri tem podprl.

4. *Na kakšen način menite, da bi delovno okolje lahko prispevalo k večji uporabi konceptov?*

S spodbujanjem zaposlovanja socialnih delavcev (I2E96), vzpostavljanjem timov socialnih delavcev (I2E97), spodbujanje jezika socialnega dela (I2E98). Tudi če bi bilo enkrat letno osveževanje konceptov (I2E99), kot nek brezplačen seminar, ker smo finančno zelo omejeni, vezano na izobraževanja, tako da bi moralo biti nujno brezplačno (I2E100). Pa lahko bi ga organiziral faks. Sej jih poznaš in jih uporabljaš, ne znaš pa jih poimenovati. Če pa jih poimenuješ in bi znal dodati še avtorja, pa bi bila to takoj neka druga strokovna drža, je nek drugačen nastop. Osveževanje znanja bi bilo čisto na mestu. Tudi spodbujanje izobraževanja, tudi vezanega na druge stvari, ki bi pripomogle (I2E101). Zagotavljanje dovolj časa, da bi bila organizacija dela takšna, da ima vsak socialni delavec časa za delo, soustvarjanje s sogovorniki (I2E102). Te stvari se mi zdijo najbolj pomembne.

8. Drugo

1. *Ali bi želeli še kaj izpostaviti? Se vam zdi še kaj pomembno?*

Ne vem, vseč mi je, da ko se študentje lotite diplomskih nalog, da se lotite raziskovanja nečesa, kar je osnovno naše, ker to pomaga tudi k promociji. Mi je vedno v veselje sodelovati z vami pa vedno rečem, da tudi jaz dobim veliko od tega. Spomnim se nečesa, obnovim znanja, ki sem jih že imela, dobim neke ideje in je to vedno dobrodošlo.

8.4. Priloga 4: Odprto kodiranje

Oznaka enote	Enota	Koda, pojem	Kategorija	Nad-kategorija	Tema
I2E1	10 let.	od 10 do 20 let	obdobje od zaključka	zaključek študija	izobrazba
I2E2	/.../ stari univerzitetni program /.../ 2. stopnja po novem sistemu.	VII. stopnja, stari program	stopnja izobrazbe		izobrazba
I2E3	Že 9 let.	od 10 let	delovna doba		delovna doba na CSD
I2E4	Delam na področju predhodnega svetovanja /.../	predhodno svetovanje	varstvo otrok in družine	trenutno področje dela	področje
I2E5	/.../ razveze in razpadi /.../	razveze	varstvo otrok in družine	trenutno področje dela	področje
I2E6	/.../ stiki pod nadzorom /.../	stiki pod nadzorom	varstvo otrok in družine	trenutno področje dela	področje
I2E7	/.../ urejanju preživnin /.../	preživnine	varstvo otrok in družine	trenutno področje dela	področje
I2E8	/.../ posvojitve /.../	posvojitve	varstvo otrok in družine	trenutno področje dela	področje
I2E9	/.../ v timske delu pa se potem vključujem tudi k ukrepom za zaščito otrok /.../	ukrepi za zaščito otrok	varstvo otrok in družine	trenutno področje dela	področje
I2E10	/.../ pa tudi zavodske namestitve.	zavodske namestitve	varstvo otrok in družine	trenutno področje dela	področje
I2E11	Že ves čas, tako da 9 let.	9 let	časovno obdobje	trenutno področje dela	področje
I2E12	/.../ predhodnega svetovanja /.../	predhodno svetovanje	varstvo otrok in družine	preteklo področje dela	področje
I2E13	/.../ varstva otrokove koristi /.../	ukrepi za zaščito otrok	varstvo otrok in družine	preteklo področje dela	področje
I2E14	/.../ preživnin /.../	preživnine	varstvo otrok in družine	preteklo področje dela	področje
I2E15	/.../ sprememb osebnega imena /.../	sprememba osebnega imena	drugo	preteklo področje dela	področje
I2E16	/.../ socialnovarstvenih storitev /.../	splošno	socialnovarstvene storitve	preteklo področje dela	področje
I2E17	/.../ potem nekaj časa tudi na uveljavljanju pravic iz javnih sredstev.	splošno	ZUJPS	preteklo področje dela	področje
I2E18	Ja, jaz imam zelo rada koncept delovnega odnosa /.../ ta mi je zelo poznan.	koncept delovnega odnosa	prepoznavanje konceptov		koncepti
I2E19	/.../ nekatere iz sodobnih konceptov /.../	sodobni koncepti socialnega dela	prepoznavanje konceptov		koncepti
I2E20	Ta koncept delovnega odnosa /.../ je nekaj, kar nam je zelo oprijemljivo /.../	koncept delovnega odnosa	uporaba v praksi		koncepti
I2E21	Tako, da najpogosteje uporabljam na koncept /.../	koncept delovnega odnosa	najpogosteje uporabljeni	uporaba konceptov	koncepti
I2E22	/.../ sodobne koncepte socialnega dela, bi tudi za njih rekla, da določene uporabljam.	sodobni koncepti	uporaba v praksi		koncepti

		socialnega dela			
I2E23	Ja, gre v bistvu za odnos med dvema enakovrednima sogovornikoma, kjer je eden od njiju tisti, ki lahko mogoče drugemu sogovorniku ponudi več informacij in ga usmeri v njemu želene rešitve. Mu nekako ponudi podporo in pomoč na področjih, kjer on sam vidi, da bi te potreboval, mu pa pomaga raziskovati, kaj je tisto, kar si želi, kar vidi kot želeno rešitev, kar je mogoče, konec koncev, jaz sicer nerada uporabljam termin instrumentalna definicija problema, ampak rečem kje si, tist, izziv, ki ga trenutno vidite in se z njim soočate in rabite nek štart, da vidimo, kje smo Potem pa bo šlo. V bistvu bi koncept delovnega odnosa opisala kot neko strokovno držo socialnega delavca, h kateremu pride sogovornik po določene informacije, podporo in pomoč, v nekem enakovrednem odnosu, v odnosu, kjer daje poudarek sogovorniku, njegovim željam, potrebam, njegovemu življenju, omogoči iskanje teh rešitev, ki so zanj najboljše.	razumevanje	koncept delovnega odnosa	razumevanje konceptov	koncepti
I2E24	Recimo nikoli ga ne poimenujem, če sem iskrena. V delovnem odnosu ga ne poimenujem kot takega. /.../ Takrat vedno nekako zastavimo način dela, načrt dela, se pravi to strukturo, danes bomo, ne vem, tukaj pa eno uro, nameni našega razgovora so to in to, dajte mi pa vi povedati, kje vidite namen naših srečanj. /.../ naredimo nek skupen načrt, nek dogovor o sodelovanju, potem pa se v bistvu začetna srečanja vežejo na to spoznavanje življenjskega sveta sogovornika /.../	koncept delovnega odnosa	primer uporabe	razumevanje konceptov	koncepti
I2E25	Zdaj bi rekla, da je koncept delovnega odnosa nekaj, kar smo mi zelo ponotranjili.	ponotranjenost	koncepti		drugo
I2E26	To se mi zdi, da je res naše naše. In to je nekaj kar bi rekla, da res poskušam uporabljati vsepovsod. /.../ Jaz poskušam delovni odnos uporabljati v vseh svojih stikih s sogovorniki /.../ da tudi meni nek občutek varnosti, me usmeri naprej in se mi zdi, da je ta koncept namenjen tudi našim sogovornikom.	delovnega odnosa enakomerno	vsa področja	uporaba konceptov	področje

I2E27	/.../znanje za ravnanje /.../ Etika udeležnosti /.../ perspektiva moči /.../ Koncept sonavzočnosti /.../	sodobni koncepti socialnega dela	najpogosteje uporabljeni	uporaba konceptov	koncepti
I2E28	Raziskovanje življenjskega sveta uporabnika, ja, to je ful pogosto.	raziskovanje življenjskega sveta uporabnika	najpogosteje uporabljeni	uporaba konceptov	koncepti
I2E29	Odnosna vprašanja, ja, po navadi v postopkih razveze.	odnosna vprašanja	najpogosteje uporabljeni	uporaba konceptov	koncepti
I2E30	Aha, raziskovanje izjem, ja, to tudi, kdaj ste pa zmogli drugače.	raziskovanje izjem	najpogosteje uporabljeni	uporaba konceptov	koncepti
I2E31	Dajanja pohval in nalog, to pa ja. To pa v bistvu kar pogosto, no /.../	pohvale in naloge	najpogosteje uporabljeni	uporaba konceptov	koncepti
I2E32	Nekatere še kar uporabljam pa nisem vedela.	težave pri poimenovanju	koncepti		drugo
I2E33	Vse, kar daje našim sogovornikom moč. Ker s tem, ko dobijo oni na moči, na samozavesti, se mi zdi, da dejansko zmorejo videti rešitve, ki jih prej niso.	perspektiva moči	najbolj uporabni	uporaba konceptov	koncepti
I2E34	Za nas, kot strokovne delavce, socialne delavce, pa v bistvu koncept delovnega odnosa. /.../ je to nekaj, kar nam da strukturo, občutek varnosti in nas usmeri in ti veš znotraj, česa si, kaj je tvoja odgovornost za proces, kakšna je tvoja vloga tam in je potem veliko lažje, no.	koncept delovnega odnosa	najbolj uporabni	uporaba konceptov	koncepti
I2E35	Zdaj, meni se zdijo vsi smiselni in uporabni /.../ ne bi za nobenega rekla, da je neuporaben.	uporabnost vseh konceptov	najmanj uporabni	uporaba konceptov	koncepti
I2E36	Mogoče je največji zadržek pri uporabi kdaj česa, če bi ocenila, da sogovornik ne bo zmožen aktivno sodelovati /.../	nezmožnost aktivnega sodelovanja	odločitev za neuporabo	uporaba konceptov	večja ali manjša uporaba konceptov
I2E37	/.../ ker ne bo niti zmožel razumeti, kaj bi pričakovala od njega.	uporabnikovo nerazumevanje pričakovanj	odločitev za neuporabo	uporaba konceptov	večja ali manjša uporaba konceptov
I2E38	Tako da če bi bil kdaj zadržek, da česa ne bi uporabila, bi to bilo mogoče v okviru tega, da bi jaz vedela, da posameznik tega ni sposoben razumeti oziroma na ta način realizirat, ker bi potem s tem okrepila njegov občutek nemoči.	okrepitev občutka nemoči	odločitev za neuporabo	uporaba konceptov	večja ali manjša uporaba konceptov
I2E39	Ali pa če imam res zelo odklonilnega, nemotiviranega sogovornika ... takrat jim ziher ne bom dala, ne vem, nalog ali pa vprašanja o čudežu. 100-odstotno ne, ane, ker me bo gledal, kaj je z mano narobe.	odklonilni, nemotivirani sogovornik	odločitev za neuporabo	uporaba konceptov	večja ali manjša uporaba konceptov
I2E40	/.../ moj občutek varnosti.	občutek varnosti	spodbuda k uporabi	spodbuda	večja ali manjša uporaba konceptov

I2E41	Če imaš nekaj, kar je oprijemljivo /.../	oprijemljivost	spodbuda k uporabi	spodbuda	večja ali manjša uporaba konceptov
I2E42	/.../ nekaj, kar ti da kredibilnost /.../	kredibilnost	spodbuda k uporabi	spodbuda	večja ali manjša uporaba konceptov
I2E43	/.../ strokovnost /.../	strokovnost	spodbuda k uporabi	spodbuda	večja ali manjša uporaba konceptov
I2E44	/.../ so v bistvu vsi ti koncepti res tako namenjeni prepoznavanju in opolnomočenju naših sogovornikov /.../	opolnomočenje uporabnikov	spodbuda k uporabi	spodbuda	večja ali manjša uporaba konceptov
I2E45	Naše poslanstvo je, da ko pride človek do nas, odide od nas bolj pomirjen in z nekimi novimi informacijami, nekimi novimi idejami, kako se bo lotil nekega izziva, s katerim se sooča.	pomoč kot poslanstvo	spodbuda k uporabi	spodbuda	večja ali manjša uporaba konceptov
I2E46	Mogoče malo je, čeprav v resnici ne bi smelo biti, ane.	povezanost obstaja	ocena povezanosti	povezava med področjem in koncepti	področje in uporaba konceptov
I2E47	Od področja dela je zelo odvisna naša vloga.	vloga socialnega delavca	prepoznavanje povezanosti	povezava med področjem in koncepti	področje in uporaba konceptov
I2E48	Socialnovarstvene storitve. /.../ Tako, da so socialnovarstvene storitve nekaj, kar v bistvu je zelo socialnodelavsko in se znotraj njih ustvari prostor za uporabo res vseh konceptov.	splošno	socialnovarstvene storitve	področje omogoča uporabo	področje in uporaba konceptov
I2E49	/.../ ker pridejo tja posamezniki, ki so pripravljeni nekaj spremeniti, nekaj narediti in so motivirani.	motiviranost uporabnikov	razlogi	področje omogoča uporabo	področje in uporaba konceptov
I2E50	/.../ struktura /.../	način dela	razlogi	področje omogoča uporabo	področje in uporaba konceptov
I2E51	/.../ več časa za te stvari.	več časa	razlogi	področje omogoča uporabo	področje in uporaba konceptov
I2E52	/.../in tam sem dobila vlogo /.../	delo z vlogami	razlogi	področje ne omogoča uporabe	področje in uporaba konceptov
I2E53	/.../ nisem imela časa, ne avta, ne drugih možnosti, da bi šla na teren.	onemogočen teren	razlogi	področje ne omogoča uporabe	področje in uporaba konceptov
I2E54	Tako, da jaz mislim, da ni toliko prostora za te koncepte tam, na pravicah iz javnih sredstev.	splošno	ZUJPS	področje ne omogoča uporabe	področje in uporaba konceptov
I2E55	Če bi lahko šli na teren /.../	odhod na teren	omogočanje uporabe	področje ne omogoča uporabe	področje in uporaba konceptov
I2E56	/.../ imeli z vsakim posameznikom pogovor o tem, kako rešiti situacijo.	načrt pomoči	omogočanje uporabe	področje ne omogoča uporabe	področje in uporaba konceptov

I2E57	Tudi z vedno večjim zaposlovanjem socialnih delavcev.	zaposlovanje socialnih delavcev	omogočanje uporabe	področje ne omogoča uporabe	področje in uporaba konceptov
I2E58	Sama organizacija dela bi lahko bila drugačna.	sprememba organizacije dela	omogočanje uporabe	področje ne omogoča uporabe	področje in uporaba konceptov
I2E59	Pri nas so kolegice zelo dostopne, ene druge enote imajo zaprta vrata in ljudi sprejemajo vratarji oziroma pri enem okencu. /.../ Mi smo tam zaradi ljudi in moramo imeti odprta vrata zanje. Ta dostopnost no.	dostopnost socialnih delavcev	omogočanje uporabe	področje ne omogoča uporabe	področje in uporaba konceptov
I2E60	V bistvu je pa tak način dela, da pride uporabnik osebno k tebi, imaš z njim stik, imaš možnost vzpostaviti z njim delavni odnos in dogovoriti neke termine razgovorov z njim.	razen ZUJPS	vsa področja	področje omogoča uporabo	področje in uporaba konceptov
I2E61	Pri pravicah je problem tudi to, da kdaj pošljejo vlogo kar po pošti in z njimi sploh nimaš stika	malo stika	razlogi	področje omogoča uporabo	področje in uporaba konceptov
I2E62	Zelo so uporabni.	so uporabni	lastno področje	uporaba konceptov	področje in uporaba konceptov
I2E63	/.../ sem tudi družinska mediatorica in se mi zdi, da vsebujejo dobrodošle tehnike in veščine /.../	znanje mediacije	še potrebno znanje	dodatno znanje	znanje
I2E64	Pa tudi kakšna terapevtska znanja, da bi ti dala nek širši spekter.	terapevtsko znanje	še potrebno znanje	dodatno znanje	znanje
I2E65	/.../ je pomembno ves čas neko dodatno izpopolnjevanje /.../	konstantno izobraževanje	izobraževanje		drugo
I2E66	/.../ za mediacijo sem opravila izobraževanje /.../ udeležila sem se tudi predavanja IPSE za psihoterapijo, kjer sem dobila neka osnovna znanja. Enkrat sem šla tudi za transakcijo terapijo, terapevtsko igro z otroki v peskovniku in risanje.	izobraževanje	pridobivanje znanja	dodatno znanje	znanje
I2E67	/.../ ostalo pa samoiniciativno /.../	samoiniciativa	pridobivanje znanja	dodatno znanje	znanje
I2E68	Tako da nek del spektra pa mogoče tudi dobimo na faksu.	fakulteta	pridobivanje znanja	dodatno znanje	znanje
I2E69	Ja, krepitev samopodobe /.../	krepitev samopodobe	vključitev v študij	dodatno znanje	znanje
I2E70	/.../ samozavesti /.../	krepitev samozavesti	vključitev v študij	dodatno znanje	znanje
I2E71	Z družinskih zakonikom smo socialni delavci zelo vpeti tudi v postopke na sodišču, veliko pričakujejo sodišča od nas, mi pa nismo opolnomočeni v odnosu do njih.	opolnomočenje pri delu s sodišči	vključitev v študij	dodatno znanje	znanje
I2E72	/.../ na center bi mogli že v času faksa it delat. To bi mogla biti obvezna praksa, nujno, vsaj eno leto, da imaš tudi izkušnje kako center funkcionira, ker je primarna	praksa na CSD	vključitev v študij	dodatno znanje	znanje

	institucija socialnega varstva v Sloveniji.				
I2E73	/.../ tehnike strokovne države socialnih delavcev.	tehnike strokovne države	vključitev v študij	dodatno znanje	znanje
I2E74	Se pravi, koncept delovnega odnosa /.../	koncept delovnega odnosa	najbolj uporabni	uporabnost konceptov	delo z uporabniki
I2E75	/.../ posamezne metode iz sodobnih konceptov /.../	sodobni koncepti socialnega dela	najbolj uporabni	uporabnost konceptov	delo z uporabniki
I2E76	/.../ tudi nekateri elementi k rešitvi usmerjene družinske terapije/.../	koncept k rešitvi usmerjene kratke družinske terapije	najbolj uporabni	uporabnost konceptov	delo z uporabniki
I2E77	Ja, ta del, aktivnega vključevanja sogovornika, da je on ekspert iz izkušenj, na enakovrednem položaju, da nismo mi nič več od njega.	etika udeležnosti	boljše sodelovanje	uporabnost konceptov	delo z uporabniki
I2E78	Ja, zelo je pomembno tudi od vodstva, kako te v bistvu vodstvo podpira.	vpliva	povezanost okolja in konceptov	vpliv okolja	delovno okolje
I2E79	Ta del podpore /.../ podpora vodstva /.../	podpora vodstva	prepoznavanje vpliva	vpliv okolja	delovno okolje
I2E80	/.../ zaupanja, da boš uredil stvari tako, kot je treba.	zaupanje	prepoznavanje vpliva	vpliv okolja	delovno okolje
I2E81	Mi imamo tudi same pisarne urejene na način, da imamo polkrožne mize in en del posebej za računalnik. Da si v bistvu v nekem delovnem odnosu, jim sediš nasproti.	primeren prostor	prepoznavanje vpliva	vpliv okolja	delovno okolje
I2E82	/.../ dovolj časa /.../	dovolj časa	prepoznavanje vpliva	vpliv okolja	delovno okolje
I2E83	/.../ v nekaterih primerih tudi podpora sodelavcev /.../	podpora sodelavcev	prepoznavanje vpliva	vpliv okolja	delovno okolje
I2E84	Zelo se mi zdi pomembno.	pomembno	pomembnost podpore konceptov	vpliv okolja	delovno okolje
I2E85	/.../ zelo veliko nas je socialnih delavk in v tem delu se tudi mi nekako najdemo.	zaposleni socialni delavci	podpora okolja	vpliv okolja	delovno okolje
I2E86	Ko se me pogovarjamo, se pogovarjamo v socialnodelavskem jeziku.	jezik socialnega dela	podpora okolja	vpliv okolja	delovno okolje
I2E87	Pomembno mi je, da imaš podporo /.../	podpora	podpora okolja	vpliv okolja	delovno okolje
I2E88	/.../ da imaš prostor /.../	primeren prostor	podpora okolja	vpliv okolja	delovno okolje
I2E89	/.../ čas /.../	dovolj časa	podpora okolja	vpliv okolja	delovno okolje
I2E90	/.../ zaupanje /.../	zaupanje	podpora okolja	vpliv okolja	delovno okolje
I2E91	/.../ timsko sodelovanje /.../	timsko delo	podpora okolja	vpliv okolja	delovno okolje

I2E92	/.../ včasih pa pride preveč vsega /.../	veliko število zadev	oviranje okolja	vpliv okolja	delovno okolje
I2E93	/.../ in ta tempo in neka pričakovanja in roki, ki ti jih postavi nekdo drug, ustvarijo tak pritisk, da mogoče kdaj tudi pozabiš, da bi nekaj uporabil.	pritisk	oviranje okolja	vpliv okolja	delovno okolje
I2E94	Mi smo tudi kadrovske zelo podhranjeni, kar se mi zdi zelo pomembno ubesediti vedno znova.	kadrovska podhranjenost	oviranje okolja	vpliv okolja	delovno okolje
I2E95	V štartu mislim, da je individualna /.../ ko zapreš enkrat vrata pisarne, pa so sogovorniki s tabo noter, je potem vse odvisno od nas.	individualna odločitev	okolje ali individualno	vpliv okolja	delovno okolje
I2E96	S spodbujanjem zaposlovanja socialnih delavcev /.../	zaposlovanje socialnih delavcev	spodbujanje k uporabi	vpliv okolja	delovno okolje
I2E97	/.../ vzpostavljanjem timov socialnih delavcev /.../	vzpostavljanje timov	spodbujanje k uporabi	vpliv okolja	delovno okolje
I2E98	spodbujanje jezika socialnega dela	jezik socialnega dela	spodbujanje k uporabi	vpliv okolja	delovno okolje
I2E99	Tudi če bi bilo enkrat letno osveževanje konceptov /.../	osvežitev znanja	spodbujanje k uporabi	vpliv okolja	delovno okolje
I2E100	/.../ kot nek seminar brezplačen, ker smo finančno zelo omejeni vezano na izobraževanja, tako da bi moralo biti nujno brezplačno.	primanjkovanje sredstev	težave		drugo
I2E101	Tudi spodbujanje izobraževanja, tudi vezano na druge stvari, ki bi pripomogle.	izobraževanje	spodbujanje k uporabi	vpliv okolja	delovno okolje
I2E102	Zagotavljanje dovolj časa, da bi bila organizacija dela takšna, da ima vsak socialni delavec časa za delo, soustvarjanje s sogovorniki.	dovolj časa	spodbujanje k uporabi	vpliv okolja	delovno okolje

8.5. Priloga 5: Osnovno kodiranje

Izobrazba

- **Zaključek študija**

- Obdobje od zaključka
 - a) Do 10 let (I4E1, I7E1, I8E1)
 - b) Od 10 do 20 let (I1E1, I2E1, I5E1, I9E1, I10E1)
 - c) Nad 20 let (I3E1, I6E1, I11E1)
- Stopnja izobrazbe
 - a) VII. stopnja, stari program (I1E2, I2E2, I3E2, I6E2, I7E2, I9E2)
 - b) VI./2, stari program (I5E2, I10E2, I11E2)
 - c) 2. stopnja, bolonjski program (I4E2, I8E2)

Delovna doba na CSD

- Delovna doba
 - a) Pod 10 let (I2E3, I4E3, I7E3)
 - b) Od 10 do 20 let (I1E3, I5E3, I8E3, I9E3, I10E3, I11E3)
 - c) Nad 20 let (I3E3, I6E3)

Področje

- **Trenutno področje dela**

- Varstvo odraslih
 - a) Preprečevanje nasilja v družini (I3E6, I5E8, I6E6, I7E5)
 - b) Splošno (I4E4, I11E4)
- Varstvo otrok in družine
 - a) Mediacija (I7E8)
 - b) Mladostniki (I5E6, I6E7, I7E6)
 - c) Mnenja v sodnih postopkih (I9E8)
 - d) Posvojitve (I2E8, I7E7)
 - e) Predhodno svetovanje (I2E4, I9E9)
 - f) Preživnine (I2E7)
 - g) Razveze (I2E5)
 - h) Rejništvo (I5E7, I6E5)
 - i) Splošno (I1E4, I3E5, I5E4, I6E4, I7E4)
 - j) Stiki pod nadzorom (I2E6, I9E10)
 - k) Ukrepi za zaščito otrok (I2E9, I3E7, I5E5)
 - l) Zavodske nastanitve (I2E10)
- ZUJPS
 - a) Splošno (I10E4)
- Starševsko varstvo in družinski prejemki
 - a) Delno plačilo za izgubljen dohodek (I4E8)

- Varstvo invalidov
 - a) Splošno (I4E7)
- Socialnovarstvene storitve
 - a) Osebna pomoč (I4E5)
 - b) Pomoč na domu (I4E9)
 - c) Prva socialna pomoč (I4E6, I10E5)
 - d) Splošno (I1E5, I5E9)
- Drugo
 - a) Pomočnica direktorice (I8E4)
 - b) Socialna aktivacija (I10E6)
- Časovno obdobje
 - a) 3 leta (I5E10, I7E9)
 - b) 5 let (I4E10)
 - c) 9 let (I1E6, I2E11)
 - d) 13 let (I9E11)
 - e) 15 let (I10E8)
 - f) 19 let (I11E6)
 - g) 20 let (I3E4, I6E8)
- **Preteklo področje dela**
 - Varstvo odraslih
 - a) Duševno zdravje (I5E12)
 - b) Pomoč storilcem prekrškov in kaznivih dejanj (I3E9)
 - c) Preprečevanje nasilja v družini (I9E5)
 - d) Skrbništvo (I1E7, I8E10)
 - e) Splošno (I4E11, I11E5)
 - f) Stari (I5E11)
 - Varstvo otrok in družine
 - a) Mladostniki (I3E8, I6E11)
 - b) Predhodno svetovanje (I2E12)
 - c) Preživnine (I2E14)
 - d) Razveze (I9E6)
 - e) Splošno (I3E12, I6E10)
 - f) Ukrepi za zaščito otrok (I2E13, I9E4)
 - ZUJPS
 - a) Denarni prejemki (I3E11, I6E9, I8E9)
 - b) Splošno (I1E8, I2E17, I7E10, I10E10)
 - Starševsko varstvo in družinski prejemki
 - a) Delno plačilo za izgubljen dohodek (I4E15)
 - Varstvo invalidov
 - a) Splošno (I4E14)

- Socialnovarstvene storitve
 - a) Osebna pomoč (I4E12)
 - b) Pomoč na domu (I4E16, I5E13)
 - c) Prva socialna pomoč (I4E13, I8E11, I9E7, I10E11)
 - d) Splošno (I2E16, I3E10)
- Drugo
 - a) Sprememba osebnega imena (I2E15)

Koncepti

- Prepoznavanje konceptov
 - a) Dogovor o sodelovanju (I11E7)
 - b) Etika udeležnosti (I10E14, I11E12)
 - c) Instrumentalna definicija problema (I3E14, I8E13, I9E12, I11E8)
 - d) Jezik socialnega dela (I5E16)
 - e) Koncept delovnega odnosa (I1E9, I2E18, I3E13, I4E18, I5E14, I6E12, I7E11, I8E12)
 - f) Koncept k rešitvi usmerjene kratke družinske terapije (I6E14, I7E13)
 - g) Načelo interpozicije (I9E13)
 - h) Osebni stik (I4E19, I5E15)
 - i) Osebno vodenje (I11E9)
 - j) Perspektiva moči (I5E17, I8E15, I10E13, I11E11)
 - k) Ravnanje s sedanostjo (I8E16)
 - l) Sodobni koncepti socialnega dela (I1E10, I2E19, I4E20, I6E13, I7E12)
 - m) Soustvarjanje rešitev (I3E15, I9E14)
 - n) Znanje za ravnanje (I8E14, I10E15, I11E13)
- Uporaba v praksi
 - a) Dogovor o sodelovanju (I3E16, I11E14)
 - b) Etika udeležnosti (I3E24, I5E23, I6E18, I7E16, I9E27, I10E18)
 - c) Instrumentalna definicija problema (I3E17, I9E23, I11E16)
 - d) Koncept delovnega odnosa (I2E20, I4E21, I5E19, I6E16, I7E14, I8E18, I9E19, I10E19, I11E24)
 - e) Koncept k rešitvi usmerjene kratke družinske terapije (I3E36, I10E21, I11E2)
 - f) Lestvica (I3E30, I6E17, I7E15)
 - g) Odnosna vprašanja (I3E28)
 - h) Osebni stik (I5E20)
 - i) Osebno vodenje (I3E19, I9E25)
 - j) Perspektiva moči (I3E20, I4E22, I5E21, I6E19, I7E17, I10E17)
 - k) Pogajanje o spremembi (I3E35)
 - l) Ravnanje s sedanostjo (I3E26, I5E24, I9E17)
 - m) Raziskovanje izjem (I3E31)
 - n) Raziskovanje življenja uporabnika (I3E21)
 - o) Sodobni koncepti socialnega dela (I2E22, I8E19)

- p) Soustvarjanje rešitev (I3E18, I5E22, I11E18)
 - q) Vprašanje o čudežu (I3E33)
 - r) Vsi koncepti (I1E11)
 - s) Znanje za ravnanje (I3E25, I9E16, I10E20)
- **Razumevanje konceptov**
 - Dogovor o sodelovanju
 - a) Razumevanje (I3E23, I9E20, I10E27)
 - Etika udeležnosti
 - a) Delno razumevanje (I5E27, I10E24)
 - b) Razumevanje (I9E28)
 - Instrumentalna definicija problema
 - a) Razumevanje (I9E24, I11E17)
 - Koncept delovnega odnosa
 - a) Delno razumevanje (I4E24, I6E20)
 - b) Drugačno razumevanje (I10E26)
 - c) Razumevanje (I1E14, I2E23, I5E25, I7E18)
 - Osebno vodenje
 - a) Razumevanje (I9E26)
 - Perspektiva moči
 - a) Delno razumevanje (I5E26)
 - b) Razumevanje (I4E23, I7E19)
 - Ravnanje s sedanostjo
 - a) Razumevanje (I5E28, I8E17, I9E18)
 - Soustvarjanje rešitev
 - a) Razumevanje (I10E40, I11E19)
 - Vprašanje o čudežu
 - a) Delno razumevanje (I10E22)
 - Znanje za ravnanje
 - a) Drugačno razumevanje (I8E22, I10E25)
 - b) Razumevanje (I9E15)
 - Primer uporabe
 - a) Dogovor o sodelovanju (I9E22, I11E15)
 - b) Etika udeležnosti (I5E29)
 - c) Instrumentalna definicija problema (I11E20)
 - d) Koncept delovnega odnosa (I1E15, I2E24, I6E21, I8E20)
 - e) Odnosna vprašanja (I3E29)
 - f) Perspektiva moči (I7E21, I8E21)
 - g) Raziskovanje izjem (I3E32, I10E23)
 - h) Soustvarjanje rešitev (I11E17)
 - i) Vprašanje o čudežu (I3E34, I7E20)

- **Uporaba konceptov**

- Vsa področja
 - a) Enakomerna uporaba (I5E49, I6E24, I7E22, I9E29, I11E21)
 - b) Delovnega odnosa enakomerno (I2E26, I6E23)
 - c) Neenakomerna uporaba (I1E16, I4E25, I8E23, I10E28)
- Razlogi neenakomerne uporabe
 - a) Način dela (I4E26)
- Najpogosteje uporabljeni
 - a) Dogovor o sodelovanju (I8E30, I9E30)
 - b) Etika udeležенosti (I9E35)
 - c) Instrumentalna definicija problema (I3E37, I8E25, I9E31, I10E37)
 - d) Koncept delovnega odnosa (I1E23, I2E21, I5E30, I6E25, I7E23, I8E29, I11E22)
 - e) Koncept k rešitvi usmerjene kratke družinske terapije (I1E24, I7E25)
 - f) Lestvica (I8E33)
 - g) Odnosna vprašanja (I2E29)
 - h) Osebni stik (I4E27, I5E31)
 - i) Osebno vodenje (I9E33, I10E39)
 - j) Perspektiva moči (I5E32, I8E27, I9E34)
 - k) Pohvale in naloge (I2E31)
 - l) Ravnanje s sedanostjo (I8E31, I9E37)
 - m) Raziskovanje izjem (I2E30, I8E32)
 - n) Raziskovanje življenjskega sveta uporabnika (I2E28)
 - o) Sodobni koncepti socialnega dela (I2E27, I6E26, I7E24, I11E23)
 - p) Soustvarjanje rešitev (I3E38, I8E26, I9E32, I10E38)
 - q) Vprašanja motivacije (I8E34)
 - r) Vprašanje o čudežu (I6E27)
 - s) Znanje za ravnanje (I8E28, I9E36)
- Najbolj uporabni
 - a) Instrumentalna definicija problema (I3E39, I10E42)
 - b) Koncept delovnega odnosa (I1E25, I2E34, I5E33, I6E28, I7E26, I8E35, I9E38, I10E41, I11E25)
 - c) Koncept k rešitvi usmerjene kratke družinske terapije (I1E26)
 - d) Osebni stik (I5E34)
 - e) Osebno vodenje (I3E40)
 - f) Perspektiva moči (I2E33, I3E41, I5E35)
 - g) Sodobni koncepti socialnega dela (I6E29, I7E27, I9E39, I11E26)
 - h) Vprašanje o čudežu (I6E30)
 - i) Vsi koncepti (I3E42)
- Najmanj uporabni
 - a) Instrumentalna definicija problema (I1E27)

- b) Uporabnost vseh konceptov (I2E35, I3E43, I4E28, I5E36, I6E31, I7E28, I8E36, I9E41, I10E43, I11E27)
- Razlog za neuporabnost
 - a) Uporabnik ne prepozna problemov (I1E28)

Večja ali manjša uporaba konceptov

- Uporaba konceptov
 - Odločitev za uporabo
 - a) Neverbalna komunikacija (I6E32)
 - b) Ni mogoče oceniti (I1E29)
 - c) Odvisno od naloge (I4E30)
 - d) Odvisno od primera (I3E44, I4E29)
 - e) Potek pogovora (I7E30)
 - f) Prilagajanje uporabnikom (I8E37, I11E29)
 - g) Spontana uporaba (I5E37, I9E40, I11E28)
 - h) Stabilnost uporabnika (I10E44)
 - i) Verbalna komunikacija (I6E33)
 - j) Zaporedje dela (I7E29)
 - Odločitev za neuporabo
 - a) Nestabilnost uporabnika (I10E45)
 - b) Odklonilni, nemotivirani sogovorniki (I2E39)
 - c) Okrepitev občutka nemoči (I2E38)
 - d) Nezmožnost aktivnega sodelovanja (I2E36)
 - e) Uporabnikovo nerazumevanje pričakovanj (I2E37)
- Spodbuda
 - Spodbuda k uporabi
 - a) Dobra praksa (I8E38)
 - b) Izkušnje (I8E39)
 - c) Kredibilnost (I2E42)
 - d) Občutek varnosti (I1E31, I2E40, I7E31)
 - e) Opolnomočenje uporabnikov (I2E44)
 - f) Opora (I1E34)
 - g) Oprijemljivost (I1E33, I2E41, I10E46)
 - h) Ozaveščenost (I5E40)
 - i) Pomoč kot poslanstvo (I2E45)
 - j) Potrebe uporabnikov (I11E30)
 - k) Pričakovanja uporabnikov (I4E31)
 - l) Skupni cilji (I5E38)
 - m) Sodelovanje uporabnikov (I4E32)
 - n) Spontano odločanje (I3E45)
 - o) Stroka socialnega dela (I6E34)

- p) Strokovnost (I1E30, I2E43, I5E39)
- q) Znanje za ravnanje (I1E32)

Področje in uporaba konceptov

- **Povezava med področjem in koncepti**

- Ocena povezanosti
 - a) Delna povezanost (I6E35, I7E32)
 - b) Ni povezanosti (I9E44, I11E31)
 - c) Povezanost obstaja (I1E35, I2E46, I3E47, I4E33, I5E41, I8E40, I10E47)
- Prepoznavanje povezanosti
 - a) Način dela (I1E40, I3E48, I4E34, I5E48, I8E41)
 - b) Naravnost različnih področij (I10E49)
 - c) Potrebe uporabnikov (I3E71)
 - d) Vloga socialnega delavca (I2E47, I5E47)

- **Področje omogoča uporabo**

- Socialnovarstvene storitve
 - a) Osebna pomoč (I10E31)
 - b) Pomoč družini za dom (I4E35)
 - c) Prva socialna pomoč (I8E8, I10E30)
 - d) Splošno (I1E17, I2E48, I3E49, I5E50, I6E36, I7E35, I9E45, I10E32)
- Vsa področja
 - a) Možna uporaba (I1E49, I9E48, I11E33)
 - b) Razen ZUJPS (I2E60)
- Varstvo otrok in družine
 - a) Mediacija (I7E36)
 - b) Mladostniki (I1E48)
 - c) Otroci s posebnimi potrebami (I10E53)
 - d) Razveze (I8E50)
 - e) Rejništvo (I1E44, I4E37)
 - f) Splošno (I3E50, I5E43, I6E38, I7E34, I10E29)
 - g) Ukrepi za zaščito otrok (I4E36, I8E49)
- Varstvo odraslih
 - a) Osebe z ovirami (I10E51)
 - b) Osebe z zasvojenostjo (I10E52)
 - c) Preprečevanje nasilja v družini (I1E45, I5E45)
 - d) Skrbništvo (I8E7)
 - e) Splošno (I1E47)
 - f) Stari (I1E46, I5E44, I10E55)
- Drugo
 - a) Socialna aktivacija (I10E7)
- Razlogi

- a) Delo z uporabniki (I11E32)
- b) Drugačna problematika (I6E40)
- c) Koncepti kot osnova (I8E42)
- d) Manj birokracije (I6E39)
- e) Motiviranost uporabnikov (I1E19, I2E49, I5E52, I8E45, I9E46, I10E57)
- f) Način dela (I1E18, I2E50, I4E38, I10E48)
- g) Odnos z uporabniki (I6E41, I9E47)
- h) Potrebno opolnomočenje (I10E54)
- i) Prepoznavanje vloge pomoči (I10E58)
- j) Prostovoljnost (I5E51)
- k) Ranljivost skupin (I10E56)
- l) Senzibilno delo (I10E60)
- m) Soustvarjanje (I1E39)
- n) Ustvarjalnost (I1E38)
- o) Več časa (I2E51, I7E37, I10E59)
- p) Več časa z uporabniki (I4E39)

- **Področje ne omogoča uporabe**

- ZUJPS
 - a) Denarni prejemki (I6E42)
 - b) Splošno (I1E50, I2E54, I3E53, I4E41, I5E42, I8E5, I10E33, I11E34)
- Varstvo otrok in družine
 - a) Mladostniki (I6E44)
 - b) Splošno (I1E20)
 - c) Ukrepi za zaščito otrok (I5E55)
- Varstvo invalidov
 - a) Splošno (I4E40)
- Varstvo odraslih
 - a) Skrbništvo (I6E45, I8E43)
 - b) Stari (I3E54, I6E43)
- Starševsko varstvo in družinski prejemki
 - a) Splošno (I8E48)
- Razlogi
 - a) Delo z javnimi evidencami (I1E37)
 - b) Delo z vlogami (I2E52, I5E46, I11E35)
 - c) Demenca (I8E47)
 - d) Malo stika (I1E36, I2E61, I5E54, I8E46)
 - e) Način dela (I1E22, I4E42)
 - f) Nemotiviranost uporabnikov (I1E21)
 - g) Neprostovoljni uporabniki (I5E56)
 - h) Onemogočen teren (I2E53)

- i) Potreben čas (I3E55)
 - j) Težko vzpostaviti dialog (I8E44)
 - k) Upor (I5E53)
 - l) Upravni postopek (I8E6, I10E34)
 - m) Veliko število zadev (I8E24)
- Omogočanje uporabe
 - a) Aktivno reševanje socialne problematike (I8E51)
 - b) Dostopnost socialnih delavcev (I2E59)
 - c) Dovolj izkušenj (I10E35)
 - d) Drugačna vstopna točka (I1E42)
 - e) Načrt pomoči (I2E56)
 - f) odhod na teren (I2E55, I8E52)
 - g) Sprememba načina dela (I1E41, I4E43)
 - h) Sprememba organizacije dela (I1E43, I2E58, I11E36)
 - i) Uporaba ob pravem času (I10E64)
 - j) Več časa (I4E44, I5E57)
 - k) Zaposlovanje socialnih delavcev (I2E57)
 - l) Zavarovati čas pogovora (I10E65)
- **Uporaba konceptov**
 - Lastno področje
 - a) Delno uporabni (I4E45, I11E37)
 - b) So uporabni (I1E51, I2E62, I3E56, I5E58, I6E46, I7E38, I8E53, I9E49, I10E66)

Znanje

- **Dodatno znanje**
 - Še potrebno znanje
 - a) Agresivni uporabniki (I10E62)
 - b) Asertivna komunikacija (I5E64)
 - c) Delo z neprostovoljnimi uporabniki (I5E63)
 - d) Izobraževanje (I5E61)
 - e) Komunikacije z zunanjimi institucijami (I10E68)
 - f) Nastopanje na sodišču (I10E69)
 - g) Nastopanje v javnosti (I10E67)
 - h) Opolnomočenje socialnih delavcev (I8E54)
 - i) Osvežitev znanja (I5E60)
 - j) Patologija vedenja (I3E58)
 - k) Prepoznavanje pojavov (I7E39)
 - l) Širjenje stroke (I10E71)
 - m) Tehnike pogovora z otroki (I5E62)
 - n) Terapevtsko znanje (I1E52, I2E64, I9E50)
 - o) Znanje mediacije (I2E63, I4E47)

- p) Znanje o čustvih (I7E41)
 - q) Znanje o duševnem zdravju (I4E46)
 - r) Znanje prava (I10E70)
 - s) Znanje psihiatrije (I10E61)
 - t) Znanje psihologije (I3E57)
 - u) Znanje psihoterapije (I6E47, I7E40)
- Pomembno za delo
 - a) Izobraževanje (I2E66)
 - b) Konkretna usmeritve (I9E53, I10E77)
 - c) Logoterapija (I10E12)
 - d) Opolnomočenje socialnih delavcev (I8E55)
 - e) Povratne informacije uporabnikov (I11E40)
 - f) Prepoznavanje pojavov (I7E42)
 - g) Razumevanje neverbalne komunikacije (I5E66)
 - h) Razvojna psihologija (I10E74)
 - i) Terapevtsko znanje (I1E54, I9E51)
 - j) Timska usmerjenost (I3E60)
 - k) Zakonodaja in protokoli (I3E59)
 - l) Znanje mediacije (I1E53)
 - m) Znanje o čustvih (I7E44)
 - n) Znanje psihologije (I5E65, I10E76)
 - o) Znanje psihoterapije (I6E49, I7E43, I9E52)
 - p) Znanje skozi izkušnje (I11E39)
- Pridobivanje znanja
 - a) Fakulteta (I2E68, I3E61)
 - b) Izkušnje (I3E62, I5E67, I10E73, I11E41)
 - c) Izobraževanje (I1E55, I2E66, I3E63, I4E48, I5E69, I9E54, I10E75)
 - d) Pogovori s sodelavkami (I5E68)
 - e) Povratne informacije uporabnikov (I11E42)
 - f) Samoiniciativa (I2E67, I5E70, I8E56, I9E56, I10E72)
 - g) Strokovni izpit (I4E49)
 - h) Študij drugih strok (I6E50, I9E55)
- Vključitev v študij
 - a) Čuječnost (I10E83)
 - b) Delo z neprosto voljnimi uporabniki (I7E48)
 - c) Konkretna usmeritve za delo (I9E58, I11E43)
 - d) Krepitev samopodobe (I2E69)
 - e) Krepitev samozvesti (I2E70)
 - f) Mnenja sodišču (I9E61)
 - g) Opolnomočenje pri delu s sodišči (I2E71)

- h) Opolnomočenje socialnih delavcev (I8E57)
- i) Praksa na CSD (I2E72)
- j) Sprostitutvene tehnike (I10E84)
- k) Tehnike strokovne drže (I2E73)
- l) Več prakse (I10E78)
- m) Veščine komuniciranja (I10E80)
- n) Vodenja MDT (I9E60)
- o) Zaščita otroka (I7E47)
- p) Znanje mediacije (I1E56)
- q) Znanje o demenci (I4E52)
- r) Znanje o duševnem zdravju (I4E51)
- s) Znanje odnosne psihologije (I5E71)
- t) Znanje prava (I5E72, I11E44)
- u) Znanje psihiatrije (I10E81)
- v) Znanje psihologije (I10E82)
- w) Znanje psihoterapije (I6E51, I7E45, I9E57)
- x) Znanje razvojne psihologije (I6E52, I7E46)
- y) Znanje vodenja pogovora (I1E57, I9E59)

Delo z uporabniki

- Uporabnost konceptov
 - Najbolj uporabni
 - a) Dogovor o sodelovanju (I5E75)
 - b) Etika udeležnosti (I5E73, I9E64)
 - c) Instrumentalna definicija problema (I3E64, I5E76)
 - d) Koncept delovnega odnosa (I1E58, I2E74, I4E53, I6E53, I7E49, I8E58, I9E62, I10E90)
 - e) Koncept k rešitvi usmerjene kratke družinske terapije (I2E76, I10E89)
 - f) Perspektiva moči (I3E66, I5E74, I9E63)
 - g) Sodobni koncepti socialnega dela (I1E59, I2E75, I6E54, I7E50)
 - h) Soustvarjanje rešitev (I3E65)
 - i) Uporabnost vseh konceptov (I11E45)
 - j) Znanje za ravnanje (I9E65)
 - Boljše sodelovanje
 - a) Dajanje pohval (I3E69)
 - b) Direktnost (I3E68)
 - c) Dogovor o sodelovanju (I5E79)
 - d) Etika udeležnosti (I2E77, I5E77, I9E68)
 - e) Instrumentalna definicija problema (I5E80)
 - f) Koncept delovnega odnosa (I1E60, I6E55, I7E51, I8E59, I9E66)
 - g) Perspektiva moči (I5E78, I8E60, I9E67, I10E92)
 - h) Ravnanje s sedanostjo (I10E93)

- i) Sodobni koncepti socialnega dela (I6E56, I7E52, I10E91)
 - j) Uporabnost vseh konceptov (I11E46)
 - k) Vzpostavljjanje zaupanja (I3E67)
 - l) Znanje za ravnanje (I9E69)
- Vpliv na boljše sodelovanje
 - a) Enakopravni odnos (I11E48)
 - b) Opolnomočenje uporabnikov (I8E62)
 - c) Pomembnost uporabnika (I5E81, I10E94, I11E47)
 - d) Soustvarjanje rešitev (I11E49)
 - e) Spoštljivost uporabnika (I9E72)
 - f) Upoštevanje kontekst uporabnika (I9E71)
 - g) Vloga pomoči (I5E82)
 - h) Zaupanje (I8E61)

Delovno okolje

- Vpliv okolja
 - Povezanost okolja in konceptov
 - a) Ne vpliva (I6E57, I8E63, I11E50)
 - b) Vpliva (I1E64, I2E78, I3E70, I4E54, I5E83, I9E73, I10E95)
 - Prepoznavanje vpliva
 - a) Celostna uporaba (I5E84)
 - b) Dovolj časa (I2E82)
 - c) Katalog predvideva uporabo (I1E65)
 - d) Možnost izobraževanja (I9E77)
 - e) Obremenjenost (I9E76)
 - f) Podpora sodelavcev (I2E83, I3E74, I9E74)
 - g) Podpora vodstva (I2E79, I9E75)
 - h) Primeren prostor (I2E81)
 - i) Slabi pogoji omejujejo (I9E78)
 - j) Vodstvo podpira koncepte (I10E96)
 - k) Zaupanje (I2E80)
 - Proaktivnost
 - a) Pomembnost proaktivnosti (I8E64)
 - Pomembnost podpore konceptov
 - a) Pomembno (I2E84, I3E72, I4E55, I5E85, I6E62, I7E58, I9E79, I10E97, I11E53)
 - Vodstvo centrov
 - a) Vodstvo socialne stroke (I9E80)
 - Okolje ali individualno
 - a) Individualna odločitev (I1E66, I2E95, I5E86, I6E58, I7E56, I8E65, I9E82, I10E99)
 - b) Vpliv okolja (I3E73, I4E56, I9E81, I10E98, I11E54)
 - Podpora okolja

- a) Dobra klima (I9E83)
- b) Dovolj časa (I2E89)
- c) Jezik socialnega dela (I2E86)
- d) Možnost izobraževanja (I1E68, I10E100)
- e) Možnost posveta (I6E61)
- f) Ne podpira (I4E57, I8E66)
- g) Literatura (I10E101)
- h) Podpora (I2E87, I3E77, I6E60, I11E51)
- i) Primeren prostor (I2E88, I3E75)
- j) Svoboda (I5E87, I6E59, I9E84, I11E52)
- k) Timsko delo (I2E91)
- l) Vodstvo podpira izobraževanje (I9E86)
- m) Vodstvo podpira koncepte (I9E85)
- n) Vrednotenje konceptov (I11E55)
- o) Zaposleni socialni delavci (I2E85)
- p) Zaposlovanje socialnih delavcev (I2E96)
- q) Zaupanje (I1E67, I2E90, I5E88, I7E57)
- Oviranje okolja
 - a) Birokracija (I4E58)
 - b) Finance (I6E64, I7E59)
 - c) Kadrovska podhranjenost (I1E71, I2E94, I3E79, I6E65, I7E60, I10E63)
 - d) Ne ovira (I8E67, I9E87, I11E56)
 - e) Odvisnost od drugih institucij (I5E89)
 - f) Pomanjkanje časa (I1E70, I3E76, I4E59, I6E63, I7E54, I9E88, I10E36)
 - g) Pritisk (I2E93)
 - h) Slabi odnosi (I9E89)
 - i) Veliko število zadev (I1E69, I2E92, I3E78, I7E55)
 - j) Zakoni (I7E53)
- Spodbujanje k uporabi
 - a. Dobra praksa (I8E68)
 - b. Dobre zgodbe (I8E69)
 - c. Dodatne zaposlitve (I1E72, I4E60, I6E66, I7E61)
 - d. Dovolj časa (I2E101, I3E81)
 - e. Interna izobraževanja o konceptih (I11E58)
 - f. Izmenjava izkušenj (I8E70)
 - g. Izobraževanje (I2E101, I5E91, I6E67, I7E62, I9E90, I10E104)
 - h. Jezik socialnega dela (I2E98)
 - i. Manj dela (I3E80)
 - j. Omogočanje nadaljnjega študija (I9E91)
 - k. Osvežitev znanja (I2E99, I5E90, I8E72, I9E70)

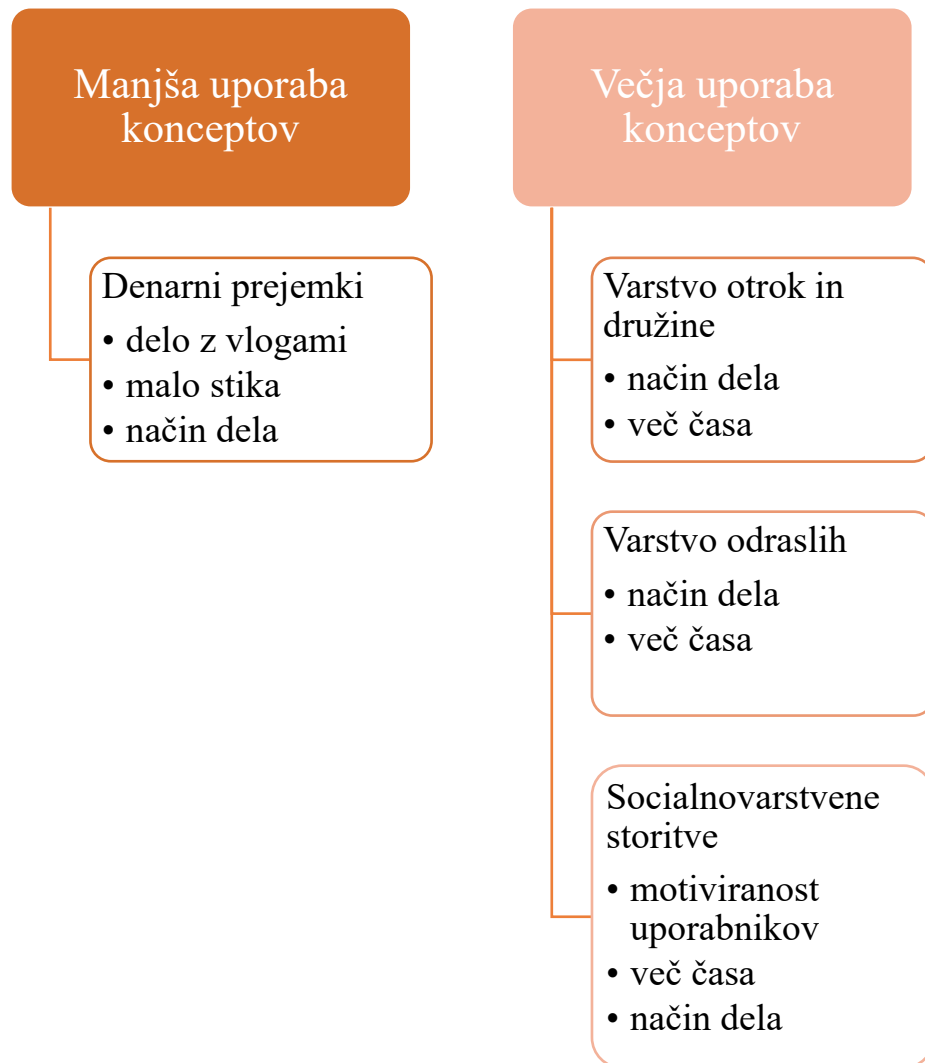
- l. Spodbuda uporabe konceptov (I8E71)
- m. Supervizija (I10E105)
- n. Pogovori o konceptih (I11E57)
- o. Vzpostavljanje timov (I2E97)
- p. Zaposlovanje socialnih delavcev (I2E96)
- q. Zunanji izvajalci (I9E92, I10E103)

Drugo

- Predlogi
 - a) Deljenje znanja (I10E79)
 - b) Sprejemni izpiti FSD (I10E88)
- Težave
 - a) Avtokratsko vodenje (I10E86)
 - b) Izgorelost (I10E103)
 - c) Poudarek birokracije (I6E37, I7E33, I10E9)
 - d) Premalo časa z uporabniki (I3E27)
 - e) Primanjkovanje sredstev (I2E100, I3E22, I5E59, I11E38)
 - f) Varovanje osebnih podatkov (I4E50)
 - g) Zapuščanje delovnih mest (I10E87)
- Koncepti
 - a) Abstraktnost (I6E22, I9E21)
 - b) Avtomatizem (I1E13, I3E46)
 - c) Ponotranjenost (I1E12, I2E25)
 - d) Varnost (I3E51)
 - e) Sledenje spremembam družbe (I6E48)
 - f) Težave pri poimenovanju (I2E32, I4E17, I5E18, I6E15, I10E16, I11E10)
- Koncept delovnega odnosa
 - a) Boljše sodelovanje ob ukrepih (I1E63)
 - b) Lažje sodelovanje (I1E61)
 - c) Vračanje uporabnikov (I1E62)
 - d) Okvir za delo (I9E43)
- Izobraževanje
 - a) suverenost (I3E52)
 - b) konstantno izobraževanje (I2E65, I9E42)
- Pomembni dodatki
 - a) Pomembnost supervizije (I10E85)
 - b) Vzajemno učenje strok (I10E50)

8.6. Priloga 6: Odnosno kodiranje

Grafikon 8.1: Vpliv na doslednejšo uporabo konceptov na različnih področjih dela



Grafikon 8.2: Povezava med delovnim okoljem in manjšo uporabo konceptov



Grafikon 8.3: Povezava med delovnim okoljem in večjo uporabo konceptov

