

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

EVA LAJH

DRUŽINE S ŠTEVILNIMI IZZIVI – Z GLASOVI DRUŽIN
DO USTREZNE PODPORE IN POMOČI S STRANI
CENTRA ZA SOCIALNO DELO

MAGISTRSKO DELO

LJUBLJANA, 2024

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

EVA LAJH

DRUŽINE S ŠTEVILNIMI IZZIVI – Z GLASOVI DRUŽIN
DO USTREZNE PODPORE IN POMOČI S STRANI
CENTRA ZA SOCIALNO DELO

MAGISTRSKO DELO

MENTORICA: izr. prof. dr. Nina Mešl

LJUBLJANA, 2024

ZAHVALA

Zahvalila bi se vsem sodelujočim v raziskavi ter strokovnim delavkam, zaposlenim na Centru za socialno delo Spodnje Podravje, ki so mi pomagale pri iskanju sogovornic.

Zahvaljujem se tudi mentorici doc. dr. Nini Mešl za vso strokovno pomoč, podporo in odzivnost.

Zahvalila bi se še svoji družini, prijateljicam in partnerju, ki so mi ves čas stali ob strani in mi nudili vso potrebno podporo ter mi namenili spodbudne besede, ko sem jih najbolj potrebovala.

Hvala Vsem, ki ste verjeli vame, da mi bo uspelo!

*Življenje se nikoli ne ustavi, a mi se lahko.
Osredotočimo se nase, globoko vdihnemo,
si nabereemo novih moči
ter na svet pogledamo z drugačnimi očmi.*

Timea Varga

PODATKI O MAGISTRSKEM DELU

Ime in priimek: Eva Lajh

Naslov: Družine s številnimi izzivi – z glasovi družin do ustrezne podpore in pomoči s strani centra za socialno delo

Mentorica: doc. dr. Nina Mešl

Kraj: Ljubljana

Leto: 2024

Število strani: 260

Število prilog: 19

POVZETEK MAGISTRSKGA DELA

Skozi študij in opravljanje prakse, sem se večkrat srečala z družinami, ki se v svojem življenju srečujejo s številnimi izzivi in so vključeni v storitev na centru za socialno delo, pomoč družini za dom. V okviru moje magistrske naloge, me je zanimalo predvsem, kako se pri pomoči družinam s številnimi izzivi, s strani centra za socialno upošteva glas družin pri načrtovanju ustrezne podpore in pomoči.

V teoretičnem delu, sem na začetku opredelila življenjski svet družin s številnimi izzivi, besedo pa sem namenila tudi ustreznosti poimenovanja družin s številnimi izzivi. Nato sem predstavila procese podpore in pomoči, ki so družinam s številnimi izzivi namenjene in sodelovalne pristope dela z družinami s številnimi izzivi. Osredotočila sem se tudi na izzive, ki se pojavljajo pri socialnem delu z družinami s številnimi izzivi, tako pri družinah kot tudi pri socialnih delavkah. Nekaj besed sem namenila tudi delovanju in organizaciji centra za delo, podpori, ki jo družine s številnimi izzivi prejema s strani ostalih organizacij in vključevanju laičnih izvajalk pomoči. Na koncu teoretičnega dela pa sem na kratko predstavila še inovacije in mikroinovacije v socialnem delu ter projekt LINK.

Za namen magistrske naloge sem izvedla raziskavo, kjer sem opravila pogovore z bivšimi uporabnicami storitve centra za socialno delo, pomoč družini za dom. Z vsako uporabnico sem imela dve srečanja. Na prvem srečanju sem uporabnici na kratko predstavila namen raziskave ter ji zastavila vprašanja, na drugem srečanju pa sem uporabnici predstavila njene odgovore s prvega srečanja, jo povabila, da jih lahko dopolni, spremni. Zastavila sem še tudi nekaj dodatnih vprašanj za poglobitev razumevanja s prvega intervjuja. Skozi raziskavo sem dobila vpogled v to, kako so bile uporabnice zadovoljne s pomočjo, ki so jo prejele s strani centra za socialno

delo oziroma s strani ostalih strokovnih delavk, s katerimi so sodelovale v procesu podpore in pomoči. Uporabnicam je bilo v procesih podpore in pomoči pomembno, da je bil s strani socialnih delavk slišan in upoštevan njihov glas, obenem pa sem spoznala, da so uporabnice lažje izrazile svoje mnenje, želje in predloge v sodelovanju, ko so bile s sodelovanjem s socialno delavko zadovoljne. V raziskavi so uporabnice poročale o tem, da so na centru za socialno delo večinoma sodelovale le z eno strokovno delavko, ki jim je pomoč nudila na več področjih, tudi na tistih, kjer ne opravlja dela, so pa uporabnice izven centra za socialno delo sodelovale z najrazličnejšimi organizacijami (z društvom Ars Vitae, s šolo, z vrtcem, z zdravstvenimi domovi itd.).

Uporabnicam je pri sodelovanju bilo v veliko pomoč to, da jim je bila socialna delavka vedno na voljo, da jih je v procesu sodelovanja poslušala, je delovala umirjeno, bila do uporabnic prijazna in razumevajoča. Ravno tako pa je bilo uporabnicam pomembno, da so se v odnosu s socialno delavko počutile dovolj varno, da so delile tudi svoje želje, mnenje in pričakovanja. Nekaterim uporabnicam niso bili v podporo v procesu sodelovanja obiski na domu, saj so imele občutek, da jih socialne delavke preveč nadzirajo, ravno tako pa so uporabnice poročale o tem, da jim v sodelovanju ni bilo všeč, da je socialna delavka otroke silila na stike v okolje, kjer se po mnenju uporabnic otroci niso počutili najbolj varno ter da o sodelovanju otrok s socialnimi delavkami, uporabnice niso bile obveščene.

KLJUČNE BESEDE: *družine s številnimi izzivi, socialno delo, sodelovalni pristopi dela, delovanje centra za socialno delo, inovacije v socialnem delu, LINK, glas družin.*

MASTER'S THESIS DATA

Title: Families facing multiple challenges - using families' voices to get the appropriate support and help from the social work centre

ABSTRACT OF MASTER'S THESIS

During my studies and practice, I have met many times with families who face multiple challenges in their lives and are involved in the service at the centre for social work, family assistance for the home. As part of my master's thesis, I was mainly interested in how, when helping families with many challenges, the centre for social work takes into account the voice of families when planning appropriate support and assistance.

In the theoretical part, I initially defined the life world of families with multiple challenges, and I also addressed the appropriateness of naming families with multiple challenges. Then I presented the processes of support and assistance intended for families with multiple challenges and collaborative approaches of working with families with these challenges. I also focused on the challenges that arise in social work with families with multiple challenges, both for families and for social workers. I also dedicated a few words to the operation and organization of the centre for social work, the support that families with multiple challenges receive from other organizations and the involvement of lay aid providers. At the end of the theoretical part, I briefly presented innovations and micro-innovations in social work and the LINK project.

For the purpose of my master's thesis, I conducted research where I carried out conversations with former users of the centre for social work services, family assistance for the home. I had two meetings with each user. At the first meeting, I briefly presented the purpose of the research to the user and asked her questions, and at the second meeting, I presented the user with her answers from the first meeting, and invited her to complete and change them. I also asked a few additional questions to deepen my understanding from the first interview. Through the research, I gained an insight into how the users were satisfied with the help they received from the centre for social work, or from the other professional workers with whom they collaborated in the process of support and assistance. In the processes of support and assistance, it was important for the users that their voice was heard and taken into account by the social workers, and at the same time, I realized that the users expressed their opinions, wishes and suggestions more easily when they were satisfied with cooperating with the social worker. In the research, the users

reported that they mostly worked with only one professional worker at the centre for social work, who provided them with help in several areas, even in those where she does not work, while the users outside the centre for social work worked together with various organizations (with the Ars Vitae Society, schools, kindergartens, medical centers, etc.).

The fact that the social worker was always available to them, that she listened to them during the cooperation process, that she acted calmly, was friendly and understanding towards the users, was of great help to the users in their cooperation. It was also important for the users to feel safe enough in their relationship with the social worker to share their wishes, opinions and expectations. For some users, home visits were not helpful in the process of cooperation, as they had the feeling that the social workers were controlling them too much, and the users also reported that they did not like the fact that the social worker forced the children to have contacts in the environment where, in her opinion, the children did not feel the safest, and that the users were not informed about the children's cooperation with social workers.

KEY WORDS: *families with multiple challenges, social work, collaborative work approaches, operation of the centre for social work, innovations in social work, LINK project, taking into account the voice of families.*

PREDGOVOR

Skozi študij socialnega dela sem dobila številna uporabna znanja, ki sem jih lahko že preizkusila v praksi socialnega dela, predvsem pri opravljanju obvezne študijske prakse. Pridobljeno znanje mi bo nedvomno koristilo pri samostojnem opravljanju dela. Dobila sem tudi veliko znanja o socialnem delu z družinami. V letošnjem šolskem letu mi je bilo ponujeno sodelovanje v projektu LINK – mreža za učenje in inovacije. Fakulteta za socialno delo, skupaj s Centrom za socialno delo Spodnje Podravje, enoto Ptuj, razvija inovativne prakse, ki bodo pripomogle k bolj kakovostni podpori družinam s številnimi izzivi, ki so jih skušali v čim večji meri vključiti v projekt (Slovenska raziskovalna skupina projekta LINK, 2023).

Ker me delo na področju družine zelo zanima, obenem pa sem v letošnjem šolskem letu opravljala tudi prakso na centru za socialno delo, na področju storitve pomoč družini za dom, sem se odločila za sodelovanje v projektu. Moja naloga je bila, da sem opravila intervjuje z nekdanjimi uporabniki storitev, smernice za intervjuje pa so bile oblikovane v sklopu projekta. Odločila sem se, da se na podlagi vprašanj, ki sem jih zastavljala uporabnikom, v svoji zaključni nalogi osredotočim predvsem na vidik upoštevanja glasu družin pri načrtovanju ustrezne podpore in pomoči s strani centra za socialno delo.

Sodelovanje v projektu mi je bilo zelo dragoceno, saj sem dobila veliko koristnih informacij s strani uporabnikov. Obenem sem spoznala tudi, kako pomembno je ustvarjanje varnega prostora pri pogovorih, saj uporabnik, ko ima občutek varnosti, podeli več informacij, tako dobrih kot tudi manj dobrih. Skozi opravljanje intervjujev sem dobila veliko znanja tudi o vodenju pogovorov z uporabniki in še dodatno dobila vpogled v to, kako je pri načrtovanju podpore in pomoči željeno, da se ustvari prostor, kjer je slišan glas uporabnikov. Med samim pisanjem naloge pa sem poglobila še svoje znanje o družinah s številnimi izzivi.

V nalogi sem se odločila za poimenovanje avtorjev Mela in Alarcãa (2011), družine s številnimi izzivi, saj je v praksi socialnega dela to najpogosteje uporabljeno poimenovanje. Skozi nalogo sem uporabljala žensko poimenovanje za socialne in strokovne delavke, vendarenako velja tudi za moške oblike poimenovanja.

KAZALO

PREDGOVOR.....	5
KAZALO.....	6
1 TEORETIČNI UVOD.....	10
1.1 OPREDELITEV ŽIVLJENJSKEGA SVETA DRUŽIN S ŠTEVILNIMI IZZIVI..	10
1.1.1 USTREZNOST POIMENOVANJA DRUŽIN S ŠTEVILNIMI IZZIVI.....	14
1.2 PROCESI PODPORE IN POMOČI, KI SO NAMENJENI DRUŽINAM S ŠTEVILNIMI IZZIVI.....	15
1.2.1 SOCIALNO VARSTVENA STORITEV POMOČ DRUŽINI ZA DOM	17
1.2.2 OBISKI NA DOMU	20
1.2.3 POMOČ DRUŽINAM V SKUPNOSTI.....	21
1.3 SODELOVALNI PRISTOPI DELA Z DRUŽINAMI S ŠTEVILNIMI IZZIVI	22
1.3.1 NA ODNOSU UTEMELJENO SOCIALNO DELO	22
1.3.2 K REŠITVI USMERJENO SOCIALNO DELO.....	24
1.3.3 SODELOVALNI PRISTOPI IN VNAŠANJE VIZIJE V PROCES PODPORE IN POMOČI.....	26
1.3.4 UPOŠTEVANJE GLASU DRUŽIN PRI NAČRTOVANJU PODPORE IN POMOČI.....	27
1.4 IZZIVI PRI SOCIALNEM DELU Z DRUŽINAMI S ŠTEVILNIMI IZZIVI	28
1.4.1 IZZIVI SOCIALNIH DELAVK.....	28
1.4.2 IZZIVI DRUŽIN.....	30
1.5 DELOVANJE IN ORGANIZACIJA CENTRA ZA SOCIALNO DELO	31
1.5.1 DELOVNA PODROČJA CENTRA ZA SOCIALNO DELO	32
1.6 PODPORA, KI JO DRUŽINE S ŠTEVILNIMI IZZIVI PREJEMAJO S STRANI OSTALIH ORGANIZACIJ	33
1.6.1 PROGRAMI MINISTRSTVA ZA DELO, DRUŽINO, SOCIALNE ZADEVE IN ENAKE MOŽNOSTI	33

1.6.2 PROGRAM KREPITEV DRUŽINE.....	34
1.6.3 SODELOVANJE S ŠOLO	35
1.7 VKLJUČEVANJE LAIČNIH IZVAJALK POMOČI V PROCES PODPORE IN POMOČI DRUŽINAM S ŠTEVILNIMI IZZIVI	36
1.8 INOVACIJE IN MIKROINOVACIJE V SOCIALNEM DELU	38
1.8.1 KAJ SO INOVACIJE?	38
1.8.2 POVEZAVA INOVACIJ S SOCIALNIM DELOM.....	39
1.9 PROJEKT LINK.....	40
2 PROBLEM	41
3 METODOLOGIJA	42
3.1 VRSTA RAZISKAVE.....	42
3.2 MERSKI INSTRUMENT ALI VIRI PODATKOV.....	42
3.3 OPREDELITEV ENOT RAZISKOVANJA	42
3.4 ZBIRANJE PODATKOV	43
3.5 OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV	44
4 REZULTATI	45
4.1 SODELOVANJE S CENTROM ZA SOCIALNO DELO	45
4.1.1 ZAČETEK SODELOVANJA S CENTROM ZA SOCIALNO DELO	45
4.1.2 DELO SOCIALNIH DELAVK V PROCESU PODPORE IN POMOČI.....	47
4.1.3 OBLIKE POMOČI V PROCESU SODELOVANJA IN POMEMBNI ELEMENTI DELOVNEGA ODNOSA	51
4.1.4 LASTNOSTI SOCIALNIH DELAVK IN ODNOSI UPORABNICE S SOCIALNO DELAVKO V PROCESU PODPORE IN POMOČI	52
4.1.5 SREČANJA NA CENTRU ZA SOCIALNO DELO	53
4.1.6 OBISKI NA DOMU	55
4.1.7 IZKUŠNJE SODELOVANJA UPORABNICE V PROCESU PODPORE IN POMOČI.....	56

4.1.8 ŽELJE UPORABNIC	57
4.2 SODELOVANJE IZVEN CENTRA ZA SOCIALNO DELO	58
4.2.1 SODELOVANJE V DELAVNICAH ZA DRUŽINE S ŠTEVILNIMI IZZIVI	58
4.2.2 SODELOVANJE S SODIŠČEM	59
4.2.3 SODELOVANJE S ŠOLO IN Z VRTCEM	60
4.2.4 SODELOVANJE Z ZDRAVSTVENIMI DELAVCI	61
4.2.5 SODELOVANJE Z DRUGIMI ORGANIZACIJAMI IZVEN CENTRA ZA SOCIALNO DELO	62
4.3 LAIČNA POMOČ NA DOMU	62
4.3.1 DELO LAIČNIH DELAVK	63
4.3.2 IZKUŠNJE SODELOVANJA UPORABNICE Z LAIČNO DELAVKO IN POMEN NJENE VKLJUČENOSTI V DRUŽINO	64
4.4 SODELOVANJE UPORABNICE V PROCESU PODPORE IN POMOČI	65
4.4.1 VLOGA UPORABNICE V PROCESU PODPORE IN POMOČI	65
4.4.2 SPREMEMBE PRI UPORABNICI IN V NJENI DRUŽINI	66
4.4.3 OBČUTKI IN POTREBE UPORABNICE V PROCESU PODPORE IN POMOČI	67
5 RAZPRAVA	69
5.1 SODELOVANJE S CENTROM ZA SOCIALNO DELO	69
5.1.1 OBISKI NA DOMU	69
5.1.2 DELO SOCIALNIH DELAVK	71
5.1.3 SODELOVANJE IN IZKUŠNJE UPORABNIC V PROCESU SODELOVANJA ...	71
5.2 SODELOVANJE IZVEN CENTRA ZA SOCIALNO DELO	73
5.3 LAIČNA POMOČ NA DOMU	75
5.4 INOVACIJE IN SOCIALNO DELO	76
5.5 KRITIČNO OVREDNOTENJE UPORABLJENE METODOLOGIJE	78
6 SKLEPI	79

7 PREDLOGI.....	84
8 VIRI IN LITERATURA.....	86
9 PRILOGE.....	94
9.1 SMERNICE ZA INTERVJU.....	94
9.2 PRIMER SOGLASJA ZA SODELOVANJE.....	95
9.3 ODPRTO KODIRANJE.....	97
9.3.1 ODPRTO KODIRANJE TRANSKRIPTA A	97
9.3.2 ODPRTO KODIRANJE TRANSKRIPTA B.....	107
9.3.3 ODPRTO KODIRANJE TRANSKRIPTA C.....	118
9.3.4 ODPRTO KODIRANJE TRANSKRIPTA D	131
9.3.5 ODPRTO KODIRANJE TRANSKRIPTA E.....	139
9.3.6 ODPRTO KODIRANJE TRANSKRIPTA F	147
9.3.7 ODPRTO KODIRANJE TRANSKRIPTA G	156
9.3.8 ODPRTO KODIRANJE TRANSKRIPTA H	168
9.3.9 ODPRTO KODIRANJE TRANSKRIPTA I	173
9.3.10 ODPRTO KODIRANJE TRANSKRIPTA J.....	181
9.3.11 ODPRTO KODIRANJE TRANSKRIPTA K	188
9.3.12 ODPRTO KODIRANJE TRANSKRIPTA L.....	197
9.3.13 ODPRTO KODIRANJE TRANSKRIPTA M.....	204
9.3.14 ODPRTO KODIRANJE TRANSKRIPTA N	214
9.3.15 ODPRTO KODIRANJE TRANSKRIPTA O	220
9.3.16 ODPRTO KODIRANJE TRANSKRIPTA P	228
9.4 OSNO KODIRANJE	236

1 TEORETIČNI UVOD

1.1 OPREDELITEV ŽIVLJENJSKEGA SVETA DRUŽIN S ŠTEVILNIMI IZZIVI

Na Fakulteti za socialno delo in v praksi socialnega dela se za družine, za katere ni značilna le posamezna lastnost, ampak se srečujejo s kompleksnimi številnimi izzivi, ki učinkujejo na nedoločeno število družinskih članov (Matos in Sousa, 2004, str. 66), najpogosteje uporablja izraz družine s številnimi izzivi. Vendar so različni avtorji predlagali različna pojmovanja teh družin. Raznolika pojmovanja družin s številnimi izzivi bom predstavila v naslednjem poglavju, za začetek pa bom za lažje razumevanje na kratko predstavila življenjski svet družin in kompleksne okoliščine, v katerih živijo.

Melo in Alarcão (2011, str. 400–401) družine s številnimi izzivi opredeljujeta kot družine, ki se v svojem vsakdanjem življenju srečujejo s številnimi tako notranjimi kot zunanji stresorji, največkrat povezanimi s težkimi življenjskimi pogoji družine. Ti težki življenjski pogoji povzročajo preobremenitev in destabilizacijo družine, obenem pa te družine nimajo zadovoljenih osnovnih življenjskih potreb. Družine so nenehno postavljene pred različne izzive, ki so povezani z iskanjem zaposlitve, nizkimi dohodki za preživetje, bremenom povezanim z boleznijo, odvisnostjo, zlorabo itd. Družinam s številnimi izzivi je največkrat skupno tudi soočanje z revščino.

V projektu Pomoč družinam v skupnosti: soustvarjanje želenih sprememb za zmanjševanje socialne izključenosti in krepitev zdravja sta Mešl in Kodele (2016, str. 43), skupaj s sodelavkami, ugotovila nekatere skupne značilnosti življenjskih okoliščin družin s številnimi izzivi. Zraven kompleksnih psihosocialnih problemov, je bila vsem družinam, kot omenjeno že zgoraj, skupna revščina, pogosto pa sta se pojavljali tudi finančna in stanovanjska stiska. Družine so se ravno tako pogosto soočale še z zdravstvenimi težavami, nasiljem v družini, s težavami z odvisnostjo oziroma zlorabo alkohola, z bremen iz preteklosti, nekateri družinski člani so bili nagnjeni k samomorilnosti oziroma se je družina že soočila z izkušnjo samomora v družini. Razlogi, da se družine s številnimi izzivi znajdejo v hudi finančni in stanovanjski stiski, so različni, in sicer so lahko bodisi brezposelnost, dolgovi, bodisi pa so ti razlogi povezani s spremembami v družinskih okoliščinah (enostarševske družine, odhod ali smrt enega starša).

Ravno tako je bilo v projektu Pomoč družinam v skupnosti: soustvarjanje zelenih sprememb za zmanjševanje socialne izključenosti in krepitev zdravja ugotovljeno, da je pogosto staršem, ki prihajajo iz družin s številnimi izzivi, skupno to, da so bili večinoma brezposelni ali so imeli nizke prihodke, nekateri izmed staršev pa so imeli iz različnih razlogov težave pri koriščenju pravic iz javnih sredstev (Kodele in Mešl, 2016, str. 43).

V družinah s številnimi izzivi je nasilje pogost pojav, kot že zgoraj omenjeno. Nasilje v družini se opredeljuje kot družbeni problem, saj v veliki meri ogroža temeljne človekove pravice. O nasilju v družini govorimo, ko se v odnosu zlorablja neenakomerna razporeditev moči proti drugi osebi. Nasilje v družini je opredeljeno kot vsako psihično, fizično, ekonomsko ali spolno nasilje, ali pa se pojavi zanemarjanje družinskega člana (Knežević Hočevnar, 2015, str. 30). Nasilje se zaradi nenehnih pritiskov s strani družbe in zaradi številnih še ostalih prisotnih težav povečuje in postaja v družini vedno pogostejše in hujše. Največkrat se nasilje pojavlja v več oblikah hkrati (Filipčič, 2002, str. 87).

Mešl in Kodele (2016, str. 44) sta kot skupno značilnost življenjskih okoliščin družin s številnimi izzivi izpostavila tudi, da družina prejema pomoč različnih strokovnjakov, ki sodelujejo z družino le na enem področju. O razpršenosti pomoči bom več pisala v poglavju 1.4.2 (Izzivi pri socialnem delu z družinami s številnimi izzivi – izzivi družin). Razpršenost pomoči lahko za družinske člane predstavlja še dodatno stisko, saj je pomoč preveč razdrobljena, obenem pa se lahko zgodi, da se družina čuti preobremenjena z raznoliko pomočjo, zato se dogaja, da ni željenih sprememb, saj je strokovna delavka usmerjena le na tisto področje dela, preko katerega je vzpostavila sodelovanje z družino. Eden izmed izzivov družin je lahko povezan z izvorom družine iz drugačnega socialno-kulturnega okolja, kar lahko povzroči težave pri razumevanju slovenskega jezika, učne težave otrok v šoli, težje vključevanje v družbo itd. Kompleksnost problemov v družini je pogosto tudi razlog za šibko socialno mrežo družine, slabše družinske odnose ter za preobremenjenost družinskih članov (Čacinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 128–130).

Družine s številnimi izzivi se srečujejo s številnimi stresorji, obvladovanje stresa in stresnih situacij pa od družin zahteva veliko mero prilagodljivosti. Tiste družine, ki znajo oziroma zmorejo smiselno usmeriti svoje obrambne sposobnosti in razporediti svoje moči, so navadno močnejše (Tomori, 1994, str. 132–133). Življenjske okoliščine družin s številnimi izzivi še dodatno pripomorejo k raznovrstnim krizam, družinski člani pa se ves čas trudijo, da se

prilagodijo okolju. Pri tem se velikokrat zgodi, da niso ustrezno podprti oziroma ne prejemajo ustreznih virov, ki bi jim pomagali pri spoprijemanju z izzivi. Nenehno prizadevanje za preživetje povzroči preobremenjenost in destabilizacijo družine, družinskim članom pa obenem primanjkuje priložnosti, potrebnega časa in podpore za učenje, razvoj in krepitev spretnosti in znanja (Sharlin in Shamaï, 2000; Melo in Alarcão, 2011, 2013; Madsen, 2014). Zgodbe, ki v takšnih družinah prevladujejo, so pogosto povezane z neuspehom, največkrat pa se prenašajo iz generacije v generacijo (Madsen, 2007). Mešl in Ilešič Toš (2020, str. 117) navajata, da je eno izmed temeljnih vprašanj za socialno delo, kako se lahko prekine transgeneracijski prenos identitete družine s številnimi izzivi in se z družinami začne soustvarjati novo zgodbo.

Mešl (2013, str. 375) meni, da družinski sistemi prepričanj še vedno v veliki meri vplivajo na odzive posameznika in družine na krizne situacije, kar bi lahko pripomoglo k temu, da se identiteta družin s številnimi izzivi prenaša iz generacije v generacijo. Če na primer v družini velja prepričanje, da se ni vredno truditi za določene stvari, ker je vse na svetu slabo, se bodo družinski člani v vsakdanjem življenju vedli v skladu s temi prepričanji. Če pa na primer v družini prevladuje prepričanje, da na svetu ni nič tako groznega, da bi bilo nerešljivo, se bodo družinski člani v stresnih situacijah vedli veliko bolj optimistično in na oviro gledali kot na izziv, ki jih bo še dodatno okrepil in naredil močnejše.

Kot so ugotovili Tausendfreund, Knot-Dickscheit, Schulze, Knorth in Grietens (2016, str. 8), je družinam s številnimi izzivi v vsakdanjem življenju skupno srečevanje s kombinacijami najrazličnejših težav, podobno pa sta ugotovila tudi Matos in Sousa (2004, str. 72) med razvrščanjem težav družin s številnimi izzivi v sedem kategorij. Družine s številnimi izzivi se soočajo z izzivi na področju zaposlitve, financ, upravljanja z denarjem, zdravja, stanovanjske problematike, izobraževanja, odnosov znotraj družine in socialnih odnosov.

Številni avtorji, Rapuš Pavel, Turnšek, Poljšak Škraban in drugi, pri družinah s številnimi izzivi v ospredje postavljajo tudi pojav ranljivosti. Pojav ranljivosti je sestavljen iz izkušnje nesigurnosti in nestabilnosti položaja, preživetja in pravic, s katerimi se družina srečuje v vsakdanjem življenju. Posledica pomanjkanja vpliva posameznika oziroma družine na življenje se kaže tako, da je družina ranljivejša, obenem pa tudi slabše opremljena in manj prožna, da bi se lahko v vsakdanjih situacijah počutila varno. Z občutkom varnosti bi dobila moč vpliva na situacije, v katerih se znajde. Ranljivost družine se neposredno zrcali v revščini, v možnostih za kakovostno življenje otrok in mladostnikov ter v vsakdanjem življenju. Številnim težavam,

s katerimi se družina sooča, se pridružujejo še težave v vzgoji otrok, med najbolj pereči težavi pa spadata materialno in stanovanjsko področje, ki predstavljata osnovo za življenje. Pogosto so prisotne tudi zdravstvene in odnosne težave. Posebnost družin s številnimi izzivi je, da se soočajo s težavami, ki so večdimenzionalne in prepletene, zato se je pri delu z njimi težko osredotočiti zgolj na posamezno težavo in obravnavati težave izolirano. Obenem je pomembno poudariti, da tako, kot je fenomen ranljivosti v sodobni družbi raznolik, so si tudi družine s številnimi izzivi v realnosti precej različne (Rapuš Pavel idr., 2017, str. 53).

Z družinami s številnimi izzivi se po svetu, v sklopu različnih projektov, ukvarjajo različni raziskovalci. Tako so na primer strokovnjaki v sklopu projekta z naslovom *Vulnerability of families with children: Major risks, future challenges and policy recommendation* (Mynarska idr., 2015) ugotavljali, katere vrste družin z otroki so še posebej ranljive in zakaj. Razpravljali so tudi o tem, na kakšen način bi razvoj družbe v prihodnosti vplival na te družine in kateri ukrepi politike bi v prihodnosti bili ključni za preprečevanje reprodukcije družin s številnimi izzivi (Mynarska idr., 2015).

Kot sem že zgoraj omenila, je pojav ranljivosti sestavljen iz izkušnje nesigurnosti in nestabilnosti položaja (Rapuš Pavel idr., 2017, str. 53), vendar so v sklopu zgoraj omenjenega projekta izvajalci ranljivost opredelili kot doživljanje ali tveganje revščine in socialne izključenosti. V številnih raziskavah so opredelili različne koncepte in razsežnosti ranljivosti, saj se izraz nanaša na več dimenzij. Izraz ranljivosti se nanaša na ekonomske težave, socialno izključenost, pomanjkanje socialne podpore, stigmatizacijo, zdravstvene težave in nasilje. Ko govorimo o ekonomskih težavah, govorimo o težavah, ki so povezane s pomanjkanjem finančnih sredstev, z nizkim življenjskim standardom, s stanovanjsko problematiko itd., vse te stvari pa lahko posledično vodijo do omejenega dostopa do trgovin, šol, zdravstvenih storitev, družina pa se zaradi omejenega dostopa sooča s socialno izključenostjo. Velik problem je ravno tako pomanjkanje socialne podpore, saj družina, ki se sooča s številnimi izzivi, nima nikogar, na koga bi se lahko obrnila v primeru težav. Težava je predvsem v pomanjkanju praktične in čustvene pomoči, tako s strani ostalih družinskih članov kot tudi drugih pomembnih oseb v njihovem življenju. Pogosto se soočajo tudi z raznimi predsodki in so stigmatizirane, nenehen stres in številne težave pa vodijo tudi k zdravstvenim težavam, ki so predvsem posledica slabega duševnega in telesnega zdravja (Mynarska idr., 2015).

1.1.1 USTREZNOST POIMENOVANJA DRUŽIN S ŠTEVILNIMI IZZIVI

V praksi socialnega dela v Sloveniji je najpogosteje uporabljeno pojmovanje avtorjev Mela in Alarcãa (2011), družine s številnimi izzivi. So pa različni avtorji predlagali različna pojmovanja, s katerimi naslavljajo družine v podobnih življenjskih okoliščinah. Ta poimenovanja družin bom predstavila v tem podpoglavju.

Sharlin in Shamaï (2000) sta uporabila izraz ranljive družine (v angleščini: vulnerable families), kasneje so ta izraz uporabljali še Kobolt, Sting in Turnšek (2016). Ta izraz sta ravno tako uporabila avtorja Bauer in Wieszorek (2016, str. 12), uporabljen termin pa sta pojasnila kot nanašajočega se predvsem na bivanjsko situacijo družine, ki družini povzročajo stisko, kar privede do terjanja družbeno odgovorne in strokovno utemeljene podpore. Tausendfreund, Knot-Dickscheit, Schulze, Knorth in Grietens (2015) so uporabljali izraz families in multi-problem situations, kar bi v slovenščino lahko prevedli kot družine v številnih problemskih okoliščinah. Ostali izrazi, ki se ravno tako uporabljajo, so še družine, ki se srečujejo s številnimi stresi (Madsen, 2007) in družine, ki se srečujejo s številnimi problemi (Walsh, 2006; Mešl in Kodele, 2016, str. 13).

Avtorja Bauer in Wieszorek (2016, str. 12) opozorita na to, da ima poimenovanje družin kot ranljivih posledice za razumevanje strokovnih posegov, ki morajo biti prilagojeni tveganosti življenjskih razmer družine. Ravno tako morajo biti posegi v družino prilagojeni tveganosti življenjskih razmeram družine, pri čemer je nujno upoštevanje družinske raznolikosti, njihove individualne posebnosti in virov moči. Uporaba pojma ranljive družine se opira na razmislek o posameznem primeru družine ter implicitna normativna pričakovanja.

Izraz ranljive družine sta uporabila tudi Bouwkamp R. in Bouwkamp S. (2014, str. 297). Ranljive družine sta opredelila kot tiste, kjer se pojavlja največ vzorcev nekonstruktivnih interakcij med starši in otroki, obenem pa sta navedla, da je v takšno družino vključenih največ strokovnih delavk in strokovnih služb. Ghesquire (1993, v Bouwkamp in Bouwkamp, 2014, str. 297) ranljivo družino opredeljuje kot družino, ki se sooča s trajnim skupkom družbenoekonomskih in psihosocialnih problemov, strokovne delavke pa so mnenja, da je žal velikokrat tako, da družina ni najbolj naklonjena prejemanju pomoči.

Kljub številnim zgoraj naštetim izrazom pa se v praksi socialnega dela v Sloveniji najpogosteje uporablja izraz družine s številnimi izzivi. Ta izraz obenem poudarja, da družine s številnimi

izzivi niso samo problemi, s katerimi se družina sooča, ampak več kot to. Z izrazom družine s številnimi izzivi se to še posebej poudarja, ravno tako pa je pri delu z družinami s številnimi izzivi pomembno, da se osredotočamo na to, »kaj je in kaj bi lahko bilo«, ne pa na to, »česar ni in kar bi moralo biti« (Madsen, 2007, str. 4).

1.2 PROCESI PODPORE IN POMOČI, KI SO NAMENJENI DRUŽINAM S ŠTEVILNIMI IZZIVI

Ko govorimo o družinah s številnimi izzivi in njihovi povezanosti s socialnimi službami, govorimo o specifičnem pojavu. V družini se kopiči vedno več resnih težav, socialne službe pa so v večini primerov organizirane glede na področje delovanja. Družine s številnimi izzivi se v procesu podpore in pomoči večinoma srečujejo z različnimi strokovnjaki oziroma institucijami, prošnjo za podporo pa le redko izrazijo družinski člani, ampak v večini primerov prošnja za pomoč prihaja od drugih organov (politika, šola, sosedje itd.) (Matos in Sousa, 2004, str. 67).

Za učinkovito delo z družinami s številnimi izzivi je pomembno poznavanje področja socialnega dela z družinami. Socialno delo je že dolgo časa usmerjeno v delo z družinami, večina pristopov pa se je v preteklosti ukvarjala z individualno patologijo in reševanjem problemov posameznega družinskega člana. Vendar se je ta pristop skozi čas spreminjal in se sodobni pristopi večinoma osredotočajo na rast, okrevanje in delovanje, obenem pa krepijo moč in odpornost družine (Early in GlenMaye, 2000, str. 118).

Pri delu z družinami s številnimi izzivi je pomembno izhodišče soustvarjanje pomoči in podpore družini pri reševanju kompleksnih psihosocialnih problemov. Po definiciji Čačinovič Vogrinčič (2016, str. 23–24) je to osrednji predmet socialnega dela. Skozi sodelovanje skušamo z družino vzpostaviti delovni odnos, ki nam omogoča sodelovanje z družino. Delovni odnos vsebuje instrumentalno definicijo problema, soustvarjanje rešitev pa v procesu sodelovanja poteka tako, da se okrepi moč družine same. To je posebej pomembno pri delu z družinami s številnimi izzivi, saj se velikokrat počutijo nemočne in je še toliko bolj pomembno, da skozi proces sodelovanja krepimo njihovo moč. Socialno delo z družino delamo kot izvirni delovni projekt pomoči, ki ga z družino ustvarimo skozi sporazumevanje, dogovarjanje, s skupnim oblikovanjem rešitev, to pa je pomembno predvsem za to, da udeleženi v problemu postanejo udeleženi v rešitvi. Skozi sodelovanje socialne delavke skupaj z družinami ustvarjamo odprt

prostor za pogovor, kjer se člani družine povežejo, socialne delavke pa postanemo spoštljive in odgovorne zaveznice družine.

Kot sem že zgoraj omenila, je pri delu z družinami s številnimi izzivi pomemben izvirni delovni projekt pomoči, ki temelji na soustvarjanju procesa podpore in pomoči, v njem pa sodelujejo vsi družinski člani. Obenem nam izvirni delovni projekt omogoča, da skupaj z družino delujemo na več področjih, kar pripomore k preseganju razdrobljenosti pomoči, kar je tudi eden izmed ključnih problemov pri delu z družinami s številnimi izzivi. Ravno tako izvirni delovni projekt pomoči temelji na jeziku socialnega dela, ki vključuje postmoderna znanja za ravnanje, pomembna pa je tudi krepitev moči posameznika, ki je strokovnjak iz izkušenj. Vsak delovni odnos, ki se oblikuje z družinami, je različen in edinstven projekt, saj se družine medsebojno razlikujejo, razlikujejo pa se tudi njihova pričakovanja, želje in potrebe, tako družine kot njenih posameznih članov (Barle, 2016, str. 97–98).

Izvirni delovni projekti pomoči so izvirni, saj se oblikujejo vedno na novo in za vsakega posameznika oziroma družino posebej. Projekte poimenujemo delovni, saj konkretizirajo dogovorjene spremembe, naloge, delež in posameznika ter dogovore za naslednja srečanja. V ospredje je postavljeno sodelovanje in aktivnosti, ki izhajajo iz opravljenega dela v delovnem odnosu. Sodelovanje pa poimenujemo kot projekt, ker poteka v določenem času in je usmerjen k dobrim oziroma želenim izidom. V izvirnih delovnih projektih pomoči niso zapisane le konkretne naloge, ampak se vedno znova ugotavljajo minimalne spremembe v procesu napredovanja. Vključujejo naloge, kot so zbiranje instrumentalnih definicij problema vseh udeleženi v procesu, obenem pa se raziskuje razvidnost in ubesedovanje sprememb. Pomembno je, da socialna delavka predvideva, kaj se mora v družini spremeniti, da bi lahko projekt končali, le-ta pa se konča, ko se družina s številnimi izzivi lahko sama sooča z izzivi ter se razvije kompetentnost. Pri vodenju delovnega projekta je pri socialni delavki v ospredje postavljeno osebno vodenje, pomembno pa je, da sodelovanje poteka kontinuirano (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 53–55).

Izvirni delovni projekt pomoči bi moral biti po mojem razumevanju tudi eden izmed glavnih temeljev socialno varstvene storitve, pomoč družini za dom. Storitev bom podrobneje predstavila v naslednjem podpoglavju.

1.2.1 SOCIALNO VARSTVENA STORITEV POMOČ DRUŽINI ZA DOM

Kot že omenjeno, izvirni delovni projekt je in bi moral biti temeljno izhodišče pri socialno varstveni storitvi pomoč družini za dom. Za predstavitev storitve pomoč družini za dom sem se odločila, ker sem raziskavo izvajala z družinami, ki so bile vključene v to storitev na centru za socialno delo. V podpoglavju bom predstavila, kaj je namen storitve in komu je namenjena. Osredotočila se bom tudi na to, kdo lahko izvaja storitev pomoč družini za dom ter kako sodelovanje v sklopu te storitve poteka. Na koncu bom besedo namenila še pomoči, ki jo lahko s strani centra za socialno delo prejme posameznik.

Namen storitve pomoč družini za dom je strokovno svetovanje in pomoč družini pri urejanju odnosov med družinskimi člani ter pomoč pri skrbi za otroke ter usposabljanje družine za opravljanje njene vloge v vsakdanjem življenju. Storitev je namenjena posameznikom in družinam v primerih, ko socialne stiske in težave izhajajo iz neurejenih odnosov v družini in so stiske rešljive le s spremembami v družini kot celoti. Ravno tako je storitev namenjena družini, ki išče strokovno svetovanje in pomoč pri skrbi za otroka, vendar poznani vzorci vedenja in znanja družine ne zadoščajo za odpravljanje težav. Storitev pride v poštev tudi takrat, ko socialne stiske dveh ali več družinskih članov zahtevajo trajnejšo podporo in vodenje za zagotovitev normalnih pogojev za obstanek in razvoj družine. Pogoji za uporabo storitev je ocena, da so družinski člani motivirani za uresničevanje potrebnih sprememb v svojih socialnih vlogah ter sprejem dogovora o sodelovanju (Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo Centri za socialno delo; v nadaljevanju: Katalog javnih pooblastil, 2023).

Izvajalke storitve so lahko strokovne delavke, ki so po 69. členu Zakona o socialnem varstvu definirane kot delavke, ki so končale višjo ali visoko šolo, ki se izobražujejo za socialno delo in so opravile šestmesečno pripravništvo ali imajo šest mesecev delovnih izkušenj na področju socialnega varstva ter strokovni izpit za delo na področju socialnega varstva. Ravno tako so strokovne delavke tiste, ki so končale višjo ali visoko šolo psihološke ali biopsihološke smeri, pedagoške smeri in njenih specialnih disciplin, upravne, pravne, sociološke, zdravstvene smeri (smer delovna terapija) in teološke smeri z ustrežno specializacijo ter imajo opravljeno devetmesečno pripravništvo ali imajo devet mesecev delovnih izkušenj na področju socialnega varstva in opravljen strokovni izpit po tem zakonu (Zakon o socialnem varstvu, v nadaljevanju ZSV, Uradni list RS, št. 3/07 – uradno prečiščeno besedilo, 23/07 – popr., 41/07 – popr., 61/10 – ZSVarPre, 62/10 – ZUPJS, 57/12, 39/16, 52/16 – ZPPreb-1, 15/17 –

DZ, 29/17, 54/17, 21/18 – ZNOrg, 31/18 – ZOA-A, 28/19, 189/20 – ZFRO, 196/21 – ZDOsk, 82/23 in 84/23 – ZDOsk-1, 1992, čl. 69). Eden izmed pogojev za izvajanje storitev so tudi triletna izkušnje pri skupinskem delu, soizvajalke pa so lahko tudi delavke po 70. členu Zakona o socialnem varstvu (delavke, ki opravljajo posamezne socialno varstvene storitve in so končale programe izobraževanja v skladu s posebnimi predpisi ter imajo opravljeno devetmesečno pripravništvo ali imajo devet mesecev delovnih izkušenj na področju socialnega varstva in strokovni izpit) (ZSV, 1992, čl. 70).

Po katalogu Javnih pooblastil (2023) je pri izvajanju storitve pomoč družini za dom na začetku srečanja pomembno, da se z družino sklene dogovor o sodelovanju. V sklopu sklenitve dogovora o sodelovanju pogovori obsegajo 10 ur, nato pa se družina mesečno srečuje s socialno delavko po predhodno dogovorjenem terminu, srečanja pa v povprečju trajajo 90 minut. V kolikor družina srečanja potrebuje tedensko, se lahko s socialno delavko dogovorijo za takšno izvajanje, za srečanje pa je namenjenih povprečno 60 minut. Povprečni letni normativ na socialno delavko je 50 storitev (Katalog javnih pooblastil, 2023).

V sklopu socialno varstvene storitve pomoč družini za dom se socialna delavka na začetku skupaj z družino osredotoči na prepoznavanje socialnih stisk, oblikuje se strokovna ocena potreb in pričakovanj družine ter ocena možnosti, ki jih nudi družina. Nato si socialna delavka z družino izmenjuje stališča o ponujeni storitvi, določijo se uresničljivi cilji, sklene se tudi dogovor o oblikah pomoči, trajanju, sodelovanju in obveznostih udeležencev. Skupaj z družino se izdelata načrt pomoči, kjer se opredelijo področja, na katerih je potrebno delovati, določi se pogostost srečanj ter krajevno in terminsko izvajanje srečanj. Določijo se tudi prioritete in obveznosti sodelujočih v procesu podpore in pomoči. Ko je dogovor sprejet, sledi izvajanje tega. Pomembno je, da se družini nudi opora pri usposabljanju družinskih članov za njihov prispevek k obstoju, spreminjanju in razvoju družine, nuditi se mora tudi opora pri identifikaciji težav v odnosih in usmerjanju družinskih članov v reševanje konfliktov v družini in z okoljem. Skozi celoten proces se spremlja napredek, naredi se tudi evalvacija etapnih ciljev. Pri evalvaciji se osredotočamo na oceno motivacije za spremembe v celotnem delovanju družine, na spremembe, ki jih zaznava okolje, osredotočimo pa se tudi na učinke, ki jih lahko zaznamo pri posameznih družinskih članih (Katalog javnih pooblastil, 2023). Evalvacija že doseženih ciljev lahko družino motivira, da se še naprej držijo dogovora o sodelovanju in ga uresničujejo.

Pomoč družini za dom je pomembna storitev na področju socialnega varstva. Socialna delavka, ki z družinami sodeluje, se jim pridruži na domu, kjer jim strokovno svetuje, pomaga pri urejanju odnosov med družinskimi člani, pomaga jim pri skrbi za otroke in usposabljanju družine za opravljanje njene vsakdanje vloge. Storitev je ključna za družine s številnimi izzivi, kot sem že večkrat omenila, saj socialna delavka do družinske situacije pristopi celostno, družini pa pomaga tudi pri reševanju stisk, ki izhajajo iz neurejenih odnosov v družini. Ker se družina s številnimi izzivi srečuje s številnimi in kompleksnimi izzivi, je ključno trajnejšo nudenje podpore in vodenja. Pomoč družini za dom je strokovno voden proces, v katerem sodelujeta dve strokovni delavki, družinski člani, ključni in odgovorni člani družine ter druge osebe, ki živijo z obravnavano družino ali lahko kakorkoli nanjo vplivajo (Socialna pomoč družini za dom, 2024).

Prav tako imajo posamezni družinski člani, v kolikor čutijo potrebo po dodatni pomoči, možnost, da se vključijo v ostale oblike pomoči, ki so jim na voljo na centru za socialno delo. Obenem imajo posamezni družinski člani možnost, da pomoč poiščejo zunaj centra za socialno delo, a o teh oblikah pomoči bom spregovorila v enem izmed naslednjih poglavjih. Ne glede na to, kje se posameznik odloči za iskanje pomoči, je pomembno, da se upoštevajo njegove želje in zmožnosti, saj lahko v primeru, da posameznik ne želi dodatne oblike pomoči in ga v različne oblike pomoči potiskamo, pri njem povzroči še dodatno stisko, pojavi pa se lahko tudi odpor. Razdrobljenost pomoči lahko pri posamezniku povzroči občutek preobremenjenosti in zato ne prihaja do željenih sprememb (Mešl in Kodele, 2016, str. 44).

V socialnem delu se srečujemo tudi z uporabniki, ki se v storitve ne vključujejo prostovoljno, vendar je sodelovanje z njimi nujno, saj s svojim vedenjem ogrožajo bodisi sebe bodisi druge. V socialnem delu takšne uporabnike imenujemo neprostovoljne, opisujemo pa jih kot upirajoče, sovražne, nemotivirane, obenem pa pogosto ne uvidijo lastnega problema (De Jong in Kim Berg, 2001, str. 173). Pomembno je, da jih vključimo v program podpore in pomoči ter na takšen način zaščitimo ostale družinske člane, ko seveda prepoznamo, da jih posameznik s svojim vedenjem ogroža in posredujemo proti njegovi volji, saj pomoči s strani centra za socialno delo ne sprejmejo prostovoljno.

Ena izmed oblik pomoči posamezniku na centru za socialno delo je osebna pomoč, ki obsega svetovanje, urejanje in vodenje z namenom, da bi posamezniku omogočili razvijanje, dopolnjevanje, izboljševanje in ohranjanje socialnih zmožnosti in identificiranje virov v

okoljih, ki ga lahko podprejo. Pri delu se upoštevajo posameznikove potrebe, želje, sposobnosti in življenjske situacije (Osebna pomoč, 2024). V sklopu storitve osebna pomoč, pred sklenitvijo dogovora o sodelovanju, socialna delavka z uporabnikom opravi pogovore, v obsegu treh ur, ravno tako pa je pomembno, da se uporabnika pripravi na sodelovanje. Srečanja v okviru storitve osebne pomoči potekajo po predhodnih dogovorih, po vsakem ciklusu pa sledi evalvacija. Ciklus storitve osebna pomoč je sestavljen iz srečanj pred sklenitvijo dogovora o sodelovanju z uporabnikom, iz srečanj s ključnimi deležniki v okolju, nosilcev mreže stalne pomoči ter iz predstavitve sodelavk. Ob koncu sledi evalvacija, na podlagi katere je ciklus mogoče ponoviti (Katalog javnih pooblastil, 2023).

1.2.2 OBISKI NA DOMU

Pri socialnem delu z družinami s številnimi izzivi so izrednega pomena obiski na domu, ki pa so v praksi pogosto prezrti. Ferguson (2018) trdi, da obiski na domu ne vključujejo le razširitve organizacije, politik in postopkov socialnega dela v domače okolje, ampak predstavljajo samostojno področje praks in izkušenj. Gre za kompleksne interakcije in za globoko udeleženo prakso, socialna delavka pa s kreativnostjo, spretnostjo in z improvizacijo ustvari obiske na domu kot serijo prehodov od pisarne do praga hiše, kjer se pojavljajo kompleksne interakcije z uporabniki in njihovim domačim prostorom (Ferguson, 2018, str. 65).

Številni avtorji, med njimi tudi Pithouse (1998), menijo, da večina dela pri socialnem delu poteka za zaprtimi vrati, v zasebnem okolju posameznika, kljub temu da obiske na domu dojemajo kot ključno prakso socialnega dela, je bila ta oblika dela večinoma časa prezrta. Obiski na domu niso samo v domeni socialnega dela, ampak so del vsakdanjega poklicnega življenja zaposlenih v številnih drugih strokah (medicinsko osebje, strokovni poklici, ki pokrivajo potrebe v zvezi s staranjem, z zdravstvom, dostavami itd.) (Pink idr. 2015, str. 450). Ugotovljeno je bilo, da je socialno delo v družinskih domovih kompleksna dejavnost, pri kateri tako socialna delavka kot družinski člani sprejemajo različne strategije pri poskusih doseganja zastavljenih ciljev. Se pa je obenem pomembno zavedati, da se je za razumevanje obiskov na domu potrebno opreti na teorijo, kaj je dom in v kolikšni meri je tisto, kar počnejo in doživljajo socialne delavke na obiskih na domu, odvisno od njihove lastne ustvarjalnosti oziroma od organizacije socialnega dela (Ferguson, 2018, str. 68).

Za delo na domu morajo socialne delavke upoštevati številne postopke in smernice, iz raziskav pa je možno razbrati, da jim je v breme predvsem administracija, ki je potrebna za vzdrževanje podrobnih evidenc primerov, kar pa lahko omeji pogostost obiskov družin na domu in obenem tudi čas, ki ga ima socialna delavka na voljo za vzpostavljanje odnosov z družinskimi člani na njihovem domu (Ferguson, 2014). Ker ni nekega predpisanega načrta za obiske na domu, morajo socialne delavke ustvariti lastno prakso, kar pa od njih zahteva, da delujejo bolj na podlagi znanja, spretnosti, intuicije in poguma, kot na podlagi birokratskih pravil. Vsaka socialna delavka si o obiskih na domu ustvari svojo lastno prakso (Ferguson, 2018, str. 68). Zavedati se moramo, da noben obisk na domu ni enak drugemu. Socialne delavke le redko vstopijo v domove, kjer bi bili pogoji za opravljanje dela idealni, le peščica družin, katere so bile vključene v raziskavo, ki jo je izvedel Ferguson (2018), pa je bila na obisk socialne delavke pripravljena in je za njo dom uredila. V domovih družin je delovna izkušnja družinskega življenja veliko bolj živa, otroci in odrasli medsebojno komunicirajo, se igrajo, prepirajo itd. Ob obisku socialne delavke na domu pa so prisotni tudi drugi moteči dejavniki (Ferguson, 2018, str. 71). Prav zaradi takšnega uvida v potek družinskega življenja dobijo socialne delavke podrobne informacije o družini, ki jim pomagajo pri oblikovanju širše slike življenjskega konteksta družine ter družinskega stanja (Trevithick, 2012). Zgodi se lahko, da ob obisku na domu naletijo na kaos, ki pa je v nasprotju z nadzorom, ki ga lahko zagotavljajo v njihovi pisarni. Socialna delavka ob obiskih na domu vstopi v življenjski svet uporabnikov, zato je pomembno, da ta prostor družine spoštuje in se ji pridruži v njenem življenjskem tempu (Ferguson, 2018, str. 69–71).

1.2.3 POMOČ DRUŽINAM V SKUPNOSTI

Pri obiskih na domu lahko socialna delavka dobi uvid v to, kako družina deluje v skupnosti, kakšne vire ima v skupnosti na voljo, kar pa ji lahko pomaga pri načrtovanju podpore družine v skupnosti. Te teme se bom dotaknila v tem podpoglavju.

Pri delu z družinami s številnimi izzivi je izrednega pomena pomoč družinam v skupnosti. Pomoč družinam v skupnosti je razumljena kot pomoč, ki se izvaja na domovih ljudi, se pravi v okolju, v katerem družina živi. V izvirnem delovnem projektu pomoči se družina poveže še z ostalimi viri v skupnosti, ki lahko družino podprejo na poti do zelenih sprememb. Socialna delavka mora biti za sodelovanje v izvirnem delovnem projektu pomoči osebno zavzeta, prizadevati si mora, da najde način, da skupaj z družino preokviri obup, ki je v družinah s

številnimi izzivi pogosto prisoten, v upanje. Pri tem je nujno, da se upošteva tako glas celotne družine kot glas posameznega družinskega člana, sodelujoči v procesih podpore in pomoči pa morajo biti usmerjeni k dobrim izidom. Uporabnike pri uresničevanju želenih sprememb usmerjamo in jih podpiramo pri uresničevanju konkretnih korakov, kar lahko v družino prinese zelene spremembe (Mešl in Kodele, 2016b, str. 46).

Model sodelovalnih procesov socialnega dela z družino v skupnosti povezujeta izvorni delovni projekt pomoči in delovni odnos soustvarjanja. Socialna delavka medsebojno povezuje posameznika, družino in skupnost. Pri tem se upošteva, da je skupnost družini spoštljiv in odgovoren zaveznik, posameznik upošteva glas družine, s katero se tudi medsebojno podpirata. Pomembna je tudi povezava med posameznikom in skupnostjo, saj mu ta nudi upanje, osebno zavzetost in ga spodbuja k vztrajnosti sprejemanja. Vsi skupaj (socialna delavka, posameznik, družina in skupnost) so usmerjeni k dobrim izidom, skupaj načrtujejo izviren projekt z vsako družino, oblikujejo konkretne korake, se podpirajo pri povezovanju in vzpostavljanju sodelovanja ter soustvarjanju želenih izidov vseh udeležениh (centra za socialno delo, šole itd.) (Mešl in Ilešič Toš, 2020, str. 120).

Pristop dela je pomemben, saj lahko družina dobi vire pomoči v skupnosti. Dodatna podpora, ki jo ima družina na voljo v skupnosti, pripomore tudi k doseganju željenih rezultatov in ciljev.

1.3 SODELOVALNI PRISTOPI DELA Z DRUŽINAMI S ŠTEVILNIMI IZZIVI

V sledečem poglavju bom predstavila koncepte pomoči v socialnem delu, ki nas lahko podprejo pri delu z družinami s številnimi izzivi. Gre za sodelovalne pristope dela z družinami s številnimi izzivi. Na začetku bom najprej predstavila na odnosu utemeljeno socialno delo, nato se bom osredotočila na k rešitvi usmerjeno socialno delo, predstavila pa bom tudi sodelovalno pomoč in vnašanje vizije v delovni odnos. Na koncu bom naredila še pregled ostalih pristopov dela, ki nas pri socialnem delu z družinami s številnimi izzivi lahko podprejo, osredotočila pa se bom tudi na pomembnost upoštevanja glasu družine pri načrtovanju podpore in pomoči.

1.3.1 NA ODNOSU UTEMELJENO SOCIALNO DELO

Na odnosu utemeljeno socialno delo je pristop, ki temelji na različnih teorijah, ki so pomembne za prakso socialnega dela, obenem pa nam ta pristop omogoča razumevanje kompleksnosti povezovanja uporabnikov ter razvijanje uporabnikov v različnih družbenih kontekstih, glede na njihove pretekle in sedanje odnose. Ker gre za povezovanje različnih pristopov dela in ker gre

za pristop, ki je pri delu z družinami s številnimi izzivi pomemben, ga bom predstavila na začetku poglavja.

Na odnosu utemeljeno socialno delo se v veliki meri opira na psihoanalitične vplive, ki so v prejšnjih stoletjih vplivali na socialno delo, predvsem na področju varstva otrok in družine (Ruch, 2018, str. 26). Teoretični pristop psihoanalitične perspektive dandanes dopolnjujejo ideje, ki v veliki meri izhajajo iz sistemske teorije in teorije navezanosti, ta teoretični okvir pa se ujema z opredelitvijo psihoanalitičnega razmišljanja, ki sta ga opredelila McCluskey in Hooper (Ruch, 2018, str. 26). Avtorja navajata, da gre za pristop, ki temelji na teoriji navezanosti, psihoanalizi in sistemski teoriji, vse te teorije skupaj pa ponujajo načine razumevanja kompleksnosti in sprejemljivosti načinov, kako se posamezniki razvijajo in povezujejo z drugimi v različnih družbenih kontekstih, velik poudarek pa je tudi na uporabnikovih preteklih izkušnjah in sedanjih odnosih.

Na odnosu utemeljeno socialno delo skuša ponuditi povezan način razmišljanja o odnosih, ki priznava vidne in nevidne, nezavedne in zavedne komponente, ki so sestavni del odnosov. Obenem pristop priznava povezave med intrapsihičnim, medosebnim in širšim družbenim kontekstom. Glavni cilj modela je pomoč socialnim delavkam pri izvajanju smiselne prakse, ki obenem osmišlja edinstvenost posameznikovih izkušenj in vedenja, pri tem pa se socialna delavka ne osredotoča samo na njegovo vsebino, ampak tudi na proces in dinamiko (Ruch, 2018, str. 28). V delovnem procesu se moramo zavedati, da sta tako socialna delavka kot uporabnik v odnos vstopila z različnimi izkušnjami in čustvenimi odzivi, razumevanje udeleženca o sebi in drugem pa vpliva na odnos in pomen odnosa (Turney, 2012). Takšno razumevanje omogoča socialnim delavkam, da ohranijo stik s svojimi mislimi in z občutki ter da niso pozorne samo na kognitivne, ampak tudi afektivne čustvene odzive, ki služijo kot podlaga za obravnavo edinstvenosti, tveganja in negotovosti, kar je temeljna značilnost večine odnosov v socialnem delu (Ruch, 2018, str. 28).

Bower meni, da je temelj prakse, ki temelji na odnosih, razumevanje posameznika kot kompleksnega bitja. K oblikovanju posameznika prispevajo njegove zgodnje otroške izkušnje, kognitivne in afektivne sposobnosti ter zavestne in nezavedne sile. Pri teh odnosih je pomembna tudi pozornost, ki je v veliki meri namenjena čustvenim razsežnostnim razvoja in temu, kako močno si nasprotujejo primarna čustva (ljubezen, sovraštvo, zavist, jeza, razočaranje, zadovoljstvo). V primeru, da čustva niso dovolj obvladana, vzpodbujajo tesnobo in obrambne

odzive (Bower, 2005, str. 3–5). Z znanjem in zavedanjem razumevanja primarnih čustev, tesnobe in negotovosti pri oblikovanju človekovega vedenja je mogoče razmišljati o tem, kako socialne delavke z uporabniki sodelujejo na način, s katerim se odzivajo na zavedno in nezavedno komunikacijo (Ruch, Turney in Ward, 2010, str. 33). Ruch (2009, str. 350) poudarja, da je pomembno, da v odnosu s posameznikom ostanemo osredotočeni na posameznika v kontekstu, se pravi, da smo pozorni na posameznikove psihološke in socialne vidike, saj ta dva vidika nimata smisla drug brez drugega. Praksa, ki temelji na odnosih, poudarja osrednjo vlogo odnosov, principi, ki so pri delu uporabljeni, pa so pomembni za široko paleto odnosov, s katerimi se srečujemo v poklicnem kontekstu (z uporabniki, s sodelavkami, z drugimi strokovnimi delavkami itd.).

Na odnosu utemeljeno socialno delo je obenem oblika prakse, ki socialnim delavkam omogoča in jih spodbuja, da pogledajo pod površje, da bi na takšen način razumele in začutile afektivne, iracionalne in nezavedne vidike prakse, hkrati pa bi začele razmišljati zunaj okvirjev, z uporabo idej radovednosti. Gre za zahteven pristop, ki lahko postane bogat vir vpogleda, uvida, ta vpogled pa ni samo v kompleksna življenja posameznikov in družin, ampak tudi v bolj zahtevna delovna okolja, v katerih velikokrat ni možno vzpostaviti kvalitetnih odnosov s posameznimi uporabniki (Hingley-Jones in Ruch, 2016. str. 2).

Razumevanje tega pristopa se mi zdi pomembno pri delu z družinami s številnimi izzivi, saj nam znanje pomaga, da lažje razumemo uporabnika, njegova pričakovanja in odzive. Znanje nam lahko pomaga pri razumevanju kompleksnosti razvoja posameznika in njegovega povezovanja z drugimi, obenem pa nam znanje s področja na odnosu utemeljenega socialnega dela odpira nove načine razmišljanja o odnosih. Pri delu smo pozorni predvsem na vlogo odnosov, ki nam pomagajo pri razumevanju družinske situacije družin s številnimi izzivi.

1.3.2 K REŠITVI USMERJENO SOCIALNO DELO

Pri socialnem delu je pomembno predvsem soustvarjanje rešitev z uporabniki. S tem namenom sem se odločila, da v tem podpoglavju podrobneje predstavim k rešitvi usmerjeno socialno delo, kjer je v ospredje postavljeno ravno to – soustvarjanje rešitev z uporabniki.

K rešitvi usmerjen pristop se osredotoča na to, da skupaj z uporabniki ne rešujemo problemov, ampak skupaj z njimi soustvarjamo rešitve. Avtorja Berg in Shazer sta pristop pojasnjevala kot izhodišče novega načina razmišljanja, drugačnega poslušanja, drugačnega postavljanja

vprašanj in odzivanja na to, kar je sogovornik povedal. Pozornost je skozi proces namenjena ustvarjanju slike želenega izida, poudarek pa je tudi na odkrivanju virov, ki bi uporabnikom pomagali pri uresničevanju zelenih izidov (Iveson, 2002, str. 149).

K rešitvi usmerjeno socialno delo je povezano s kratko, k rešitvi usmerjeno terapijo. Pri pristopu k rešitvi usmerjene kratke terapije so v ospredje postavljena tri osrednja pravila oziroma načela:

- »Če ni zlomljeno, ne popravlja.«
- »Ko veš, kaj deluje, počni še več tega.«
- »Če se nekaj ne obnese, tega ne ponavlja, naredi nekaj drugega« (Sklare, 2005, str. 9–10).

Uporabljajo pa se tudi še druga načela:

- »Mali koraki vodijo k velikim spremembam.«
- »Rešitev ni nujno povezana s problemom.«
- »Jezik rešitve je drugačen od jezika problema.«
- »Prihodnost je ustvarjena in pogajana« (de Shazer idr., 2021, str. 1–3).

Na podlagi pristopa in zanimanja avtorjev za nedoslednosti, ki jih lahko prepoznavamo v problemskem vedenju, se je razvila ideja o izjemah, ki temelji na prepričanju, da ne glede na to, kako resen je problem, vedno obstajajo izjeme in temeljijo na uporabnikovih lastnih prepričanjih (Iveson, 2002, str. 149). Socialne delavke, ki ta pristop uporabljajo v praksi in pri delu z uporabniki, izhajajo iz položaja nevedočega, uporabnike pa poimenujejo kot strokovnjake iz lastnih izkušenj (Mešl, 2018, str. 94). Pristop je sestavljen iz elementov, ki odpirajo prostor za soustvarjanje, vsak element pa ima svoj namen, v pogovor prinaša prej neznano. Ti elementi so zbiranje kratkega opisa problema, raziskovanje življenjskega sveta uporabnikov, postavljanje odnosnih vprašanj, raziskovanje izjem, uporaba lestvic, vprašanje o čudežu, vprašanja, ki spodbujajo ravnanje obvladovanja in motivacije, pogajanje o spremembi ter podeljevanje pohval in nalog (Čačinovič Vogrinčič idr., 2005, str. 19–22).

V središču k rešitvi usmerjenega modela so moči, viri in kompetence sogovornika. Socialna delavka, ki načela uporablja pri svojem delu, se zaveda, da so osebnosti in druge individualne značilnosti posameznika sprejemljive. Naloga strokovnjakinj v tem primeru ni, da spoznavajo vzrok problema, da bi omogočili spremembo, ampak je njena odgovornost, da skupaj z uporabnikom ustvari ozračje, ki bo omogočalo spremembe posamezniku (Franklin in Conroy Moore, 1999, str. 108).

Pri tem pristopu se mi za delo z družinami s številnimi izzivi zdi pomembno izpostaviti predvsem dva vidika. Prvi se nanaša na to, da socialna delavka pri delu z uporabniki izhaja iz položaja nevedočega, drugi pa se nanaša na to, da skupaj z uporabniki raziskujemo izjeme, ki temeljijo na uporabnikovih lastnih prepričanjih. To nam lahko pri delu z družinami s številnimi izzivi zelo koristi, saj smo bolj kot na problem osredotočeni na željene rešitve, h katerim stremi uporabnik.

1.3.3 SODELOVALNI PRISTOPI IN VNAŠANJE VIZIJE V PROCES PODPORE IN POMOČI

Sodelovalni pristopi in vnašanje vizije v procese podpore in pomoči je pomemben koncept socialnega dela pri delu z družinami s številnimi izzivi, ki se povezuje še z ostalimi pristopi. Skupaj z družino smo radovedni, kar pa se mi zdi pomembno izpostaviti, je to, da sogovornike vidimo ločeno od težav, s katerimi se spopadajo v vsakdanjem življenju.

V kolikor pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi verjamemo v to, da so družine strokovnjaki v svojem življenju in imajo pogosto več kompetenc, kot se socialne delavke zavedajo, postane naše skupno delo proces sodelovanja, ki temelji tako na sposobnostih, spretnostih in znanjih socialne delavke kot tudi družine. Pri tem je pomembno tudi, da skupaj opredelimo sodelovanje, ki obenem vključuje spoštovanje strokovnega znanja vseh sodelujočih v procesu podpore in pomoči. Družinski člani so strokovnjaki za svoje izkušnje, socialne delavke in ostale strokovnjakinje pa družino podpiramo na njihovi življenjski poti. Pomembno je tudi zavedanje, da se sodelovanje izboljša, če se odpovemo moči, ki si jo jemljemo v odnosih (Madsen, 2007, str. 33–34).

Avtorja Root in Madsen (2013, str. 75) sta zapisala tudi, da sodelovalno pomoč razumeta kot pomoč, zasnovano na integrativnem praktičnem okolju. To okolje temelji na načelih in vrednotah, ki so osredotočene na družino, na prizadevanju za kulturno radovednost in odzivnost, na delu v partnerstvu in odgovornosti do pomagajočih. Pristop je uporaben tudi na področju zaščite otrok in temelji na več pristopih: narativni pristopi, k rešitvi usmerjena terapija, motivacijski intervju. Medsebojna kombinacija osredotočenosti na vizijo, delovanje iz odnosnega stališča spoštovanja, povezanosti, upanja in radovednosti, zavedanja načinov, na katere naše interakcije z ljudmi oblikujejo njihove izkušnje samega sebe ter videnje sogovornikov kot ločenih od težav, s katerimi se soočajo v vsakdanjem življenju, lahko spremeni delo na številnih področjih socialnega dela (Root in Madsen, 2013, str. 87).

Pri sodelovalnih pristopih se lahko ljudem še bolj približamo, če uporabljamo njim znan jezik oziroma skušamo strokovni jezik v čim večji meri prilagoditi jeziku družin. Ravno tako je v odnosih pomembna osebna vključenost, z družinami pa se povežemo, če v procesih podpore in pomoči skupaj raziskujemo naše podobnosti ter razlike. Na povezavo, ki jo vzpostavimo v družino, vplivajo tudi naše predpostavke o naši vlogi v njihovem življenju (Madsen, 2007, str. 34). Ravno zmanjševanje razlik med socialnimi delavkami in družinami je eden izmed glavnih ciljev sodelovalnega pristopa.

Obenem pa lahko pristop sodelovalne pomoči povežemo s pristopom, ki temelji na viziji. Skozi sodelovanje z družino razvijamo izjavo o viziji, ki premosti neskladje med življenjem, v katerem prevladujejo problemi in življenjem, ki ga družina opredeli in se lahko do tja premakne. Ko skupaj z družino razvijamo izjavo o viziji, družino kot celoto prosimo, da razmisli o svojih željah, pričakovanjih itd. (Root in Madsen, 2013, str. 77). Pri tem raziskovanju lahko uporabimo tudi vprašanje o čudežu. S pomočjo teh vprašanj začne uporabnik razmišljati o novih situacijah, ubesedi lahko novo zgodbo o novem, drugačnem. Strokovni delavec pa mora vztrajati pri podrobnem opisu življenja, kako bi življenje izgledalo, če bi se njegov problem rešil. Pri tem je pomembno, da je opis uporabnika konkreten, oblikujejo pa se tudi rešitve, ki jih uporabnik ubesedi (Čačinovič Vogrinčič idr., 2005, str. 21).

Skozi proces se po navedbah Kodelejeve (2020, str. 135) lahko zgodi, da socialna delavka v procesu sodelovanja izgubi vizijo in usmeritev za nadaljnjo sodelovanje z družino. Zaradi kompleksnosti izzivov družin, socialna delavka ne ve, kateri izziv naj nagovori na začetku sodelovanja, skozi proces pa se velikokrat dogaja, da se vedno znova pojavljajo novi izzivi, kar socialno delavko pripelje do občutkov, da je ponovno na začetku sodelovanja. Socialna delavka lahko zaradi stiske, ki jo ob tem doživlja, začne obtoževati družino za nastalo krizo ali pa se preprosto vda in meni, da je kakršnakoli sprememba nedosegljiva (Kodele, 2020, str. 136).

1.3.4 UPOŠTEVANJE GLASU DRUŽIN PRI NAČRTOVANJU PODPORE IN POMOČI

Pri načrtovanju novih programov in storitev, ki so namenjene predvsem družinam s številnimi izzivi, je potrebno upoštevanje glasu družin in sledenje njihovim potrebam. Sodelovanje z družino ter procesi podpore in pomoči vplivajo na to, kako se družina doživlja. Naše sodelovanje jim lahko bodisi odpre vrata za sprejemanje novih življenjskih priložnosti bodisi pa jih naše sodelovanje ovira (Ilešič Toš in Mešl, 2020, str. 120). Madsen (2014) poudarja, da

je pri delu z družinami pomembno tudi upoštevanje kulturno odzivnih praks, ki temeljijo na spoštljivih in na sodelovanju temelječih praksah. Skupaj z družino je potrebno raziskovati, kako bi izgledala njihova prihodnost, osredotočimo pa se tudi na to, kako lahko družina to doseže in kakšno podporo bi pri tem potrebovali.

Tudi avtorja Matos in Sousa (2004, str. 77) poudarjata, da je pomoč in podpora potrebno razvijati skozi osredotočanje na vprašanje odnosov. Namreč družine s številnimi izzivi, kot sem že večkrat omenila, se soočajo tudi z odnosnimi problemi (nestabilnost, odsotnost pravil, slabe starševske spretnosti itd.), težava pa je tudi v tem, da je pomoč velikokrat usmerjena le na posamezne dele in ne na celoto. Ravno s tega vidika bi bilo potrebno, da se v socialno delo z družinami s številnimi izzivi vnesejo inovacije, ki bi se osredotočale predvsem na to, kako bi lahko družino obravnavali celostno in jim nudili celostno pomoč pri soočanju z njenimi izzivi.

Pri načrtovanju novih programov socialne delavke ne bi smele biti osredotočene samo na razmišljanje, kaj lahko družinam ponudimo, ampak se osredotočimo tudi na to, kako bomo z njimi sodelovale. Ko z družino dosežemo dobre izkušnje, to skušamo uvesti v našo vsakdanjo prakso in pričakujemo, da bo ta praksa enako delovala pri vseh družinah. Če neka stvar pri nekateri družini funkcionira, ne moremo vnesti spremembe v naš način dela in posledično pričakovati enakih učinkov. Za doseganje učinkovitih sprememb je nujno, da vpeljujemo spremembe na mikroravni, mezoravni in makroravni, pri vsem tem pa je nujno, da se upoštevajo glasovi in želje družin (Ilešič Toš in Mešl, 2019, str. 119).

1.4 IZZIVI PRI SOCIALNEM DELU Z DRUŽINAMI S ŠTEVILNIMI IZZIVI

Socialne delavke se pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi srečujejo z izzivi, ki jih morajo za dobro delo znati prepoznati in z njimi ustrezno ravnati. V tem poglavju bom besedo namenila izzivom, s katerimi se socialne delavke pri opravljanju svojega dela srečujejo in kako z njimi ravnajo, na kratko pa bom predstavila tudi izzive, s katerimi se v procesih podpore in pomoči srečujejo družine s številnimi izzivi.

1.4.1 IZZIVI SOCIALNIH DELAVK

Kot navaja Kodelejeva (2020, str. 133), je socialno delo z družino kompleksno področje dela, kjer se kompleksnost, po navedbi Čačinovič Vogrinčičeve in Mešlove (2019, str. 42), razume kot prepletanje različnih tem, realnosti, s katerimi se skozi proces soustvarjanja rešitev srečujejo tako socialne delavke kot tudi družinski člani, socialna delavka pa nima vnaprej opredeljenih

odgovorov o tem, kaj so željeni izidi družine, ampak jih mora skupaj z družino soustvariti (Kodele, 2020, str. 133). Eden izmed glavnih izzivov socialnih delavk pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi je, kako vzdržati negotovost soustvarjanja v delovnem odnosu, ki se ne pojavi le zaradi tega, ker socialne delavke nimajo vnaprej podanih odgovorov na željene izide družinskih članov, ampak tudi zaradi ostalih izzivov, s katerimi se soočajo pri sodelovanju z družinami (Kodele, 2020, str. 135).

Zgodi se lahko, da socialne delavke pri sodelovanju z družino izgubijo stik. Madsen (2003, str. 11–12) s pomočjo prispodobe zapiše, da zgodbe družin za socialne delavke predstavljajo čustveni vrtiljak. Socialna delavka se skozi proces sodelovanja sooča z najrazličnejšimi občutki (jeza, strah, obup, žalost, nemoč, želja po umiku itd.), stiske družin pa so v veliko primerih tako raznovrstne in zapletene, da za strategijo spoprijemanja z njimi izbere umik, kar pa ogrozi vzpostavitev delovnega odnosa z družino (Kodele, 2020, str. 135). Velike stiske družin ter pogosta neustrezna ponudba storitev lahko socialne delavke navda z občutkom nemoči in nekompetentnosti, napredki, ki pa jih v procesu sodelovanja z družinami doseže pa so minimalni, kljub vloženemu trudu v odnos (Kodele, 2020, str. 135).

Velik problem, ki se pojavlja predvsem v zadnjih nekaj letih, je preobremenjenost socialnih delavk. Preobremenjene niso samo s številom družin, s katerimi sodelujejo, ampak tudi z birokracijo, ki je vedno več in je vedno bolj kompleksna (Kodele, 2020, str. 135). Nenehna obremenjenost lahko privede tudi do izgorelosti socialnih delavk. Prevelika količina dela in posledična preobremenitev je negativni dejavnik okolja, ravno tako pa lahko k preobremenjenosti in kasneje k izgorelosti pripeljejo slabi delovni pogoji, zaradi prostorskih pogojev, s tem pa je mišljeno predvsem pomanjkanje zasebnosti. Velike težave predstavljajo tudi nejasnost poklicne vloge in profesionalnih ciljev (nejasnost glede dolžnosti delavk, njenih pravic, odgovornosti, delavnih nalog in ciljev), prevzemanje odgovornosti za druge, slabi delovni odnosi in stres, ki izhaja iz nepredvidljivih reakcij uporabnikov. Kot pa sem že zgoraj omenila, k preobremenjenosti pripomorejo tudi birokratski in administrativni postopki, ki socialni delavki omejujejo svobodo pri delu in jo obenem silijo, da porabi vedno več časa za stvari, ki so v procesih podpore in pomoči drugotnega pomena (Zdovc, 1998, str. 322). Čeprav je članek nekoliko starejši, lahko v praksi socialnega dela opazimo, da se socialne delavke še vedno soočajo s podobnimi izzivi pri svojem delu in preobremenjenost še vedno povezujemo z enakimi dejavniki.

Socialne delavke se zaradi preobremenjenosti in soočanjem z občutki nemoči ter nekompetentnosti začnejo spraševati o svojih kompetencah, kar vodi do oteženega prepoznavanja kompetentnosti družine in njenih družinskih članov (Kodele, 2020, str. 135). Da se kar najbolje soočajo z izzivi, s katerimi se srečujejo pri svojem delu, potrebujejo podporo, saj jih v procesih podpore in pomoči spremljajo različna čustva (Melo in Alarcão, 2014). Obenem pa hitre družbene spremembe in razvoj v znanju od socialnih delavk zahtevajo visoko kvalificirano znanje, sposobnost in ustvarjalnost, da lahko na svoje področje dela vnesejo in uporabljajo nova znanja (Bogo, 2010).

1.4.2 IZZIVI DRUŽIN

V procesih podpore in pomoči niso samo socialne delavke tiste, ki se soočajo z izzivi, ampak se z njimi v procesih sodelovanja srečujejo tudi družine s številnimi izzivi. V tem podpoglavju bom na kratko predstavila izzive, s katerimi se srečujejo družine.

Eden izmed večjih izzivov za družine je predvsem razpršenost pomoči. Številni viri pomoči, ki so družini na voljo, delujejo posamezno in medsebojno nepovezano. To pripelje do tega, da se družina čuti preobremenjeno z različnimi oblikami pomoči, do želenih sprememb pa ne prihaja (Mešl in Ilešič Toš, 2020, str. 119). Ker družina velikokrat prejema podporo predvsem na instrumentalnih področjih (hrana, zdravila, denarna pomoč itd.) in ta pomoč ni usmerjena v družinske odnose, je ta neuspešna. S tega vidika bi bilo nujno, da bi se razvila takšna oblika pomoči, ki bi se hkrati osredotočala tudi na vprašanje odnosov, namreč družine s številnimi izzivi se spopadajo tudi z odnosnimi problemi (nestabilnost, odsotnost pravil, slabe starševske spretnosti itd.). Matos in Sousa (2004, str. 77) težavo opažata tudi pri usmeritvi pomoči. Namreč pomoč, ki jo družina s številnimi izzivi prejema, je velikokrat osredotočena le na posamezne dele, vsak problem se rešuje ločeno, pomoč pa ni usmerjena na celoto. V družinah s številnimi izzivi prevladuje specifična družinska dinamika in socialne delavke bi to pri svojem delu morale večkrat upoštevati.

V družinah s številnimi izzivi je pogosto dolga zgodovina procesov podpore in pomoči, velikokrat pa izzivi pripeljejo k temu, da je otrok nameščen zunaj družine. Opažajo, da se v procesih sodelovanja z družino pojavlja veliko število angažiranih socialnih delavk, vendar kljub vloženemu trudu v odnos, se težave družine v večini primerov ne zmanjšujejo (Bouwkamp in Bouwkamp, 2014, str. 297). Za družine s številnimi izzivi je lahko poglobljena pomoč na enem področju dobrodošla, vendar je v praksi še vedno velikokrat tako, da je pomoč

za družine preveč razdrobljena, družina se čuti preobremenjeno in zaradi tega ne prihaja do željenih sprememb. Socialna delavka, ki z družino sodeluje na določenem področju, pozornost nameni reševanju problema, s katerim je začela sodelovanje z družino (Kodele in Mešl, 2016b, str. 44).

Da bi bila pomoč, ki jo družine s številnimi izzivi prejemajo, čim bolj učinkovita, bi z družino moralo sodelovati čim manj strokovnjakov, ki bi skupaj z družino naslavljali različne družinske izzive. S sodelovanjem z manjšim številom strokovnjakov bi se zmanjšala preobremenjenost družine, povečala pa bi se tudi možnost, da družina hitreje doseže željene spremembe.

1.5 DELOVANJE IN ORGANIZACIJA CENTRA ZA SOCIALNO DELO

Skozi svojo nalogo se bom osredotočala na to, kako se glas družin s številnimi izzivi upošteva s strani centra za socialno delo pri načrtovanju podpore in pomoči. Zato bom v tem poglavju nekaj besed namenila centru za socialno delo ter na kratko opisala, kako deluje in na kakšen način je organiziran.

Center za socialno delo, ali krajše CSD, je osrednja strokovna institucija, ki deluje na področju socialnega varstva, strokovne delavke, ki so tam zaposlene, pa nudijo različne oblike pomoči vsem, ki se znajdejo v življenjski stiski in potrebujejo strokovno pomoč. Obenem se lahko na centrih za socialno delo uveljavljajo pravice iz področja starševskega varstva, pravice do družinskih prejemkov ter pravice iz javnih sredstev (Portal GOV Republike Slovenije, 2024). Država centre za socialno delo pooblašča, da na podlagi zakonov strokovne delavke centrov za socialno delo avtonomno in meritorno odločajo o določenih pravicah in dolžnostih oseb z namenom zaščite otrok in odraslih, ki sami ne morejo poskrbeti za svoje koristi, kar pomeni, da so centri za socialno delo nosilci javnih pooblastil. Ustanovitelj centra za socialno delo je Republika Slovenija, Vlada Republike Slovenije pa izvršuje ustanoviteljske pravice in obveznosti (Center za socialno delo Maribor, 2024).

Temeljna naloga centrov za socialno delo je organiziranje in izvajanje dejavnosti, s katerimi se bodisi preprečujejo bodisi odpravljajo socialne stiske posameznikov, družin ali posebnih skupin prebivalstva. Ena izmed nalog je tudi usklajevanje socialnih akcij v lokalnem okolju ter sodelovanje z drugimi, tako z vladnimi kot nevladnimi organizacijami, ki so nosilci socialno varstvenih programov. Centri za socialno delo so obenem tudi pomembne specializirane strokovne institucije za delo z ljudmi, ki se znajdejo v kriznih življenjskih situacijah. Za njih se

nato organizira strokovna pomoč in podpora v obliki socialno varstvenih storitev (Center za socialno delo Maribor, 2024).

Delovna področja centrov za socialno delo lahko razdelimo na:

- denarne prejemke in subvencije,
- starševsko varstvo in družinske prejemke,
- varstvo otrok in družine,
- varstvo odraslih,
- varstvo invalidov in
- socialnovarstvene storitve (Centri za socialno delo, 2024).

Delovna področja centrov za socialno delo bom podrobneje opisala v naslednjem podpoglavju.

1.5.1 DELOVNA PODROČJA CENTRA ZA SOCIALNO DELO

Delovno področje, ki ureja finančne stiske posameznikov in družin, centra za socialno delo so denarni prejemki in subvencije. K denarnim prejemkom štejemo otroške dodatke, denarno socialno pomoč, kjer so posebej obravnavane izredna denarna socialna pomoč, pravica do enkratne izredne socialne pomoči po smrti družinskega člana in pravica do izredne denarne socialne pomoči kot pomoč pri kritju stroškov pogreba ter varstveni dodatek in državno štipendijo. Sem spadajo tudi raznorazne subvencije (znižano plačilo vrtca, subvencija kosila in malice, subvencija najemnine itd.) ter oprostitve plačil (pravica do kritja razlike do polne vrednosti zdravstvenih storitev, pravica do plačila prispevka za obvezno zdravstveno zavarovanje itd.) (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, 2024).

Delovno področje starševsko varstvo ureja materinski, očetovski in starševski dopust ter družinske prejemke, kamor štejemo starševski dodatek, pomoč ob rojstvu otroka, dodatek za veliko družino, dodatek za nego otroka itd. Obenem to delovno področje ureja tudi nadomestila: materinsko, očetovsko in starševsko nadomestilo, pravico do krajšega delovnega časa itd. (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, 2024). Eno izmed delovnih področij centra za socialno delo je tudi varstvo otrok in družine. K temu delovnemu področju spadajo predhodno svetovanje, strokovno svetovanje paru, pomoč staršem pri sklenitvi sporazumov, obvestila o uskladitvi preživnin, rejništvo, posvojitve, podelitev starševske skrbi, skrbništvo itd. (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, 2024).

Varstvo odraslih je namenjeno odraslim posameznikom, ki potrebujejo pomoč pri urejanju statusnih vprašanj, pri invalidnosti, bolezni, skrbništvu. To delovno področje je namenjeno tudi obsojenim osebam, katerim zaposleni na centru za socialno delo pomagajo pred, med in po izteku kazni. Delo na delovnem področju varstvo odraslih zajema skrbništvo za odrasle osebe, preprečevanje nasilja v družini, pomoč storilcem prekrškov in kaznivih dejanj ... (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, 2024). K področju dela varstvo invalidov štejemo urejanje pravic gluhih oseb do tolmača, urejanje postopkov za priznanje statusa po Zakonu o socialnem vključevanju invalidov, urejanje pravic, ki jih prinaša status invalida ... (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, 2024).

Socialnovarstvene storitve, ki so ravno tako del delovnega področja centra za socialno delo, so storitve, dostopne posamezniku, družini in skupini pri preprečevanju in odpravljanju osebnih stisk, nudenju oskrbe, varstva, vzgoje in usposabljanja. Vključitev v storitev je prostovoljna, vključi pa se lahko vsak, ki potrebuje pomoč. Področje je razdeljeno na svetovanje posamezniku (prva socialna pomoč, osebna pomoč in podpora žrtvam kaznivih dejanj) in na pomoč družini (pomoč družini na domu in pomoč družini za dom) (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, 2024). Pomoč družini za dom je pomembna storitev za družine s številnimi izzivi. Izvaja se na centru za socialno delo, sem pa to storitev že podrobneje predstavila v podpoglavju 1.2.1 (Socialno varstvena storitev pomoč družini za dom).

1.6 PODPORA, KI JO DRUŽINE S ŠTEVILNIMI IZZIVI PREJEMAJO S STRANI OSTALIH ORGANIZACIJ

Družinam s številnimi izzivi ni na voljo samo pomoč na centrih za socialno delo, ampak imajo za njih organizirane programe pomoči tudi ostali javni zavodi, kot na primer zdravstveni domovi. Veliko programov pomoči izvajajo tudi nevladne organizacije.

1.6.1 PROGRAMI MINISTRSTVA ZA DELO, DRUŽINO, SOCIALNE ZADEVE IN ENAKE MOŽNOSTI

Programi so namenjeni svetovanju, podpori družine, nudena pa jim je tudi pomoč pri zadovoljevanju različnih potreb. Programi nudijo podporo družinam in obenem zmanjšujejo neenakosti v družbi, krepi se položaj ranljivih družin ... Namenjeni so predvsem otrokom, mladostnikom in njihovim družinam. Programi so dolgoročni, brezplačni in široko dostopni.

Temeljijo na sodobnih konceptih podpore in pomoči (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, v nadaljevanju: MDDSZ, 2023).

Vrste teh programov so Centri za družine (prostor za druženje različnih generacij, za krepitev socialnih vlog posameznika, podpora pri usklajevanju družinskega in poklicnega življenja, prostor za izmenjavo dobrih praks in pozitivnih izkušenj, organiziranje izobraževalnih in praktičnih delavnic o razvijanju pozitivnega starševstva, izvajanje počitniških aktivnosti za otroke in nudenje občasnega varstva otrok), predstavnik družine (družini z otrokom s posebnimi potrebami nudi pogovor, podporo in informacije) in večgeneracijski centri (ponujajo brezplačne delavnice, ki so namenjene socialnemu vključevanju, izobraževanju in medgeneracijskemu povezovanju) (MDDSZ, 2023). Imajo pa tako starši kot otroci na voljo programe psihosocialne pomoči, ki temeljijo na bolj individualnem pristopu. Ti programi so namenjeni predvsem zmanjševanju čustvenih stisk posameznikov, učenju družinskih članov učinkovite komunikacije in pozitivne navezanosti, izboljševanju socialnih kompetenc otrok ... Programi delujejo na preventivnem reševanju raznovrstnih problemov (Narat in Petrič, 2021, str. 6).

1.6.2 PROGRAM KREPITEV DRUŽINE

Program Krepitev družine je le eden izmed programov, ki je namenjen družinam s številnimi izzivi. Gre za program, ki je v Sloveniji zelo razvejan, izvaja pa se lahko v sklopu centra za socialno delo ali v sklopu nevladnih organizacij. Ravno zato, ker je ta program v Sloveniji razvejan in so družine s številnimi izzivi s programom tudi seznanjene, sem se odločila, da ga nekoliko podrobneje opišem v tem podpoglavju.

Družine s številnimi izzivi se lahko vključijo tudi v program Krepitev družine, ki je podprt na dokazih svojega uspeha, namenjen pa je predvsem usposabljanju starševskih, otroških socialnih in družinskih veščin. Program zajema 14 lekcij, otroci in starši pa v programu sodelujejo hkrati skupaj in hkrati vsak zase. Vsaka lekcija traja približno dve uri, program pa je zasnovan iz treh sestavnih delov: tečaj krepitev družinskih veščin, tečaj krepitev starševskih veščin in tečaj krepitev otroških socialnih veščin (Macklem, 2014, str. 85).

V sklopu programa se starši naučijo obvladovanja stresa, učijo se o razvojnih pričakovanjih, posvetijo se načinom nagrajevanja otroka, strategijam komuniciranja, reševanju problemov in temu, kako otroku postaviti meje. Otroci se učijo o socialnih in komunikacijskih veščinah, kako

reševati probleme in vztrajati pri rešitvah. Družine pa vso naučeno znanje udejanjajo preko igre (Macklem, 2014, str. 85).

Družine s številnimi izzivi se srečujejo s številnimi dejavniki tveganja, ki lahko na različne načine vplivajo na dinamiko družine. Pomembno je, da skupaj z družino spregovorimo o dejavnikih tveganja in jih skušamo skupaj prepoznati, da lahko družina in socialna delavka raziskujeta možne rešitve. Starši se v sklopu programa učijo tudi o varovalnih dejavnikih (močna, ljubeča vez med starši in otroki, funkcionalen nadzorovan dom, delno popustljiva, konsistentna vzgoja, jasna pravila, družinski rituali in tradicije, visoka pričakovanja in vpletenost staršev ...) (Strengthening Families Program, 2020).

1.6.3 SODELOVANJE S ŠOLO

Pri družinah s številnimi izzivi je pomembno sodelovanje s šolo. Strokovni profili šolske svetovalne službe so opremljeni z znanjem, da skozi projekte pomoči in sodelovanja vzpostavijo in vzdržujejo pogoje, v okviru katerih je možno uspešno dogovarjanje in sodelovanje nadaljevati (Čačinovič Vogrinčič, 2000, str. 28).

Socialno delo v šoli v veliki meri prispeva k pomoči in podpori družinam s številnimi izzivi, predvsem pri tem, kako pomagati otroku, da bi bil uspešen. Starši velikokrat ne vedo preprečiti, da bi neuspeh in revščina otroka pahnila v socialno izključenost. Namen socialnega dela v šolskem prostoru je povezovanje udeležениh v procesu podpore in pomoči, ki lahko pripomorejo k učinkoviti pomoči, pri tem pa se trudijo, da je upoštevan glas posameznika (Čačinovič Vogrinčič, 2020, str. 163). Socialne delavke, ki delajo v šolski svetovalni službi, morajo imeti razvite veščine sistematičnega ocenjevanja učenčevih potreb. Zavedati se moramo, da ima vsak učenec potrebe, ki so individualizirane narave, obenem pa morajo socialne delavke zagotavljati informacije, ki so uporabne za njihovo načrtovanje nadaljnjih intervencij. S specifičnimi metodami in pristopi pomagajo učencem, ki se soočajo z učnimi, čustvenimi in vedenjskimi težavami, obenem pa jim nudijo podporo. Podpore ne nudijo samo učencem, ampak tudi staršem in učiteljem pri soočanju z otrokovimi težavami, družini pa so na voljo tako za individualne kot tudi za skupinske pogovore (Openshaw, 2008, str. 5–9).

V praksi socialnega dela v šolski svetovalni službi ima pomembno vlogo tako imenovano socialno svetovanje. Socialno svetovanje se nanaša na iskanje rešitev za kompleksne socialne probleme, rešitve pa se iščejo v spreminjanju odnosov v družini. K socialnemu svetovanju

spada instrumentalna definicija problema, pogajanje za iskanje rešitev, strokovni jezik, ki ga socialna delavka uporablja, pa mora biti razumljiv. Odnos, ki ga šolska svetovalna delavka vzpostavlja z družino s številnimi izzivi, je poseben, predvsem zaradi eksplicitne usmerjenosti k reševanju problemov, obenem pa je ta odnos obvladljiv (Čačinovič Vogrinčič, 2000. str. 26–27).

Družine s številnimi izzivi, ki so vključene v pomoč družini za dom, lahko prejemajo podporo tudi s strani strokovnih delavk, ki so zaposlene na šoli. Tudi na center za socialno delo lahko šola pošlje prošnjo za pomoč družini in je zato pomemben člen pri zagotavljanju oziroma pri iskanju pomoči družini. Ravno s tega vidika sem v podpoglavju predstavila sodelovanje s šolo, saj gre za zelo pomembno sodelovanje za podporo otroka in njegove družine.

1.7 VKLJUČEVANJE LAIČNIH IZVAJALK POMOČI V PROCES PODPORE IN POMOČI DRUŽINAM S ŠTEVILNIMI IZZIVI

Družine s številnimi izzivi so lahko vključene v program laične pomoči na domu. Ta oblika pomoči se nekoliko razlikuje od pomoči, ki jo družine prejemajo s strani strokovnih delavk. Laična izvajalka pomaga družini na različnih področjih vsakdanjega življenja (pomoč pri opravljanju domače naloge, pomoč pri varstvu otroka, pomoč pri opravljanju gospodinjskih opravil itd.). Več o tej obliki pomoči bom predstavila v tem poglavju.

Ker je o tem, kdo so laične delavke, v strokovni literaturi le malo zapisanega, se v tem poglavju sklicujem zgolj na en vir, ki sem ga našla v povezavi z laično obliko pomoči na domu. Laične delavke bom predstavila skozi socialno varstveni program Laična pomoč družinam, ki se izvaja na Centru za socialno delo Spodnje Podravje. Gre za teoretični prispevek prakse za prakso, obenem pa program prepoznavajo kot pomembnega za razvoj prakse v procesih podpore in pomoči družinam s številnimi izzivi (Ilešič Toš, 2016, str. 55).

Družine s številnimi izzivi pri reševanju svojih problemov potrebujejo tako strokovno kot laično pomoč. Strokovne delavke sodelujejo s tako imenovanimi laičnimi izvajalkami pomoči na domu, družina pa potrebuje konkretno pomoč ter izkušnjo spoštovanja in zaupanja. To je pomembno predvsem z vidika, da družina zmore in zna sodelovati pri sooblikovanju in soustvarjanju zelenih izidov v procesih podpore in pomoči, ki so jim namenjeni (Ilešič Toš, 2016, str. 55). Na centru za socialno delo so leta izkušenj sodelovanja vseh, ki so vključeni v program (družine, laične izvajalke, socialne delavke, strokovne vodje programa, supervizorke,

psihologinje, socialne pedagoginje ...), prinesla bogate izkušnje, ki so pomembne predvsem za delo z družinami s številnimi izzivi (Ilešič Toš, 2016, str. 56).

Pa pogledjmo, kdo pravzaprav so laične izvajalke pomoči na domu. So sodelavke socialnih delavk na Centru za socialno delo Spodnje Podravje in niso podrejene drugim zaposlenim v procesu podpore in pomoči družinam, vendar pa imajo nekoliko drugačno izhodišče kot socialne delavke, ki sodelujejo z družinami s številnimi izzivi. Laične izvajalke pomoči so eksperti iz izkušenj. V večini primerov imajo peto stopnjo izobrazbe, so brezposelne, poklicna sfera pa je zelo raznolika in ni nujno, da je iz humanistične smeri. Zaposlitev laične izvajalke pomoči traja določen čas. V procesu so obravnavane kot enakovredne članice tima, kar je za njih izrednega pomena, saj dobijo izkušnjo, da so cenjene, spoštovane in zaupanja vredne. Ta izkušnja jim služi kot izhodišče za delo z družinami s številnimi izzivi, predvsem takrat, ko vstopajo v zasebni prostor družine (Ilešič Toš, 2016, str. 56–57).

Laična izvajalka pomoči na domu se v družini pojavlja v več vlogah. Je socialna mediatorica, mentorica, vzornica, pomočnica in prijateljica. Na tak način lahko obenem zagotavljajo neposredno podporo otroku in mladostniku, posredno pa pomoč zagotavljajo tudi družini. Laična pomoč na domu je namenjena predvsem otrokom in družinam, kjer stopnja disfunkcionalnosti še ni prisotna v tolikšni meri in še niso izražene kompleksne težave (Ilešič Toš, 2016, str. 58), ki zahtevajo takojšnje ukrepanje na podlagi javnih pooblastil o zaščiti koristi otrok (Katalog javnih pooblastil, 2023), vendar pa je potrebna pomoč družini. Ta pomoč je namenjena predvsem opolnomočenju staršev pri vzgoji in skrbi za otroke. V ospredju programa je intenzivno svetovalno delo, tako na socialno pedagoškem kot psihološkem področju (Ilešič Toš, 2016, str. 59–60).

Pričakovani učinki programa so prispevek k boljši splošni življenjski uspešnosti otroka oziroma mladostnika, prispevek k izboljšanju odnosov v družini in s tem zmanjševanje neprimernih oblik vedenja otrok in mladostnikov, prispevek k preprečevanju okoliščin in razlogov, zaradi katerih bi bilo potrebno umakniti otroka iz matičnega okolja, prispevek k ustvarjanju pogojev za ohranjanje okoliščin, ki ranljivim skupinam otrok oziroma mladostnikom omogočajo, da ostanejo integrirani v osnovno družinsko okolje, prispevek k zmanjševanju socialne izolacije in prispevek k izboljšanju medosebne komunikacije v družini (Ilešič Toš, 2016, str. 60).

Naloge, ki jih laične izvajalke pomoči opravljajo v družinah, so pomoč pri vodenju družine, spodbujanje k aktivnejšemu odnosu do reševanja lastnih težav, pomoč družini pri obvladovanju

veščin vsakdanjega življenja, pomoč pri izvajanju preventivnega dela na področju odvisnosti, ozaveščanje in vzpodbujanje k zdravljenju odvisnosti, neposredno nudenje pomoči otroku na njegovem domu. Laična izvajalka pomaga otrokom pri zmanjševanju odpora do šole in pri doseganju boljšega učnega uspeha. V kolikor družina potrebuje pomoč pri sodelovanju z drugimi zunanjimi institucijami in nevladnimi organizacijami, jim lahko to pomoč zagotavlja laična izvajalka pomoči na domu (Ilešič Toš, 2016, str. 61).

1.8 INOVACIJE IN MIKROINOVACIJE V SOCIALNEM DELU

Besedo bi namenila še inovacijam, ki jih lahko vpeljemo v vsakodnevno prakso socialnega dela. Z upoštevanjem glasu družin in na podlagi pridobljenih informacij lahko za socialno delo z družinami s številnimi izzivi oblikujemo inovacije, ki so pomembne za razvoj socialnega dela in za odzivanje na potrebe ljudi. Na začetku poglavja bom opredelila pojma inovacije in mikroinovacije ter ju povezala s socialnim delom.

1.8.1 KAJ SO INOVACIJE?

Inovacije so avtorji večinoma definirali skozi organizacijske študije, je pa možno opaziti, da so se številni avtorji, ki so se ukvarjali z inovacijami, sami definiciji le-teh izognili. Inovacija se po mnenju številnih avtorjev zgodi, ko se sprejme odločitev o uvajanju nove ideje in kasnejša uporaba le-te v praksi. Jedro inovacij je nanašanje na nekaj novega in obravnavanje odnosov do izumov (Osborne, 1998).

Horbach (2005, str. 3) na primer inovacijo pojasni kot razrešitev ideje o izumu in uporabo novega procesa, avtorji Likar, Križaj in Fatur (2006, str. 20) pa menijo, da lahko o inovaciji govorimo šele, ko se uporabniki odločijo za uporabo le-teh, ker v njih vidijo koristnost. Podobnega mnenja je tudi Damanpour (1996). Potrebno pa se je predvsem zavedati, da vsaka sprememba ni nujno inovacija, je pa vsaka inovacija hkrati sprememba. Inovacija se pojavi kot odgovor na določen problem in potrebo, največkrat pa je povezana s cilji organizacije (Rape Žiberna, 2017, str. 114).

V socialnem delu sta na inovacije možna vsaj dva pogleda. Prvi pogled izhaja iz teorije inovacij, ki se tičejo predvsem izvajalcev storitev in vodstva organizacij, v drugem primeru pa lahko izhajamo iz socialnega dela, kjer se razvijajo specializirane inovacije, ki se v nasprotju s prvim pogledom osredotočajo predvsem na uporabnike in na izvedbo primernih storitev za uporabnike (Rape Žiberna, 2013, str. 34). Dragoš (1996, str. 171–172) navaja, da je za socialne inovacije

značilen drugačen, neustaljen način kombiniranja že obstoječega znanja, metod, virov, informacij itd. Ramonova (1995) je inovacijo definirala kot tveganje, da se spremeni del realnosti in se zgodijo spremembe v odnosih moči v socialnem delu.

1.8.2 POVEZAVA INOVACIJ S SOCIALNIM DELOM

Po navedbah Zavirškove (1996, str. 32) so se v socialnem delu razvile inovacije, ki dandanes predstavljajo nabor storitev socialnega varstva, v sklopu teh inovacij pa so se razvile tudi nove metode dela, po katerih delajo socialne delavke. Inovacije lahko opazimo na področju zagovorništva, v organizaciji kriznih centrov, dnevnih centrov itd. (Zaviršek, 1996, str. 31–39). Dragoš (1996, str. 174) poudarja, da imajo velik vpliv na socialne inovacije centri za socialno delo, ki so ustanovitelji dejavnosti.

Pri načrtovanju inovacije, da je ta uspešno sprejeta, je potrebno upoštevati zahteve uporabnikov, ki so povezane z relativno prednostjo inovacije pred obstoječim stanjem, s kompatibilnostjo z obstoječo tehnologijo in s sposobnostmi oziroma spretnostmi, z razumljivostjo, upoštevati pa moramo tudi, da se inovacija lahko testira oziroma preizkuša, na koncu pa pozornost namenimo temu, kako se opažajo rezultati in dosežki inovacij (Rogers in Shoemaker, 1971, v Osborne in Brown, 2005, str. 127). Po ugotovitvah iz raziskave, ki jo je izvedel Light (1998, str. 235), je za inovacije v javnih storitvah pomembno, da novost pomeni predanost že obstoječim stanjem, na drugi strani pa je pomembna tudi kompatibilnost z že obstoječim stanjem (Rape Žibera, 2013, str. 82). Pri uvajanju inovacij, predvsem v socialno delo, je nujno, da smo pozorni na vključenost in krepitev moči uporabnikov, zato je s tem namenom nujno, da omogočimo poskušanje, opazovanje in testiranje različnih inovacij (Rape Žibera, 2017, str. 115).

Inovacije in mikroinovacije lahko v veliki meri pripomorejo k izboljšanju prakse socialnega dela, pripomorejo lahko k razvoju novih spretnosti in kompetenc, ki še dodatno podpirajo tako strokovne delavke kot tudi uporabnike. Inovacije bodo skušali oblikovati tudi v sklopu projekta LINK, ki ga bom podrobneje predstavila v naslednjem poglavju.

1.9 PROJEKT LINK

Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani, skupaj s partnerskimi organizacijami iz Švedske, Latvije, Belgije, Španije, Norveške in Srbije, v sodelovanju s Centrom za socialno delo Spodnje Podravje, enota Ptuj, sodeluje v triletnem programu Erasmus+, pri projektu LINK – mreža za učenje in inovacije. V sklopu projekta se bodo razvijale inovativne prakse, ki bodo pripomogle h kakovostno integrirani podpori družinam s številnimi izzivi, ki jih bodo v sklopu projekta v čim večji možni meri vključili v projekt (Slovenska raziskovalna skupina projekta LINK, 2023).

Splošni cilj projekta je razvoj in preizkušanje novega modela in pristopa, imenovanega učni in inovacijski laboratorij, zasnovanega na podlagi upoštevanja glasu družin. V sklopu projekta bodo skušali zagotoviti bolj integrirane in k posamezniku usmerjene storitve, predvsem na področju dela z družinami s številnimi izzivi. V sklopu projekta se bo skušala razviti platforma, z novimi orodji, ki bodo strokovnim delavkam omogočila razvoj novih poklicnih kompetenc in veščin, ki jih potrebujejo pri delu z uporabniki. Obenem gre za premik k bolj celostnim modelom podpore in pomoči z zagotavljanjem kakovostnih storitev (Mreža za učenje in inovacije – LINK, b.d.).

Slovenska delovna skupina je zastavila idejno zasnovo – Izzivi družin in socialnega dela: s soustvarjanjem večglasne skupnosti do zelenih izidov. Do ideje so nosilke projekta prišle v sodelovanju s strokovnimi delavkami, zaposlenimi na Centru za socialno delo Spodnje Podravje, enoti Ptuj. Namen bo delovanje v smeri zagotavljanja institucionalnih pogojev za kompetentno delo z družinami na centru za socialno delo, osredotočili pa se bodo tako na delo z družinami kot tudi na timsko delo (Slovenska raziskovalna skupina projekta LINK, 2023).

2 PROBLEM

Delo z družinami s številnimi izzivi je pomembno področje dela na centru za socialno delo. V procesu podpore in pomoči se družine s številnimi izzivi srečujejo z različnimi strokovnjaki oziroma institucijami, prošnja za pomoč pa v večini primerov prihaja od drugih organov, kot so na primer šola, politike, sosedje itd. (Matos in Sousa, 2004, str. 67). Da lahko družinam s številnimi izzivi nudimo čim bolj učinkovito podporo, je pomembno poznavanje področja socialnega dela z družinami. Sodobni pristopi dela se večinoma osredotočajo na rast, okrevanje, delovanje ter na krepitev moči in odpornosti družine (Early in GlenMaye, 2000, str. 118). Pri delu z družinami je pomembno, da se pri načrtovanju učinkovite podpore in pomoči upošteva glas družin in družinskih članov. Sodelovanje v procesih podpore in pomoči je povezano s preteklimi izkušnjami, ki jih družina že ima in jih v sodelovanje s strokovnimi delavkami na centru za socialno delo prinese iz preteklih sodelovanj s strokovnjakinjami.

Glavni namen moje raziskave je, da pri družinah, ki so bile vključene v storitev centra za socialno delo, pomoč družini za dom, in so sodelovanje že zaključile, preverim, kaj jih je podprlo v procesih podpore in pomoči, kaj so pogrešale, kaj bi še potrebovale, tako s strani centra za socialno delo kot s strani ostalih organizacij. Osredotočila se bom tudi na to, kako so pretekle izkušnje družine prispevale k opredeljevanju željene pomoči. Na koncu pa se bom osredotočila še na to, kako lahko pridobljene informacije pripomorejo k oblikovanju inovacij na področju socialnega dela z družinami s številnimi izzivi. V svoji raziskavi postavljam naslednja raziskovalna vprašanja:

- Kakšno podporo bi si družine s številnimi izzivi želele s strani strokovnih delavk centra za socialno delo in strokovnjakinj drugih organizacij, s katerimi so v preteklosti sodelovale?
- Kaj so družine s številnimi izzivi pogrešale v procesu podpore in pomoči s strani centra za socialno delo in drugih organizacij?
- Kako pretekle izkušnje prispevajo k opredeljevanju željene pomoči družinam s številnimi izzivi?
- Kako lahko pridobljene informacije pripomorejo k oblikovanju inovacij na področju socialnega dela z družinami s številnimi izzivi?

3 METODOLOGIJA

3.1 VRSTA RAZISKAVE

Skozi raziskavo sem zbirala besedne opise, ki so povezani s preteklimi izkušnjami družin s številnimi izzivi v procesu sodelovanja s centrom za socialno delo in z ostalimi institucijami. S tega vidika je izvedena raziskava kvalitativna. Zbrano gradivo sem obdelala in analizirala na besedni način, pri obdelavi rezultatov pa nisem uporabila merskih postopkov s števili (Mesec, 2009, str. 84–86). Raziskava je obenem tudi empirična, saj sem pridobivala nove informacije, je pa raziskava tudi eksplorativna, saj sem raziskovala področje, ki se navezuje na upoštevanje glasu družin pri načrtovanju ustrezne podpore in pomoči, to področje v Sloveniji še ni zelo raziskano.

3.2 MERSKI INSTRUMENT ALI VIRI PODATKOV

Metoda, ki sem jo uporabila za zbiranje podatkov, je intervju, saj sem vprašanja sproti prilagajala glede na odgovore sodelujočih v intervjujih. Pri tem sem uporabila merski instrument smernice za delno strukturiran intervju. Uporabila sem vprašanja, ki so bila pripravljena v sklopu projekta LINK, raziskava pa je bila potrjena tudi s strani Komisije za etiko Fakultete za socialno delo (št. 033-3/2023-22). Vprašanja so bila odprtega tipa, tako da sem sodelujočim omogočila, da na zastavljena vprašanja prosto odgovarjajo (Mesec, 2009, str. 216–217). V kolikor se je pri sodelujočih v intervjujih pojavila kakšna dilema ali nejasnost glede zastavljenega vprašanja, sem vprašanju dodala še dodatna pojasnila ali pa vprašanje zastavila v drugačni obliki. S sodelujočimi sem intervjuje opravila v dveh delih. Na prvem srečanju sem uporabnicam zastavila vprašanja, na drugem srečanju pa sem uporabnicam predstavila njihove odgovore na zastavljena vprašanja, jih povabila, da še kaj dodajo, spremenijo itd. Zastavila sem jim tudi še kakšna dodatna vprašanja.

Smernice za intervju se nahajajo v prilogi številka 9.1.

3.3 OPREDELITEV ENOT RAZISKOVANJA

Populacijo moje raziskave predstavljajo družine s številnimi izzivi, ki so bile vključene v storitev pomoč družini za dom, v okviru Centra za socialno delo Spodnje Podravje in so strokovne delavke sodelovanje z njimi zaključile v preteklih dveh letih (od 2021 do 2023). V sklopu projekta je bilo opravljenih 16 intervjujev z bivšimi uporabnicami oziroma uporabniki storitve.

Vzorec je namenski neslučajnostni. Socialni delavki, ki delujeta na področju storitve pomoč družini za dom, sta predlagali tako družine, ki so bile po njunih ocenah zadovoljne s sodelovanjem in so bili izidi sodelovanja za družine dobri, kot tudi tiste družine s številnimi izzivi, za katere socialni delavki ocenjujeta, da sodelovanje ni potekalo dobro in jim skupaj ni uspelo ustvariti dobrih izidov. Vendar se družine, ki s sodelovanjem niso bile zadovoljne, na vabilo za sodelovanje v raziskavi niso odzvale, z njimi pa je bilo tudi težko oziroma nemogoče vzpostaviti kakršen koli stik, saj se niso odzivale na telefonske klice in elektronska sporočila.

3.4 ZBIRANJE PODATKOV

V sklopu raziskave je bilo opravljenih 16 intervjujev, od katerih sem pridobljene podatke uporabila za analizo.

Dogovarjanje za intervjuje je potekalo individualno, z vsako posameznico oziroma posameznikom posebej. Socialna delavka je pri bivših uporabnicah oziroma uporabnikih najprej preverila, ali so pripravljeni sodelovati v raziskavi. V kolikor je bil njihov odgovor pritrdilen, sem se z njimi individualno dogovorila za opravljanje intervjuja. Pri dogovarjanju sem se prilagodila uporabnicam in upoštevala njihove želje ter predloge. Ponudila sem jim možnost, da intervjuje opravimo na njihovih domovih, v kolikor pa se uporabnice s tem niso strinjale, sem intervjuje z njimi opravila ali na centru za socialno delo ali v knjižnici, v študijski sobi. Z vsako uporabnico sem opravila dve srečanja.

Na prvem srečanju sem se na začetku uporabnici predstavila, na kratko pa sem jim predstavila tudi projekt oziroma namen projekta. Povedala sem jim, da je namen raziskave preučiti proces podpore in pomoči socialnih delavk v centrih za socialno delo z družinami s številnimi izzivi ter da se na podlagi prejetih informacij razvije oziroma preizkusi nov model in pristop, tako imenovane učno-inovacijske skupine. Nato sem jih povabila, da preberejo in podpišejo soglasje, v kolikor se z vsem prebranim strinjajo. Soglasje je bilo oblikovano v okviru projekta LINK, primer soglasja pa se nahaja v prilogi številka 9.2. Nato sem uporabnicam še na kratko predstavila potek zbiranja podatkov, povabila pa sem jih tudi, da mi v primeru kakršnihkoli nejasnosti zastavijo vprašanja.

Povedala sem jim, da bo naše sodelovanje potekalo v dveh delih. Na prvem srečanju sem z uporabnicami opravila intervjuje, na drugem srečanju pa jim predstavila njihove odgovore, jih povabila, da jih dopolnijo, popravijo, spremenijo itd., zastavila pa sem jim tudi dodatna vprašanja na podlagi zapisanega prvega intervjuja, s pomočjo katerih sem dobila še več

podrobnih informacij o procesu sodelovanja. Pred začetkom intervjuja sem uporabnice seznanila tudi s tem, da lahko v primeru, da ne želijo odgovoriti na katerokoli zastavljeno vprašanje, to povedo in bomo vprašanje preskočile, v primeru neprijetnih občutkov pa sem jih povabila tudi k pogovoru ali h kratkemu premoru.

Pred samim začetkom opravljanja intervjuja sem uporabnice seznanila tudi s tem, da bo njihova zasebnost zaščitena in da bodo podatki, na podlagi katerih bi jih lahko kdo prepoznal (ime, starost, spol, izobrazba itd.), anonimizirani. Pri njih pa sem preverila tudi, ali se strinjajo s snemanjem pogovora, pri tem pa sem poudarila, da bom zvočne zapise uporabila samo za prepis pogovora, posnetke pa bom po prepisu uničila.

Vsa imena, ki jih uporabljam v magistrski nalogi, so zaradi varovanja osebnih podatkov izmišljena.

3.5 OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV

Pridobljene podatke sem obdelala na kvalitativen način. Analizirala sem 16 intervjujev. Prva faza obdelave gradiva je bila, da sem pogovore dobesedno zapisala. Ravno s tem namenom sem pogovore, s soglasjem sodelujočih, snemala. Na tak način sem si zelo olajšala zapisovanje, saj sem se lahko pri izvajanju intervjujev res posvetila samemu pogovoru, ker mi ni bilo potrebno sproti zapisovati. Pogovore sem parafrazirala. Ko sem imela pogovore zapisane, sem začela z označevanjem relevantnih delov oziroma sem pogovor razčlenila na enote kodiranja. Vsaki enoti kodiranja sem dodala kode (npr. A1, A2, B1, B2 itd.). Za označevanje enot kodiranja sem uporabila prvih 16 črk slovenske abecede, brez šumnikov (A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N, O in P).

Ko sem končala z označevanjem, je sledilo odprto kodiranje. V tabeli sem najprej navedla oznako posamezne izjave, nato pa še dodala posamezno izjavo. Za vsako izjavo sem nato določila pojem, kategorijo, nadkategorijo in temo. Celotno odprto kodiranje se nahaja v prilogi številka 9.3. Ko sem imela za vse intervjuje izvedeno odprto kodiranje, je sledilo še osno kodiranje. Pri osnem kodiranju sem združevala izjave uporabnic, ki sem jih opredelila pod enako temo, nadkategorijo in kategorijo. Zapisala sem še pojme in jim dodala številko izjave, ki pripada določenemu pojmu. Celotno osno kodiranje se nahaja v prilogi številka 9.4.

4 REZULTATI

V nadaljevanju bom predstavila ugotovitve, pridobljene z raziskavo, ki sem jo izvedla z bivšimi uporabnicami storitve centra za socialno delo, pomoč družini za dom. Pri predstavitvi rezultatov bom upoštevala zastavljene teme ter nadkategorije, ki jih bom na določenih delih glede na smiselnost združila, uporabila pa bom tudi konkretne izjave uporabnic, da bom rezultate še dodatno podkrepila. Rezultati raziskave se navezujejo le na sodelujoč vzorec v raziskavi in rezultatov ni mogoče posploševati na celotno populacijo.

4.1 SODELOVANJE S CENTROM ZA SOCIALNO DELO

Na začetku predstavitve rezultatov se bom osredotočila na sodelovanje uporabnice s centrom za socialno delo. V tem podpoglavju se bom osredotočila predvsem na to, kako se je sodelovanje uporabnice s centrom za socialno delo začelo, predstavila bom delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči ter kakšne oblike pomoči so bile uporabnici v času sodelovanja s strani centra za socialno delo na voljo. Predstavila bom tudi pomembne lastnosti socialnih delavk, ki so jih uporabnice izpostavile in so jim bile v odnosu s socialnimi delavkami pomembne. Osredotočila se bom tudi na to, kakšne izkušnje sodelovanja so imele uporabnice v procesu podpore in pomoči s socialnimi delavkami ter na kratko predstavila razloge za pozitivne oziroma negativne izkušnje sodelovanja. Nekaj besed bom namenila tudi srečanjem, ki so potekala na centru za socialno delo, kot tudi srečanjem, ki so potekala na domu uporabnice. Na koncu bom predstavila želje uporabnic, ki se navezujejo na opravljanje dela socialnih delavk ter na njihove potrebe v procesu podpore in pomoči.

4.1.1 ZAČETEK SODELOVANJA S CENTROM ZA SOCIALNO DELO

Sodelovanje uporabnic s centrom za socialno delo se je začelo zaradi najrazličnejših razlogov. Uporabnice so s centrom za socialno delo začele sodelovati predvsem zaradi težav, ki so se pojavile v družini in zaradi težav, ki so se pojavile pri otrocih. V družini so se na primer večkrat pojavili konflikti med različnimi generacijami (*Mladi starši in stari starši smo se med seboj kregali in imeli konflikte (B3)*), uporabnice pa so sodelovanje s centrom za socialno delo začele tudi na podlagi ukrepa prepovedi približevanja (*Ko smo imeli izrečen ukrep prepovedi približevanja, se je sodelovanje s centrom za socialno delo začelo (E9)*). Zaradi otrok so uporabnice sodelovanje s centrom za socialno delo začele predvsem zaradi težav pri vzgoji otrok in težav v šoli, ki so bile povezane z zavračanjem učenja in zaradi odnosa otrok v šoli.

»Otroci so mi začeli malo nagajati, me niso poslušali (M5)«. »On je imel problem, da se ne bo učil in se tudi ni želel učiti (A1)«. »Hčerka je imela težave v šoli (D1)«. »Smo začeli zaradi sina in predvsem njegovih težav (H1)«. »Začeli pa smo sodelovati predvsem zaradi odnosa, ki ga je sin imel (H3)«. »Smo tudi bili povezani s centrom za socialno delo zaradi hčerke (K4)«. Zraven že zgoraj omenjenega razloga za začetek sodelovanja na podlagi ukrepa prepovedi približevanja, so uporabnice kot razlog za začetek sodelovanja večkrat navedle tudi pojavljanje nasilja v družini. »Sodelovanje s strokovno delavko se je začelo zaradi nasilja v družini (F1)«. »Bilo je nasilje v družini in zaradi tega sem morala začeti s sodelovanjem s socialno delavko (G1)«. »Pojavil pa se je tudi sum, da ga je oče pretepal (H5).«

Sodelovanje s centrom za socialno delo je uporabnica začela tudi zaradi sprememb, ki so se pojavile v družini. Spremembe so povezane s spremembami v družinski strukturi, kot na primer smrtni slučaj in izguba enega od staršev, razveza staršev, odvzem otrok itd., in s spremembami pri uporabnici. Ena izmed sodelujočih je navedla, da je imela na primer težave z odvisnostjo od alkohola in je bil to glavni razlog, da se je sodelovanje s centrom za socialno delo začelo. *»Sodelovanje s socialno delavko se je začelo po smrti mojega moža (C1)«. »Sem ostala sama z otrokoma (J1)«. »Center za socialno delo je pisal, da delam neke napake in pizdarije ter da žena ne more več živeti tu poleg mene. In tako smo prišli v stik (L2)«. »Seveda, ko sem jaz postala odvisna, se je tudi vpletel center za socialno delo (I3)«. »Zaradi odvzema otrok, ja. Do tega pa je prišlo zaradi požara (P8).«*

Večkrat so uporabnice kot razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo navedle tudi to, da so same pri sebi prepoznale potrebo po pomoči oziroma po svetovanju. *»Sva s partnerjem potrebovala neko svetovanje (B6)«. »Sem bila še vedno v veliki stiski, večino časa sem jokala (C13)«. »Sem se pač vključila, da bi mi pomagali (J2)«. »Sem prosila za pomoč (N26)«. Ena izmed uporabnic pa je kot razlog za začetek sodelovanja navedla objavo v časopisu, na podlagi katere jo je socialna delavka kontaktirala in pri uporabnici preverila, ali potrebujejo pomoč. »Takrat so iz centra za socialno delo prišli k nam, ker smo bili v časopisu (O1)«.*

Največkrat so uporabnice s centrom za socialno delo začele sodelovati na podlagi predhodnih obvestil, ki jih je center za socialno delo prejel s strani drugih organizacij, s katerimi je uporabnica sodelovala. *»Šola posredovala to naprej. Potem se je začelo sodelovanje s centrom za socialno delo (M8)«.* Sodelovanje s centrom za socialno delo so uporabnice začele tudi po

telefonskem pogovoru s socialno delavko ali pa so se odzvale na vabilo za srečanje na centru za socialno delo. *»Po tem obvestilu sva prišli v stik z mojo socialno delavko (D3)«. »So me oni povabili na razgovor (M9)«. »So me poklicali na center za socialno delo, da smo se malo pogovorili (C3)«. V nekaterih primerih pa se je uporabnica sama odpravila na center za socialno delo, da poišče pomoč. »Prostovoljno sem jaz prišla na center za socialno delo (N8)«.*

Za sodelovanje s centrom za socialno delo so se uporabnice v večini odločile na podlagi lastne presoje o tem, ali potrebujejo pomoč ali ne. *»So me vprašale, ali bi želela sodelovati, sem rekla, da ja, da nimam tudi nič za skrivati pred njimi (E5)«. »Sem se za sodelovanje odločila sama (F3)«. »Sama vključila oziroma začela sodelovanje s centrom za socialno delo (G4)«. V nekaterih primerih pa je pobudo za sodelovanje s centrom za socialno delo dala šola, sodišče ali pa je sodelovanje družini predlagala socialna delavka na centru za socialno delo. »Začnemo sodelovati s centrom za socialno delo sta nama predlagali socialna delavka v šoli in ravnateljica (A16)«. »Sodelovanje s centrom za socialno delo pa je predlagala šola (H6)«. »Center za socialno delo je bil povezan tudi s sodišči (K2)«. »Pristopila je k meni, prebrala je zgodbo, videla, kako je (O17)«.*

V večini primerov so uporabnice, ko sem jih spraševala o tem, ali so se v sodelovanje počutile povabljen, na to odgovorile pritrdilno, dodale pa so tudi, da se v sodelovanje niso čutile prisiljeno ter da so pomoč z veseljem sprejele. *»Se nisem čutila prisiljena sodelovati (D5)«. »Sem se bolj čutila povabljen (D6)«. »Nisem se počutila prisiljena, saj so me povabili (I20)«. »Sem to z veseljem sprejela (J7)«. »Mi je bilo po eni strani okej, da so me povabili (M11)«. Le ena sodelujoča v raziskavi je dejala, da se je v sodelovanje čutila prisiljeno. »Sem se počutila bolj prisiljena kot pa povabljen k sodelovanju (H7)«. »Nas ni obvestil karkoli o tem, da se bo začelo nekaj dogajati in da bomo mogli začeti sodelovanje s centrom za socialno delo (H8)«.*

4.1.2 DELO SOCIALNIH DELAVK V PROCESU PODPORE IN POMOČI

Uporabnice so skozi sodelovanje s socialno delavko prejemale različne oblike pomoči, socialne delavke pa niso pomagale samo uporabnici, ampak tudi ostalim družinskim članom, predvsem otrokom. *»Da nam bo to pomagalo kot celotni družini (I25)«. »Nam je socialna delavka res zelo veliko pomagala, predvsem v povezavi z mojim sinom (H10)«. »Tudi pri otrocih so mi potem pomagale (L49)«. »Smo tudi na centru imeli enega moškega pa tudi ženske in je to kar pomagalo otrokom (M37)«. »Vesela, ker so mi potem omogočili učno pomoč za sina (N25)«.*

Socialne delavke so uporabnicam pomagale predvsem pri reševanju težav, ki so se pojavile pri njih. Pomagale so jim pri reševanju vsakdanjih težav oziroma pri reševanju tistih težav, o katerih so uporabnice spregovorile. *»Socialna delavka ti je pomagala pri reševanju teh težav, ki si jih ji povedal (B10)«. »Se mi je karkoli takega zgodilo, sem ji lahko napisala in mi je ona pomagala pri reševanju teh situacij (D45)«. »Pomagale s tem, kar sem rabila (I55)«. »Sem se lahko obrnil na center za socialno delo, ko sem kaj rabil (L38)«. »Ko smo jih rabili, smo jih kontaktirali (M26)«. »In mi je najbolj pomagala, da sem zmogla iti čez vse to (O37)«. Socialne delavke so uporabnicam pomagale tudi pri urejanju ostalih zadev, kot na primer pri urejanju bivanjske stiske in pri stvareh, ki so povezane z zdravstvom. *»Smo vsaj neke osnovne bivalne pogoje uredili (O19)«. »Osebnostno so veliko pomagali pri stvareh, ki so povezane z zdravstvom (H12)«. »Socialna delavka nam je rekla, da naj otroka damo danes v Ljubljano in da naj pridemo naslednji dan na center za socialno delo, kjer nas bo čakal denar (O10)«. Socialne delavke so uporabnicam obenem nudile pomoč tudi pri iskanju dodatne pomoči ter jim nudile psihosocialno pomoč. *»Predlagala mi je, na koga se naj v takšnih primerih obrnem (G21)«. »Na centru so mi takrat nudili pomoč, predvsem psihično (C6)«. »To mi je potem pomagalo tudi psihično, da sem se boljše počutila (M122)«.***

Uporabnicam je bilo pomembno, da jim je bila pomoč socialne delavke dostopna oziroma jim je pomembno, da vedo, da se lahko v primeru težav obrnejo na socialno delavko. Tu so uporabnice izpostavljale predvsem to, da jim je bilo pomembno, da so vedele, da jim bodo socialne delavke vedno priskočile na pomoč, ko jo bodo potrebovale, in da so lahko spregovorile o stiskah, one pa so jim nudile pomoč. *»Da bom se lahko tudi v prihodnje obrnila na njih, če bom potrebovala njihovo pomoč (H11)«. »Sem se lahko na njih obrnila, ko sem jih rabila (M45)«. »Imaš občutek, da se lahko vedno obrneš nanjo (M102)«. »Vem, da bo zagotovo tako, da bodo pomagali (N74)«. »Karkoli rabim, vedno mi priskočijo na pomoč (O29)«. »Res predvsem s tem, da sem vedela, da nekdo stoji za mano, ki me bo pobral (O94)«. Obenem pa je bilo uporabnicam pomembno tudi to, da jim je socialna delavka nudila pomoč na več področjih, tudi na tistih, na katerih socialna delavka ni delovala ter da so jim nudile res veliko pomoči, nad čimer so bile uporabnice velikokrat presenečene. *»Vesela, da so mi na centru za socialno delo pomagali v tolikšni meri (A102)«. »Mi je pomagala tudi na tem področju, ki ni njeno (D89)«. »Mi je tudi najbolj pomagala pri vseh zadevah (E12)«. »Vse so mi pomagali, kar so lahko (J50)«. »Samo zdaj ta problem, ki ga rešujemo, ampak da če še karkoli drugo potrebujemo, so nam na voljo in pripravljeni pomagati (P25)«.**

Socialne delavke so uporabnicam veliko svetovale, skozi pogovore pa so jim predale koristne nasvete. Nasveti so bili na primer povezani z urejanjem razmer v družini, z nasveti z iskanjem službe, veliko nasvetov, ki so jih socialne delavke predale uporabnicam, pa jim je pomagalo, da so se lažje soočale z vsakdanjimi izzivi, ravno zaradi tega so uporabnice s prejetimi nasveti bile tudi zadovoljne. *»Socialna delavka mi je svetovala, kaj bi bilo boljše narediti doma (B17)«.* *»Svetovala, da se prijavim na prosta delovna mesta (E36)«.* *»Socialna delavka, s katero sem bila zadovoljna, mi je nekoliko pomagala in mi svetovala (G72)«.* *»Dobila sem veliko nasvetov (A111)«.* *»Če sem potrebovala kakšen nasvet, mi ga je socialna delavka vedno dala (D24)«.* *»Pomembno, da ti da koristne nasvete (E66)«.* *»Svetovala, da sem lahko delala stvari, ki jih prej nisem mogla sama (G43)«.* *»So mi svetovali kako in kaj, če sem kaj rabila (J41)«.* *»Dajejo dobre nasvete (K123)«.*

Socialna delavka je uporabnicam pomagala tudi pri urejanju zadev, pri čemer so uporabnice v osredje postavljale predvsem pomoč pri izpolnjevanju obrazcev. *»Pomagala pa mi je tudi pri izpolnjevanju vloge (D47)«.* *»Pri izpolnjevanju različnih obrazcev (E22)«.* Pomagale so jim tudi pri otrocih, predvsem z deljenimi nasveti o vzgoji otrok, z nasveti o tem, kako lahko izboljšajo svoj odnos z otroki ter z uporabnicami delile tudi ideje za aktivnosti otrok. *»Mi je to v veliki meri pomagalo pri vzgoji otrok (C159)«.* *»Dajala nasvete, kako naj se pogovarjam z Doro (D48)«.* *»Kaj naj spremenim v našem odnosu (D49)«.* *»Dala mi je neke pole za otroke, na katerih je zapisano, kaj lahko otroci pri določeni starosti delajo. Da sem dobila malo ideje, kaj lahko zdaj delam z otroci (E38)«.* *»V veliko pomoč pa mi je bila tudi pri sinu, ki se ni znal umiriti (G19)«.* *»Svetovali so mi, da bi lahko poskusila z drugimi načini oziroma pristopi pri sinu (H60)«.*

Uporabnicam je bil v procesu podpore in pomoči pomemben tudi pogovor, ki je obenem tudi najpogostejša oblika pomoči v procesu sodelovanja. Skozi pogovore so dobile veliko koristnih nasvetov, ki so jim pomagali pri obvladovanju vsakodnevnih izzivov, ki so se pojavili. Socialne delavke so uporabnicam na primer stvari predstavile še iz drugega zornega kota, kar je pri uporabnicah razširilo razumevanje. Na pogovorih so uporabnice naslavljale različne teme, ki so bile za njih pomembne. *»Socialna delavka mu je povedala stvari na drugačen način (A45)«.* *»K socialni delavki sem večinoma hodila na pogovor (B31)«.* *»Meni je bil pogovor res zelo pomemben (C94)«.* *»Sem se pogovarjala o temah, ki so jih socialne delavke naslovile (F21)«.* *»Smo se veliko pogovarjali o tem, kaj se lahko zgodi, če to ne bo tako, kot mora biti (I43)«.* *»Smo se lahko vse dogovorili, pogovorili (J39)«.* Uporabnice so skozi pogovore pridobivale

številne informacije s strani socialnih delavk, ki so jim bile v pomoč na področju vsakdanjega življenja, pripomogle so k spremembam, obenem pa so tudi uporabnice poglobile svoje znanje in razumevanje. *»Se mi zdi, da ga je malo prestrašila, kaj se lahko zgodi, če se ne bo učil (A24)«. »Vse, kar sem vprašala, vse, kar sem prosila, vse so mi skušali odgovoriti (C21)«. »Mi je podala vse informacije, ki sem jih v danem trenutku potrebovala (F75)«. »Ko se potrebovala kakšno informacijo ali pomoč, bila na voljo in mi svetovala (G17)«. »Potem so mi na centru za socialno delo povedali, da obstaja osebna asistenca (O8).«*

Uporabnice so povedale, da jim je bilo dragoceno, da so lahko s socialno delavko sodelovale tudi preko telefona. Večkrat so mi omenile, da jim je bilo pomembno, da jim je socialna delavka v primeru njene nedosegljivosti kasneje vrnila klic. *»Sem jo poklicala preko telefona, se mi je vedno oglasila, ali pa mi je kasneje vrnila klic, če ni bila dosegljiva (E14)«. »Če sem karkoli potrebovala, sem jo poklicala (C128)«. »Karkoli sem kdaj potrebovala, sem lahko poklicala (I13)«. »Če sem kaj potrebovala, sem poklicala in se je tudi uredilo (J47)«.*

Skozi opravljanje intervjujev so uporabnice večkrat izpostavile, da jim je bilo pomembno, da so jim skozi proces sodelovanja socialne delavke nudile oporo in jih spodbujale. *»Mi je bilo najbolj pomembno, da je bila ob meni (C111)«. »Strokovne delavke cel čas stale ob strani (F25)«. »Skozi vse to sem dobila občutek, da mi socialna delavka nudi oporo (G50)«. »Moram povedati, da so mi res bili v podporo, so mi pomagali (I11)«. »Socialne delavke so mi pri tem bile res v veliko pomoč (K30)«. »Me je spodbujala, da sem bila kasneje tudi bolj močna (E69)«.*

Uporabnicam je bila ob koncu sodelovanja pomembna informacija s strani socialne delavke, da lahko v primeru težav poiščejo pomoč pri njej. Tako še kar nekaj uporabnic, ki so sodelovale v raziskavi, s socialno delavko občasno sodeluje, predvsem takrat, ko se pojavijo težave. *»Če kdaj rabim kakšen pogovor, lahko vedno pokličem socialno delavko (A115)«. »Zdaj grem včasih do moje socialne delavke, ko imam kakšno težavo (B71)«. »Dogovorjeno, da če kaj rabim, če mam kakšno težavo, če bodo kakšne posebnosti, da pokličem, javim (K70)«. »Še vedno mi dostikrat priskočijo na pomoč (O85)«. »Še vedno mam kaki pogovor, če je potrebno (P28)«.*

4.1.3 OBLIKE POMOČI V PROCESU SODELOVANJA IN POMEMBNI ELEMENTI DELOVNEGA ODNOSA

Zraven že zgoraj naštetih oblik pomoči so socialne delavke pomagale uporabnicam tudi na ostalih področjih življenja. Uporabnice so v osredje postavljale predvsem materialno pomoč. Socialna delavka jim je pomagala s paketi hrane ali oblačil, pomagala je tudi pri zagotavljanju stvari za otroke ter pri nakupih šolskih potrebščin, uporabnicam pa je pomagala tudi pri urejanju dodatne denarne socialne pomoči. *»Večkrat smo dobili tudi kakšen paket (B22)«. »Če je v trgovini ostalo kaj od hrane, oblačila, me je takoj poklicala (O22)«. »Dobila kakšno božično darilo iz strani centra za socialno delo (B23)«. »Dostikrat so nam s hrano pripomogle, s potrebščinami (O92)«. »Kasneje so mi nudili še materialno pomoč (C8)«. »Sem imel tudi kakšne denarne stiske in so pomagali (L37)«.*

Ob materialni pomoči pa je uporabnicam pomemben tudi odnos, ki ga ima socialna delavka z njimi ter to, da deli in naslovi pozitivne spremembe, ki jih zazna pri uporabnici. Uporabnicam je v procesu sodelovanja pomembno, da socialna delavka z njimi podeli pohvale. *»Večkrat povedala, da delam dobro, mi je res veliko pomenilo (A97)«. »Sem na tak način dobila potrditev, da res delam prav (C99)«. »Pomembno mi je bilo, da je socialna delavka večkrat rekla, vi ste vse naredili za otroke (F93)«.*

Uporabnicam je bilo pomembno tudi, da socialne delavke udeležene v odnosu enakovredno obravnavajo (*Poslušala je obe plati zgodbe, da se lahko potem postavi na obe strani (B116)*), da je pozornost usmerjena na več ravni oziroma je njena pozornost usmerjena na več dejavnikov v procesu podpore in pomoči (*Je socialna delavka pozorna na več dejavnikov (E63)*) ter da nudijo podporo uporabnici. *»Dobila veliko podporo na centru za socialno delo (A92)«. »Vedno, ko sem karkoli potrebovala, pa četudi sem se šla samo razjokati k socialni delavki, sem jo lahko poklicala in se pri njej oglasila (C28)«. »Podpirale so me že s tem, da so me obiskovale doma (I38)«. »Za pomoč in podporo, ki sem jo potrebovala od socialne delavke (O75)«. Ravno tako pa je pomembno, da socialne delavke v procesu podpore in pomoči krepijo moč uporabnice (*Govorila mi je, da sem močna (C61)*), (*Dobro mi je bilo, da mi je socialna delavka večkrat povedala, da res veliko zmorem (E95)*), (*Večkrat mi je rekla, da ne more verjeti, da mi je nekaj uspelo, ker njej to ne bi (E97)*), si znajo postaviti meje v odnosu (*Si je naredila, kako bi rekla, neko mejo (B96)*) in da skupaj z uporabnicami ustvarijo varen prostor (*Pri sodelovanju s strokovno delavko pa je to drugače in ne izrabljajo teh informacij (F43)*).*

Kot pomemben element delovnega odnosa so uporabnice izpostavile tudi zaupanje. *»Se ji lahko zaupam (B80)«. »Dosti pomeni, da me nekdo posluša in pol informacije ne krožijo (B125)«. »Socialni delavki sem res od začetka zelo zaupala (D39)«. »Sem se najbolj zaupala tej moji socialni delavki (E35)«. »Bi mi bilo pomembno, da bi v tem odnosu najprej dobila zaupanje (G78)«. »Všeč mi je bilo, da sem socialni delavki lahko zaupala (H31)«. »Da vem, da imam nekoga, ki mu lahko zaupam (O99)«. Sodelujoče v raziskavi so izpostavile tudi, da jim je pomembno, da socialna delavka raziskuje tako potrebe uporabnice (*Kje rabimo pomoč in da jo dejansko rabimo (J33)*) kot tudi potrebe celotne družine (*Pogovorili smo se tudi o razmerah doma (C10)*)).*

Uporabnicam je v odnosu pomemben tudi odprt prostor, kjer imajo možnost, da izrazijo svoje mnenje in je njihov glas slišan. *»Upoštevam tudi njihove želje (N55)«. V sodelovanju s socialnimi delavkami je uporabnicam bilo zelo pomembno, da je bil v pogovoru odprt prostor za izražanje njihovih osebnih želja in mnenj. »Sem imela neke osebne želje, ki sem jih lahko izražala (B38)«. »Ko sem imela želje, sem jih lahko ubesedila (D18)«. »Sem lahko vedno povedala, kakšne so moje želje (D19)«. »Če bi sama imela kakšno temo, o kateri bi se želela pogovoriti, bi lahko to delila brez težav s socialno delavko (F22)«. »Sem lahko dajala pobudo, kaj sem si jaz želela (J13)«. »Da res vidiš, da delajo to, kar si izrazil (P77)«. »Predstavila neko svojo mnenje, me je poslušala pa mi še ona povedala svoje mnenje (B122)«. »Da se je lahko tudi on sam odprl in povedal njegovo lastno mišljenje (F32)«.*

4.1.4 LASTNOSTI SOCIALNIH DELAVK IN ODNOSI UPORABNICE S SOCIALNO DELAVKO V PROCESU PODPORE IN POMOČI

V procesu podpore in pomoči so uporabnicam pomembne tudi lastnosti socialne delavke, ki lahko v veliki meri prispevajo h kvalitetnemu odnosu. Uporabnicam se v procesu podpore in pomoči zdi pomembno predvsem to, da jim socialna delavka prisluhne. *»Zelo pomembno, da te socialna delavka posluša (D55)«. »Najpomembnejše mi je bilo to, da mi je znala prisluhnit (G49)«. »Pa pomembno mi je, da to, kar ji poveš, vzame resno in te posluša (H39)«. »Vedno so me tudi poslušali in jaz njih (N17)«. »Poslušalo se je eno stran in poslušalo se je drugo stran (P13)«. Ravno tako jim je pomembno, da je socialna delavka prijazna. »Je prijazna (D56)«. »Prijazne so bile do mene in do mojih otrok (J59)«. Kot pomembno lastnost socialne delavke so uporabnice v veliki meri izpostavljale strokovno kompetentnost socialnih delavk. *»Ima znanje, da se zna s takimi otroci pogovoriti (A28)«. »Znajo delat s takšnimi ljudmi, ki ostanejo sami in potrebujejo pomoč (M25)«. »Za to so tudi usposobljene, za to so hodile v šolo (M41)«.**

Uporabnicam je pomembno, da je socialna delavka neposredna (*Socialna delavka na teh skupnih pogovorih zelo direktna (B47)*), da zna z družino najti skupno točko (*Je potrebno, da socialna delavka najde nek stik, neko skupno točko s tistimi, ki potrebujejo pomoč (C136)*)(*Je za dobro sodelovanje res potrebno, da socialna delavka najde pristni stik z družino (C137)*), da je karakterni močna in komunikativna. »Všeč mi je bilo, da je bila komunikativna (B105)«. »Vse so bile komunikativne (K44)«. Pomembno jim je tudi, da je socialna delavka dostopna uporabnici. »Vedno imela nekoga na voljo za pogovor (A103)«. »Vedno mi je bila na voljo. Nikoli mi ni rekla, da ne more (C130)«. »To socialno delavko sem lahko vedno poklicala, kar mi je bilo všeč (E76)«. Pomembno jim je še, da socialna delavka zna motivirati uporabnice (*Mi je bilo zelo dragoceno, da so me socialne delavke motivirale (F33)*), da je nevsiljiva, da se v pogovore vključuje tudi na osebni ravni, da deluje pošteno ter da je pozitivno naravnana. »Pozitivno naravnana (E62)«.

Zraven že zgoraj naštetih dejavnikov pa je uporabnicam ravno tako pomembno, da so socialne delavke preproste (*Osebnost je pomembno to, da je socialna delavka preprosta (F62)*), prilagodljive (*Če socialna delavka vidi, da ne zmoreš, da je prilagodljiva (G75)*), sočutne, spontane, sproščene in umirjene. Pomembno jim je, da jih socialna delavka razume in da ima znanja za delo z ljudmi. »Te razume, ko ji poveš kakšne svoje probleme (D84)«. »Sem imela občutek, kot da razume, kaj doživljam (F69)«. »Zdi se mi, da te ene bolj razumejo kot druge, se ti tudi bolj posvetijo (O41)«. »Spustila se je na moj nivo, kar mi je bilo zelo pomembno (B83)«.

V procesu sodelovanja s socialno delavko so pomembni tudi odnosi, ki jih ima socialna delavka z uporabnicami. Večina uporabnic je dejala, da je ob sodelovanju s socialno delavko imela občutek, da je njun odnos prijateljski. »Sem imela občutek, kot da sva prijateljici (B79)«. »Sva imeli res takšen prijateljski odnos (B81)«. »Sem imela pri pogovoru z mojo socialno delavko občutek, da sva prijateljici (F35)«. »Stičiš odnos, kot neko pravo prijateljstvo (O59)«. Nekatere uporabnice so socialne delavke opisovale kot druge mame in v procesu sodelovanja imele občutek, da je odnos s socialno delavko materinski (*Materinski odnos (O63)*), uporabnicam pa je bilo pomembno tudi to, da so bili odnosi pristni (*Oseben, pristen odnos (P45)*).

4.1.5 SREČANJA NA CENTRU ZA SOCIALNO DELO

V večini primerov so uporabnice sodelovale s socialnimi delavkami na centru za socialno delo, socialne delavke pa so opravljale tudi obiske na domu uporabnice. Obiskom na domu bom besedo namenila v enem izmed prihajajočih podpoglavij, v tem podpoglavju pa se bom

osredotočila predvsem na sodelovanje uporabnic in ostalih družinskih članov na srečanjih na centru za socialno delo ter na pogostost srečanj.

V sodelovanje s socialno delavko na centru za socialno delo so bili v nekaterih primerih vključeni tudi ostali družinski člani, eden izmed otrok uporabnice pa je v sklopu centra za socialno delo sodeloval tudi s psihologinjo. *»Ko so bili otroci mlajši, niso hodili na pogovore k socialni delavki (B25)«. »Sta bila nekoliko starejša, sta včasih kdaj šla zraven mene na kakšno srečanje (B26)«. »Otroka sta se na socialno delavko zelo navezala (E83)«. »Sem sina pripeljala na center za socialno delo (N28)«. »Spoznala je vse člane družine in vsi smo lahko prispevali (O23)«. V nekaterih primerih je uporabnica imela tudi individualna srečanja s socialno delavko, srečanja pa so v večini primerov potekala v živo, na centru za socialno delo. *»Smo se dobivali večinoma tu, na centru za socialno delo (K5)«. »Smo hodili tja na center za socialno delo (M77)«. »Jaz sem prihajala na center za socialno delo (N14)«.**

Srečanja na centru za socialno delo so uporabnice imele v različnem obsegu. V večini primerov so uporabnice od začetka sodelovanja imele srečanja vsaj enkrat na mesec (*Z njo srečevali neke enkrat na mesec (B34)*). Ena izmed uporabnic je povedala, da so od začetka sodelovanja s socialno delavko imeli srečanja na centru za socialno delo vsak teden. *»Enkrat na teden smo čez poletje hodili na center za socialno delo (C77)«.* Sodelujoča uporabnica v raziskavi je povedala, da so na začetku imeli srečanja vsakih štirinajst dni (*Na začetku smo imeli srečanja pogostejše, včasih celo na štirinajst dni (B92)*), kasneje pa se je število srečanj začelo postopoma manjšati (*Ko pa so otroci postajali večji, pa smo imeli vedno manj srečanj (B93)*). S pogostostjo srečanj so bile uporabnice večinoma zadovoljne. *»Res je bilo te pomoči ravno prav, ne preveč in ne premalo (C106)«.*

Termine srečanj so večinoma predlagale socialne delavke oziroma so uporabnice na srečanje povabile (*Včasih pa nas je socialna delavka sama povabila na center za socialno delo (B87)*), v nekaterih primerih pa so srečanja predlagale tudi uporabnice (*Sem srečanje predlagala sama, ko sem potrebovala pomoč (B86)*). Uporabnicam je bilo pomembno tudi to, da so se lahko s socialno delavko individualno dogovarjale o srečanjih, v primeru, da se srečanja niso mogle udeležiti, so se lahko dogovorile za drug termin (*Če se srečanja nismo mogli udeležiti, smo preko elektronske pošte to sporočili in se dogovorili za drug termin (B91)*). *»Za vsa srečanja se mi je lahko socialna delavka prilagodila, kdaj sem lahko jaz prišla (D52)«.*

4.1.6 OBISKI NA DOMU

Sodelovanje uporabnic s socialnimi delavkami je v večini primerov potekalo tudi na domovih uporabnic. Obiske na domu so izvajale socialne delavke. V nekaterih primerih je šlo zgolj za enkratni obisk (*Ta moja socialna delavka pa je bila samo enkrat na obisku na domu (E48)*), v nekaterih primerih pa so se obiski na domu s strani socialne delavke izvajali večkrat. »Socialna delavka in laična delavka sta večkrat prišli na pogovor k nam domov (A12)«. »Enkrat ali dvakrat na leto so na dom prišli dve socialni delavki, da so malo pogledale okoli (C79)«. »Večkrat so me obiskali tudi na domu (I6)«.

V večini primerov so bile uporabnice z obiski na domu zadovoljne in so se ob obiskih na domu dobro počutile. »Meni so bili ti obiski res super (C85)«. »Se mi ne zdi, da je bilo karkoli narobe, ko so prišle na obisk (H22)«. »Najbolj v pomoč mi je bilo, da so prihajali domov (I48)«. »Osebnostno ni bilo neprijetno, ker sem vedela, da pride moja socialna delavka (D32)«. »Sem se res zelo dobro počutila (E53)«. Uporabnice ob obiskih na domu niso imele občutka, da bi jih socialne delavke nadzorovale (*Nisem imela nekega občutka, da bi me nadzorovali skozi te obiske (C87)*), ena izmed sodelujočih v raziskavi je obenem tudi izpostavila, da ni imela občutka, da bi socialne delavke v sklopu obiskov na domu posegale v osebni prostor družine. »Nisem imela občutka, da bi posegale v naš osebni prostor (H23)«.

Ena izmed sodelujočih v raziskavi z obiski na domu ni bila zadovoljna (*Obiski na domu niso bili všeč (G62)*), saj je imela občutek, da jo socialne delavke nadzorujejo (*Počutila, kot da bi bila cel čas pod nekim nadzorom (G64)*), izpostavila pa je tudi, da so bili otroci ob teh obiskih zelo nemirni (*Otroka sta postala ob teh obiskih zelo nemirna (G62)*). Ostalim uporabnicam je bilo pri obiskih na domu pomembno to, da so se s socialno delavko predhodno poznale (*Sem socialno delavko spoznala že prej na centru za socialno delo in je potem šele po nekaj srečanjih prišla na obisk (D38)*), da so se socialne delavke predhodno najavile (*So me prej poklicale, da sem jih lahko pričakoval (K41)*) ter da se je uporabnica z obiski na domu tudi strinjala.

Namen obiskov na domu je bil predvsem ta, da so se socialne delavke z uporabnicami pogovarjale, predvsem o vsakdanjih temah. »Smo se tudi malo pogovorili pa je bilo to to (C80)«. »Smo se lahko kasneje pogovarjale še o kakšnih drugih temah, ki niso nujno bile povezane z našimi težavami (H28)«. »Se je socialna delavka pripravljena pogovarjati tudi o vsakdanjih temah (H57)«. Pogovor je tekel tudi o družini (*Obiskali še socialna delavka in socialna pedagoginja, pa sta videli napredek (A81)*), so pa socialne delavke opravile pogovor

tudi z otroki (*Takrat pogovorila tudi s hčerko (D29)*). V nekaterih primerih je bil namen obiskov na domu tudi ta, da so socialne delavke spoznale družinsko dinamiko družine v domačem okolju (*Videla, kako mi delujemo kot družina (D30)*), (*Da je videla, kakšno dinamiko imamo doma (D31)*), so pa socialne delavke v nekaterih primerih preverile tudi bivanjske pogoje družine. »Socialna delavka je preverjala, kakšno stanje je doma (E47)«. »So socialne delavke malo pogledale okrog (H25)«.

4.1.7 IZKUŠNJE SODELOVANJA UPORABNICE V PROCESU PODPORE IN POMOČI

Skoraj vse uporabnice, ki so sodelovale v raziskavi, so imele vsaj eno dobro izkušnjo sodelovanja s centrom za socialno delo. »Sem res zadovoljna (A109)«. »Res nimam nič slabega za povedati (B128)«. »Res vse super. Zelo super (C20)«. »Zelo pozitivno (F6)«. »Z eno socialno delavko sva res super sodelovali (G8)«. »Imam res dobre izkušnje sodelovanja (G9)«. »Zadovoljivo, res zadovoljivo, zelo sem bila zadovoljna (I15)«. »Res ne morem izpostaviti nič slabega (J48)«. »Nimam slabih izkušenj (M14)«. »Ni nič takega, da bi me zmotilo (N19)«. »Boljše ne bi moglo biti (P39)«.

Uporabnice so bile zadovoljne s sodelovanjem s socialno delavko. »Je res čudovita ženska, tudi pri pogovoru (A31)«. »Socialna delavka je v redu sodelovala z mano (B74)«. »Za mene osebno je ona najboljši človek na centru za socialno delo (C145)«. »Socialna delavka je res tako dobra (D21)«. »S socialnimi delavkami pa zelo dobre izkušnje (M90)«. Obenem so bile zadovoljne tudi s pristopi, ki jih je socialna delavka uporabljala v procesu sodelovanja, ki so bili nekoliko drugačni od pristopov, ki so jih uporabnice bile navajene iz drugih sodelovanj z različnimi strokovnjakinjami (*Drugačen pristop, ki mi je bil bolj blizu (B77)*) ter s prejeto pomočjo. »Pridobil sem pomembne in pozitivne informacije (K21)«.

Nekatere uporabnice so imele tudi negativne izkušnje sodelovanja s centrom za socialno delo. Pri nekaterih se je nezadovoljstvo pojavljalo pri sodelovanju z drugimi socialnimi delavkami (*Najprej sodelovala še z eno drugo socialno delavko, s katero nisem bila zadovoljna v tolikšni meri (B75)*), pri nekaterih uporabnicah pa se je nezadovoljstvo pojavilo zgolj na začetku sodelovanja (*Začetek, saj pravim, je bil katastrofalen (L11)*). Nekatere sodelujoče v raziskavi so povedale, da so od začetka sodelovanje s centrom za socialno delo celo zavračale (*Matevž tudi ni hotel od začetka priti na center za socialno delo (A93)*). Ena izmed uporabnic je povedala, da je bila na začetku zadovoljna s sodelovanjem, kasneje pa se je sodelovanje s socialnimi delavkami začelo postopoma slabšati, saj uporabničina pričakovanja do socialnih

delavk v procesu podpore in pomoči niso bila izpolnjena, saj je uporabnica dobila občutek, da ji socialne delavke želijo škodovati. Uporabnica je dobila tak občutek, ker po njenem mnenju socialna delavka ni delovala v skladu s koristjo otrok in v procesu podpore in pomoči ni bil upoštevan glas uporabnice (*Potem pa se je začelo to postopoma slabšati (G135)*), pri uporabnici pa se je pojavil tudi odpor do sodelovanja z drugimi strokovnjaki (*Odpor do kakršnegakoli sodelovanja s strokovnjaki (G108)*).

Ko sem uporabnice spraševala o tem, zakaj so bile nezadovoljne s sodelovanjem, so bili njihovi odgovori zelo različni. Nekaterim ni ustrezalo, da je socialna delavka opravljala individualne pogovore z otroki (*Ni bilo na začetku všeč, da je imel Matevž sam pogovore s socialno delavko (A51)*), saj jih je skrbelo, da bo otrok s socialnimi delavkami delil informacije, ki jih one ne bi želele, da bi se delile, obenem pa jih je skrbelo tudi to, da ne bodo dobile informacij o pogovorih. Ravno tako je bil eden izmed razlogov za nezadovoljstvo s sodelovanjem povezan s tem, da jim socialne delavke v procesu podpore in pomoči niso prisluhnile, uporabnice pa so poročale tudi o tem, da v procesu podpore in pomoči velikokrat ni bil slišan njihov glas. »Jaz sem prišel na socialno in če sem kaj rekel, so mi rekli, da naj bom tiho (L15)«. »Niso nas poslušali (P6)«. »Ni mi bilo všeč, da je želela delati nekoliko po svoje (G51)«. Ena od uporabnic, ki je sodelovala v raziskavi, je navedla, da ji ni bilo všeč, da so socialne delavke silile otroke na stike z očetom (*Otroke je silila na stike, na katere nista želela iti (G23)*). Uporabnica, ki je imela nameščene otroke v rejniško družino, je kot razlog za nezadovoljstvo izpostavila, da so socialne delavke v večji meri upoštevale rejnice. »Bilo očitno, da so na strani rejnikov (P35)«.

So pa se izkušnje uporabnic v procesu sodelovanja s socialno delavko v nekaterih primerih tudi spremenile. Uporabnice so povedale, da so se njihove izkušnje sodelovanja spremenile, ko so se spremenile tudi same, kot pomemben razlog za spremembo pa so navedle tudi to, da so socialne delavke začele poslušati uporabnice v večji meri (*Dale so mi besedo (L34)*).

4.1.8 ŽELJE UPORABNIC

Ko sem pri uporabnicah preverjala, kakšne so njihove želje glede nadaljnjega procesa dela oziroma kaj bi bilo v procesu sodelovanja drugače, če bi lahko imele moč, da bi to spremenile, so povedale, da si ne želijo, da bi se socialne delavke spreminjale. »Naj bo še naprej taka, kot je bila z nami (B104)«. »Da naj ostane takšna, kot je (D81)«. »Jaz bi si samo želela, da še naprej ostanejo takšne, kot so (F96)«. »Naj bodo tako dobre, kot so bile do mene (M104)«.

So pa uporabnice socialni delavki želele sporočiti, da še naj naprej oziroma še v večji meri poslušajo udeležene v procesu podpore in pomoči ter da naj skušajo v čim večji meri delovati v korist uporabnice (*Da poslušajo vse strani (L49)*). Ena izmed uporabnic je izpostavila, da bi socialne delavke morale pri svojem delu bolj upoštevati zakone (*Se mi velikokrat zdi, da socialne delavke delujejo po nekih svojih zakonih in ne državnih zakonih (G127)*).

Uporabnice so bile hvaležne tudi za nasvete, ki so jih prejele s strani socialne delavke. »Hvaležna za vsak nasvet, ki mi ga je dala (D88)«. Ravno tako so uporabnice o procesu sodelovanja povedale, da si ne želijo, da bi se proces spreminjal, le želijo si, da bi lahko imele kdaj več srečanj na centru za socialno delo. »Še naj naprej delajo tako kot sedaj (E80)«. »Si ne želim, da bi naše sodelovanje potekalo drugače (H33)«. »Da greš večkrat na razgovor na center za socialno delo (C92)«. Uporabnice si želijo, da bi se družinam s številnimi izzivi hitreje omogočila pomoč (*Ja najprej bi bilo potrebno družinam, ki imajo še več izzivov, že prej omogočiti kakšno pomoč (C133)*) ter da bi pomoč namenjali predvsem tistim, ki jo zares potrebujejo (*Bi več pomagali tistim, ki pomoč res potrebujejo (G128)*). Uporabnice so dodale še, da bi jih mogli v večji meri seznanjati z ostalimi možnimi oblikami pomoči (*Bi morali ljudi bolj seznaniti še z drugimi možnostmi (N36)*), (*Izpostaviti drugim, kakšne vse možnosti imajo, ki jih lahko koristijo (N37)*).

4.2 SODELOVANJE IZVEN CENTRA ZA SOCIALNO DELO

V tem podpoglavju bom predstavila sodelovanje uporabnic z drugimi strokovnjaki izven centra za socialno delo. Predstavila bom sodelovanje uporabnic v delavnicah za družine s številnimi izzivi, sodelovanje uporabnic s sodiščem, s šolo, z vrtcem in zdravstvenimi delavci ter sodelovanje z drugimi organizacijami izven centra za socialno delo. Na kratko bom predstavila razloge za začetek sodelovanja, potek sodelovanja ter izkušnje uporabnic s sodelovanjem.

4.2.1 SODELOVANJE V DELAVNICAH ZA DRUŽINE S ŠTEVILNIMI IZZIVI

Delavnice za družine s številnimi izzivi so bile organizirane v sklopu društva Ars Vitae (*Program deluje v okviru društva Ars Vitae (G37)*), vodile pa so jih strokovne delavke. »Srečanja je v bistvu vodila ena druga socialna delavka, ki ni sodelovala z našo družino (B53)«. »Delavnice vodile praktikantke na centru za socialno delo pod mentorstvom socialne delavke (C44)«. V delavnicah so sodelovale družine, ki so imele podobne izkušnje (*Družinske delavnice, kjer je bilo več družin s podobnimi težavami (C34)*), v sodelovanje pa so bili

vključeni tako otroci (*So bili tam najprej otroci sami (C37)*) kot tudi njihovi starši (*Potem pa smo se pridružili še starši (C38)*).

Uporabnicam je bilo na teh srečanjih dragoceno, da so se otroci med seboj družili. »*Srečanjih so se bolj med seboj družili otroci (B54)*«. »*Druženje, ki je sledilo na koncu (G98)*«. Med seboj pa so se pogovarjali tudi starši ter si izmenjevali izkušnje in nasvete, povezane predvsem z vzgojo otrok. »*Pogovarjali smo se predvsem o tem, kako poteka vzgoja otrok (B57)*«. »*Medsebojno podelili kakšne nasvete (B58)*«. »*Starši smo si medsebojno izmenjevali mnenja, izkušnje, si pomagali s kakšnimi nasveti (G103)*«. Uporabnice so bile s sodelovanjem na delavnicah zadovoljne (*Nam je bilo res vsem všeč (C36)*), (*Zelo koristno, da sem hodila na ta srečanja v okviru tega programa (G36)*), (*So mi v veliki meri pomagali (G38)*), obenem pa so pridobile tudi veliko znanja, ki jim je pomagalo pri obvladovanju jeze otrok. Ena izmed uporabnic je povedala, da se je družina kasneje odločila, da sodelovanje v delavnicah prekine, predvsem zaradi pritiska s strani centra za socialno delo (*Ponovno pritisk s strani centra za socialno delo (G88)*) ter zahtev socialne delavke, da se družina udeleži vsakega srečanja (*Socialna delavka od njega zahtevala, da je sin moral iti na vsako srečanje (G90)*). Zaradi občutka pritiska se je pri sinu pojavil velik odpor in se srečanj ni želel več udeleževati. »*Sin dobil odpor do tega sodelovanja (G87)*«.

Kot eno izmed negativnih stvari je uporabnica izpostavila tudi predajanje informacij socialni delavki na centru za socialno delo. »*Poročati socialni delavki, s katero nimam dobre izkušnje sodelovanja, kako se obnašamo na teh srečanjih in kaj delamo (G89)*«.

4.2.2 SODELOVANJE S SODIŠČEM

Sodelovanje s sodiščem so uporabnice začele zaradi vodenja postopkov na sodišču (*Nekaj srečanj je bilo na sodišču, ker je tekel postopek (F54)*), (*Ja s sodiščem predvsem (L51)*), so pa s sodiščem sodelovale tudi, ker so urejale stike otrok. »*V bistvu smo preko sodišča urejali stike (G3)*«. Sodišče je s centrom za socialno delo sodelovalo, medsebojno so si izmenjevali tudi informacije in medsebojno sodelovali. »*So bili med sabo precej povezani (L52)*«. »*So bili o vsem informirani, z obeh strani (L53)*«.

V sklopu sodelovanja s sodiščem so uporabnice sodelovale tudi s sodnimi izvedenkami. »*Ko se je vse to z otroki dogajalo, je prišla celo sodna izvedenka, ki pa je spraševala vse, mene, njo, vsakega otroka posebej in je potem ona to odločila in dala varstvo otrok meni. Potem se je tudi*

sodelovanje s centrom obrnilo (L20)«. »Izvedenka je potem najbolj vse to skup rešila (L55)«. »S sodiščem, s sodnimi izvedenci (P58)«. »Sodnih izvedencev je bilo veliko (P59)«. So pa bili uporabniki s sodelovanjem s sodiščem zadovoljni. »Ampak moram reči, da smo bili s sodnimi izvedenci kar zadovoljni (P61)«. »Sodišče je pač delalo svoje delo. Je bilo okej, korektno (P62)«.

4.2.3 SODELOVANJE S ŠOLO IN Z VRTCEM

Uporabnice so sodelovanje s šolo začele predvsem zaradi težav otrok v šoli (*Otroci so imeli res velike težave (C63)), (V šoli doživel šikaniranje (C64)), nad otroki pa so se izvajale tudi različne oblike medvrstniškega nasilja (Tudi psihično nasilje se je izvajalo nad njim (C65)).* Uporabnica je pri otrocih zaznala, da v šoli nekaj ni v redu (*Sama sem tudi večkrat opazila, da v šoli nekaj ni v redu (C66))* in se je odločila, da o tem spregovori z učiteljico na sestanku. O težavah otrok v šoli so se s strokovnimi delavkami, zaposlenimi na šoli, pogovarjale tudi ostale uporabnice. *»Pogovor v šoli (A21)«. »Vsi smo se pogovarjali z njim (A22)«.*

Šola je otrokom nudila različne oblike pomoči, predvsem pa učno pomoč. *»Dva otroka sta imela učno pomoč (C113)«. V šoli so otroci sodelovali tudi z različnimi strokovnimi delavkami (Jure je imel recimo več strokovnih delavk, mislim, da so bile štiri strokovne delavke (C116)), (Sem takrat sodelovala s strokovno delavko (D73)), (Pa z učiteljico (D74)), (Pogovore s pedagoginjo (D75)), v sklopu šole pa so imeli organizirane tudi delavnice za otroke.*

Uporabnice so bile s sodelovanjem s šolo zadovoljne. *»Sodelovanje zelo uspešno (A75)«. »To sodelovanje mi je tudi bilo všeč (D66)«. »S šolo je bilo vse super, nič težav (K117)«.*

Nekatere uporabnice s sodelovanjem s šolo niso bile zadovoljne (*Ni pa mi bilo všeč sodelovanje s šolo (C125)), (S šolsko svetovalno na primer oziroma na svetovalno delavko v navadni osnovni šoli ni bilo nekaj (M103)),* zadovoljne pa niso bile tudi s sodelovanjem z učiteljico (*Ni pa mi bilo všeč sodelovanje z Dorino učiteljico (D70)).* Razlogi za nezadovoljstvo so različni. Uporabnicam na primer ni bilo všeč, da so učiteljice predlagale prešolanje otrok (*Ni bilo všeč, da so hoteli otroke brez nekega razloga prešolati na šolo s prilagojenim programom (C126))* in da je učiteljica predlagala uporabnici, da odpelje hčer na psihiatrijo (*Je predlagala, da gre Dora na pedopsihiatrijo (D71)).* Kot razlog za nezadovoljstvo s sodelovanjem pa so uporabnice navajale tudi neenako obravnavanje otrok (*Da smo se na sestanku pogovarjali o ocenah, ki jih*

imajo otroci (A76)), (Učitelji bolj posvečali tistim učencem, ki so imeli boljše ocene (A77)), (Tiste učence, ki pa so imeli slabše, pa so na nek način odrivali (A78)).

Socialne delavke, ki so sodelovale z uporabnicami, so bile s šolo povezane, s strani šole pa so prejemale tudi pomembne informacije. *»Seveda, so vedli. Je bilo povezano (K116)«. »So tudi oni bili povezani s centrom (L66)«.*

Ko so bili otroci mlajši in so bili vključeni v vrtec, je sodelovanje potekalo tudi s tem. V vrtcu so uporabnice sodelovale predvsem s socialno delavko (*Socialna delavka je bila povezana s socialno delavko v vrtcu (E46)*) ter s psihologinjo (*Je imel že v vrtcu pomoč psihologa (K11)*). Nekaterne uporabnice so bile s sodelovanjem z vrtcem zadovoljne, predvsem zaradi odnosov, ki so jih imele s tam zaposlenimi. *»Sodelovanje je bilo pozitivno (K12)«. »Pozitiven odnos in vse je bilo pozitivno (K13)«.* Nekaterne uporabnice pa so bile s sodelovanjem nezadovoljne, predvsem zaradi obtoževanja otrok za napake, ki so se pojavile v skupini ter zaradi označevanja otroka kot hiperaktivnega. *»Vse, kar se je zgodilo v vrtcu, je bil on kriv (N59)«. »Me je pa zelo zmotilo, da so mi za sina govorili, da je hiperaktiven (N58)«.*

4.2.4 SODELOVANJE Z ZDRAVSTVENIMI DELAVCI

V procesu podpore in pomoči so uporabnice sodelovale tudi z zdravstvenimi delavci. Sodelovale so predvsem s pedopsihiatrinjo (*Smo hodili vsake tri mesece k pedopsihiatru (C121)*), s socialnimi delavkami (*Sem sodelovala tudi s socialno delavko, ki je bila zaposlena v tem zdravstvenem domu (E74)*), (*Sem tam sodelovala tudi s socialno delavko v psihiatrični bolnišnici (I21)*), s specialno pedagoginjo (*Specialnimi pedagogi (K97)*), z logopedinjo (*Sodeloval sem še z logopedi (K96)*) in s psihiatrinjo (*S sinom sem šla tudi k psihiatru (N60)*).

Ena izmed uporabnic je bila vključena tudi v skupino za samopomoč, ki je delovala v okviru zdravstvenih storitev. Uporabnica je srečanja obiskovala tedensko (*Hodila sem enkrat tedensko (I82)*). Srečanj se je z veseljem udeleževala (*Zelo rada sem hodila (I83)*), saj ji je bil v veliko pomoč pogovor (*Mi je tudi pomagalo, da smo se pogovarjali o tem (I84)*) in medsebojno izmenjevanje izkušenj povezanih z odvisnostjo od alkohola. Uporabnici je bilo na teh srečanjih pomembno tudi to, da je spoznala ljudi, ki so se srečali s podobno izkušnjo (*Spoznala ljudi s podobno izkušnjo (I87)*), skozi srečanja pa se je naučila tudi veliko novih stvari (*Se učili kakšnih novih stvari (I86)*).

Izkušnje sodelovanja so v večini primerov pozitivne. »Psihologinjo, ki je z njim res veliko delala in sta medsebojno dobro sodelovala (C117)«. »Jaz bi jo opisala kot dobro (C123)«. »Meni je bilo v redu sodelovanje (H49)«. »Logopeda in to pa je bilo zelo pozitivno (K101)«. »Izkušnje s psihiatri so dobre (N63)«. »V Ljubljani je odlično, nimaš kaj (O71)«. So pa seveda pri nekaterih uporabnicah bile izkušnje sodelovanja z zdravstvenimi delavci tudi negativne, saj z njihove strani niso dobile pomoči, ki so jo potrebovale. »Saj so poskušali pomagat, niso pa nič naredili (I80)«. »Z zdravstvom imam zelo slabe izkušnje (N68)«. »Z možem, ki večinoma hodi v Maribor, nimam besed (O72)«. »Na Ptuju pa katastrofa (O73)«.

4.2.5 SODELOVANJE Z DRUGIMI ORGANIZACIJAMI IZVEN CENTRA ZA SOCIALNO DELO

Zraven že zgoraj naštetih sodelovanj so uporabnice sodelovale tudi s strokovnim centrom Veržej in z društvom Sožitje.

V sklopu sodelovanja s strokovnim centrom Veržej je strokovna delavka izvajala obiske na domu uporabnice (*Ja, včasih je k nam domov prihajala še ena gospa iz zavoda Veržej (H42)*), ob tem pa je imela uporabnica občutek, da strokovna delavka zgolj zbira informacije in ne nudi pomoči uporabnici (*Sem imela občutek, da samo zbira neke informacije (H45)*). Uporabnica s samim sodelovanjem ni bila najbolj zadovoljna (*Sodelovanje z njo ni bilo všeč (H43)*), saj ni videla smiselnosti v sodelovanju (*Se mi zdi, da je bilo to sodelovanje nesmiselno (H46)*), obenem pa ji sodelovanje ni pomagalo (*Ker se mi zdi, da mi to sodelovanje ni nič pomagalo (H44)*).

O sodelovanju z društvom Sožitje uporabnica ni povedala veliko. Delila je le informacijo o tem, da je bila na začetku s sodelovanjem zadovoljna (*Sožitje, en čas je bilo v redu, potem pa ne vem, kaj se je zgodilo (N64)*), kasneje pa je hči, zaradi neznanih razlogov, sodelovanje začela zavračati (*Hči ni hotela več iti tja (N65)*).

4.3 LAIČNA POMOČ NA DOMU

Ena izmed pomembnejših oblik pomoči, ki je uporabnicam na voljo v sklopu storitve pomoč družini za dom, je laična pomoč na domu. V tem poglavju bom na kratko predstavila naloge laičnih delavk, nato bom besedo namenila še osebnostnim lastnostim laične delavke, na koncu pa se bom osredotočila še na to, kako so bile z laično pomočjo zadovoljne uporabnice in na pomen vključenosti laične izvajalke pomoči na domu v družino.

4.3.1 DELO LAIČNIH DELAVK

V prvi vrsti je laična pomoč namenjena otrokom. Laična delavka jim pomaga pri opravljanju šolskih obveznostih, z otroki preživlja tudi njihov prosti čas in se z njimi družijo.

Laična delavka pomaga otrokom predvsem pri opravljanju šolskih obveznostih. *»Mu pomagala pri učenju (A9)«. »Najprej sta naredila nalogo (A83)«. »Včasih mu je tudi razložila kakšno snov (A85)«. »Skupaj uredijo vse potrebne stvari za šolo (G117)«. »Pri domači nalogi je gospa pomagala (I10)«. »Je bila malo učna pomoč (K110)«. »Tudi pomagati pri domačih opravilih (M71)«. »Pomoč je pa bila bolj kot ne učna (P66)«. »Nekih učnih težav sicer ni bilo, ampak to sprotno delanje nalog (P67)«. Laična delavka pa se je z otroki tudi učila in z njimi brala. *»Skupaj se učijo, berejo (G119)«.**

V prostem času je laična delavka z otroki veliko časa preživela v naravi (*So šli ali ven na sprehod (B100)*), (*Smo se zunaj na dvorišču skupaj igrali (K109)*). Skupaj z otroki so se lotili najrazličnejših zunanjih športnih aktivnostih, vse od kolesarjenja (*Se vozit s kolesi (B101)*) do obiskov parka (*Včasih so šli tudi v park (B102)*). Se pa je laična delavka z otroki tudi igrala. *»Ko opravijo šolske obveznosti pa se skupaj igrajo (G120)«. »Igrali so se z otrokoma (K107)«. »Pol pa tudi prosti čas, igra (K111)«.* V kolikor pa je otrok potreboval tudi kakšen pogovor, se je lahko z laično izvajalko pomoči pogovoril o najrazličnejših temah. *»Nato pa sta se še pogovarjala (A84)«. »Sta se res zelo veliko pogovarjala, o najrazličnejših temah (A85)«. »Veliko pomagalo to, da so se otroci z njo pogovarjali (I69)«.*

Uporabnicam je bilo pri laičnih delavkah pomembno predvsem to, da so znale prisluhniti otrokom (*Jima prisluhne (G116)*), upoštevati njihove želje (*Otroka lahko sama predlagata, kaj bi počela (G121)*) ter da so spoštovale otroke (*Spoštovala je moje otroke (I72)*). Pomembno se jim tudi zdi, da je laična izvajalka opremljena z znanji za delo z otroki. *»Res ve, kako se dela z otroki (G113)«.* Ravno tako je bilo uporabnicam pomembno, da so laične delavke spodbujale otroke pri opravljanju šolskih obveznostih. *»Tudi laična delavka, ki je prihajala k nam, ga je spodbujala k temu (A34)«. »Da se naj samo poskuša malo potruditi (A35)«.*

Uporabnicam je bilo pomembno tudi to, da so se z laično izvajalko lahko dogovarjale o terminih srečanj. *»Midva sva se dogovorila, da je on prišel, ko sem jaz imela govorilne ure v šoli pa je bil z njimi (C141)«. »Z otroki so se oni tudi samodogovarjali, kdaj in kako bodo prihajali (J62)«.* Laične delavke so k družini prihajale vsak teden (*Gospa, ki je hodila trikrat tedensko,*

je hodila na sestanke, da je videla, kako otroku gre (I58)), (Hodili so vsak teden, dvakrat, trikrat (J61)), (Najprej je laična delavka k nam prihajala trikrat na teden (A80)).

4.3.2 IZKUŠNJE SODELOVANJA UPORABNICE Z LAIČNO DELAVKO IN POMEN NJENE VKLJUČENOSTI V DRUŽINO

Uporabnice so poročale o pozitivnih izkušnjah sodelovanja z laično delavko. *»So ga bili otroci veseli (C71)«. »Otroci so jih lepo sprejeli, z njimi dobro sodelovali (J66)«. »Z laično pomočjo so tudi bile pozitivne izkušnje (K106)«. »So z vsemi bile dobre izkušnje (L58)«. »Je bila sprememba in so lahko dobro sodelovali (M69)«. »Vsi, ki so prišli, so bili v redu (N67)«. »Super je bila laična pomoč (P64)«. Pomembno jim je bilo tudi to, da si je laična delavka znala vzpostaviti avtoriteto (*Si je gospod vzpostavil avtoriteto (M68)*), saj je po mnenju uporabnic tudi njeno delo z otroki potekalo veliko boljše, kot takrat, ko laična delavka ni imela vzpostavljenih avtoritet (*Da je bil to problem, da si ni vzpostavila avtoritete (M65)*). Uporabnice so dodale, da, ko laična delavka ni imela vzpostavljenih avtoritet, je tudi otroci niso poslušali v tolikšni meri. *»So ji zelo nagajali (M64)«. »Je niso upoštevali (M66)«. Dodale so še, da se otroci z laično izvajalko niso ujeli in zato je bilo njihovo sodelovanje nekoliko slabše. »Niso se ujeli, ni uspelo z njo (M82)«. »Očitno se tudi karakterni niso ujeli (M83)«.**

Uporabnice so dejale, da jim je bila laična pomoč zelo dragocena oblika pomoči (*Ponudili laično pomoč na domu, kar mi je bilo res zelo dragoceno (C100)), (To pa mi je bilo res super (G112))*). Laična izvajalka ni bila dragocena oblika pomoči le za otroke, ampak tudi za uporabnice. Uporabnice so poročale o tem, da so ob sodelovanju laične delavke z otroki imele več prostega časa (*Meni je bilo všeč, da sem imela takrat nekaj časa zase (B103)), (Sem lahko šla na kavo, da sem se umirila C103))*), počutile so se razbremenjeno in niso v tolikšni meri razmišljale o dogajanju v domačem okolju. *»To me je na nek način psihično razbremenilo (C101)«. »Sem za nekaj trenutkov pozabila na razmere doma (C104)«. »Gospe lahko kaj povedala in me je to razbremenilo (I71)«*. Laična pomoč je bila za uporabnice dodatna oblika pomoči (*Veliko jim je pomagala (J22)*), laična izvajalka pa se je z eno uporabnico udeleževala tudi sestankov v šoli (*Smo imeli sestanek, na katerega je šel tudi laični izvajalec (J72)*). Laične izvajalke so pomagale staršem tudi pri vzgoji otrok in z njimi delile nasvete, povezane predvsem z vzgojo otrok. *»Dajal smernice, kako delati s sinom (K51)«. »Dajal mi je tudi nasvete glede učenja (K58)«*.

4.4 SODELOVANJE UPORABNICE V PROCESU PODPORE IN POMOČI

Na koncu bom predstavila še rezultate, ki so povezani s sodelovanjem uporabnice v procesu podpore in pomoči.

Najprej bom predstavila vlogo in naloge uporabnice v procesu podpore in pomoči, nato pa se bom še osredotočila na spremembe, ki so se zgodile pri uporabnici in njeni družini v času trajanja procesa in po zaključku sodelovanja. Na kratko bom predstavila tudi občutke in potrebe uporabnice v času sodelovanja.

4.4.1 VLOGA UPORABNICE V PROCESU PODPORE IN POMOČI

Uporabnice, s katerimi sem opravljala intervjuje, so v večini poročale, da so v procesu podpore in pomoči sprejele svojo vlogo (*Kolikor je bilo v moji moči, sem vlogo v procesu podpore in pomoči sprejela (G30)*) in so v procesu tudi aktivno sodelovale. *»Skozi cel proces aktivno sodelovala (B32)«. »Cel čas sem seveda aktivno sodelovala (F27)«. »Sem skozi proces aktivno sodelovala (G31)«. »Sem bila v proces podpore in pomoči vključena predvsem zaradi sina (H14)«. »Jaz sem lahko sodelovala pri tem (J12)«. Pomembno jim je bilo, da so se udeleževale terminov srečanj (*Recimo prihajala na vse dogovorjene termine (D14)*), (*Ko smo se dogovorili za sestanke, sem se jih tudi udeležila (F28)*), (*Sem tudi tja hodila na pogovore, ko so me poklicali (J16)*), da so socialni delavki vračale klice (*Pokličem nazaj (O69)*) ter da so upoštevale sprejete dogovore s socialno delavko (*Naredim to, kar se dogovorimo (O67)*), (*Jo upoštevam, njena navodila, nasvete (P57)*).*

Uporabnice so bile tudi osebno angažirane, saj so pri socialnih delavkah samostojno iskale pomoč in se na njo obračale po nasvete. *»Jaz sem šla do socialne delavke, če sem potrebovala kakšen nasvet (B30)«. »Sem jaz poiskala tudi pomoč pri socialni delavki (B35)«. »Svojo socialno delavko vprašala za nasvet, kaj naj naredim (D61)«. »Prvo je bilo potrebno narediti korak, da sem poiskala pomoč (F13)«. »Vedno, ko sem imela kakšno težavo, sem se lahko obrnila na socialno delavko (H51)«.*

Pomembno je bilo tudi to, da so lahko uporabnice na srečanjih s socialno delavko spregovorile o osebnih problemih (*Z njo sem se lahko pogovorila tudi o mojih osebnih problemih (C46)*), (*Smo se pogovarjale o težavah (F14)*), da so lahko z njo delile osebne stiske (*Jaz sem se ji tam res izpovedala (C47)*), (*Povedala sem, kaj me teži (E26)*), (*Jaz sem socialni delavki vedno povedala, kaj me teži (E29)*), (*Ko so mi otroci nagajali ali me niso poslušali, sem to izrazila na*

centru za socialno delo (M31)) ter niso rabile zadrževati čustev, ki so jih na pogovorih doživljale. »Si se lahko razjokal, ko je bilo kaj takšnega (B9)«. »Se razjokala (C49)«.

4.4.2 SPREMEMBE PRI UPORABNICI IN V NJENI DRUŽINI

Do nekaterih sprememb, ki so se zgodile v uporabničinem življenju, je prišlo že v času trajanja sodelovanja uporabnice v procesu podpore in pomoči. Spremembe so bile pozitivne, uporabnice pa so se zaradi sprememb tudi boljše počutile (*Zato sem se tudi boljše počutila (B16)*).

Kot glavne razloge za spremembe v času trajanja procesa uporabnice navajajo predvsem to, da so prepoznale, zakaj so spremembe smiselne (*On priti do spoznanja, da mora nekaj narediti za sebe oziroma da mora vložiti več truda v delo za šolo (A5)*), (*Pomembno mi je bilo, da sem videla, da se morem postaviti na nogo (C153)*). Ravno tako pa je do sprememb v času sodelovanja prišlo zaradi velike količine pomoči, ki so jo uporabnice prejemale ter zaradi koristnih nasvetov, ki jih je z uporabnicami delila socialna delavka. »Mi je v tem obdobju res zelo veliko pomagala (B36)«. »So bili nasveti res koristni (D51)«. »Sem dobil zelo pomembne informacije glede sina (K27)«. »Mislim, da so na to predvsem vplivali pogovori s socialnimi delavkami (M73)«. »Pri tem so mi socialne delavke zelo pomagale (O101)«.

So pa tudi nekatere osebne lastnosti oziroma osebne želje pripomogle k temu, da so uporabnice dosegle spremembe že v času sodelovanja s socialno delavko. Pri tem so sodelujoče izpostavile predvsem, kako pomembni sta vztrajnost (*Vztrajala pri stvareh, ki sem si jih zadala (A36)*) in motivacija za doseganje sprememb (*Motivirana sem bila, da nisem karkoli naredila narobe, da bi partnerja izzivala (F8)*), (*Motivirana, da se stvari čimprej uredijo (F9)*) ter kako pomembna je želja po spremembi in dobrih izidih za družino (*Da se čimprej odselimo oziroma odmaknemo od nasilnega partnerja že zaradi otrok (F11)*).

Pri uporabnici in njeni družini so se spremembe zgodile tudi po končanem sodelovanju. Uporabnice so se po zaključenem sodelovanju počutile razbremenjeno. »Razbremenjena sem bila (C151)«. »Nisem več bila pod pritiskom, kako bomo s financami (J82)«. »Meni in otrokom je bilo lažje (N73)«. »Je pa bilo meni lažje, ko sem imela nekoga za pogovor (O89)«. Uporabnice so dobile tudi številna znanja o tem, kako se spopadati z vsakdanjimi izzivi (*Socialne delavke so mi tudi dajale veliko možnosti, kaj vse bi lahko probala, da spremenim situacijo, da mi bo lažje (I99)*), (*Življenje se mi je spremenilo in sama rešujem stvari brez njih (I106)*), (*Tudi glede otrok, da zdaj ne gremo na center za socialno delo za vsako težavo (P90)*),

kako se pogovarjati z otroki (*Kako se pogovarjati v družini, s partnerjem, otroci (I110)*) in kako postavljati otrokom meje (*Sem se naučila malo meje postavljati (I107)*), *Kako meje postavljati, sem se naučila s pomočjo centra (I111)*).

Dobile so tudi dodatno moč za spopadanje z vsakodnevnimi izzivi in znanje za ravnanje v primeru, da se v družini pojavi kakšna težava. »Pomagale, da sem se okrepila (A106)«. »Jaz sem se tudi postavila na noge (G44)«. »Lažje sem se tudi pri teh stvareh odločala (C158)«. »Lažje sem se spopadala s stiskami (O90)«.

V družini so bile spremembe vidne predvsem po zmanjšanem številu prepиров. »Nismo se več kregali v tolikšni meri (B119)«. Družinski člani so se med seboj tudi več pogovarjali (*Pogovarjanja je veliko več (I95)*), (*Smo veliko govorili o tem, kot sem že omenila, kako si lahko med sabo pomagava (I102)*), (*Začeli smo se z otroki malo bolj pogovarjati (M125)*), (*Da se pogovarjamo in sami rešujemo zadeve (P91)*), (*Si povemo stvari, ki nas težijo in jih skušamo rešiti skupaj (P92)*), bili medsebojno bolj povezani (*Povezava oče-otroci je bila večja (K57)*), (*Jaz imel svoj čas z otrokom (K135)*), (*Kasneje s pomočjo centra pa še bolj, ker smo se z njihovo pomočjo učili (P85)*) ter si nudili pomoč. »Drug drugemu si veliko pomagamo (I98)«. »Se lahko zanesemo en na drugega, smo si opora (P93)«.

V družini se je pojavila drugačna vzgoja otrok (*Otroke smo vzgajali na drugačen način (B120)*), (*Lažje mi je bilo glede otrok, ker sem imel smernice od centra za socialno delo (K131)*), spremembe pa so se pokazale tudi pri otrocih. »Z veliko pogovora smo prišli nekako do tega, da so začeli tudi oni mene spoštovati in poslušati ter upoštevati mojo besedo (M57)«. »Tudi otroci so se začeli drugače obnašati (M123)«. Uporabnice so spremembe, ki so se v družini zgodile, označevale predvsem kot pozitivne. »Počasi začela spravljati nazaj v red (C70)«. »Imava boljši odnos, ki ga prej nisva imele (D92)«. »Bistvena sprememba, ki sem jo opazila v družini, so odnosi med nami (I96)«. »Trenj med nama več ni bilo (N76)«. »Se je sam trudil, je dobil delovne navade (N77)«.

4.4.3 OBČUTKI IN POTREBE UPORABNICE V PROCESU PODPORE IN POMOČI

Pri uporabnicah so se v procesu podpore in pomoči pojavljali različni občutki. O odnosu s socialno delavko so povedale, da jim je pomembno, da so imele občutek enakovrednosti (*Da nimaš občutka, da je nad tabo (B109)*), (*V odnosu s socialnimi delavkami se nisem počutila slabše, ponižano ali karkoli (F39)*), (*Nikoli nisem imela občutka, da je ona neka*

strokovnjakinja, jaz pa neka oseba, ki njo rabi (F66)), (Imela pri socialni delavki občutek, da sva enakovredni (F67)) in domačnosti (Otroci so se takrat tam, na centru za socialno delo, počutili kot doma (B52)), (Mogoče mi je pomembno, da imam na pogovorih z njo res ta občutek domačnosti (F55)). To pa je pripomoglo tudi k temu, da so se uporabnice v odnosu s socialno delavko dobro počutile. »Topla oseba, da se res dobro počutim v njeni bližini (D86)«. »Prijetno v njeni družbi (E89)«. »Res sem ob njej imela zelo dober občutek (F61)«.

Uporabnicam je bilo pomembno tudi, da so se počutile sprejeto (*Vrata na centru za socialno delo vedno odprta (A114)), (Niso pozabili in s tem ti tudi dajo vedet, da si vedno dobrodošel in sprejet pri njih (O51)), (Se čutiš sprejetega (P76)) in varno (Počutiš varno (O64)). Pomembno pa jim je bilo tudi to, da so imele v odnosu s socialno delavko občutek, da je ona tam za njih in jim bo pomagala pri reševanju težav. »Res vedela, da imam nekoga, na kogar se lahko obrnem (O34)«. »Da se na to osebo lahko zanesesh (O61)«. Obenem jim je bilo pomembno, da so lahko s socialnimi delavkami delile skrbi ter da je socialna delavka z njimi delila osebne izkušnje. »Pomembno, da z menoj deli kakšno osebno izkušnjo (D58)«. »Se lahko na tak način, ko socialna delavka s teboj deli osebno izkušnjo, z njo bolj povežeš (D59)«. »Ko sem jaz razlagala, da smo imeli že v primarni družini podoben primer, sem jaz res dobila občutek kot, da je socialna delavka šla tudi sama skozi to (F74)«.*

V procesu sodelovanja s socialnimi delavkami so se pri uporabnicah pojavljali najrazličnejši notranji občutki. Uporabnice so poročale o tem, da so večkrat imele občutek, da so osamljene (*Sem ostala sama in mi je bilo takrat zelo hudo (C18)), (Nikogar drugega nisem imela, ki bi mi takrat pomagal (C19)) ter nemočne za samostojno spopadanje z izzivi (Nisem vedela, kako ravnati v teh primerih (C118)). Nekaterе uporabnice so se spopadale z neprijetnimi občutki, ko so s socialno delavko delile osebne izkušnje (Mi je bilo kdaj neprijetno govoriti o vseh stvareh, ki so se mi dogajale (O38)). So pa bile uporabnice presenečene, da se nekdo, ki ni družinski član, tako zavzema za njihovo družino. »Prvič sem doživela, da mi je nekdo tako pomagal (A38)«. »Da se je tako zavzemal za mojo družino (A39)«. »Nekomu drugemu mar za mojega sina (A40)«. Uporabnicam so se v procesu podpore in pomoči pojavljale tudi določene potrebe. Potrebovale so družbo (*Jaz sem takrat rabila tudi neko družbo za sebe (C68))*, osebo, s katero so se lahko pogovorile o osebnih stiskah (*Potrebovala nekoga, da sem mu povedala, kaj je narobe z mano, kaj me teži (C57))* ter nekoga, ki jim je prisluhnil (*Sem res potrebovala nekoga, da me je poslušal (C97))* in jih spodbujal na poti do sprememb (*Sem jaz potrebovala samo nekoga, da me je spodbudil in da nisem obupala (C112))*).*

5 RAZPRAVA

V tem poglavju povzemam glavne ugotovitve raziskave in ugotovitve povezane z raziskovalnimi vprašanji, pridobljene podatke pa povezujem s teoretskimi znanji.

5.1 SODELOVANJE S CENTROM ZA SOCIALNO DELO

V raziskavi sem opravila intervjuje z uporabnicami, ki so bile vključene in so že zaključile sodelovanje s centrom za socialno delo, v sklopu storitve pomoč družini za dom.

Eden izmed glavnih namenov storitve pomoč družini za dom je strokovno svetovanje družini in pomoč pri urejanju odnosov med družinskimi člani. Ravno tako je namen storitve pomoč uporabnicam pri skrbi za otroke ter pomoč družini, ko stiske pri dveh ali več družinskih članih zahtevajo trajnejšo podporo in vodenje za omogočanje normalnih pogojev za obstanek in razvoj družine (Katalog javnih pooblastil, 2023). Sodelujoče v raziskavi so poročale, da so bili razlogi za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo različni, v ospredje pa so bile postavljene predvsem težave povezane z otroki, kot na primer težave otrok v šoli, vedenjske težave otrok, s spremembami v družini (razveza, smrt enega od staršev, zdravljenje uporabnice zaradi odvisnosti od alkohola itd.) ter s potrebami uporabnice po pomoči in svetovanju.

Po katalogu Javnih pooblastil (2023) se pri izvajanju storitve pomoč družini za dom na začetku srečanja z družino sklene dogovor o sodelovanju. V sklopu sklenitve dogovora o sodelovanju se določijo tudi časovni obsegi srečanj, nato pa se družina srečuje s socialno delavko po predhodno dogovorjenem terminu, pogostost srečanj pa se od družine do družine razlikuje glede na potrebe le-te (Katalog javnih pooblastil, 2023). Tudi uporabnice so povedale, da so s socialnimi delavkami sklenile dogovor o sodelovanju, termini srečanj pa so se od uporabnice do uporabnice razlikovali. Večinoma so poročale o tem, da so od začetka sodelovanja srečanja s socialno delavko bila bolj pogosta, največkrat so imeli srečanja nekje na štirinajst dni, nato pa se je število srečanj postopoma začelo zmanjševati.

5.1.1 OBISKI NA DOMU

Socialna delavka, ki z družinami sodeluje, se družini pridruži na domu, kjer jim strokovno svetuje, pomaga pri urejanju odnosov med družinskimi člani, pomaga jim pri skrbi za otroke in pri usposabljanju družine za opravljanje njene vsakdanje vloge (Socialna pomoč družini za dom, 2024). Sodelujoče v raziskavi so poročale, da so jim socialne delavke nudile pomoč in

podporo na več področjih, pomagale so jim pri težavah, povezanih z otroki, pri osebnih težavah uporabnice, veliko pa je bilo tudi svetovanja, predvsem o vzgoji otrok in o tem, kako z otroki aktivno preživljati prosti čas. Povedale so še, da so večinoma stvari s socialno delavko reševale s pogovorom, ki je potekal na centru za socialno delo, v primeru manjših težav pa je socialna delavka pogovor z uporabnico opravila tudi preko telefona.

Uporabnice so poročale tudi o tem, da so jih socialne delavke večkrat obiskale na domu. Ferguson (2018) trdi, da obiski na domu ne vključujejo le razširitve organizacije, politik in postopkov socialnega dela v domače okolje, ampak predstavljajo samostojno področje praks in izkušenj. Gre za kompleksne interakcije in za globoko udeleženo prakso, socialna delavka pa s kreativnostjo, spretnostjo in z improvizacijo ustvari obiske na domu kot serijo prehodov od pisarne do praga hiše, kjer se pojavljajo kompleksne interakcije z uporabniki in njihovim domačim prostorom (Ferguson, 2018, str. 65). Uporabnice so poročale predvsem o tem, da so bili obiski na domu kot družabni obiski in da so le malokrat imele občutek nadzorovanosti s strani socialnih delavk. Občutek nadzorovanosti je imela le ena od sodelujočih v raziskavi. Uporabnice so spregovorile tudi o tem, da so socialne delavke ob obiskih na domu občasno preverile tudi bivanjske pogoje družine ter da jim je bilo pomembno predvsem to, da so se s socialno delavko, ki je prišla na obisk na domu, že predhodno poznale, s tem pa so se zmanjšali tudi neprijetni občutki uporabnice.

Zavedati se moramo tudi, da je socialno delo v družinskih domovih kompleksna dejavnost, pri kateri tako socialna delavka kot družinski člani sprejemajo različne strategije pri poskusih doseganja zastavljenih ciljev (Ferguson, 2018, str. 68). V domovih družin je delovna izkušnja družinskega življenja veliko bolj živa, otroci in odrasli medsebojno komunicirajo, se igrajo, prepirajo itd. Ob obisku socialne delavke na domu pa so prisotni tudi drugi moteči dejavniki (Ferguson, 2018, str. 71). Ravno zaradi takšnega uvida v potek družinskega življenja dobijo socialne delavke podrobne informacije o družini, ki jim pomagajo pri oblikovanju širše slike življenjskega konteksta družine ter družinskega stanja (Trevithick, 2012). O širši razvidnosti družinske dinamike v domačem okolju so spregovorile tudi uporabnice, večkrat pa so dodale, da so socialne delavke ob obiskih na domu opravile tudi pogovor z otroki, ki se srečanj na centru za socialno delo niso udeleževali. Na tak način je socialna delavka spoznala celotno družino.

5.1.2 DELO SOCIALNIH DELAVK

Za uspešno sodelovanje socialne delavke z družinami so pomembni tudi odnosi v procesu podpore in pomoči ter način dela socialne delavke. Pomembno je, da z družino skušamo skozi sodelovanje ustvariti delovni odnos, ki nam obenem sodelovanje z družino omogoča. Delovni odnos vsebuje instrumentalno definicijo problema, soustvarjanje rešitev pa v procesu sodelovanja poteka tako, da se okrepi moč družine same. To je posebej pomembno pri delu z družinami s številnimi izzivi, saj se velikokrat počutijo nemočne in je še toliko bolj pomembno, da skozi proces sodelovanja krepimo njihovo moč. Socialno delo z družino delamo kot izvirni delovni projekt pomoči, ki ga z družino ustvarimo skozi sporazumevanje, dogovarjanje, s skupnim oblikovanjem rešitev. Skozi sodelovanje socialne delavke skupaj z družinami ustvarjamo odprt prostor za pogovor, kjer se člani družine povežejo, socialne delavke pa postanemo spoštljive in odgovorne zaveznice družine (Čačinovič Vogrinčič, 2016, str. 23–24). Tudi uporabnicam je bilo pomembno, da so lahko v odnosu s socialno delavko izražale svoje lastno mnenje, pomembno pa jim je bilo predvsem to, da so bile s strani socialne delavke slišane in upoštevane. Uporabnicam je pri doseganju želenih rešitev v veliki meri pomagalo spodbujanje socialnih delavk ter to, da so jim večkrat povedale, da so močne in da delajo prav, kar je še dodatno krepilo moč uporabnic.

V procesu podpore in pomoči je uporabnicam pomembno, da so se v bližini socialne delavke počutile sproščeno. So pa uporabnice večkrat poudarile tudi, da so imele v odnosu s socialno delavko občutek, da se pogovarjajo s prijateljico. To, da so se s socialno delavko pogovarjale kot s prijateljico, je mišljeno predvsem na način, da so jim lahko zaupale osebne težave, socialne delavke pa so uporabnico poslušale, ji svetovale in ji nudile podporo. K takim občutkom je pripomoglo predvsem osebno vodenje in osebna zavzetost socialne delavke v procesu podpore in pomoči.

5.1.3 SODELOVANJE IN IZKUŠNJE UPORABNIC V PROCESU SODELOVANJA

Številni viri pomoči, ki so družini na voljo, delujejo posamezno in medsebojno nepovezano. To pripelje do tega, da se družina čuti preobremenjeno z različnimi oblikami pomoči, do želenih sprememb pa ne prihaja (Mešl in Ilešič Toš, 2020, str. 119). Ker družina velikokrat prejema podporo predvsem na instrumentalnih področjih (hrana, zdravila, denarna pomoč itd.) in ta

pomoč ni usmerjena v družinske odnose, je ta neuspešna. Sodelujoče uporabnice so povedale, da jim je bila materialna oblika pomoči dobrodošla, saj so se počutile manj obremenjeno s finančnimi težavami družine in so lahko svojo pozornost namenile otrokom in ostalim družinskim članom.

Pomembno se mi zdi izpostaviti tudi to, da je lahko za družine s številnimi izzivi poglobljena pomoč na enem področju dobrodošla, vendar je v praksi še vedno velikokrat tako, da je pomoč preveč razdrobljena, družina se čuti preobremenjeno in zaradi tega ne prihaja do želenih sprememb. Socialna delavka, ki z družino sodeluje na določenem področju, pozornost nameni reševanju problema, s katerim je začela sodelovanje z družino (Kodele in Mešl, 2016b, str. 44). Sodelujoče v intervjujih so povedale, da so večinoma sodelovale le z eno socialno delavko, po potrebi pa so sodelovale tudi z drugimi strokovnjaki, ki so večinoma sodelovali predvsem z otroki. Uporabnice so še dodale, da jim je socialna delavka pomagala tudi pri reševanju ostalih težav, ki so se pojavile, težava pa ni bila vedno povezana z delovnim področjem socialne delavke. To je bilo uporabnicam zelo dragoceno, saj so vedele, da se lahko v primeru kakršnihkoli težav obrnejo po pomoč k socialni delavki. Pri tem pa je bilo pomembno tudi to, da so imele uporabnice s socialnimi delavkami zaupen odnos in so se v njem počutile varno, da so lahko s socialno delavko podelile svoje težave in skrbi ter jo prosile za pomoč pri reševanju težav.

Se pa moramo zavedati, da je pri načrtovanju novih programov in storitev, ki so namenjene predvsem družinam s številnimi izzivi, potrebno upoštevanje glasu družin in sledenje njihovim potrebam. Procesi podpore in pomoči ter sodelovanje z družino vplivajo na to, kako se družina doživlja. Naše sodelovanje jim lahko bodisi odpre vrata za sprejemanje novih življenjskih priložnosti bodisi pa jih naše sodelovanje ovira (Ilešič Toš in Mešl, 2020, str. 120). Skozi opravljanje intervjujev sem večkrat zaznala, da je bilo uporabnicam zelo pomembno, da so imele v odnosu s socialno delavko možnost, da so izrazile svoje stiske, mnenja ter izrazile tudi svoje želje in pričakovanja. Da je uporabnica lahko to delila s socialno delavko, je bil potreben dober odnos s socialno delavko. Pomembno jim je bilo tudi, da so bile njihove želje in predlogi slišani ter da jih je socialna delavka skušala upoštevati v čim večji meri. V kolikor uporabnice s sodelovanjem s socialnimi delavkami niso bile zadovoljne v tolikšni meri, so manjkrat izrazile svoje želje oziroma mnenje, saj so imele občutek, da ne bodo slišane in bo socialna delavka ravnala po svoje.

Uporabnicam je bilo pomembno, da so s strani socialnih delavk prejemale veliko količino pomoči, pa vendar, če bi imele moč spremeniti proces sodelovanja, bi si kdaj želele še več dodatne pomoči, tako s strani socialnih delavk kot s strani drugih strokovnjakinj. Uporabnice večinoma v procesu sodelovanja niso pogrešale ničesar, le želijo si, da bi socialne delavke svoj poklic še naprej opravljale s srcem. Pomembno pa se jim zdi tudi to, da bi socialne delavke še v večji meri upoštevale in poslušale vse udeležene v procesu, da bi še v večji meri delovale v korist uporabnice in bi v primeru, da so v procesu sodelovanja naredile napako, to tudi priznale.

Uporabnice lažje delijo svoja pričakovanja, želje in potrebe s socialnimi delavkami, če se v odnosu počutijo dobro in imajo z njo že prej pozitivne izkušnje sodelovanja. Pozitivne izkušnje sodelovanja pomagajo uporabnicam, da lažje oblikujejo in izrazijo svoja pričakovanja s socialnimi delavkami.

5.2 SODELOVANJE IZVEN CENTRA ZA SOCIALNO DELO

Družine s številnimi izzivi v procesu sodelovanja prejemajo pomoč tudi s strani ostalih organizacij oziroma institucij. Sodelujoče v raziskavi so večinoma sodelovale s šolo, z društvom Ars Vitae, kjer so bile organizirane delavnice Krepitev družine, obenem pa so uporabnice sodelovale tudi z vrtcem, s sodiščem in z zdravstvenimi delavci. Ena izmed uporabnic je v času sodelovanja s centrom za socialno delo sodelovala tudi s strokovnim centrom Veržej, hči sodelujoče uporabnice pa je sodelovala še z društvom Sožitje.

Sodelovanje s šolo je večinoma potekalo zaradi težav otrok v šoli, nekatere uporabnice pa so poročale tudi o tem, da je bila ravno šola tista, ki jih je povezala s centrom za socialno delo. Tako kot socialne delavke na centru za socialno delo, so tudi strokovni profili šolske svetovalne službe opremljeni z znanji, ki jim pomagajo, da skozi projekte pomoči in sodelovanja vzpostavijo ter vzdržujejo pogoje, v okviru katerih je možno uspešno sodelovanje (Čačinovič Vogrinčič, 2000, str. 28).

Pri sodelovanju s šolo je v ospredje postavljeno predvsem sodelovanje z otroki, pomembna pa je tudi podpora družinam, da lahko otroku pomaga pri doseganju njegovih ciljev. Eden izmed osrednjih namenov socialnega dela v šoli je povezovanje udeleženih v procesu podpore in pomoči, slednje povezovanje pa lahko pripomore k učinkoviti pomoči, kjer je v ospredje postavljen tudi glas posameznika (Čačinovič Vogrinčič, 2020, str. 163). Uporabnice so se v nekaterih primerih skupaj s socialno delavko udeleževale timskih sestankov, ena izmed

uporabnic pa je povedala, da je sestanke v šoli z njo obiskovala tudi laična izvajalka pomoči na domu. Ob takšnem sodelovanju so se uporabnice dobro počutile, saj so vedele, da imajo še dodatno podporo.

V šoli pa svetovalne delavke in učiteljice niso sodelovale samo z otroki, ampak tudi s starši. Podpora je na voljo tudi staršem otrok, da se lažje soočajo z otrokovimi težavami, so pa svetovalne delavke staršem na voljo tako za individualne kot tudi za skupinske pogovore (Openshaw, 2008, str. 5–9). Uporabnice so povedale, da so imele v šoli veliko sestankov, posebej v primerih, ko so imeli otroci težave v šoli oziroma v odnosih z drugimi učenci. Uporabnicam je bilo pomembno, da so lahko o svoji stiski spregovorile z učiteljicami, v nekaterih primerih pa so bile uporabnice, zaradi neslišnosti njihovih stisk s strani zaposlenih v šoli, primorane poiskati pomoč na centru za socialno delo.

Čeprav ima v praksi socialnega dela v šolski svetovalni službi pomembno vlogo tako imenovano socialno svetovanje, so uporabnice o takšni obliki dela le redko poročale oziroma so povedale, da so jim učiteljice kdaj dale nasvete, ki pa se niso skladali s prepričanji uporabnice. Namen socialnega svetovanja je iskanje rešitev za kompleksne socialne probleme, rešitve pa se iščejo tudi v spreminjanju odnosov v družini. Odnos, ki ga šolska svetovalna delavka vzpostavlja z družino s številnimi izzivi, je poseben, predvsem zaradi eksplicitne usmerjenosti k reševanju problemov, obenem pa je ta odnos obvladljiv (Čačinovič Vogrinčič, 2000. str. 26–27).

Naslednja oblika sodelovanja izven centra za socialno delo je obiskovanje programa Krepitev družine, ki so ga sodelujoče v raziskavi obiskovale v sklopu društva Ars Vitae. V prvi vrsti je program namenjen usposabljanju starševskih, otroških socialnih in družinskih veščin, v sodelovanje pa je vključena celotna družina. Na srečanjih so prisotni tako starši kot tudi otroci, ki v programu sodelujejo skupaj in hkrati vsak zase (Macklem, 2014, str. 85). O ločenem sodelovanju staršev in otrok v delavnicah so poročale tudi sodelujoče v raziskavi, povedale pa so tudi, da so se v sklopu teh delavnic veliko pogovarjali predvsem o vzgoji otrok. Uporabnicam je bilo pomembno, da so se po koncu srečanj medsebojno družili tudi otroci, ena izmed uporabnic pa je dodala, da ji je bilo zelo všeč, da so si udeleženi na delavnicah skupaj pripravili večerjo.

V sklopu programa se izvajajo številni pogovori s starši. Pomembno je, da se zaradi številnih dejavnikov tveganja, s katerimi se srečujejo družine s številnimi izzivi, o tem spregovori. Tudi

prepoznavanje teh dejavnikov je ključnega pomena, da lahko družina skupaj s socialno delavko raziskuje možne rešitve (Strengthening Families Program, 2020). Uporabnice so povedale, da je bilo na teh srečanjih res veliko pogovorov, kjer so se pogovarjali ne samo o vzgoji otrok, kot omenjeno že zgoraj, ampak tudi o ravnanju v družini, ko se pojavijo težave, o ravnanju z otroki, ko se pri njih pojavijo težave, kot zelo pozitivno izkušnjo pa so uporabnice izpostavile tudi medsebojno izmenjevanje izkušenj.

V sklopu sodelovanja z zdravstvenimi delavci so sodelujoče v raziskavi naštevale predvsem profile, s katerimi so sodelovale (sodelovanje s pedopsihiatrinjo, psihiatrinjo, psihologinjo, specialno pedagoginjo, socialnimi delavkami in z logopedinjo), opisale pa so tudi izkušnje sodelovanja. Uporabnica, ki je bila vključena v skupino za samopomoč, ki je delovala v okviru zdravstvenih storitev, je spregovorila o pomembnih elementih tega sodelovanja, dodala pa še je, da se je ravno na pobudo zdravstvenih delavcev v družino vključila socialna delavka centra za socialno delo.

O ostalih sodelovanjih so uporabnice povedale samo načine sodelovanja ter dodale kakšno osebno izkušnjo. Sodelujoče so se večinoma osredotočale na sodelovanje s šolo in na sodelovanje na delavnicah Krepitev družine. So pa dodale, da bi si občasno želele še več dodatne pomoči s strani organizacij, ki delujejo izven centra za socialno delo. Povedale so tudi, da bi si želele, da bi bile o ostalih oblikah pomoči še bolj informirane in bi pomoč prejemale tudi same, saj so s strokovnjakinjami izven centra za socialno delo sodelovali večinoma otroci.

5.3 LAIČNA POMOČ NA DOMU

Družine s številnimi izzivi pri reševanju svojih problemov potrebujejo tako strokovno kot laično pomoč. Strokovne delavke sodelujejo s tako imenovanimi laičnimi izvajalkami pomoči na domu, družina pa potrebuje konkretno pomoč ter izkušnjo spoštovanja in zaupanja. To je pomembno predvsem z vidika, da družina zmore in zna sodelovati pri sooblikovanju in soustvarjanju želenih izidov v procesih podpore in pomoči, ki so jim namenjeni (Ilešič Toš, 2016, str. 55). Takšna dodatna oblika pomoči je bila uporabnicam zelo dragocena. Kot pomemben dejavnik za dobro sodelovanje laične delavke z otroki so uporabnice navajale tudi vzpostavljeno avtoriteto laične delavke ter znanja za delo z otroki.

Laične delavke so sodelavke socialnih delavk in niso podrejene drugim zaposlenim v procesu podpore in pomoči družinam. V sodelovanju z družino se njihova vloga nekoliko razlikuje od

vloge socialnih delavk (Ilešič Toš, 2016, str. 56–57). V družini se laična delavka pojavlja v več vlogah. Je socialna mediatorica, mentorica, vzornica, pomočnica in prijateljica. Na tak način lahko obenem zagotavljajo neposredno podporo otroku in mladostniku, posredno pa pomoč zagotavljajo tudi družini (Ilešič Toš, 2016, str. 58). Uporabnice, ki so imele pomoč laične delavke, so bile s sodelovanjem zelo zadovoljne. Izpostavile so, da jim je bilo pomembno, da so laične delavke pomagale otrokom pri opravljanju šolskih obveznostih ter z njimi aktivno preživljale prosti čas. Tudi za samo uporabnico je bila laična pomoč več kot dobrodošla, saj so uporabnice poročale o tem, da so se ob prihodu laične delavke počutile razbremenjeno, obenem pa so našle tudi nekaj časa zase. V primeru težav so lahko uporabnice o tem spregovorile tudi z laično delavko, pomembno pa jim je bilo, da so se lahko za termine srečanj dogovarjale individualno.

Pomembno je izpostaviti tudi pričakovane učinke programa laična pomoč na domu. V ospredje so postavljeni predvsem prispevki k boljši splošni življenjski uspešnosti otroka oziroma mladostnika, prispevek k izboljšanju odnosov v družini in s tem zmanjševanje neprilagojenih oblik vedenja otrok in mladostnikov, prispevek k zmanjševanju socialne izolacije in prispevek k izboljšanju medosebne komunikacije v družini (Ilešič Toš, 2016, str. 60). Laična izvajalka pomaga otrokom pri zmanjševanju odpora do šole in mu pomaga pri doseganju boljšega učnega uspeha. V kolikor družina potrebuje pomoč pri sodelovanju z drugimi zunanjimi institucijami in nevladnimi organizacijami, jim lahko to pomoč zagotavlja laična izvajalka pomoči na domu (Ilešič Toš, 2016, str. 61). O sodelovanju laične delavke z drugimi strokovnimi delavkami je spregovorila tudi ena izmed uporabnic, ki je povedala, da se je skupaj z laično delavko udeleževala sestankov v šoli. Na teh sestankih je uporabnica imela na voljo še dodatno podporo, obenem pa je imela občutek, da je njen glas v procesu sodelovanja bolj upoštevan. Uporabnice so spregovorile tudi o izboljšanju učnega uspeha otrok po sodelovanju z laično delavko.

5.4 INOVACIJE IN SOCIALNO DELO

Po navedbah Zaviršek (1996, str. 32) so se v socialnem delu razvile inovacije, ki dandanes predstavljajo nabor storitev socialnega varstva, v sklopu teh inovacij pa so se razvile tudi nove metode dela, po katerih delajo socialne delavke (Zaviršek, 1996, str. 31–39). Dragoš (1996, str. 174) poudarja, da imajo velik vpliv na socialne inovacije centri za socialno delo, ki so ustanovitelji dejavnosti.

Pri načrtovanju inovacij, da je ta uspešno sprejeta, je potrebno upoštevati zahteve uporabnikov, ki so povezane z relativno prednostjo inovacije pred obstoječim stanjem, s kompatibilnostjo z obstoječo tehnologijo in sposobnostmi oziroma spretnostmi ter z razumljivostjo (Rogers in Shoemaker, 1971, v Osborne in Brown, 2005, str. 127). Pri uvajanju inovacij, predvsem v socialno delo, je nujno, da smo pozorni na vključenost in krepitev moči uporabnikov, zato je s tem namenom nujno, da omogočimo poskušanje, opazovanje in testiranje različnih inovacij (Rape Žibera, 2017, str. 115).

Informacije, ki sem jih pridobila skozi raziskavo, lahko pripomorejo k oblikovanju inovacij na področju socialno varstvene storitve pomoč družini za dom. Do ugotovitev, kaj uporabnice še potrebujejo, sem prišla na podlagi lastnih izkušenj uporabnic, ki so z menoj obenem delile tudi, kaj jim je bilo v procesu podpore in pomoči pomembno. Socialne delavke, ki delajo z družinami s številnimi izzivi, bi lahko še v večji meri spodbujali, da pri svojem delu prisluhnejo uporabnicam in njihovim željam ter potrebam. Pomembno pa se mi zdi omeniti tudi, da je bila na nek način inovacija tudi to, da so socialne delavke s strani bivših uporabnic želele slišati povratne informacije o njihovem načinu dela in na podlagi povratnih informacij načrtovati potrebne inovacije. Pri izvajanju intervjujev je bila inovacija tudi ta, da sem intervjuje z uporabnicami opravila dvakrat z isto sogovornico, ker sem res skušala slišati glas uporabnic.

Ker se socialne delavke v veliki meri zavedajo, kako pomembno je, da pri svojem delu upoštevajo želje in predloge družin, bi lahko ena izmed inovacij bila tudi ta, da bi družine s številnimi izzivi izbrale predstavnika, ki bi se ga vključilo v ožji tim učnega in inovacijskega laboratorija.

5.5 KRITIČNO OVREDNOTENJE UPORABLJENE METODOLOGIJE

Skozi opravljene intervjuje sem dobila res veliko informacij s strani uporabnic o njihovih izkušnjah sodelovanja tako s socialnimi delavkami na centru za socialno delo kot tudi z laičnimi delavkami ter ostalimi strokovnimi delavkami, s katerimi so uporabnice sodelovale izven centra za socialno delo. Zelo dragocena izkušnja mi je bila ta, da sem intervjuje s sodelujočimi opravila v dveh delih, saj sem na tak način lahko uporabnici na drugem srečanju zastavila še kakšno dodatno vprašanje in stvari bolj raziskala.

Po analizi sem prišla do spoznanja, da bi bilo nekatere intervjuje smiselno opraviti z otroki uporabnic in tudi z ostalimi družinskimi člani, saj je bila pomoč v prvi vrsti namenjena njim oziroma celotni družini, uporabnice pa so s socialnimi delavkami v večji meri sodelovale predvsem zaradi potrebe po dodatni podpori. V sodelovanje bi v večji meri vključila še tiste uporabnice, ki s sodelovanjem s centrom za socialno delo niso bile zadovoljne v tolikšni meri, saj menim, da so sodelujoče s sodelovanjem bile zelo zadovoljne. Z vključitvijo uporabnic z različnimi izkušnjami bi dobila tudi širšo sliko o zadovoljstvu s sodelovanjem s socialnimi delavkami centra za socialno delo. Obenem pa so mi uporabnice podale tudi nekoliko manj informacij o tem, kaj bi bilo v procesu podpore in pomoči še potrebno spremeniti oziroma česa bi si v procesu podpore in pomoči same želele več. Pridobljene informacije bi lahko le v manjšem obsegu pripomogle k oblikovanju inovacij v socialnem delu na področju dela z družinami s številnimi izzivi.

Zelo dragocena izkušnja bi mi bila, da bi intervjuje lahko opravila še s socialnimi in z ostalimi strokovnimi delavkami, ki so sodelovale z uporabnicami. Tako bi dobila širšo sliko poteka sodelovanja, dobila pa bi tudi še pogled z druge perspektive. Menim, da bi bile te informacije zelo dragocene. Dobila bi tudi primerjavo o tem, kako so pomoč dojemale uporabnice, kako socialne delavke in kako ostale strokovne delavke, ki so sodelovale z družino.

6 SKLEPI

V naslednjem poglavju predstavljam ugotovitve, do katerih sem prišla skozi opravljanje intervjujev z bivšimi uporabnicami storitve pomoč družini za dom.

- Uporabnicam, vključenim v raziskavo, je bilo pomembno, da so socialne delavke pri njih pred samim začetkom sodelovanja preverile, ali potrebujejo pomoč, na podlagi prejetih informacij s strani drugih organizacij ali oseb. Uporabnicam je bilo pomembno tudi, da so se za sodelovanje lahko odločile same in da vanj niso bile prisiljene. V nekaterih primerih so pomoč na centru za socialno delo poiskale same, pri tem pa jim je bilo pomembno, da so jih socialne delavke sprejele in jim predale informacije o možnih oblikah pomoči.
- Sodelujočim uporabnicam v raziskavi je bilo pomembno, da so v sklopu sodelovanja s socialnimi delavkami prejele različne oblike pomoči. Pomoč so uporabnice prejele preko pogovorov, socialne delavke so jim pomagale tudi pri izpolnjevanju različnih obrazcev, jim predajale nasvete povezane s službo, z vzgojo otrok itd. Pomembno jim je bilo tudi, da so pomoč prejeli tudi ostali družinski člani, predvsem otroci.
- Uporabnice v raziskavi bi si želele predvsem to, da bi socialne delavke še naprej nudile takšno pomoč, kot so jo uporabnicam do sedaj ter da se proces podpore in pomoči ne bi spreminjal. Bi pa si želele tudi večje število srečanj s socialnimi delavkami in še več pomoči na drugih področjih življenja (pomoč pri osebnostnem razvoju uporabnice, še več pomoči pri vzgoji otrok, pomoč pri urejanju družinskih odnosov, pomoč pri sodelovanju z drugimi strokovnjaki itd.). V procesu podpore in pomoči so uporabnice v večini pogrešale več sproščenih pogovorov s socialnimi delavkami, s strani drugih organizacij pa so pogrešale več dodatne podpore. Ta dodatna podpora je povezana predvsem s tem, da bi si uporabnice želele, da bi s strani drugih organizacij dobile še več dodatnih informacij o možnih oblikah pomoči ter da bi tudi uporabnice prejele podporo s strani strokovnih delavk, ne pa, da so večinoma podporo prejeli samo njihovi otroci.
- Socialne delavke so uporabnicam, ki so bile vključene v raziskavo, pomagale pri reševanju težav, ki so se pojavile, pomagale so jim tudi pri urejanju ostalih zadev, ki so bile za uporabnico pomembne (pomoč pri otrocih, pomoč pri iskanju službe itd.), nudile pa so jim tudi pomoč pri reševanju stanovanjske stiske. Socialne delavke so jim

pomagale pri urejanju bivanjskih prostorov tako, da so jim pomagale urediti izredno denarno socialno pomoč, pomagale pa so jim tudi, da so se prijavljale v projekte, kjer so družinam pomagali pri reševanju bivanjske stiske. Večkrat so socialne delavke uporabnicam pomagale tudi materialno, s kakšnimi paketi s hrano, z oblačili itd. Uporabnicam so pomagale tudi pri nakupu šolskih potrebščin za otroke. Ta pomoč jim je bila zelo pomembna, saj so se velikokrat srečevale tudi s finančnimi stiskami in jim je bila takšna oblika pomoči dragocena.

- Uporabnicam, vključenim v raziskavo, je bilo ravno tako pomembno, da so jim bile socialne delavke vedno na voljo in da so se lahko na njih obrnile, ko so se v družini pojavile težave. Pomembno jim je bilo tudi, da so jim socialne delavke v primeru neodgovorjenega klica le-tega vrnilo in da so nekatere stvari lahko reševale po telefonu.
- Skozi pogovore s socialnimi delavkami so uporabnice, vključene v raziskavo, dobile številne koristne informacije in nasvete o tem, kje si lahko na primer poiščejo dodatno pomoč, katere oblike pomoči so jim še na voljo, katere oblike pomoči imajo na voljo otroci itd., ki so jim pomagali pri obvladovanju vsakodnevnih izzivov. Vsi nasveti socialne delavke so uporabnicam pomagali ne le pri obvladovanju vsakodnevnih izzivov, ampak so pripomogli tudi k spremembam pri uporabnici in njeni družini, obenem pa se je uporabnica počutila opolnomočeno.
- S strani socialnih delavk so sodelujoče uporabnice v raziskavi prejemale spodbudo, socialna delavka jim je nudila tudi oporo, kar je bilo uporabnicam zelo pomembno. Na tak način so uporabnice dobile tudi sporočilo, da se lahko v primeru težav obrnejo na socialno delavko. Ta informacija jim je bila dragocena tudi ob zaključku sodelovanja, ko so socialne delavke uporabnicam povedale, da se lahko vedno v primeru težav obrnejo nanjo in to so nekatere uporabnice tudi upoštevale.
- V procesu sodelovanja je bilo uporabnicam, vključenim v raziskavo, pomembno, da so jim socialne delavke namenjale pohvale, da so enakovredno obravnavale udeležene v procesu podpore in pomoči, da so krepile moč uporabnice, pomembno pa jim je bilo tudi, da je bila pomoč usmerjena na več ravni. Uporabnice so poudarile, da jim je bilo pomembno, da se je socialna delavka osredotočila še na ostale družinske člane in bila pozorna tudi na komunikacijo v družini, na družinsko dinamiko itd. Tako je uporabnica prejela tudi nasvete o tem, kako izboljšati odnose v družini in kako pomagati otrokom.

Uporabnicam je bilo ravno tako pomembno, da so s socialnimi delavkami imele zaupen odnos in da se informacije, ki jih je delila s socialno delavko, niso izrabljale.

- Uporabnicam, vključenim v raziskavo, je bil pomemben tudi odprt prostor za pogovor, kjer so lahko s socialnimi delavkami delile svoje osebne želje, stiske in mnenje, k temu pa je pomembno pripomogel odnos, ki ga je uporabnica imela s socialno delavko.
- Izpostavljene so bile tudi osebnostne lastnosti socialne delavke, ki so sodelujočim uporabnicam v raziskavi pomembne. Kot pomembno lastnost so uporabnice izpostavile prijaznost socialne delavke, večkrat pa so poudarile, da je pomembno, da so socialne delavke usposobljene za svoj poklic in da so opremljene z najrazličnejšimi znanji, predvsem z znanji, ki so pomembna za delo z ljudmi. Uporabnicam je bilo pomembno tudi to, da jih je socialna delavka poslušala. Izpostavljeno je bilo tudi, da je pomembno, da so socialne delavke neposredne, preproste, pozitivno naravnane, vljudne, karakterni močne in komunikativne.
- Pri srečanjih uporabnic, vključenih v raziskavo, s socialnimi delavkami na centru za socialno delo je bilo uporabnicam pomembno, da so se jim socialne delavke prilagajale in da so lahko tudi same izrazile želje glede srečanja, v primeru neustreznosti termina pa sta se dogovorili za drugega. Pogostost srečanj je večini uporabnic ustrezala.
- Sodelujoče uporabnice v raziskavi so bile zadovoljne z obiski na domu in niso imele občutka, da bi jih socialne delavke na tak način nadzorovale. Obiske so dojemale kot sproščene, s socialnimi delavkami pa so se večinoma pogovarjale o vsakdanjih temah. Socialne delavke so opravile pogovore tudi z otroki, na nekaterih obiskih pa so preverile še bivanjske pogoje družine. Je pa bilo uporabnicam pomembno, da so se socialne delavke na obiske predhodno najavile in da so obiske na domu opravljale socialne delavke, s katerimi so že predhodno sodelovale.
- Uporabnice, vključene v raziskavo, imajo večinoma zelo pozitivne izkušnje sodelovanja s centrom za socialno delo in s socialno delavko. Pri nekaterih uporabnicah se je pojavilo nezadovoljstvo s sodelovanjem, predvsem na začetku, saj so bile do socialnih delavk nekoliko nezaupljive. Nezadovoljstvo pa se je pojavilo tudi ob sodelovanju z drugimi socialnimi delavkami, pri katerih uporabnice niso bile zadovoljne s pristopi, ki so jih uporabljale pri svojem delu, saj jim ti pristopi niso bili všeč in so se nekoliko razlikovali od drugih pristopov socialnih delavk, na katere so bile uporabnice navajene. Ena izmed sodelujočih v raziskavi je povedala, da je bila na začetku s sodelovanjem

zelo zadovoljna, potem pa se je sodelovanje začelo postopoma slabšati, saj je dobila občutek, da socialne delavke delajo v nasprotju z njenimi koristmi in s koristmi otrok.

- Za naprej si uporabnice, ki so bile vključene v raziskavo, želijo, da bi socialne delavke nadaljevale z enakim načinom dela. Pomembno pa se jim zdi, da še v večji meri prisluhnejo uporabnikom in skušajo delati v njihovo korist, pri svojem delu pa bi socialne delavke, po mnenju ene izmed uporabnic, morale v večji meri upoštevati zakone. Potrebno pa bi bilo uporabnice informirati tudi z oblikami pomoči, ki so jim še na voljo.
- Uporabnice, vključene v raziskavo, so sodelovale tudi na delavnicah v sklopu društva Ars Vitae. Sodelovanje jim je bilo zelo pomembno, saj so dobile številna nova znanja in izkušnje, sodelovanje pa je bilo pomembno tudi za otroke. Delavnice so bile še ena dodatna oblika pomoči uporabnici in njeni družini.
- Sodelovanje je potekalo tudi s sodišči, s šolo, z vrtcem in z zdravstvenimi delavci. Večinoma so bile uporabnice, ki so sodelovale v raziskavi, s sodelovanjem zadovoljne, v te oblike pomoči pa so bili večinoma vključeni otroci uporabnic. Imajo pa uporabnice tudi nekaj negativnih izkušenj s sodelovanji izven centra za socialno delo, predvsem takrat, ko s strani drugih organizacij niso dobile pomoči, ki so jo pričakovale ali pa uporabnice niso bile zadovoljne z odnosom, ki so jih imeli do njih zaposleni na drugih institucijah.
- Uporabnicam, sodelujočim v raziskavi, je bila dragocena oblika pomoči laična pomoč na domu. Laična delavka je pomagala otrokom pri opravljanju šolskih obveznostih, z njimi pa je aktivno preživljala njihov prosti čas. Uporabnice so se ob prihodu laične delavke v družino počutile razbremenjene, s sodelovanjem otrok z laično delavko pa so bile zadovoljne, predvsem takrat, ko so otroci laično delavko upoštevali.
- Uporabnicam, ki so sodelovale v raziskavi, je bilo pri laični delavki pomembno, da je znala prisluhniti otrokom in je upoštevala njihove želje. Ravno tako jim je bilo pomembno, da so se z njimi lahko individualno dogovarjale o terminih srečanj in da so se dogovori tudi upoštevali. Pomembno jim je bilo tudi to, da so se lahko z laično delavko pogovorile ter da so bile laične delavke opremljene z znanji za delo z otroki.
- Sodelujoče uporabnice v raziskavi so v procesu podpore in pomoči aktivno sodelovale in so sprejele svojo vlogo. Udeleževale so se terminov srečanj na centru za socialno

delo, upoštevale so dogovore, ki so jih sklenile s socialno delavko ter tudi same iskale pomoč pri socialni delavki, v kolikor so jo potrebovale.

- V času trajanja procesa so se pri uporabnicah zgodile številne spremembe. Kot razloge za spremembe večinoma navajajo uvid v smiselnost sprememb, prejeto pomoč in koristne nasvete s strani socialne delavke ter osebnostne lastnosti in osebne želje uporabnice (vztrajnost, motiviranost, želja po spremembi itd.).
- V procesu sodelovanja so uporabnice, ki so bile vključene v raziskavo, dobile tudi znanje o tem, kako se spopadati z vsakodnevnimi izzivi, prejele so koristne nasvete, povezane z vzgojo otrok (znanje o tem, kako otrokom postaviti meje, znanje o tem, kako se z otroki pogovarjati itd.) in dobile so moč za soočanje s težavami.
- Spremembe so bile opazne tudi v družinah sodelujočih uporabnic. Zmanjšalo se je število prepirov, družinski člani so bili med seboj bolj povezani, spremembe so se kazale tudi pri otrocih. Otroci so v večji meri začeli upoštevati svoje starše, izboljšali pa so tudi ocene v šoli. Uporabnice so navedle, da so bile spremembe za družino pozitivne.
- Skozi proces podpore in pomoči so se uporabnice srečevale z najrazličnejšimi občutki. Uporabnicam je bilo pomembno, da so se v odnosu s socialno delavko čutile enakovredne, da so imele občutek domačnosti in da so se čutile sprejete.
- Pretekle izkušnje uporabnic, ki so bile vključene v raziskavo, pomembno vplivajo na opredeljevanje željene podpore in pomoči. Uporabnice so lahko s socialnimi delavkami, s katerimi so imele dobre odnose, lažje delile svoje želje in pričakovanja, pa tudi po zaključenem sodelovanju večkrat poiščejo pomoč pri njih. Sem pa pri dogovarjanju za intervjuje spoznala tudi, da so v večji meri bile pripravljene sodelovati uporabnice, ki so bile zadovoljne s sodelovanjem in imajo s sodelovanjem pozitivne izkušnje, kot tiste uporabnice, ki s sodelovanjem niso bile zadovoljne v tolikšni meri.

7 PREDLOGI

Na koncu predstavljam še predloge, do katerih sem prišla s pomočjo rezultatov raziskave.

- Pomembno bi bilo, da bi bile uporabnice in družine, ki se srečujejo s številnimi izzivi, v večji meri informirane o možnih oblikah pomoči, ne samo na centru za socialno delo, ampak tudi izven njega. Informacije bi z uporabnicami lahko delile socialne delavke v procesu sodelovanja ter jih na njihovo željo tudi povezale s strokovnjaki. Ostali, ki niso vključeni v sodelovanje na centru za socialno delo, pa bi lahko informacije pridobivali preko spletnih strani, kjer bi bile predstavljene možne oblike pomoči in bi bile informacije zbrane na enem mestu.
- Socialne delavke bi pri svojem delu morale še v večji meri upoštevati individualne potrebe in želje uporabnic, pri tem pa bi bilo nujno, da bi se v pogovoru ustvaril odprt prostor, kjer bi uporabnice lahko izražale svoje želje, potrebe in mnenja. Pomembno bi se mi zdelo tudi, da bi socialne delavke z uporabnicami opravljale evalvacije, kjer bi še v večji meri z uporabnicami preverjale, kaj so že uspele spremeniti oziroma katere cilje jim je že uspelo doseči, na katerih področjih bi še želele bolj delati oziroma bi potrebovale še več dodatne podpore in pomoči, ne samo ob zaključku sodelovanja, ampak tudi med samim sodelovanjem. Pomembno bi se mi zdelo, da bi se te evalvacije v procesu podpore in pomoči opravljale sistematično skozi celoten proces sodelovanja.
- Uporabnice so izrazile tudi željo po večjem številu srečanj s socialno delavko. To se mi zdi pomembna informacija, število srečanj pa bi se moralo prilagoditi potrebam in željam uporabnic.
- Dragoceno bi bilo, če bi se opravljalo več obiskov na domu, vendar je to zaradi prenatrpanosti urnika socialnih delavk težko izvedljivo. Ob obiskih uporabnic v domačem okolju dobi socialna delavka širšo sliko življenjskega sveta uporabnice, obenem pa so tudi odnosi ob obiskih na domu med socialno delavko in uporabnico nekoliko spremenjeni, saj socialna delavka vstopi v prostor uporabnice in je pomembno, da se upoštevajo njihova družinska pravila, tako kot uporabnica ob obiskih na centru za socialno delo upošteva pravila socialne delavke. Pomembno bi bilo, da bi se v prihodnje obiski na domu izvajali v večji meri. To bi lahko dosegli predvsem tako, da bi socialne delavke sodelovale z manjšim številom uporabnic, da bi lahko opravile tudi obiske na domu. Več obiskov na domu pa bi socialne delavke lahko opravile tudi, če ne bi bile v tolikšni meri obremenjene z administrativnimi deli.

- Eden izmed predlogov se nanaša tudi na vzpostavitev prvega stika z uporabnicami. Pri tem je pomembno predvsem to, da socialne delavke vstopajo v odnos iz enakovrednega položaja. Na tak način uporabnica dobi sporočilo, da je s socialno delavko v enakovrednem položaju, kar bi dosegla tako, da bi socialna delavka na primer uporabljala jezik uporabnice, kar je pomembno tudi za nadaljnje sodelovanje. Na tak način pa uporabnica dobi tudi sporočilo, da je socialni delavki pomembna in da je socialna delavka tam za njo, z namenom, da uporabnici pomaga.
- V procesu sodelovanja bi bilo potrebno ustvariti prostor za vsakdanje pogovore. Na teh pogovorih se socialna delavka ne bi v tolikšni meri osredotočala na težave uporabnice in njene družine, ampak bi se z uporabnico pogovarjala o splošnih stvareh. To bi pripomoglo tudi k ustvarjanju sproščenega vzdušja v procesu sodelovanja.

8 VIRI IN LITERATURA

Barle, N. (2016). Prikaz procesa dela v izvirnem delovnem projektu pomoči družini s številnimi izzivi. V: Kodele, T., in Mešl, N. (ur.), *Družine s številnimi izzivi: soustvarjanje pomoči v skupnosti* (str. 97–112). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.

Bauer, P. in Wiezorek, C. (2016). Vulnerable families: Reflections on a difficult category. *CEPS Journal*, 6(4), 11–28.

Bauer, P., in Wiezorek, C. (2016). Vulnerable families: Reflections on a difficult category. *CEPS Journal*, 6(4), 11–28.

Bogo, M. (2010). *Achieving competence in social work through field education*. Toronto, Buffalo, London: University of Toronto Press.

Bouwkamp, R., in Bouwkamp, S. (2014). *Blizu doma. Priročnik za delo z družinami*. Ljubljana: Znanstvena založba FF, Pedagoška fakulteta, Inštitut za družinsko terapijo.

Bower, M. (2005). Psychoanalytic theories for social work practice. V M. Bower. *Psychoanalytic theory for social work: thinking underfire*. 3–15. London: Routledge.

Center za socialno delo Maribor. (2024). *Center za socialno delo Maribor*. <https://www.csd-slovenije.si/csd-maribor/>

Centri za socialno delo Slovenije. (2024). *Delovna področja centrov za socialno delo*. <https://www.csd-slovenije.si/delovna-podrocja/>

Čačinovič Vogrinčič, G. (2000). Svetovalno delo v vrtcih in šolah: prispevek socialnega dela: teze. *Šolsko svetovalno delo*, 5(3), 22–29.

Čačinovič Vogrinčič, G. (2006). *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Čačinovič Vogrinčič, G. (2020). Socialno delo v osnovni šoli: soustvarjanje podpore in pomoči družinam s številnimi izzivi in preprečevanje socialne izključenosti. *Socialno delo*, 59(2/3), 163–176.

Čačinovič Vogrinčič, G. in Mešl, N. (2019). *Socialno delo z družino: soustvarjanje zelenih izidov in družinske razvidnosti*. Ljubljana, Fakulteta za socialno delo.

Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N. in Možina, M. (2005). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana, Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.

Čačinovič, Vogrinčič, G. (2016). Socialno delo z družino: soustvarjanje procesov podpore in pomoči. V T. Kodele, in N. Mešl, *Družine s številnimi izzivi: soustvarjanje pomoči v skupnosti*, (str. 21–40). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Damanpour, F. (1996). Bureaucracy and innovation revisited: Effects of contingency factors, industrial sectors, and innovation characteristics. *Journal of High Technology Management Research*, 7(2), 150–175.

De Jong, P., Kim Berg, I. 2001. Co-Constructing Cooperation with Mandated Clients. *Social Work* 46, 4: 361-374.

De Shazer, S., Dolan, Y., Korman, H., Trepper, T., McCollum, E. in Berg, I. K. (2021). *More than miracles: The state of the art of solution-focused brief therapy*. London: Routledge.

Dragoš, S. (1996). Kontekstualizacija socialnih inovacij. *Socialno delo*, 35(2), 159–175.

Early, T. J., in GlenMaye, L. F. (2000). Valuing Families: Social Work Practice with Families from a Strengths Perspective. *Social Work (New York)*, 45(2), 118–130.

Ferguson, H. (2014). What social workers do in performing child protection work: evidence from research into face-to-face practice. *Child and Family Social Work* 21(3). 283–294.

Ferguson, H. (2018). Making home visits: Creativity and the embodied practices of home visiting in social work and child protection. *Qualitative Social Work*, 17(1). 65–80.

Filipčič, K. (2002). *Nasilje v družini*. Ljubljana: Bonex

Franklin, C. in Conroy Moore, K. (1999). Solution-focused brief family therapy. V Franklin, C. in Jordan C. (ur.), *Family practice: brief systems methods for social work*. 105–141. USA, England, Canada: Brooks/Cole Publishing Company.

Hingley-Jones, H. in Ruch, G. (2016). 'Stumbling through'? Relationship-based social work practice in austere times. *Journal of Social Work Practice*, 30, 235–248.

Horbach, J. (2005). Methodological aspects of an indicator system for sustainable innovation. V J. Horbach (ur.), *Indicator systems for sustainable innovation*. New York: Heidelberg, Springer, 1–19.

Ilešič Toš, V. (2016). Laična pomoč družinam v procesih podpore in pomoči v socialnem delu [Magistrsko delo, Univerza v Ljubljani, Fakulteta za socialno delo]. Egradivafsd. <https://egradiva.fsd.uni-lj.si/ediplome/senddoc/1591>

Inštitut za dolgotrajno oskrbo. (2015). *Pomoč za dom*. https://dolgotrajna-oskrba.si/potrebujem_dolgotrajno_oskrbo/pomoc_druzini/pomoc_za_dom/

Iveson, C. (2002). Solution-focused brief therapy. *Advances in Psychiatric Treatment*, 8, 149–157.

Knežević Hočevar, D. (2015). Nasilje v družini: družbeni in zdravstveni vidik. V Šimenc, J. (ur.), *Prepoznavna in obravnavna žrtev nasilja v družini: priročnik za zdravstveno osebje*. 28–43. Ljubljana: Zdravniška zbornica Slovenije.

Kodele, T. (2020). Izzivi socialnih delavk in delavcev pri delu z družinami s številnimi izzivi – podpora za reflektivno uporabo in razvijanje znanja v mentorski skupini projekta LIFE. *Socialno delo*, 59(2–3), 133–146.

Kodele, T. in Mešl, N. (2016). *Družine s številnimi izzivi: soustvarjanje pomoči v skupnosti*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Kodele, T. in Mešl, N. (2016b) Sodelovalni procesi socialnega dela z družino v skupnosti: krepitev odpornosti družin s številnimi izzivi. V T. Kodele in N. Mešl (ur.), *Družine s številnimi izzivi: soustvarjanje pomoči v skupnosti*. 41–64. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Light, Paul C. 1998. *Sustaining Innovation: Creating Nonprofit and Government Organizations That Innovate Naturally*. San Francisco, California: Jossey-Brass Publishers.

Likar, B., Križaj, D. in Fatur, P. (2006). *Management inoviranja*. Koper: Fakulteta za management.

- Macklem, G. L. (2014). *Preventive mental health at school: evidence-based services for students*. New York: Springer.
- Madsen, W. C. (2007). *Collaborative therapy with multi-stressed families* (2. izdaja). New York: The Guilford Press.
- Madsen, W. C. (2014). Taking it to the streets: family therapy and family-centered services. *Family Process*, 53(3), 380–400.
- Matos, A. R. in Sousa, L. M. (2004). How multiproblem families try to find support in social services. *Journal of Social Work*, 18(1), 65–80.
- Melo, A. T. in Alarcão, M. (2011). Integrated family assesment and intervention model: a collaborative approach to support multi-challenged familes. *Contemporary family therapy*, 33(4), 400–416.
- Melo, A. T., in Alarcão, M. (2014). Training professionals in community settings: change processes and outcomes in a child protection context. *Psychologica*, 57(2), 53–72.
- Mesec, B. (1997). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu II*. Ljubljana, Visoka šola za socialno delo.
- Mesec, B. (2009). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu 1: Načrtovanje raziskave (skripta)*. Ljubljana, Visoka šola za socialno delo.
- Mešl, N. (2013). Od razumevanja pojava naučene nemoči k razvijanju odpornosti v socialnem delu. *Socialno delo*, 52(6), 351–405.
- Mešl, N. (2018). K rešitvi usmerjen pristop kot podpora soustvarjanja želenih izidov v delovnem odnosu. *Socialno delo*, 57(2), 91–110.
- Mešl, N. in Ilešič, Toš, V. (2020). Sodelovalno socialno delo z družino na centrih za socialno delo. *Socialno delo*, 59,(2/3), 113–132.
- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (2023). *Programi v podporo družini*. <https://www.gov.si/podrocja/druzina-otroci-in-zakonska-zveza/programi-vpodporo-druzini/>

- Mynarska, M., Riederer, B., Jaschinski, I., Krivanek, D., Neyer, G. in Oláh, L. (2015). Vulnerability of families with children: Major risks, future challenges and policy recommendations. *Families and Societies Working Paper Series*. <http://www.familiesandsocieties.eu/wpcontent/uploads/2015/11/WP49MynarskaEtAl2015.pdf>
- Narat, T. in Petrič, M. (2021). *Spremljanje izvajanja programov v podporo družini: poročilo o izvajanju programov v letu 2020*. Končno poročilo št. IRSSV 15/2021. https://irssv.si/wp-content/uploads/2023/10/Programi-v-podporo-druzini_porocilo_2020_koncno.pdf
- Openshaw, L. (2008). *The Role and Function of the School Social Worker*. New York, London: The Guilford Press.
- Osborne, P. S. (1998). Naming the beast: Defining and classifying service innovations in social policy. *Human Relations* 51(9), 1133–1154.
- Osborne, P. S., & Brown K. (2005). *Managing change and innovation in public service organizations*. London, New York: Routledge.
- Osebna pomoč. (2024). Slovenska poslovna točka. <https://spot.gov.si/sl/dejavnosti-in-poklici/dejavnosti/osebna-pomoc/>
- Pink, S., Morgan, A. in Dainty A (2015) Other people's homes as sites of uncertainty: Ways of knowing and being safe. *Environment and Planning A*, 47, 450–464.
- Pithouse, A. (1998). *Social Work: The Social Organisation of an Invisible Trade*. Aldershot: Ashgate
- Ramon, S. (1991) , *Beyond Community Care: Normalisation and integration Work* . London: MIND.
- Rape Žiberna, T. (2013). *Uvajanje evalvacij v organizacije, ki izvajajo socialnovarstvene programe* [Magistrsko delo. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede, Univerza v Ljubljani]. RUL. http://dk.fdv.uni-lj.si/magistrska/pdfs/mag_rape-ziberna-tamara.pdf
- Rape Žiberna, T. (2017). Konceptualizacija inovacij v socialnem delu. *Socialno delo*, 56(2), str. 111–128.

Rapuš Pavel, J., Turnšek, N., Poljšak Škraban, O. in Razpotnik, Š. (2017). Uvajanje prožne podpore otrokom iz ranljivih družin. V M. Sardoč, I. Žagar in A. Mlekuž, (ur.), *Raziskovanje v vzgoji in izobraževanju danes*. 53–64. Ljubljana: Pedagoški inštitut.

Republika Slovenija GOV.SI. (2024) *Centri za socialno delo*. <https://www.gov.si/teme/centri-za-socialno-delo/>

Republika Slovenija SPOT, Državni portal za poslovne subjekte. (2024). *Pomoč družini za dom*. <https://spot.gov.si/sl/dejavnosti-in-poklici/dejavnosti/pomoc-druzini-za-dom/>

Rogers, E. in Shoemaker, F. (1971). *The communication of innovation*. New York: Free Press.

Root, E. A. in Madsen, W. C. (2013). The Corner: Imagine: Bringing vision into child protective services. *Journal of Systemic Therapies*, 32(3), 74–88.

Ruch, G. (2009). Identifying the ‘critical’ in a relationship-based model of reflection. *European Journal of SocialWork*, 12 (3), 349–362.

Ruch, G. (2018). The contemporary context of relationship based practice. V G. Ruch, D. Turney, in A. Ward, (ur.), *Relationship-based social work: Getting to the heart of the practice*. 19–36. Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers

Ruch, G., Turney, D., in Ward, A. (Ur.) (2010). *Relationship-based social work: Getting to the heart of practice*. London: Jessica Kingsley.

Sharlin, S. A. in Shamai, M. (2000). *Therapeutic intervention with poor unorganized families: From distress to hope*. New York: Haworth Press.

Sklare, G. B. (2005). *Brief counseling that works: a solution-focused approach for school counselors and administrators*. Thousand Oaks, California: Crowin Press.

Skupnost centrov za socialno delo Slovenije (2023). *Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo*. <https://www.scsd.si/katalogi/katalog-javnihpoblastil/>

Skupnost centrov za socialno delo Slovenije. (2024). *Denarni prejemki in subvencije*.
<https://www.scsd.si/centri-za-socialno-delo/delovna-podrocja-csd/denarni-prejemki-in-subvencije/>

Skupnost centrov za socialno delo Slovenije. (2024). *Socialnovarstvene storitve*.
<https://www.scsd.si/centri-za-socialno-delo/delovna-podrocja-csd/socialno-varstvene-storitve/>

Skupnost centrov za socialno delo Slovenije. (2024). *Starševsko varstvo in družinski prejemki*.
<https://www.scsd.si/centri-za-socialno-delo/delovna-podrocja-csd/starsevsko-varstvo/>

Skupnost centrov za socialno delo Slovenije. (2024). *Varstvo invalidov*.
<https://www.scsd.si/centri-za-socialno-delo/delovna-podrocja-csd/varstvo-invalidov/>

Skupnost centrov za socialno delo Slovenije. (2024). *Varstvo odraslih*.
<https://www.scsd.si/centri-za-socialno-delo/delovna-podrocja-csd/varstvo-odraslih/>

Skupnost centrov za socialno delo Slovenije. (2024). *Varstvo otrok in družine*.
<https://www.scsd.si/centri-za-socialno-delo/delovna-podrocja-csd/varstvo-otrok-in-druzine/>

Slovenska raziskovalna skupina projekta LINK (2023). *Eno leto sodelovanja Fakultete za socialno delo Univerze v Ljubljani v mednarodnem Erasmus+ projektu LINK*.
https://www.fsd.uni-lj.si/raziskovalno_in_razvojno_delo/projekti/aktualni_projekti/2023032813012108/

Socialna pomoč družini za dom. (2024). Slovenska poslovna točka.
<https://spot.gov.si/sl/dejavnosti-inpoklici/dejavnosti/socialna-pomoc-druzini-za-dom/>

Strengthening Families Program (2020). <https://strengtheningfamiliesprogram.org/about/>

Tausendfreund, T., Knot-Dickscheit, J., Schulze, G. C., Knorth, E. J., in Grietens, H. (2016). Families in multi-problem situations: Backgrounds, characteristics, and care services. *Child & Youth Services*, 37(1), 4–22.

Tomori, M. (1994). *Knjiga o družini*. Ljubljana: EWO

Trevithick, P. (2012). *Social Work Skills and Knowledge: A Practice Handbook*. Maidenhead. Open University Press.

Turney, D. (2012). A relationship-based approach to engaging involuntary clients: the contribution of recognition theory. *Child & Family Social Work*, 17(2), 149–159.

Univerza v Ljubljani, Fakulteta za socialno delo (b.d.). *Mreža za učenje in inovacije* – [LINK](https://www.fsd.uni-lj.si/raziskovalno_in_razvojno_delo/projekti/aktualni_projekti/2023032813012108/).
https://www.fsd.uni-lj.si/raziskovalno_in_razvojno_delo/projekti/aktualni_projekti/2023032813012108/

Walsh, F. (1996). The Concept of Family Resilience: Crisis and Challenge. *Family Process*, 35(3), 261–281.

Walsh, F. (2006). *Strengthening Family Resilience* (2nd ed.). New York: The Guilford Press.

Zaviršek, D. (1996). Socialne inovacije v socialnem delu: Vizija ali iluzija devetdesetih? *Socialno delo*, 35(1), 31–39.

Zdovc, A. (1998). Izgorelost strokovnjakov na centrih za socialno delo. *Socialno delo*, 37(3/5), 319–327.

9 PRILOGE

9.1 SMERNICE ZA INTERVJU

1. Kako se je sodelovanje s strokovno delavko centra za socialno delo pričelo? Kaj je bil razlog za začetek sodelovanja s socialnimi delavkami iz centra za socialno delo? Na čigavo pobudo? (npr. če so si sami želeli vključiti se v storitev ali so se čutili povabljeni ali prisiljeni (in zakaj)?
2. Kako bi opisali vašo izkušnjo sodelovanja s socialno delavko (ali drugimi strokovnimi delavkami) v procesu podpore in pomoči?
 - a. Kakšna je bila vaša vloga v procesu podpore in pomoči (ali ste aktivno sodelovali pri oblikovanju zelenih izidov, na kakšen način...)?
3. Kaj bi izpostavili kot posebej dobre izkušnje za vas in vašo družino?
 - a. Kaj je bilo v pomoč vam in vaši družini?
4. Kaj vam v procesu sodelovanja ni bilo všeč?
 - a. Kaj vam in vaši družini ni bilo v pomoč?
5. Kaj bi si želeli, da bi bilo v procesu sodelovanja drugače?
6. Zdaj pa še eno nenavadno vprašanje. Predstavljajte si, da se je zgodil čudež in dobili ste moč, da lahko oblikujete idealno izkušnjo sodelovanja s socialno delavko – sodelovanje, ki bi vam najbolj koristilo in v katerem bi v največji meri dosegli želene izide. Kako bi ta socialna delavka sodelovala z vami?
 - a. Kakšne lastnosti bi imela, kako bi ravnala, kako bi ravnali vi...?
7. Ali ste sodelovali še s katerimi drugimi strokovnjaki izven centra za socialno delo?
 - a. Kdo vas je povezal z njim?
 - b. Kaj so bile dobre izkušnje tega sodelovanja?
 - c. Kaj vam ni bilo všeč?
 - d. Koliko je bila strokovna delavka iz centra za socialno delo informirana o tem sodelovanju?
8. Kaj bi glede na vaše izkušnje sodelovanja sporočili strokovni delavki na centru za socialno delo, da bi lahko najboljše kar je možno podprle družine, ki se v vsakdanjem življenju srečujejo z različnimi izzivi?
9. Kakšne spremembe ste opazili v svojem življenju in družini odkar ste začeli sodelovati s strokovnimi delavkami centra za socialno delo?

10. Kako vam je sodelovanje s strokovnimi delavkami centra za socialno delo pomagalo pri samostojnem obvladovanju izzivov in težav v družini?

9.2 PRIMER SOGLASJA ZA SODELOVANJE

Univerza
v Ljubljani

Fakulteta
za socialno delo

Topniška ulica 31
1000 Ljubljana
Tajništvo/dekanat: 01 280 92 40
Referat: 01 280 92 58, 01 280 92 59
Računovodstvo: 01 280 92 57
faks: 01 280 92 70
dekanat@fsd.uni-lj.si
info@fsd.uni-lj.si



**SOGLASJE UDELEŽENKE IN UDELEŽENCA K SODELOVANJU V RAZISKAVI
(PREDSTAVNIK_A DRUŽINE)**

1. Vabljeni ste k sodelovanju v raziskavi »Mreža za učenje in inovacije - LINK«, ki jo izvajamo v okviru projekta Erasmus + KA220-VET - Cooperation partnerships in vocational education and training na Katedri za teorije in metode pomoči in Katedri za raziskovanje in organizacijo na Fakulteti za socialno delo, Univerze v Ljubljani pod vodstvom izr. prof. dr. Nine Mešl. Sodelavke v raziskavi so še: izr. prof. dr. Liljana Rihter, doc. dr. Tadeja Kodele, as. dr. Tamara Rape Žibera in študentke višjih letnikov Fakultete za socialno delo pod mentorstvom navedenih raziskovalk.
2. Namen raziskave je preučiti proces podpore in pomoči socialnih delavk v centrih za socialno delo družinam s številnimi izzivi ter na podlagi tega razviti in preizkusiti nov model in pristop "učno-inovacijske skupine" za zagotavljanje bolj integriranih in k družinam usmerjenih storitev.
3. Strokovne delavke iz CSD Spodnje Podravje, ki sodelujejo v raziskavi, so med družinami, s katerimi so sodelovanje zaključile v zadnjih dveh letih, namensko izbrale 16 družin (tako tistih, kjer so bile po lastni presoji s procesom podpore in pomoči zadovoljne, kot tudi tiste, kjer menijo da procesi podpore in pomoči niso potekali v skladu z zastavljenimi cilji). Med izbranimi družinami je tudi vaša družina. V kolikor se odločite za sodelovanje, bo vaša naloga sodelovati v individualnem intervjuju, katerega vprašanja se bodo dotikala tematike procesa podpore in pomoči na centru za socialno delo in drugih organizacijah. Od udeleženk in udeležencev v raziskavi se pričakuje, da si vzamete čas in da odgovarjate na vprašanja. Če na katero od vprašanj ne želite ali ne morete odgovoriti, nanj ni potrebno odgovarjati. Izvedli bomo dve srečanji. Na prvem srečanju bomo z vami izvedli intervju o vaših izkušnjah s procesom podpore in pomoči. Na drugem srečanju vam bomo predstavili vaše odgovore, vi pa boste imeli priložnost predlagati dopolnitve, spremembe ipd.
4. Zbiranje podatkov bo potekalo od novembra 2023 do konca februarja 2024. Sodelovanje v raziskavi ne prinaša materialnih koristi udeleženci in udeležencu. Korist pa vidimo v tem, da boste imeli možnost izraziti svoje (ne)zadovoljstvo z izkušnjo sodelovanja s strokovnimi delavkami centra za socialno delo in drugih organizacij in boste tako prispevali k nadaljnjim načrtovanjem aktivnosti za izboljšanje prakse sodelovanja z družinami s številnimi izzivi na centru za socialno delo.
5. Ocenjujemo, da raziskava prinaša naslednja tveganja za udeležene v raziskavi: Pojavijo se lahko negativna čustva ob podoživljanju izkušenj sodelovanja s strokovnimi delavkami. Lahko se pojavijo občutki ali pritiski, da ne smete govoriti o stvareh, ki vas motijo ali da bi bili zaradi odgovorov, v katerih izpostavljate negativne vidike dela strokovnih delavk, kaznovani. Tveganja bomo zmanjšali na način, da bomo v primeru, da opazimo vašo stisko,

predlagali kratek premor, prekinili pridobivanje podatkov ali vas podprli s pogovorom oziroma usmerili v drugo strokovno podporo.

6. Vaše sodelovanje v raziskavi je v celoti prostovoljno in ga lahko kadarkoli prekinete brez posledic. Lahko se tudi po opravljenem pogovoru odločite umakniti svoje podatke.
7. Storili bomo vse, da zaščitimo vašo zasebnost. Zapisi vaših odgovorov in spremljajoči demografski podatki (kot na primer starost, spol, izobrazba idr.) bodo anonimizirani. To pomeni, da pri zapisih ne bomo uporabljali pravih imen in značilnosti, po katerih bi vas morebiti prepoznali. Identifikacija vseh udeležencev bo izvedena s pomočjo generirane šifre. Dostop do ključa za kodiranje in dekodiranje šifer (katera šifra sovпада s katerim udeležencem) bodo imele zgolj izvajalke raziskave, ki bodo odgovorne za obdelavo podatkov. Po koncu zbiranja vseh podatkov bomo podatke sneli iz spletne shrambe in varno shranili na fizični podatkovni medij pod nadzorom odgovorne izvajalke raziskave. Šifrant pa bo uničen po enem letu od zbiranja podatkov. Zvočni posnetek intervjuja bo varno shranjen na zunanjo spominsko enoto in zaščiten s šifro. Po prepisu v računalnik pa bo takoj uničen. V primeru, da ne boste dali soglasja za snemanje, si bomo odgovore ročno zapisovali in jih pretipkali v računalniško obliko. Ročni zapis bo po prepisu uničen. Zbrani podatki se bodo – v anonimizirani obliki – hranili 10 let pri vodji raziskave. O povzetkih ugotovitev boste informirani vsi vključeni v raziskavo.
8. V primeru morebitnih vprašanj se lahko obrnete na: nina.mesl@fsd.uni-lj.si ali na Komisijo za etiko Fakultete za socialno delo Univerze v Ljubljani (eticka.komisija@fsd.uni-lj.si).

S podpisom jamčim, da sem prebral_a in da sem dobil_a priložnost za postavitev vprašanj v zvezi z raziskavo. Potrjujem privolitev v udeležbo v opisani raziskavi ter dovolim uporabo zbranih podatkov v pedagoške, strokovne in znanstveno-raziskovalne namene.

Datum:

Ime in priimek udeleženke_ca:

Podpis:

Raziskavo je, dne 27. 10. 2023 odobrila Komisija za etiko Fakultete za socialno delo, Univerze v Ljubljani.



9.3 ODPERTO KODIRANJE

9.3.1 ODPERTO KODIRANJE TRANSKRIPTA A

Številka izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
A1	<i>On je imel problem, da se ne bo učil in se tudi ni želel učiti</i>	Težave z otroki	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A2	<i>Potem pa so nas poslali na center za socialno delo in</i>	Pobuda s strani šole	Pobuda za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A3	<i>Smo imeli prvi pogovor, na katerem je bil prisoten tudi mož, da smo ugotavljali, kaj Matevža muči</i>	Pogovor	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A4	<i>Ona je vztrajala pri tem, da moram tudi jaz vztrajati pri določenih stvareh</i>	Vztrajnost	Lastnosti uporabnice, ki so pripomogle k spremembam	Sprememb v časi trajanja procesa sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
A5	<i>On priti do spoznanja, da mora nekaj narediti za sebe oziroma da mora vložiti več truda v delo za šolo</i>	Uvid v smiselnost sprememb	Razlogi za spremembe	Sprememb v časi trajanja procesa sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
A6	<i>Pomagali tudi v šoli</i>	Vsestranska pomoč	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A7	<i>Laična delavka, ki je k nam prihajala dvakrat na teden</i>	Srečanja dvakrat tedensko	Termini srečanj	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
A8	<i>Da je imela pogovore z Matevžem</i>	Pogovor z otroci	Prostočasne aktivnosti	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
A9	<i>Mu pomagala pri učenju</i>	Pomoč pri šolskih obveznostih	Skupno opravljanje šolskih obveznosti	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
A10	<i>Mu je tudi on v veliki meri pomagal</i>	Dodatna pomoč	Pomen vključenosti za uporabnico	Pomen vključenosti laične delavke v družino	Laična pomoč na domu

A11	<i>Mu potem vsi pomagali</i>	Vsestranska pomoč	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A12	<i>Socialna delavka in laična delavka, sta večkrat prišli na pogovor k nam domov</i>	Večkratni obiski na domu	Termini obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A13	<i>Niso pogovarjali samo o šoli</i>	Pogovor o vsakdanjih temah	Namen obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A14	<i>So se malo pogovarjali tudi o prihodnosti</i>	Pogovor o prihodnosti	Namen obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A15	<i>Pogovarjali so se o tem, kje bi se rad zaposlil po končani šoli in o podobnih stvareh</i>	Pogovor o prihodnosti	Namen obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A16	<i>Začnemo sodelovati s centrom za socialno delo sta nama predlagali socialna delavka v šoli in ravnateljica</i>	Pobuda s strani šole	Pobuda za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A17	<i>Matevž od začetka zavračal vso sodelovanje</i>	Začetno zavračanje sodelovanja	Negativne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A18	<i>V šoli imeli pogovor o tem, ker nisem vedela, kaj naj naredim</i>	Težave z otroki	Razlogi za sodelovanje	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
A19	<i>Nam takrat predlagali, da poiščemo pomoč na centru za socialno delo</i>	Pobuda s strani šole	Pobuda za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A20	<i>Tako spodbujali</i>	Spodbuda socialne delavke	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A21	<i>Pogovor v šoli</i>	Skupni pogovori	Oblike sodelovanja	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
A22	<i>Vsi smo se pogovarjali z njim</i>	Skupni pogovori	Oblike sodelovanja	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo

A23	<i>Socialna delavka povedala, kaj bo sledilo, če se ne bo učil</i>	Informiranje uporabnice	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A24	<i>Se mi zdi, da ga je malo prestrašila, kaj se lahko zgodi, če se ne bo učil</i>	Informiranje uporabnice	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A25	<i>Nimam nič slabega za povedati</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A26	<i>Dobra socialna delavka</i>	Zadovoljstvo s socialno delavko	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A27	<i>Res nimam nič slabega za povedati o socialni delavki</i>	Zadovoljstvo s socialno delavko	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A28	<i>Ima znanje, da se zna s takimi otroci pogovoriti</i>	Strokovna kompetentnost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A29	<i>Ima to znanje, ker jaz osebno sama na koncu več nisem vedela pri čem sem</i>	Strokovna kompetentnost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A30	<i>O tem veliko pogovarjala</i>	Pogovor	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A31	<i>Je res čudovita ženska, tudi pri pogovoru</i>	Zadovoljstvo s socialno delavko	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A32	<i>Pomagala s pogovorom</i>	Pogovor	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A33	<i>Ga vzpodbujala</i>	Spodbuda socialne delavke	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A34	<i>Tudi laična delavka, ki je prihajala k nam, ga je spodbujala k temu</i>	Spodbujanje k opravljanju šolskih obveznostih	Proces sodelovanja	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu

A35	<i>Da se naj samo poskuša malo potruditi</i>	Spodbujanje k opravljanju šolskih obveznostih	Proces sodelovanja	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
A36	<i>Vztrajala pri stvareh, ki sem si jih zadala</i>	Vztrajnost	Lastnosti uporabnice, ki so pripomogle k spremembam	Spremembe v času trajanja procesa sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
A37	<i>So mi pomagale, da sem sina še naprej spodbujala</i>	Pomoč pri otrocih	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A38	<i>Prvič sem doživela, da mi je nekdo tako pomagal</i>	Presenečenost nad zavzemanjem socialne delavke za njeno družino	Notranji občutki uporabnice	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
A39	<i>Da se je tako zavzemal za mojo družino</i>	Presenečenost nad zavzemanjem socialne delavke za njeno družino	Notranji občutki uporabnice	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
A40	<i>Nekomu drugemu mar za mojega sina</i>	Presenečenost nad zavzemanjem socialne delavke za njeno družino	Notranji občutki uporabnice	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
A41	<i>Si mu želi pomagati</i>	Presenečenost nad zavzemanjem socialne delavke za njeno družino	Notranji občutki uporabnice	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
A42	<i>Jaz bi rekla, da pogovor</i>	Pogovor	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A43	<i>Matevž je potreboval drugačen pogovor</i>	Pogovor	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A44	<i>Po teh pogovorih začel tudi sam drugače razmišljati</i>	Pogovor	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A45	<i>Socialna delavka mu je povedala stvari na drugačen način</i>	Pogovor	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A46	<i>Imajo na centru za socialno delo znanje</i>	Strokovna kompetentnost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A47	<i>Da tem otrokom pomagajo, se pravi takšnim kot je bil moj sin</i>	Strokovna kompetentnost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo

A48	<i>Na drugačen način razložila stvari</i>	Pogovor	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A49	<i>Je potreboval še dodatno spodbudo</i>	Spodbuda socialne delavke	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A50	<i>Kaj bo on moral narediti, da se bodo stvari spremenile</i>	Seznanjanje uporabnice z njenimi nalogami	Razlogi za spremembe	Spremembe v časi trajanja procesa sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
A51	<i>Ni bilo na začetku všeč, da je imel Matevž sam pogovore s socialno delavko</i>	Individualni pogovori otrok s socialno delavko	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A52	<i>Sem potem videla, da je to koristno za njega</i>	Uvid v smiselnost sprememb	Razlogi za spremembe	Spremembe v času trajanja procesa sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
A53	<i>Nisem bila najbolj vesela, da nisem mogla biti zraven pri pogovoru</i>	Individualni pogovori otrok s socialno delavko	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A54	<i>Strah me je bilo, da ne bi izvedela, kaj sta se ona na pogovoru pogovarjala</i>	Neobveščenost uporabnice o delu socialne delavke	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A55	<i>Ona svoje delo dobro opravlja</i>	Zadovoljstvo z oblikami dela	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A56	<i>Da bi otroci imeli več pogovorov s socialnimi delavkami</i>	Večje število srečanj	Sporočilo povezano s procesom sodelovanja	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A57	<i>Da bi imel vsak teden te pogovore</i>	Večje število srečanj	Sporočilo povezano s procesom sodelovanja	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A58	<i>Smiselno predvsem za tiste otroke, ki imajo nekoliko več težav</i>	Večje število srečanj	Sporočilo povezano s procesom sodelovanja	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A59	<i>Bili ti pogovori res smiselni, da bi jih bilo več</i>	Večje število srečanj	Sporočilo povezano s procesom sodelovanja	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo

A60	<i>Bi vsak teden imeli neke delavnice na šoli</i>	Organiziranje delavnic za otroke	Želje uporabnice povezane s sodelovanjem z ostalimi organizacijami	Sodelovanje z drugimi organizacijami izven centra za socialno delo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
A61	<i>Bi otroci videli, da se lahko veliko reši s pogovorom</i>	Organiziranje delavnic za otroke	Želje uporabnice povezane s sodelovanjem z ostalimi organizacijami	Sodelovanje z drugimi organizacijami izven centra za socialno delo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
A62	<i>Za manjše otroke pa bi bilo bolj smiselno, da bi bilo to predstavljeno v obliki neke igre</i>	Organiziranje delavnic za otroke	Želje uporabnice povezane s sodelovanjem z ostalimi organizacijami	Sodelovanje z drugimi organizacijami izven centra za socialno delo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
A63	<i>Delavnice imeli že od prvega razreda dalje</i>	Organiziranje delavnic za otroke	Želje uporabnice povezane s sodelovanjem z ostalimi organizacijami	Sodelovanje z drugimi organizacijami izven centra za socialno delo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
A64	<i>Bi jaz samo tisto povedala, kar bi me vprašala</i>	Deljenje samo pomembnejših informacij	Sporočilo povezano s procesom sodelovanja	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A65	<i>Ne bi rabila govoriti o ozadju nekega določenega problema</i>	Deljenje samo pomembnejših informacij	Sporočilo povezano s procesom sodelovanja	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A66	<i>Bi ji povedala samo bistvo</i>	Deljenje samo pomembnejših informacij	Sporočilo povezano s procesom sodelovanja	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A67	<i>Imeli kakšen bolj sproščen pogovor</i>	Več časa namenjenega pogovoru	Sporočilo povezano s procesom sodelovanja	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A68	<i>Imela včasih na voljo več časa za pogovor</i>	Več časa namenjenega pogovoru	Sporočilo povezano s procesom sodelovanja	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A69	<i>Bi bila socialna delavka bolj pogovorljiva</i>	Komunikativna socialna delavka	Sporočilo povezano z osebnostnimi lastnostmi socialne delavke	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A70	<i>Pogovarja tudi o vsakdanjih stvareh</i>	Več časa namenjenega pogovoru	Sporočilo povezano s procesom sodelovanja	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A71	<i>Ne samo o tistem problemu,</i>	Več časa namenjenega pogovoru	Sporočilo povezano s	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo

	<i>ki ga trenutno imaš</i>		procesom sodelovanja		
A72	<i>Razen s šolo nisem sodelovala z nobenimi drugimi strokovnjaki</i>	Nesodelovanje z drugimi strokovnjaki	Pomoč družinam s številnimi izzivi s strani drugih organizacij	Sodelovanje z drugimi organizacijami izven centra za socialno delo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
A73	<i>Nekatere strokovnjake priporočali</i>	Informiranost o možnih ostalih sodelovanjih	Pomoč družinam s številnimi izzivi s strani drugih organizacij	Sodelovanje z drugimi organizacijami izven centra za socialno delo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
A74	<i>Na šoli so mi svetovali, da probam s centrom za socialno delo</i>	Pobuda s strani šole	Pobuda za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A75	<i>Sodelovanje zelo uspešno</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem s šolo	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
A76	<i>Da smo se na sestanku pogovarjali, o ocenah, ki jih imajo otroci</i>	Neenako obravnavanje otrok	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
A77	<i>Učitelji bolj posvečali tistim učencem, ki so imeli boljše ocene</i>	Neenako obravnavanje otrok	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
A78	<i>Tiste učence, ki pa so imeli slabše pa so na nek način odrivali</i>	Neenako obravnavanje otrok	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
A79	<i>Učitelji vse učence enako obravnavati, ne glede na to, kakšne ocene imajo</i>	Neenako obravnavanje otrok	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
A80	<i>Najprej je laična delavka k nam prihajala trikrat na teden</i>	Srečanja trikrat tedensko	Termini srečanj	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
A81	<i>Obiskali še socialna delavka in socialna pedagoginja, pa sta videli napredek</i>	Pogovor o družini	Namen obiskov na domi	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A82	<i>Povedali, da bo potrebno nekaj stvari spremeniti</i>	Seznanjanje uporabnice s potrebnimi spremembami	Namen obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo

A83	<i>Najprej sta naredila nalogo</i>	Pomoč pri šolskih obveznostih	Skupno opravljanje šolskih obveznosti	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
A84	<i>Nato pa sta se še pogovarjala</i>	Pogovor z otroci	Prostočasne aktivnosti	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
A85	<i>Včasih mu je tudi razložila kakšno snov</i>	Pomoč pri šolskih obveznostih	Skupno opravljanje šolskih obveznosti	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
A86	<i>Sta se res zelo veliko pogovarjala, o najrazličnejših temah</i>	Pogovor z otroci	Prostočasne aktivnosti	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
A87	<i>Sem učiteljicam povedala, kakšno stisko doživlja</i>	Deljenje stisk z učiteljico	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
A88	<i>Nadaljuje s takim delom</i>	Ne spreminjanje procesa podpore in pomoči	Sporočilo povezano s procesom sodelovanja	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A89	<i>In ga opravlja tako kot do zdaj</i>	Ne spreminjanje procesa podpore in pomoči	Sporočilo povezano s procesom sodelovanja	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A90	<i>Pravim naj samo tako nadaljuje, da vzpodbuja otroke, da doseže neke cilje</i>	Sodelovanje z otroki	Sporočilo povezano z osebnostnimi lastnostmi socialne delavke	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A91	<i>Recimo potrebovala sem podporo pri vzgoji</i>	Pomoč pri otrocih	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A92	<i>Dobila veliko podporo na centru za socialno delo</i>	Podpora uporabnici	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A93	<i>Matevž tudi ni hotel od začetka priti na center za socialno delo</i>	Začetno zavračanje sodelovanja	Negativne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A94	<i>Pa je naenkrat rekel, da bi on šel naslednji dan k socialni delavki</i>	Uvid v smiselnost sprememb	Razlogi za spremembe	Spremembe v času trajanja procesa sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
A95	<i>Imela te posamezne pogovore z Matevžem</i>	Sodelovanje otrok s socialno delavko	Vključenost ostalih družinskih	Srečanja na centru za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo

			članov v sodelovanj		
A96	<i>Krepila pa mi včasih dala tudi kakšen koristen nasvet</i>	Krepitev moči uporabnice	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A97	<i>Večkrat povedala, da delam dobro, mi je res veliko pomenilo</i>	Deljenje pohval z uporabnico	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A98	<i>Še prišli na dom socialni delavki</i>	Večkratni obiski na domu	Termini obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A99	<i>Nekaj zaigral in takrat sta rekli, da če se je to uspel naučiti, bi se lahko naučil tudi šolske stvari</i>	Seznanjanje uporabnice s potrebnimi spremembami	Namen obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A100	<i>Sam je želel kasneje na pogovor k socialni delavki</i>	Uvid v smiselnost sprememb	Razlogi za spremembe	Spremembe v času trajanja procesa sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
A101	<i>Matevž sam prišel do spoznanja, da smo mu vsi želeli dobro</i>	Uvid v smiselnost sprememb	Razlogi za spremembe	Spremembe v času trajanja procesa sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
A102	<i>So socialne delavke v veliki meri pomagale</i>	Vsestranska pomoč	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A103	<i>Vedno imela nekoga na voljo za pogovor</i>	Dostopnost uporabnici	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A104	<i>Sem imela podporo</i>	Podpora socialne delavke	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A105	<i>Vesela, da so mi na centru za socialno delo pomagali v tolikšni meri</i>	Vsestranska pomoč	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A106	<i>Pomagale, da sem se okrepila</i>	Opolnomočenje uporabnice	Spremembe pri uporabnici	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
A107	<i>Zdaj pa tudi vem, kje lahko poiščem pomoč</i>	Znanje za iskanje potrebne pomoči	Spremembe pri uporabnici	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči

A108	<i>Mi res pomagale</i>	Vsestranska pomoč	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A109	<i>Sem res zadovoljna</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A110	<i>Zelo pozitivna izkušnja</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A111	<i>Dobila sem veliko nasvetov</i>	Predajanje koristnih nasvetov	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A112	<i>Dobila tudi za sebe veliko koristnih nasvetov</i>	Predajanje koristnih nasvetov	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A113	<i>Kar nekaj novega znanja, ki mi pri vsem tem pomaga</i>	Pridobljena nova znanja	Razlogi za spremembe	Spremembe v času trajanja procesa sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
A114	<i>Vrata na centru za socialno delo vedno odprta</i>	Občutek sprejetosti	Občutki uporabnice v odnosu s socialno delavko	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A115	<i>Če kdaj rabim kakšen pogovor lahko vedno pokličem socialno delavko</i>	Sodelovanje v primeru težav	Občasno sodelovanje	Sodelovanje po zaključenem sodelovanju	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A116	<i>Mi je do zdaj vedno z veseljem pomagala</i>	Vsestranska pomoč	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
A117	<i>Socialne delavke res dobro opravljajo svoje delo</i>	Zadovoljstvo s prejetjo pomočjo	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo

9.3.2 ODPRTO KODIRANJE TRANSKRIPTA B

Številka izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
B1	<i>Takrat, ko so se rodili otroci</i>	Spremembe v družini	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B2	<i>Smo imeli konflikte v družini</i>	Konflikti v družini	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B3	<i>Mladi starši in stari starši smo se med seboj kregali in imeli konflikte</i>	Konflikti v družini	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B4	<i>Sama sva šla na center za socialno delo</i>	Lastna odločitev za sodelovanje s socialno delo	Pobuda za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B5	<i>Sva pa šla prostovoljno, naju nihče ni sili</i>	Lastna odločitev za sodelovanje s socialno delo	Pobuda za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B6	<i>Sva s partnerjem potrebovala neko svetovanje</i>	Potreba po svetovanju	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B7	<i>Sva ga dobila na centru za socialno delo</i>	Svetovanje socialne delavke	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B8	<i>Jaz sem se v redu počutila</i>	Dobro počutje	Občutki uporabnice v odnosu s socialno delavko	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
B9	<i>Si se lahko razjokal, ko je bilo kaj takšnega</i>	Izkazovanje čustev	Sodelovanje na pogovorih	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
B10	<i>Socialna delavka ti je pomagala pri reševanju teh težav, ki si jih ji povedal</i>	Pomoč pri reševanju težav	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B11	<i>Pomagala je tudi pri otrocih</i>	Pomoč otrokom	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo

B12	<i>Nič slabega za povedati</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B13	<i>Sem bila res zelo zadovoljna</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B14	<i>Lahko poveš, da daš svoje skrbi ven iz sebe, to je recimo pripomoglo k mojemu dobremu počutju</i>	Deljenje skrbi s socialno delavko	Prispevek k dobremu počutju uporabnice v procesu podpore in pomoči	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
B15	<i>Pomembno mi je bilo, da je bila socialna delavka ob meni sproščena</i>	Sproščenost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B16	<i>Zato sem se tudi boljše počutila</i>	Boljše počutje	Pozitivne spremembe pri uporabnici	Spremembe v času trajanja procesa sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
B17	<i>Socialna delavka mi je svetovala, kaj bi bilo boljše narediti doma</i>	Svetovanje socialne delavke	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B18	<i>Skozi pogovor sem dobila številne koristne nasvete</i>	Predajanje koristnih nasvetov	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B19	<i>Tudi v delavnice smo bili vključeni</i>	Vključenost v delavnice	Vključenost uporabnikov	Delavnice za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo
B20	<i>Na teh delavnicah je sodelovalo več družin, ki so imele podobne težave</i>	Sodelovanje več družin s podobnimi izkušnjami	Opisovanje delavnic	Delavnice za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo
B21	<i>Najbolj pomagala pri nakupovanju šolskih potrebščin</i>	Pomoč pri nakupu šolskih potrebščin	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B22	<i>Večkrat smo dobili tudi kakšen paket</i>	Pomoč s paketi	Materialna pomoč	Ostale oblike pomoči v procesu sodelovanja	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B23	<i>Dobila kakšno božično darilo iz strani centra za socialno delo</i>	Pomoč za otroke	Materialna pomoč	Ostale oblike pomoči v procesu sodelovanja	Sodelovanje s centrom za socialno delo

B24	<i>Preko centra za socialno delo pomagali pri tem, da smo lahko tudi otroke kam peljali</i>	Pomoč za otroke	Materialna pomoč	Ostale oblike pomoči v procesu sodelovanja	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B25	<i>Ko so bili otroci mlajši, niso hodili na pogovore k socialni delavki</i>	Nesodelovanje otrok s socialno delavko	Vključenost ostalih družinskih članov v sodelovanje	Srečanja na centru za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B26	<i>Sta bila nekoliko starejša, sta včasih kdaj šla zraven mene na kakšno srečanje</i>	Sodelovanje otrok s socialno delavko	Vključenost ostalih družinskih članov v sodelovanje	Srečanja na centru za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B27	<i>Več pa v bistvu s socialno delavko otroci niso sodelovali</i>	Nesodelovanje otrok s socialno delavko	Vključenost ostalih družinskih članov v sodelovanje	Srečanja na centru za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B28	<i>S skupnimi močmi smo zmogli</i>	Podpora socialne delavke	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B29	<i>Povedala socialni delavki, kaj me teži, da mi je bilo potem lažje</i>	Pomoč pri reševanju težav	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B30	<i>Jaz sem šla do socialne delavke, če sem potrebovala kakšen nasvet</i>	Iskanje pomoči pri socialni delavki	Osebna angažiranost uporabnice	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
B31	<i>K socialni delavki sem večinoma hodila na pogovor</i>	Pogovor	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B32	<i>Skozi cel proces aktivno sodelovala</i>	Aktivno sodelovanje v procesu	Načini sodelovanja uporabnice	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpor in pomoči
B33	<i>Socialna delavka predlaga termine srečanj</i>	Predlogi s strani socialne delavke	Termini srečanj na centru za socialno delo	Srečanja na centru za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B34	<i>Z njo srečevali nekje enkrat na mesec</i>	Mesečna srečanja	Pogostost srečanj na centru za socialno delo	Srečanja na centru za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B35	<i>Sem jaz poiskala tudi pomoč pri socialni delavki</i>	Iskanje pomoči pri socialni delavki	Osebna angažiranost uporabnice	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči

B36	<i>Mi je v tem obdobju res zelo veliko pomagala</i>	Velika količina pomoči	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B37	<i>Skozi nosečnost sem imela njeno podporo in pomoč</i>	Pomoč v obdobju nosečnosti	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B38	<i>Sem imela neke osebne želje, ki sem jih lahko izražala</i>	Izražanje osebnih želja	Odprt prostor za pogovor	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B39	<i>Imela s partnerjem ločene pogovore</i>	Ločeni pogovori s partnerjem	Oblike pogovorov s socialno delavko	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B40	<i>Včasih je imel pogovor vsak za sebe</i>	Ločeni pogovori s partnerjem	Oblike pogovorov s socialno delavko	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B41	<i>Včasih pa smo te pogovore imeli skupaj</i>	Skupni pogovori	Oblike pogovorov s socialno delavko	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B42	<i>Bilo boljše na teh individualnih pogovorih</i>	Boljše počutje na individualnih pogovorih	Občutki uporabnice na pogovorih	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
B43	<i>Več stvari sem lahko povedala socialni delavki</i>	Možnost za deljenje več stvari s socialno delavko na individualnih pogovorih	Občutki uporabnice na pogovorih	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
B44	<i>Stvari sem ji lahko povedala brez kakršnihkoli zadržkov</i>	Odsotnost zadržkov uporabnice na individualnih pogovorih	Občutki uporabnice na pogovorih	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
B45	<i>Bila na teh skupnih pogovorih bolj zadržana</i>	Zadržanost uporabnice na skupnih pogovorih	Občutki uporabnice na pogovorih	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
B46	<i>Bolj sem bila pozorna na to, katere stvari sem povedala</i>	Pozorna izbira deljenih informacij na skupnih pogovorih	Občutki uporabnice na pogovorih	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
B47	<i>Socialna delavka na teh skupnih pogovorih zelo direktna</i>	Direktnost	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B48	<i>Ni stopila na nobeno stran, ne na njegovo ne na mojo</i>	Znanje za delo z ljudmi	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo

B49	<i>Hkrati obema svetovala</i>	Svetovanje socialne delavke	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B50	<i>Najbolj mi je bilo všeč to, da smo imeli več družin skupaj srečanje</i>	Zadovoljstvo s skupnimi srečanji družin	Izkušnje sodelovanja v delavnicah	Delavnice za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo
B51	<i>Res dragocena izkušnja</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja v delavnicah	Delavnice za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo
B52	<i>Otroci so se takrat tam, na centru za socialno delo počutili kot doma</i>	Občutek domačnosti	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B53	<i>Srečanja je v bistvu vodila ena druga socialna delavka, ki ni sodelovala z našo družino</i>	Vodenje delavnic s strani drugih socialnih delavk	Opisovanje delavnic	Delavnice za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo
B54	<i>Srečanjih so se bolj med seboj družili otroci</i>	Druženje otrok	Opisovanje delavnic	Delavnice za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo
B55	<i>Starši smo bili ob njih</i>	Pogovor s starši	Opisovanje delavnic	Delavnice za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo
B56	<i>Na koncu teh srečanj pa so si otroci skupaj pripravili tudi kakšno večerjo</i>	Druženje otrok	Opisovanje delavnic	Delavnice za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo
B57	<i>Pogovarjali smo se predvsem o tem, kako poteka vzgoja otrok</i>	Pogovor s starši	Opisovanje delavnic	Delavnice za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo
B58	<i>Medsebojno podelili kakšne nasvete</i>	Pogovor s starši	Opisovanje delavnic	Delavnice za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo
B59	<i>So tudi otroci imeli srečanja</i>	Sodelovanje otrok s socialno delavko	Vključenost ostalih družinskih članov v sodelovanje	Srečanja na centru za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B60	<i>Cela družina skupaj srečanje</i>	Sodelovanje celotne družine	Vključenost ostalih družinskih članov v sodelovanje	Srečanja na centru za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B61	<i>Včasih pa so imeli oni sami srečanje s</i>	Sodelovanje otrok s socialno delavko	Vključenost ostalih družinskih	Srečanja na centru za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo

	<i>socialno delavko</i>		članov v sodelovanje		
B62	<i>Všeč so mi bili pogovori</i>	Zadovoljstvo s prejeto pomočjo	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B63	<i>Materialna pomoč</i>	Zadovoljstvo s prejeto pomočjo	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
B64	<i>Večkrat dobili kakšen paket hrane</i>	Zadovoljstvo s prejeto pomočjo	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B65	<i>Denar za šolske potrebščine, da jih nismo rabili kupit</i>	Zadovoljstvo s prejeto pomočjo	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B66	<i>Skozi pogovore pa smo večinoma dobivali nasvete, ki so bili res dobri</i>	Predajanje koristnih nasvetov	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu sodelovanja	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B67	<i>Nimam nič slabega za povedati</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B68	<i>Dobila ogromno koristnih nasvetov</i>	Predajanje koristnih nasvetov	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu sodelovanja	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B69	<i>Recimo od nasvetov, ki mi je bil zelo pomemben je povezan z opravljanjem gospodinjskih opravil</i>	Zadovoljstvo s prejeto pomočjo	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B70	<i>Socialna delavka svetovala, kako naj vodim gospodinjstvo in to mi je bilo res dragoceno</i>	Zadovoljstvo s prejeto pomočjo	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B71	<i>Zdaj grem včasih do moje socialne delavke, ko</i>	Sodelovanje v primeru težav	Občasno sodelovanje	Sodelovanje po zaključenem sodelovanju	Sodelovanje s centrom za socialno delo

	<i>imam kakšno težavo</i>				
B72	<i>Ji povem, kaj me muči in mi je potem takoj nekoliko lažje</i>	Sodelovanje v primeru težav	Občasno sodelovanje	Sodelovanje po zaključenem sodelovanju	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B73	<i>Načeloma ne bi nič spremenila</i>	Ne spreminjanje procesa podpore in pomoči	Sporočilo povezano s procesom sodelovanja	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B74	<i>Socialna delavka je v redu sodelovala z mano</i>	Zadovoljstvo s socialno delavko	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B75	<i>Najprej sodelovala še z eno drugo socialno delavko, s katero nisem bila zadovoljna v tolikšni meri</i>	Nezadovoljstvo s predhodnim sodelovanjem	Negativne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B76	<i>Sem dobila to socialno delavko pa sem bila res tako zadovoljna z njo</i>	Zadovoljstvo s socialno delavko	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B77	<i>Drugačen pristop, ki mi je bil bolj blizu</i>	Zadovoljstvo z uporabljenimi pristopi	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B78	<i>Socialna delavka, s katero sem sedaj na koncu sodelovala je res bila zelo super</i>	Zadovoljstvo s socialno delavko	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B79	<i>Sem imela občutek kot da sva prijateljici</i>	Prijateljski odnos	Odnosi v procesu sodelovanja	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B80	<i>Se ji lahko zaupam</i>	Zaupanje	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B81	<i>Sva imeli res takšen prijateljski odnos</i>	Prijateljski odnos	Odnosi v procesu sodelovanja	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B82	<i>Imela je res zelo človeški odnos</i>	Človeški odnos socialne delavke	Odnosi v procesu sodelovanja	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo

B83	<i>Spustila se je na moj nivo, kar mi je bilo zelo pomembno</i>	Znanje za delo z ljudmi	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B84	<i>Meni se zdi, da je bilo je bilo dovolj</i>	Zadovoljstvo s pogostostjo srečanj	Pogostost srečanj na centru za socialno delo	Srečanja na centru za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B85	<i>Všeč mi je bilo, da sem se lahko z nekom pogovorila</i>	Zadovoljstvo s prejeto pomočjo	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B86	<i>Sem srečanje predlagala sama, ko sem potrebovala pomoč</i>	Predlogi s strani uporabnice	Termini srečanj na centru za socialno delo	Srečanja na centru za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B87	<i>Včasih pa nas je socialna delavka sama povabila na center za socialno delo</i>	Predlogi s strani socialne delavke	Termini srečanj na centru za socialno delo	Srečanja na centru za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B88	<i>Imeli srečanja enkrat na mesec</i>	Mesečna srečanja	Pogostost srečanj na centru za socialno delo	Srečanja na centru za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B89	<i>Se sproti dogovarjali, kdaj nam ustreza</i>	Sprotno dogovarjanje o terminih	Termini srečanj na centru za socialno delo	Srečanja na centru za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B90	<i>Pred samim srečanjem poslala tudi vabilo</i>	Predlogi s strani socialne delavke	Termini srečanj na centru za socialno delo	Srečanja na centru za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B91	<i>Če se srečanja nismo mogli udeležiti, smo preko elektronske pošte to sporočili in se dogovorili za drug termin</i>	Možnost dogovora o spremembi termina	Termini srečanj na centru za socialno delo	Srečanja na centru za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B92	<i>Na začetku smo imeli srečanja pogostejše, včasih celo na štirinajst dni</i>	Začetna srečanja na štirinajst dni	Pogostost srečanj na centru za socialno delo	Srečanja na centru za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B93	<i>Ko pa so otroci postajali večji, pa smo imeli vedno manj srečanj</i>	Sčasoma manjše število srečanj	Pogostost srečanj na centru za socialno delo	Srečanja na centru za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo

B94	<i>Se je moja socialna delavka vedela postaviti v mojo kožo, ne glede na to, kaj smo se pogovarjali</i>	Poistovetenje socialne delavke z uporabnico	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B95	<i>Ko pa je začela svetovati pa se je postavila v svojo kožo, da je najboljše svetovala</i>	Poistovetenje socialne delavke z uporabnico	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B96	<i>Si je naredila, kako bi rekla, neko mejo</i>	Postavljene meje v odnosu	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B97	<i>Sodelovali z isto socialno delavko</i>	Sodelovanje z eno socialno delavko v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s socialno delavko	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B98	<i>Mi je bilo super</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja z laično delavko	Laična pomoč na domu
B99	<i>Sta naredili nalogo</i>	Pomoč pri šolskih obveznostih	Skupno opravljanje šolskih obveznosti	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
B100	<i>So šli ali ven na sprehod</i>	Preživljanje časa v naravi	Prostočasne aktivnosti	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
B101	<i>Se vozit s kolesi</i>	Preživljanje časa v naravi	Prostočasne aktivnosti	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
B102	<i>Včasih so šli tudi v park</i>	Preživljanje časa v naravi	Prostočasne aktivnosti	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
B103	<i>Meni je bilo všeč, da sem imela takrat nekaj časa zase</i>	Prosti čas	Pomen vključenosti za uporabnico	Pomen vključenosti laične delavke v družino	Laična pomoč na domu
B104	<i>Naj bo še naprej taka kot je bila z nami</i>	Ne spreminjanje socialne delavke	Sporočilo povezano z osebnostnimi lastnostmi socialne delavke	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B105	<i>Všeč mi je bilo, da je bila komunikativna</i>	Komunikativnost	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B106	<i>Smo se počutili domače</i>	Občutek domačnosti	Občutki uporabnice v odnosu s socialno delavko	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči

B107	<i>Pri socialni delavki pomembno, da se postavi v tvojo kožo</i>	Poistovetenje socialne delavke z uporabnico	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B108	<i>Da se spusti na tvoj nivo</i>	Poistovetenje socialne delavke z uporabnico	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B109	<i>Da nimaš občutka, da je nad tabo</i>	Občutek enakovrednosti	Občutki uporabnice v odnosu s socialno delavko	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
B110	<i>Je pomembno, da ima neko mejo socialna delavka, do katere se vseeno spusti na tvoj nivo</i>	Postavljene meje v odnosu	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B111	<i>Res pomembno, kakšen odnos ima socialna delavka z nami</i>	Človeški odnos socialne delavke	Odnosi v procesu sodelovanja	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B112	<i>Če imajo ljudje občutek, da se ima socialna delavka za bolj pomembno, se lahko zgodi, da se sodelovanja prestrašijo</i>	Vstop v odnos iz enakovrednega položaja socialne delavke z uporabnikom	Sporočilo povezano z vzpostavljanjem prvega stika z uporabnicami	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B113	<i>Bi socialni delavki sporočila, da se naj čim bolj približa ljudem, da ne bodo imeli občutka manjvrednosti</i>	Vstop v odnos iz enakovrednega položaja socialne delavke z uporabnikom	Sporočilo povezano z vzpostavljanjem prvega stika z uporabnicami	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B114	<i>Pomembno, da sem sodelovala z isto strokovno delavko</i>	Sodelovanje z eno socialno delavko v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s socialno delavko	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B115	<i>Ko sva se s partnerjem razšla naju je obravnavala ista strokovna delavka</i>	Obravnava partnerjev v procesu razveze s strani iste socialne delavke	Sodelovanje s socialno delavko	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B116	<i>Poslušala je obe plati zgodbe, da se lahko potem postavi na obe strani</i>	Enakovredna obravnava udeležениh v procesu	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo

B117	<i>Všeč mi je bilo, da je obema s partnerjem isto svetovala</i>	Istočasno sodelovanje z obema partnerjema	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B118	<i>Pri vsem mi je pomagalo</i>	Vsestranska pomoč	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B119	<i>Nismo se več kregali v tolikšni meri</i>	Manjše število prepirov	Spremembe v družini	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
B120	<i>Otroke smo vzgajali na drugačen način</i>	Spremenjen način vzgoje otrok	Spremembe v družini	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
B121	<i>So pripomogli nasveti socialne delavke</i>	Nasveti socialne delavke	Razlogi za spremembe	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
B122	<i>Predstavila neko svojo mnenje me je poslušala pa mi še ona povedala svoje mnenje</i>	Izražanje mnenja	Odprt prostor za pogovor	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B123	<i>Jaz sem zadovoljna z njo</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B124	<i>Zdaj se včasih oglasim pri njej pa ji povem kakšne težave imam</i>	Sodelovanje v primeru težav	Občasno sodelovanje	Sodelovanje po zaključenem sodelovanju	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B125	<i>Dosti pomeni, da me nekdo posluša in pol informacije ne krožijo</i>	Zaupanje	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B126	<i>Moja socialna delavka je bila res super</i>	Zadovoljstvo s socialni delavko	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
B127	<i>Sem zadovoljna, da so mi v tolikšni meri pomagali</i>	Zadovoljstvo s prejeto pomočjo	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo

B128	<i>Res nimam nič slabega za povedati</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
------	--	-----------------------------	--------------------------------	--	--

9.3.3 ODPRTO KODIRANJE TRANSKRIPTA C

Številka izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
C1	<i>Sodelovanje s socialno delavko se je začelo po smrti mojega moža</i>	Spremembe v družini	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C2	<i>Ena gospa jim je povedala, da sem v veliki krizi</i>	Obvestilo gospe centru za socialno delo	Potek vzpostavitve prvega stika z uporabnico	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C3	<i>So me poklicali na center za socialno delo, da smo se malo pogovorili</i>	Telefonski pogovor z uporabnico	Potek vzpostavitve prvega stika z uporabnico	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C4	<i>Marsikaj so mi takrat pomagali</i>	Vsestranska pomoč	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C5	<i>Dodatno pomoč in pomoč za otroke</i>	Pomoč otrokom	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C6	<i>Na centru so mi takrat nudili pomoč, predvsem psihično</i>	Psihosocialna pomoč	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C7	<i>Sem lahko pogovorila</i>	Pogovor	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C8	<i>Kasneje so mi nudili še materialno pomoč</i>	Dodatna finančna pomoč	Materialna pomoč	Ostale oblike pomoči v procesu sodelovanja	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C9	<i>Preverili so, če kaj potrebujem</i>	Raziskovanje potreb uporabnice	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C10	<i>Pogovorili smo se tudi o razmerah doma</i>	Raziskovanje družinskih potreb	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo

C11	<i>Začela sem hoditi na srečanja na center za socialno delo</i>	Obisk uporabnice na centru za socialno delo	Potek vzpostavitve prvega stika z uporabnico	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C12	<i>Sklenili smo tudi dogovor o sodelovanju</i>	Sklenitev dogovora o sodelovanju	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C13	<i>Sem bila še vedno v veliki stiski, večino časa sem jokala</i>	Velika stiska uporabnice	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C14	<i>Pobuda od moje socialne delavke</i>	Pobuda s strani socialne delavke	Pobuda za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C15	<i>Prisiljeno se nikakor nisem počutila</i>	Lastna odločitev za sodelovanje s centrom za socialno delo	Pobuda za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C16	<i>Če ne bi želela, ne bi rabila iti</i>	Lastna odločitev za sodelovanje s centrom za socialno delo	Pobuda za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C17	<i>Sem se odločila, da sem vseeno šla</i>	Lastna odločitev za sodelovanje s centrom za socialno delo	Pobuda za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C18	<i>Sem ostala sama in mi je bilo takrat zelo hudo</i>	Občutek osamljenosti in soočanje s stisko	Notranji občutki uporabnice	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
C19	<i>Nikogar drugega nisem imela, ki bi mi takrat pomagal</i>	Občutek osamljenosti in soočanje s stisko	Notranji občutki uporabnice	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
C20	<i>Res vse super. Zelo super</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C21	<i>Vse kar sem vprašala, vse kar sem prosila, vse so mi skušali odgovoriti</i>	Informiranje uporabnice	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C22	<i>So mi najprej razložili stvari</i>	Informiranje uporabnice	Oblike pomoči socialne delavke	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo

			v procesu sodelovanja		
C23	<i>So mi povedali tisto, kar me je zanimalo pa tudi tisto, kar me je manj zanimalo</i>	Informiranje uporabnice	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C24	<i>Bili sproščeni pogovori</i>	Pogovori o vsakdanjem življenju	Oblike pogovorov s socialno delavko	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C25	<i>Bili vsakdanji pogovori</i>	Pogovori o vsakdanjem življenju	Oblike pogovorov s socialno delavko	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C26	<i>Sem se počutila sproščeno</i>	Občutek sproščenosti	Občutki uporabnice v odnosu s socialno delavko	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
C27	<i>Nisem imela občutka, da je socialna delavka nad mano</i>	Občutek enakovrednosti	Občutki uporabnice v odnosu s socialno delavko	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
C28	<i>Vedno, ko sem karkoli potrebovala, pa četudi sem se šla samo razjokat k socialni delavki, sem jo lahko poklicala in se pri njej oglasila</i>	Podpora uporabnici	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C29	<i>Sem sodelovala</i>	Aktivno sodelovanje v procesu	Načini sodelovanja uporabnice	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
C30	<i>Če sem imela kakšno vprašanje sem šla do socialne delavke pa ji vprašanje tudi postavila</i>	Razreševanje dilem s socialno delavko	Načini sodelovanja uporabnice	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
C31	<i>Važno, da mi nekdo svetuje, ker se sama v tistem trenutku nisem najbolj znašla</i>	Nasveti socialne delavke	Razlogi za spremembe	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
C32	<i>Sem se znašla, samo sem se potem še bolj</i>	Nasveti socialne delavke	Razlogi za spremembe	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči

C33	<i>Najboljše so nam bile delavnice</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja v delavnicah	Delavnice za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo
C34	<i>Družinske delavnice, kjer je bilo več družin, s podobnimi težavami</i>	Sodelovanje več družin s podobnimi izkušnjami	Opisovanje delavnic	Delavnice za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo
C35	<i>Tudi otroci zelo radi šli</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja v delavnicah	Delavnice za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo
C36	<i>Nam je bilo res, vsem všeč</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja v delavnicah	Delavnice za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo
C37	<i>So bili tam najprej otroci sami</i>	Vključenost otrok	Vključenost v delavnice	Delavnice za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo
C38	<i>Potem pa smo se pridružili še starši</i>	Vključenost staršev	Vključenost uporabnikov	Delavnice za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo
C39	<i>Smo se starši medsebojno pogovarjali</i>	Pogovor s starši	Opisovanje delavnic	Delavnice za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo
C40	<i>Reševali smo neke teste, večinoma o vzgoji</i>	Reševanje testov o vzgoji otrok	Opisovanje delavnic	Delavnice za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo
C41	<i>Pisali smo o tem, kaj se nam zdi dobra reakcija</i>	Pogovor s starši	Opisovanje delavnic	Delavnice za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo
C42	<i>Kaj bi mi v danih trenutkih naredili, v primeru, da pride do kakšne specifične situacije v družini</i>	Pogovor s starši	Opisovanje delavnic	Delavnice za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo
C43	<i>Delavnice potekale v sklopu centra za socialno delo</i>	Delavnice v sklopu centra za socialno delo	Opisovanje delavnic	Delavnice za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo
C44	<i>Delavnice vodile praktikantke na centru za socialno delo pod mentorstvom socialne delavke</i>	Vodenje delavnic s strani strokovnih delavcev	Opisovanje delavnic	Delavnice za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo
C45	<i>Je bila vedno prijazna</i>	Prijaznost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo

C46	<i>Z njo sem se lahko pogovorila tudi o mojih osebnih problemih</i>	Pogovor o osebnih problemih	Sodelovanje na pogovorih	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
C47	<i>Jaz sem se ji tam res izpovedala</i>	Deljenje stisk s socialno delavko	Sodelovanje na pogovorih	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
C48	<i>V pisarni govorila</i>	Govorjenje	Sodelovanje na pogovorih	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
C49	<i>Se razjokala</i>	Izkazovanje čustev	Sodelovanje na pogovorih	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
C50	<i>Vedno mi je nudila oporo</i>	Podpora uporabnici	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C51	<i>Mi je res veliko pomenilo</i>	Podpora uporabnici	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C52	<i>Opора pomembna, ker so po vasi ljudje govorili neumnosti</i>	Podpora uporabnici	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C53	<i>Socialna delavka me je vedno res poslušala</i>	Poslušnost socialne delavke	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C54	<i>Jaz sem se jokala in govorila</i>	Izkazovanje čustev	Sodelovanje na pogovorih	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
C55	<i>Ona pa me je res vedno poslušala</i>	Poslušnost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C56	<i>Pa se je tudi odzivala na to, kar sem povedala</i>	Znanje za delo z ljudmi	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C57	<i>Potrebovala nekoga, da sem mu povedala, kaj je narobe z mano, kaj me teži</i>	Potreba po pogovoru o osebnih stiskah	Potrebe uporabnice v procesu sodelovanja	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
C58	<i>Socialna delavka stoji ob strani</i>	Podpora socialne delavke	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo

C59	<i>In mi nudi oporo</i>	Podpora socialne delavke	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C60	<i>Cel čas sodelovanja me je spodbujala</i>	Spodbuda socialne delavke	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C61	<i>Govorila mi je, da sem močna</i>	Krepitev moči uporabnice	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C62	<i>Bom jaz to zdržala, da bo vse okej</i>	Krepitev moči uporabnice	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C63	<i>Otroci so imeli res velike težave</i>	Težave otrok v šoli	Razlogi za sodelovanje	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
C64	<i>V šoli doživel šikaniranje</i>	Težave otrok v šoli	Razlogi za sodelovanje	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
C65	<i>Tudi psihično nasilje se je izvajalo nad njim</i>	Izvajanje psihičnega nasilja nad otroci v šoli	Razlogi za sodelovanje	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
C66	<i>Sama sem tudi večkrat opazila, da v šoli nekaj ni v redu</i>	Izvajanje psihičnega nasilja nad otroci v šoli	Razlogi za sodelovanje	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
C67	<i>Se je na srečo to uredili, so imele sestanek</i>	Sestanki v šoli	Začetki sodelovanja	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
C68	<i>Jaz sem takrat rabila tudi neko družbo za sebe</i>	Potreba po družbi	Potreb uporabnice v procesu sodelovanja	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
C69	<i>Sem takrat ostala res čista sama</i>	Občutek osamljenosti in soočanje s stisko	Notranji občutki uporabnice	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
C70	<i>Počasi začela spravljal nazaj v red</i>	Pozitivne spremembe v družini	Spremembe v družini	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
C71	<i>So ga bili otroci veseli</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja z laično delavko	Laična pomoč na domu
C72	<i>So se šli malo ven igrat</i>	Preživljanje časa v naravi	Prostočasne aktivnosti	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
C73	<i>Takrat super za moje otroke</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja z laično delavko	Laična pomoč na domu

C74	<i>Mi je bilo malo olajšano vse skupaj</i>	Razbremenitev uporabnice	Pomen vključenosti za uporabnico	Pomen vključenosti laične delavke v družino	Laična pomoč na domu
C75	<i>Ni bilo nič takega za spremeniti</i>	Nespreminjanje procesa sodelovanja	Proces sodelovanja	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
C76	<i>Gospod Štefan je bil trikrat na teden pri meni</i>	Srečanja trikrat tedensko	Termini srečanj	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
C77	<i>Enkrat na teden smo čez poletje hodili na center za socialno delo</i>	Srečanja enkrat na teden	Pogostost srečanj na centru za socialno delo	Srečanja na centru za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C78	<i>Je bilo meni osebno dovolj podpore</i>	Zadovoljstvo s prejeto pomočjo	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C79	<i>Enkrat ali dvakrat na leto so na dom prišli dve socialni delavki, da so malo pogledale okoli</i>	Obiski dvakrat na leto	Termini obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C80	<i>Smo se tudi malo pogovorili pa je bilo to to</i>	Pogovor o vsakdanjih temah	Namen obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C81	<i>Za mene je bil to bolj družaben obisk</i>	Družba za uporabnico	Pomen obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C82	<i>Mi je bilo pomembno, da sem imela družbo</i>	Družba za uporabnico	Pomen obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C83	<i>Smo v bistvu takrat spile kavico, smo se malo pogovorile</i>	Družaben obisk	Pomen obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C84	<i>Smo šli pogledat v zgornje nadstropje, kjer imajo otroci svoje sobe</i>	Preverjanje bivanjskih pogojev družine	Namen obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C85	<i>Meni so bili ti obiski res super</i>	Zadovoljstvo z obiski na domu	Občutki uporabnice ob obiskih na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C86	<i>So bili zelo družabni</i>	Družaben obiski	Pomen obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C87	<i>Nisem imela nekega občutka, da bi me nadzorovali skozi te obiske</i>	Odsotnost občutka nadzorovanosti	Občutku uporabnice ob obiskih na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo

C88	<i>Večinoma smo se pogovarjali o otrocih</i>	Pogovor o družini	Namen obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C89	<i>Potem smo se pogovarjali tudi, kako sem jaz, če sem v redu</i>	Pogovor o uporabnici	namen obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C90	<i>So mi obiski na domu ustrezali</i>	Zadovoljstvo z obiski na domu	Občutki uporabnice ob obiskih na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C91	<i>Mi to svetovali zdravstveni delavci</i>	Prejemanje nasvetov s strani zdravstvenih delavcev	Oblike sodelovanja z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
C92	<i>Da greš večkrat na razgovor na center za socialno delo</i>	Večje število srečanj	Sporočilo povezano s procesom sodelovanja	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C93	<i>Včasih moja socialno delavko samo tako poklicala in jo vprašal, če ima čas, da sva se malo pogovorili</i>	Podpora uporabnici	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C94	<i>Meni je bil pogovor res zelo pomemben</i>	Pogovor	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C95	<i>Pa mogoče bi potrebovala še kako psihoterapevtsko pomoč</i>	Omogočanje dodatne pomoči preko drugih organizacij	Sporočilo povezano s procesom sodelovanja	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C96	<i>Mogoče bi jaz osebno še res potrebovala nekoga za podporo, dodatnega mislim</i>	Dodatna pomoč in podpora	Sporočilo povezano s procesom sodelovanja	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C97	<i>Sem res potrebovala nekoga, da me je poslušal</i>	Potreba po tem, da jo nekod posluša	Potrebe uporabnice v procesu sodelovanja	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
C98	<i>In mi je rekla, da delam prav</i>	Krepitev moči uporabnice	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C99	<i>Sem na tak način dobila potrditev, da res delam prav</i>	Deljenje pohval z uporabnico	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo

C100	<i>Ponudili laično pomoč na domu, kar mi je bilo res zelo dragoceno</i>	Dragocena oblika pomoči	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja z laično delavko	Laična pomoč na domu
C101	<i>To me je na nek način psihično razbremenilo</i>	Razbremenitev uporabnice	Pomen vključenosti za uporabnico	Pomen vključenosti laične delavke v družino	Laična pomoč na domu
C102	<i>Ko je prišel laični izvajalec pomoči, sem vedela, da bo za otroke dobro poskrbljeno</i>	Razbremenitev uporabnice	Pomen vključenosti za uporabnico	Pomen vključenosti laične delavke v družino	Laična pomoč na domu
C103	<i>Sem lahko šla na kavo, da sem se umirila</i>	Prosti čas	Pomen vključenosti za uporabnico	Pomen vključenosti laične delavke v družino	Laična pomoč na domu
C104	<i>Sem za nekaj trenutkov pozabila na razmere doma</i>	Razbremenitev uporabnice	Pomen vključenosti za uporabnico	Pomen vključenosti laične delavke v družino	Laična pomoč na domu
C105	<i>Meni je bilo takrat to čist okej</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja z laično delavko	Laična pomoč na domu
C106	<i>Res je bilo te pomoči ravno prav, ne preveč in ne premalo</i>	Zadovoljstvo s pogostostjo srečanj	Pogostost srečanj na centru za socialno delo	Srečanja na centru za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C107	<i>Bolj karakterni močna socialna delavka</i>	Karakterno močna socialna delavka	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C108	<i>Te more postaviti na pravo mesto</i>	Znanje za delo z ljudmi	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C109	<i>Na glas, kako socialna delavka recimo govori</i>	Znanje za ravnanje z besedami	Pomembni elementi delovnega odnosa	Lastnosti socialnih delavk	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C110	<i>Pomembno, da socialna delavka odločno stoji za svojimi besedami</i>	Znanje za ravnanje z besedami	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C111	<i>Mi je bilo najbolj pomembno, da je bila ob meni</i>	Podpora socialne delavke	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C112	<i>Sem jaz potrebovala samo nekoga, da me je spodbudil in da nisem obupala</i>	Potreba po spodbudi	Potrebe uporabnice v procesu sodelovanja	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
C113	<i>Dva otroka sta imela učno pomoč</i>	Učna pomoč otrokom	Oblike sodelovanja	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo

C114	<i>S temi strokovnimi delavkami sem se še pogovarjala</i>	Sodelovanje s strokovnimi delavkam	Oblike sodelovanja	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
C115	<i>Na teh delavnicah na centru za socialno delo smo res veliko delali</i>	Delavnice za otroke	Oblike sodelovanja	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
C116	<i>Jure je imel recimo več strokovnih delavk, mislim, da so bile štiri strokovne delavke</i>	Sodelovanje s strokovnimi delavkami	Oblike sodelovanja	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
C117	<i>Psihologinjo, ki je z njim res veliko delala in sta medsebojno dobro sodelovala</i>	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
C118	<i>Nisem vedela, kako ravnati v teh primerih</i>	Občutek nemoči	Notranji občutku uporabnice	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje izven centra za socialno delo
C119	<i>Ampak sem čim bolj upoštevala nasvete, ki sem jih dobila s strani strokovnjakov</i>	Upoštevanje nasvetov strokovnih delavcev	Razlogi za spremembe	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
C120	<i>Res sem bila vztrajna</i>	Vztrajnost	Lastnosti uporabnice, ki so pripomogle k spremembam	Spremembe v času trajanja procesa sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
C121	<i>Smo hodili vsake tri mesece k pedopsihiatru</i>	Sodelovanje s pedopsihiatrinjo	Oblike sodelovanja z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
C122	<i>Z njimi nas ni povezala socialna delavka, ampak nas je z njim povezala šolska pedagoginja</i>	Povezava s pedopsihiatrinjo s strani šole	Povezovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
C123	<i>Jaz bi jo opisala kot dobro</i>	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
C124	<i>V mestu mi je bilo vse všeč</i>	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
C125	<i>Ni pa mi bilo všeč</i>	Nezadovoljstvo s sodelovanjem s šolo	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo

	<i>sodelovanje s šolo</i>				
C126	<i>Ni bilo všeč, da so hoteli otroke brez nekega razloga prešolati na šolo s prilagojenim programom</i>	Želja s strani šole po prešolanju otrok	razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
C127	<i>Socialna delavka je dobila vse informacije, ki so bile seveda za njo pomembne</i>	Informiranje socialne delavke o pomembnih informacijah	Informiranje centra za socialno delo o sodelovanju	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C128	<i>Če sem karkoli potrebovala sem jo poklicala</i>	Pomoč preko telefona	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C129	<i>Sem jo za čisto vse poklicala, kar sem potrebovala</i>	Pomoč preko telefona	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C130	<i>Vedno mi je bila na voljo. Nikoli mi ni rekla, da ne more</i>	Dostopnost uporabnici	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C131	<i>Če pa je res kdaj imela te svoje obvezne sestanke, pa sva se dogovorili za drug termin</i>	Možnost dogovora o spremembi termina	Termini srečanja na centru za socialno delo	Srečanja na centru za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C132	<i>V primeru neodgovorjenega klika, pa me je vedno poklicala nazaj, ko je imela čas</i>	Dostopnost uporabnici	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C133	<i>Ja najprej bi bilo potrebno družinam, ki imajo še več izzivov, že prej omogočiti kakšno pomoč</i>	Hitrejša omogočanje pomoči družinam s številnimi izzivi	Sporočilo povezano s centrom za socialno delo	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C134	<i>Ne mislim samo pomoči s strani centra za socialno delo, ampak tudi drugih organizacij</i>	Možnost pomoči s strani drugih organizacij	Pomoč družinam s številnimi izzivi drugih organizacij	Sodelovanje z drugimi organizacijami izven centra za socialno delo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
C135	<i>Meni osebno je bila ta laična</i>	Dragocena oblika pomoči	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja z laično delavko	Laična pomoč na domu

	<i>pomoč res zelo vseh</i>				
C136	<i>Je potrebno, da socialna delavka najde nek stik, neko skupno točko s tistimi, ki potrebujejo pomoč</i>	Iskanje skupne točke z uporabnico in družino	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C137	<i>Je za dobro sodelovanje res potrebno, da socialna delavka najde pristni stik z družino</i>	Iskanje skupne točke z uporabnico in družino	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C138	<i>Se najprej najavi na obisk</i>	Najavljanje obiskov na domu	Termini obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C139	<i>Se ne osredotoči takoj na težave. Pa da najprej malo klepetajo o splošnih stvareh</i>	Začetno osredotočanje na splošne stvari in manj na težave	Sporočilo povezano z vzpostavljanjem prvega stika z uporabnicami	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C140	<i>Bolj splošne stvari, da se pogovarjajo na prvem srečanju</i>	Začetno osredotočanje na splošne stvari in manj na težave	Sporočilo povezano z vzpostavljanjem prvega stika z uporabnicami	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C141	<i>Midva sva se dogovorila, da je on prišel, ko sem jaz imela govorilne ure v šoli pa je bil z njimi</i>	Individuallyno dogovarjanje z laično delavko	Termini srečanj	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
C142	<i>Meni je bilo vseeno, kaj so oni takrat delali, ko sem jaz prišla domov, so bili vsi veseli</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja z laično delavko	Laična pomoč na domu
C143	<i>Otroci so bili zadovoljni, saj so se prej samo jokali ves čas, potem pa so se tudi nekoliko sprostiti</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja z laično delavko	Laična pomoč na domu
C144	<i>Socialna delavka je res asica</i>	Zadovoljstvo s socialno delavko	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo

C145	<i>Za mene osebno je ona najboljši človek na centru za socialno delo</i>	Zadovoljstvo s socialno delavko	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C146	<i>Je sočutna</i>	Sočutnost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C147	<i>Te posluša, ko ji poveš kaj je narobe</i>	Poslušnost socialne delavke	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C148	<i>Jo nekaj vprašaš pa ti lepo razloži</i>	Informiranje uporabnice	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C149	<i>Nikoli te ne graja ali pa da bi bila tako stroga, da bi dvignila glas</i>	Umirjenost socialne delavke	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C150	<i>Ona je res najboljša</i>	Zadovoljstvo s socialno delavko	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
C151	<i>Razbremenjena sem bila</i>	Občutek razbremenjenosti	Spremembe pri uporabnici	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
C152	<i>Otroci so postali bolj veseli</i>	Spremembe pri otrocih	Spremembe v družini	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
C153	<i>Pomembno mi je bilo, da sem videla, da se morem postaviti na noge</i>	Uvid v smiselnost sprememb	Razlogi za spremembe	Spremembe v času trajanja procesa sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
C154	<i>Meni je bilo najbolj fajn, ko smo delali tiste čičke-čake</i>	Risanje	Opisovanje delavnic	Delavnice za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo
C155	<i>Jaz bi tudi rekla da dobro</i>	Samostojno spopadanje z izzivi v družini	Spremembe pri uporabnici	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
C156	<i>Lažje se mi je bilo potem odločati o nekaterih stvareh</i>	Dodatna moč za spopadanje z vsakdanjimi izzivi	Spremembe pri uporabnici	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
C157	<i>Sem imela dovolj moči, da sem za svojimi odločitvami tudi stala</i>	Dodatna moč za spopadanje z vsakdanjimi izzivi	Spremembe pri uporabnici	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči

C158	<i>Lažje sem se tudi pri teh stvareh odločala</i>	Dodatna moč za spopadanje z vsakdanjimi izzivi	Spremembe pri uporabnici	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
C159	<i>Mi je to v veliki meri pomagalo pri vzgoji otrok</i>	Pomoč pri otrocih	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo

9.3.4 ODPRTO KODIRANJE TRANSKRIPTA D

Številka izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
D1	<i>Hčerka Dora je imel težave v šoli</i>	Težave otrok z otroki	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D2	<i>Šola o tem obvestila center za socialno delo</i>	Obvestilo šole centru za socialno delo	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D3	<i>Po tem obvestilu sva prišli v stik z mojo socialno delavko</i>	Sprejetje vabila za srečanje na centru za socialno delo	Potek vzpostavitve prvega stika z uporabnico	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D4	<i>Smo sodelovanje s centrom za socialno delo začeli na pobudo šole</i>	Pobuda s strani šole	Pobuda za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D5	<i>Se nisem čutila prisiljena sodelovati</i>	Uporabnica se ni čutila prisiljeno v sodelovanje	Občutki uporabnice ob začetku sodelovanja	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D6	<i>Sem se bolj čutila povabljen</i>	Uporabnica se je v sodelovanje čutila povabljen	Občutki uporabnice ob začetku sodelovanja	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D7	<i>Mi je bilo to, da so nas povabili na center za socialno delo, okej</i>	Sprejetje vabila za srečanje na centru za socialno delo	Potek vzpostavitve prvega stika z uporabnico	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D8	<i>Nisem čutila nobenega pritiska</i>	Uporabnica se ni čutila prisiljeno v sodelovanje	Občutki uporabnice ob začetku sodelovanja	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D9	<i>Svojo izkušnjo opisala kot zelo dobro</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo

D10	<i>Socialna delavka je bila vedno na razpolago</i>	Dostopnost uporabnici	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D11	<i>Imeli sva določene termine</i>	Vnaprej določeni termini	Termini srečanja na centru za socialno delo	Srečanja na centru za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D12	<i>Če rabim kakšno pomoč jo lahko kadarkoli pokličem</i>	Dostopnost uporabnici	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D13	<i>Svojo socialno delavko res same pohvale</i>	Zadovoljstvo s socialno delavko	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D14	<i>Recimo prihajala na vse dogovorjene termine</i>	Prihajanje na določene termine srečanj	Načini sodelovanja uporabnice	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
D15	<i>Če recimo na katero srečanje nisem mogla priti, sem to pravočasno tudi sporočila</i>	Pravočasno obveščanje socialne delavke o nezmožnosti obiska srečanja	Osebna angažiranost uporabnice	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
D16	<i>Sva se s socialno delavko redno srečevali</i>	Redno obiskovanje srečanj	Osebna angažiranost uporabnice	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
D17	<i>Po telefonu sva se večkrat slišali</i>	Pomoč preko telefona	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D18	<i>Ko sem imela želje, sem jih lahko ubesedila</i>	Izražanje osebnih želja	Odprt prostor za pogovor	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D19	<i>Sem lahko vedno povedala, kakšne so moje želje</i>	Izražanje osebnih želja	Odprt prostor za pogovor	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D20	<i>Pričakovanja, kaj si jaz želim</i>	Izražanje mnenja	Odprt prostor za pogovor	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D21	<i>Socialna delavka je res tako dobra</i>	Zadovoljstvo s socialno delavko	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D22	<i>Imam same pohvale za njo</i>	Zadovoljstvo s socialno delavko	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo

D23	<i>Me je vedno poslušala</i>	Poslušnost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D24	<i>Če sem potrebovala kakšen nasvet, mi ga je socialna delavka vedno dala</i>	Predajanje koristnih nasvetov	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D25	<i>Pogovarjali o mojem zdravstvenem stanju, mi je tudi na tem področju kdaj dala kakšen nasvet</i>	Pogovor o težavah uporabnice	Oblike pogovorov s socialno delavko	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D26	<i>Sem ji lahko vse povedala</i>	Zaupanje	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D27	<i>Ji zaupala</i>	Zaupanje	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D28	<i>Dobra izkušnja mi je bila, da je socialna delavka, prišla k meni na dom</i>	Zadovoljstvo z obiski na domu	Občutki uporabnice ob obiskih na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D29	<i>Takrat pogovorila tudi s hčerko</i>	Pogovor z otroki	Namen obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D30	<i>Videla, kako mi delujemo kot družina</i>	Spoznavanje družinske dinamike v domačem okolju	Namen obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D31	<i>Da je videla kakšno dinamiko imamo doma</i>	Spoznavanje družinske dinamike v domačem okolju	Namen obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D32	<i>Osebnost ni bilo neprijetno, ker sem vedela, da pride moja socialna delavka</i>	Dobro počutje ob obiskih na domu	Občutku uporabnice ob obiskih na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D33	<i>Sem se dobro počutila v njeni bližini</i>	Zadovoljstvo s socialno delavko	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo

D34	<i>Zelo sem ji zaupala</i>	Zaupanje	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D35	<i>Mi ni bilo neprijetno, da je prišla tudi k nam domov</i>	Dobro počutje ob obiskih na domu	Občutki uporabnice ob obiskih na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D36	<i>Sem poznala socialno delavko</i>	Predhodno poznavanje socialne delavke	Pomembni elementi obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D37	<i>Moja socialna delavka pa je bila zelo sproščena in mi je bilo v redu</i>	Sproščenost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D38	<i>Sem socialno delavko spoznala že prej na centru za socialno delo in je potem šele po nekaj srečanjih prišla na obisk</i>	Predhodno poznavanje socialne delavke	Pomembni elementi obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D39	<i>Socialni delavki sem res od začetka zelo zaupala</i>	Zaupanje	Ostali pomembni elementi delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D40	<i>Vedno pomagala, predvsem takrat, ko sem jo rabila</i>	Pomoč pri reševanju težav	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D41	<i>Sva ustvarili varen odnos</i>	Ustvarjanje varnega prostora	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D42	<i>Pomagala pri moji hčerki Dori</i>	Pomoč otrokom	Pomoč socialne delavke v procesih podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D43	<i>Pri socialni delavki določene termine srečanj</i>	Vnaprej določeni termini	Termini srečanj na centru za socialno delo	Srečanja na centru za socialni delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D44	<i>Potrebovala, sem ji napisala, če se lahko prej dobiva</i>	Možnost individualnega dogovarjanja o terminih	Termini srečanj na centru za socialno delo	Srečanja na centru za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D45	<i>Se mi je karkoli takega zgodilo sem ji lahko napisala in mi je</i>	Pomoč pri reševanju težav	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo

	<i>ona pomagala pri reševanju teh situacij</i>				
D46	<i>Socialno delavko sem prosila tudi za nasvete pri službi</i>	Svetovanje socialne delavke	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D47	<i>Pomagala pa mi je tudi pri izpolnjevanju vloge</i>	Pomoč pri urejanju zadev	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D48	<i>Dajala nasvete, kako naj se pogovarjam z Doro</i>	Pomoč pri otrocih	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D49	<i>Kaj naj spremenim v najinem odnosu</i>	Pomoč pri otrocih	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D50	<i>To mi je bilo na primer v veliko pomoč</i>	Velika količina pomoči	Razlogi za spremembe	Spremembe v času trajanja procesa sodelovanja	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D51	<i>So bili nasveti res koristni</i>	Prejemanje koristnih nasvetov	Razlogi za spremembe	Spremembe v času trajanja procesa sodelovanja	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D52	<i>Za vsa srečanja se mi je lahko socialna delavka prilagodila, kdaj sem lahko jaz prišla</i>	Možnost individualnega dogovarjanja o terminih	Termini srečanj na centru za socialno delo	Srečanja na centru za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D53	<i>Dogovorili za srečanja v popoldanskem času</i>	Možnost individualnega dogovarjanja o terminih	Termini srečanj na centru za socialno delo	Srečanja na centru za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D54	<i>Bi jaz recimo srečanja potrebovala bolj pogosto oziroma bi začutila potrebo po tem, mi je socialna delavka povedala, da ji lahko povem</i>	Izražanje osebnih želja	Odprt prostor za pogovor	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D55	<i>Zelo pomembno, da te socialna delavka posluša</i>	Poslušnost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D56	<i>Je prijazna</i>	Prijaznost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D57	<i>Ti socialna delavka prisluhne</i>	Poslušnost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo

D58	<i>Pomembno da z menoj deli kakšno osebno izkušnjo</i>	Deljenje osebnih izkušenj socialne delavke	Prispevek k dobremu počutju uporabnice v procesu podpore in pomoč	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
D59	<i>Se lahko na tak način, ko socialna delavka s teboj deli osebno izkušnjo, z njo bolj povežeš</i>	Deljenje osebnih izkušenj socialne delavke	Prispevek k dobremu počutju uporabnice v procesu podpore in pomoč	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
D60	<i>Dobiš še neko dodatno zaupanje v njo</i>	Zaupanje	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D61	<i>Svojo socialno delavko vprašala za nasvet, kaj naj naredim</i>	Iskanje pomoči pri socialni delavki	Osebna angažiranost uporabnice	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
D62	<i>Z Doro še vedno hodiva k psihologu, ki deluje v okviru zdravstvenega doma</i>	Sodelovanje s psihologinjo	Oblike sodelovanja z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
D63	<i>Zdaj je Dora tako v srednji šoli, kjer ima na voljo dodatno pomoč</i>	Učna pomoč otrokom	Oblike sodelovanja	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
D64	<i>K psihologu hodi</i>	Sodelovanje s psihologinjo	Oblike sodelovanja z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
D65	<i>Smo sodelovali v osnovni šoli</i>	Sodelovanje s strokovnimi delavkami	Oblike sodelovanja	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
D66	<i>To sodelovanje mi je tudi bilo všeč</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem s šolo	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
D67	<i>So kdaj dali kakšen nasvet</i>	Izmenjevanje nasvetov	Oblike sodelovanja	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
D68	<i>Res v večji meri pomagali Dori</i>	Učna pomoč otrokom	Oblike sodelovanja	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
D69	<i>Mi je bilo vse všeč</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem s šolo	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
D70	<i>Ni pa mi bilo všeč sodelovanje z</i>	Nezadovoljstvo s sodelovanjem z učiteljico	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo

	<i>Dorino učiteljico</i>				
D71	<i>Je predlagala, da gre Dora na pedopsihiatrijo</i>	Predlog učiteljice za pedopsihiatrijo	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
D72	<i>Z Doro sem se najprej pogovorila, kaj je narobe</i>	Pogovor z otroki o težavah	Začetki sodelovanja	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
D73	<i>Sem takrat sodelovala s strokovno delavko</i>	Sodelovanje s strokovnimi delavkami	Oblike sodelovanja	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
D74	<i>Pa z učiteljico</i>	Sodelovanje z učiteljico	Oblike sodelovanja	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
D75	<i>Pogovore s pedagoginjo</i>	Sodelovanje s pedagoginjo	Oblike sodelovanja	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
D76	<i>Sem seznanila Dorino učiteljico in so imeli nato skupni pogovor</i>	Skupni pogovori	Oblike sodelovanja	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
D77	<i>Pogovor pa je imela Dora z ravnateljico, učiteljico in to punco</i>	Skupni pogovori	Oblike sodelovanja	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
D78	<i>O sodelovanju s psihologinjo morda ni bila toliko obveščena</i>	Center za socialno delo ni prejemal informacij o sodelovanju	Informiranje centra za socialno delo o sodelovanju	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
D79	<i>Je pa dobila informacije iz šole</i>	Informiranje socialne delavke o pomembnih informacijah	Informiranje centra za socialno delo o sodelovanju	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
D80	<i>Sva bili dovolj informirani</i>	Informiranje socialne delavke o pomembnih informacijah	Informiranje centra za socialno delo o sodelovanju	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
D81	<i>Da naj ostane takšna kot je</i>	Ne spreminjanje socialne delavke	Sporočilo povezano z osebnostnimi lastnostmi socialne delavke	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D82	<i>Poslušaj te</i>	Poslušnost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D83	<i>Ti daje nasvete</i>	Predajanje koristnih nasvetov	Oblik pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D84	<i>Te razume, ko ji poveš kakšne svoje probleme</i>	Razumevanje uporabnice	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo

D85	<i>Bilo pomembno, da je pokazala zanimanje za to, kar se dogaja v družini</i>	Zanimanje za dogajanje v družini	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D86	<i>Topla oseba, da se res dobro počutim v njeni bližini</i>	Dobro počutje	Občutki uporabnice v odnosu s socialno delavko	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
D87	<i>Mi je bilo to res pomembno, da mi je povedala da me razume</i>	Razumevanje	Sporočilo povezano z osebnostnimi lastnostmi socialne delavke	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D88	<i>Hvaležna za vsak nasvet, ki mi ga je dala</i>	Hvaležnost uporabnice za deljene nasvete	Sporočilo povezano s procesom sodelovanja	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D89	<i>Mi je pomagala tudi na tem področju, ki ni njeno</i>	Vsestranska pomoč	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D90	<i>Same pohvale</i>	Ne spreminjanje socialne delavke	Sporočilo povezano z osebnostnimi lastnostmi socialne delavke	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D91	<i>Jaz sem se spremenila</i>	Spremembe osebnostnih lastnosti	Spremembe pri uporabnici	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
D92	<i>Imava boljši odnos, ki ga prej nisva imele</i>	Pozitivne spremembe v družini	Spremembe v družini	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
D93	<i>Jaz sem sama hodila</i>	Individualna srečanja	Oblike srečanj	Srečanja na centru za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D94	<i>Res zelo veliko pomagala</i>	Velika količina pomoči	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D95	<i>Sem ji za to res hvaležna</i>	Hvaležnost uporabnice za deljene nasvete	Sporočilo povezano s procesom sodelovanja	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D96	<i>Kadarkoli sem kaj potrebovala, mi je odgovorila</i>	Znanje za delo z ljudmi	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D97	<i>Mi je dala nasvet</i>	Predajanje koristnih nasvetov	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
D98	<i>Povedati, da se lahko res vedno obrnem na njo</i>	Dostopnost uporabnici	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje uporabnice v

					procesu podpore in pomoči
D99	<i>Socialna delavka topla ženska</i>	Toplina socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo

9.3.5 ODPRTO KODIRANJE TRANSKRIPTA E

Številka izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
E1	<i>Sodelovanje s socialno delavko se je začelo, ko sem se jaz skupaj z otroki preselila sem</i>	Selitev uporabnice	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E2	<i>Me je prevzela strokovna delavka na centru za socialno delo, ker sem prejela denarno socialno pomoč</i>	Vključenost v pomoč	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E3	<i>Začeli smo sodelovati zaradi bivšega partnerja, ker mi je hotel vzeti otroke</i>	Odvzem mladoletnih otrok	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E4	<i>Sem se sama strinjala s sodelovanjem</i>	Lastna odločitev za sodelovanje s centrom za socialno delo	Pobuda za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E5	<i>So me vprašale ali bi želela sodelovati sem rekla da ja, da nimam tudi nič za skrivati pred njimi</i>	Lastna odločitev za sodelovanje s centrom za socialno delo	Pobuda za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E6	<i>Lahko same pridejo in pogledajo, kje živim skupaj z otroki</i>	Strinjanje uporabnice z obiski na domu	Pomembni elementi obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E7	<i>Sem se čutila povabljen</i>	Uporabnica se je v sodelovanje čutila povabljen	Občutki uporabnice ob začetku sodelovanja	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E8	<i>Ko smo imeli izrečen ukrep prepovedi približevanja, se</i>	Izrečen ukrep prepovedi približevanja	Razlog za začetek sodelovanja s	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo

	<i>je sodelovanje s centrom za socialno delo začelo</i>		centrom za socialno delo		
E9	<i>Smo začeli sodelovati s centrom na podlagi ukrepa</i>	Izrečen ukrep prepovedi približevanja	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E10	<i>Moja izkušnja sodelovanja dobra</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E11	<i>Socialna delavka mi je vedno pomagala</i>	Velika količina pomoči	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E12	<i>Mi je tudi najbolj pomagala pri vseh zadevah</i>	Vsestranska pomoč	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E13	<i>Ker mi je socialna delavka vedno pomagala</i>	Dostopnost uporabnici	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E14	<i>Sem jo poklicala preko telefona se mi je vedno oglasila, ali pa mi je kasneje vrnila klic, če ni bila dosegljiva</i>	Pomoč preko telefona	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E15	<i>Ko sem potrebovala kakšen nasvet sem ga lahko dobila pri njej</i>	Predajanje koristnih nasvetov	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E16	<i>Zaupala sem ji lahko</i>	Zaupanje	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E17	<i>Ob njej sem se počutila varno</i>	Ustvarjanje varnega prostora	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E18	<i>Mi je bilo prijetno</i>	Dobro počutje	Občutki uporabnice v odnosu s socialno delavko	Občutku uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči

E19	<i>Pri njej dobro to, da je bila vedno na voljo</i>	Dostopnost uporabniki	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E20	<i>Se še lahko vedno oglasim pri njej, če me kaj pesti oziroma imam kakšno težavo</i>	Sodelovanje v primeru težav	Občasno sodelovanje	Sodelovanje po zaključenem sodelovanju	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E21	<i>Pomagala mi je tudi pri finančnih zadevah</i>	Dodatna finančna pomoč	Materialna pomoč	Ostale oblike pomoči v procesu sodelovanja	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E22	<i>Pri izpolnjevanju različnih obrazcev</i>	Pomoč pri urejanju zadev	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E23	<i>Pomagala mi je, da sem se prijavila na kakšne razpise za donacije</i>	Pomoč pri urejanju zadev	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E24	<i>Pomagala mi je tudi napisati kakšno stvar</i>	Pomoč pri urejanju zadev	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E25	<i>Socialno delavko vedno poklicala, ko me je kaj težilo</i>	Pomoč preko telefona	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E26	<i>Povedala sem, kaj me teži</i>	Deljenje stisk s socialno delavko	Sodelovanje na pogovorih	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
E27	<i>Kaj bi si želela, da bi se rešilo</i>	Izražanje osebnih želja	Odprt prostor za pogovor	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E28	<i>Res sva jih reševali skupaj</i>	Pomoč pri reševanju težav	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E29	<i>Jaz sem socialni delavki vedno povedala, kaj me teži</i>	Deljenje stisk s socialno delavko	Sodelovanje na pogovorih	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
E30	<i>Dala mi je tudi nasvete</i>	Predajanje koristnih nasvetov	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E31	<i>Veliko mi je pomenilo, da se je meni verjelo</i>	Znanje za delo z ljudmi	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E32	<i>Sem imela občutek, da jim lahko zaupam</i>	Zaupanje	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo

E33	<i>Socialna delavka vključila v obdarovanje za otroke</i>	Pomoč za otroke	Materialna pomoč	Ostale oblike pomoči v procesu sodelovanja	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E34	<i>Skozi pogovore mi je večkrat dala kakšne koristne nasvete</i>	Predajanje koristnih nasvetov	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E35	<i>Sem se najbolj zaupala tej moji socialni delavki</i>	Zaupanje	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E36	<i>Svetovala, da se prijavim na prosta delovna mesta</i>	Svetovanje socialne delavke	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E37	<i>Podpisala sem, da si lahko socialni delavki izmenjujeta moje podatke</i>	Medsebojno izmenjevanje informacij	Informiranje centra za socialno delo o sodelovanju	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
E38	<i>Dala mi je neke pole za otroke, na katerih je zapisano, kaj lahko otroci pri določeni starosti delajo. Da sem dobila malo ideje, kaj lahko zdaj delam z otroci</i>	Pomoč pri otrocih	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E39	<i>Tudi nasvete glede vzgoje mi je dala</i>	Pomoč pri otrocih	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E40	<i>Meni je to zelo veliko pomenilo</i>	Zadovoljstvo s prejeto pomočjo	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E41	<i>To mi je pomagalo, da sem bila bolj prepričana v svojo vzgojo</i>	Znanj za ravnanje v primeru težav	Spremembe pri uporabnici	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
E42	<i>Sem vedela, da delam prav</i>	Znanj za ravnanje v primeru težav	Spremembe pri uporabnici	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
E43	<i>K temu so pripomogli nasveti socialne delavke</i>	Nasveti socialne delavke	Razlogi za spremembe	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči

E44	<i>Sem se takrat posvetila otrokom</i>	Namenjanje več pozornosti otrokom	Spremembe pri uporabnici	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
E45	<i>Nasveti in pomoč ter nenehna podpora socialne delavke pomagale, da sem lahko to dosegla</i>	Nasveti socialne delavke	Razlogi za spremembe	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
E46	<i>Socialna delavka je bila povezana s socialno delavko v vrtcu</i>	Sodelovanje s socialno delavko v vrtcu	Oblik sodelovanja	Sodelovanje z vrtcem	Sodelovanje izven centra za socialno delo
E47	<i>Socialna delavka je preverjala, kakšno stanje je doma</i>	Preverjanje bivanjskih pogojev družine	Namen obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E48	<i>Ta moja socialna delavka pa je bila samo enkrat na obisku na domu</i>	Enkratni obisk s strani socialne delavke	Termini obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E49	<i>Meni niso bili ti obiski neprijetni</i>	Dobro počutje ob obiskih na domu	Občutki uporabnice ob obiskih na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E50	<i>Socialne delavke so prišle na dom in so preverjale določene stvari</i>	Preverjanje bivanjskih pogojev družine	Namen obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E51	<i>Meni to takrat res ni bilo fajn</i>	Nelagodni občutki uporabnice ob preverjanju bivanjskih pogojev s strani socialnih delavk	Občutki uporabnice ob obiskih na domu	Obisk na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E52	<i>Se nisem prijetno počutila ob tem obisku</i>	Nelagodni občutku ob obisku neznanih socialnih delavk	Občutki uporabnice ob obiskih na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E53	<i>Sem se res zelo dobro počutila</i>	Dobro počutje ob obiskih na domu	Občutki uporabnice ob obiskih na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E54	<i>Sem bila dosti bolj sproščena</i>	Dobro počutje ob obiskih na domu	Občutki uporabnice ob obiskih na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E55	<i>Nisem bila tako zadržana</i>	Dobro počutje ob obiskih na domu	Občutki uporabnice ob obiskih na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo

E56	<i>Normalno to, da ko jaz socialno delavko pokličem, da se mi oglasi</i>	Dostopnost uporabniki	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E57	<i>Pomembno mi je, da je socialna delavka prilagodljiva glede termina na centru za socialno delo</i>	Možnost individualnega dogovarjanja o terminih	Termini srečanj na centru za socialno delo	Srečanja na centru za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E58	<i>Se mi zdi res zelo pomembno</i>	Možnost individualnega dogovarjanja o terminih	Termini srečanj na centru za socialno delo	Srečanja na centru za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E59	<i>Pomembno mi je, da ima dober pristop do tebe</i>	Pristop socialne delavke	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E60	<i>Da je prijazna</i>	Prijaznost socialne delavke	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E61	<i>Pristopi na miren način</i>	Prijaznost socialne delavke	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E62	<i>Pozitivno naravnana</i>	Pozitivna naravnost socialne delavke	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E63	<i>Je socialna delavka pozorna na več dejavnikov</i>	Pozornost usmerjena na več ravni	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E64	<i>Pomembno, da te socialna delavka opazuje</i>	Pozornost usmerjena na več ravni	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E65	<i>Pomembno, da ti verjame</i>	Znanje za delo z ljudmi	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E66	<i>Pomembno, da ti da koristne nasvete</i>	Predajanje koristnih nasvetov	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E67	<i>Pomembno mi je, da ima nežen glas, kar je moja socialna delavka res imela</i>	Način govora	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E68	<i>Pozitivno me je naravnala, da sem kasneje tudi jaz začela bolj pozitivno razmišljati</i>	Večja pozitivna naravnost	Spremembe pri uporabniki	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči

E69	<i>Me je spodbujala, da sem bila kasneje tudi bolj močna</i>	Spodbuda socialne delavke	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E70	<i>Sem tako začela bolj pozitivno razmišljati</i>	Večja pozitivna naravnost	Spremembe pri uporabnici	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
E71	<i>Sta mi zelo pomagali dve socialni delavki</i>	Sodelovanje s socialno delavko	Oblike sodelovanja z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
E72	<i>Ena iz centra za socialno delo</i>	Pomoč pri zdravstvenih zadevah	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E73	<i>Ena iz zdravstvenega doma</i>	Sodelovanje s socialno delavko	Oblike sodelovanja z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
E74	<i>Sem sodelovala tudi s socialno delavko, ki je bila zaposlena v tem zdravstvenem domu</i>	Sodelovanje s socialno delavko	Oblike sodelovanja z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
E75	<i>Ta socialna delavka je tudi na center za socialno delo pošiljala poročila</i>	Medsebojno izmenjevanje informacij	Informiranje centra za socialno delo o sodelovanju	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
E76	<i>To socialno delavko sem lahko vedno poklicala, kar mi je bilo všeč</i>	Dostopnost uporabnici	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E77	<i>Je dobivala informacije</i>	Medsebojno izmenjevanje informacij	Informiranje centra za socialno delo o sodelovanju	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
E78	<i>Je bila o vsem dovolj obveščena</i>	Zadostna informiranost o sodelovanju	Informiranje centra za socialno delo o sodelovanju	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
E79	<i>Socialna delavka predala vse informacije, ki sem jih potrebovala</i>	Medsebojno izmenjevanje informacij	Informiranje centra za socialno delo o sodelovanju	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
E80	<i>Še naj naprej delajo tako kot sedaj</i>	Ne spreminjanje procesa podpore in pomoči	Sporočilo povezano s procesom sodelovanja	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo

E81	<i>Mi je res všeč takšna oblika dela</i>	Zadovoljstvo z oblikami dela	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E82	<i>Vse res tako zelo sproščeno</i>	Sproščenost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E83	<i>Otroka sta se na socialno delavko zelo navezala</i>	Sodelovanje otrok s socialno delavko	Vključenost ostalih družinskih članov v sodelovanje	Srečanja na centru za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E84	<i>Res je bila zelo umirjena</i>	Umirjenost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E85	<i>Z ljudmi zna delati</i>	Strokovna kompetentnost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E86	<i>Jim zna prisluhniti</i>	Poslušnost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E87	<i>Se z njimi povezati</i>	Znanje za delo z ljudmi	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E88	<i>Jaz sem se res počutila sproščeno</i>	Sproščenost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E89	<i>Prijetno v njeni družbi</i>	Dobro počutje	Občutki uporabnice v odnosu s socialno delavko	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
E90	<i>Meni je že zelo všeč njen glas, ki je zelo pomirjujoč</i>	Način govora	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E91	<i>Me je socialna delavka pohvalila, kar mi je bilo zelo pomembno</i>	Deljenje pohval z uporabnico	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E92	<i>Vse stvari mi je uredila, ki sem jih potrebovala</i>	Vsestranska pomoč	Pomoč socialne delavk v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E93	<i>Če česar nisem vedela sem jo lahko poklicala</i>	Pomoč preko telefona	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E94	<i>Ko pa smo imeli padce, pa me je spodbujala, da premagam to situacijo, kar mi je bilo ravno tako pomembno</i>	Spodbuda socialne delavke	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo

E95	<i>Dobro mi je bilo, da mi je socialna delavka večkrat povedala, da res veliko zmorem</i>	Krepitev moči uporabnice	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E96	<i>S tem sem dobila še dodaten zagon</i>	Dodatna motiviranost	Spremembe pri uporabnici	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
E97	<i>Večkrat mi je rekla, da ne more verjeti, da mi je nekaj uspelo, ker njej to ne bi</i>	Krepitev moči uporabnice	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
E98	<i>Sem se naučila, da spodbujam samo sebe</i>	Znanje za večanje lastne motivacije	Spremembe pri uporabnici	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči

9.3.6 ODPRTO KODIRANJE TRANSKRIPTA F

Številka izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
F1	<i>Sodelovanje s strokovno delavko se je začelo zaradi nasilja v družini</i>	Različne oblike nasilja v družini	Razlog za začetek sodelovanja	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F2	<i>V družini je bilo prisotno tako psihično kot tudi fizično nasilje</i>	Različne oblike nasilja v družini	Razlog za začetek sodelovanja	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F3	<i>Sem se za sodelovanje odločila sama</i>	Lastna odločitev za sodelovanje s centrom za socialno delo	Pobuda za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F4	<i>Najprej so me poklicali iz centra za socialno delo</i>	Telefonski pogovor z uporabnico	Potek vzpostavitve prvega stika z uporabnico	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F5	<i>Sem se kasneje sama odločila za sodelovanje</i>	Lastna odločitev za sodelovanje s centrom za socialno delo	Pobuda za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F6	<i>Zelo pozitivno</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F7	<i>Sem bila zelo motivirana</i>	Notranja motivacija	Lastnosti uporabnice, ki so pripomogle k spremembam	Spremembe v času trajanja procesa sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči

F8	<i>Motivirana sem bila, da nisem karkoli naredila narobe, da bi partnerja izzivala</i>	Notranja motivacija	Lastnosti uporabnice, ki so pripomogle k spremembam	Spremembe v času trajanja procesa sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
F9	<i>Motivirana, da se stvari čimprej uredijo</i>	Notranja motivacija	Lastnosti uporabnice, ki so pripomogle k spremembam	Spremembe v času trajanja procesa sodelovanja	Notranja motivacija
F10	<i>Da se bo situacija dobro odvila za vse</i>	Želja po spremembi	Lastnosti uporabnice, ki so pripomogle k spremembam	Spremembe v času trajanja procesa sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
F11	<i>Da se čimprej odselimo oziroma odmaknemo od nasilnega partnerja že zaradi otrok</i>	Želja po spremembi	Lastnosti uporabnice, ki so pripomogle k spremembam	Spremembe v času trajanja procesa sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
F12	<i>Sem tam povedala, kaj se dogaja</i>	Seznanjanje socialne delavke o razmerah v družini	Sodelovanje na pogovorih	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
F13	<i>Prvo je bilo potrebno narediti korak, da sem poiskala pomoč</i>	Iskanje pomoči pri socialni delavki	Osebna angažiranost uporabnice	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
F14	<i>Smo se pogovarjale o težavah</i>	Pogovor o osebnih problemih	Sodelovanje na pogovorih	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
F15	<i>Ko sem naredila ta korak, da sem zapustila partnerja, opazila res veliko razliko</i>	Opazanje razlike v življenju	Spremembe pri uporabnici	Sprememb v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
F16	<i>Moja vloga ta, da sem sodelovala pri teh pogovorih</i>	Govorjenje	Sodelovanje na pogovorih	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
F17	<i>Da sem podpirala otroke</i>	Podpora otrokom	Ostale naloge uporabnice v procesu podpor in pomoči	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
F18	<i>Sem jim govorila, saj bomo, bomo nekako poskusili</i>	Podpora otrokom	Ostale naloge uporabnice v procesu podpor in pomoči	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
F19	<i>Trudila sem se, da je bila celotna situacija psihično manj</i>	Podpora otrokom	Ostale naloge uporabnice v procesu podpor in pomoči	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči

	<i>obremenjujoča za otroka</i>				
F20	<i>Neko sodelovanje</i>	Govorjenje	Sodelovanje na pogovorih	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
F21	<i>Sem se pogovarjala o temah, ki so jih socialne delavke naslovile</i>	Pogovor	Oblik pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F22	<i>Če bi sama imela kakšno temo, o kateri bi se želela pogovoriti, bi lahko to delila brez težav s socialno delavko</i>	Izražanje osebnih želja	Odpri prostor za pogovor	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F23	<i>So bile takrat obveščene o tem, kaj se dogaja pri nas doma</i>	Obvestilo socialnim delavkam o dogajanju v domačem okolju	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F24	<i>So vedele, katere teme bi bilo pametno nasloviti</i>	Pogovor	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F25	<i>Strokovne delavke cel čas stale ob strani</i>	Podpora socialne delavke	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F26	<i>So me cel čas spodbujale, da se naj umaknemo v varno okolje</i>	Spodbuda socialne delavke	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F27	<i>Cel čas sem seveda aktivno sodelovala</i>	Aktivno sodelovanje v procesu	Načini sodelovanja uporabnice	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
F28	<i>Ko smo se dogovorili za sestanke sem se jih tudi udeležila</i>	Prihajanje na določene termine srečanj	Načini sodelovanja uporabnice	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
F29	<i>Kar se vsega tiče sem bila upoštevana in mislim, da so bile moje želje res slišane</i>	Izražanje osebnih želja	Odpri prostor za pogovor	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F30	<i>Bil samo enkrat z mano na pogovoru sin</i>	Sodelovanje otrok s socialno delavko	Vključenost ostalih družinskih	Srečanja na centru za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo

			članov v sodelovanje		
F31	<i>Je rekel, da je bil razgovor zelo dober</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F32	<i>Da se je lahko tudi on sam odprl in povedal njegovo lastno mišljenje</i>	Izražanje mnenja	Odprt prostor za pogovor	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F33	<i>Mi je bilo zelo dragoceno, da so me socialne delavke motivirale</i>	Motiviranje uporabnice	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F34	<i>Važno se mi zdi pri socialni delavki, da so pogovori sproščeni</i>	Sproščenost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F35	<i>Sem imela pri pogovoru z mojo socialno delavko občutek, da sva prijateljici</i>	Prijateljski odnos	Odnosi v procesu sodelovanja	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F36	<i>Z njo sem se lahko res pogovarjala o vsem</i>	Pogovor	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F37	<i>Povedala sem ji lahko karkoli mi je ležalo na duši</i>	Deljenje občutkov uporabnice	Odprt prostor za pogovor	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F38	<i>Res ves čas čutila motivacijo</i>	Motiviranje uporabnice	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F39	<i>V odnosu s socialnimi delavkami se nisem počutila slabše, ponižano ali karkoli</i>	Občutek enakovrednosti	Občutki uporabnice v odnosu s socialno delavko	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
F40	<i>Lahko vedno odprto govoril s socialno delavko in to mi je bilo res zelo pomembno</i>	Pomembnost odprtega prostora za pogovor	Odprt prostor za pogovor	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F41	<i>Sem motivacijo za spremembe dobivala skozi pogovore s socialnimi delavkami</i>	Motiviranje uporabnice	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo

F42	<i>So mi bili v pomoč ti pogovori, da lahko ti res poveš, kaj te teži</i>	Pogovor	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F43	<i>Pri sodelovanju s strokovno delavko pa je to drugače in ne izrabljajo teh informacij</i>	Ustvarjanje varnega prostora	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F44	<i>Ko sem prišla na pogovor mi je vedno bilo v redu, vedno sem imela dober občutek, ko sem prišla k njej</i>	Zadovoljstvo s prejetjo pomočjo	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F45	<i>Občutek kot, da se pogovarjam z nekom, ki ga poznam že več let</i>	Prijateljski odnos	Odnosi v procesu sodelovanja	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F46	<i>Občutek domačnosti na teh pogovorih</i>	Občutek domačnosti	Občutki uporabnice v odnosu s socialno delavko	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
F47	<i>Se na njo obrnem ko imam kakšno dilemo</i>	Iskanje pomoči pri socialni delavki	Osebnost angažiranost uporabnice	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
F48	<i>Če je karkoli jo lahko brez problema pokličem, kar mi je tudi zelo pomembno</i>	Pomoč preko telefona	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesi podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F49	<i>V procesu sodelovanja mi je bilo vse všeč</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F50	<i>Ne bi nič spremenila</i>	Ne spreminjanje procesa podpore in pomoči	Sporočilo povezano s sodelovanjem	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F51	<i>Kar se pa tiče motivacije s strani centra za socialno delo, pa imam res same pohvale</i>	Zadovoljstvo z oblikami dela	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F52	<i>Večinoma sodelovali preko telefona</i>	Pomoč preko telefona	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesi podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo

F53	<i>Potem smo se srečevali še na centru za socialno delo</i>	Srečanja v živo	Oblike srečanj	Srečanja na centru za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F54	<i>Nekaj srečanj je bilo na sodišču, ker je tekel postopek</i>	Vodenje postopka na sodišču	Razlogi za sodelovanje	Sodelovanje s sodiščem	Sodelovanje izven centra za socialno delo
F55	<i>Mogoče mi je pomembno, da imam na pogovorih z njo res ta občutek domačnosti</i>	Občutek domačnosti	Občutki uporabnice v odnosu s socialno delavko	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
F56	<i>Da je res pomembno, da socialne delavke ostanejo takšne kot so</i>	Ne spreminjanje socialnih delavk	Sporočilo povezano z osebnostnimi lastnostmi socialne delavke	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F57	<i>Skozi sodelovanje imela občutek, da me spodbuja</i>	Spodbuda socialne delavke	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F58	<i>Mi na nek način stoji ob strani</i>	Podpora socialne delavke	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F59	<i>Mi dodaja neko moč</i>	Krepitev moči uporabnice	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F60	<i>Bila socialna delavka ves čas najinega sodelovanja prijazna</i>	Prijaznost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F61	<i>Res sem ob njej imela zelo dober občutek</i>	Dobro počutje	Občutki uporabnice v odnosu s socialno delavko	Občutku uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
F62	<i>Osebnost je pomembno to, da je socialna delavka preprosta</i>	Preprostost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F63	<i>Da me razume</i>	Razumevanje uporabnice	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F64	<i>Da je tudi socialna delavka preprosta</i>	Preprostost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F65	<i>Kot se jaz pogovarjam z drugo osebo, na</i>	Obojestranska spoštljivost	Odnosi v procesu sodelovanja	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo

	<i>spoštljiv način, pričakujem tudi od drugega. In pri socialni delavki sem to tudi doživela</i>				
F66	<i>Nikoli nisem imela občutka, da je ona neka strokovnjakinja, jaz pa neka oseba, ki njo rabi</i>	Občutek enakovrednosti	Občutki uporabnice v odnosu s socialno delavko	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
F67	<i>Imela pri socialni delavki občutek, da sva enakovredni</i>	Občutek enakovrednosti	Občutki uporabnice v odnosu s socialno delavko	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
F68	<i>Imela občutek, kot da je socialna delavka doživljala nekaj podobnega v svojem življenju</i>	Deljenje osebnih izkušenj socialne delavke	Prispevek k dobremu počutju uporabnice v procesu podpore in pomoči	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
F69	<i>Sem imela občutek kot da razume, kaj doživljam</i>	Razumevanje uporabnice	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F70	<i>Mi je bilo pomembno to, da me socialna delavka še ni dodatno poniževala</i>	Občutek enakovrednosti	Občutki uporabnice v odnosu s socialno delavko	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
F71	<i>Kar se tiče spodbujanja in vsega je bila socialna delavka res super</i>	Zadovoljstvo z oblikami dela	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F72	<i>Mi je bilo pomembno, da se je socialna delavka spustila na moj nivo</i>	Znanje za delo z ljudmi	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F73	<i>To pomeni, da se mi približa</i>	Znanje za delo z ljudmi	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F74	<i>Ko sem jaz razlagala, da smo imeli že v primarni družini podoben primer, sem jaz res dobila občutek kot, da je socialna</i>	Deljenje osebnih izkušenj socialne delavke	Prispevek k dobremu počutju uporabnice v procesu podpore in pomoči	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči

	<i>delavka šla tudi sama skozi to</i>				
F75	<i>Mi je podala vse informacije, ki sem jih v danem trenutku potrebovala</i>	Informiranje uporabnice	Oblik pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F76	<i>Sin je imel razgovore na šoli, s socialno delavko</i>	Pogovori z otroki	Oblike sodelovanja	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
F77	<i>Če bi karkoli potreboval, sva se s socialno delavko na centru dogovorili, da se lahko oglasi pri njej na pogovoru</i>	Možnost individualnega dogovarjanja o terminih	Termini srečanj na centru za socialno delo	Srečanja na centru za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F78	<i>Socialna delavka kar obvlada zadevo</i>	Strokovna kompetentnost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F79	<i>Socialna delavka zna spodbuditi žrtve, da spregovorijo</i>	Spodbuda socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F80	<i>Me je ena druga socialna delavka motivirala, da govorim o svoji izkušnji</i>	Spodbuda socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F81	<i>So me vse socialne delavke, s katerimi sem sodelovala, motivirale</i>	Motiviranje uporabnice	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F82	<i>Podpirale</i>	Podpora socialne delavke	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F83	<i>Me spodbujale, da lahko sem lahko o tej izkušnji</i>	Spodbuda socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F84	<i>Ta socialna delavka, ki je sodelovala z mano pred sodiščem, me je na sodišče pripravila</i>	Priprava uporabnice na sodišče	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F85	<i>Mi tudi povedala, kaj</i>	Priprava uporabnice na sodišče	Oblike pomoči socialne delavke	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo

	<i>lahko tam pričakujem</i>		v procesu sodelovanja		
F86	<i>Socialna delavka rekla, da je potrebno povedati te stvari, da bodo vedeli, kaj se je dogajalo</i>	Priprava uporabnice na sodišče	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F87	<i>Povedala mi je, kaj lahko pričakujem po določenem času in to mi je bilo zelo pomembno</i>	Priprava uporabnice na sodišče	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F88	<i>Bi bilo pomembno, da bi žrtve še naprej ozaveščale o tem, kaj se lahko zgodi, kaj lahko pričakujejo</i>	Priprava uporabnice na sodišče	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F89	<i>Pomembno je, da prideš do spoznanja, da četudi se ti kaj takega dogaja, ni s tem nič narobe</i>	Drugačna perspektiva pogleda na situacijo	Spremembe pri uporabnici	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
F90	<i>Je pomembno, da o tem z nekom spregovoriš in se nekomu zaupaš</i>	Zaupanje	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F91	<i>Pridobila sem predvsem na samozavesti</i>	Večja samozavest	Spremembe pri uporabnici	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
F92	<i>Več volje do vsega se dobila po začetku sodelovanja s socialno delavko</i>	Dodatna motiviranost	Spremembe pri uporabnici	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
F93	<i>Pomembno mi je bilo, da je socialna delavka večkrat rekla, vi ste vse naredili za otroke</i>	Deljenje pohval z uporabnico	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
F94	<i>Z besedami lahko socialna delavka pomaga, da si</i>	Nasveti socialne delavke	Razlogi za spremembe	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči

	<i>gradiš samozavest</i>				
F95	<i>Se znaš nekoliko bolj za sebe postaviti</i>	Zavzemanje lastnega položaja	Spremembe pri uporabnici	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
F96	<i>Jaz bi si samo želela, da še naprej ostanejo takšne kot so</i>	Ne spreminjanje socialnih delavk	Sporočilo povezano z osebnostnimi lastnostmi socialne delavke	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo

9.3.7 ODPRTO KODIRANJE TRANSKRIPTA G

Številka izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
G1	<i>Bilo je nasilje v družini in zaradi tega sem morala začeti s sodelovanjem s socialno delavko</i>	Različne oblike nasilja v družini	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G2	<i>Zraven nasilja pa se je pojavil tudi slabši učni uspeh mojih dveh otrok</i>	Težave z otroci	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G3	<i>V bistvu smo preko sodišča urejali stike</i>	Urejanje stikov	Razlogi za sodelovanje	Sodelovanje s sodiščem	Sodelovanje izven centra za socialno delo
G4	<i>Sama vključila oziroma začela sodelovanje s centrom za socialno delo</i>	Lastna odločitev uporabnic za sodelovanje s centrom za socialno delo	Pobuda za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G5	<i>Sem želela, da mi pomagajo</i>	Želja po pomoči	Sporočilo povezano s centrom za socialno delo	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G6	<i>Z eno socialno delavko sem bila zelo zadovoljna</i>	Zadovoljstvo s socialno delavko	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G7	<i>Z drugo pa ne</i>	Nezadovoljstvo s sodelovanjem	Negativne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G8	<i>Z eno socialno delavko sva res super sodelovali</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo

G9	<i>Imam res dobre izkušnje sodelovanja</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G10	<i>Mi je res veliko pomagala</i>	Vsestranska pomoč	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G11	<i>Mi je podala veliko koristnih nasvetov</i>	Predajanje koristnih nasvetov	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G12	<i>Kadarkoli sem jo klicala, se mi je oglasila</i>	Dostopnost uporabnici	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G13	<i>Mi je res pomagala pri veliko stvareh</i>	Vsestranska pomoč	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G14	<i>Pomagala mi je pri izpolnjevanju obrazcev</i>	Pomoč pri urejanju zadeva	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G15	<i>Veliko mi je svetovala</i>	Svetovanje socialne delavke	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G16	<i>Pomagala mi je tudi pri otrocih</i>	Pomoč pri otrocih	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G17	<i>Ko se potrebovala kakšno informacijo ali pomoč, bila na voljo in mi svetovala</i>	Informiranje uporabnice	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G18	<i>Mi je bila v pomoč pri izpolnjevanju obrazcev</i>	Pomoč pri urejanju zadev	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G19	<i>V veliko pomoč pa mi je bila tudi pri sinu, ki se ni znal umiriti</i>	Pomoč pri otrocih	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G20	<i>Socialna delavka dala nasvete, kako ravnati</i>	Predajanje koristnih nasvetov	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G21	<i>Predlagala mi je, na koga se naj v takšnih primerih obrnem</i>	Pomoč pri iskanju dodatne pomoči	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo

G22	<i>Sem imela ves čas občutek, da je na strani od mojega bivšega partnerja</i>	Zavzemanje strani v procesu sodelovanja	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G23	<i>Otroke je silila na stike, na katere nista želela iti</i>	Siljenje otrok na stike z očetom	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G24	<i>Otroka silila na stike k očetu</i>	Siljenje otrok na stike z očetom	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G25	<i>Njemu je vedno poročala, kaj se z otrokoma dogaja</i>	Neobveščenost uporabnice o delu socialnih delavk	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G26	<i>Mu tudi svetovala, medtem ko meni ni</i>	Zavzemanje strani v procesu sodelovanja	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G27	<i>Šolo je večkrat šla nenajavljeno in tam izvedla pogovor z otrokoma</i>	Nenajavljeno opravljanje pogovorov v šoli	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G28	<i>Pri njej je bilo veliko napak</i>	Nepravilnosti pri opravljanju dela socialnih delavk	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G29	<i>Izstopa to, da meni in otrokoma ni nikoli prisluhnila</i>	Neposlušnost socialne delavke	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G30	<i>Kolikor je bilo v moji moči sem vlogo v procesu podpore in pomoči sprejela</i>	Aktivno sodelovanje v procesu	Načini sodelovanja uporabnice	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
G31	<i>Sem skozi proces aktivno sodelovala</i>	Aktivno sodelovanje v procesu	Načini sodelovanja uporabnice	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
G32	<i>Sem imela željo, da smo se o kakšnih temah pogovorile, sem to izpostavila in smo se o tem pogovarjale</i>	Izražanje osebnih želja	Odprt prostor za pogovor	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G33	<i>Vključeni smo bili tudi v program Krepitev družine</i>	Vključenost v delavnice	Vključenost uporabnikov	Delavnice za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo

G34	<i>Sem se naučila, kako sinu pomagati pri obvladovanju jeze</i>	Pridobljeno znanje za pomoč otroku pri obvladovanju jeze	Pomen delavnic za uporabnico	Delavnice za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo
G35	<i>Aktivno pa sem sodelovala tudi pri sestankih</i>	Aktivno sodelovanje v procesu	Načini sodelovanja uporabnice	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
G36	<i>Zelo koristno, da sem hodila na ta srečanja v okviru tega programa</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja v delavnicah	Delavnice za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo
G37	<i>Program deluje v okviru društva Ars Vitae</i>	Delovanje v sklopu društva Ars Vitae	Opisovanje delavnic	Delavnice za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo
G38	<i>So mi v veliki meri pomagali</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja v delavnicah	Delavnice za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo
G39	<i>Osredotočali na vedenje starejšega sina</i>	Osredotočenost na vedenje otrok	Opisovanje delavnic	Delavnice za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo
G40	<i>Socialna delavka mi je pri tem veliko pomagala</i>	Pomoč pri otrocih	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G41	<i>Mi je dala kakšne nasvete</i>	Predajanj koristnih nasvetov	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G42	<i>Dobro je bilo to, da mi je socialna delavka veliko pomagala</i>	Zadovoljstvo s prejeto pomočjo	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja na centru za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G43	<i>Svetovala, da sem lahko delala stvari, ki jih prej nisem mogla sama</i>	Predajanje koristnih nasvetov	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G44	<i>Jaz sem se tudi postavila na noge</i>	Opolnomočenje uporabnice	Spremembe pri uporabnici	Spremembe v vsakdanjem življenju	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
G45	<i>Ves čas mi je bila na voljo</i>	Dostopnost uporabnici	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G46	<i>Mi nudila oporo, ki sem jo takrat potrebovala</i>	Podpora socialne delavke	Oblike pomoči v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G47	<i>Zelo svetovala</i>	Svetovanje socialne delavke	Oblike pomoči v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo

G48	<i>Zelo veliko sva se pogovarjali</i>	Pogovor	Oblike pomoči v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G49	<i>Najpomembnejše mi je bilo to, da mi je znala prisluhniti</i>	Poslušnost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G50	<i>Skozi vse to sem dobila občutek, da mi socialna delavka nudi oporo</i>	Podpora socialne delavke	Oblike pomoči v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G51	<i>Ni mi bilo všeč, da je želela delati nekoliko po svoje</i>	Neupoštevanje želja in predlogov uporabnice	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G52	<i>Ni v tolikšni meri prisluhnila otrokoma</i>	Neposlušnost socialne delavke	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G53	<i>Nenapovedano hodila v šolo in se pogovarjala z otrokoma</i>	Nenajavljeno opravljanje pogovorov v šoli	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G54	<i>Otroke silila na stike k očetu</i>	Siljenje otrok na stike z očetom	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G55	<i>Od mene je zahtevala stvari, ki jih po mojem mnenju ne bi smela zahtevati od mene</i>	Neupoštevanje želja in predlogov uporabnice	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G56	<i>Me niso obveščali o vsem, kar so delali</i>	Neobveščenost uporabnice o delo socialne delavke	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G57	<i>Pomagajo res tistim, ki pomoč potrebujejo</i>	Nudenje pomoči tistim, ki jo zares potrebujejo	Sporočilo povezano s centrom za socialno delo	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G58	<i>Otrok naj ne silijo v neke stvari, kjer se otrok ne počuti varno</i>	Ne siljenje otrok v okolje, kjer se ne počuti varno	Sporočilo povezano s procesom sodelovanja	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G59	<i>Se otrok ne sili na stike k očetu</i>	Ne siljenje otrok v okolje, kjer se ne počuti varno	Sporočilo povezano s procesom sodelovanja	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo

G60	<i>Ko so otroci na primer zanemarjeni, se velikokrat zgodi, da se tega ne vidi</i>	Večje prepoznavanje zanemarjenosti otrok	Sporočilo povezano s centrom za socialno delo	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G61	<i>Bi se še bolj osredotočili na družine, ki so že vključene v obravnavo na centru za socialno delo</i>	Osredotočenost na družine, ki so že vključene v obravnavo	Sporočilo povezano s centrom za socialno delo	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G62	<i>Obiski na domu niso bili všeč</i>	Nezadovoljstvo z obiski na domu	Občutki uporabnice ob obiskih na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G63	<i>Otroka sta postala ob teh obiskih zelo nemirna</i>	Nemirnost otrok	Občutki uporabnice ob obiskih na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G64	<i>Počutila kot da bi bila cel čas pod nekim nadzorom</i>	Občutek nadzorovanosti	Občutki uporabnice ob obiskih na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G65	<i>Cel čas so želeli nekaj preverjati</i>	Preverjanje bivanjskih razmer družine	Namen obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G66	<i>Obiske dojemala kot nek pritisk</i>	Občutek pritiska	Občutki uporabnice ob obiskih na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G67	<i>Imela tudi občutek, da mi niso želeli prisluhniti, ko sem jim želela obrazložiti situacijo</i>	Občutek neslišnosti	Občutki uporabnice ob obiskih na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G68	<i>Da ne bi na teh obiskih preverjali toliko stvari</i>	Manjši obseg preverjanja življenjskih razmer	Sporočilo povezano s procesom sodelovanja	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G69	<i>Na teh obiskih posvetili otrokoma</i>	Sodelovanje z otroki	Sporočilo povezano z osebnostnimi lastnostmi socialne delavke	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G70	<i>Ne bi preverjali, kako imam jaz določene stvari urejene</i>	Manjši obseg preverjanja življenjskih razmer	Sporočilo povezano s procesom sodelovanja	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G71	<i>Veliko pomagala, da sem iz krize prišla do zmage</i>	Pomoč pri reševanju težav	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G72	<i>Socialna delavka, s katero sem bila</i>	Svetovanje socialne delavke	Oblike pomoči socialne delavke	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo

	<i>zadovoljna, mi je nekoliko pomagala in mi svetovala</i>		v procesu sodelovanja		
G73	<i>Nekaj slabih izkušenj iz strani drugega centra za socialno delo, ki so mi želeli odvzeti otroke</i>	Slabe izkušnje z drugimi centri za socialno delo zaradi možnosti odvzema otrok	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G74	<i>Da razume</i>	Razumevanje uporabnice	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G75	<i>Če socialna delavka vidi, da ne zmoreš, da je prilagodljiva</i>	Prilagodljivost	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G76	<i>Mi prisluhne</i>	Poslušnost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G77	<i>Mi da možnost, da izrazim svoje mnenje</i>	Izražanje mnenja	Odprt prostor za pogovor	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G78	<i>Bi mi bilo pomembno, da bi v tem odnosu najprej dobila zaupanje</i>	Zaupanje	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G79	<i>Bi pomagali res tistim, ki pomoč potrebujejo</i>	Nudjenje pomoči tistim, ki jo zares potrebujejo	Sporočilo povezano s centrom za socialno delo	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G80	<i>Naj pogledajo pri tistih družinah, kjer so otroci zares zanemarjeni</i>	Večje prepoznavanje zanemarjenosti otrok	Sporočilo povezano s centrom za socialno delo	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G81	<i>Pomoč morala biti namenjena predvsem otrokom</i>	Sodelovanje z otroki	Sporočilo povezano z osebnostnimi lastnostmi socialne delavke	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G82	<i>Se socialne delavke ne bi vtikale v vzgojo staršev</i>	Prepuščanje vzgoje staršem	Sporočilo povezano s procesom sodelovanja	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G83	<i>Bi pomagalo predvsem to, da mojih otrok ne bi silili, recimo na stike</i>	Ne siljenje otrok v okolje, kjer se ne počuti varno	Sporočilo povezano s procesom sodelovanja	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G84	<i>Najbolj pomagalo, da bi me pustili čisto pri miru</i>	Potreba po miru	Potrebe uporabnice v procesu sodelovanja	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči

G85	<i>Potrebovala podporo predvsem iz finančnega vidika</i>	Potreba po večji materialni podpori	Potrebe uporabnice v procesu sodelovanja	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
G86	<i>Z Društvom Ars Vitae, ko smo bili vključeni v program Krepitev družin</i>	Vključenost v delavnice	Vključenost uporabnikov	Delavnice za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo
G87	<i>Sin dobil odpor do tega sodelovanja</i>	Odpor s strani otrok	Razlogi za prenehanje sodelovanja	Delavnice za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo
G88	<i>Ponovno pritisk s strani centra za socialno delo</i>	Občutek pritiska s strani centra za socialno delo	Razlogi za prenehanje sodelovanja	Delavnice za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo
G89	<i>Poročati socialni delavki, s katero nimam dobre izkušnje sodelovanja, kako se obnašamo na teh srečanjih in kaj delamo</i>	Nezadovoljstvo s predajanjem informacij o delovanju družine na delavnicah	Informiranje centra za socialno delo o sodelovanju	Delavnice za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo
G90	<i>Socialna delavka od njega zahtevala, da je sin moral iti na vsako srečanje</i>	Občutek pritiska s strani centra za socialno delo	Razlogi za prenehanje sodelovanja	Delavnice za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo
G91	<i>Po vsakem srečanju je mogla socialna delavka, ki je z nami sodelovala v programu, poročati socialni delavki, s katero nismo bili zadovoljni o sodelovanju, če je bilo kaj posebnega</i>	Nezadovoljstvo s predajanjem informacij o delovanju družine na delavnicah	Informiranje centra za socialno delo o sodelovanju	Delavnice za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo
G92	<i>S tem društvom in programom nas je seznanil center za socialno delo</i>	Vključenost na predlog centra za socialno delo	Vključenost uporabnikov	Delavnice za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo
G93	<i>Ja izkušnje so bile dobre</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja v delavnicah	Delavnice za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo
G94	<i>Veliko smo delali s sinovoma</i>	Pomoč otrokom	Opisovanje delavnic	Delavnic za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo

G95	<i>Smo jih usmerili, da sta izboljšala učni uspeh</i>	Pomoč otrokom	Opisovanje delavnic	Delavnic za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo
G96	<i>Smo se naučili obvladovati izbruhe jeze</i>	Pomoč otrokom	Opisovanje delavnic	Delavnic za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo
G97	<i>So pomagali predvsem pogovori</i>	Pogovor s starši	Opisovanje delavnic	Delavnic za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo
G98	<i>Druženje, ki je sledilo na koncu</i>	Druženje otrok	Opisovanje delavnic	Delavnic za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo
G99	<i>Je bilo res veliko pogovorov</i>	Pogovor s starši	Opisovanje delavnic	Delavnic za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo
G100	<i>Smo delali po skupinah</i>	Delo po skupinah	Opisovanje delavnic	Delavnic za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo
G101	<i>Se je res pomagalo otrokom</i>	Pomoč otrokom	Opisovanje delavnic	Delavnic za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo
G102	<i>Pa tudi staršem, ki niso vedeli, kako se v določeni situaciji odzvati</i>	Pogovor s starši	Opisovanje delavnic	Delavnic za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo
G103	<i>Starši smo si medsebojno izmenjevali mnenja, izkušnje, si pomagali s kakšnimi nasveti</i>	Pogovor s starši	Opisovanje delavnic	Delavnic za družine s številnimi izzivi	Sodelovanje izven centra za socialno delo
G104	<i>Bi lahko dobila informacije na centru za socialno delo</i>	Informiranje uporabnice	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G105	<i>Si ne želim in tudi vem, da če bi potrebovala informacije, bi se rajši sama pozanimala</i>	Pridobivanje informacij	Osebna angažiranost uporabnice	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
G106	<i>Si niti ne želim sodelovati z drugimi strokovnjaki</i>	Nesodelovanje z drugimi strokovnjaki	Pomoč družinam s številnimi izzivi s strani drugih organizacij	Sodelovanje z drugimi organizacijami izven centra za socialno delo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
G107	<i>Imam slabe izkušnje s sodelovanjem s centrom za socialno delo</i>	Nezadovoljstvo s sodelovanjem	Negativne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo

G108	<i>Odpor do kakršnega koli sodelovanja s strokovnjaki</i>	Zavračanje kakršnegakoli sodelovanja s strokovnjaki	Negativne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G109	<i>Mnenje socialnih delavk, da otrokom ni pomoči</i>	Prehitro izvajanje ukrepov	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G110	<i>Želijo takoj nekam porinit</i>	Prehitro izvajanje ukrepov	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G111	<i>Velikokrat želijo prehitro ukrepati</i>	Prehitro izvajanje ukrepov	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G112	<i>To pa mi je bilo res super</i>	Dragocena oblika pomoči	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja z laično delavko	Laična pomoč na domu
G113	<i>Res ve, kako se dela z otroki</i>	Znanje za ravnanje z otroki	Lastnosti laične delavke	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
G114	<i>Ni nekega pritiska na otroka, kaj moreta narediti</i>	Neizvajanje pritiska na otroka	Lastnosti laične delavke	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
G115	<i>Vse poteka zelo umirjeno</i>	Umirjenost	Lastnosti laične delavke	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
G116	<i>Jima prisluhne</i>	Poslušanje	Lastnosti laične delavke	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
G117	<i>Skupaj uredijo vse potrebne stvari za šolo</i>	Pomoč pri šolskih obveznostih	Skupno opravljanje šolskih obveznosti	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
G118	<i>Sem z laičnim izvajalcem pomoči res zelo zelo zadovoljna</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja z laično delavko	Laična pomoč na domu
G119	<i>Skupaj se učijo, berejo</i>	Skupno učenje in branje	Skupno opravljanje šolskih obveznosti	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
G120	<i>Ko opravijo šolske obveznosti pa se skupaj igrajo</i>	Skupna igra	Prostočasne aktivnosti	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
G121	<i>Otroka lahko sama predlagata, kaj bi počela</i>	Upoštevanje želja otrok	Lastnosti laične delavke	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
G122	<i>Pomembno, da socialna delavka dela za dobrobit nas</i>	Delovanje v korist uporabnic	Sporočilo povezano z osebnostnimi lastnostmi socialne delavke	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo

G123	<i>Bi mi socialna delavka znala prisluhniti bi vedela, da dela za mojo dobrobit</i>	Slišnost in upoštevanje glasu uporabnice	Sporočilo povezano z osebnostnimi lastnostmi socialne delavke	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G124	<i>Bi bil slišan in upoštevan moj glas</i>	Slišnost in upoštevanje glasu uporabnice	Sporočilo povezano z osebnostnimi lastnostmi socialne delavke	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G125	<i>Bi mi res pomagala, tudi pri urejanju denarne socialne pomoči</i>	Potreba po večji materialni podpori	Potreb uporabnice v procesu sodelovanja	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G126	<i>Socialne delavke pri sebi tudi prepoznale napake in jih tudi priznale</i>	Večje prepoznavanje in priznavanje napak	Sporočilo povezano z osebnostnimi lastnostmi socialne delavke	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G127	<i>Se mi velikokrat zdi, da socialne delavke delujejo po nekih svojih zakonih in ne državnih zakonih</i>	Upoštevanje in delovanje po zakonih	Sporočilo povezano z osebnostnimi lastnostmi socialne delavke	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G128	<i>Bi več pomagali tistim, ki pomoč res potrebujejo</i>	Nudenje pomoči tistim, ki jo zares potrebujejo	Sporočilo povezano s centrom za socialno delo	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G129	<i>Bolj nudili materialno pomoč</i>	Potreba po večji materialni podpori	Potreb uporabnice v procesu sodelovanja	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G130	<i>Na začetku sem res mislila, da bomo dosegli veliko pozitivnih sprememb</i>	Začetne dobre izkušnje sodelovanja	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G131	<i>Potem pa je vse začelo postajati vse samo slabše</i>	Postopno slabšanje sodelovanja s socialnimi delavkami	Negativne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G132	<i>Ko so izvajali tisti pritisk, da so otroka začeli siliti, da moreta na stike</i>	Siljenje otrok na stike z očetom	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G133	<i>Pri tem niso poslušali mene in upoštevali mojega mnenja</i>	Neupoštevanje želja in predlogov uporabnice	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo

G134	<i>Je bilo kakšno leto sodelovanje zelo dobro</i>	Začetne dobre izkušnje sodelovanja	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G135	<i>Potem pa se je začelo to postopoma slabšati</i>	Postopno slabšanje sodelovanja s socialnimi delavkami	Negativne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G136	<i>Preko pogovora, ko so želele otroka prepričevati, da gresta na stike</i>	Siljenje otrok na stike z očetom	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G137	<i>Da niso mene poslušali in so delali vse po svojem</i>	Neupoštevanje želja in predlogov uporabnice	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G138	<i>V bistvu so delali škodo otrokom</i>	Neupoštevanje koristi otroka	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G139	<i>Sem imela občutek, da nisem slišana</i>	Neposlušnost socialne delavke	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G140	<i>Se mi socialne delavke ne prilagajajo</i>	Neprilagajanje uporabnici	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
G141	<i>Ne upoštevajo mojega mnenja</i>	Neupoštevanje želja in predlogov uporabnice	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo

9.3.8 ODPRTO KODIRANJE TRANSKRIPTA H

Številka izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
H1	<i>Smo začeli zaradi sina in predvsem njegovih težav</i>	Sodelovanje zaradi otrok	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
H2	<i>Smo začeli sodelovati s centrom za socialno delo zaradi sina</i>	Sodelovanje zaradi otrok	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
H3	<i>Začeli pa smo sodelovati predvsem zaradi odnosa, ki ga je sin imel</i>	Sodelovanje zaradi otrok	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
H4	<i>Začele kazati težave tudi v šoli</i>	Težave z otroki	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
H5	<i>Pojavil pa se je tudi sum, da ga je oče pretepal</i>	Različne oblike nasilja v družini	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
H6	<i>Sodelovanje s centrom za socialno delo pa je predlagala šola</i>	Pobuda s strani šole	Pobuda za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
H7	<i>Sem se počutila bolj prisiljena kot pa povabljen k sodelovanju</i>	Uporabnica se je čutila prisiljeno k sodelovanju	Občutki uporabnice ob začetku sodelovanja	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
H8	<i>Nas ni obvestil karkoli o tem, da se bo začelo nekaj dogajati in da bomo mogli začeti sodelovanje s centrom za socialno delo</i>	Uporabnica se je čutila prisiljeno k sodelovanju	Občutki uporabnice ob začetku sodelovanja	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
H9	<i>Jaz bi sodelovanje opisala kot odlično</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
H10	<i>Nam je socialna delavka res zelo veliko pomagala, predvsem v</i>	Pomoč otrokom	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo

	<i>povezavi z mojim sinom</i>				
H11	<i>Da bom se lahko tudi v prihodnje obrnila na njih, če bom potrebovala njihovo pomoč</i>	Dostopnost pomoči	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
H12	<i>Osebnost so veliko pomagali pri stvareh, ki so povezane z zdravstvom</i>	Pomoč pri zdravstvenih zadevah	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
H13	<i>Sem zadovoljna s sodelovanjem</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
H14	<i>Sem bila v proces podpore in pomoči vključena predvsem zaradi sina</i>	Aktivno sodelovanje v procesu	Načini sodelovanja uporabnice	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
H15	<i>Sem jaz hodila na sestanke</i>	Prihajanje na določene termine srečanj	Načini sodelovanja uporabnice	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
H16	<i>Sem pa ves čas, aktivno sodelovala</i>	Aktivno sodelovanje v procesu	Načini sodelovanja uporabnice	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
H17	<i>Imeli smo veliko pogovorov</i>	Pogovor	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
H18	<i>Včasih so socialne delavke prišle na obisk, k nam domov</i>	Občasni obiski na domu	Termini obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
H19	<i>Da so videle, kako doma živimo</i>	Spoznavanje družinske dinamike v domačem okolju	Namen obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
H20	<i>Kako imamo urejeno hišo in okolico</i>	Preverjanje bivanjskih pogojev družine	Namen obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
H21	<i>Jaz sem se v redu počutila</i>	Dobro počutje ob obiskih na domu	Občutki uporabnice ob obiskih na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
H22	<i>Se mi ne zdi, da je bilo karkoli narobe, ko so prišle na obisk</i>	Zadovoljstvo z obiski na domu	Občutki uporabnice ob obiskih na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo

H23	<i>Nisem imela občutka, da bi posegale v naš osebni prostor</i>	Ne poseganje v osebni prostor družine	Občutki uporabnice ob obiskih na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
H24	<i>Tudi meni osebno ni bilo težko, ko so prišle na obisk</i>	Zadovoljstvo z obiski na domu	Občutki uporabnice ob obiskih na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
H25	<i>So socialne delavke malo pogledale okrog</i>	Preverjanje bivanjskih pogojev družine	Namen obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
H26	<i>Smo se večinoma pogovarjale, o tem, kako smo mi, kako je moj sin</i>	Pogovor o družini	Namen obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
H27	<i>Obiski bolj kot neka družinska druženja</i>	Družinska srečanja	Pomen obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
H28	<i>Smo se lahko kasneje pogovarjale še o kakšnih drugih temah, ki niso nujno bile povezane z našimi težavami</i>	Pogovor o vsakdanjih temah	Namen obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
H29	<i>Je bilo res zelo sproščeno vzdušje</i>	Sproščeno vzdušje	Pomembni elementi obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
H30	<i>Smo se lahko pogovarjali o vseh temah</i>	Pogovor o vsakdanjih temah	Namen obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
H31	<i>Všeč mi je bilo, da sem socialni delavki lahko zaupala</i>	Zaupanje	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
H32	<i>Jaz ne bi nič spremenila</i>	Ne spreminjanje procesa podpore in pomoči	Sporočilo povezano s procesom sodelovanja	Želje in sporočila uporabnice socialno delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
H33	<i>Si ne želim, da bi naše sodelovanje potekalo drugače</i>	Ne spreminjanje procesa podpore in pomoči	Sporočilo povezano s procesom sodelovanja	Želje in sporočila uporabnice socialno delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
H34	<i>Sem res aktivno sodelovala</i>	Aktivno sodelovanje v procesu	Načini sodelovanja uporabnice	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
H35	<i>Jaz sem res zaupala socialnim delavkam</i>	Zaupanje	Ostali pomembni dejavniki	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo

			delovnega odnosa		
H36	<i>Sem res z vsem zadovoljna</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
H37	<i>Tako da ne bi ničesar spremenila</i>	Ne spreminjanje procesa podpore in pomoči	Sporočilo povezano s procesom sodelovanja	Želje in sporočila uporabnice socialno delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
H38	<i>Najbolj pomembno pri socialni delavki, da ji lahko zaupaš</i>	Zaupanje	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
H39	<i>Pa pomembno mi je, da to kar ji poveš, vzame resno in te posluša</i>	Poslušnost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
H40	<i>Ona pomaga pri reševanju teh težav</i>	Pomoč pri reševanju težav	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
H41	<i>Pomembno mi je, da se počutim enakovredno</i>	Občutek enakovrednosti	Občutki uporabnice v odnosu s socialno delavko	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
H42	<i>Ja, včasih je k nam domov prihajala še ena gospa iz zavoda Veržej</i>	Obiski strokovne delavke na domu	Sodelovanje s strokovnim centrom Veržej	Sodelovanje z drugimi organizacijami izven centra za socialno delo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
H43	<i>Sodelovanje z njo ni bilo vseč</i>	Nezadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanje s strokovnim centrom Veržej	Sodelovanje z drugimi organizacijami izven centra za socialno delo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
H44	<i>Ker se mi zdi, da mi to sodelovanje ni nič pomagalo</i>	Uporabnici sodelovanje ni bilo v pomoč	Sodelovanje s strokovnim centrom Veržej	Sodelovanje z drugimi organizacijami izven centra za socialno delo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
H45	<i>Sem imela občutek, da samo zbira neke informacije</i>	Zbiranje informacij s strani strokovne delavke	Sodelovanje s strokovnim centrom Veržej	Sodelovanje z drugimi organizacijami izven centra za socialno delo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
H46	<i>Se mi zdi, da je bilo to sodelovanje nesmiselno</i>	Nezadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanje s strokovnim centrom Veržej	Sodelovanje z drugimi organizacijami izven centra za socialno delo	Sodelovanje izven centra za socialno delo

H47	<i>Sin je hodil še k psihologu</i>	Sodelovanje s psihologinjo	Oblike sodelovanja z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
H48	<i>Sem pa v bistvu psihologa poiskala sama</i>	Individualno iskanje pomoči	Povezovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
H49	<i>Meni je bilo v redu sodelovanje</i>	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
H50	<i>Bilo sodelovanje res zelo všeč</i>	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
H51	<i>Vedno, ko sem imela kakšno težavo, sem se lahko obrnila na socialno delavko</i>	Iskanje pomoči pri socialni delavki	Osebna angažiranost uporabnice	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
H52	<i>Vedno se obrnem nanjo, če se pojavi kakšna težava</i>	Sodelovanje v primeru težav	Občasno sodelovanje	Sodelovanje po zaključenem sodelovanju	Sodelovanje s centrom za socialno delo
H53	<i>Socialni delavki sporočila še, da naj še naprej dela tako kot do zdaj</i>	Ne spreminjanje procesa podpore in pomoči	Sporočilo povezano s procesom sodelovanja	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
H54	<i>Njeno delo zelo težko, ker mora sprejemati številne odločitve</i>	Zavedanje uporabnice o težavnosti dela socialne delavke	Sporočilo povezano s procesom sodelovanja	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
H55	<i>Opravlja kar psihično naporno delo</i>	Zavedanje uporabnice o težavnosti dela socialne delavke	Sporočilo povezano s procesom sodelovanja	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
H56	<i>Da se vzpostavi zaupanje skozi odnos</i>	Zaupanje	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
H57	<i>Se je socialna delavka pripravljena pogovarjati tudi o vsakdanjih temah</i>	Pogovor o vsakdanjih temah	Oblike pogovorov s socialno delavko	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
H58	<i>V družini pa nisem opazila nekih sprememb</i>	Neopažanje sprememb	Spremembe v družini	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
H59	<i>Ja, pomagali so mi predvsem preko pogovorov</i>	Pogovor	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo

H60	<i>Svetovali so mi, da bi lahko poskusila z drugimi načini oziroma pristopi pri sinu</i>	Pomoč pri otrocih	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
-----	--	-------------------	--	---	--

9.3.9 ODPRTO KODIRANJE TRANSKRIPTA I

Številka izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
I1	<i>Takrat smo tudi spoznali, da sem bila odvisna od alkohola</i>	Odvisnost uporabnice od alkohola	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I2	<i>Šla sem na zdravljenje v Ormož, sem bila kar nekaj časa, 6 mesecev</i>	Zdravljenje zaradi odvisnosti od alkohola	Oblike sodelovanja z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje z zdravstvom	Sodelovanje izven centra za socialno delo
I3	<i>Seveda, ko sem jaz postala odvisna, se je tudi vpletel center za socialno delo</i>	Odvisnost uporabnice od alkohola	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I4	<i>Ker to so bili otroci štirje, vsi mladoletni</i>	Sodelovanje zaradi otrok	Razlog za začetek sodelovanja	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I5	<i>Vključila se je socialna delavka</i>	Vključitev socialne delavke v družino	Potek vzpostavitve prvega stika z uporabnico	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I6	<i>Večkrat so me obiskali tudi na domu</i>	Večkratni obiski na domu	Termini obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I7	<i>Malo si pogledali</i>	Preverjanje bivanjskih pogojev družine	Namen obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I8	<i>Ena gospa iz socialnega, ki je bila zaposlena, dvakrat ali trikrat tedensko prihajala</i>	Tedenska srečanja	Termini srečanj	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
I9	<i>Da je malo preverila znanje otrok</i>	Pomoč pri šolskih obveznostih	Skupno opravljanje šolskih obveznosti	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
I10	<i>Pri domači nalogi je gospa pomagala</i>	Pomoč pri šolskih obveznostih	Skupno opravljanje šolskih obveznosti	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu

I11	<i>Moram povedati, da so mi res bili v podporo, so mi pomagali</i>	Podpora socialne delavke	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I12	<i>Res so mi bili v podporo, še posebej socialna delavka s katero sem sodelovala na koncu</i>	Podpora socialne delavke	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I13	<i>Kar koli sem kaj potrebovala sem lahko poklicala</i>	Pomoč preko telefona	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I14	<i>Smo se pogovorili</i>	Pogovor	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I15	<i>Zadovoljivo, res zadovoljivo, zelo sem bila zadovoljna</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I16	<i>So mi res bili v veliko podporo</i>	Podpora socialne delavke	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I17	<i>Iz psihiatrične bolnišnice so poklicali na center za socialno delo</i>	Medsebojno izmenjevanje informacij	Informiranje centra za socialno delo o sodelovanju	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
I18	<i>So tudi mene poklicali na razgovor</i>	Pobuda s strani socialne delavke	Pobuda za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I19	<i>Se je začelo sodelovanje v storitvi Pomoč družini za dom</i>	Vključitev uporabnice v storitev pomoč družini za dom	Pobuda za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I20	<i>Nisem se počutila prisiljena, saj so me povabili</i>	Uporabnica se je v sodelovanj čutila povabljen	Občutki uporabnice ob začetku sodelovanja	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I21	<i>Sem tam sodelovala tudi s socialno delavko v psihiatrični bolnišnici</i>	Sodelovanje s socialno delavko v psihiatrični bolnišnici	Oblike sodelovanja z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
I22	<i>So bile predvsem človeške</i>	Človeški odnos socialne delavke	Odnosi v procesu sodelovanja	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo

I23	<i>Niso silile vame</i>	Nevsiljivost	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I24	<i>Povedale so mi zakaj bi mi to koristilo</i>	Informiranje uporabnice	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I25	<i>Da nam bo to pomagalo kot celotni družini</i>	Pomoč celotni družini	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I26	<i>So velikokrat prišle na dom</i>	Večkratni obiski na domu	Termini obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I27	<i>Jaz sem bila vedno sprejeta, toplo</i>	Občutek sprejetosti	Občutki uporabnice v odnosu s socialno delavko	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
I28	<i>Jaz sem zelo rada prihajala, če sem bila vabljen</i>	Odzivanje na vabila na srečanje	Načini sodelovanja uporabnice	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
I29	<i>Sem se vedno počutila sprejeto</i>	Občutek sprejetosti	Občutki uporabnice v odnosu s socialno delavko	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
I30	<i>Če sem kar koli potrebovala sem poklicala</i>	Pomoč preko telefona	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I31	<i>So prišli na dom</i>	Obiski na domu	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I32	<i>Sin se je vključil tudi k psihologinji na centru za socialno delo</i>	Sodelovanje otrok s psihologinjo	Vključenost ostalih družinskih članov v sodelovanje	Srečanja na centru za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I33	<i>Oni so vedno bili ob meni</i>	Podpora uporabnici	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I34	<i>Podpora socialnih delavk</i>	Podpora socialne delavke	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I35	<i>So mi povedale, dale informacije</i>	Informiranje uporabnice	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I36	<i>Vedno so bile na voljo za pogovor</i>	Podpora uporabnici	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo

I37	<i>Vedno so me podpirale</i>	Podpora uporabnici	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I38	<i>Podpirale so me že s tem, da so me obiskovale doma</i>	Podpora uporabnici	Pomen obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I39	<i>Vedno so me pohvalile</i>	Deljenje pohval z uporabnico	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I40	<i>Vedno sva dobivala dobre besede</i>	Deljenje pohval z uporabnico	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I41	<i>Skupaj smo delali na tem, kako podpirati drug drugega</i>	Raziskovanje potreb uporabnice	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
I42	<i>Kako si pomagati, da mi je tudi mož znal in zmoget biti v oporo</i>	Pomoč celotni družini	Pomoč socialne delavk v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
I43	<i>Smo se veliko pogovarjali o tem, kaj se lahko zgodi, če to ne bo tako kot mora biti</i>	Pogovor	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I44	<i>Potrebovala tudi kakšno denarno pomoč</i>	Dodatna finančna pomoč	Materialna pomoč	Ostale oblike pomoči v procesu sodelovanja	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I45	<i>Mi je to socialna delavka uredila, mi je pomagala</i>	Pomoč socialne delavke pri urejanju materialne pomoči	Materialna pomoč	Ostale oblike pomoči v procesu sodelovanja	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I46	<i>Sem vedela, da imam vedno odprta vrata</i>	Občutek sprejetosti	Občutki uporabnice v odnosu s socialno delavko	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
I47	<i>Vedno so sledili mojim željam, potrebam</i>	Izražanje osebnih želja	Odprt prostor za pogovor	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I48	<i>Najbolj v pomoč mi je bilo, da so prihajali domov</i>	Zadovoljstvo z obiski na domu	Občutki uporabnice ob obiskih na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I49	<i>Nisem imela občutka, da je to kakršen koli nadzor</i>	Odsotnost občutka nadzorovanosti	Občutki uporabnice ob obiskih na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo

I50	<i>Imela sem občutek, da mi zaupajo</i>	Občutek zaupanja	Občutki uporabnice v odnosu s socialno delavko	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
I51	<i>Nič bilo kaj takšnega, da ne bi bila zadovoljna</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I52	<i>Vedno smo uredili vse v pozitivnem smislu</i>	Pozitivni izidi sodelovanja	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I53	<i>Socialne delavke so mi vedno dajale občutek, da sem dobrodošla</i>	Občutek sprejetosti	Občutki uporabnice v odnosu s socialno delavko	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
I54	<i>Vedno so mi namenile nasmeh</i>	Nasmeh socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I55	<i>Pomagale s tem kar sem rabila</i>	Pomoč pri reševanju težav	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I56	<i>So še bile povezave s šolo</i>	Skupno sodelovanje s centrom za socialno delo	Oblike sodelovanje	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
I57	<i>So hodile na timske sestanke</i>	Udeleževanje timskih sestankov	Oblike sodelovanja	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
I58	<i>Gospa, ki je hodila trikrat tedensko je hodila na sestanke, da je videla kako otroku gre</i>	Tedenska srečanja	Termini srečanj	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
I59	<i>Absolutno dobra volja</i>	Pozitivna naravnost socialne delavke	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I60	<i>Vstopiš in opaziš nasmejan obraz</i>	Nasmeh socialne delavke	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I61	<i>Zelo všeč, da se je še pozanimala kako smo</i>	Zanimanje za dogajanje v družini	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I62	<i>Da mi je bilo zelo všeč. Da me je vedno vprašala kako sem</i>	Znanje za delo z ljudmi	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo

I63	<i>Zadovoljivo</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I64	<i>Ponudili so vse, kar so lahko</i>	Vsestranska pomoč	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I65	<i>Center za socialno delo me ni povezal z nobenim drugim strokovnjakom</i>	Nesodelovanje z drugimi strokovnjaki	Pomoč družinam s številnimi izzivi s strani drugih organizacij	Sodelovanje z drugimi organizacijami izven centra za socialno delo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
I66	<i>Potrebovala bi samo malo več pomoči</i>	Večja količina pomoči	Želje uporabnice povezane s sodelovanjem z ostalimi organizacijami	Sodelovanje z drugimi organizacijami izven centra za socialno delo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
I67	<i>Kakšnih prilagoditev</i>	Prilagoditve v šoli	Želje uporabnice povezane s sodelovanjem z ostalimi organizacijami	Sodelovanje z drugimi organizacijami izven centra za socialno delo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
I68	<i>Šola pa temu ne prisluhne</i>	Neposlušnost	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
I69	<i>Veliko pomagalo to, da so se otroci z njo pogovarjali</i>	Pogovor z otroci	Prostočasne aktivnosti	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
I70	<i>Sva se tudi midve pogovarjali</i>	Možnost pogovora	Pomen vključenosti za uporabnico	Pomen vključenosti laične delavke v družino	Laična pomoč na domu
I71	<i>Gospe lahko kaj povedala in me je to razbremenilo</i>	Razbremenitev uporabnice	Pomen vključenosti za uporabnico	Pomen vključenosti laične delavke v družino	Laična pomoč na domu
I72	<i>Spoštovala je moje otroke</i>	Upoštevanje želja otrok	Lastnosti laične delavke	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
I73	<i>Prihajala je redno</i>	Redna srečanja	Termini srečanj	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
I74	<i>Z otroci je veliko delala</i>	Sodelovanje z otroki	Proces sodelovanja	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
I75	<i>Jim pogledala zvezke</i>	Urejanje zvezkov	Skupno opravljanje šolskih obveznosti	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
I76	<i>Se z njimi pogovarjala</i>	Pogovor z otroci	Prostočasne aktivnosti	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
I77	<i>Sodelovala je tudi s šolo, če je bil kakšni timski sestanek je prišla zraven</i>	Udeleževanje timskih sestankov	Oblike sodelovanja	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo

I78	<i>Še dandanes bi rabil psihologa</i>	Sodelovanje s psihologinjo	Oblike sodelovanja z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
I79	<i>Psihologi, psihiatri mu niso mogli pomagati</i>	Sodelovanje s psihiatrinjo	Oblike sodelovanja z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
I80	<i>Saj so poskušali pomagat, niso pa nič naredili</i>	Negativne izkušnje sodelovanja	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
I81	<i>To je pa bila v redu izkušnja</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanje v skupini za samopomoč	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
I82	<i>Hodila sem enkrat tedensko</i>	Tedensko obiskovanje srečanj	Sodelovanje v skupini za samopomoč	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
I83	<i>Zelo rada sem hodila</i>	Vesetje do obiskovanj srečanj	Sodelovanje v skupini za samopomoč	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
I84	<i>Mi je tudi pomagalo, da smo se pogovarjali o tem</i>	Nudjenje podpore in pomoči skozi pogovore	Sodelovanje v skupini za samopomoč	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
I85	<i>Se učili kakšnih novih stvari</i>	Nudjenje pomoči in podpore skozi pogovore	Sodelovanje v skupini za samopomoč	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
I86	<i>Mi je bilo v podporo</i>	Nudjenje pomoči in podpore skozi pogovore	Sodelovanje v skupini za samopomoč	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
I87	<i>Spoznala ljudi s podobno izkušnjo</i>	Spoznavanje ljudi s podobnimi izkušnjami	Sodelovanje v skupini za samopomoč	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
I88	<i>So mi nudile vse kar je bilo potrebno</i>	Vsestranska pomoč	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I89	<i>So mi bili na voljo</i>	Dostopnost uporabniki	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I90	<i>So me podprli</i>	Podpora socialne delavke	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I91	<i>Poslušali</i>	Poslušnost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I92	<i>Če se mi kdaj socialna delavka ni oglasila, me je vedno nazaj poklicala</i>	Dostopnost uporabniki	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo

I93	<i>Prej smo se vedno kregali doma</i>	Manjše število prepirov	Sprememb v družini	Sprememb v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
I94	<i>Se pomenimo kako je bilo tam, kako je bilo tam</i>	Pogovori o vsakdanjem življenju	Oblike pogovorov s socialno delavko	Delo socialnih delavk v procesu podpor in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I95	<i>Pogovarjanja je veliko več</i>	Večje število pogovorov	Sprememb v družini	Sprememb v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
I96	<i>Bistvena sprememba, ki sem jo opazila v družini so odnosi med nami</i>	Pozitivne spremembe v družini	Sprememb v družini	Sprememb v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
I97	<i>Od začetka sodelovanja sem postala nekaj čisto drugega, sem drug človek</i>	Pozitivne spremembe v življenju uporabnice	Spremembe pri uporabnici	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
I98	<i>Drug drugemu si veliko pomagamo</i>	Nudenje medsebojne pomoči v družini	Sprememb v družini	Sprememb v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
I99	<i>Socialne delavke so mi tudi dajale veliko možnosti, kaj vse bi lahko probala, da spremenim situacijo, da mi bo lažje</i>	Samostojno spopadanje z vsakdanjimi izzivi	Spremembe pri uporabnici	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
I100	<i>Takrat smo že sodelovali s centrom, so mi pri tem pomagali</i>	Pomoč pri reševanju težav	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I101	<i>Doma smo imeli večkrat pogovore</i>	Večje število pogovorov	Sprememb v družini	Sprememb v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
I102	<i>Smo veliko govoril o tem, kot sem že omenila, kako si lahko med sabo pomagava</i>	Večje število pogovorov	Sprememb v družini	Sprememb v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
I103	<i>Sva si v podporo</i>	Nudenje medsebojne pomoči v družini	Sprememb v družini	Sprememb v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči

I104	<i>Socialne delavke je tudi vedno zanimalo, kako smo doma</i>	Zanimanje za dogajanje v družini	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I105	<i>So nas pohvalili</i>	Deljenje pohval z uporabnico	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I106	<i>Življenje se mi je spremenilo in sama rešujem stvari brez njih</i>	Samostojno spopadanje z vsakdanjimi izzivi	Spremembe pri uporabnici	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
I107	<i>Sem se naučila malo meje postavljati</i>	Pridobljeno znanje za postavljanje mej	Spremembe pri uporabnici	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
I108	<i>Včasih pride hči s slabo oceno pa se kdaj razjezim in mi je potem žal, nisem mislila. Večinoma sem se naučila to obvladati</i>	Znanje za ravnanje v primeru težav	Spremembe pri uporabnici	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
I109	<i>Naučili so me kako živeti brez alkohola</i>	Pridobljeno znanje o tem, kako živeti brez alkohola	Spremembe pri uporabnici	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje s centrom za socialno delo
I110	<i>Kako se pogovarjati v družini, s partnerjem, otroci</i>	Pridobljeno znanje o pogovorih	Spremembe pri uporabnici	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
I111	<i>Kako meje postavljati, sem se naučila s pomočjo centra</i>	Pridobljeno znanje za postavljanje mej	Spremembe pri uporabnici	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči

9.3.10 ODPRTO KODIRANJE TRANSKRIPTA J

Številka izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
J1	<i>Sem ostala sama z otrokoma</i>	Spremembe v družini	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J2	<i>Sem se pač vključila, da bi mi pomagali</i>	Potreba po sodelovanju	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J3	<i>Sem se tako odločila</i>	Lastna odločitev za sodelovanje s	Pobuda za začetek sodelovanja s	Začetek sodelovanja s	Sodelovanje s centrom za socialno delo

		centrom za socialno delo	centrom za socialno delo	centrom za socialno delo	
J4	<i>Šla sem ja in sem prosila za pomoč</i>	Prošnja uporabnice za pomoč	Potek vzpostavitve prvega stika z uporabnico	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J5	<i>Sem ostala sama s tremi otroki</i>	Spremembe v družini	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J6	<i>Mogla sem nekaj, da so mi pomagali</i>	Potreba po svetovanju	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J7	<i>Sem to z veseljem sprejela</i>	Uporabnica je z veseljem sprejela pomoč	Občutki uporabnice ob začetku sodelovanja	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J8	<i>Prijazni so bili</i>	Prijaznost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J9	<i>So mi svetovali, kam se naj obrnem</i>	Svetovanje socialne delavke	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J10	<i>Tudi glede otrok, da so imeli to laično pomoč</i>	Sodelovanje z otroki	Proces sodelovanja	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
J11	<i>Mi je prišlo prav, mi je koristilo</i>	Koristnost pomoči za uporabnico	Pomen vključenosti za uporabnico	Pomen vključenosti laične delavke v družino	Laična pomoč na domu
J12	<i>Jaz sem lahko sodelovala pri tem</i>	Aktivno sodelovanje v procesu	Načini sodelovanja uporabnice	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
J13	<i>Sem lahko dajala pobudo, kaj sem si jaz želela</i>	Izražanje osebnih želja	Odprt prostor za pogovor	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J14	<i>Če sem kaj rabila, sem jih poklicala</i>	Pomoč preko telefona	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J15	<i>So prišle tudi domov</i>	Podpora uporabnici	Pomen obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J16	<i>Sem tudi tja hodila na pogovore, ko so me poklicali</i>	Prihajanje na določene termine srečanj	Načini sodelovanja uporabnice	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
J17	<i>Meni je bila v redu izkušnja</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s	Sodelovanje s centrom za socialno delo

				socialnimi delavkami	
J18	<i>Finančno so mi dosti pomagali</i>	Dodatna finančna pomoč	Materialna pomoč	Ostale oblike pomoči v procesu sodelovanja	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J19	<i>Veliko so mi tudi z otroki pomagale</i>	Pomoč pri otrocih	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J20	<i>Smo se potem dogovorili za laično pomoč</i>	Individualno dogovarjanje z laično delavko	Termini srečanj	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
J21	<i>Otroci zelo dobre odnose z laično delavko</i>	Dobro sodelovanje z otroki	Lastnosti laične delavke	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
J22	<i>Veliko jim je pomagala</i>	Dodatna pomoč	Pomen vključenosti za uporabnico	Pomen vključenosti laične delavke v družino	Laična pomoč na domu
J23	<i>So potem reševali učne težave</i>	Reševanje učnih težav	Skupno opravljanje šolskih obveznosti	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
J24	<i>Dobro so se razumeli</i>	Dobro sodelovanje z otroki	Lastnosti laične delavke	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
J25	<i>Mi je bilo zelo pomembno</i>	Podpora uporabnici	Pomen obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J26	<i>Ko smo dobili kakšen denar od centra za socialno delo</i>	Dodatna finančna pomoč	Materialna pomoč	Ostale oblike pomoči v procesu sodelovanja	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J27	<i>Veliko mi je pomenil ta občutek, da sem jim dokazala, da sem poštena</i>	Dokazovanje poštenosti socialnim delavkam	Ostale naloge uporabnice v procesu podpore in pomoči	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
J28	<i>Da mi lahko zaupajo</i>	Zaupanje	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J29	<i>So me velikokrat poklicale in vprašale, kako je z otroci</i>	Zanimanje za dogajanje v družini	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J30	<i>So pomagali pri delu za šolo</i>	Pomoč pri šolskih obveznostih	Skupno opravljanje šolskih obveznosti	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
J31	<i>Se je videlo, da so socialne delavke zainteresirane za pomoč</i>	Vsestranska pomoč	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo

J32	<i>So videle, kje so težave</i>	Raziskovanje potreb uporabnice	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J33	<i>Kje rabimo pomoč, in da jo dejansko rabimo</i>	Raziskovanje potreb uporabnice	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J34	<i>So bili zainteresirani pomagati</i>	Zainteresiranost za nudenje pomoči uporabnici	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J35	<i>Všeč mi je bilo, da so videle, da se trudimo</i>	Prepoznavanje napredka s strani socialnih delavk	Prispevek k dobremu počutju uporabnice v procesu podpore in pomoči	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
J36	<i>Se jim je videlo, da želijo pomagati</i>	Zainteresiranost za nudenje pomoči uporabnici	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J37	<i>Pomagali reševati finančno stisko</i>	Dodatna finančna pomoč	Materialna pomoč	Ostale oblike pomoči v procesu sodelovanja	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J38	<i>Učne težave pri otrocih</i>	Pomoč pri otrocih	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J39	<i>Smo se lahko vse dogovorili, pogovorili</i>	Pogovor	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J40	<i>Jih je zanimalo, kak smo, kako so otroci</i>	Zanimanje za dogajanje v družini	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J41	<i>So mi svetovali kako in kaj, če sem kaj rabila</i>	Predajanje koristnih nasvetov	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J42	<i>Kar sem zahtevala, želela, to so mi pomagali</i>	Izražanje osebnih želja	Odprt prostor za pogovor	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J43	<i>Ko sem kje kaj rabila, sem se obrnila na njih</i>	Iskanje pomoči pri socialni delavki	Osebna angažiranost uporabnice	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
J44	<i>So mi vedno pomagali</i>	Vsestranska pomoč	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J45	<i>Ni bilo noben slabe izkušnje</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s	Sodelovanje s centrom za socialno delo

				socialnimi delavkami	
J46	<i>Nikoli nisem ostala brez pomoči, ko sem jo rabila</i>	Dostopnost pomoči	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J47	<i>Če sem kaj potrebovala, sem poklicala in se je tudi uredilo</i>	Pomoč preko telefona	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J48	<i>Res ne morem izpostaviti nič slabega</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J49	<i>Je bilo vse v redu</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J50	<i>Vse so mi pomagali, kar so lahko</i>	Vsestranska pomoč	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J51	<i>Nič ne bi spremenila</i>	Ne spreminjanje procesa podpor in pomoči	Sporočilo povezano s procesom sodelovanja	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J52	<i>Bile vse takšne kot sem imela izkušnjo, idealne</i>	Zadovoljstvo s socialno delavko	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J53	<i>Ko so hodile k nam so bile zelo prijazne, vljudne</i>	Prijaznost socialne delavke	Pomembni elementi obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J54	<i>Všeč mi je bil tudi bolj oseben odnos</i>	Zadovoljstvo z osebnim odnosom socialne delavke	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J55	<i>Dolgo dopisovale, jo je zanimalo, kako smo</i>	Zanimanje za dogajanje v družini	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J56	<i>So prijazne</i>	Prijaznost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J57	<i>Se trudijo pomagati</i>	Trud socialnih delavk	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J58	<i>Vedno pripravljene pomagati</i>	Zainteresiranost za nudenje pomoči uporabnici	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo

J59	<i>Prijazne so bile do mene in do mojih otrok</i>	Prijaznost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J60	<i>So otroci rabili pomoč pri šolskih stvareh</i>	Pomoč pri šolskih obveznosti	Skupno opravljanje šolskih obveznosti	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
J61	<i>Hodili so vsak teden, dvakrat, trikrat</i>	Tedenska srečanja	Termini srečanj	Delo laične delavk	Laična pomoč na domu
J62	<i>Z otroki so se oni tudi samo dogovarjali kdaj in kako bodo prihajali</i>	Individualno dogovarjanje z laično delavko	Termini srečanj	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
J63	<i>Uspešno reševali stvari v šoli</i>	Reševanje učnih težav	Skupno opravljanje šolskih obveznosti	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
J64	<i>Uspešno zaključili šolanje</i>	Uspešen zaključek šolanja otrok	Pomen vključenosti za družino	Pomen vključenosti laične delavke v družino	Laična pomoč na domu
J65	<i>Imeli so tudi zelo dobre odnose</i>	Dobro sodelovanje z otroki	Lastnosti laične delavke	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
J66	<i>Otroci so jih lepo sprejeli, z njimi dobro sodelovali</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja z laično delavko	Laična pomoč na domu
J67	<i>Mi je bilo v veliko pomoč, ker sama otrokom nisem vedela tako dobro pomagati</i>	Dodatna pomoč	Pomen vključenosti za uporabnico	Pomen vključenosti laične delavke v družino	Laična pomoč na domu
J68	<i>Otroci so potem bili bolj uspešni</i>	Večja uspešnost otrok v šoli	Pomen vključenosti za družino	Pomen vključenosti laične delavke v družino	Laična pomoč na domu
J69	<i>Laični izvajalec šel z mano v šolo</i>	Pomoč pri reševanju težav v šoli	Pomen vključenosti za uporabnico	Pomen vključenosti laične delavke v družino	Laična pomoč na domu
J70	<i>Smo bili malo v konfliktu</i>	Konfliktni odnos	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
J71	<i>Smo se pogovorili</i>	Skupni pogovori	Oblike sodelovanja	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
J72	<i>Smo imeli sestanek, na katerega je šel tudi laični izvajalec</i>	Pomoč pri reševanju težav v šoli	Pomen vključenosti za uporabnico	Pomen vključenosti laične delavke v družino	Laična pomoč na domu
J73	<i>Na sestanku so tudi poslušali in nam prisluhnili</i>	Slišnost uporabnice	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanj s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo

J74	<i>To v redu izkušnja</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem s šolo	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanj s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
J75	<i>Razen pač učiteljica</i>	Nezadovoljstvo s sodelovanjem z učiteljico	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanj s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
J76	<i>Naj bodo še naprej takšne</i>	Ne spreminjanje socialne delavke	Sporočilo povezano z osebnostnimi lastnostmi socialne delavke	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J77	<i>Prijazne</i>	Prijaznost socialnih delavk	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J78	<i>Pripravljene pomagati</i>	Zainteresiranost za nudenje pomoči uporabnici	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J79	<i>Pogledati kaj potrebujemo</i>	Raziskovanje potreb uporabnice	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J80	<i>Poslušati naše želje</i>	Poslušnost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J81	<i>So mi olajšale življenje</i>	Občutek razbremenjenosti	Spremembe pri uporabnici	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
J82	<i>Nisem več bila pod pritiskom, kako bomo s financami</i>	Občutek razbremenjenosti	Spremembe pri uporabnici	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
J83	<i>So me razbremenile teh pritiskov</i>	Občutek razbremenjenosti	Spremembe pri uporabnici	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
J84	<i>Sem se lahko o tem pogovarjala</i>	Pogovor	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
J85	<i>So mi finančno pomagali</i>	Dodatna finančna pomoč	Materialna pomoč	Ostale oblike pomoči v procesu sodelovanja	Sodelovanje s centrom za socialno delo

9.3.11 ODPRTO KODIRANJE TRANSKRIPTA K

Številka izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
K1	<i>Jaz dobil skrbništvo za sina preko sodišča</i>	Sodelovanje zaradi otrok	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K2	<i>Center za socialno delo je bil povezan tudi s sodišči</i>	Pobuda s strani sodišča	Pobuda za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K3	<i>Imel sem pomoč na domu</i>	Obiski na domu	Oblik pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K4	<i>Smo tudi bili povezani s centrom za socialno delo zaradi hčerke</i>	Sodelovanje zaradi otrok	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K5	<i>Smo se dobivali večinoma tu, na centru za socialno delo</i>	Srečanja v živo	Oblike srečanj	Srečanja na centru za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K6	<i>Na centru večkrat, imeli pogovore</i>	Mesečna srečanja	Pogostost srečanj na centru za socialno delo	Srečanja na centru za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K7	<i>Socialna delavka sledila mojemu mnenju</i>	Izražanje mnenja	Odprt prostor za pogovor	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K8	<i>Ne, nisem se čutil prisiljenega</i>	Uporabnica se ni čutila prisiljeno v sodelovanje	Občutki uporabnice ob začetku sodelovanja	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K9	<i>Sodelovanje je bilo v redu</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K10	<i>Ni bila prisila</i>	Uporabnica se ni čutila prisiljeno v sodelovanje	Občutki uporabnice ob začetku sodelovanja	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K11	<i>Je imel že v vrtcu pomoč psihologa</i>	Sodelovanje s psihologinjo	Oblike sodelovanja	Sodelovanje z vrtcem	Sodelovanje izven centra za socialno delo
K12	<i>Sodelovanje je bilo pozitivno</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem z vrtcem	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanje z vrtcem	Sodelovanje izven centra za socialno delo
K13	<i>Pozitiven odnos in vse je bilo pozitivno</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem z vrtcem	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanje z vrtcem	Sodelovanje izven centra za socialno delo

K14	<i>Sem imel besedo</i>	Pomembnost odprtega prostora za pogovor	Odprt prostor za pogovor	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K15	<i>Lahko sem kaj vprašal</i>	Možnost postavljanja vprašanj	Odprt prostor za pogovor	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K16	<i>Same pozitivne izkušnje</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K17	<i>Všeč mi je bil njihov pristop</i>	Zadovoljstvo z uporabljenimi pristopi	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K18	<i>Njihova komunikacija</i>	Komunikativnost	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K19	<i>Pristop je bil strokoven</i>	Strokovna kompetentnost socialne delavke	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K20	<i>Pomoč je bila strokovna</i>	Strokovna kompetentnost socialne delavke	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K21	<i>Pridobil sem pomembne in pozitivne informacije</i>	Zadovoljstvo s prejeto pomočjo	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K22	<i>Predloge, kako bi bilo najboljše za otroka</i>	Pomoč otrokom	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K23	<i>Glede vzgoje kompetence, pomoč pri vzgoji</i>	Pomoč pri otrocih	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K24	<i>Socialna delavka je hodila k meni tudi na obisk na dom</i>	Občasni obiski na domu	Termini obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K25	<i>Prišli so pogledat kako imam očiščeno</i>	Preverjanje bivanjskih pogojev družine	Namen obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K26	<i>Ti obiski so mi bili v redu</i>	Zadovoljstvo z obiski na domu	Občutki uporabnice ob obiskih na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K27	<i>Sem dobil zelo pomembne informacije glede sina</i>	Prejemanje koristnih nasvetov	Razlogi za spremembe	Spremembe v času trajanja procesa sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
K28	<i>So prispevale k boljšem odnosu s sinom</i>	Pozitivne spremembe v družini	Spremembe v družini	Spremembe v vsakdanjem	Sodelovanje uporabnice v

				življenju uporabnice	procesu podpore in pomoči
K29	<i>Je bilo zame pozitivno</i>	Prejemanje koristnih nasvetov	Razlogi za spremembe	Spremembe v času trajanja procesa sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
K30	<i>Socialne delavke so mi pri tem bile res v veliko pomoč</i>	Podpora socialne delavke	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K31	<i>Mi je dal center za socialno delo veliko informacij in možnosti</i>	Predajanje koristnih nasvetov	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K32	<i>Bile so prijazne</i>	Prijaznost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K33	<i>Nežne</i>	Toplina socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K34	<i>Strokovne glede informacij</i>	Strokovna kompetentnost socialne delavke	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K35	<i>Bile so spoštljive</i>	Obojestranska spoštljivost	Odnosi v procesu sodelovanja	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K36	<i>Niso bile vsiljive</i>	Nevsiljivost	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K37	<i>Bile so prijazne</i>	Prijaznost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K38	<i>Komunikativne</i>	Komunikativnost	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K39	<i>Lahko sem vprašal, kaj sem želel</i>	Možnost postavljanja vprašanj	Odprt prostor za pogovor	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K40	<i>Dobil odgovore, ki sem jih potreboval</i>	Informiranje uporabnice	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K41	<i>So me prej poklicale, da sem jih lahko pričakoval</i>	Najavljanje obiskov na domu	Pomembni elementi obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K42	<i>Prišli so gledat, kakšno je stanje, kakšne so izboljšave</i>	Preverjanje bivanjskih pogojev družine	Namen obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K43	<i>Je bilo v pozitivnem smislu</i>	Zadovoljstvo z obiski na domu	Občutki uporabnice ob obiskih na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K44	<i>Vse so bile komunikativne</i>	Komunikativnost	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo

K45	<i>Prijazne</i>	Prijaznost socialne delavke	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K46	<i>Sočutne</i>	Sočutnost socialne delavke	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K47	<i>Dajale so dobre, pozitivne nasvete</i>	Predajanje koristnih nasvetov	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K48	<i>Glede vzgoje otroka so mi veliko pomagale</i>	Pomoč pri otrocih	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K49	<i>So bile vedno spoštljive</i>	Obojestranska spoštljivost	Odnosi v procesu sodelovanja	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K50	<i>Dobra stvar mi je bila laična pomoč</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja z laično delavko	Laična pomoč na domu
K51	<i>Dajal smernice, kako delati s sinom</i>	Usmeritev pri vzgoji otrok	Pomen vključenosti za uporabnico	Pomen vključenosti laične delavke v družino	Laična pomoč na domu
K52	<i>Zato je imel psihologa</i>	Sodelovanje s psihologinjo	Oblike sodelovanja z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
K53	<i>Specialnega pedagoga</i>	Sodelovanje s socialno pedagoginjo	Oblike sodelovanja z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
K54	<i>Psihiatra</i>	Sodelovanje s psihiatrinjo	Oblike sodelovanja z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
K55	<i>Logopeda</i>	Sodelovanje z logopedinjo	Oblike sodelovanja z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
K56	<i>Se je spremenila tudi komunikacija v sami družini</i>	Spremenjen način komunikacije	Spremembe v družini	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
K57	<i>Povezava oče-otroci je bila večja</i>	Večja povezanost družinskih članov	Spremembe v družini	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
K58	<i>Dajal mi je tudi nasvete glede učenja</i>	Usmeritev pri vzgoji otrok	Pomen vključenosti za uporabnico	Pomen vključenosti laične delavke v družino	Laična pomoč na domu
K59	<i>Sva se začela veliko igrati na prostem</i>	Večja povezanost družinskih članov	Spremembe v družini	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
K60	<i>Dobil sem več informacij, kako postopati v</i>	Pomoč pri otrocih	Oblike pomoči socialne delavke	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo

	<i>primeru, da ostaneš sam z otrokom. Glede vzgoje</i>		v procesu sodelovanja		
K61	<i>Sem lahko spremenil svojo vzgojo</i>	Spremenjen način vzgoje otrok	Spremembe v družini	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
K62	<i>Podpora glede samega postopka</i>	Podpora socialnih delavk	Razlogi za spremembe	Spremembe v času trajanja procesa sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
K63	<i>Se je posledično tudi odnos z otroci izboljšal</i>	Pozitivne spremembe v družini	Spremembe v družini	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
K64	<i>So vedno bile razumljive</i>	Razumevanje uporabnice	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K65	<i>Odnosi so bili vedno dobri</i>	Zadovoljstvo z osebnim odnosom socialne delavke	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K66	<i>Ne vem, če bi kaj takega spremenil</i>	Ne spreminjanje procesa podpore in pomoči	Sporočilo povezano s procesom sodelovanja	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K67	<i>Meni je bilo vse v redu</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K68	<i>S centrom za socialno delo sem imel redne stike</i>	Redna srečanja	Pogostost srečanj na centru za socialno delo	Srečanja na centru za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialni delo
K69	<i>Ni bilo premalo sodelovanja, pa ne preveč</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K70	<i>Dogovorjeno, da če kaj rabim, če mam kakšno težavo, če bodo kakšne posebnosti, da pokličem, javim</i>	Sodelovanje v primeru težav	Občasno sodelovanje	Sodelovanje po zaključenem sodelovanju	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K71	<i>So me poslušali</i>	Poslušnost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K72	<i>Podpirali</i>	Podpora uporabnici	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo

K73	<i>Glede vzgoje otroka, ko sem ostal sam</i>	Pomoč pri otrocih	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K74	<i>So mi pomagale</i>	Pomoč pri reševanju težav	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K75	<i>Me podpirale</i>	Podpora uporabnici	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K76	<i>Mi je veliko pomenilo, da sem imel njihovo podporo</i>	Podpora uporabnici	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K77	<i>Da sem se lahko pogovoril</i>	Pogovor	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K78	<i>So me podpirale</i>	Podpora uporabnici	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K79	<i>Me podprle z informacijami</i>	Podpora socialne delavke	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K80	<i>Komunikativna</i>	Komunikativnost	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K81	<i>Prijazna</i>	Prijaznost socialne delavke	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K82	<i>Da je dostopna oziroma, da jo lahko pokličem preko telefona</i>	Dostopnost uporabnici	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K83	<i>Je odzivna, torej da pokliče nazaj, če se v trenutku ko kličem ne more javiti</i>	Znanje za delo z ljudmi	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K84	<i>Oseben stik</i>	Zadovoljstvo z osebnim stikom socialne delavke	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K85	<i>Pride tudi na dom</i>	Obiski na domu	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo

K86	<i>Temperamentna</i>	Umirjenost socialne delavke	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K87	<i>Prijazna</i>	Prijaznost socialne delavke	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K88	<i>Daje neke pozitivne občutke</i>	Pozitivna naravnost socialne delavke	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K89	<i>Pozitivne smernice za naprej</i>	Predajanje koristnih nasvetov	Oblike pomoči socialne delavk v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K90	<i>Prijazni</i>	Prijaznost socialne delavke	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K91	<i>Komunikativni odnosi</i>	Komunikativnost	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K92	<i>Pozitivna</i>	Pozitivna naravnost socialne delavke	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K93	<i>Da imaš dober občutek</i>	Dobro počutje	Občutki uporabnice v odnosu s socialno delavko	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
K94	<i>Se dobro počutiš</i>	Dobro počutje	Občutki uporabnice v odnosu s socialno delavko	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
K95	<i>Lahko izraziš neke svoje želje</i>	Izražanje osebnih želja	Odprt prostor za pogovor	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K96	<i>Sodeloval sem še z logopedi</i>	Sodelovanje z logopedinjo	Oblike sodelovanja z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
K97	<i>Specialnimi pedagogi</i>	Sodelovanje s socialno pedagoginjo	Oblike sodelovanja z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
K98	<i>Psihiatrom</i>	Sodelovanje s psihiatrinjo	Oblike sodelovanja z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
K99	<i>Psihologom</i>	Sodelovanje s psihologinjo	Oblike sodelovanja z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
K100	<i>Od začetka je bilo pozitivno</i>	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
K101	<i>Logopeda in to pa je bilo zelo pozitivno</i>	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo

K102	<i>S šolo bili v redni komunikaciji</i>	Komunikacija šole z uporabnico	Oblike sodelovanja	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
K103	<i>S šolo dobra, pozitivna komunikacija</i>	Komunikacija šole z uporabnico	Oblike sodelovanja	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
K104	<i>Dobra izkušnja</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem s šolo	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
K105	<i>Sodelovanje je bilo zelo pozitivno</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem s šolo	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
K106	<i>Z laično pomočjo so tudi bile pozitivne izkušnje</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja z laično delavko	Laična pomoč na domu
K107	<i>Igrali so se z otrokoma</i>	Skupna igra	Prostočasne aktivnosti	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
K108	<i>Za šolo so delali učno snov</i>	Pomoč pri šolskih obveznostih	Skupno opravljanje šolskih obveznosti	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
K109	<i>Smo se zunaj na dvorišču skupaj igrali</i>	Preživljanje časa v naravi	Prostočasne aktivnosti	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
K110	<i>Je bila malo učna pomoč</i>	Pomoč pri šolskih obveznostih	Skupno opravljanje šolskih obveznosti	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
K111	<i>Pol pa tudi prosti čas, igra</i>	Skupna igra	Prostočasne aktivnosti	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
K112	<i>Sem se tudi jaz zelo dobro razumel</i>	Dobri sodelovanje z otroki	Lastnosti laične delavke	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
K113	<i>Je bla za mene razbremenitev</i>	Razbremenitev uporabnice	Pomen vključenosti za uporabnico	Pomen vključenosti laične delavke v družino	Laična pomoč na domu
K114	<i>Je pa prihajal nekje enkrat na teden</i>	Tedenska srečanja	Termini srečanj	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
K115	<i>V šoli so tudi opazili njegove težave, so me obvestili in smo iskali neke rešitve. Tak da so mi oni priporočali, kam naj gre</i>	Pobuda s strani šole	Pobuda za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K116	<i>Seveda, so vedli. Je bilo povezano</i>	Informiranje socialne delavke o pomembnih informacijah	Informiranje centra za socialno delo o sodelovanju	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
K117	<i>S šolo je bilo vse super, nič težav</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem s šolo	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo

K118	<i>Naj ostanejo taki kot so</i>	Ne spreminjanje socialne delavke	Sporočilo povezano z osebnostnimi lastnostmi socialne delavke	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K119	<i>Še imajo naprej tako dobro komunikacijo</i>	Ne spreminjanje komunikacije	Sporočilo povezano z osebnostnimi lastnostmi socialne delavke	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K120	<i>Pozitivni</i>	Pozitivna naravnost socialne delavke	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K121	<i>Komunikativni</i>	Komunikativnost	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K122	<i>Vsesplošno dostopni za kakršen koli pogovor</i>	Dostopnost uporabnici	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K123	<i>Dajejo dobre nasvete</i>	Predajanje koristnih nasvetov	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K124	<i>Pozitiven pristop</i>	Pozitivna naravnost socialne delavke	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K125	<i>So dobrosrčne</i>	Prijaznost socialne delavke	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K126	<i>Vljudne</i>	Vljudnost socialnih delavk	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K127	<i>Kako delati z otrokom, glede pristopa</i>	Pomoč pri otrocih	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K128	<i>Glede vzgoje, šole</i>	Pomoč pri otrocih	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K129	<i>Pogovarjanja z njimi</i>	Pomoč pri otrocih	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K130	<i>Postavljanje mej</i>	Pridobljeno znanje za postavljanje meja	Spremembe pri uporabnici	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
K131	<i>Lažje mi je bilo glede otrok, ker sem imel smernice od centra za socialno delo</i>	Spremenjen način vzgoje otrok	Spremembe v družini	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči

K132	<i>Glede dela z otrokom</i>	Pomoč otrokom	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K133	<i>Učenja z otrokom</i>	Pomoč otrokom	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K134	<i>Komunikacija z otrokom</i>	Pomoč otrokom	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
K135	<i>Jaz imel svoj čas z otrokom</i>	Večja povezanost družinskih članov	Spremembe v družini	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
K136	<i>Se lahko vedno obrnem na center če kaj rabim</i>	Sodelovanje v primeru težav	Občasno sodelovanje	Sodelovanje po zaključenem sodelovanju	Sodelovanje s centrom za socialno delo

9.3.12 ODPRTO KODIRANJE TRANSKRIPTA L

Številka izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
L1	<i>Nekdanja žena ni bila več zadovoljna tu. Potem so delali pritisk na mene</i>	Spremembe v družini	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L2	<i>Center za socialno delo je pisal, da delam neke napake in pizdarije, ter da žena ne more več živeti tu poleg mene. In tako smo prišli v stik</i>	Spremembe v družini	Razlog za začetek sodelovanja	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L3	<i>Prvič, ko so me klicali, sem rekel kaj bi jaz sploh hodil na center, saj ne delam napak</i>	Začetno zavračanje sodelovanja	Negativne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L4	<i>So me psihično tako uničevali</i>	Izvajanje psihičnega pritiska nad uporabnico	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem s centrom za socialno delo	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L5	<i>Psihično so me uničevale tiste socialne delavke, ki so prej delale na mojem primeru</i>	Izvajanje psihičnega pritiska nad uporabnico	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem s centrom za socialno delo	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo

L6	<i>Se nisem čutil kot nekdo, ki potrebuje pomoč centra</i>	Sodelovanje s centrom za socialno delo po krivem	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem s centrom za socialno delo	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L7	<i>Se je začelo po krivični poti</i>	Sodelovanje s centrom za socialno delo po krivem	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L8	<i>Mogel sem sodelovati, ni bilo izbire</i>	Neupoštevanje želja in predlogov uporabnice	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L9	<i>Da nič nisem mogel povedati na centru za socialno delo</i>	Neupoštevanje želja in predlogov uporabnice	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L10	<i>Vse kar sem jaz naredil, je bilo nepravilno</i>	Obtoževanje uporabnice za nepravilnosti v družini	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L11	<i>Začetek saj pravim, je bil katastrofalen</i>	Začetne negativne izkušnje sodelovanja	Negativne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L12	<i>Začel sem se borit</i>	Spremembe pri uporabnici	Razlogi za spremembe izkušenj sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L13	<i>Ker socialna delavka je bila še vedno na njeni strani</i>	Zavzemanje strani v procesu sodelovanja	Negativne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L14	<i>Na začetku je bilo katastrofalno</i>	Začetne negativne izkušnje sodelovanja	Negativne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L15	<i>Jaz sem prišel na socialno in če sem kaj rekel, so mi rekli, da naj bom tiho</i>	Neposlušnost socialne delavke	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L16	<i>Jaz sem se potem začel borit</i>	Spremembe pri uporabnici	Razlogi za spremembe	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo

L17	<i>Sem vključil sodišče</i>	Urejanje stikov	Razlogi za sodelovanje	Sodelovanje s sodiščem	Sodelovanje izven centra za socialno delo
L18	<i>Samo rekla mi je: »Vas je kdo kaj vpraša, tiho!«</i>	Neposlušnost socialne delavke	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L19	<i>Sem jaz dobil otroke, pa se je tudi s strani centra za socialno delo začelo obračati</i>	Spremembe pri uporabnici	Razlogi za spremembe izkušenj sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L20	<i>Ko se je vse to z otroki dogajalo, je prišla celo sodna izvedenka, ki pa je spraševala vse, mene, njo, vsakega otroka posebej in je potem ona to odločila in dala varstvo otrok meni. Potem se je tudi sodelovanje s centrom obrnilo</i>	Vključitev sodne izvedenke	Opisovanje sodelovanja	Sodelovanje s sodiščem	Sodelovanje izven centra za socialno delo
L21	<i>So začele bolj pošteno delati</i>	Drugačen način dela	Razlogi za spremembe izkušenj sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L22	<i>Me poslušati</i>	Poslušanje uporabnice	Razlogi za spremembe izkušenj sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L23	<i>Pomagati</i>	Pomoč pri reševanju težav	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L24	<i>Ni me poslušala</i>	Neposlušnost socialne delavke	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L25	<i>Mi niti ni dala priložnosti, da kaj povem</i>	Neupoštevanje želja in predlogov uporabnice	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem s centrom za socialno delo	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L26	<i>Delal za otroke, poskušal sodelovat z njimi, se trudil,</i>	Trud uporabnice za družino	Razlogi za spremembe	Spremembe v času trajanja procesa	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči

	<i>da bi družina uspela</i>				
L27	<i>Jaz pa nisem mogel nič</i>	Občutek nemoči	Notranji občutki uporabnice	Občutki uporabnice v procesi sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
L28	<i>Ko sem dal vlogo za ločitev, se je začelo vse to obračat</i>	Spremembe pri uporabnici	Razlogi za spremembe izkušenj sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L29	<i>Spoznale so kako je, kakšna je realna slika</i>	Spremenjeno mnenje socialnih delavk o uporabnici	Razlogi za spremembe izkušenj sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L30	<i>Prelom je bila samo ločitev</i>	Spremembe pri uporabnici	Razlogi za spremembe izkušenj sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L31	<i>So videle, da tudi jaz govorim resnico</i>	Spremenjeno mnenje socialnih delavk o uporabnici	Razlogi za spremembe izkušenj sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L32	<i>So začele bolj poslušati</i>	Poslušanje uporabnice	Razlogi za spremembe izkušenj sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L33	<i>Prej pa je bilo samo na eni strani, na strani žene</i>	Zavzemanje strani v procesu sodelovanja	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L34	<i>Dale so mi besedo</i>	Poslušanje uporabnice	Razlogi za spremembe izkušenj sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L35	<i>Prisluhnilo so temu, kar imam za povedati</i>	Poslušnost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L36	<i>Prej je bilo samo enostransko</i>	Zavzemanje strani v procesu sodelovanja	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L37	<i>Sem imel tudi kakšne denarne stiske in so pomagali</i>	Dodatna finančna pomoč	Materialna pomoč	Ostale oblike pomoči v procesu sodelovanja	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L38	<i>Sem se lahko obrnil na center za socialno</i>	Pomoč pri reševanju težav	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo

	<i>delo, ko sem kaj rabil</i>				
L39	<i>Sem se z njihovo pomočjo potolažil, da gre</i>	Pomoč pri reševanju težav	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L40	<i>Tudi pri otrocih so mi potem pomagale</i>	Pomoč otrokom	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L41	<i>Na začetku je bilo katastrofa</i>	Začetne negativne izkušnje sodelovanja	Negativne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L42	<i>Za vse sem bil kriv</i>	Obtoževanje uporabnice za nepravilnosti v družini	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L43	<i>Želel bi si, da bi se na začetku bolj prepričale, kakšna je dejanska situacija</i>	Pridobivanje informacij o družinski situaciji	Sporočilo povezano s procesom sodelovanja	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L44	<i>Se res prepričaš, preden ustvariš atomsko bombo</i>	Pridobivanje informacij o družinski situaciji	Sporočilo povezano s procesom sodelovanja	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L45	<i>Da bi bolj poslušale</i>	Poslušanje udeleženih v procesu podpore in pomoči	Želje uporabnice povezane z osebnostnimi lastnostmi socialne delavke	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L46	<i>Ima nek korekten odnos</i>	Korekten odnos	Želje uporabnice povezane z osebnostnimi lastnostmi socialne delavke	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L47	<i>Da ti pusti do besede</i>	Poslušanje udeleženih v procesu podpore in pomoči	Želje uporabnice povezane z osebnostnimi lastnostmi socialne delavke	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L48	<i>Ti prisluhne</i>	Poslušanje udeleženih v procesu podpore in pomoči	Želje uporabnice povezane z osebnostnimi lastnostmi socialne delavke	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L49	<i>Da poslušajo vse strani</i>	Poslušanje udeleženih v	Želje uporabnice povezane z	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo

		procesu podpore in pomoči	osebnostnimi lastnostmi socialne delavke		
L50	<i>Da res preučijo zadevo in potem reagirajo</i>	Pridobivanje informacij o družinski situaciji	Sporočilo povezano s procesom sodelovanja	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L51	<i>Ja s sodiščem predvsem</i>	Vodenje postopka na sodišči	Razlogi za sodelovanje	Sodelovanje s sodiščem	Sodelovanje izven centra za socialno delo
L52	<i>So bili med sabo precej povezani</i>	Medsebojno izmenjevanje informacij	Informiranje centra za socialno delo o sodelovanju	Sodelovanje s sodiščem	Sodelovanje izven centra za socialno delo
L53	<i>So bili o vsem informirani, z obeh strani</i>	Medsebojno izmenjevanje informacij	Informiranje centra za socialno delo o sodelovanju	Sodelovanje s sodiščem	Sodelovanje izven centra za socialno delo
L54	<i>Z vsakim je imela razgovor</i>	Individualni pogovori z uporabniki	Opisovanje sodelovanja	Sodelovanje s sodiščem	Sodelovanje izven centra za socialno delo
L55	<i>Izvedenka je potem najbolj vse to skup rešila</i>	Vključitev sodne izvedenke	Opisovanje sodelovanja	Sodelovanje s sodiščem	Sodelovanje izven centra za socialno delo
L56	<i>Nisem imel nobenih problemov</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja z laično delavko	Laična pomoč na domu
L57	<i>Je bilo v redu</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja z laično delavko	Laična pomoč na domu
L58	<i>So z vsemi bile dobre izkušnje</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja z laično delavko	Laična pomoč na domu
L59	<i>So bili v pomoč otrokom</i>	Sodelovanje z otroki	Proces sodelovanja	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
L60	<i>Jim je spremljal zvezke</i>	Urejanje zvezkov	Skupno opravljanje šolskih obveznosti	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
L61	<i>Pomagal pri domači nalogi</i>	Pomoč pri šolskih obveznostih	Skupno opravljanje šolskih obveznosti	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
L62	<i>Jim kaj bral, se učil</i>	Skupno učenje in branje	Skupno opravljanje šolskih obveznosti	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
L63	<i>Z njimi nikoli ni bilo problema</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja z laično delavko	Laična pomoč na domu
L64	<i>Kdaj pa kdaj je imela z otroki kakšen razgovor</i>	Sodelovanje s strokovnimi delavkami	Oblike sodelovanja	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
L65	<i>Sestanke so imeli</i>	Sestanki v šoli	Oblike sodelovanja	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo

L66	<i>So tudi oni bili povezani s centrom</i>	Informiranje socialne delavke o pomembnih informacijah	Informiranje centra za socialno delo o sodelovanju	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
L67	<i>S šolo ni bilo težav v sodelovanju</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem s šolo	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
L68	<i>Je bilo korektno in pozitivno</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem s šolo	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
L69	<i>Psiholog</i>	Sodelovanje s psihologinjo	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
L70	<i>Sem šel, ampak me ni center za socialno delo povezal</i>	Samostojno iskanje pomoči	Pomoč družinam s številnimi izzivi s strani drugih organizacij	Sodelovanje z drugimi organizacijami izven centra za socialno delo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
L71	<i>Dali kakšno denarno pomoč</i>	Dodatna finančna pomoč	Materialna pomoč	Ostale oblike pomoči v procesu sodelovanja	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L72	<i>Bi se bilo treba malo bolj prepričati, bolj preučiti situacijo</i>	Pridobivanje informacij o družinski situaciji	Sporočilo povezano s procesom sodelovanja	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L73	<i>Njihova naloga, da poslušajo obe strani in ne samo ene</i>	Poslušanje udeleženi v procesu podpore in pomoči	Sporočilo povezano z osebnostnimi lastnostmi socialne delavke	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L74	<i>Korektne</i>	Korekten odnos	Sporočilo povezano z osebnostnimi lastnostmi socialne delavke	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L75	<i>Prijazne</i>	Prijaznost socialne delavke	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L76	<i>Jih poslušajo</i>	Poslušnost socialne delavke	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L77	<i>Jim dajo besedo, ker ima vsak svojo plat zgodbe</i>	Znanje za delo z ljudmi	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L78	<i>Treba poslušati</i>	Poslušnost socialne delavke	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L79	<i>Razumeti</i>	Razumevanje uporabnice	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
L80	<i>Nismo se več kregali</i>	Manjše število prepirov	Spremembe v družini	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
L81	<i>Smo bolj vzpostavili neko</i>	Nova vzpostavitev	Spremembe v družini	Spremembe v vsakdanjem	Sodelovanje uporabnice v

	<i>dinamiko v družini</i>	družinske dinamike		življenju uporabnice	procesu podpore in pomoči
L82	<i>So začela veljati neka pravila</i>	Nova vzpostavitev družinske dinamike	Spremembe v družini	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
L83	<i>Kako se pogovarjati</i>	Pridobljeno znanje o pogovorih	Spremembe pri uporabnici	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
L84	<i>Kako postaviti meje</i>	Pridobljeno znanje za postavljanje mej	Spremembe pri uporabnici	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči

9.3.13 ODPRTO KODIRANJE TRANSKRIPTA M

Številka izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
M1	<i>Malo so otroci v šoli popustili, ker sem bila malo preblaga</i>	Težave z otroki	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M2	<i>Smo sami ostali in malo tudi popusti starš</i>	Spremembe v družini	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M3	<i>Malo so se socialne delavke z otroci pogovorile, kakšne imajo kaj pravice</i>	Pogovor z otroki	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M4	<i>Zaradi učnih težav, ker hčerka je imela težave v šoli</i>	Težave z otroki	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M5	<i>Otroci so mi začeli malo nagajati, me niso poslušali</i>	Težave z otroki	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M6	<i>Je bilo potrebno vključiti še nekoga drugega</i>	Potreba po svetovanju	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M7	<i>V šolo sem mogla veliko hoditi zaradi teh težav</i>	Težave z otroki	Razlogi za sodelovanje	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
M8	<i>Šola posredovala to naprej. Potem se</i>	Obvestilo šole centru za socialno delo	Potek vzpostavitve	Začetek sodelovanja s	Sodelovanje s centrom za socialno delo

	<i>je začelo sodelovanje s centrom za socialno delo</i>		prvega stika z uporabnico	centrom za socialno delo	
M9	<i>So me oni povabili na razgovor</i>	Sprejetje vabila za srečanje na centru za socialno delo	Potek vzpostavitve prvega stika z uporabnico	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M10	<i>Ne, nisem se čutila prisiljeno</i>	Uporabnica se ni čutila prisiljena k sodelovanju	Občutki uporabnice ob začetku sodelovanja	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M11	<i>Mi je bilo po eni strani okej, da so me povabili</i>	Uporabnica je z veseljem sprejela pomoč	Občutki uporabnice ob začetku sodelovanja	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M12	<i>Bi lahko pomagale marsikateremu otroku</i>	Pomoč otrokom	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M13	<i>Staršem pri vzgoji</i>	Pomoč pri otrocih	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M14	<i>Nimam slabih izkušenj</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M15	<i>Res sva še sedaj v dobrih kontaktih</i>	Ohranjanje stikov s socialno delavko	Občasno sodelovanje	Sodelovanje po zaključenem sodelovanju	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M16	<i>S prvo socialno delavko, s katero sem sodelovala</i>	Zadovoljstvo s socialno delavko	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M17	<i>Kot tudi z drugo in vsemi ostalimi na centru za socialno delo, ki so se kdaj vključili</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M18	<i>Smo jaz ter otroci hodili na razgovore</i>	Sodelovanje celotne družin	Oblike srečanj	Srečanja na centru za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M19	<i>Prijazne</i>	Prijaznost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M20	<i>Znajo prisluhniti ljudem</i>	Poslušnost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M21	<i>Poslušale so tudi moje želje</i>	Pomembnost odprtega prostora za pogovor	Odprt prostor za pogovor	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo

M22	<i>Moje predloge</i>	Pomembnost odprtega prostora za pogovor	Odprt prostor za pogovor	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M23	<i>Me upoštevale</i>	Pomembnost odprtega prostora za pogovor	Odprt prostor za pogovor	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M24	<i>Imajo že tudi veliko izkušenj</i>	Strokovna kompetentnost socialne delavke	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M25	<i>Znajo delat s takšnimi ljudmi, ki ostanejo sami in potrebujejo pomoč</i>	Strokovna kompetentnost socialne delavke	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M26	<i>Ko smo jih rabili, smo jih kontaktirali</i>	Pomoč pri reševanju težav	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M27	<i>So bili vedno na voljo in nam vse uredili</i>	Dostopnost pomoči	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M28	<i>Nudile podporo</i>	Podpora uporabnici	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M29	<i>Se pogovarjale z nami</i>	Pogovor	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M30	<i>Obiskale so nas, če so bile kje v bližini in so me poklicale, če se lahko še pri nas malo oglasijo</i>	Obiski na domu	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M31	<i>Ko so mi otroci nagajali ali me niso poslušali, sem to izrazila na centru za socialno delo</i>	Deljenje stisk s socialno delavko	Sodelovanje na pogovorih	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
M32	<i>So tudi oni delali na tem z otroci</i>	Pomoč otrokom	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M33	<i>Smo se dogovorili, da se z njimi o tem pogovorijo</i>	Pomoč otrokom	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M34	<i>Uporabijo te njihove pristope</i>	Zadovoljstvo z uporabljenimi pristopi	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s	Sodelovanje s centrom za socialno delo

				socialnimi delavkami	
M35	<i>Razložile kakšne so kaj meje</i>	Pomoč pri otrocih	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M36	<i>Posledice, ki sledijo, če ne bodo spremenili svojega vedenja</i>	Pogovor z otroki	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M37	<i>Smo tudi na centru imeli enega moškega pa tudi ženske in je to kar pomagalo otrokom</i>	Pomoč otrokom	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M38	<i>Je to kar pomagalo otrokom</i>	Pomoč otrokom	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M39	<i>Da so se še tretje osebe pogovorile z njimi</i>	Pogovor z otroki	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M40	<i>Imajo drugačen pristop, znajo uporabiti drugačne besede</i>	Zadovoljstvo z uporabljenimi pristopi	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M41	<i>Za to so tudi usposobljene, za to so hodile v šolo</i>	Strokovna kompetentnost socialne delavke	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M42	<i>Točno znajo pristopiti do otrok</i>	Strokovna kompetentnost socialne delavke	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M43	<i>Pripraviti do tega, da te poslušajo in upoštevajo</i>	Strokovna kompetentnost socialne delavke	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M44	<i>Znajo besede prave uporabiti</i>	Znanje za ravnanje z besedami	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M45	<i>Sem se lahko na njih obrnila, ko sem jih rabila</i>	Dostopnost pomoči	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M46	<i>Vse nasvete glede vzgoje otrok, kako z njimi</i>	Pomoč pri otrocih	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M47	<i>Kako postaviti meje</i>	Pomoč pri otrocih	Oblike pomoči socialne delavke	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo

			v procesu sodelovanja		
M48	<i>Mi nikoli niso obrnili hrbta</i>	Dostopnost pomoči	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M49	<i>Vedno so mi prisluhnili</i>	Poslušnost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M50	<i>Največ sem rabila pomoč pri vzgoji</i>	Pomoč pri otrocih	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M51	<i>Socialne delavke so jim glede vedenja tudi povedale, kaj oni lahko in kaj ne smejo</i>	Pogovor z otroki	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M52	<i>Res smo se veliko pogovarjali o njihovih dolžnostih</i>	Pogovor z otroki	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M53	<i>Kaj morajo upoštevati pri starših</i>	Pogovor z otroki	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M54	<i>Da smo se pogovarjali o popravni domovih in takrat mislim, da so se malo ustrašili</i>	Pogovor z otroki	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M55	<i>Začeli razmišljati, da je pa mogoče res bolje, da se potrudimo</i>	Spremembe pri otrocih	Spremembe v družini	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
M56	<i>Da imamo dober odnos</i>	Človeški odnos socialne delavke	Odnosi v procesu sodelovanja	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M57	<i>Z veliko pogovora smo prišli nekako do tega, da so začeli tudi oni mene spoštovati in poslušati ter upoštevati mojo besedo</i>	Spremembe pri otrocih	Spremembe v družini	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
M58	<i>Nič kaj, da bi me motilo</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo

M59	<i>Na mesec smo dvakrat ali trikrat prišli sem, na center za socialno delo</i>	Mesečna srečanja	Pogostost srečanj na centru za socialno delo	Srečanja na centru za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M60	<i>Videla sem razliko v družini oziroma pri otrocih, da gre na boljše</i>	Opažanje razlike v življenju	Spremembe pri uporabnici	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M61	<i>Sem jim rekla, da se gremo pogovarjat</i>	Pogovor z otroki	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M62	<i>Jim samo želimo pomagati</i>	Pomoč otrokom	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M63	<i>Z laično pomočjo so z nekaterimi bili zelo zadovoljni</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja z laično delavko	Laična pomoč na domu
M64	<i>So ji zelo nagajali</i>	Neupoštevanje laične delavke s strani otrok	Negativne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja z laično delavko	Laična pomoč na domu
M65	<i>Da je bil to problem, da si ni vzpostavila avtoritete</i>	Nevzpostavljena avtoriteta	Negativne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja z laično delavko	Laična pomoč na domu
M66	<i>Je niso upoštevali</i>	Neupoštevanje laične delavke s strani otrok	Negativne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja z laično delavko	Laična pomoč na domu
M67	<i>Potem niso mogli dobro sodelovati</i>	Nezadovoljstvo s sodelovanjem	Negativne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja z laično delavko	Laična pomoč na domu
M68	<i>Si je gospod vzpostavil avtoriteto</i>	Vzpostavljena avtoriteta	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja z laično delavko	Laična pomoč na domu
M69	<i>Je bila sprememba in so lahko dobro sodelovali</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja z laično delavko	Laična pomoč na domu
M70	<i>So me začeli veliko bolj upoštevati</i>	Upoštevanje uporabnice s strani otrok	Spremembe v družini	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
M71	<i>Tudi pomagati pri domačih opravilih</i>	Pomoč pri šolskih obveznostih	Skupno opravljanje šolskih obveznosti	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
M72	<i>Je bil kar napredek</i>	Pozitivne spremembe v družini	Spremembe v družini	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
M73	<i>Mislim, da so na to predvsem vplivali</i>	Prejemanje koristnih nasvetov	Razlogi za spremembe	Spremembe v času trajanja procesa sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v

	<i>pogovori s socialnimi delavkami</i>				procesu podpore in pomoči
M74	<i>Smo se začeli poslušati, upoštevati</i>	Pozitivne spremembe v družini	Spremembe v družini	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
M75	<i>So videle kako funkcioniram doma</i>	Spoznavanje družinske dinamike v domačem okolju	Namen obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M76	<i>Smo se potem tudi doma pogovarjali, kako delovati kot družina</i>	Pogovor o družini	Namen obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M77	<i>Smo hodili tja na center za socialno delo</i>	Srečanja v živo	Oblike srečanj	Srečanja na centru za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M78	<i>Kaj se je izboljšalo, na čem je še treba delati</i>	Raziskovanje sprememb v družini	Oblike pomoči v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M79	<i>So bile socialne delavke prijazne</i>	Prijaznost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M80	<i>Se je videlo, da jih imajo tudi otroci radi</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M81	<i>Nekako ni znala pristopiti do njih</i>	Neznanje o pristopih do otrok	Lastnosti laične delavke	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
M82	<i>Niso se ujeli, ni uspelo z njo</i>	Neujemanje otrok z laično delavko	Negativne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja z laično delavko	Laična pomoč na domu
M83	<i>Očitno se tudi karakterno niso ujeli</i>	Neujemanje otrok z laično delavko	Negativne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja z laično delavko	Laična pomoč na domu
M84	<i>S socialno delavko sva res dobro sodelovali</i>	Zadovoljstvo s socialno delavko	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M85	<i>Če sem kaj potrebovala, sem jo poklicala, oni mene</i>	Pomoč preko telefona	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M86	<i>Vse kar je bilo treba smo se pogovorili</i>	Pogovor	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M87	<i>Od teh laičnih in je prišel za eno uro, ampak</i>	Prekratek čas srečanj	Negativne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja z laično delavko	Laična pomoč na domu

	<i>to se je meno zdelo absolutno premalo</i>				
M88	<i>Ne se posvetiti posameznemu otroku</i>	Premalo namenjene pozornosti posameznemu otroku	Negativne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja z laično delavko	Laična pomoč na domu
M89	<i>Je hodil trikrat na teden</i>	Srečanja trikrat tedensko	Termini srečanj	Delo laičnih delavk	Laična pomoč na domu
M90	<i>S socialnimi delavkami pa zelo dobre izkušnje</i>	Zadovoljstvo s socialno delavko	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M91	<i>Prijazna</i>	Prijaznost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M92	<i>Osebna</i>	Osebna vključenost v pogovor	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialni delo
M93	<i>Če kdaj koli potrebuješ pomoč, da lahko napišeš sporočilo, pokličeš</i>	Dostopnost pomoči	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M94	<i>Si lahko v rednih kontakt in ne rabiš za vsako stvar na center za socialno delo</i>	Pomoč preko telefona	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M95	<i>Se lahko pogovoriš preko telefona</i>	Pomoč preko telefona	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M96	<i>Prijaznost</i>	Prijaznost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M97	<i>Da ima dušo za poslušanje</i>	Poslušnost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M98	<i>Je razumljiva</i>	Razumevanje uporabnice	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M99	<i>Da ima dobre nasvete</i>	Svetovanje socialne delavke	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M100	<i>Zanesljiva</i>	Zanesljivost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M101	<i>Ti ne obrne hrbta</i>	Dostopnost pomoči	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo

M102	<i>Imaš občutek, da se lahko vedno obrneš nanjo</i>	Dostopnost pomoči	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M103	<i>S šolsko svetovalno na primer oziroma na svetovalno delavko v navadni osnovni šoli ni bilo nekaj</i>	Nezadovoljstvo s sodelovanjem s šolo	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
M104	<i>Naj bodo tako dobre, kot so bile do mene</i>	Ne spreminjanje socialne delavke	Sporočilo povezano z osebnostnimi lastnostmi socialne delavke	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M105	<i>Da so super razgovori</i>	Zadovoljstvo s prejeto pomočjo	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M106	<i>Družine, ki imajo kakšne težave, bi morale same poiskati pomoč centra za socialno delo</i>	Samostojno iskanje pomoči na centru za socialno delo	Sporočilo povezano z vzpostavljanjem prvega stika z uporabnicami	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M107	<i>Ker center za socialno delo ima usposobljene socialne delavke</i>	Strokovna kompetentnost socialne delavke	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M108	<i>Naj naprej tako delajo</i>	Ne spreminjanje procesa podpore in pomoči	Želje uporabnice povezane s procesom sodelovanja	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M109	<i>Zelo dobre sposobnosti</i>	Strokovna kompetentnost socialne delavke	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M110	<i>Znaj poslušati tvoje probleme</i>	Poslušnost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M111	<i>Ti potem dati dober nasvet</i>	Prejemanje koristnih nasvetov	Razlogi za spremembe	Spremembe v času trajanja procesa sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
M112	<i>Naj še naprej tako korektno delajo</i>	Ne spreminjanje procesa podpore in pomoči	Želje uporabnice povezane s procesom sodelovanja	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M113	<i>Dobro sem se počutila</i>	Dobro počutje	Občutki uporabnice v odnosu s	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči

			socialno delavko		
M114	<i>Sprejeto</i>	Občutek sprejetosti	Občutki uporabnice v odnosu s socialno delavko	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
M115	<i>Imaš nekje osebo, ki je zainteresirana</i>	Zanimanje socialne delavke za dogajanje v družini	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M116	<i>So zainteresirani zate</i>	Zanimanje socialne delavke za dogajanje v družini	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M117	<i>Srčnost in odprtost</i>	Dostopnost pomoči	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M118	<i>Vedela, da jim lahko povem, kaj me teži</i>	Pogovor o težavah uporabnice	Oblike pogovorov s socialno delavko	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M119	<i>Smo se vedno pogovorile</i>	Pogovor	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M120	<i>So vedele svetovati</i>	Svetovanje socialne delavke	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M121	<i>Vedno poslušajo</i>	Poslušnost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M122	<i>To mi je potem pomagalo tudi psihično, da sem se boljše počutila</i>	Psihosocialna pomoč	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
M123	<i>Tudi otroci so se začeli drugače obnašati</i>	Spremembe pri otrocih	Spremembe v družini	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
M124	<i>Postali so bolj poslušni</i>	Spremembe pri otrocih	Spremembe v družini	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
M125	<i>Začeli smo se z otroki malo bolj pogovarjati</i>	Večje število pogovorov	Spremembe v družini	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
M126	<i>Dobili so tako otroci, kot tudi jaz, nasvete</i>	Prejemanje koristnih nasvetov	Razlogi za spremembe	Spremembe v času trajanja procesa sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči

M127	<i>Nas je center za socialno delo naučil, kako ravnati drugače</i>	Znanje za ravnanje v primeru težav	Spremembe pri uporabnici	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
------	--	------------------------------------	--------------------------	---	--

9.3.14 ODPRTO KODIRANJE TRANSKRIPTA N

Številka izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
N1	<i>Dejansko že od samega rojstva naprej</i>	Spremembe v družini	Razlog za začetek sodelovanja	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N2	<i>S centrom za socialno delo pa smo tudi dobro sodelovali</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N3	<i>Tudi pogledat nas pridejo iz centra za socialno delo</i>	Obiski na domu	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja
N4	<i>Nič ne morem reči, da je kaj narobe glede centra za socialno delo</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N5	<i>Sem izvedela, da lahko sin dobi brezplačno učno pomoč</i>	Informiranje uporabnice	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N6	<i>Prej tega nisem vedela, so mi povedali v šoli</i>	Pobuda s strani šole	Pobuda za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N7	<i>Sem prišla na center za socialno delo</i>	Obisk uporabnice na centru za socialno delo	Potek vzpostavitve prvega stika z uporabnico	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N8	<i>Prostovoljno sem jaz prišla na center za socialno delo</i>	Obisk uporabnice na centru za socialno delo	Potek vzpostavitve prvega stika z uporabnico	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N9	<i>Vedno smo se pogovorili, če je bilo kaj</i>	Pogovor	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N10	<i>Ne smem reči, da imam slabe izkušnje</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N11	<i>Mogoče bi mi lahko še dali kake nasvete</i>	Potreba po večjem številu nasvetov	Potrebe uporabnice v procesu sodelovanja	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči

N12	<i>Ne smem reči, da mam slabe izkušnje</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N13	<i>Iz centra za socialno delo so nas velikokrat prišli pogledat</i>	Obiski na domu	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N14	<i>Jaz sem prihajala na center za socialno delo</i>	Srečanja v živo	Oblike srečanj	Srečanja na centru za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N15	<i>Včasih smo se slišali tudi kar preko telefona</i>	Pomoč preko telefona	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N16	<i>S sodelovanjem ni bilo problemov</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N17	<i>Vedno so me tudi poslušali in jaz njih</i>	Poslušnost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N18	<i>Mi dajali nasvete</i>	Svetovanje socialne delavke	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N19	<i>Ni nič takega, da bi me zmotilo</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N20	<i>Včasih mi je tudi bilo lažje, da nisem jaz rabila iti na center za socialno delo</i>	Občutek razbremenjenosti	Občutki uporabnice ob obiskih na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N21	<i>So kar socialne delavke prišle do nas</i>	Obiski na domu	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N22	<i>S tem nimam slabih izkušenj</i>	Zadovoljstvo z obiski na domu	Občutki uporabnice ob obiskih na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N23	<i>Tudi mene se je poslušalo</i>	Poslušnost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N24	<i>Sem imela občutek, da lahko povem kaj mislim</i>	Zaupanje	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo

N25	<i>Vesela, ker so mi potem omogočili učno pomoč za sina</i>	Pomoč otrokom	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N26	<i>Sem prosila za pomoč</i>	Potreba po svetovanju	Razlog za začetek sodelovanja	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N27	<i>Smo se tudi vključili v storitev</i>	Vključitev uporabnice v storitev pomoč družini za dom	Potek vzpostavitve prvega stika z uporabnico	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N28	<i>Sem sina pripeljala na center za socialno delo</i>	Sodelovanje otrok s socialno delavko	Vključenost ostalih družinskih članov v sodelovanje	Srečanja na centru za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N29	<i>Tudi k psihologinji</i>	Sodelovanje s psihologinjo	Oblike sodelovanja z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje z zdravstvenimi delavcu	Sodelovanje izven centra za socialno delo
N30	<i>Jaz osebno nisem imela nekih težav</i>	Pogovor o osebnih problemih	Sodelovanje na pogovorih	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
N31	<i>Če sem kaj potrebovala, sem prišla</i>	Sodelovanje v primeru težav	Občasno sodelovanje	Sodelovanje po zaključenem sodelovanju	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N32	<i>Nimam slabe izkušnje</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N33	<i>Sem rekla, da to potrebujem in vprašala ali se da to urediti</i>	Pridobivanje informacij	Osebna angažiranost uporabnice	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
N34	<i>Ne morem pa reči, da smo imeli kakšne težave, ki bi jih morala reševati s pomočjo socialnih delavk</i>	Pogovor o osebnih problemih	Sodelovanje na pogovorih	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
N35	<i>Predvsem za učno pomoč in podporo otrokom</i>	Pomoč otrokom	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N36	<i>Bi morali ljudi bolj seznaniti še z drugimi možnostmi</i>	Seznanjanje uporabnice z možnimi oblikami pomoči	Sporočilo uporabnice s centrom za socialno delo	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N37	<i>Izpostaviti drugim, kakšne vse možnosti</i>	Seznanjanje uporabnice z možnimi	Sporočilo uporabnice s centrom za socialno delo	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo

	<i>imajo, ki jih lahko koristijo</i>	oblikami pomoči			
N38	<i>Ostalo pa ne morem reči, da je bilo kar koli narobe</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N39	<i>To bi res morali malo bolj informirati ljudi</i>	Informiranje uporabnic	Informiranje uporabnic	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N40	<i>Če sem jaz imela kaj za povedati, sem jim povedala</i>	Deljenje stisk s socialno delavko	Sodelovanje na pogovorih	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
N41	<i>Ne morem reči, da sem imela kakšno slabo izkušnjo</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N42	<i>Da bi mi predstavili več možnosti</i>	Seznanjanje uporabnice z možnimi oblikami pomoči	Sporočilo povezano s centrom za socialno delo	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N43	<i>Bi bilo glede tega malo bolj poskrbljeno</i>	Informiranje uporabnic	Sporočilo povezano s procesom sodelovanja	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N44	<i>Drugo pa nič, res ne morem reči, da bi bilo kar koli narobe ali pa da bi me zmotilo</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N45	<i>Takšno, da se lahko z njo pogovoriš kar se imaš za pogovoriti</i>	Pogovor	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N46	<i>Všeč mi je spontanost</i>	Spontanost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N47	<i>Da se ve nasmajat</i>	Nasmeh socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N48	<i>Ni zategnjena</i>	Sproščenost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N49	<i>Da je enakovreden odnos</i>	Enakovredni odnosi	Odnosi v procesu sodelovanja	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N50	<i>Da se ne počutiš manjvrednega</i>	Enakovredni odnosi	Odnosi v procesu sodelovanja	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N51	<i>Se lahko spontano in</i>	Pogovori o vsakdanjem življenju	Oblike pogovorov s	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo

	<i>sproščeno pogovarjaš</i>		socialno delavko		
N52	<i>Lahko poveš vse, kaj si misliš</i>	Izražanje mnenja	Odprt prostor za pogovor	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N53	<i>Poštena</i>	Poštenost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N54	<i>Prijazna</i>	Prijaznost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N55	<i>Upoštevam tudi njihove želje</i>	Pomembnost odprtega prostora za pogovor	Odprt prostor za pogovor	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N56	<i>Na centru za socialno delo so vse bile super</i>	Zadovoljstvo s socialno delavko	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N57	<i>Nismo sicer kaj dosti sodelovali, ker ni bilo potrebe</i>	Nesodelovanje z drugimi strokovnjaki	Pomoč družinam s številnimi izzivi s strani drugih organizacij	Sodelovanje z drugimi organizacijami izven centra za socialno delo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
N58	<i>Me je pa zelo zmotilo, da so mi za sina govorili, da je hiperaktiven</i>	Nezadovoljstvo s sodelovanjem z vrtcem	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanje z vrtcem	Sodelovanje izven centra za socialno delo
N59	<i>Vse kar se je zgodilo v vrtcu, je bil on kriv</i>	Nezadovoljstvo s sodelovanjem z vrtcem	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanje z vrtcem	Sodelovanje izven centra za socialno delo
N60	<i>S sinom sem šla tudi k psihiatru</i>	Sodelovanje s psihiatrinjo	Oblike sodelovanja z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
N61	<i>Sem imela zelo slabe izkušnje</i>	Nezadovoljstvo s sodelovanjem s šolo	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
N62	<i>Zelo neprimeren odnos učiteljice</i>	Neprimeren odnos učiteljice	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
N63	<i>Izkušnje s psihiatri so dobre</i>	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
N64	<i>Sožitje, en čas je bilo v redu, potem pa ne vem kaj se je zgodilo</i>	Začetno zadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanje s Sožitjem	Sodelovanje z drugimi organizacijami izven centra za socialno delo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
N65	<i>Hči ni hotela več iti tja</i>	Kasnejše zavračanje sodelovanja s strani hčerke	Sodelovanje s Sožitjem	Sodelovanje z drugimi organizacijami izven centra za socialno delo	Sodelovanje izven centra za socialno delo

N66	<i>Laična pomoč je bila super</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja z laično delavko	Laična pomoč na domu
N67	<i>Vsi, ki so prišli so bili v redu</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja z laično delavko	Laična pomoč na domu
N68	<i>Z zdravstvom imam zelo slabe izkušnje</i>	Negativne izkušnje sodelovanja	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanj z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
N69	<i>Bi jim naprej svetovale, tako kot so meni</i>	Ne spreminjanje socialne delavke	Sporočilo povezano z osebnostnimi lastnostmi socialne delavke	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N70	<i>Ne samo preko centra za socialno delo, ampak da imajo še kakšne druge možnosti</i>	Omogočanje pomoči preko drugih organizacij	Sporočilo povezano s procesom sodelovanja	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N71	<i>Nimajo informacij o tem in se mi zdi, da bi v takih primerih lahko center za socialno delo bolj informiral ljudi</i>	Informiranje uporabnic	Sporočilo povezano s procesom sodelovanja	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N72	<i>Glede učnih težav pri otrocih je šlo vedno na boljše</i>	Spremembe pri otrocih	Spremembe v družini	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
N73	<i>Meni in otrokom je bilo lažje</i>	Občutek razbremenjenosti	Spremembe pri uporabnici	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
N74	<i>Vem, da bo zagotovo tako, da bodo pomagali</i>	Dostopnost pomoči	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N75	<i>Smo se zmeraj kar razumeli</i>	Zadovoljstvo s socialno delavko	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N76	<i>Trenj med nama več ni bilo</i>	Pozitivne spremembe v družini	Spremembe v družini	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
N77	<i>Se je sam trudil, je dobil delovne navade</i>	Pozitivne spremembe v družini	Spremembe v družini	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
N78	<i>Iz centra za socialno delo pa se spomnim</i>	Prejemanje koristnih nasvetov	Razlogi za spremembe	Spremembe v času trajanja procesa sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v

	<i>kakih nasvetov, ki so mi jih v času sodelovanja dali</i>				procesu podpore in pomoči
N79	<i>Mi še danes koristijo</i>	Prejemanje koristnih nasvetov	Razlogi za spremembe	Spremembe v času trajanja procesa sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
N80	<i>Glede sina na primer kako ga naj motiviram za učenje</i>	Motiviranje uporabnice	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N81	<i>Sva se kakšne stvari pogovarjala</i>	Spremenjen način komunikacije	Spremembe v družini	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
N82	<i>Se spomnim predloga socialne delavke, da naj poskusim tako mimogrede, ob kakšnem drugem opraviilu začeti pogovor</i>	Prejemanje koristnih nasvetov	Razlogi za spremembe	Spremembe v času trajanja procesa sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
N83	<i>Bi si želela, da bi bolj poskrbeli za duševno bolne otroke, pred 18 letom</i>	Sodelovanje z otroki	Sporočilo povezano z osebnostnimi lastnostmi socialne delavke	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
N84	<i>Bi bile kakšne druge možnosti, s katerimi bi se pomagalo staršem</i>	Dodatna pomoč in podpora	Sporočilo povezano s procesom sodelovanja	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo

9.3.15 ODPRTO KODIRANJE TRANSKRIPTA O

Številka izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
O1	<i>Takrat so iz centra za socialno delo prišli k nam, ker smo bili v časopisu</i>	Objava v časopisu	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O2	<i>Nimam kaj reči, sem bila zelo zadovoljna</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O3	<i>Tisto kar rabim, pokličem, jim napišem mail</i>	Sodelovanje v primeru težav	Občasno sodelovanje	Sodelovanje po zaključenem sodelovanju	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O4	<i>Večkrat me pokličejo, če</i>	Dodatna finančna pomoč	Občasno sodelovanje	Sodelovanje po zaključenem sodelovanju	Sodelovanje s centrom za socialno delo

	<i>imajo kakšno hrano, oblačila</i>				
O5	<i>Takrat smo mi bili v časopisu, ker je mož zbolel</i>	Objava v časopisu	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O6	<i>Pred tremi leti mi je še zbolela hčera</i>	Objava v časopisu	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O7	<i>Nekaj časa sva imela družinskega pomočnika, potem sva to izgubila</i>	Spremembe v družini	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O8	<i>Potem so mi na centru za socialno delo povedali, da obstaja osebna asistenca</i>	Informiranje uporabnice	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O9	<i>Takrat je na pomoč priskočil center za socialno delo</i>	Pomoč pri reševanju težav	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O10	<i>Socialna delavka nam je rekla, da naj otroka damo danes v Ljubljano in da naj pridemo naslednji dan na center za socialno delo, kjer nas bo čakal denar</i>	Pomoč pri zdravstvenih zadevah	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O11	<i>Socialna delavka mi je res takrat priskočila na pomoč</i>	Velika količina pomoči	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O12	<i>In takrat sva to takoj dobila</i>	Pomoč socialne delavke pri urejanju materialne pomoči	Materialna pomoč	Ostale oblike pomoči v procesu sodelovanja	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O13	<i>Sem jo klicala, ker nisem vedela na koga se naj obrnem</i>	Iskanje pomoči pri socialni delavki	Osebna angažiranost uporabnice	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
O14	<i>Nas je socialna delavka kontaktirala, če</i>	Raziskovanje potreb uporabnice	Ostali pomembni dejavniki	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo

	<i>bi potrebovali pomoč</i>		delovnega odnosa		
O15	<i>Socialna delavka je bila tako človeška</i>	Človeški odnos socialne delavke	Odnosi v procesu sodelovanja	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O16	<i>Kot druga mama</i>	Materinski odnos	Odnosi v procesu sodelovanja	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O17	<i>Pristopila je k meni, prebrala je zgodbo, videla kako je</i>	Pobuda s strani socialne delavke	Pobuda za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O18	<i>Bila je prva, ki nam je dala lepo besedo</i>	Prijaznost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O19	<i>Smo vsaj neke osnovne bivalne pogoje uredili</i>	Pomoč pri urejanju bivanjske stiske	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O20	<i>Zelo sem bila zadovoljna</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O21	<i>Če sem jo poklicala, da mi je kaj zmanjkalo denarja, sem si ga lahko izposodila</i>	Dodatna finančna pomoč	Materialna pomoč	Ostale oblik pomoči v procesu sodelovanja	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O22	<i>Če je v trgovini ostalo kaj od hrane, oblačila, me je takoj poklicala</i>	Pomoč s paketi	Materialna pomoč	Ostale oblik pomoči v procesu sodelovanja	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O23	<i>Spoznala je vse člane družine in vsi smo lahko prispevali</i>	Sodelovanje celotne družine	Vključenost ostalih družinskih članov v sodelovanje	Srečanja na centru za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O24	<i>Če sem kaj želela sem poklicala, to izrazila</i>	Izražanje osebnih želja	Odprt prostor za pogovor	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O25	<i>Tudi otroci, mož so lahko izražali, kaj bi si še želeli, kaj bi potrebovali</i>	Izražanje osebnih želja	Odprt prostor za pogovor	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O26	<i>Nimam slabe izkušnje</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo

O27	<i>Zadovoljni smo</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O28	<i>Nimam kaj reči čez center za socialno delo</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O29	<i>Kar koli rabim, vedno mi priskočijo na pomoč</i>	Dostopnost pomoči	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O30	<i>Topla beseda</i>	Toplina socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O31	<i>Te končno nekdo razume</i>	Razumevanje uporabnice	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O32	<i>Te objame</i>	Fizični kontakt	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O33	<i>Ti da roko v težkem trenutku</i>	Fizični kontakt	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O34	<i>Res vedela, da imam nekoga, na kogar se lahko obrnem</i>	Občutek, da je socialna delavka tam za uporabnico	Občutku uporabnice v odnosu s socialno delavko	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
O35	<i>Sem vedno vedela, da če bom kaj rabila, mi bodo sigurno priskočili na pomoč</i>	Dostopnost pomoči	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O36	<i>Se lahko na njih zanesem, pokličem</i>	Občutek, da je socialna delavka tam za uporabnico	Občutku uporabnice v odnosu s socialno delavko	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
O37	<i>In mi je najbolj pomagal, da sem zmogla iti čez vse to</i>	Pomoč pri reševanju težav	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O38	<i>Mi je bilo kdaj neprijetno govorit o vseh stvareh, ki so se mi dogajale</i>	Neprijetni občutki ob deljenju osebnih izkušenj	Notranji občutki uporabnice	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči

O39	<i>Ni pa bil odnos tisti, ki bi bil razlog za neprijetnost</i>	Neprijetni občutki ob deljenju osebnih izkušenj	Notranji občutki uporabnice	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
O40	<i>Če te človek razume je to čisto lažje</i>	Razumevanje uporabnice	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O41	<i>Zdi se mi, da te ene bolj razumejo kot druge, se ti tudi bolj posvetijo</i>	Razumevanje uporabnice	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O42	<i>Sem res čutila zanimanje</i>	Zanimanje za dogajanje v družini	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O43	<i>Pristen</i>	Pristen in osebni odnos	Odnosi v procesu sodelovanja	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O44	<i>Prijazen</i>	Prijaznost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O45	<i>Spoštljiv odnos</i>	Obojestranska spoštljivost	Odnosi v procesu sodelovanja	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O46	<i>Nasmeh in topel sprejem</i>	Nasmeh socialne delavke	Lastnosti socialne delavke	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O47	<i>Dajo občutek, da jim je mar</i>	Občutek, da je socialna delavka tam za uporabnico	Občutku uporabnice v odnosu s socialno delavko	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
O48	<i>Pristen, prijateljski, materinski odnos</i>	Prijateljski odnos	Odnosi v procesu sodelovanja	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O49	<i>Fajn mi je, da še pridejo malo pogledat</i>	Zadovoljstvo z občasnimi obiski po zaključenem sodelovanju	Občasno sodelovanje	Sodelovanje po zaključenem sodelovanju	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O50	<i>Pa predvsem to sporočilo, da se spomnijo nate</i>	Zadovoljstvo z občasnimi obiski po zaključenem sodelovanju	Občasno sodelovanje	Sodelovanje po zaključenem sodelovanju	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O51	<i>Niso pozabili in s tem ti tudi dajo vedet, da si vedno dobrodošel in sprejet pri njih</i>	Občutek sprejetosti	Občutki uporabnice v odnosu s socialno delavko	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
O52	<i>Naša družina ima res dobre izkušnje, tako da nimam kaj za reči</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo

O53	<i>Res ne bi nič spremenila</i>	Ne spreminjanje procesa podpore in pomoči	Želje uporabnice povezane s procesom sodelovanja	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O54	<i>Edino mogoče to, ko se spreminjajo, menjujejo socialne delavke</i>	Sodelovanje z eno socialno delavko v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s socialno delavko	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O55	<i>Težko, ko se na eno osebo navežeš in imaš vzpostavljen nek odnos in potem se sredi vsega menja socialna delavka</i>	Sodelovanje z eno socialno delavko v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s socialno delavko	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O56	<i>Dobrosrčna</i>	Prijaznost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O57	<i>Poštena</i>	Poštenost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O58	<i>Prijazna</i>	Prijaznost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O59	<i>Stikeš odnos, kot neko pravo prijateljstvo</i>	Prijateljski odnos	Odnosi v procesu sodelovanja	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O60	<i>Prvi kontakt takšen, da dobiš občutek, da si v dobrih rokah</i>	Pomembni je dobiti sporočilo, da si v dobrih rokah	Sporočilo povezano z vzpostavljanjem prvega stika z uporabnicami	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O61	<i>Da se na to osebo lahko zaneseš</i>	Občutek, da je socialna delavka tam za uporabnico	Občutku uporabnice v odnosu s socialno delavko	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
O62	<i>Ti bo prisluhnila</i>	Poslušnost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O63	<i>Materinski odnos</i>	Materinski odnos	Odnosi v procesu sodelovanja	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O64	<i>Počutiš varno</i>	Občutek varnosti	Občutki uporabnice v odnosu s socialno delavko	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
O65	<i>Sprejeto</i>	Občutek sprejetosti	Občutki uporabnice v odnosu s socialno delavko	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči

O66	<i>Jaz spoštljiva</i>	Obojestranska spoštljivost	Odnosi v procesu sodelovanja	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O67	<i>Naredim to, kar se dogovorimo</i>	Upoštevanje dogovorov	Osebna angažiranost uporabnice	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
O68	<i>Pridem na termin</i>	Redno obiskovanje srečanj	Osebna angažiranost uporabnice	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
O69	<i>Pokličem nazaj</i>	Vračanje klicev socialni delavki	Načini sodelovanja uporabnice	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
O70	<i>Ja na primer z zdravstvom. To mam različne izkušnje</i>	Različne izkušnje sodelovanja	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
O71	<i>V Ljubljani je odlično, nimaš kaj</i>	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
O72	<i>Z možem, ki večinoma hodi v Maribor, nimam besed</i>	Negativne izkušnje s sodelovanja	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
O73	<i>Na Ptuju pa katastrofa</i>	Negativne izkušnje s sodelovanja	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanje z zdravstvenimi delavci	Sodelovanje izven centra za socialno delo
O74	<i>Potrebščine, če mi je kakšne tudi zrihtala</i>	Pomoč pri nakupu šolskih potrebščinah	Materialna pomoč	Ostale oblike pomoči v procesu sodelovanja	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O75	<i>Za pomoč in podporo, ki sem jo potrebovala od socialne delavke</i>	Podpora uporabnici	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O76	<i>Mi je bila koristna</i>	Predajanje koristnih nasvetov	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O77	<i>To je pa bilo dovolj</i>	Zadovoljstvo s prejeto pomočjo	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O78	<i>Nismo rabili še kakšne dodatne pomoči drugih strokovnjakov</i>	Nesodelovanje z drugimi strokovnjaki	Pomoč družinam s številnimi izzivi s strani drugih organizacij	Sodelovanje z drugimi organizacijami izven centra za socialno delo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
O79	<i>Naj še naprej opravljajo ta poklic</i>	Ne spreminjanje socialne delavke	Sporočilo povezano z osebnostnimi	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo

			lastnostmi socialne delavke		
O80	<i>Da ga naj delajo s srcem</i>	Srčnost pri opravljanju poklica	Sporočilo povezano z osebnostnimi lastnostmi socialne delavke	Sporočilo uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O81	<i>Poskušajo čim bolj razumet njihov položaj</i>	Razumevanje uporabnice	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O82	<i>Da so prijazne</i>	Prijaznost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O83	<i>Ljudem je pomembna topla beseda</i>	Toplina socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O84	<i>Center za socialno delo nam je pomagal</i>	Velika količina pomoči	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O85	<i>Še vedno mi dosti krat priskočijo na pomoč</i>	Sodelovanje v primeru težav	Občasno sodelovanje	Sodelovanje po zaključenem sodelovanju	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O86	<i>V materialnem smislu so bile kar spremembe</i>	Spremembe v materialnem smislu	Spremembe v družini	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
O87	<i>Smo bili vedno povezani</i>	Večja povezanost družinskih članov	Spremembe v družini	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
O88	<i>Se razumeli</i>	Pozitivne spremembe v družini	Spremembe v družini	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
O89	<i>Je pa bilo meni lažje, ko sem imela nekoga za pogovor</i>	Občutek razbremenjenosti	Spremembe pri uporabnici	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
O90	<i>Lažje sem se spopadala s stiskami</i>	Dodatna moč za spopadanje z vsakdanjimi izzivi	Spremembe pri uporabnici	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
O91	<i>Dosti krat so nas tudi obiskale</i>	Večkratni obiski na domu	Termini obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O92	<i>Dosti krat so nam s hrano pripomogle, s potrebščinami</i>	Pomoč pri nakupu šolskih potrebščinah	Materialna pomoč	Ostale oblike pomoči v procesu sodelovanja	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O93	<i>Sem kontaktirala center za socialno delo in povedala kaj je</i>	Iskanje pomoči pri socialni delavki	Osebnost angažiranost uporabnice	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči

O94	<i>Res predvsem s tem, da sem vedela, da nekdo stoji za mano, ki me bo pobral</i>	Dostopnost pomoči	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O95	<i>Vedno so me poslušale</i>	Poslušnost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O96	<i>Ne samo denarno, ampak tudi pogovorno, čustveno</i>	Pomoč pri reševanju težav	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O97	<i>V takih situacijah mi je pomembno, da vem, da imam nekoga, ki mi stoji ob strani</i>	Dostopnost pomoči	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O98	<i>Imam nekoga, ki ga lahko pokličem in dam tisto jezo iz sebe</i>	Deljenje občutkov uporabnice	Odprt prostor za pogovor	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O99	<i>Da vem, da imam nekoga, ki mu lahko zaupam</i>	Zaupanje	Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O100	<i>Ki mu lahko povem, da ne držim v sebi</i>	Deljenje občutkov uporabnice	Odprt prostor za pogovor	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
O101	<i>Pri tem so mi socialne delavke zelo pomagale</i>	Velika količina pomoči	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo

9.3.16 ODPRTO KODIRANJE TRANSKRIPTA P

Številka izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
P1	<i>To premestitev iz enega centra za socialno delo na drugi center</i>	Premestitev na drug center za socialno delo	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P2	<i>Zaradi odvzema mladoletnih otrok</i>	Odvzem mladoletnih otrok	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P3	<i>Ki so bili nato v rejništvu</i>	Odvzem mladoletnih otrok	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo

P4	<i>So nas premestili na tujski center za socialno delo</i>	Premestitev na drug center za socialno delo	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P5	<i>Bile so določene nepravilnosti</i>	Nepravilnosti pri opravljanju dela socialnih delavk	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P6	<i>Niso nas poslušali</i>	Neposlušnost socialne delavke	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P7	<i>Niso delali v dobro otrok</i>	Neupoštevanje koristi otroka	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P8	<i>Zaradi odvzema otrok ja. Do tega pa je prišlo zaradi požara</i>	Odvzem mladoletnih otrok	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P9	<i>Štirje mladoletni otroci in je prišlo do odvzema</i>	Odvzem mladoletnih otrok	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P10	<i>V redu je bilo</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P11	<i>Nobenih težav, nobenih komplikacij</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P12	<i>Bili so sestanki</i>	Srečanja v živo	Oblike srečanj	Srečanja na centru za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P13	<i>Poslušalo se je eno stran in poslušalo se je drugo stran</i>	Poslušnost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P14	<i>Se je poslušalo in primerjalo obe strani</i>	Poslušnost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P15	<i>Z rejniki smo prišli do konflikta, ker otrok niso želeli dati nazaj</i>	Konflikti v družini	Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo

P16	<i>Prejšnji center je poslušal samo njih</i>	Upoštevanje rejnikov	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P17	<i>So želeli da oni obdržijo otroke</i>	Upoštevanje rejnikov	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P18	<i>Se ne vrnejo v matično družino</i>	Upoštevanje rejnikov	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P19	<i>Tu pa ni bilo tega. Na Ptuju</i>	Drugačen način dela	Razlogi za spremembe izkušenj sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P20	<i>Bilo je veliko pogovorov</i>	Vsestranska pomoč	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P21	<i>Na sestankih, vedno se je poslušalo obe strani</i>	Poslušnost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P22	<i>Lahko smo povedali, kaj želimo</i>	Izražanje osebnih želja	Odprt prostor za pogovor	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P23	<i>Dajali pobude</i>	Dajanje pobud	Odprt prostor za pogovor	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P24	<i>Bila enakovredna vloga</i>	Enakovredni odnosi	Odnosi v procesu sodelovanja	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P25	<i>Samo zdaj ta problem, ki ga rešujemo, ampak da če še kar koli drugo potrebujemo, so nam na voljo in pripravljeni pomagati</i>	Vsestranska pomoč	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P26	<i>Če še kaj rabimo, zelo dobro sodelujemo</i>	Sodelovanje v primeru težav	Občasno sodelovanje	Sodelovanje po zaključenem sodelovanju	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P27	<i>So vedno pripravljeni pomagati</i>	Pomoč pri reševanju težav	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P28	<i>Še vedno mamo kaki pogovor, če je potrebno</i>	Sodelovanje v primeru težav	Občasno sodelovanje	Sodelovanje po zaključenem sodelovanju	Sodelovanje s centrom za socialno delo

P29	<i>Vsi vemo, da če bomo potrebovali, so tam za nas</i>	Pomoč pri reševanju težav	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P30	<i>Vedno smo v redu sodelovali</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P31	<i>Nas niso poslušali</i>	Neposlušnost socialne delavke	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P32	<i>Niso upoštevali našega mnenja</i>	Neupoštevanje želja in predlogov uporabnice	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P33	<i>Vedno, ko smo prišli tja, smo že vedeli, da nismo zaželeni tam</i>	Občutek nezaželenosti	Občutki uporabnice v odnosu s socialno delavko	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
P34	<i>Da nima smisla, da se sploh zagovarjaš, da sploh kaj razlagaš</i>	Občutek nesmiselnosti procesa	Občutki uporabnice v odnosu s socialno delavko	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
P35	<i>Bilo očitno, da so na strani rejnikov</i>	Upoštevanje rejnikov	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P36	<i>Ni bilo tam nobenega posluha</i>	Neposlušnost socialne delavke	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P37	<i>Delali so po svoje</i>	Neupoštevanje želja in predlogov uporabnice	Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P38	<i>Zato se nismo počutili zaželeni</i>	Občutek nezaželenosti	Občutki uporabnice v odnosu s socialno delavko	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
P39	<i>Boljše ne bi moglo biti</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P40	<i>Jaz mislim, da super delajo</i>	Zadovoljstvo s socialno delavko	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s	Sodelovanje s centrom za socialno delo

				socialnimi delavkami	
P41	<i>Tudi s psihologinjo smo sodelovali, je bila odlična</i>	Zadovoljstvo s prejeto pomočjo	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P42	<i>S čisto vsakim na Ptuju smo dobro sodelovali</i>	Zadovoljstvo s prejeto pomočjo	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P43	<i>Z nobenim ni bilo težav</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P44	<i>Spoštovanje je čutiti iz njihove strani</i>	Občutek spoštovanosti	Občutki uporabnice v odnosu s socialno delavko	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
P45	<i>Oseben, pristen odnos</i>	Pristen in oseben odnos	Odnosu v procesu sodelovanja	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P46	<i>Tudi sodišče je bilo vključeno, je šlo preko sodišča</i>	Ugotavljanje nepravilnosti delovanja centra za socialno delo	Razlogi za sodelovanje	Sodelovanje s sodiščem	Sodelovanje izven centra za socialno delo
P47	<i>Že iz samih zapisov je videti, kaj so delali tam in kaj so delali tu</i>	Ugotavljanje nepravilnosti delovanja centra za socialno delo	Razlogi za sodelovanje	Sodelovanje s sodiščem	Sodelovanje izven centra za socialno delo
P48	<i>Odlična, je zavzeta za družine</i>	Zanimanje za dogajanj v družini	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P49	<i>Srčna</i>	Toplina socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P50	<i>Pozitivna</i>	Pozitivna naravnost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P51	<i>Da te vedno posluša, kdaj koli</i>	Poslušnost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P52	<i>Da jo lahko kdaj koli pokličeš, za kar koli in te posluša</i>	Dostopnost uporabnici	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P53	<i>Da ti svetuje</i>	Svetovanje socialne delavke	Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P54	<i>Se o tem prepriča</i>	Preverjanje osebnega razumevanja	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnos	Sodelovanje s centrom za socialno delo

P55	<i>Če nekaj zazna, da to razišče in se prepriča, ali prav razume</i>	Preverjanje osebnega razumevanja	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnos	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P56	<i>Da sodelujem z njo</i>	Aktivno sodelovanje v procesu	Načini sodelovanja uporabnice	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
P57	<i>Jo upoštevam, njena navodila, nasvete</i>	Upoštevanje dogovorov	Osebnost angažiranost uporabnice	Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
P58	<i>S sodiščem, s sodnimi izvedenci</i>	Vključitev sodne izvedenke	Opisovanje sodelovanja	Sodelovanje s sodiščem	Sodelovanje izven centra za socialno delo
P59	<i>Sodnih izvedencev je bilo veliko</i>	Vključitev sodne izvedenke	Opisovanje sodelovanja	Sodelovanje s sodiščem	Sodelovanje izven centra za socialno delo
P60	<i>Ko so otroci začeli malo bolj izražati svoje mnenje, pa so začeli tudi oni bolj poslušati</i>	Poslušanje in upoštevanje otrok	Razlogi za spremembe izkušenj sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P61	<i>Ampak moram reči, da smo bili s sodnimi izvedenci kar zadovoljni</i>	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanje s sodiščem	Sodelovanje izven centra za socialno delo
P62	<i>Sodišče je pač delalo svoje delo. Je bilo okej, korektno</i>	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Sodelovanje s sodiščem	Sodelovanje izven centra za socialno delo
P63	<i>Glede drugih ni bilo nekih slabih izkušenj</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pomoč družinam s številnimi izzivi s strani drugih organizacij	Sodelovanje z drugimi organizacijami izven centra za socialno delo	Sodelovanje izven centra za socialno delo
P64	<i>Super je bila laična pomoč</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja z laično delavko	Laična pomoč na domu
P65	<i>Otroci so bili kar navezani</i>	Navezanost otrok na laično delavko	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja z laično delavko	Laična pomoč na domu
P66	<i>Pomoč je pa bila bolj kot ne učna</i>	Pomoč pri šolskih obveznostih	Skupno opravljanje šolskih obveznosti	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
P67	<i>Nekih učnih težav sicer ni bilo, ampak to sprotno delanje nalog</i>	Pomoč pri šolskih obveznostih	Skupno opravljanje šolskih obveznosti	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
P68	<i>Kakšen pogovor</i>	Pogovor z otroci	Prostočasne aktivnosti	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
P69	<i>Druženje</i>	Druženje	Prostočasne aktivnosti	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu

P70	<i>Mislim, da vejo kaj delajo</i>	Znanje za ravnanje z otroki	Lastnosti laične delavke	Delo laične delavke	Laična pomoč na domu
P71	<i>Naj delajo naprej še tako dobro, kot so do zdaj</i>	Ne spreminjanje procesa podpore in pomoči	Sporočilo povezano s procesom sodelovanja	Želje in sporočila uporabnice socialni delavki	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P72	<i>Nimamo ene slabe besede čez ptujski center za socialno delo</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P73	<i>Naj še naprej poslušajo, kaj imajo uporabniki za povedati</i>	Poslušnost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P74	<i>Naj poslušajo vse prisotne, ne samo ene strani</i>	Poslušnost socialne delavke	Lastnosti socialnih delavk	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P75	<i>Naj dajo vsakemu priložnost, da pove, kako on vidi situacijo</i>	Izražanje mnenja	Odprt prostor za pogovor	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P76	<i>Se čutiš sprejetega</i>	Občutek sprejetosti	Občutki uporabnice v odnosu s socialno delavko	Občutki uporabnice v procesu sodelovanja	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
P77	<i>Da res vidiš, da delajo to, kar si izrazil</i>	Izražanje mnenja	Odprt prostor za pogovor	Pomembni elementi delovnega odnosa	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P78	<i>Največja sprememba je itak bila to, da so šli otroci nazaj v družino</i>	Sprememba ob vrnitvi otrok v družino	Spremembe v družini	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
P79	<i>Pri tem so zelo pomagali in imeli zelo veliko vlogo</i>	Velika količina pomoči	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P80	<i>S tem smo bili zelo zadovoljni</i>	Zadovoljstvo s sodelovanjem	Pozitivne izkušnje sodelovanja	Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P81	<i>S tem, da so nas prišli obiskat na dom</i>	Zadovoljstvo z obiski na domu	Občutki uporabnice ob obiskih na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P82	<i>Se usedli z nami in pogovarjali</i>	Pogovor o vsakdanjih temah	Namen obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P83	<i>Veliko smo se pogovarjali</i>	Velika količina pomoči	Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje s centrom za socialno delo

P84	<i>Ko se je zgodila nesreča, smo postali bolj povezani</i>	Večje število pogovorov	Spremembe v družini	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
P85	<i>Kasneje s pomočjo centra pa še bolj, ker smo se z njihovo pomočjo učili</i>	Večja povezanost družinskih članov	Spremembe v družini	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
P86	<i>Smo skupaj reševali kakšne stvari</i>	Pogovor o vsakdanjih temah	Namen obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P87	<i>Drugačno vzdušje kot na centru za socialno delo, ni tako uradno</i>	Sproščeno vzdušje	Pomembni elementi obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P88	<i>Ampak bolj sproščeno, domače</i>	Sproščeno vzdušje	Pomembni elementi obiskov na domu	Obiski na domu	Sodelovanje s centrom za socialno delo
P89	<i>Mogoče s finančnega vidika, da sami bolj znamo ravnati z denarjem</i>	Spremembe v materialnem smislu	Spremembe v družini	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
P90	<i>Tudi glede otrok, da zdaj ne gredo na center za socialno delo za vsako težavo</i>	Samostojno spopadanje z izzivi v družini	Spremembe pri uporabnici	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
P91	<i>Da se pogovarjamo in sami rešujemo zadeve</i>	Večje število pogovorov	Spremembe v družini	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
P92	<i>Si povemo stvari, ki nas težijo in jih skušamo rešiti skupaj</i>	Večje število pogovorov	Spremembe v družini	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči
P93	<i>Se lahko zanesemo en na drugega, smo si opora</i>	Nudenje medsebojne pomoči v družini	Spremembe v družini	Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice	Sodelovanje uporabnice v procesu podpore in pomoči

9.4 OSNO KODIRANJE

TEMA: SODELOVANJE S CENTROM ZA SOCIALNO DELO

NADKATEGORIJA: Začetek sodelovanja s centrom za socialno delo

Razlog za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo

- Izrečen ukrep prepovedi približevanja (E8, E9)
- Konflikti v družini (B2, B3, P15)
- Objava v časopisu (O1, O5, O6)
- Obvestilo socialnim delavkam o dogajanju v domačem okolju (F23)
- Odvisnost uporabnice od alkohola (I1, I3)
- Odvzem mladoletnih otrok (E3, P2, P3, P8, P9)
- Potreba po svetovanju (B6, J2, J6, M6, N26)
- Vključenost v pomoč (E2)
- Premestitev na drug center za socialno delo (P1, P4)
- Različne oblike nasilja v družini (F1, F2, G1, H5)
- Selitev uporabnice (E1)
- Sodelovanje zaradi otrok (H1, H2, H3, I4, K1, K4)
- Spremembe v družini (B1, C1, J1, J5, L1, L2, M2, N1, O7)
- Težave z otroki (A1, A18, D1, G2, H4, M1, M4, M5, M7)
- Velika stiska uporabnice (C13)

Potek vzpostavitve prvega stika z uporabnico

- Obvestilo gospe centru za socialno delo (C2)
- Telefonski pogovor z uporabnico (C3, F4)
- Obisk uporabnice na centru za socialno delo (C11, N7, N8)
- Sprejetje vabila za srečanje na centru za socialno delo (D3, D7, M9)
- Vključitev socialne delavke v družino (I5)
- Vključitev uporabnice v storitev pomoč družini za dom (I19, N27)
- Prošnja uporabnice za pomoč (J4)
- Obvestilo šole centru za socialno delo (D2, M8)

Pobuda za začetek sodelovanja s centrom za socialno delo

- Lastna odločitev za sodelovanje s centrom za socialno delo (B4, B5, C15, C16, C17, E4, E5, F3, F5, G4, J3)
- Pobuda s strani socialne delavke (C14, I18, O17)
- Pobuda s strani šole (A2, A16, A19, A74, D4, H6, K115, N6)
- Pobuda s strani sodišča (K2)

Občutki uporabnice ob začetku sodelovanja

- Uporabnica se je v sodelovanje čutila povabljeno (E7, I20)
- Uporabnica se ni čutila prisiljeno v sodelovanje (D5, D8, K8, K10, M10)
- Uporabnica je z veseljem sprejela pomoč (J7, M11)
- Uporabnica se je čutila prisiljena k sodelovanju (H7, H8)

NADKATEGORIJA: Delo socialnih delavk v procesu podpore in pomoči

Pomoč socialne delavke v procesu podpore in pomoči

- Dostopnost pomoči (H11, J46, M27, M45, M48, M93, M101, M102, M117, N74, O29, O35, O94, O97)
- Pomoč celotni družini (I25, I42)
- Pomoč pri iskanju dodatne pomoči (G21)
- Pomoč otrokom (B11, C5, D42, H10, K22, K132, K133, K134, L40, M12, M32, M33, M37, M38, M62, N25, N35)
- Pomoč pri reševanju težav (B10, B29, D40, D45, E28, G71, H40, I55, I100, K74, L23, L38, L39, M26, O9, O37, O96, P27, P29)
- Pomoč pri urejanju bivanjske stiske (O19)
- Pomoč pri zdravstvenih zadevah (E72, H12, O10)
- Pomoč v obdobju nosečnosti (B37)
- Psihosocialna pomoč (C6, M122)
- Vsestranska pomoč (A6, A11, A102, A105, A108, A116, B118, C4, D89, E12, E92, G10, G13, I64, I88, J31, J44, J50, P20, P25)

Oblike pomoči socialne delavke v procesu sodelovanja

- Svetovanje socialne delavke (B7, B17, B49, D46, E36, G15, G47, G72, J9, M99, M120, N18, P53)
- Predajanje koristnih nasvetov (A111, A112, B18, B66, B68, D24, D83, D97, E15, E30, E34, E66, G11, G20, G41, G43, J41, K31, K47, K89, K123, O76)
- Pogovor (A3, A30, A32, A42, A43, A44, A45, A48, B31, C7, C94, F21, F24, F36, F42, G48, H17, H59, I14, I43, J39, J84, K77, M29, M86, M119, N9, N45)
- Pogovor z otroki (F76, M3, M36, M39, M51, M52, M53, M54, M61)
- Informiranje uporabnice (A23, A24, C21, C22, C23, C148, F75, G17, G104, I24, I35, K40, N5, O8)
- Podpora socialne delavke (A104, B28, C58, C59, C111, F25, F58, F82, G46, G50, I11, I12, I16, I34, I90, K30, K79)
- Spodbuda socialne delavke (A20, A33, A49, C60, E69, E94, F26, F57, F79, F80, F83)
- Pomoč pri urejanju zadev (D47, E22, E23, E24, G14, G18)
- Pomoč preko telefona (C128, C129, D17, E14, E25, E93, F48, F52, I13, I30, J14, J47, M85, M94, M95, N15)

- Pomoč pri otrocih (A37, A91, C159, D48, D49, E38, E39, G16, G19, G40, H60, J19, J38, K23, K48, K60, K73, K127, K128, K129, M13, M35, M46, M47, M50)
- Priprava uporabnice na sodišče (F84, F85, F86, F87, F88)
- Obiski na domu (I31, K3, K85, M30, N3, N13, N21)
- Raziskovanje sprememb v družini (M78)

Oblike pogovorov s socialno delavko

- Ločeni pogovori s partnerjem (B39, B40)
- Skupni pogovori (B41)
- Pogovori o vsakdanjem življenju (C24, C25, I94, N51)
- Pogovor o težavah uporabnice (D25, M118)

NADKATEGORIJA: Ostale oblike pomoči v procesu sodelovanja

Materialna pomoč

- Pomoč s paketi (B22, O22)
- Pomoč za otroke (B23, B24, E33)
- Dodatna finančna pomoč (C8, E21, I44, J18, J26, J37, J85, L37, L71, O4, O21)
- Pomoč socialne delavke pri urejanju materialne pomoči (I45, O12)
- Pomoč pri nakupu šolskih potrebščin (B21, O74, O92)

NADKATEGORIJA: Srečanja na centru za socialno delo

Vključenost ostalih družinskih članov v sodelovanje

- Nesodelovanje otrok s socialno delavko (B25, B27)
- Sodelovanje otrok s socialno delavko (A95, B26, B59, B61, E83, F30, N28)
- Sodelovanje otrok s psihologinjo (I32)
- Sodelovanje celotne družine (B60, O23, M18)

Oblike srečanj

- Individualna srečanja (D93)
- Srečanja v živo (F53, K5, M77, N14, P12)

Pogostost srečanj na centru za socialno delo

- Mesečna srečanja (B34, B88, K6, M59)
- Začetna srečanja na štirinajst dni (B92)
- Srečanja enkrat na teden (C77)
- Sčasoma manjše število srečanj (B93)
- Zadovoljstvo s pogostostjo srečanj (B84, C106)
- Redna srečanja (K68)

Termini srečanj na centru za socialno delo

- Predlogi s strani socialne delavke (B33, B87, B90)
- Predlogi s strani uporabnice (B86)
- Sprotno dogovarjanje o terminih srečanj (B89)
- Možnost dogovora o spremembi termina (B91, C131)
- Vnaprej določeni termini (D11, D43)
- Možnost individualnega dogovarjanja o terminih (D44, D52, D53, E57, E58, F77)

NADKATEGORIJA: Pomembni elementi delovnega odnosa

Lastnosti socialnih delavk

- Direktnost (B47)
- Dostopnost uporabnici (A103, C130, C132, D10, D12, D98, E13, E19, E56, E76, G12, G45, I89, I92, K82, K122, P52)
- Iskanje skupne točke z uporabnico in družino (C136, C137)
- Karakterno močna socialna delavka (C107)
- Komunikativnost (B105, K18, K38, K44, K80, K91, K121)
- Motiviranje uporabnice (F33, F38, F41, F81, N80)
- Način govora (E67, E90)
- Nasmeh socialne delavke (I54, I60, N47, O46)
- Nevsiljivost (I23, K36)
- Osebna vključenost v pogovor (M92)
- Poslušnost socialne delavke (C53, C55, C147, D23, D55, D57, D82, E86, G49, G76, H39, I91, J80, K71, L35, L76, L78, M20, M49, M97, M110, M121, N17, N23, O62, O95, P12, P13, P14, P21, P51, P73, P74)
- Poštenost socialne delavke (N53, O57)
- Pozitivna naravnost socialne delavke (E62, I59, K88, K92, K120, K124, P50)
- Preprostost socialne delavke (F62, F64)
- Preverjanje osebnega razumevanja (P54, P55)
- Prijaznost socialne delavke (C45, D56, E61, F60, J8, J53, J56, J59, J77, K32, K37, K45, K81, K87, K90, K125, L75, M19, M79, M91, M96, N54, O18, O44, O56, O58, O82)
- Prilagodljivost (G75)
- Razumevanje uporabnice (D84, F63, F69, G74, K64, L79, M98, O31, O40, O41, O81)
- Sočutnost socialne delavke (C146, K46)
- Spontanost socialne delavke (N46)
- Sproščenost socialne delavke (B15, D37, E82, E88, F34, N48)
- Strokovna kompetentnost socialne delavke (A28, A29, A46, A47, E85, F78, K19, K20, K34, M24, M25, M41, M42, M43, M107, M109)
- Toplina socialne delavke (D99, K33, O30, O83, P49)
- Trud socialnih delavk (J57)

- Umirjenost socialne delavke (C149, E61, E84, K86)
- Vljudnost socialnih delavk (K126)
- Zainteresiranost za nudenje pomoči uporabnici (J34, J36, J58, J78)
- Zanesljivost socialne delavke (M100)
- Zanimanje za dogajanje v družini (D85, I61, I104, J29, J40, J55, M115, M116, O42, P48)
- Znanje za delo z ljudmi (B48, B83, C56, C108, D96, E31, E65, E87, F72, F73, I62, K83, L77)
- Znanje za ravnanje z besedami (C109, C110, M44)

Odprt prostor za pogovor

- Izražanje osebnih želja (B38, D18, D19, D54, E27, F22, F29, G32, I47, J13, J42, K95, O24, O25, P22)
- Izražanje mnenja (B122, D20, F32, G77, K7, N52, P75, P77)
- Deljenje občutkov uporabnice (F37, O98, O100)
- Pomembnost odprtega prostora za pogovor (F40, K14, M21, M22, M23, N55)
- Možnost postavljanja vprašanj (K15, K39)
- Dajanje pobud (P23)

Odnosi v procesu sodelovanja

- Prijateljski odnos (B79, B81, F35, F45, O48, O59)
- Človeški odnos socialne delavke (B82, B111, I22, M56, O15)
- Enakovredni odnosi (N49, N50, P24)
- Materinski odnos (O16, O63)
- Pristen in osebni odnos (O43, P45)
- Obojestranska spoštljivost (F65, K35, K49, O45, O66)

Ostali pomembni dejavniki delovnega odnosa

- Deljenje pohval z uporabnico (A97, C99, E91, F93, I39, I40, I105)
- Enakovredna obravnava udeležencev v procesu (B116)
- Fizični kontakt (O32, O33)
- Podpora uporabnici (A92, C28, C50, C51, C52, C93, I33, I36, I37, I38, K72, K75, K76, K78, M28, O75)
- Pozornost usmerjena na več ravni (E63, E64)
- Krepitev moči uporabnice (A96, C61, C62, C98, E95, E97, F59)
- Poistovetenje socialne delavke z uporabnico (B94, B95, B107, B108)
- Postavljene meje v odnosu (B96, B110)
- Pristop socialne delavke (E59)
- Raziskovanje družinskih potreb (C10)
- Raziskovanje potreb uporabnice (C9, I41, J32, J33, J79, O14)

- Sklenitev dogovora o sodelovanju (C12)
- Ustvarjanje varnega prostora (D41, E17, F43)
- Vračanje klicev s strani socialne delavke (C132, I92)
- Zaupanje (B80, B125, D26, D27, D34, D39, D60, E16, E32, E35, F90, G78, H31, H35, H38, H56, J28, N24, O99)

Sodelovanje s socialno delavko

- Sodelovanje z eno socialno delavko v procesu podpore in pomoči (B97, B114, O54, O55)
- Obravnava partnerjev v procesu razveze s strani iste socialne delavke (B115)

NADKATEGORIJA: Izkušnje sodelovanja uporabnice s socialnimi delavkami

Pozitivne izkušnje sodelovanja

- Zadovoljstvo s sodelovanjem (A25, A109, A110, B12, B13, B67, B98, B123, B128, C20, C142, C143, D9, E10, F6, F31, F49, G8, G9, H9, H13, H36, I15, I51, I63, J17, J45, J48, J49, K9, K16, K67, K69, M14, M17, M58, M80, N2, N4, N10, N12, N16, N19, N32, N38, N41, N44, O2, O20, O26, O27, O28, O52, P10, P11, P30, P39, P43, P72, P80)
- Zadovoljstvo z uporabljenimi pristopi (B77, K17, M34, M40)
- Istočasno sodelovanje z obema partnerjema (B117)
- Zadovoljstvo s socialno delavko (A26, A27, A31, B74, B76, B78, B126, C144, C145, C150, D13, D21, D22, D33, G6, J52, M16, M84, M90, N56, N75, P40)
- Zadovoljstvo s prejeto pomočjo (A117, B62, B63, B64, B65, B69, B70, B85, B127, C78, E40, F44, G42, K21, M105, O77, P41, P42)
- Zadovoljstvo z oblikami dela (A55, E81, F51, F71)
- Začetne dobre izkušnje sodelovanja (G130, G134)
- Pozitivni izidi sodelovanja (I52)
- Zadovoljstvo z osebnim odnosom socialne delavke (J54, K65, K84)

Negativne izkušnje sodelovanja

- Nezadovoljstvo s predhodnim sodelovanjem (B75)
- Nezadovoljstvo s sodelovanjem (G7, G107)
- Začetno zavračanje sodelovanja (A17, A93, L3)
- Začetne negativne izkušnje sodelovanja (L11, L14, L41)
- Zavračanje kakršnegakoli sodelovanja s strokovnjaki (G108)
- Postopno slabšanje sodelovanja s socialnimi delavkami (G131, G135)

Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem

- Individualni pogovori otrok s socialno delavko (A51, A53)
- Izvajanje psihičnega pritiska nad uporabnico (L4, L5)

- Neprilagajanje uporabnici (G140)
- Nenajavljeno opravljanje pogovorov v šoli (G27, G53)
- Neobveščenost uporabnice o delu socialne delavke (A54, G25, G56)
- Neposlušnost socialne delavke (G29, G52, G139, L15, L18, L24, P6, P31, P36)
- Nepravilnosti pri opravljanju dela socialnih delavk (G28, P5)
- Neupoštevanje koristi otroka (G138, P7)
- Neupoštevanje želja in predlogov uporabnice (G51, G55, G133, G137, G141, L8, L9, L25, P32, P37)
- Obtoževanje uporabnice za nepravilnosti v družini (L10, L42)
- Prehitro izvajanje ukrepov (G109, G110, G111)
- Siljenje otrok na stike z očetom (G23, G24, G54, G132, G136)
- Slabe izkušnje sodelovanja z drugimi centri za socialno delo zaradi možnosti odvzema otrok (G73)
- Sodelovanje s centrom za socialno delo po krivem (L6, L7)
- Upoštevanje rejnikov (P16, P17, P18, P35)
- Zavzemanje strani v procesu sodelovanja (G22, G26, L13, L33, L36)

Razlogi za spremembe izkušenj sodelovanja

- Spremembe pri uporabnici (L12, L16, L19, L28, L30)
- Poslušanje uporabnice (L22, L32, L34)
- Spremenjeno mnenje socialnih delavk o uporabnici (L29, L31)
- Drugačen način dela (L21, P19)
- Poslušanje in upoštevanje otrok (P60)

NADKATEGORIJA: Sodelovanje po zaključenem sodelovanju

Občasno sodelovanje

- Sodelovanje v primeru težav (A115, B71, B72, B124, E20, H52, K70, K136, N31, O3, O85, P26, P28)
- Ohranjanje stikov s socialno delavko (M15)
- Zadovoljstvo z občasnimi obiski na domu po zaključenem sodelovanju (O49, O50)

NADKATEGORIJA: Obiski na domu

Termini obiskov na domu

- Enkratni obisk s strani socialne delavke (E48)
- Občasni obiski na domu (H18, K24)
- Obiski dvakrat na leto (C79)
- Večkratni obiski na domu (A12, A98, I6, I26, O91)

Namen obiskov na domu

- Pogovor o vsakdanjih temah (A13, C80, H28, H30, H57, P82, P86)
- Pogovor o družini (A81, C88, H26, M76)
- Pogovor o uporabnici (C89)
- Pogovor z otroki (D29)
- Pogovor o prihodnosti (A14, A15)
- Spoznavanje družinske dinamike v domačem okolju (D30, D31, H19, M75)
- Preverjanje bivanjskih pogojev družine (C84, E47, E50, G65, H20, H25, I7, K25, K42)
- Seznanjanje uporabnice s potrebnimi spremembami (A82, A99)

Pomen obiskov na domu

- Družaben obisk (C81, C82, C83, C86)
- Podpora uporabnici (J15, J25)
- Družinska srečanja (H27)

Občutki uporabnice ob obiskih na domu

- Zadovoljstvo z obiski na domu (C85, C90, D28, H22, H24, I48, K26, K43, N22, P81)
- Nezadovoljstvo z obiski na domu (G62)
- Odsotnost občutka nadzorovanosti (C87, I49)
- Dobro počutje ob obiskih na domu (D32, D35, E49, E53, E54, E55, H21)
- Nelagodni občutki uporabnice ob preverjanju bivanjskih pogojev s strani socialnih delavk (E51)
- Občutek pritiska (G66)
- Občutek nadzorovanosti (G64)
- Nelagodni občutki ob obisku neznanih socialnih delavk (E52)
- Nemirnost otrok (G63)
- Občutek neslišnosti (G67)
- Ne poseganje v osebni prostor družine (H23)

Pomembni elementi obiskov na domu

- Predhodno poznavanje socialne delavke (D36, D38)
- Strinjanje uporabnice z obiski na domu (E6)
- Sproščeno vzdušje (H29, P87, P88)
- Najavljanje obiskov na domu (C138, K41)

NADKATEGORIJA: Želje in sporočila uporabnice socialni delavki

Sporočilo povezano z osebnostnimi lastnostmi socialne delavke

- Ne spreminjanje socialne delavke (B104, D81, D90, F56, F96, J76, K118, M104, N69, O79)
- Večje prepoznavanje in priznavanje napak (G126)
- Ne spreminjanje komunikacije (K119)
- Razumevanje (D87)
- Poslušanje udeležениh v procesu podpore in pomoči (G123, G124, L45, L47, L48, L49, L73)
- Srčnost pri opravljanju poklica (O80)
- Delovanje v korist uporabnice (G122)
- Komunikativna socialna delavka (A69)
- Korekten odnos (L46, L74)
- Sodelovanje z otroki (A90, G69, G81, N83)
- Upoštevanje in delovanje po zakonih (G127)

Sporočilo povezano s procesom sodelovanja

- Hvaležnost uporabnice za deljene nasvete (D88, D95)
- Zavedanje uporabnice o težavnosti dela socialne delavke (H54, H55)
- Pridobivanje informacij o družinski situaciji (L43, L44, L50, L72)
- Omogočanje dodatne pomoči preko drugih organizacij (C95, N70)
- Ne spreminjanje procesa podpore in pomoči (A88, A89, B73, E80, F50, H32, H33, H37, H53, J51, K66, M108, M112, O53, P71)
- Večje število srečanj (A56, A57, A58, A59, C92)
- Dodatna pomoč in podpora (C96, N84)
- Manjši obseg preverjanja življenjskih razmer (G68, G70)
- Deljenje samo pomembnejših informacij (A64, A65, A66)
- Več časa namenjenega pogovoru (A67, A68, A70, A71)
- Ne siljenje otrok v okolje, kjer se ne počuti varno (G58, G59, G83)
- Prepuščanje vzgoje staršem (G82)
- Informiranje uporabnic (N39, N43, N71)

Sporočilo povezano z vzpostavljanjem prvega stika z uporabnicami

- Vstop v odnos iz enakovrednega položaja socialne delavke z uporabnikom (B112, B113)
- Začetno osredotočanje na splošne stvari in manj na težave (C139, C140)
- Samostojno iskanje pomoči na centru za socialno delo (M106)
- Pomembno je pridobiti sporočilo, da si v dobrih rokah (O60)

Sporočilo povezano s centrom za socialno delo

- Hitrejša omogočanje pomoči družinam s številnimi izzivi (C133)
- Želja po pomoči (G5)
- Nudenje pomoči tistim, ki jo zares potrebujejo (G57, G79, G128)
- Večje prepoznavanje zanemarjenosti otrok (G60, G80)
- Osredotočenost na družine, ki so že vključene v obravnavo (G61)
- Seznanjanje uporabnice z možnimi oblikami pomoči (N36, N37, N42)

TEMA: SODELOVANJE IZVEN CENTRA ZA SOCIALNO DELO

NADKATEGORIJA: Delavnice za družine s številnimi izzivi

Vključenost uporabnikov

- Vključenost v delavnice (B19, G33, G86)
- Vključenost otrok (C37)
- Vključenost staršev (C38)
- Vključenost na predlog centra za socialno delo (G92)

Opisovanje delavnic

- Sodelovanje več družin s podobnimi izkušnjami (B20, C34)
- Vodenje delavnic s strani strokovnih delavcev (B53, C44)
- Druženje otrok (B54, B56, G98)
- Pogovor s starši (B55, B57, B58, C39, C41, C42, G97, G99, G102, G103)
- Reševanje testov o vzgoji otrok (C40)
- Delavnice v sklopu centra za socialno delo (C43)
- Risanje (C154)
- Delovanje v sklopu društva Ars Vitae (G37)
- Osredotočenost na vedenje otrok (G39)
- Pomoč otrokom (G94, G95, G96, G101)
- Delo po skupinah (G100)

Izkušnje sodelovanja v delavnicah

- Zadovoljstvo s skupnimi srečanji družin (B50)
- Zadovoljstvo s sodelovanjem (B51, C33, C35, C36, G36, G38, G93)

Pomen delavnic za uporabnice

- Pridobljeno znanje za pomoč otroku pri obvladovanju jeze (G34)

Razlogi za prenehanje sodelovanja

- Odpor s strani otrok (G87)
- Občutek pritiska s strani centra za socialno delo (G88, G90)

Informiranje centra za socialno delo o sodelovanju

- Nezadovoljstvo s predajanjem informacij o delovanju družine na delavnicah (G89, G91)

NADKATEGORIJA: Sodelovanje s sodiščem

Razlogi za sodelovanje

- Vodenje postopka na sodišču (F54, L51)
- Urejanje stikov (G3, L17)
- Ugotavljanje nepravilnosti delovanja centra za socialno delo (P46, P47)

Informiranje centra za socialno delo o sodelovanju

- Medsebojno izmenjevanje informacij (L52, L53)

Opisovanje sodelovanja

- Individualni pogovori z uporabniki (L54)
- Vključitev sodne izvedenke (L20, L55, P58, P59)

Zadovoljstvo s sodelovanjem

- Pozitivne izkušnje sodelovanja (P61, P62)

NADKATEGORIJA: Sodelovanje s šolo

Razlogi za sodelovanje

- Težave otrok v šoli (C63, C64)
- Izvajanje psihičnega nasilja nad otroci v šoli (C65, C66)

Začetki sodelovanja

- Sestanki v šoli (C67)
- Pogovor z otroki o težavah (D72)

Oblike sodelovanja

- Učna pomoč otrokom (C113, D63, D68)
- Sodelovanje s strokovnimi delavkami (C114, C116, D65, D73, L64)
- Delavnice za otroke (C115)
- Izmenjevanje nasvetov (D67)
- Sodelovanje z učiteljico (D74)
- Sodelovanje s pedagoginjo (D75)
- Skupni pogovori (A21, A22, D76, D77, J71)
- Sestanki v šoli (L65)
- Skupno sodelovanje s centrom za socialno delo (I56)

- Udeleževanje timskih sestankov (I57, I77)
- Komunikacija šole z uporabnico (K102, K103)

Zadovoljstvo s sodelovanjem

- Nezadovoljstvo s sodelovanjem s šolo (C125, M103, N61)
- Zadovoljstvo s sodelovanjem s šolo (A75, D66, D69, J74, K104, K105, K117, L67, L68)
- Nezadovoljstvo s sodelovanjem z učiteljico (D70, J75)
- Slišnost uporabnice (J73)
- Deljenje stisk z učiteljico (A87)

Razlogi za nezadovoljstvo s sodelovanjem

- Želja s strani šole po prešolanju otrok (C126)
- Predlog učiteljice za pedopsihiatrijo (D71)
- Neposlušnost (I68)
- Konfliktni odnos (J70)
- Neenako obravnavanje otrok (A76, A77, A78, A79)
- Neprimeren odnos učiteljice (N62)

Informiranje centra za socialno delo o sodelovanju

- Informiranje socialne delavke o pomembnih informacijah (C127, D79, D80, K116, L66)

NADKATEGORIJA: Sodelovanje z vrtcem

Oblike sodelovanja

- Sodelovanje s socialno delavko v vrtcu (E46)
- Sodelovanje s psihologinjo (K11)

Zadovoljstvo s sodelovanjem

- Zadovoljstvo s sodelovanjem z vrtcem (K12, K13)
- Nezadovoljstvo s sodelovanjem z vrtcem (N58, N59)

NADKATEGORIJA: Sodelovanje z zdravstvenimi delavci

Oblike sodelovanja z zdravstvenimi delavci

- Sodelovanje s pedopsihiatrinjo (C121)
- Sodelovanje s psihologinjo (D62, D64, H47, I78, K52, K99, L69, N29)
- Sodelovanje s socialno delavko (E71, E73, E74)
- Zdravljenje zaradi odvisnosti od alkohola (I2)
- Sodelovanje s socialno delavko v psihiatrični bolnišnici (I21)
- Sodelovanje s specialno pedagoginjo (K53, K97)

- Sodelovanje s psihiatrinjo (I79, K54, K98, N60)
- Sodelovanje z logopedinjo (K55, K96)
- Prejemanje nasvetov s strani zdravstvenih delavcev (C91)

Sodelovanje v skupini za samopomoč

- Zadovoljstvo s sodelovanjem (I81)
- Tedensko obiskovanje srečanj (I82)
- Veselje do obiskovanj srečanj (I83)
- Nudjenje podpore in pomoči skozi pogovore (I84, I85, I86)
- Spoznavanje ljudi s podobnimi izkušnjami (I87)

Zadovoljstvo s sodelovanjem

- Pozitivne izkušnje sodelovanja (C117, C123, C124, H49, H50, K100, K101, N63, O71)
- Negativne izkušnje sodelovanja (I80, N68, O72, O73)
- Različne izkušnje sodelovanja (O70)

Povezovanje z zdravstvenimi delavci

- Individualno iskanje pomoči (H48)
- Povezovanje s pedopsihiatrinjo s strani šole (C122)

Informiranje centra za socialno delo o sodelovanju

- Center za socialno delo ni prejemal informacij o sodelovanju (D78)
- Medsebojno izmenjevanje informacij (E37, E75, E77, E79, I17)
- Zadostna informiranost o sodelovanju (E78)

NADKATEGORIJA: Sodelovanje z drugimi organizacijami izven centra za socialno delo

Pomoč družinam s številnimi izzivi s strani drugih organizacij

- Možnost pomoči s strani drugih organizacij (C134)
- Nesodelovanje z drugimi strokovnjaki (A72, G106, I65, N57, O78)
- Informiranost o možnih ostalih sodelovanjih (A73)
- Samostojno iskanje pomoči (L70)
- Zadovoljstvo s sodelovanjem (P63)

Sodelovanje s strokovnim centrom Veržej

- Obiski strokovne delavke na domu (H42)
- Nezadovoljstvo s sodelovanjem (H43, H46)
- Uporabniki sodelovanje ni bilo v pomoč (H44)
- Zbiranje informacij s strani strokovne delavke (H45)

Sodelovanje s Sožitjem

- Začetno zadovoljstvo s sodelovanjem (N64)
- Kasnejše zavračanje sodelovanja s strani hčerke (N65)

Želje uporabnice povezane s sodelovanjem z ostalimi organizacijami

- Večja količina pomoči (I66)
- Prilagoditve v šoli (I67)
- Organiziranje delavnic za otroke (A60, A61, A62, A63)

TEMA: LAIČNA POMOČ NA DOMU

NADKATEGORIJA: Izkušnje sodelovanja z laično delavko

Pozitivne izkušnje sodelovanja

- Zadovoljstvo s sodelovanjem (C71, C73, C105, G118, J66, K50, K106, L56, L57, L58, L63, M63, M69, N66, N67, P64)
- Dragocena oblika pomoči (C100, C135, G112)
- Vzpostavljena avtoriteta (M68)
- Navezanost otrok na laično delavko (P65)

Negativne izkušnje sodelovanja

- Neupoštevanje laične delavke s strani otrok (M64, M66)
- Nevzpostavljena avtoriteta (M65)
- Nezadovoljstvo s sodelovanjem (M67)
- Neujemanje otrok z laično delavko (M82, M83)
- Prekratek čas srečanj (M87)
- Premalo namenjene pozornosti posameznemu otroku (M88)

NADKATEGORIJA: Delo laične delavke

Skupno opravljanje šolskih obveznosti

- Skupno učenje in branje (G119, L62)
- Urejanje zvezkov (I75, L60)
- Reševanje učnih težav (J23, J63)
- Pomoč pri šolskih obveznostih (A9, A83, A85, B99, G117, I9, I10, J30, J60, K108, K110, L61, L91, M71, P66, P67)

Prostočasne aktivnosti

- Preživljanje časa v naravi (B100, B101, B102, C72, K109)
- Skupna igra (G120, K107, K111)
- Pogovor z otroci (A8, A84, A86, I69, I76, P68)
- Druženje (P69)

Proces sodelovanja

- Ne spreminjanje procesa sodelovanja (C75)
- Sodelovanje z otroki (I74, J10, L59)
- Spodbujanje k opravljanju šolskih obveznostih (A34, A35)

Lastnosti laične delavke

- Znanje za ravnanje z otroki (G113, P70)
- Neizvajanje pritiska na otroka (G114)
- Umirjenost (G115)
- Poslušanje (G116)
- Upoštevanje želja otrok (G121, I72)
- Dobro sodelovanje z otroki (J21, J24, J65, K112)
- Neznanje o pristopih do otrok (M81)

Termini srečanj

- Srečanja trikrat tedensko (A80, C76, M89)
- Individualno dogovarjanje z laično delavko (C141, J20, J62)
- Tedenska srečanja (I8, I58, J61, K114)
- Redna srečanja (I73)
- Srečanja dvakrat tedensko (A7)

NADKATEGORIJA: Pomen vključenosti laične delavke v družino

Pomen vključenosti za uporabnico

- Prosti čas (B103, C103)
- Razbremenitev uporabnice (C74, C101, C012, C104, I71, K113)
- Možnost pogovora (I70)
- Koristnost pomoči za uporabnico (J11)
- Dodatna pomoč (A10, J22, J67)
- Pomoč pri reševanju težav v šoli (J69, J72)
- Usmeritev pri vzgoji otrok (K51, K58)

Pomen vključenosti za družino

- Uspešen zaključek šolanja otrok (J64)
- Večja uspešnost otrok v šoli (J68)

TEMA: SODELOVANJE UPORABNICE V PROCESU PODPORE IN POMOČI

NADKATEGORIJA: Vloga uporabnice v procesu podpore in pomoči

Osebna angažiranost uporabnice

- Iskanje pomoči pri socialni delavki (B30, B35, D61, F13, F47, H51, J43, O13, O93)
- Pravočasno obveščanje socialne delavke o nezmožnosti obiska srečanja (D15)
- Redno obiskovanje srečanj (D16, O68)
- Pridobivanje informacij (G105, N33)
- Upoštevanje dogovorov (O67, P57)

Načini sodelovanja uporabnice

- Aktivno sodelovanje v procesu (B32, C29, F27, G30, G31, G35, H14, H16, H34, J12, P56)
- Razreševanje dilem s socialno delavko (C30)
- Prihajanje na določene termine srečanj (D14, F28, H15, J16)
- Odzivanje na vabila na srečanje (I28)
- Vračanje klicev socialni delavki (O69)

Sodelovanje na pogovorih

- Pogovor o osebnih problemih (C46, F14, N30, N34)
- Deljenje stisk s socialno delavko (C47, E26, E29, M31, N40)
- Govorjenje (C48, F16, F20)
- Izkazovanje čustev (B9, C49, C54)
- Seznanjanje socialne delavke o razmerah v družini (F12)

Ostale naloge uporabnice v procesu podpore in pomoči

- Podpora otrokom (F17, F18, F19)
- Dokazovanje poštenosti socialnim delavkam (J27)

NADKATEGORIJA: Spremembe v času trajanja procesa sodelovanja

Pozitivne spremembe pri uporabnici

- Boljše počutje (B16)

Razlogi za spremembe

- Uvid v smiselnost sprememb (A5, A52, A94, A100, A101, C153)
- Velika količina pomoči (B36, D50, D94, E11, O11, O84, O101, P79, P83)
- Prejemanje koristnih nasvetov (D51, K27, K29, M73, M111, M126, N78, N79, N82)
- Seznanjanje uporabnice z njenimi nalogami (A50)
- Pridobljena nova znanja (A113)
- Podpora socialnih delavk (K62)

- Trud uporabnice za družino (L26)

Lastnosti uporabnice, ki so pripomogle k spremembam

- Vztrajnost (A4, A36, C120)
- Notranja motivacija (F7, F8, F9)
- Želja po spremembi (F10, F11)

NADKATEGORIJA: Občutki uporabnice v procesu sodelovanja

Občutki uporabnice v odnosu s socialno delavko

- Občutek domačnosti (B52, B106, F46, F55)
- Občutek enakovrednosti (B109, C27, F39, F66, F67, F70, H41)
- Dobro počutje (B8, D86, E18, E89, F61, K93, K94, M113)
- Občutek sprejetosti (A114, I27, I29, I46, I53, M114, O51, O65, P76)
- Občutek zaupanja (I50)
- Občutek sproščenosti (C26)
- Občutek, da je socialna delavka tam za uporabnico (O34, O36, O47, O61)
- Občutek varnosti (O64)
- Občutek spoštovanosti (P44)
- Občutek nezaželenosti (P33, P38)
- Občutek nesmiselnosti procesa (P34)

Prispevek k dobremu počutju uporabnice v procesu podpore in pomoči

- Deljenje skrbi s socialno delavko (B14)
- Deljenje osebnih izkušenj socialne delavke (D58, D59, F68, F74)
- Prepoznavanje napredka s strani socialnih delavk (J35)

Občutki uporabnice na pogovorih

- Možnost za deljenje več stvari s socialno delavko na individualnih pogovorih (B43)
- Odsotnost zadržkov uporabnice na individualnih pogovorih (B44)
- Boljše počutje na individualnih pogovorih (B42)
- Zadržanost uporabnice na skupnih pogovorih (B45)
- Pozorna izbira deljenih informacij na skupnih pogovorih (B46)

Notranji občutki uporabnice

- Občutek osamljenosti in soočanje s stisko (C18, C19, C69)
- Občutek nemoči (C118, L27)
- Neprijetni občutki ob deljenju osebnih izkušenj (O38, O39)
- Presenečenost nad zavzemanjem socialne delavke za njeno družino (A38, A39, A40, A41)

Potrebe uporabnice v procesu sodelovanja

- Potreba po družbi (C68)
- Potreba po pogovoru o osebnih stiskah (C57)
- Potreba po tem, da jo nekdo posluša (C97)
- Potreba po spodbudi (C112)
- Potreba po miru (G84)
- Potreba po večji materialni podpori (G85, G125, G129)
- Potreba po večjem številu nasvetov (N11)

NADKATEGORIJA: Spremembe v vsakdanjem življenju uporabnice

Spremembe pri uporabnici

- Občutek razbremenjenosti (C151, J81, J82, J83, N20, N73, O89)
- Samostojno spopadanje z izzivi v družini (C155, I99, I106, P90)
- Dodatna moč za spopadanje z vsakdanjimi izzivi (C156, C157, C158, O90)
- Spremembe osebnostnih lastnosti (D91)
- Namenjanje več pozornosti otrokom (E44)
- Večja pozitivna naravnost (E68, E70)
- Dodatna motiviranost (E96, E98, F92)
- Znanje za ravnanje v primeru težav (E41, E42, I108, M127)
- Opažanje razlike v življenju (F15, M60)
- Drugačna perspektiva pogleda na situacijo (F89)
- Večja samozavest (F91)
- Zavzemanje lastnega položaja (F95)
- Opolnomočenje uporabnice (A106, G44)
- Pozitivne spremembe v življenju uporabnice (I97)
- Pridobljeno znanje za postavljanje mej (I107, I111, K130, L84)
- Pridobljeno znanje o tem, kako živeti brez alkohola (I109)
- Pridobljeno znanje o pogovorih (I110, L83)
- Znanje za iskanje potrebne pomoči (A107)

Spremembe v družini

- Manjše število prepиров (B119, I93, L80)
- Spremenjen način vzgoje otrok (B120, K61, K131)
- Pozitivne spremembe v družini (C70, D92, I96, K28, K63, K93, M72, M74, N76, N77, O88)
- Spremembe pri otrocih (C152, M55, M57, M123, M124, N72)
- Večje število pogovorov (I95, I101, I102, M125, P84, P91, P92)
- Nudenje medsebojne pomoči v družini (I98, I103, P93)
- Spremenjen način komunikacije (K56, N81)

- Neopažanje sprememb (H58)
- Spremembe v materialnem smislu (O86, P89)
- Večja povezanost družinskih članov (K57, K59, K135, O87, P85)
- Nova vzpostavitev družinske dinamike (L81, L82)
- Upoštevanje uporabnice s strani otrok (M70)
- Spremembe ob vrnitvi otrok v družino (P78)

Razlogi za spremembe

- Nasveti socialne delavke (B121, C31, C32, D43, E43, E45, F94)
- Upoštevanje nasvetov socialne delavke (C119)