

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Ana Petrena

**Izkušnje sodelovanja družin s številnimi izzivi s
strokovnimi delavkami centra za socialno delo**

Magistrsko delo

Ljubljana, 2024

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Ana Petrena

**Izkušnje sodelovanja družin s številnimi izzivi s
strokovnimi delavkami centra za socialno delo**

Magistrsko delo

Študijski program: Socialno delo

Mentorica: doc. dr. Tadeja Kodele

Ljubljana, 2024

Iskreno se zahvaljujem mentorici doc. dr. Tadeji Kodele za strokovno ter odzivno pomoč in podporo pri pisanju magistrskega dela.

Zahvalila bi se tudi mentorici na praksi, Meliti, za pomoč, podporo in spodbujanje glede vodenja pogovorov z družinami.

Iz srca se zahvaljujem vsem družinam oz. sogovornicam in sogovornikom, ki so bili pripravljeni sodelovati in deliti z mano njihove dragocene izkušnje sodelovanja.

Zahvala gre tudi moji družini, ki mi je omogočila študij in me pri tem vedno podpirala.

Povzetek:

V magistrskem delu sem pisala o izkušnjah sodelovanja družin s številnimi izzivi s strokovnimi delavkami centra za socialno delo. Zanimalo me je, kakšne so izkušnje sodelovanja družin, s kakšnimi izzivi so se soočale pri sodelovanju s strokovnimi delavkami in kako je sodelovanje družine s številnimi izzivi opolnomočilo za življenje neodvisno od pomoči strokovnih služb. Pridobivanje povratnih informacij družin glede sodelovanja s strokovnimi delavkami se mi zdi pomembno, saj lahko strokovne delavke svoje delo prilagodijo in uskladijo s svojimi pričakovanji in željami. V teoretičnem uvodu magistrskega dela sem naslovila družine s številnimi izzivi in z družinami povezan koncept družinske odpornosti, socialno delo z družino ter sam proces podpore in pomoči, socialno delo z družinami s številnimi izzivi, izvirni delovni projekt pomoči družini s številnimi izzivi, kompleksnost socialnega dela z družino in problem razpršenosti pomoči, pregled tujih raziskav na področju sodelovanja z družinami s številnimi izzivi ter pomen povratnih informacij v sodelovanju z družino. Predstavila sem tudi storitve centra za socialno delo na področju dela z družinami s številnimi izzivi ter projekt LINK, ki ga Fakulteta za socialno delo izvaja v sodelovanju s Centrom za socialno delo Spodnje Podravje. Izvedla sem kvalitativno raziskavo, za pridobivanje podatkov pa sva s kolegico izvedli vsaka po osem delno standardiziranih intervjujev z družinami oz. odraslim družinskim članom, ki je največkrat sodeloval s centrom za socialno delo. Skupaj je bilo izvedenih šestnajst intervjujev. Merski instrument, ki sem ga pri tem uporabila, so bile smernice za delno strukturiran intervju. Pridobljene podatke sem analizirala po metodi kvalitativne analize z odprtim, osnim in odnosnim kodiranjem. Analizirala sem vseh šestnajst intervjujev. Ugotovila sem, da imajo družine veliko pozitivnih izkušenj sodelovanja, nekatere družine pa so se soočale tudi z različnimi izzivi (kot npr. menjavanje socialnih delavk, neupoštevanje uporabnikovega glasu, pristranskost socialnih delavk). Rezultati so pokazali, da je sodelovanje s strokovnimi delavkami centra za socialno delo družine s številnimi izzivi opolnomočilo za življenje neodvisno od pomoči strokovnih služb.

Ključne besede: družine s številnimi izzivi, izvirni delovni projekt pomoči, center za socialno delo, povratne informacije, projekt LINK

Title: Experiences of Families Facing Multiple Challenges about Collaboration with Professionals of the Social Work Center

Key words: families facing multiple challenges, individual working projects of help, Social Work Center, feedback, LINK project

In my master's thesis, I explored the experiences of families facing multiple challenges, in their interactions with professionals at the Social Work Center. The focus was on the experiences of families in their collaboration, the challenges encountered while working with the professionals, and how working with families facing multiple challenges has empowered them to live a life independently of professional help and support. Obtaining feedback from families regarding their experiences working with professionals is crucial for professionals to adapt their work to better meet their expectations and needs. In the theoretical introduction of my thesis, I addressed families facing multiple challenges and the related concept of family resilience, social work with families and the process of help and support, social work with families facing multiple challenges, individual working projects of help, the complexity of social work with families, the issue of fragmented assistance, reviewed foreign research on collaborating with families facing multiple challenges and emphasized the importance of the families' feedback. Additionally, I presented the services provided by the Social Work Center in supporting families facing multiple challenges and the LINK project, which the Faculty of Social Work implements in collaboration with the Social Work Center Spodnje Podravje.

I conducted a qualitative study with a colleague, where each of us conducted eight semi-standardized interviews with families or adult family members who had worked closely with the Social Work Center. In total, sixteen interviews were conducted. The measurement instrument used was a set of guidelines for semi-structured interviews. The collected data was analysed using qualitative analysis methods, including open, axial and relational coding. Analysis of all sixteen interviews revealed that many families had positive experiences in their interactions, while others faced various challenges (for example: frequent changes of social workers, disregard for the users' voice, and social worker bias). The results demonstrated that working with professionals at the Social Work Center has empowered families facing multiple challenges to live a life independently of professional assistance.

Kazalo vsebine

1	Teoretični uvod.....	1
1.1	Družine s številnimi izzivi	1
1.1.1	Koncept družinske odpornosti.....	4
1.2	Socialno delo z družino.....	5
1.2.1	Proces podpore in pomoči v socialnem delu	5
1.2.2	Socialno delo z družinami s številnimi izzivi.....	7
1.2.3	Izvirni delovni projekt pomoči družini s številnimi izzivi	12
1.2.4	Kompleksnost socialnega dela z družino in problem razpršenosti pomoči.....	15
1.2.5	Pregled tujih raziskav na področju sodelovanja z družinami s številnimi izzivi.	18
1.2.6	Pomen povratnih informacij v sodelovanju z družino.....	20
1.3	Center za socialno delo	21
1.3.1	Storitve centra za socialno delo na področju družin s številnimi izzivi	22
1.4	Projekt LINK	23
2	Opredelitev problema	25
3	Načrt metodologije	27
3.1	Vrsta raziskave.....	27
3.2	Merski instrument	27
3.3	Opredelitev enot raziskovanja	27
3.4	Zbiranje podatkov	27
3.5	Obdelava in analiza podatkov	28
4	Rezultati.....	32
5	Razprava	47
6	Sklepi.....	52
7	Predlogi.....	54
8	Uporabljena literatura	55
9	Priloge.....	59

9.1	Smernice za intervju.....	59
9.2	Odprto kodiranje	60
9.3	Osnovno kodiranje	74

Kazalo slik

Slika 1:	Primer transkripta intervjuja.....	29
Slika 2:	Primer označevanja enot kodiranja.....	29
Slika 3:	Primer odprtega kodiranja	30
Slika 4:	Primer osnega kodiranja	31

1 Teoretični uvod

1.1 Družine s številnimi izzivi

Družina je osnovna celica vsakega posameznika, ki nam oblikuje temeljni odnos do življenja, do samega sebe in do pomembnih življenjskih področij. Pomembna naloga družine je, da nas preko čustvenega in vzgojnega dogajanja pripravi na vključevanje v širši socialni in kulturni prostor. Vse to vpliva na kakovost socialnih odnosov v družini in širšem socialnem okolju (Dečman, 2019, str. 131).

Strokovnjaki, ki proučujejo družine, postavljajo aktualna vprašanja, kot so, ali vemo, kaj je »družina«, in celo, ali kaj takega kot družina sploh obstaja. Zmedenost pri definiranju družine pokaže na raznovrstnost družinskih klasifikacij (Mešl, 2008, str. 76). Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2019) povzemata ugotovitev Alenke Švab (2001), da je danes nemogoče enopomensko opredeliti sodobno družino, in da takšne definicije niti ne potrebujemo. Dodajata, da je družinsko življenje raznovrstno, kompleksno, spremenljivo, zato potrebujemo za sodelovanje z družinami vednost o pluralnosti družinskih oblik in o nasprotjih v družinskem življenju (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 44). V današnjem času so torej družine in njihovo vsakdanje življenje raznovrstni, zato je treba s vsako družino posebej raziskati – kako živi, kaj potrebuje ter kakšne so posameznikove in skupne definicije družine. Pomembno je, da so v stroki socialnega dela definicije družine odprte in sprejemajoče ter hkrati ostajajo fleksibilne do tega, kar vidimo in slišimo od družin. Skupaj z družino raziskujemo, kaj potrebuje za reševanje svojih stisk in uresničitev svojih možnosti (Mešl, 2008, str. 136). Čačinovič Vogrinčič (2016, str. 22) dodaja, da je zaradi pluralnosti družinskih oblik in nasprotij v družinskem življenju pomembno, da socialna delavka¹ skupaj z družino raziskuje značilnosti družinskega življenja in se pridruži družini v njihovi samodefinciji.

Družine s številnimi izzivi razumemo kot ranljive oziroma kot družine, ki se srečujejo s številnimi stresi in problemi (Kodele in Mešl, 2016, str. 13). Različni avtorji za družine, ki se v vsakdanjem življenju srečujejo s številnimi kompleksnimi psihosocialnimi problemi in stiskami, uporabljajo še druge izraze, kot na primer ranljive družine (Sharlin in Shamai, 2000; Razpotnik, Turnšek, Rapuš Pavel in Poljšak Škraban, 2016), družine, ki se srečujejo s številnimi stresi (Madsen, 2007) in družine, ki se srečujejo s številnimi problemi (Walsh, 2006). Pojem

¹ V magistrskem delu za socialne delavke in strokovne delavke uporabljam ženski spol. Kljub temu je pomembno poudariti, da obravnavani teoretični koncepti in ugotovitve veljajo za vse spole. Ženski sploh uporabljam predvsem iz razloga, ker po spolu v poklicu socialnega dela prevladujejo ženske socialne delavke.

»družine s številnimi izzivi« poudarja, da so te družine veliko več kot le problemi, s katerimi se soočajo. Izraz »številni izzivi« priznava težke realnosti življenj teh družin, hkrati pa nas usmerja k sposobnostim, zmožnostim in znanju, ki ga lahko družine izkoristijo za soočanje s temi stresni. Izzivi se opredeljujejo kot zunanji oz. ločeni od uporabnikov in ne kot del njih, kar pogosto vzbuja občutek olajšanja, oddaljenosti od težave in s tem večjo sposobnost soočanja s težavo (Madsen, 2007, str. 11). Da je pojem »družine s številnimi izzivi« primeren, se strinjata tudi avtorici Kodele in Mešl (2016, str. 13), saj, kot že omenjeno, s tem poudarjamo, da so družine veliko več kot problemi, s katerimi se soočajo. Pomembno je, da se pri sodelovanju z družinami ne osredotočimo na to, česar ni in kaj bi moralo biti, ampak se v prvi vrsti usmerimo v to, kaj je in kaj bi lahko bilo (Kodele in Mešl, 2016, str. 13). To nas uči že sama stroka socialnega dela, ki poudarja pomen osredotočanja na vire, moči, uspehe in izjeme. Socialna delavka se mora osredotočiti na to, kdaj so stvari šle dobro, namesto kdaj so šle slabo (Trotter, 2023, str. 114). Z osredotočanjem na moči in vire uporabnikov se strinjajo tudi Tausendfreund, Knot-Dickscheit, Schulze, Knorth in Grietens (2016) ter hkrati poudarjajo, da so problemi družin pogosto povzročeni in pogojeni tudi s sistemskimi in strukturnimi ovirami okolja in vse odgovornosti za probleme ne moremo pripisati samo družini oz. posameznim družinskim članom. Upoštevajoč sistemske in strukturne omejitve zato uvajajo nov termin poimenovanja, in sicer »družine v številnih problemskih okoliščinah« (Tausendfreund, Knot-Dickscheit, Schulze, Knorth in Grietens, 2016, str. 5–6).

Omenjene družine se vsakodnevno srečujejo s številnimi notranjimi in zunanjimi stresorji, ki so pogosto povezani s težkimi življenjskimi pogoji. Soočanje s takšnimi izzivi povzroča preobremenitev in destabilizacijo družine. Mnoge družine s številnimi izzivi nimajo zadovoljenih osnovnih potreb ter so nenehno postavljene pred različne izzive. Izzivi, s katerimi se te družine pogosto srečujejo, so iskanje službe z majhnimi možnostmi za zaposlitev, nizki dohodki za preživetje, nezmožnost pomoči otrokom pri šolskih obveznostih, doživljanje bremena bolezni, odvisnosti, zlorabe, nasilja, zatiranja, brezdomstva. Družinam s številnimi izzivi pa je skupno predvsem to, da se srečujejo s problemom revščine (Kodele in Mešl, 2016, str. 13). S tem se strinjajo tudi Rapuš Pavel, Turnšek, Poljšak Škraban in Razpotnik (2017, str. 53), ki ugotavljajo, da se ranljivost družin kaže z revščino, življenjskim potekom in omejenimi možnostmi za kakovostno življenje otrok in mladostnikov. Pogosto se omenjenim težavam pridružijo še težave v vzgoji otrok, šolanju ali doseganju učne uspešnosti. Tako kot je raznolik fenomen ranljivosti v sodobni družbi, so si tudi družine s številnimi izzivi med seboj zelo različne, skupni pa so jim številni izzivi in težave na različnih področjih življenja. Največji izziv, s katerim se pogosto srečujejo, sta materialno in stanovanjsko področje, ki predstavljata

osnovo, pogoste pa so tudi zdravstvene, odnosne in druge težave (Rapuš Pavel, Turnšek, Poljšak Škraban in Razpotnik, 2017, str. 53).

Bouwkamp in Bouwkamp (2014, str. 197, 299) opisujeta družine, ki se v vsakdanjem življenju srečujejo s številnimi izzivi kot družine, v katerih se pojavljajo številni vzorci nekonstruktivnih interakcij med starši in otroki. Tako starši kot otroci imajo lahko pogosto tudi izkušnjo zanemarjanja, škodljivega ravnanja ali zlorabe. Komunikacija v družini in z zunanjim svetom je polna boja. Avtorja (prav tam) dodajata, da je družinam s številnimi izzivi skupna dolga zgodovina procesov podpore in pomoči, v katerega je vključenih veliko različnih strokovnih delavk in strokovnih služb, ki jim nudijo podporo in pomoč, pomoč traja veliko število let, premiki v smeri rešitve pa so minimalni ali jih sploh ni.

Avtorici Bodden in Deković (2016) skupne značilnosti družin s številnimi izzivi opisujeta skozi naslednja področja:

1. Dejavniki otroka: težave v duševnem zdravju ali psihosocialne težave, vključno z razvojnimi težavami, vedenjskimi težavami, psihosomatskimi težavami in zasvojenostmi, ki so pogosto prisotne v družinah s številnimi izzivi, kognitivne težave, fizične ovire ali zdravstvene težave;
2. Dejavniki staršev: duševne ali psihosocialne težave staršev, psihosomatske težave, vedenjske težave (npr. nezadostne socialne veščine, agresija in kriminalno vedenje), zasvojenost in nizka samopodoba, kognitivne težave (nizka izobrazbena raven in pomanjkanje znanja), zdravstvene težave, fizične ovire, slabe strategije spoprijemanja in nerealna pričakovanja do otroka ali starševstva;
3. Dejavniki vzgoje: neustrezne in nekonsistentne vzgojne veščine (premajhna ali prevelika avtoriteta, pomanjkanje nadzora, prevelika zaščita, zavrnitev, nizka stopnja pozitivnega starševstva in strogo starševstvo);
4. Dejavniki delovanja družine: partnerske težave (npr. ločitev, več nestabilnih odnosov), družinski konflikti in komunikacijske težave, nizka stopnja odpornosti družinskih članov, naučena nemoč, odtujenost, ni organizacije ali strukture v dnevnih rutinah, neurejena struktura vlog in moči znotraj družine;
5. Vpliv okoliščin, družbenega okolja in drugih dejavnikov: slabe stanovanjske razmere, kopičenje negativnih življenjskih dogodkov, finančne težave, nizka izobrazbena raven, nizko plačano delo, nizek socialno-ekonomski status, težave v gospodinjstvu (pomanjkanje higiene, slaba prehrana);

6. Dejavniki znotraj socialne mreže: šibka socialna mreža, posledično socialna izoliranost družine, običajno ima družina močan odpor do skupnosti, kar povzroča konflikte z okoljem in slab socialni status (Bodden in Deković, 2016, str. 32–33).

1.1.1 Koncept družinske odpornosti

Vse družine, ne glede na to, s kakšnimi izzivi se soočajo, imajo potencial za okrevanje in prevzemanje nadzora nad svojim življenjem (Mešl in Kodele, 2016, str. 55).

Odpornost je sposobnost prenašanja in okrevanja po zahtevnih življenjskih izzivih (Walsh, 2012, str. 399). Tudi Mešl in Kodele (2016, str. 54) ugotavljata, da avtorji (glej npr. Walsh, 2003, 2006; More, 2014; Farrell, Bowen & Goodrich, 2015) opredelijo odpornost kot »človekovo sposobnost, da se upre in odskoči od neugodnih življenjskih izzivov ter se bori naprej, tudi ko ima veliko razlogov, da bi lahko obupal«. Nadalje Constable in Lee (2004, str. 23) trdita, da so družine, ki so odporne, sposobne preoblikovati neugodne okoliščine v izzive, normalizirati in kontekstualizirati stisko družinskih članov, pridobiti občutek medsebojne usklajenosti, osmisliti dogodke, razviti upanje in optimizem, obvladati umetnost možnega, črpati moč iz duhovnih virov, razviti fleksibilnost in prilagodljivost v stresnih situacijah, krepiti notranjo povezanost med člani, učinkovito izkoriščati socialne in ekonomske vire v okolju, jasno in odprto medsebojno komunicirati, kar jim omogoča reševanje problemov.

Družinska odpornost vključuje sposobnost okrevanja, izboljšanja in rasti družin, ki se soočajo s težkimi življenjskimi izzivi. Čeprav so nekatere družine razrušene zaradi kriznih dogodkov, motečih prehodov ali trdovratnih težav, je pomembno izpostaviti tudi izjeme, ko družine iz teh številnih izzivov pridejo okrepljene, bolj iznajdljive, sposobne polno ljubiti in dobro vzgajati svoje otroke. Koncept družinske odpornosti se osredotoča na tveganje in odpornost družine kot funkcionalne enote. Osnovna predpostavka v tem sistemskem pogledu je, da stresne situacije in konstantne težave vplivajo na celotno družino, medtem ko odpornost družine prispeva k okrevanju vseh družinskih članov in izboljšanju njihovih odnosov. Koncept družinske odpornosti vključuje več kot le obvladovanje stresnih situacij, prevzemanje bremena na svoja ramena ali preživetje preizkušenj. Poudarja možnost za osebno in odnosno preobrazbo in rast, ki jo je mogoče doseči iz soočanja z nesrečami. Ključni procesi odpornosti lahko omogočijo, da se družine, ki se soočajo s številnimi izzivi, izkažejo za močnejše in iznajdljivejše pri soočanju s prihodnjimi izzivi. Družinski člani lahko razvijejo nova spoznanja in sposobnosti. Številne raziskave so pokazale, da so imele družine, ki so skupaj premagale krizo, bogatejše in bolj ljubeče odnose. Ta pogled družinske odpornosti nam omogoča, da spremenimo pogled na družine s številnimi izzivi kot poškodovane in nepopravljive in jih

začnemo gledati kot tiste, ki so se soočile z življenjskimi izzivi in imajo potencial za okrevanje in rast družinskih članov (Walsh, 2012, str. 399–402). Pomembno je, da socialna delavka prepozna odpornost družinskih članov. Družine s številnimi izzivi so odporne in to je potrebno tudi krepiti. S krepitvijo odpornosti prav tako prekinemo začaran krog dominantnih zgodb o izključenosti in nemoči, v katerega so družine s številnimi izzivi pogosto ujete. Z družino načrtujemo želene spremembe ter družinskim članom nudimo podporo, da bodo spremembe lahko dosegli (Mešl in Kodele, 2016, str. 62).

Socialno delo, ki se opira na koncept odpornosti, sodeluje z družinami v stiski s spoštovanjem, verjame v obnovljive potenciale uporabnikov in išče poti, da bi z družinskimi člani poiskali in podprli najboljše odlike tako posameznih družinskih članov kot celotne družine (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 126).

1.2 Socialno delo z družino

1.2.1 Proces podpore in pomoči v socialnem delu

V nadaljevanju opisujem proces podpore in pomoči v socialnem delu in koncept delovnega odnosa, saj gre za ključen koncept, na katerem temelji socialno delo z družino. Stroki socialnega dela prispeva pomembno znanje, ki socialnim delavkam omogoča raziskovanje in soustvarjanje zelenih rešitev z družinskimi člani.

Proces podpore in pomoči v socialnem delu poteka znotraj delovnega odnosa, v okviru katerega med socialno delavko in uporabnikom teče pogovor na način, da se pomoč raziskuje in soustvarja. V pogovoru dobijo uporabniki izkušnjo spoštovanja in osebnega dostojanstva, saj so v odnosu do socialnih delavk njihovi sogovorniki oz. udeleženi v soustvarjanju rešitev. Delovni odnos je opora socialni delavki, da vzpostavi pogovor, ki omogoča raziskovanje in sooblikovanje zelenih izidov. Zato je prva naloga socialne delavke, da z uporabniki oz. družino vzpostavi delovni odnos (Čačinovič Vogrinčič, Kopal, Mešl in Možina, 2019, str. 7–9).

Pri vzpostavljanju in vodenju procesa podpore in pomoči se socialne delavke opirajo na elemente delovnega odnosa. Projekt pomoči se začne z jasnim in izrečenim *dogovorom o sodelovanju*, ki je pomemben uvodni ritual (Čačinovič Vogrinčič, Kopal, Mešl in Možina, 2019, str. 9). S sklenjenim dogovorom o sodelovanju družinskim članom omogočimo, da se na sodelovanje v procesu podpore in pomoči pripravijo oz. jih s tem že opremimo za skupno delo. Cilj dogovora o sodelovanju je pomagati posameznim družinskim članom razumeti namen dela, kaj se od njih pričakuje v procesu in koliko časa bo trajalo (Trotter, 2023, str. 125). Udeleženi

v problemu se dogovorijo tudi o načinu dela, prav tako socialna delavka predstavi svojo vlogo in vlogo vseh udeležениh v problemu. Njena naloga je, da vzpostavi in varuje varen prostor, kjer se zagotovi glas vseh udeležencev (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2019, str. 9–10). Da vzpostavimo varen in zaupen odnos, je pomembno medsebojno spoznavanje in sklenitev dogovora o sodelovanju, kar omogoči sprostitev začetne napetosti, po drugi strani pa postavitev okvira za delo, ki izraža spoštovanje vsakemu družinskemu članu, zanimanje zanj in potrditev pomembnosti njegovega prispevka pri soustvarjanju želenih izidov (Mešl in Kodele, 2016, str. 47). Trotter (2023) k temu dodaja, da je pomembno, da socialna delavka pri vsakem družinskem članu razišče njegove želje in pričakovanja, ki jih ima za proces podpore in pomoči. Družinskim članom pomaga doseči tudi dogovor o skupnih pravilih za proces sodelovanja. Proces dogovarjanja o osnovnih pravilih lahko že predstavlja začetek izboljšane komunikacije med družinskimi člani in jim daje priložnost, da se naučijo oz. vadijo proces doseganja dogovora skozi pogovor (Trotter, 2023, str. 126).

Sledita *instrumentalna definicija problema* in *soustvarjanje rešitev* (Lüssi, 1991), ki predstavljata temelj delovnega odnosa. Socialna delavka soustvari proces pomoči, ki uporabnikom omogoča raziskovanje svojega deleža v rešitvi. Vsakemu udeležенemu v problemu se omogoči vstop s svojo definicijo problema, kateremu socialna delavka doda še svoje videnje in tako soustvarijo delovne definicije možnega, uresničljivega (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2019, str. 10). Trotter (2023) prav tako izpostavlja pomembnost zagotavljanja glasu vseh članov in spodbujanje enakopravne vključenosti v proces. Poudarja tudi spodbujanje družinskih članov, da prepoznajo pozitivne stvari o svoji družini. Prispevek vsakega je pomemben, da lahko socialna delavka prepozna skupne težave oz. skrbi. Nato pa je cilj sprejeti odločitev, kateri problem ali problemi naj se najprej obravnavajo. Pri tem je potrebno upoštevati, da delamo s problemi, kot jih opredeljujejo družinski člani (Trotter, 2023, str. 128–132). Avtor (prav tam) še dodaja, da morajo biti cilji jasni in specifični. Socialna delavka raziskuje, kaj so družinski člani že poskusili pri reševanju problemov, kaj je delovalo in kaj ne. Nato socialna delavka in družinski člani skupaj ustvarijo strategije za doseganje želenih izidov (Trotter, 2023, str. 128–132).

Vries (1995) je vpeljal koncept *osebnega vodenja*, ki je naslednji element delovnega odnosa. Socialna delavka v komunikaciji z uporabniki raziskuje njihove zgodbe ter jih vodi k dogovorjenim in uresničljivim rešitvam in dobim izidom. Hkrati se osebno odziva na dogajanje v odnosu, ravna empatično, podeli svoje izkušnje ali zgodbo, ki odpira alternativnen pogled na možne rešitve (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2019, str. 10).

V socialnem delu je prav tako pomembno ravnanje v skladu z *etiko udeležенosti* (Hoffman, 1994). Gre za element, ki nas usmerja v to, da je delovni odnos sodelovanje, v katerem nihče nima zadnje besede in v katerem nihče niti ne potrebuje zadnje besede, saj gre za pogovor, ki se nadaljuje. Avtorica (prav tam) še posebej opozarja na to, da strokovnjak odstopi od moči, da poseduje resnice in rešitve. Socialna delavka in uporabnik sta sogovornika, soustvarjalca, ki iščeta in raziskujeta skupaj (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2019, str. 12).

Uporabnikom pomagamo odkriti, olepšati, raziskati in izkoristiti njegovo moč in vire, ko sodelujemo pri doseganju njegovih zelenih izidov. Pri tem nam nudi podporo koncept Saleebeya (1997), imenovan *perspektiva moči*. Iz perspektive moči socialna delavka sprašuje po zelenih razpletih, dobrih izidih, sanjah in upanju, po virih, opori v skupnosti, po dobrih izkušnjah v preteklosti (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2019, str. 12).

Ko smo v delovnem odnosu z uporabniki, je pomembno, da smo usmerjeni v ravnanje s sedanjostjo. Sedanjost, čas, ki ga imamo na voljo in ga porabimo za sodelovanje, je najbolj dragocen čas v procesih podpore in pomoči. To zagovarja tudi Andersen (1994) s svojim konceptom *soprisotnosti*, ki poudarja prisotnost v poslušanju ter hkrati biti na voljo za sočutje in razgovor. Ključni koncept v socialnem delu pa je tudi koncept Rosenfelda (1993), znan pod imenom *znanje za ravnanje*. Po Rosenfeldu je to znanje, ki ga je mogoče v procesu socialnega dela pretvoriti ali prevesti v akcijo (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2019, str. 14).

1.2.2 Socialno delo z družinami s številnimi izzivi

Socialno delo z družino razumemo kot soustvarjanje pomoči in podpore družini pri reševanju kompleksnih psihosocialnih problemov. Vzpostavljen delovni odnos omogoča jasno opredelitev problema in skupno oblikovanje rešitev, pri čemer se v procesu sodelovanja mobilizira moč družine same (Čačinovič Vogrinčič, 2016, str. 23). Družini se pridružimo v skupnosti oz. tam, kjer nima rešitve, je ne najde. Z družino torej sodelujemo na stičišču med njo in njenim okoljem, zato reševanje kompleksnih psihosocialnih problemov družine pomeni tudi redefinicijo pomoči in podpore pri soustvarjanju rešitev in udeležенosti institucij v skupnosti. Na spoštljiv način se pridružimo izkušnji pomanjkanja in stisk, naša naloga pa je soustvarjanje podpore in pomoči za doseganje zelenih izidov. Sodelovanje z družino je kompleksen soustvarjalni proces, ki ga moramo vsakič znova soustvariti in vsakič je edinstven. Socialno delo ima pomemben prispevek v procesih grajenja rešitev z družino. V vsakdanje življenje ljudi prinaša pomoč in podporo, ki jo soustvarimo z ljudmi, ki so strokovnjaki iz

osebnih izkušenj. Socialno delo z družino prinese spremembe in rešitve, ki zmanjšajo stisko in vnašajo upanje ter mobilizira družino, njene moči in vire (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 32–44). Cilj sodelovanja z družino je raziskovanje in soustvarjanje boljših pogojev za življenje posameznika v družini ali zunaj nje oz. za podporo družini, da se ohrani, preoblikuje ali razide (Čačinovič Vogrinčič, 2016, str. 23).

Kadar pride do problemov znotraj družine, govorimo o ovirah v delovanju družine, ki ji onemogočajo samostojno in skupno reševanje le-teh. Družinski člani drug z drugim ne ravnaajo tako, da bi te probleme obvladali in razrešili (Bouwkamp in Bouwkamp, 2014, str. 213). Družine se soočajo s številnimi izzivi, pri katerih potrebujejo pomoč in sodelovanje. Za reševanje mnogih problemov in izzivov je potrebna soustvarjena udeležnost družine na način, da omogočimo in slišimo glas vseh družinskih članov, tako pri instrumentalni definiciji problema kot pri načrtovanih spremembah. V procesu soustvarjanja socialna delavka združi vse potencialne udeležence, ki lahko prispevajo k potrebnim spremembam v družini. Te spremembe omogočajo družini, da se sooči z različnimi izzivi, reši svoje stiske in uresniči svoje možnosti (Čačinovič Vogrinčič, 2016, str. 22–23). Tudi Trotter (2023) se strinja, da je idealno vključiti vse družinske člane, ki vplivajo na družinsko dinamiko, vendar proces sodelovanja lahko še vedno dobro deluje, če se za sodelovanje odloči le nekaj članov družine. Prav tako je primernost sodelovanja s celotno družino odvisna od posameznih okoliščin (manj primerno je sodelovati s celotno družino, kadar je jasno, da gre zgolj za individualni problem uporabnika in ni nikakor povezan z družino; če uporabnik ne živi z družino ali z družino nima stikov; če gre za nasilje v družini, ne sodelujemo skupaj z žrtvijo in povzročiteljem nasilja; ko socialna delavka opazi, da so razmerja moči v družini zelo neuravnovešena in je posamezen družinski član dominanten v tolikšni meri, da se ga ostali člani družine bojijo in posledično ne zmorejo izraziti svojega mnenja v njegovi prisotnosti ipd.) oz. je v nekaterih situacijah bolj primerno kot v drugih (sodelovanje z družino je primerno, ko so problemi uporabnika povezani z družino in družinskimi vzorci; ko so družinski odnosi in vzorci razlog, da je problem uporabnika sploh nastal; ko menimo, da bo razumevanje in poslušanje različnih perspektiv med družinskimi člani, privedlo družino do zelenih rešitev) (Trotter, 2023, str. 122).

Sodelovanje s celotno družino ima prednosti tudi za strokovne delavke. Ko strokovna delavka sodeluje z vsemi družinskimi člani, ima priložnost neposredno vplivati na interakcije znotraj družine, saj pridobi jasno sliko o dinamiki med člani. Prav tako s tem, ko je na razpolago vsakemu družinskemu članu in zagotavlja enako vedenje in zanimanje do vseh v odnosu, gradijo trajne in trdne temelje za sodelovanje. Vendar pri delu z družino obstajajo tudi tveganja, kot so tveganje, da strokovno delavko posrka v družinski sistem, tveganje za sklepanje koalicij,

tveganje za spor z enim delom sistema in podobno (Bouwkamp in Bouwkamp, 2014, str. 217–218).

Bouwkamp in Bouwkamp (2014) menita, da ima k družini usmerjen proces podpore in pomoči naslednje značilnosti:

- starši ohranijo odgovornost skrbi za otroka;
- spodbujanje in podpiranje družinskih članov pri vzdrževanju in optimiziranju stika z otrokom;
- možnost odločanja staršev, v kolikšni meri želijo biti angažirani v procesih sprejemanja odločitev o vzgoji in varstvu otroka;
- strokovne delavke posredujejo informacije in komunicirajo z družinskimi člani;
- usmerjenost k virom moči družinskih članov;
- ponujena in omogočena možnost staršem za edukacijo in trening veščin za okrepitev starševske vloge;
- spoštljiva drža strokovne delavke in poslušanje vseh družinskih članov;
- sodelovalni odnos strokovne delavke in družinskih članov (Bouwkamp in Bouwkamp, 2014, str. 277).

Družina ima prav tako različne funkcije, ki so izjemno relevantne za procese podpore in pomoči. Družinski člani se med sabo bolje poznajo kot kdor koli drug in imajo bogat nabor izkušenj o ravnanju drug z drugim. Družinski člani pogosto bolje kot strokovne delavke razumejo, kaj hoče kateri izmed njih povedati, saj govorijo skupen jezik. Obenem imajo družinski člani pogosto več vpliva drug na drugega in si tako medsebojno predstavljajo vir motivacije za sodelovanje v procesih podpore in pomoči. Družina je lahko tudi vir okrevanja. Družinski člani so si blizu in si običajno zelo želijo dober in varen odnos. Na zelene izide tako lahko močno vpliva angažiranost in čustvena podpora družine. Pa vendar lahko ima družina tudi funkcijo pri nastanku, ohranjanju ali poslabšanju problemov. Čeprav se to pogosto dogaja nezavedno, je pomembno, da prevzame odgovornost za svoj delež v nastali situaciji in v soustvarjanju s strokovnimi delavkami prouči, kaj lahko naredi, da bo prispevala svoj delež k želenim rešitvam (Bouwkamp in Bouwkamp, 2014, str. 231–235).

Odnos, ki ga vzpostavimo z družino, je ključnega pomena za uspešnost procesa pomoči. Bistveno je medsebojno pozitivno vrednotenje, pozitiven odnos, medsebojno razumevanje in sočustvovanje ter izkušnja, da delovni odnos resnično pomaga. Socialne delavke morajo zavzeti držo spoštovanja in neobsojanja. V primeru, da se v odnosu pojavijo ovire, je pomembna

vztrajnost pomagajočega, da kljub težavam ne obupa, ampak vztraja in se vedno znova vrača v družino (Mešl in Kodele, 2016, str. 46–48). Raziskave (Lambert, 1992; Hubble, Duncan in Miller, 1999; Duncan in Miller, 2000; kot navedeno v Možina in Rebolj, 2020; Jagrič, 2016) kažejo, da ni toliko pomembno, katere tehnike pri svojem delu uporablja pomagajoči, ampak da k učinkovitosti sodelovanja bolj prispevajo odnos, ki ga vzpostavi s svojimi sogovorniki, njegova osebnost in njegovo vedenje v delovnem odnosu (se pravi njegova sposobnost za aktivacijo virov osebe, ki je prišla po pomoč) ter dejavniki, na katere nima neposrednega vpliva (kot npr. zunanji dejavniki oz. dejavniki sogovornika). Učinkovitost delovnega odnosa je odvisna tudi od izkoriščanja uporabnikovih virov moči ter upoštevanja njegovega razumevanja in vizije za spremembe (Možina in Rebolj, 2020, str. 370–371).

Pomemben dejavnik uspešnega vzpostavljanja odnosa z družino je tudi, kako so družine povabljene k sodelovanju. Kakšno je vabilo in katere informacije so družini na voljo, ima pomemben vpliv na odločitev družine za sodelovanje. Na to, ali sodelovanje sprejmejo ali zavrnejo, vplivajo tudi predstave, ki jih ima družina o socialnem delu in socialnih delavkah. Družinski člani morajo imeti možnost, da sodelovanje sprejmejo ali odklonijo (Vidonja in Kustec, 2016, str. 66). Začetno zavračanje sodelovanja ni redkost, a ne določa učinkov našega sodelovanja v nadaljevanju. Pomembno je, da je socialna delavka prilagodljiva pri dogovarjanju za srečanja, da se ne odzove ježno, če družina dogovor odpove, in da nadaljuje z iskanjem novih možnosti za srečanje. To je socialni delavki lahko v pomoč, pogosto pa tudi omogoči, da družina začne zaupati in prične sodelovati (Mešl in Kodele, 2016, str. 51). V kolikor se družinski člani odločijo za sodelovanje, je pomembno, da socialna delavka skupaj z njimi soustvarja nove dobre izkušnje sodelovanja (Vidonja in Kustec, 2016, str. 66).

K doseganju zelenih izidov prispevajo tudi vzpodbudna ravnanja socialnih delavk. Družine s številnimi izzivi kot pomembne lastnosti socialnih delavk izpostavljajo prijaznost, da je topla, razgledana, poštena, vztrajna, potrpežljiva, zavzeta in zanesljiva. Pomembna jim je tudi prilagodljivost, torej, da so jim socialne delavke na voljo, ko jih potrebujejo, da prihajajo na dom, in da imajo možnost pogovora tudi po telefonu (Jagrič, 2016, str. 88–89).

Na kakovost odnosa lahko vplivajo tudi lastnosti socialne delavke, kot empatija, optimizem, humor ter samorazkritje. Prav tako so v socialnem delu pomembni uporaba avtoritete, zaupnost in iskrenost. Pomembno je, da socialne delavke pri razvijanju pozitivnega odnosa z uporabniki razumejo, kako lahko različni dejavniki vplivajo na način, kako se uporabniki odzivajo na življenjske situacije. Empatične socialne delavke razumejo stanje in perspektivo drugega ter običajno uporabljajo prakso aktivnega poslušanja uporabnika, za katero je značilno odzivanje na razumevajoč način, prepoznavanje občutkov uporabnika,

vzpostavljanje očesnega stika, povzemanje sogovornika in s tem preverjanje našega razumevanja. Tudi optimizem pri socialnih delavkah naj bi pripomogel k temu, da so bolj verjetno v pomoč svojim uporabnikom. Če so socialne delavke polne upanja glede možnosti svojih uporabnikov, naj bi bilo verjetneje, da bodo uporabniki uspeli. Pri tem je potrebno paziti, da se optimizem ne zamenjuje z minimaliziranjem problema. Pomembno je, da socialna delavka verjame v sposobnosti uporabnika za spremembo in hkrati na noben način ne minimalizira vedenja, ki je privedlo do potrebe po podpori in pomoči. Prav tako je pomembno, da socialne delavke verjamejo v svojo sposobnost pomoči. Kot omenjeno, tudi uporaba humorja lahko vpliva na izide procesa podpore in pomoči. Humor se lahko uporablja za pomoč uporabnikom pri obvladovanju in distanciranju od problemov oz. težkih čustvenih situacij, za krepitev moči in osvobajanje uporabnikov, pri prekinitvah zastojev v procesu sodelovanja. Prav tako lahko humor pomaga socialnim delavkam obvladovati negativna čustva. Humor pa lahko tudi negativno vpliva na dobro počutje socialnih delavk in uporabnikov, zato se je potrebno zavedati primernih situacij za uporabo humorja in uporabljati humor, ki priznava čustva uporabnika na neogrožajoč način. Tudi samorazkritje je že dolgo prepoznano kot pomembna in ključna veščina v poklicih, ki se ukvarjajo z nudenjem podpore in pomoči ljudem v stiski. Priporoča se, da so samorazkritja kratka in uporabljena z namenom pokazati empatijo do uporabnikove situacije. Samorazkritje je lahko še posebej dragoceno, če socialne delavke želijo, da uporabniki razkrijejo osebne zadeve. Ne sme pa uporaba samorazkritja preusmeriti fokusa našega sodelovanja, prav tako ne sme biti preveč intimno. Obseg in narava samorazkritja sta odvisna od situacije (Trotter, 2023, str. 109–118).

Bouwkamp in Bouwkamp (2014, str. 327–333) menita, da mora strokovna delavka vedeti, kaj hoče, kaj potrebuje in kje so njene meje, saj je le na ta način lahko svojim sogovornikom dober zgled in z njimi dobro sodeluje.

Sodelovanje z družino lahko poteka v pisarni socialne delavke ali na domu družine. Študije (Trotter, 1997, 2000, 2013, 2017; Trotter, Cox in Crawford, 2002; Trotter, Evans in Baidawi, 2020; kot navedeno v Trotter, 2023) so pokazale, da lahko ima sodelovanje na domu družine številne prednosti. Že verjetnost, da bodo družinski člani sodelovali, je večja. Izkazalo se je tudi, da pogosto en ali dva člana družine izpustita srečanje v pisarni socialne delavke, medtem ko je to redkeje za srečanja, ki se zgodijo na domu družine. Prav tako se družinski člani pogosto bolj udobno počutijo v svojih domovih, socialnim delavkam pa delo na domu družine omogoča videti dinamiko družine v svojem domačem okolju. Zmanjša se tudi razlika v moči in s tem poveča občutek partnerstva. Po drugi strani se lahko zgodi, da pri delu z družino na domu težko ohranjamo nadzor nad sodelovanjem, prav tako nas lahko zmotijo kakšni telefonski klici,

obiski, sprehajanje družinskih članov po prostorih in podobno (Trotter, 2023, str. 123–125). Socialne delavke redko vstopijo v domove, kjer so pogoji za delo idealni. Vsakodnevno družinsko življenje je tekoče in živo, kar lahko vpliva na kakovost izvajanja socialnega dela, vendar opazovanje te dinamike hkrati prinaša ključne informacije, ki socialnim delavkam pomagajo pri razumevanju blaginje družine. Pri sodelovanju z družino na njihovem domu morajo biti pogoji, ki omogočajo kakovostno delo, soustvarjeni. To od socialnih delavk zahteva, da delujejo veliko bolj na podlagi znanja, spretnosti, intuicije, ritualov in poguma, kot pa na podlagi birokratskih pravil. Socialne delavke morajo soustvariti svojo prakso in upoštevati oz. ob vsakem stiku in obisku družine sprejeti posebnosti njihovega doma, družine, situacije (Ferguson, 2018, str. 68–78).

Ob vsem tem je pomembno tudi nudenje podpore socialnim delavkam in delavcem (v obliki izobraževanja, intervizij, supervizij in mentorske podpore), da lahko v kompleksnih procesih podpore in pomoči z družinami s številnimi izzivi, kar se da najbolje soustvarjajo možnosti z družinskimi člani, tudi za izzive, ki se sprva lahko zdijo preveliki, da bi se z njimi spoprijeli (Mešl in Ilešič Toš, 2020, str. 130). Tudi rezultati projekta »LIFE« so pokazali, da potrebujejo socialne delavke za uporabo sodobnih teoretskih konceptov v praksi intenzivno podporo pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi. To je še posebej pomembno zato, ker jih pogosto spremljajo različna čustvena nihanja in osebni izzivi, ki lahko povzročijo tudi izgorelost. Prav tako hitre družbene spremembe in napredki v razvoju znanja od socialnih delavk zahtevajo visoko kvalificirano znanje, ustvarjalnost in sposobnost, da pri svojem delu uspešno uporabljajo nova znanja (Kodele, 2020, str. 134–136).

1.2.3 Izvirni delovni projekt pomoči družini s številnimi izzivi

Vstop v sodelovanje z družino predstavlja velik izziv tako za socialno delavko, kot tudi za družinske člane. Vsakič znova vključiti in povezati vse udeležene v problemu v začetek soustvarjanja rešitev je umetnost, saj vsak vstopi s svojimi predstavami, pričakovanji, željami in potrebami, ki jih želi uresničiti skozi sodelovanje (Vidonja in Kustec, 2016, str. 65).

Z družinami sodelujemo v okviru izvirnega delovnega projekta pomoči (v nadaljevanju IDPP). Soustvarimo ga na sporazumevanju, dogovarjanju in skupnem oblikovanju rešitev, z namenom, da bi uporabniki namesto udeleženi v problemu postali udeleženi v rešitvi. IDPP zahteva aktivno sodelovanje in prispevek vseh udeleženi v problemu. Ves čas so aktivni soustvarjalci procesa, dogovorjenih nalog, proslavljanja sprememb, novih odločitev (Čaćinović Vogrinčič, 2016, str. 23–24). Izvirni delovni projekt pomoči se torej soustvari v delovnem odnosu in vključuje obe ravni dela (Čaćinović Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 53). Prva raven je

del pogovora, ki je usmerjen v soustvarjanje rešitev problema, na drugi ravni pa delamo na družinski dinamiki oz. na spremembah za več razvidnosti v dinamiki, ki jih družina potrebuje za doseganje želenih izidov. Socialno delo z družino ne more biti uspešno, če v delovnem odnosu in IDPP ne delamo na dveh ravneh (Čačinovič Vogrinčič, 2016, str. 23–24).

O projektih govorimo, ker se odvijajo v določenem časovnem obdobju in so usmerjeni k pozitivnim in želenim izidom. V projektih določimo konkretne naloge, ugotavljamo razlike, tudi minimalne spremembe na poti do zastavljenih rešitev. Projekte oblikujemo vsakokrat na novo in za vsakega človeka ali družino posebej. Ker jih soustvarimo skupaj z njimi in zanje je vsak projekt pomoči izviren (Čačinovič Vogrinčič, 2016, str. 24). S sodelovanjem z družinami s številnimi izzivi je to razumevanje postalo še bolj razvidno. Kot socialne delavke se moramo vzdržati negotovosti soustvarjanja, kar nam vedno znova predstavlja izziv neposedovanja vnaprejšnjih odgovorov o dobrih rešitvah za uporabnike. Do najboljših in predvsem soustvarjenih izidov pridemo, ko se slišijo in upoštevajo vsi glasovi (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 128). Projekt pomoči je tudi delovni, ker konkretizira dogovorjene spremembe, naloge, delež posameznika ter določa roke in dogovore za naslednja srečanja. Poudarja se sodelovanje in aktivnosti, ki sledijo iz opravljenega dela v delovnem odnosu (Čačinovič Vogrinčič, 2016, str. 24).

Pomembno je, da socialna delavka proces pomoči vodi osebno in kontinuirano. Družina ima »svojo« socialno delavko, ki zagotovi in varuje procese soustvarjanja v IDPP. Poleg tega se družino vedno poveže s skupnostjo, z ustanovami, največkrat šolami, tudi z delovnimi mesti, zdravstvenimi ustanovami, nevladnimi organizacijami, neformalnimi socialnimi mrežami (Čačinovič Vogrinčič, 2016, str. 25).

Ko sodelujemo z družino, je pomembno, da z družinskimi člani soustvarjamo iz perspektive moči, ravnamo po konceptu etike udeležенosti, se sogovornikom pridružimo v sedanjosti, raziščemo vire moči, s pomočjo katerih lahko soustvarimo spremembe v prihodnosti. Družini se pridružimo v njihovem jeziku, uporabljamo njihove besede ter jih povabimo k uporabi jezika socialnega dela. Sogovornike povzemamo, da bi nas razumeli, hkrati pa nam to omogoča, da ostanemo pridruženi in ne ravnamo v nasprotju z njihovimi željami in cilji. Povzemamo iz perspektive moči in na tem kar ubesedimo, temeljijo dogovori o uresničljivem (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 55–56).

Projekt pomoči se zaključí, ko družinski člani oz. družina zmorejo sami, razvijejo kompetentnost za samostojno soočanje z izzivi. V IDPP moramo zato predvideti, kaj se mora spremeniti, da bi sodelovanje lahko zaključili. Skupaj z vsemi udeležенimi raziskujemo, kaj je

želen izid. Prav tako načrtujemo zaključek projekta, tako da vedno znova skupaj ubesedimo, kam si želimo priti (Čačinovič Vogrinčič, 2016, str. 25).

Sodelovalni procesi odpirajo nove priložnosti za prakso socialnega dela. Skupaj z uporabniki lahko dosežemo najboljše rešitve, ko slišimo in upoštevamo vse glasove ter tako soustvarjamo rešitve. Sodobno socialno delo z družinami v skupnosti pomeni sodelovanje z družino in z vsemi potencialnimi viri do uresničitve sprememb. Kot že omenjeno, se moramo v socialnem delu vzdržati negotovosti soustvarjanja. Prav sodelovalno partnerstvo predstavlja novo izkušnjo sodelovanja za družine, ki se soočajo s številnimi izzivi, socialno delavko pa varuje, da to negotovost soustvarjanja lažje vzdrži. Ko sodelujemo z družinami s številnimi izzivi, si prizadevamo za krepitev moči družinskih članov, da bi lahko v prihodnosti oblikovali svojo pot želenih izidov neodvisno od pomoči strokovnih služb. Pomoč družinam v skupnosti razumemo kot pomoč, ki se izvaja v njihovem domačem okolju, torej v skupnosti, kjer družina prebiva (Mešl in Kodele, 2016, str. 42–46). S pomočjo sodelovalnega odnosa z družinami se lahko približamo njihovem življenjskemu svetu. To nam daje priložnost, da vidimo več kot le probleme in pogosto napačno interpretirano nepripravljenost za sodelovanje. Z znanji o družinah s številnimi izzivi lahko razumemo kompleksnost življenja teh družin in s tem določena ravnanja, ki jih lahko na prvi pogled razumemo kot nesprejemanje pomoči ali zavračanje sodelovanja (Mešl in Ilešič Toš, 2020, str. 130).

Če verjamemo v to, da so uporabniki strokovnjaki za svoje življenje in da imajo pogosto več kompetenc, kot se zavedamo, lahko naše delo postane sodelovalni proces, ki izhaja iz sposobnosti, veščin in znanja tako strokovnih delavk, predvsem pa tudi članov družine. Proces podpore in pomoči je uspešnejši, ko temelji na sodelovalnem partnerstvu. Soustvarjanje z družino torej začnemo tako, da iščemo načine za sodelovanje in prilagajamo naše delo njim. Za sodelovalni pristop je pomembno, da k uporabnikom pristopimo kot običajni ljudje in ne kot oddaljeni strokovnjaki. V odnosu do uporabnikov poskušamo priti do čim bolj enakopravnega položaja in izenačevanja moči. Madsen (2007) kot konkreten primer premika od profesionalnosti k partnerstvu navaja sodelovanje z družino na njenem domu. Poudarja, da smo v domu družine kot gostje in ne kot strokovnjaki in se moramo že zaradi tega obnašati drugače. Kot Mešl in Kodele (2016) in Trotter (2023) je tudi Madsen (2007) že ugotavljal, da so socialne delavke na domu družine veliko bližje njihovi življenjski izkušnji. Vsi ti elementi, ki pripomorejo k bolj enakopravnemu odnosu, omogočajo bolj osebne interakcije z uporabniki in nas bolj neposredno vabijo k temu, da cenimo družinske izkušnje, prispevajo k bolj sodelovalnemu procesu pomoči (Madsen, 2007, str. 33–38). Ferguson (2018, str. 65) poudarja, da je sodelovanje z družino na njenem domu kompleksna praksa, ki vključuje različne

interakcije z uporabniki, njihovim domačim prostorom in drugimi predmeti. Sodelovanje z družinami na njihovih domovih je priložnost, da vidimo več, da prepoznamo številne vire, in da uzremo določena ravnanja, ki se mogoče na prvi pogled zdijo kot odklanjanje naše pomoči. Ta pristop omogoča boljši vpogled v njihovo vsakodnevno borbo za preživetje. Hkrati je pomembno, da smo pri sodelovanju z družino na domu pozorni na to, kako sodelovanje z družino zastavimo, da je le-to kakovostno in uspešno. Socialna delavka je sicer gostja v družini, a tudi vodja IDPP in je s tem odgovorna za vzdrževanje delovnega odnosa, za vodenje IDPP, za vzdrževanje varnega prostora za pogovor ter za soustvarjanje želenih izidov (Mešl in Kodele, 2016, str. 53).

Za dosego želenih ciljev je ključno sodelovanje ne le z družinami, ampak tudi z zunanjimi sistemi, ki vplivajo na družinsko dinamiko. Socialno delo, ki sega iz družine v skupnost, omogoča lažji dostop do ljudi. Uporabniki imajo moč za uresničevanje pomembnih sprememb v svojih družinah, a se pogosto izogibajo srečanjem v ustanovah, saj jih lahko doživljajo kot zastrašujoča. Vloga socialnih delavk je, da delujejo kot most med družinami in ustanovami. Ključnega pomena za uspešno sodelovanje z družinami v skupnosti je tudi poznavanje virov v njihovi soseski ali lokalni skupnosti, kar nam pomaga podpreti družino in okrepiti njene moči. Tudi družine delo v skupnosti dojemajo kot dobro izkušnjo, saj se jim zdi koristno, da prejmejo pomoč na domu, kar prispeva k večji sproščenosti družinskih članov in vpliva na njihovo vedenje. Pomoč na domovih omogoča tudi vzpostavitev posebnega stika ter zagotavlja več časa za sodelovanje v IDPP (Mešl in Kodele, 2016, str. 49–50). Tudi Davidsson (2020) poudarja, da je pri socialnem delu z družinami, ki se srečujejo s številnimi izzivi, ključna celostna perspektiva. To pomeni, da je treba upoštevati družinski kontekst in socialno-ekonomske dejavnike ter tudi pomembnost usklajevanja različnih virov pomoči in razumevanje družine kot celote v širšem kontekstu, torej v skupnosti (Davidsson, 2020, str. 215).

1.2.4 Kompleksnost socialnega dela z družino in problem razpršenosti pomoči

Socialno delo z družino razumemo kot kompleksno, saj se socialna delavka in družinski člani v procesu podpore in pomoči srečujejo z različnimi temami, prepletajo se različne ravni in realnosti. Socialna delavka spozna sistem osebnih in odnosnih nalog družinskih članov, sodeluje s celotno družino in tudi s posameznimi družinskimi člani. Svoje delo usmerja tudi v skupnost, ki sooblikuje življenje družine. Za ravnanje s kompleksnostjo potrebuje znanje o procesih in družinskem, ki pomaga razumeti družinske življenjske poteke in družinsko strukturo (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 42–43).

Socialna delavka mora poslušati, presoditi in posredovati v kompleksnem sistemu, ki ga predstavlja družina. Vsak družinski član prihaja s svojimi edinstvenimi skrbmi in ranljivostmi, zato je pomembno, da se socialna delavka poveže z vsakim posameznikom. Pri tem je ključna tudi sposobnost socialne delavke, da se povezuje in vzpostavi različnost z vsakim družinskim članom, torej da zmore vzpostaviti ravnovesje med vzpostavljanjem globokih empatičnih povezav in vzdrževanjem profesionalne distance. Socialna delavka tudi ne sme favorizirati nobenega družinskega člana, ampak mora delovati v najboljšem interesu celotne družine (Rober, 2020, str. 8).

Ko se pri sodelovanju z družino srečamo z njeno kompleksnostjo, je pomembno sodelovanje z družino na dveh ravneh, ki je temeljna značilnost procesov podpore in pomoči družini. Naloga socialne delavke je, da z družino dela na želenih izidih in hkrati soustvari pomoč in podporo za spremembe, ki jih družina potrebuje, da bi sestavila nova življenja. Socialno delo z družino na dveh ravneh torej zajame kompleksnost socialnega dela. Ko delamo na dveh ravneh, poskušamo zagotoviti tako soustvarjanje želenih izidov, kot tudi mobilizacijo za delo na rešitvah in soustvarjanje sprememb v družinski skupini, ki jih družina potrebuje, da bi uresničila te želene izide. Potrebno je zagotoviti glas vseh udeležениh, saj z instrumentalno definicijo problema v formulaciji lastnega prispevka v delovnem procesu že ubesedijo potrebne spremembe v dinamiki družine. Delo na drugi ravni je proces, ki povabi družino v skupno raziskovanje njihove notranje dinamike, družinske strukture, pristopov k reševanju konfliktov in s tem soustvarjanje potrebnih sprememb. To vključuje tudi raziskovanje lastnih virov moči in skupno oblikovanje IDPP. Raziskujemo odnose v družini in podrobnosti ravnanja z izzivi in stiskami v družinskem sistemu. Člani družine skupaj delajo na tem, da bolje vidijo kontekst, celoto in sebe v njem. Kadar delamo na drugi ravni, sta pomembna koncepta razvidnosti in ozaveščenosti v družini. Pri razvidnosti gre za odkrivanje in poimenovanje psihodinamičnih procesov v družini, tisto, s čimer se je mogoče soočiti, spoprijeti, prevzeti odgovornost oz. vse tisto, kar je mogoče komunicirati. Za vsako spremembo je treba razvidnost na novo ustvariti. Hkrati raziskujemo, kako družina ravna z razvidnostjo oz. resničnostjo družine, kot jo vidi. O tem, kako bomo ravnali s tem, kar smo ubesedili kot resničnost družine, govori pojem ozaveščenosti. Družina vstopa v obdobje samoizpraševanja, intenzivnega iskanja odgovorov v stiski ter obdobje mobilizacije za spremembe. Od tega, koliko ozaveščenosti zmore družina, je odvisno, kako se bo odzvala na številne izzive (Čačinovič Vogrinčič, 2016, str. 25–28).

Družine s številnimi izzivi se pogosto srečujejo z nenehnimi krizami, ki občutno vplivajo na potek procesov podpore in pomoči, saj strokovne delavke svojo pomoč v prvi vrsti

usmerijo v premagovanje krize. Pogosto se zgodi, da strokovne delavke zgolj tekajo za družino iz krize v krizo, kar je seveda tudi potrebno, vendar se na ta način partnerski in družinski vzorci, ki se skrivajo v ozadju in povzročajo težave, preprosto ohranijo, na obzorju pa je že nova kriza (Bouwkamp in Bouwkamp, 2014, str. 302). Tudi Čačinovič Vogrinčič (2016, str. 21) meni, da je socialno delo z družino na drugi ravni dragoceno, a pogosto oteženo, kdaj onemogočeno ali premalo razvidno. Velikokrat je pomoč neuspešna tudi zaradi prejetja podpore in pomoči glede denarne stiske, hrane, oblačil, in ne na področju družinskih odnosov. Potrebno je razvijati pomoč, ki se osredotoča na vprašanje odnosov, saj se družine s številnimi izzivi spopadajo z odnosnimi problemi, kot so nestabilnost, kaotične interakcije, odsotnost pravil, slabe starševske spretnosti (Matos in Sousa, 2004, str. 77).

Za družine s številnimi izzivi je značilno soočanje s kompleksnimi in večkratnimi problemi, ki posegajo drug v drugega in vplivajo na vse družinske člane. Pogosto se srečujemo s tem, da je za vsak opredeljeni delni problem angažirana druga strokovna delavka. Pomoč je tako razpršena med različne službe z različnimi nalogami in cilji, kar pa ni najbolj ugodno, saj tako probleme obravnavajo kot popolnoma ločene, čeprav le-ti vplivajo drug na drugega. Ker se vsi problemi med seboj prepletajo, jih je najbolje obravnavati v njihovi medsebojni povezavi (Bouwkamp in Bouwkamp, 2014, str. 301). Tudi Matos in Sousa (2004) ugotavljata, da se družine navadno srečujejo z različnimi strokovnjaki in institucijami in tako družine s številnimi izzivi predstavljajo specifičen pojav v zvezi s svojo povezanostjo s socialnimi službami. Ker se družina sooča z več resnimi težavami, so socialne službe pogosto organizirane glede na področja intervencije. Pogosto pride tudi do tega, da sami sploh ne iščejo pomoči in podpore, ampak prošnja za pomoč prihaja od drugega organa (politika, šola, zdravstvo, policija, sosedje ipd.) (Matos in Sousa, 2004, str. 67).

Družinam je torej pogosto skupna pomoč s strani različnih in številnih strokovnjakov, ki z njo sodelujejo le na posameznem področju. Za uporabnike, ki se srečujejo s številnimi izzivi, je sicer izkušnja poglobljene pomoči na enem področju lahko koristna, vendar se velikokrat zgodi, da je pomoč vseeno preveč razdrobljena (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 130). Tudi Matos in Sousa (2004, str. 77) se strinjata, da je težava, kadar je pomoč usmerjena na posamezne dele in ne na celoto.

Kadar je v družini sočasno več akutnih problemov, se z njo ukvarja tudi čedalje več strokovnih delavk. To za družino pomeni velik pritisk, saj se nabira vedno več dogovorov, ogromno je »domačih nalog«, vsak problem se obravnava posebej, a sočasno. Pogosta menjava strokovnih delavk negativno vpliva na zaupanje družin. Družina postane demotivirana za spremembe (Bouwkamp in Bouwkamp, 2014, str. 305). Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2019,

str. 130) prav tako ugotavljata, da je družina lahko preobremenjena z različno pomočjo, kadar je le-ta preveč razdrobljena, želenih sprememb pa ni, saj se vsaka strokovna delavka osredotoča na reševanje dela problema, zaradi katerega sodeluje z družino.

1.2.5 Pregled tujih raziskav na področju sodelovanja z družinami s številnimi izzivi

Avtorja Spratt in Devaney (2009, str. 427–429) glede sodelovanja z družinami s številnimi izzivi v Združenem kraljestvu (predvsem Severni Irski), Združenih držav Amerike in Avstraliji izpostavljata izzive, med njimi tudi nasprotovanje družin vmešavanju socialnih storitev. Med splošno populacijo je prisoten odpor do prejemanja socialnih storitev, na Severnem Irskem pa kljub odporu hkrati priznavajo tudi potrebo po podpori. Poudarja se pomen neposrednosti in iskrenosti pri sodelovanju s takšnimi družinami in vzpostavljanje partnerskega odnosa, saj se opaža, da so družine kljub začetnemu odporu dovolile vstop socialnih delavk ter podajale odprte in iskrene odgovore. Prav tako se poudarja potrebo po dolgoročnem sodelovanju z družinami ter sodelovanju med različnimi strokovnjaki oz. storitvami. Izziv, ki ga izpostavljajo, je tudi nestabilnost oz. pogosto spreminjanje osebja v socialnem delu, kar lahko privede do tega, da družine nimajo priložnosti za vzpostavljanje varnega in stabilnega odnosa s socialnimi delavkami (Spratt in Devaney, 2009, str. 427–429).

V Španiji (natančneje na Mallorci) je običajno, da socialna delavka z družino sodeluje v dveh kontekstih, in sicer družino podpira v smislu ekonomskih, čustvenih, medosebnih potreb ter hkrati izvaja nadzor nad njihovo starševsko vlogo (še posebej, kadar gre za ukrep zaščite otrok). Ugotavljajo, da je s takšnim načinom dela ogrožen zavezniški odnos z družino, saj različni delovni odnosi (pomoč in prisila) ustvarjajo zmedo. Da bi to preprečili, avtorji Cirillo idr. (2018, kot navedeno v Casado, Reira in Cardona, 2020) ter Sharlin in Shamaï (2000, kot navedeno v Casado, Reira in Cardona, 2020) predlagajo sodelovanje dveh strokovnjakov, pri čemer se eden osredotoča na nujne intervencije, medtem ko drugi strokovnjak zagotavlja pomoč in podporo na ekonomski ter čustveni ravni in ravni medosebnih odnosov (Casado, Reira in Cardona, 2020, str. 2–3).

Švedski raziskovalec Grell (2016, kot navedeno v Davidsson, 2020, str. 212) opisuje in analizira posledice, ki jih ima lahko socialna služba za uporabnike s kompleksnimi potrebami oz. za družine s številnimi izzivi, in sicer:

- uporabniki imajo težave pri razumevanju in usmerjanju v svoje odnose s socialnimi službami ter pri iskanju potrebne pomoči;

- soočajo se z različnimi vzporednimi delovnimi odnosi, ki jih zmedejo, porabijo njihov čas in energijo;
- v socialnih službah prihaja do nejasne delitve odgovornosti, tako med različnimi področji dela kot med različnimi socialnimi delavkami;
- obstaja paradoks, saj obstajajo tako prekrivanja kot vrzeli v zagotovljeni pomoči;
- uporabniki morajo usklajevati in uravnotežiti različne podpore in pomoči, ki jih prejema od različnih akterjev znotraj socialnih služb, kjer je narava pomoči in podpore posameznega področja lahko čisto prostovoljna ali bolj ali manj prisilna;
- uporabniki se soočajo s težavo pri vzpostavljanju tesnih, sodelovalnih odnosov z namenom nudenja podpore in pomoči s posameznimi socialnimi delavkami (Davidsson, 2020, str. 212–213).

V Singapurju so družine s številnimi izzivi opredeljene kot družine »... ki doživljajo več ali hude težave, ki negativno vplivajo na blaginjo in dobro počutje družine.« (Ministry of Community Development, Youth and Sports, 2009, kot navedeno v Chlu, Ghoh, Chung in Chol, 2019, str. 372). Tamkajšnja vlada se je zavezala k pomoči tem družinam. Študija o družinah z nizkimi dohodki v Singapurju (Ng, 2013, kot navedeno v Chlu, Ghoh, Chung in Chol, 2019, str. 372) je pokazala visoko razširjenost več stresorjev teh družin, kot so nizka izobrazba, zdravstvene težave in težave v duševnem zdravju, zgodovina povezana s kriminalom in zdravstvene ter vedenjske težave otrok. Pogosto so te družine enostarševske. Kombinacija teh stresorjev onemogoča sposobnost družin s številnimi izzivi za njihovo optimalno delovanje.

Tudi LaMont (2014, kot navedeno v Chlu, Ghoh, Chung in Chol, 2019, str. 372) ugotavlja, da so za družine s številnimi izzivi pogosto značilne težave v delovanju družine, partnerske težave, težave pri starševstvu in šibki odnosi med starši in otroki. Prav tako živijo v okoljih, kjer ni dostopa do virov za podporo njihovim potrebam ali pa obstajajo številne sistemske ovire, ki jim preprečujejo dostop do teh virov. Družine s številnimi izzivi v Singapurju so pogosto preobremenjene, pod stresom, ter se ne počutijo zmožne za skrb za svoje otroke. Ko iščejo pomoč v skupnosti, jim ta pomoč pogosto ni zagotovljena, ker so sistemi pomoči neusklajeni, neprilagodljivi ali preveč kompleksni. V takšnih primerih so družine primorane hoditi od ene službe do druge, da bi dobile pomoč, ki jo potrebujejo. Velikokrat se morajo vračati v sistem pomoči, ker so viri, ki so jim na voljo, pogosto kratkoročni ali celo neučinkoviti. Te družine lahko postanejo še bolj ranljive, saj se iskanje pomoči zanje izkaže za frustrirajoč in obremenjujoč proces (Chlu, Ghoh, Chung in Chol, 2019, str. 372).

1.2.6 Pomen povratnih informacij v sodelovanju z družino

Pri delu z družinami je pomembno zbiranje povratnih informacij, na kar opozarja Peter Rober, sicer priznan avtor na področju družinske terapije. Poudarja, da lahko povratne informacije uporabnikov o njihovih izkušnjah v terapiji terapevtom pomagajo bolje uskladiti svoje delo z izkušnjami in pričakovanji družinskih članov. Slednje je pomembno tudi v socialnem delu. Pridobivanje povratnih informacij kot socialna delavka pomeni predvsem tudi ustvarjanje varnega prostora za povratne informacije uporabnikov. Povratne informacije so lahko pozitivne ali negativne, slednje so še posebej koristne za izboljšanje sodelovanja z uporabniki in družinami. Vendar za uporabnike ni enostavno podajati povratnih informacij. Le kadar se počutijo varne in so prepričani, da bo njihova povratna informacija dobrodošla in slišana, bodo podelili svojo izkušnjo sodelovanja s socialno delavko. Povratne informacije so dragocene, socialne delavke pa jih lahko uporabijo kot vodilo pri usmerjanju svojega procesa pomoči v smer, ki je koristna za družino (Rober, Van Tricht in Sundet, 2020, str. 16–18). Namen pridobivanja povratnih informacij o uporabnikovi izkušnji je pravočasno zaznati morebitne dejavnike negativnega izida ter glede na to sproti prilagajati proces podpore in pomoči (Možina in Rebolj, 2020, str. 374). Pridobivanje povratnih informacij omogoča preverjanje lastnih (od socialne delavke, op. a.) domnev, izboljšanje učinkovitosti in postavljanje sogovornikovega mnenja v ospredje (Shaw in Murray, 2014, str. 4).

Povratne informacije o procesu podpore in pomoči socialnim delavkam omogočajo preučevanje in razvijanje svoje strokovne prakse. Najboljši kritiki delovnega odnosa, delovnega procesa in zastavljenih ciljev so natanko uporabniki. Ravno zato je ključno, da je pridobivanje njihovih povratnih informacij stalna praksa, saj nam omogoča izboljšanje nujenja potrebne podpore in pomoči (Gomory, 2021, str. 2). Socialna delavka mora načrtno in sistematično iskati povratne informacije in jih sprejeti odprto, z namenom izboljšanja svoje prakse (Shaw in Murray, 2014, str. 46). Tudi Čebulj (2023) se strinja, da mora socialna delavka zelo odprto, z zanimanjem in upoštevanjem sprejemati povratne informacije uporabnikov. Raziskovati jih mora skupaj s sogovorniki in s tem doseči skupno razumevanje o njihovi največji koristi (Čebulj, 2023, str. 52).

Nadalje Čebulj (2023) v svoji raziskavi ugotavlja, da je povratna informacija sogovornika eden izmed pomembnejših kriterijev uspešne prakse socialnega dela, saj le-te »omogočijo vpogled v proces soustvarjanja, koliko je uporabnikom proces v pomoči, česa si želijo več, kako ocenjujejo uspešnost doseganja zelenih izidov, kako vrednotijo delovni odnos vseh sodelujočih idr.« (Čebulj, 2023, str. 53). Tudi Jagrič (2016, str. 94) se strinja, da je družine

smiselno povabiti, da nam povedo, kaj jim je bilo v pomoč, saj se bomo le na ta način lahko v prihodnje še bolj odzvali na to, kar družina potrebuje za ustvarjanje novih zgodb, ki jih bodo opogumljale in jim dajale energijo za soočanje z izzivi.

Premik od perspektive procesa podpore in pomoči pomagajočega k razumevanju perspektive uporabnika kaže na to, da imajo uporabniki v sodelovanju s socialnimi delavkami bistveno več koristi, kadar se pridobi njihova povratna informacija. Raziskave o povratnih informacijah uporabnikov so pokazale, da pridobivanje povratnih informacij izboljšuje želene izide uporabnikov. Zbiranje povratnih informacij poudarja razumevanje subjektivnih izkušenj uporabnikov, gojenje kakovostnega odnosa, odzivanje z empatijo in podpiranje zmožnosti uporabnikov, da dosežejo želene cilje (Shaw in Murray, 2014, str. 44–46).

1.3 Center za socialno delo

Center za socialno delo (v nadaljevanju CSD) je javni socialno varstveni zavod, ki deluje v skladu z Republiko Slovenijo kot ustanoviteljem. Njegova naloga je organizacija in izvajanje dejavnosti socialnega varstva, s katerimi se preprečujejo ali odpravljajo socialne stiske posameznikov, družin in posebnih skupin prebivalstva. Poleg tega koordinira in usklajuje socialne akcije v lokalnem okolju, še posebej v sodelovanju z drugimi nosilci socialno varstvenih programov, bodisi vladnimi ali nevladnimi organizacijami. Kot specializirana strokovna institucija je CSD ključen za nudenje pomoči in podpore tistim, ki se znajdejo v kriznih situacijah življenja, zagotavlja pa tudi socialno varstvene storitve. Poleg tega ima CSD pooblastila, ki mu jih dodeljuje država, da avtonomno in na podlagi zakona odloča o pravicah in dolžnostih oseb, zlasti z namenom zaščite otrok in odraslih, ki ne morejo skrbeti zase (Centri za socialno delo, 2023). Strokovne delavke na CSD-jih nudijo različne oblike pomoči posameznikom v življenjski stiski, ki potrebujejo strokovno podporo (Centri za socialno delo, b.d.).

Dejavnost centra za socialno delo se lahko razdeli na tri glavna področja, in sicer: socialnovarstvene storitve, izvajanje javnih pooblastil ter naloge po zakonu (Centri za socialno delo, b.d.).

Zakon o socialnem varstvu (2007) za odpravljanje socialnih stisk in težav določa naslednje storitve:

- prva socialna pomoč,
- osebna pomoč,
- podpora žrtvam kaznivih dejanj,

- pomoč družini za dom,
- pomoč družini na domu,
- socialni servis,
- institucionalno varstvo,
- vodenje in varstvo ter zaposlitev pod posebnimi pogoji,
- pomoč delavcem v podjetjih, zavodih ter pri drugih delodajalcih.

Izvajanje javnih pooblastil in nalog po zakonu pa obsega varstvo otrok in družine (statusna razmerja, razmerja med starši in otroki), varstvo odraslih (naloge za preprečevanje nasilja v družini, obravnava odraslih storilcev kaznivih dejanj, priznanje statusa odrasle invalidne osebe, skrbništvo, delo z uporabniki s težavami v duševnem zdravju in krizne intervencije), uveljavljanje pravic iz javnih sredstev, starševsko varstvo in družinske prejemke ter oprostitev plačil socialnovarstvenih storitev (Centri za socialno delo, b.d.).

CSD ima tudi vlogo pri usklajevanju in povezovanju različnih področij dela socialnega varstva z namenom zagotavljanja raznolikih oblik pomoči in spodbujanja socialne vključenosti uporabnikov. Ta cilj dosega z implementacijo organizacijskih sprememb, ki so zasnovane za izboljšanje dostopnosti do informacij in storitev ter za hitrejšo odzivnost na potrebe uporabnikov. Posebno pozornost namenja sodelovanju med svojimi zaposlenimi in zunanjimi izvajalci ter organizacijami v lokalni skupnosti. S svojimi spletnimi stranmi predstavlja aktivnosti in programe, s čimer omogoča večjo dostopnost informacij. Formira tudi katalog nevladnih organizacij in zasebnikov ter vzpostavlja organizirano sodelovanje. Zbirajo in evidentirajo potrebe uporabnikov in uporabnic ter oblikujejo skupne ocene o potrebah in prioritetah v skupnosti ter načrtujejo skupnostne akcije. S pomočjo registracije in evidentiranja neizpolnjenih potreb spodbujajo razvoj novih programov. Poleg tega nudijo podporo in pomoč pri ustanavljanju programov, ki so se izkazali kot potrebni za zagotavljanje celostne pomoči uporabnikom (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, b.d.).

1.3.1 Storitve centra za socialno delo na področju družin s številnimi izzivi

Družine s številnimi izzivi imajo v okviru CSD možnost vključitve predvsem v storitve, ki jih pokriva področje varstva otrok in družine. Strokovne delavke jim lahko nudijo pomoč in podporo v okviru predhodnega svetovanja, strokovnega svetovanja parom, družinske mediacije, pomoči staršem pri sklenitvi sporazuma o izvajanju starševske skrbi, obvestila o uskladitvi preživnin, priznanja očetovstva, spregleda mladoletnosti in poroke, pridobivanja

popolne poslovne sposobnosti otroka, ukrepov za varstvo koristi otroka, rejništva, posvojitev ter postopkov podelitve starševske skrbi in skrbništva (Centri za socialno delo, b.d.).

Pomembno področje za družine s številnimi izzivi je storitev CSD, imenovana pomoč družini za dom. Socialna delavka se družini pridruži v njihovi situaciji in jim nudi strokovno svetovanje ter pomoč pri urejanju medosebnih odnosov znotraj družine, strokovno svetovanje in podporo pri skrbi za otroke ter izobraževanje družine za učinkovito opravljanje svojih vsakodnevnih vlog in nalog. Storitev je posebej namenjena družinam, ki se soočajo s kompleksnimi izzivi, kot so neurejeni družinski odnosi, težave pri vzgoji otrok ter potreba po trajnejši podpori in usmerjanju za vzpostavitev stabilnih družinskih razmerij. Socialna delavka v okviru storitve k družini pristopi celostno ter nudi trajno podporo in vodenje. Ključno je tudi, da so družinski člani motivirani za uvedbo potrebnih sprememb v svojih vlogah ter pripravljeni na aktivno sodelovanje (Slovenska poslovna točka, 2024).

Pomoč družini za dom poteka kot strokovno voden proces, ki vključuje sodelovanje dveh strokovnih delavcev, družinskih članov – uporabnikov, ključnih in odgovornih članov družine ter druge osebe, ki žive z obravnavano družino oziroma lahko vplivajo nanjo. Storitev pomoč družini za dom je razdeljena na pet glavnih delov. Najprej skupaj z družino raziskujemo oz. prepoznavamo socialno stisko in potrebe družine ter ocenimo možnosti, ki jih za izboljšanje razmer nudi družina. V drugem koraku si družinski člani in strokovna delavka izmenjajo stališča o ponujeni storitvi, določijo uresničljive cilje, oblike pomoči, ter sklenejo dogovor o sodelovanju. Sledi izdelava načrta pomoči, ki vključuje opredelitev področij delovanja, določi se pogostost, kraje in termine srečanj, določijo se prioritete in privzete obveznosti vseh sodelujočih. Četrty del predstavlja izvajanje dogovorov, usmerjanje družinskih članov k reševanju konfliktov in sprememb v družinskem okolju. Strokovna delavka usposablja družinske člane za njihov prispevek k obstoju, spreminjanju in razvoju družine ter jim pri tem nudi oporo. Nazadnje vsi udeleženi skupaj s strokovno delavko naredijo evalvacijo napredka in oceno motivacije za spremembe, tako pri celotni družini kot pri posameznih članih (Slovenska poslovna točka, 2024).

1.4 Projekt LINK

Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani (v nadaljevanju FSD UL) sodeluje v triletnem (2022–2025) Erasmus+ projektu LINK – Mreža za učenje in inovacije. V projektu sodeluje s partnerji iz Švedske (prijavitelj projekta), Latvije, Belgije, Španije, Norveške in Srbije ter centrom za socialno delo Spodnje Podravje, enota Ptuj, s ciljem razvoja inovativnih praks za

kakovostno integrirano podporo družinam s številnimi izzivi. V okviru projekta so se raziskovalke iz FSD UL že večkrat srečale tako s partnerji drugih držav, kot tudi s strokovnimi delavkami iz CSD. Učna in inovacijska skupina je v prvem letu projekta oblikovala osnovne smernice dela in postavila začetne raziskovalne cilje. Pri delu v projektu si prizadevajo za čim večje vključevanje družin, ki se soočajo s številnimi izzivi. Projekt je izvajan skupaj s CSD (Slovenska raziskovalna skupina projekta LINK, b.d.).

Idejna zasnova Slovenije v okviru projekta, imenovana »Izzivi družin in socialnega dela: S soustvarjanjem večglasne skupnosti do zelenih izidov«, se je v partnerstvu članic projektne skupine FSD ter socialnih in drugih strokovnih delavk enote CSD Ptuj razvijala več mesecev. Namen je delovati v smeri zagotavljanja institucionalnih pogojev za kompetentno delo z družinami na CSD ter krepiti kompetence strokovnih delavk CSD, tako za delo z družinami s številnimi izzivi kot tudi timsko delo (Slovenska raziskovalna skupina projekta LINK, b.d.). Splošni cilj projekta je razviti in preizkusiti nov model in pristop, imenovan »učni in inovacijski laboratorij« (v nadaljevanju LAB), ki bo omogočal bolj integrirane in posamezniku prilagojene storitve za prikrajšane skupine. S pomočjo projekta želijo ustvariti okolje, ki bo spodbujalo povezovanje zainteresiranih, vključno s ponudniki storitev, raziskovalci, izvajalci izobraževanj in skupinami uporabnikov, s ciljem razvijanja novih pristopov k izvajanju storitev in izobraževanju. Prav tako stremijo k razvijanju platforme, ki bo zagotovila nove inovativne pristope in orodja, ki bodo strokovnim delavkam v različnih sektorjih omogočila razvoj novih poklicnih kompetenc in veščin, potrebnih za podporo uporabnikom storitev. Ta pristop bo pripomogel premiku k bolj celostnim modelom podpore in pomoči ter zagotavljanju kakovostnih storitev (Fakulteta za socialno delo, b.d.).

V okviru LABa že potekajo prve aktivnosti – beleženje dnevnih delovnih opravil strokovnih delavk z namenom raziskovanja, kako institucionalni okvir CSD o(ne)mogoča sodelovanje z družinami in izvedba intervjujev z družinami, z namenom raziskovanja, kako družine doživljajo pomoč strokovnih delavk na CSD in v drugih institucijah, kamor se obračajo po pomoč ali so tja napotene. V duhu sodelovalnega razvijanja inovacij bodo nadaljnje aktivnosti LABa razvite na podlagi skupnih ugotovitev preteklih aktivnosti. Izziv za LAB pa ostaja, kako ustvariti načine, da bodo v njegovo delovanje aktivno vključeni predstavniki družin, katerim je LAB (ob strokovnih delavkah) namenjen (Fakulteta za socialno delo, b.d.).

2 Opredelitev problema

Družine s številnimi izzivi se v vsakodnevnem življenju srečujejo s številnimi notranjimi in zunanji stresorji, pogosto povezanimi z raznolikimi življenjskimi pogoji, kar povzroča preobremenitve in destabilizacijo družine (Kodele in Mešl, 2016, str. 43). Številne raziskave s področja družin s številnimi izzivi (Madsen, 2007; Bouwkamp in Bouwkamp, 2014; Mešl in Kodele, 2016; Kodele in Mešl, 2016; Mešl, 2018; Mešl in Ilešič Toš, 2020) pa poudarjajo, da družine s številnimi izzivi pogosto ne prejmejo ustreznih oblik podpore in pomoči. Ob nakopičenosti problemov v družini je namreč pogosto težko podpreti družinske člane, da bi ti lahko prekinili začaran krog in stopili na samostojno pot (Mešl in Ilešič Toš, 2020, str. 115). Sodelovanje s socialnimi delavkami lahko družinam ponuja priložnosti v življenju, lahko pa jih tudi ovira. Vsako srečanje socialne delavke z družinskimi člani je priložnost za sooblikovanje nove življenjske zgodbe, zato je pomembno skupaj z njimi raziskovati, kakšna bi lahko bila njihova prihodnost z manj problemi, kaj nas omejuje, da bi to uresničili, in kaj nas pri tem podpira. Pri podpori družine za doseganje želenih sprememb je pomembno upoštevati tudi specifične okoliščine, s katerimi se družine vsakodnevno spoprijemajo (Mešl in Ilešič Toš, 2020, str. 120).

Da bi strokovne delavke CSD Spodnje Podravje uspešno sodelovale z družinami s številnimi izzivi, so se odločile za sodelovanje v projektu Mreža za učenje in inovacije – LINK, ki ga financira Evropska komisija. Ena od aktivnosti projekta je tudi raziskovanje izkušenj družin s številnimi izzivi s procesi podpore in pomoči v okviru CSD. Pridobljene ugotovitve bodo podlaga za razvoj inovativnih praks za kakovostno integrirano podporo družinam s številnimi izzivi. Kot poudarjata Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2019, str. 128), se raziskovanje in nenehno razvijanje znanj morata zgoditi z ljudmi v praksi. Moj delež pri samem projektu je bil opravljanje intervjujev z družinami s številnimi izzivi. Intervjuje sem uporabila tudi za lastno magistrsko delo, v okviru katerega sem raziskovala izkušnje družin s številnimi izzivi s procesi podpore in pomoči, v okviru katerih so doslej sodelovale s strokovnimi delavkami CSD.

Glede na raziskovalni problem sem si zastavila naslednja raziskovalna vprašanja:

1. Kakšne so izkušnje sodelovanja družin s številnimi izzivi s strokovnimi delavkami CSD Spodnje Podravje?
2. S kakšnimi izzivi so se družine soočale pri sodelovanju s strokovnimi delavkami CSD Spodnje Podravje?
3. Kako je sodelovanje s strokovnimi delavkami CSD Spodnje Podravje družine s številnimi izzivi opolnomočilo za življenje neodvisno od pomoči strokovnih služb?

3 Načrt metodologije

3.1 Vrsta raziskave

V sklopu magistrskega dela sem opravila kvalitativno raziskavo, saj osnovno izkustveno gradivo predstavljajo besedni opisi oz. pripovedi družin s številnimi izzivi. Raziskava je tudi empirična, saj sem zbrala novo, neposredno izkustveno gradivo s spraševanjem (Mesec, 2009). Za tovrstno raziskavo gre, ker so me zanimale izkušnje sodelovanja družin s številnimi izzivi s strokovnimi delavkami CSD in menim, da sem jih najbolj poglobljeno in natančno pridobila z besednimi opisi.

3.2 Merski instrument

Merski instrument, ki sem uporabila v svoji raziskavi, so bile smernice za delno strukturiran intervju. Uporabila sem vnaprej postavljena vprašanja, ki sem jih po potrebi prilagodila (Mesec, 2009).

Uporabljen merski instrument je oblikovala projektna skupina FSD projekta LINK. Merski instrument vsebuje 10 vprašanj odprtega tipa, saj pri vprašanjih niso vnaprej navedeni možni odgovori. Nekatera vprašanja imajo še podvprašanja.

Za ta merski instrument sem se odločila zato, da družin nisem preveč omejevala pri njihovih odgovorih oz. pri opisovanju njihovih izkušenj.

3.3 Opredelitev enot raziskovanja

Populacijo v raziskavi so predstavljale družine s številnimi izzivi, ki so v okviru storitve CSD Spodnje Podravje – pomoč družini za dom sodelovale s strokovnimi delavkami tega centra in je bilo sodelovanje z njimi zaključeno v zadnjih dveh letih. Vzorec predstavlja 16 družin s številnimi izzivi. Vzorec je namenski neslučajnostni (Mesec, 2009). V vzorec smo pri vsaki strokovni delavki CSD poskušali izbrati po eno družino, kjer so bile strokovne delavke zadovoljne s sodelovanjem, s katero so prišli do dobrih izidov in eno tako, kjer strokovne delavke ocenjujejo, da sodelovanje ni potekalo dobro, kjer niso uspeli soustvariti dobrih izidov. Vključili smo tako družine z negativnimi kot s pozitivnimi izkušnjami sodelovanja. Intervju sem opravila s tistim odraslim družinskim članom, ki je največkrat sodeloval s CSD.

3.4 Zbiranje podatkov

Podatke sem zbrala s pomočjo metode spraševanja oz. z delno strukturiranim intervjujem. Pri intervjujih sem si pomagala s smernicami za intervju. Intervjuji so potekali v živo. Potekali so

v pisarnah CSD Ptuj ali na domu družin (v skladu s predhodnim dogovorom, kako je uporabnikom najbolj ustrezalo). Mentorica na praksi mi je posredovala kontakte družin, s katerimi so zaključili sodelovanje v zadnjih dveh letih. Z udeleženci in udeleženkami sem stopila v kontakt in se dogovorila za termin ter način izvedbe intervjuja. Pred samo izvedbo sem sogovornicam in sogovornikom predstavila namene intervjuja oz. jim prebrala soglasje, za katerega sem prosila, da ga podpišejo. Pred začetkom intervjuja sem prav tako prosila za dovoljenje snemanja zvoka. Vse sogovornice so se s tem strinjale. Ob tem sem se potrudila, da snemanje ni motilo našega sodelovanja.

Z vsakim sodelujočim/sodelujočo sem se srečala dvakrat. Prvič, da smo izvedli intervju, drugič pa, da sem jim predstavila odgovore na vprašanja in dala možnost, da še kaj dodajo, spremenijo. Prav tako sem preverila, ali se strinjajo z napisanim.

Zbiranje podatkov je potekalo od decembra 2023 do marca 2024.

Za ta način zbiranja podatkov sem se odločila, ker menim, da sem s tem pridobila bogate in uporabne informacije glede izkušenj družin s številnimi izzivi.

3.5 Obdelava in analiza podatkov

Pridobljeno gradivo sem obdelala in analizirala na besedni način, po metodi kvalitativne analize s kodiranjem (odprto, osno in odnosno kodiranje). Gradivo sem najprej uredila, tako da sem vse intervjuje prepisala oz. zapisala transkripte. Sogovornice so ostale anonimne. Sledil je izbor izjav za kodiranje, kjer sem izbrala dele besedila, ki so relevantni za raziskavo in jih oštevilčila z zaporednimi številkami in črko intervjuja. Nato sem nadaljevala z odprtim kodiranjem in prostim pripisovanjem pojmov. Tega sem se lotila tako, da sem naredila tabelo odprtega kodiranja, v tabelo razporedila številke izjav, izjave, pojme, podkategorije, kategorije in teme. Temu je sledilo še osno in odnosno kodiranje (Mesec, 2009).

Raziskava, v okviru katere je potekalo zbiranje podatkov, je bila potrjena tudi s strani Komisije za etiko Fakultete za socialno delo (Št. 033-3/2023-22).

Primer obdelave gradiva:

Slika 1: Primer transkripta intervjuja

- 1. Kako se je sodelovanje s strokovno delavko CSD pričelo? Kaj je bil razlog za začetek sodelovanja s SD iz CSD? Na čigavo pobudo? (npr. če so si sami želeli vključiti se v storitev ali so se čutili povabljeni ali prisiljeni (in zakaj))?**

Jaz sem bila na porodniški in takrat so iz CSD prišli k nam, ker smo bili v časopisu, naša družina. To je bilo leta 2007, ko se je meni sin rodil. Takrat smo imeli gospo socialno delavko V. Nimam kaj reči, sem bila zelo zadovoljna. Potem so se menjale socialne delavke, potem smo sodelovali s socialno delavko M. Tisto kar rabim, pokličem, jim napišem mail. Pokličem, če še kaj rabimo, kakšno hrano, za potrebščine za otroke, kakšne karte za toplice. Večkrat me pokličejo, če imajo kakšno hrano, oblačila. Saj veste, cene so trenutno katastrofa.

- a) Izpis relevantnih pojmov

S poševnicami sem označila enote kodiranja oz. izjave in jih oštevilčila s črko (poimenovanje posameznega intervjuja) in številko (številka izjave) (A1).

Primer:

Slika 2: Primer označevanja enot kodiranja

- 1. Kako se je sodelovanje s strokovno delavko CSD pričelo? Kaj je bil razlog za začetek sodelovanja s SD iz CSD? Na čigavo pobudo? (npr. če so si sami želeli vključiti se v storitev ali so se čutili povabljeni ali prisiljeni (in zakaj))?**

/Jaz sem bila na porodniški in takrat so iz CSD prišli k nam, ker smo bili v časopisu, naša družina./((G1) To je bilo leta 2007, ko se je meni sin rodil. Takrat smo imeli gospo socialno delavko V. /Nimam kaj reči, sem bila zelo zadovoljna./((G2) Potem so se menjale socialne delavke, potem smo sodelovali s socialno delavko M. /Tisto kar rabim, pokličem, jim napišem mail. Pokličem, če še kaj rabimo, kakšno hrano, za potrebščine za otroke, kakšne karte za toplice./((G3) /Večkrat me pokličejo, če imajo kakšno hrano, oblačila. Saj veste, cene so trenutno katastrofa./((G4)|

b) Izpis enot kodiranja in odprto kodiranje

Označene izjave sem prepisala v tabelo in jih odprto kodirala, tako da sem izjavi pripisala pojem, podkategorijo, kategorijo in temo.

Primer:

Slika 3: Primer odprtega kodiranja

St. izjave	Izjava	Pojem	Podkategorija	Kategorija	Tema
G1	Jaz sem bila na poročniški in takrat so iz CSD prišli k nam, ker smo bili v časopisu, naša družina.	začetek sodelovanja na pobudo CSD	pobudnik sodelovanja	začetek sodelovanja	Sodelovanje s CSD
G2	Nimam kaj reči, sem bila zelo zadovoljna.	zadovoljstvo		izkušnja uporabnika s sodelovanjem v IDPP	Sodelovanje s CSD
G3	Tisto kar rabim, pokličem, jim napišem mail. Pokličem, če še kaj rabimo, kakšno hrano, za potrebščine za otroke, kakšne karte za toplice.	nudnje celovite podpore		izkušnja uporabnika s sodelovanjem v IDPP	Sodelovanje s CSD
G4	Večkrat me pokličejo, če imajo kakšno hrano, oblačila.	nudnje celovite podpore		izkušnja uporabnika s sodelovanjem v IDPP	Sodelovanje s CSD

c) Osnovno kodiranje

Vse pojme iz odprtega kodiranja sem organizirala znotraj podkategorij, kategorij in tem.

Primer:

Slika 4: Primer osnega kodiranja

TEMA: SODELOVANJE S CSD

➤ Izkušnja uporabnika s sodelovanjem v IDPP

- zadovoljstvo (A4, A15, A59, A63, A66, B15, B40, B44, C6, C16, C21, C66, C72, C74, C78, E11, E14, E70, F6, F11, F13, F27, F50, **G2**, G13, G19, G32, H9, H27, J8, K12, L4, M5, N3, N28, O4, P5, P8, P25)
- dober pristop (C22, E32, H73, I38, I39, J30)
- dobra komunikacija (C23, E106)
- dobro sodelovanje (A60, C13, C15, D42, D43, E66, E97, E104, F18, I52, O6)
- strokovnost (C24, C25, C35, D31, E21, E33, E98, E99, E103, H11, I19, I20, I44, I84, J41)
- veselje do udeležbe (A27, E49)
- pomembnost za življenje (A33, E120)
- nudenje celovite podpore (B45, **G3**, **G4**, G7, G14, G15, G20, G60, G65, G66, G68, H21, H69, H70, H86, I64, I75, I79, K3, K13, L38)
- šola za življenje (A133)
- razbremenitev (B79, B80, E117, E118, E119, E123, J9, J15)
- zadostna mera sodelovanja (C77, J37)
- odzivnost (A111, B41, B42, E38, F75, F80)
- dostopnost (A10, A12, A13, A30, A41, A107, B39, B43, C42, C73, C135, C152, D47, E22, E34, E67, E121, F12, I83, J38)

4 Rezultati

V nadaljevanju bom predstavila rezultate, ki sem jih pridobila z izvedbo intervjujev z družinami s številnimi izzivi. Rezultati so predstavljeni skozi tri glavne teme: sodelovanje s CSD, sodelovanje z drugimi institucijami in življenje po sodelovanju s CSD. Določene rezultate sem podkrepila z izjavami iz intervjujev in na ta način poskušala čim bolj nazorno prikazati izkušnje družin.

SODELOVANJE S CSD

Začetek sodelovanja

Družine s številnimi izzivi, s katerimi so bili opravljeni intervjuji, so sodelovanje s CSD pričele glede na različne pobude in iz različnih razlogov, prav tako so tudi prvi stik sogovornice² doživele na različne načine.

Osem družin je sodelovanje pričelo na pobudo CSD, pet družin pa na lastno pobudo. Tri družine so sodelovanje pričele na pobudo šole, ki so jo obiskovali otroci.

Razlogi za sodelovanje so, kot že omenjeno, raznoliki. Sogovornice so kot razloge za sodelovanje s CSD navajale zasvojenost, finančno stisko, neustrezne bivalne pogoje, preobremenjenost, urejanje skrbništva, razvezo partnerjev, smrt družinskega člana, samohranilstvo, zdravstveno stanje otroka, odvzem otrok, konflikte v družini in nasilje v družini. Več sogovornic je kot razlog za začetek sodelovanja navedlo vzgojne težave, učne težave otrok in možnost pridobiti laično pomoč (*»Najbolj je bil razlog že to, da sem imela mlajšega sina. Takrat se je to vse bol začelo, da sem začela po socialnem hodit. Ko sem prišla iskat, ker sem zvedela, da sin lahko dobi brezplačno učno pomoč. Laično pomoč.« (F7)*).

Tudi vzpostavljanje prvega stika s CSD so sogovornice doživele na različne načine. Nekatere sogovornice so izkušnjo prvega stika opisale kot povabilo in niso imele občutka, da so v sodelovanje prisiljene. CSD je prvi stik vzpostavil na način, da je sogovornicam ponudil določene informacije, pomoč, preverili so potrebe sogovornic, pristopili so prijazno. Ena sogovornica je omenila tudi sklenitev dogovora o sodelovanju. Kljub temu sta dve sogovornici prvo izkušnjo vzpostavljanja stika s CSD doživeli kot prisilo (*»Tukaj se je začelo po krivični poti in ja, mogel sem sodelovati, ni bilo izbire.« (D8)*).

² Za sodelujoče uporabnice in uporabnike v večini uporabljam ženski spol, saj je več kot polovica sogovornic bila ženskega spola.

Izkušnje sodelovanja v IDPP

Družine s številnimi izzivi imajo glede sodelovanja v IDPP različne izkušnje. Sogovornice so pogosto glede sodelovanja izražale zadovoljstvo. Kot izkušnje sodelovanja so navajale dobro sodelovanje, dober pristop, dobro komunikacijo, možnost dogovora, možnost izražanja mnenja, odzivnost, dostopnost (*»Ja, vseč mi je to, da so vrata na CSD vedno odprta, da če kdaj rabim kakšen pogovor lahko vedno pokličem socialno delavko in mi je do zdaj vedno z veseljem pomagala.« (I83)*). Sogovornicam je sodelovanje s CSD predstavljalo nudenje celovite podpore (*»Ja, točno to. Da ni samo zdaj ta problem, ki ga rešujemo, ampak da če še kar koli drugo potrebujemo, so nam na voljo in pripravljeni pomagati. Pa tudi zdaj, če še kaj rabimo, zelo dobro sodelujemo, so vedno pripravljeni pomagati.« (H21)*) in varno okolje (*»Tam si se lahko razjokal, ko je bilo kaj takšnega.« (J5)*), kot dobro izkušnjo pa so izpostavile tudi poslušanje uporabnikov (*»Vedno so me tudi poslušali.« (F19)*). Nekaj sogovornic je kot dobro izkušnjo sodelovanja prepoznalo tudi strokovnost dela strokovnih delavk na CSD (*»Se mi zdi, da bi te družine, ki imajo kakšne težave, morale same poiskati pomoč centra, ker center ima usposobljene socialne delavke. Nimam kaj reči, naj naprej tako delajo.« (E98)*). Sogovornice so sodelovanje v IDPP videle kot razbremenitev, kot nekaj pomembnega za življenje, imele so veselje do udeležbe na CSD, ena izmed sogovornic pa je sodelovanje doživela celo kot šolo za življenje (*»Meni je CSD bil kot ena šola.« (A133)*). Kot dobro izkušnjo so sogovornice omenile tudi zadostno mero sodelovanja (*»Ni bilo premalo sodelovanja, pa ne preveč, je bilo gluh prav, dovolj.« (C77)*) ter sodelovanje v IDPP samo z eno socialno delavko. Na drugi strani pa je ena sogovornica kot dobro izkušnjo navedla sodelovanje med različnimi socialnimi delavkami (*»Če ena socialna delavka ni vedela, so ostale stopile zraven. Jih je bilo več in so potem sodelovale med seboj.« (E39)*). Tri sogovornice so zadovoljstvo izrazile tudi glede sodelovanja v programu Krepitev družine.

Sogovornice so prav tako omenile sodelovanje, ki je potekalo na njihovem domu oz. v okviru obiskov na domu. Tri sogovornice so obiske na domu označile za redno prakso. Več sogovornic se je strinjalo, da so jim obiski na domu bili v podporo (*»Predvsem to, da so socialne delavke prišle med nas, smo se skupaj vsedli, je dejansko bilo, kot da je prišla v družino in smo skupaj reševali kakšne stvari« (H77)*) in so jim predstavljali prijetno izkušnjo. Ena sogovornica je zaznala, da je v obiskih na domu *»tudi čisto drugačno vzdušje kot na centru, ni tako uradno, ampak bolj sproščeno, domače« (H78)*. Sogovornice so v obiskih na domu videle tudi možnost za dokazovanje napredka socialnim delavkam in za preverjanje stanja socialnih delavk na njihovem domu (*»Pa tudi včasih so socialne delavke prišle na obisk, k nam domov, da so videle,*

kako doma živimo, kako imamo urejeno hišo in okolico.» (P12)). Prav tako so sogovornice zaznale, da obiski na domu socialni delavki omogočajo sodelovanje tudi z ostalimi družinskimi člani, ki se srečanj na CSD drugače ne udeležujejo, socialna delavka pa ima na ta način tudi možnost opazovanja družinske dinamike (»Je pa takrat socialna delavka tudi videla, kako mi delujemo kot družina, da je videla kakšno dinamiko imamo doma.» (L21)).**

Nekatere sogovornice so obiske na domu doživele tudi kot neprijetno izkušnjo, ena sogovornica je izpostavila občutek nadzora (*»Kot da bi bila cel čas pod nekim nadzorom. Cel čas so želeli nekaj preverjati. Meni osebno se zdi, da te socialne delavke ne rabijo preverjati za vsako stvar, saj jaz jih tudi ne preverjam za vse. Določene stvari jaz delam tako kot meni odgovarja.» (O45)).* Ena sogovornica obiskov na domu ni imela, saj so ti bili zaradi virusa Covid onemogočeni.

Odnos s socialno delavko

Sogovornice so odnos s socialno delavko opisale kot empatičen, oseben, prijateljski, pozitiven, kakovosten, korekten in enakovreden (*»Pa nikoli nisem imela občutka, da je ona neka strokovnjakinja, jaz pa neka oseba, ki njo rabi. Res sem imela pri socialni delavki občutek, da sva enakovredni in meni je to res zelo pomembno.» (N41)).* Nekaj sogovornic je odnos s socialno delavko doživljalo tudi kot varen odnos (*»Ob njej sem se počutila varno in mi je bilo prijetno« (M10)).* V odnosu s socialno delavko so se sogovornice počutile sprejeto, sproščeno in spoštovano. Predvsem so izpostavile občutek zaupanja in občutek zanesljivosti, ki so ju čutile v odnosu do socialnih delavk (*»Da sem res vedela, da imam nekoga, na koga se lahko obrnem, in da sem vedno vedela, da če bom kaj rabila, mi bodo sigurno priskočili na pomoč. Vedela sem, da se lahko na njih zanesem, pokličem. Res mi je bil ta odnos najbolj pomemben in mi je najbolj pomagal, da sem zmogla iti čez vse to« (G23)).* V odnosu socialnih delavk so sogovornice čutile njihov interes, ki so ga pokazale za pomoč družinam oz. da *»so bili zainteresirani pomagati« (B28)* in nasploh zanimanje, ki ga s svojim odnosom kažejo za uporabnike (*»Ravno to na primer, da ni bilo samo »aha zdaj tisti dan je sestanek, zdaj ste tu, naslednji dan pa vas več ni«. Vedno je bilo še »če rabite še kaj, imate kakšne težave, želite kaj vprašati, če rabite povejte, pridite«. Da si videl, da je neka skrb. Skrb, ki si jo vedno čutil iz strani tega centra« (H20)).* Eni sogovornici se glede odnosa s socialno delavko zdi pomembno tudi sodelovanje z isto socialno delavko, eni sogovornici pa je veliko pomenilo to, da se je verjelo njej (*»Veliko mi je pomenilo, da se je meni verjelo« (M20)).* Pri vzpostavljanju odnosa s socialno delavko je več sogovornic izpostavilo prvi stik, ki ga ima uporabnik s socialno delavko, kot to opisuje ena izmed sogovornic: *»Pomemben je prvi stik, ker vsi ko pridejo prvič*

se bojijo. Bojijo se, so panični, jih je strah. Zato je zelo važno, kakšen je prvi pristop, da je odprt, komunikativen, prijazen. Da se ljudje pomirijo. Ljudje ne vejo kako bo to potekalo, kaj pričakovat. Vseh je strah malo glede tega. Eni se sploh ne odzovejo, ker jih je strah. Prvi stik je zelo важен.» (C140). Kot se jim zdi pomemben prvi stik, jim je prav tako pomembno ohranjanje stika s socialno delavko, tudi po zaključku sodelovanja (»Še dan danes, če se srečamo, se s vsemi pozdravimo« (H28)).

Lastnosti socialnih delavk

Sogovornice so kot lastnosti socialnih delavk, s katerimi so sodelovale, naštele prijaznost, dobrosrčnost, toplino, nasmejanost, komunikativnost, poslušnost, kompetentnost, razpoložljivost, nevsiljivost, odzivnost, vljudnost, nežnost, sočutnost, spoštljivost, razumevanje, pozitivnost, odprtost, sproščenost, umirjenost, direktnost in preprostost.

Način dela socialne delavke

Sogovornice so v sodelovanju s socialnimi delavkami na CSD prepoznale različne načine dela socialnih delavk z uporabniki. Socialne delavke so družinam v prvi vrsti nudile podporo in pomoč. S sogovornicami so sodelovale v obliki pogovorov, včasih tudi telefonskih pogovorov. Večina sogovornic je večkrat omenila, da so socialne delavke z njimi delile znanje za ravnanje, kot to prikazujejo naslednje izjave:

»Iz centra pa se spomnim kakih nasvetov, ki so mi jih v času sodelovanja dali in mi še danes koristijo.« (F82);

»Sem dobila tudi za sebe veliko koristnih nasvetov in kar nekaj novega znanja, ki mi pri vsem tem pomaga.« (I81);

»Socialna delavka mi je svetovala, kaj bi bilo boljše narediti doma. Skozi pogovor sem dobila številne koristne nasvete, kako ravnati v določenih situacijah.« (J11).

Sogovornice so od socialnih delavk prejemale tudi različne koristne informacije. Pri delu socialnih delavk so sogovornice hkrati opazale, da jih le-te upoštevajo in jim omogočajo etiko udeležnosti (»Pa kar se vsega tiče, sem bila upoštevana in mislim, da so bile moje želje res slišane.« (N14). Socialne delavke so s sogovornicami reševale finančno stisko (»Finančno so mi dosti pomagali, ker nisem bila zaposlena.« (B17)), jim pomagale glede otrok (»In pa tudi pri otrocih so mi potem pomagale.« (D53)), spremljale njihove napredke/spremembe (»Pa tudi mi, da smo hodili tja na center, da smo se pogovarjali, kako je doma in kaj se je izboljšalo, na čem je še treba delati in tako.« (E61)), prepoznavale so njihove potrebe (»Da so videle, kje so težave, kje rabimo pomoč, in da jo dejansko rabimo.« (B27)), raziskovale možnosti za

uporabnice in jih po potrebi vključevale v dodatne programe v okviru CSD (*»Pa tudi v delavnice smo bili vključeni. Takrat smo na CSD šli skupaj z otroki. Na teh delavnicah je sodelovalo več družin, ki so imele podobne težave.« (J12)*). Socialne delavke so uporabnice spodbujale k spremembam (*»Cel čas sodelovanja me je spodbujala.« (K33)*) in uporabljale koncept krepitev moči (*»Ja, dobro mi je bilo, da mi je socialna delavka večkrat povedala, da res veliko zmorem. S tem sem dobila še dodaten zagon. In večkrat mi je rekla, da ne more verjeti, da mi je nekaj uspelo, ker njej to ne bi.« (M68)*). Sogovornice so bile pogosto deležne tudi pohval s strani socialnih delavk (*»Vedno so me pohvalile.« (A43)*). Ena izmed sogovornic je opazila, da se socialne delavke pri svojem delu zavzemajo za uporabnike in v sodelovanje vlagajo svoj trud. Socialne delavke pa so v sodelovanju z uporabnicami izražale tudi lastno mnenje. Sogovornicam je bilo pomembno, da je bila socialna delavka pri svojem delu nepristranska (*»Ni stopila na nobeno stran, ne na njegovo ne na mojo, je pa hkrati obema svetovala.« (J23)*) ter se je pridružila uporabnikom tukaj in zdaj (*»Meni je bilo recimo všeč, da se je moja socialna delavka vedela postaviti v mojo kožo, ne glede na to, kaj smo se pogovarjali.« (J40)*). Nekaj sogovornic je dodalo, da so bile s socialnimi delavkami v rednih stikih.

Vloga uporabnikov v IDPP

Sogovornice so govorile tudi o svoji vlogi v IDPP. S socialno delavko so aktivno sodelovale in dajale lastne pobude (*»Ja, povedala sem, kaj me teži in kaj bi si želela, da bi se rešilo.« (M17)*). Prav tako so izražale svoje želje in socialnim delavkam postavljale vprašanja (*»Če sem imela kakšno vprašanje, sem šla do socialne delavke, pa ji vprašanje tudi postavila.« (K22)*). Sogovornice so svojo vlogo izpolnjevale tudi z obiskovanjem dogovorjenih srečanj in javljanjem sprememb (*»Če recimo na katero srečanje nisem mogla priti, sem to pravočasno tudi sporočila.« (L8)*), s poslušanjem socialnih delavk in prenašanjem novega znanja v prakso (*»V bistvu tisto, kar mi je socialna delavka povedala na CSD, sem doma še morala prenesti v prakso.« (L12)*). Kot svojo vlogo so omenile tudi spodbujanje ostalih družinskih članov (*»Tako, da moja vloga je bila, da sem sina, pa včasih tudi moža spodbujala, da vztrajamo pri vsem tem.« (I14)*). Ena izmed sogovornic je kot vlogo v IDPP prepoznala tudi svojo iskrenost in prijaznost v odnosu do socialne delavke.

Izzivi sodelovanja v IDPP

Šest sogovornic, s katerimi so bili izvedeni intervjuji, je v sodelovanju s socialnimi delavkami naletelo tudi na določene izzive, ki so povzročili nezadovoljstvo. Družine so se soočale z izzivi sodelovanja, kot so neupoštevanje uporabnikovega glasu (*»Kot sem že večkrat rekla, da niso*

mene poslušali in so delali vse po svojem.» (O89)), upoštevanje samo ene strani, onemogočanje etike udeležnosti (»Enostavno nisem imel besede.« (D56)), neslišnost, krivično obsojanje in pripisovanje krivde, poniževanje uporabnika ter delo v škodo uporabnika (»Mnenje socialnih delavk, da otrokom ni pomoči in jih želijo takoj nekam porinit. Ne vem v kakšen zavod ali a v rejniško družino na primer. Da velikokrat želijo prehitro ukrepati.« (O67)). Nekaterе sogovornice so opažale tudi pristranskost socialnih delavk (»Za drugo socialno delavko pa sem imela ves čas občutek, da je na strani od mojega bivšega partnerja.« O15)). En sogovornik je v sodelovanju doživil občutek ničvrednosti, nepoštenosti, sodelovanje pa mu je povzročalo tudi duševne stiske (»Pol so me imeli za ... saj pravim, psihično so me skoraj uničili. Če ne bi bil tako trden, bi me uničili.« (D9)). Sogovornik je bil zaradi tega primoran »reagirat, ker sem videl, da bo vse propadlo« (D19) in se samostojno soočiti s problemom. Tri sogovornice so prav tako izražale pomanjkanje podpore. Ena izmed sogovornic je doživljala tudi občutek neudobja (»Recimo tista prejšnja socialna delavka mi res ni bila pri srcu, nisem se dobro počutila na pogovorih z njo in zato tudi na srečanja nisem hodila s takšnim veseljem.« (J36)). Kot izziv sodelovanja je ena sogovornica izpostavila menjavanje socialnih delavk (»Edino mogoče to, ko se spreminjajo, menjujejo socialne delavke, ampak to ne moreš pomagat. Gre pač kakšna v penzijo, na drugo pozicijo. To ne moremo vplivat. Je pa težko, ko se na eno osebo navežeš in imaš vzpostavljen nek odnos in potem se sredi vsega menja in moraš vse znova gradit, znova vzpostavljat zaupen odnos, mogoče se niti ne ujameš tako kot si se s prejšnjo, ker smo si različni in se vsi ne ujemamo med sabo.« (G33)). Dvema sogovornicama je bilo skupno nestrinjanje glede meje, do katere lahko gre v svojem delu socialna delavka, in sicer se ena sogovornica ni strinjala s pogovori z otrokom brez prisotnosti starša (»Strah me je bilo, da ne bi izvedela, kaj sta se ona na pogovoru pogovarjala. Zaradi tega mi ni bilo to preveč všeč.« (I43)), druga pa z ukrepanjem brez vednosti uporabnika (»Ja, ni mi bilo všeč tudi to, da me niso obveščali o vsem, kar so delali. Recimo ta socialna delavka, s katero nisem bila zadovoljna, je kar prihajala v šolo in otroke silila v stvari, na primer, da so govorili o stikih z očeti mi tudi ni bilo najbolj všeč.« (O41)). Izpostavila je tudi nejasnost meje med vlogo starša in vlogo socialne delavke (»Ja, jaz mislim, da bi ta pomoč morala biti namenjena predvsem otrokom in da se socialne delavke ne bi vtikale v vzgojo staršev. Pa, da recimo ne bi učili otrok, da lahko v primeru, ko dobijo kakšno kazen, pokličejo na CSD ali celo policijo. Jaz mislim, da če si otrok zasluži kazen, jo mora tudi dobiti.« (O58)).

Ena izmed sodelujočih družin pa se je soočila s premestitvijo iz enega CSD na CSD Ptuj. Do premestitve je prišlo zaradi nezadovoljstva z delom prejšnjega CSD. V nadaljevanju zato opisujem izzive, s katerimi so se soočali v sodelovanju s prejšnjim CSD. V sodelovanju s

prejšnjim CSD je torej prihajalo do nestrinjanja in nepravilnosti. Soočali so se z izzivi kot je nespoštovanje s strani strokovnih delavk (*»Na prejšnjem centru ni bilo tega spoštovanja. Taki občutek so nam dajali: »Aha vi ste reveži, vi ste otroke izgubili, zdaj pa treba to narediti tako, da jih več ne boste dobili nazaj.« (H31))*, neslišanost, neupoštevanje uporabnikovega glasu, upoštevanje samo ene strani (*»Prejšnji center je poslušal samo njih, so želeli da oni obdržijo otroke, in da se ne vrnejo v matično družino.« (H13))* ter delo v škodo uporabnikov. Doživljali so tudi občutke nezaželenosti (*»Vedno neke težave, vedno, ko smo prišli tja, smo že vedeli, da nismo zaželeni tam, da nima smisla, da se sploh zagovarjaš, da sploh kaj razlagaš, govoriš.« (H24))*.

Uporabniku idealna izkušnja sodelovanja

Sogovornice so govorile tudi o tem, kako vidijo idealno izkušnjo sodelovanja s socialnimi delavkami. Med lastnostmi, ki bi naj jih imela idealna socialna delavka, so naštevale prijaznost, dobrosrčnost, dobro voljo, komunikativnost, temperamentnost, umirjenost, razumevanje, zanesljivost, spontanost, sproščenost, poštenost, pozitivnost, spoštljivost, odločnost in samokritičnost. Pomembna jim je tudi kompetentnost socialne delavke, in da je socialna delavka močna osebnost (*»Jaz mislim, da mora biti malo bolj karakterno močna socialna delavka.« (K50))*.

V sodelovanju s socialnimi delavkami se sogovornicam zdi pomemben odnos. Že v začetku sodelovanja vidijo pomembnost pozitivnega sprejema s strani socialnih delavk (*»Da je že prvi kontakt takšen, da dobiš občutek, da si v dobrih rokah, da se na to osebo lahko zanesesh.« (G39))*. Nato sledi raziskovanje problema, za katerega sogovornice menijo, da mora biti temeljito (*»Da vidi, kaj je prav in kaj ne. In da se o tem prepriča. Da če nekaj zazna, da to razišče in se prepriča, ali prav razume.« (H40))*. Idealen delovni odnos vidijo kot korekten, kakovosten, empatičen, oseben, enakovreden in zaupen. Prav tako jim idealno izkušnjo predstavlja občutek sprejetosti. Pomembno jim je, da ima socialna delavka dober pristop, omogoča etiko udeležnosti, posluša uporabnike in tudi upošteva vse udeležene (*»Naj poslušajo, kaj imajo uporabniki za povedati. Naj poslušajo vse prisotne, ne samo ene strani. Naj dajo vsakemu priložnost, da pove, kako on vidi situacijo. To se mi zdi najbolj pomembno.« (H63))*. K idealni izkušnji sodelovanja prispeva tudi deljenje znanja za ravnanje, dajanje informacij, osebno vodenje (*»Ja, zdi se mi, da se lahko na tak način, ko socialna delavka s teboj deli osebno izkušnjo, z njo bolj povežeš. Pa tudi dobiš še neko dodatno zaupanje v njo.« (L37))*. Prav tako se jim zdi pomembno, da socialna delavka verjame uporabniku in validira njegovo

delo (*»Takrat sem res potrebovala nekoga, da me je poslušal in mi je rekla, da delam prav. Sem na tak način dobila potrditev, da res delam prav.« (K48)*). Sogovornicam se zdi pomembno, da se socialna delavka zavzema za uporabnike, se jim pridruži v njihovi situaciji in se jim tudi prilagaja. Idealna socialna delavka uporabnika opazuje in dela v njegovo dobro (*»Meni je recimo res pomembno, da socialna delavka dela za dobrobit nas.« (O79)*). Hkrati mu nudi možnost izražanja mnenja. Pomemben se jim zdi tudi način komunikacije socialne delavke, ena sogovornica pa k temu dodaja še pomembnost tega, da socialna delavka ne ostane brez besed (*»Da v vsakem primeru dobiš odgovor na kakršno koli dilemo, vprašanje.« (E82)*). Ko gre za idealno izkušnjo sodelovanja, je sodelovanje pogosto, kar pomeni, da je na voljo veliko časa za pogovor, za razbremenilne pogovore in pogovore z otroki, kar sogovornice prav tako vidijo kot del idealne izkušnje sodelovanja. Ena uporabnica je kot del idealne izkušnje izpostavila tudi zagotavljanje materialne pomoči.

V idealni izkušnji sodelovanja sogovornice vidijo tudi svojo vlogo, in sicer aktivno sodelovanje, upoštevanje socialnih delavk, upoštevanje dogovorov (*»Da ne delaš v nasprotju s tem, kar ti predlagajo, ker je njihov namen itak pomoč.« (H44)*), prihajanje na srečanja, odzivnost in vlaganje truda. Prav tako vidijo svojo vlogo v tem, da so do socialnih delavk prijazne, poštene in spoštljive.

Laična pomoč

Sogovornice so kot pomembno izkušnjo v sklopu sodelovanja s CSD omenjale tudi laično pomoč.

Sogovornice, ki so imele izkušnjo laične pomoči, so bile v večini z njo zadovoljne. Kot dobre izkušnje za njih in njihovo družino so omenjale predvsem pomoč pri šolskem delu, ki je prispevala k uspešnosti otrok v šoli (*»Otroci so potem tudi brez večjih težav uspešno reševali stvari v šoli, uspešno zaključili šolanje.« (B57)*), pogovore z otroki, dober odnos z otroki (*»Kot neko prijateljstvo je to bilo.« (H55)*), svetovanje staršem (*»Dajal mi je tudi nasvete glede učenja, razbremenitve otroka. Glede tega sva se začela veliko igrati na prostem, to mi je svetoval.« (C59)*), igro z otroki in druženje. Strinjajo se, da je bila laična pomoč otrokom v pomoč (*»Res, laični izvajalec je bil takrat super za moje otroke.« (K40)*). Laična pomoč je sogovornicam predstavljala tudi razbremenitev za vse družinske člane (*»Ja, v bistvu to mislim predvsem še neko drugo obliko podpore. Meni so takrat recimo ponudili laično pomoč na domu, kar mi je bilo res zelo dragoceno. To me je na nek način psihično razbremenilo. Ko je prišel laični izvajalec pomoči, sem vedela, da bo za otroke dobro poskrbljeno in sem lahko šla na kavo, da sem se umirila, da sem za nekaj trenutkov pozabila na razmere doma.« (K49)*).

Sogovornice so glede izvajalcev laične pomoči povedale, da so kompetentni za delo z otroki, da so njihove otroke spoštovali, bili zanje zavzeti, se z njimi samostojno dogovarjali in jih redno obiskovali. Ena sogovornica je omenila, da so »z določenimi še ostali tudi kakšni stiki« (H56).

Tri sogovornice so pri laični pomoči in laičnih izvajalcih naletale tudi na nekoliko slabše izkušnje, pojavilo se je nezadovoljstvo (*»Z eno žensko pa niso bili preveč zadovoljni, nje pa niso imeli tako radi. Ampak to pa res ne vem zakaj.«* (E51)). Ena sogovornica je imela izkušnjo slabega odnosa s strani laične izvajalke in izkušnjo, da se nanjo ne more zanesti (*»Odpovedala prihod, me poklicala in je vedno imela kakšne izgovore, zakaj ne more priti. Pa spraševala, če res mora danes priti in tako. To gospo smo vedno čakali, da bi kaj pomagala pri domači nalogi, pa je ni bilo.«* (A90)). Slabo izkušnjo je imela tudi sogovornica, ki je s strani laične izvajalke opazala nezavzetost in pomanjkanje avtoritete (*»So ji zelo nagajali, mislim, da je bil to problem, da si ni vzpostavila avtoritete, je niso upoštevali in potem niso mogli dobro sodelovati.«* (E52)). Slednje je opazala še ena sogovornica, ki je kot slabo izkušnjo dodala še težave pri vzpostavljanju odnosa z laično izvajalko in pa pomanjkanje časa za ustrezno pomoč (*»Včasih je bilo tak, da je urnik bil precej natrpan od teh laičnih in je prišel za eno uro, ampak to se je meni zdelo absolutno premalo. Pri meni so bili trije otroci in v tisti eni uri ni mogel ne nalog pomagat, ne se posvetiti posameznemu in se z njim pogovoriti pa nič.«* (E69)).

SODELOVANJE Z DRUGIMI INSTITUCIJAMI

Institucije oz. strokovnjaki, s katerimi imajo sogovornice izkušnjo sodelovanja, so: šola, šola s prilagojenim programom, vrtec, glasbena šola, psihologi/psihiatri, skupina za samopomoč, zdravstvo, logoped, specialni pedagog, sodišče, nevladne organizacije in Strokovni center Veržej.

Povezovanje uporabnikov z drugimi strokovnjaki

Nekatere sogovornice, s katerimi je bil izveden intervju, imajo tudi izkušnjo sodelovanja z drugimi strokovnjaki, izven CSD. Štiri sogovornice so povedale, da jim je dodatno pomoč predlagal CSD. Šest sogovornic CSD ni povezal z drugimi strokovnjaki, nekaj sogovornic pa se je strinjalo, da jih je CSD vseeno informiral o dodatni pomoči, a te niso potrebovali (*»Nisva niti potrebovali drugih oblik pomoči. Nama je bilo sodelovanje s CSD dovolj.«* (L53)). Nekaj sogovornic je povedalo, da je bila šola tista, ki jih je v prvi vrsti povezala s CSD, prav tako jim je predlagala dodatno pomoč (*»V šoli so tudi opazili njegove težave, so me obvestili in smo iskali neke rešitve. Tak da so mi oni priporočali, kam naj gre.«* (C124)).

Seznanjenost CSD

Sogovornice, ki imajo izkušnjo sodelovanja z drugimi institucijami, so se strinjale, da je CSD bil seznanjen z dodatno pomočjo in je bil povezan z drugimi institucijami. Dve sogovornici sta dodali, da se je CSD zanimal tudi za njihovo mnenje o sodelovanju (*»So tudi mene vprašali kako se razumemo, kako poteka pomoč.« (B72))*.

Šola

Glede sodelovanja s šolo so sogovornice govorile tako o dobrih kot tudi o slabih izkušnjah. Kot dobre izkušnje so omenjale povezavo šole s CSD, sodelovanje s svetovalno službo, pomoč otroku in pomoč staršem. Šola je izvajala tudi pogovore z otroki in vodila sestanke. Ena sogovornica je izpostavila, da je šola reševala problematiko. Pet sogovornic je izpostavilo, da je bilo sodelovanje dobro, ena sogovornica je dodala, da je bila dobra komunikacija in da je šola omogočala možnost dogovora.

Sogovornice so prav tako spregovorile o številnih slabih izkušnjah, kot so odsotnost sodelovanja s svetovalno službo, dvom v uporabnikove sposobnosti (*»Ni pa mi bilo všeč sodelovanje s šolo. Res mi ni bilo všeč, da so hoteli otroke brez nekega razloga prešolati na šolo s prilagojenim programom.« (K64))*, neupoštevanje uporabnikovega glasu (*»... in sploh ne želijo prisluhniti željam, potrebam.« (A81))*, poniževanje otroka (*»Učiteljica si jo je vzela na piko in jo je poniževala.« (E4))*, konflikti, slaba povezava z otroki in neprimeren odnos učiteljev (*»Pa recimo motilo me je to, da so se učitelji bolj posvečali tistim učencem, ki so imeli boljše ocene, tiste učence, ki pa so imeli slabše pa so na nek način odrivali.« (I53))*. Sogovornice so glede sodelovanja s šolo doživljale nezadovoljstvo in razočaranje. Ena sogovornica je izpostavila, da bi bilo potrebnega več dela z otroki, ena sogovornica pa, da je na šoli premajhna vključenost svetovalnih delavk (*»To bi morali malo bolj delati, da bi se bolj vključevale te strokovne delavke na šolah. Ko otroci norijo zunaj po igriščih oz. pri podaljšanem bivanju, bi se te delavke morale bolj vključiti in delati z njimi na stvareh kot so obnašanje, učenje in to. Mogoče bi se otroci malo zamislili in ne bi delali takih bedarij, kot jih zdaj že znajo delati v osnovnih šolah.« (E86))*.

Šola s prilagojenim programom

Dve sogovornici imata izkušnjo sodelovanja s šolo s prilagojenim programom. S šolo so imeli redne kontakte. Ena sogovornica je izpostavila, da so imeli na šoli dober odnos z otroki, da je svetovalna služba sodelovala z otroki, in da je njihov pristop nasploh boljši v primerjavi z

navadno osnovno šolo (*»Učitelji imajo tudi drugačen pristop, se jim bolj posvetijo, prilagodijo, delajo tudi skozi igro, kot pa v navadni osnovni šoli, kjer jih samo priganjajo in bi vse morale biti hitro in takoj. Ker potem pa samo dobijo odpor in nočejo več hodit v šolo.« (E90)*).

Vrtec

Ena sogovornica je omenila tudi sodelovanje z vrtcem, kjer se je soočala z obtoževanjem (*»Me je pa zelo zmotilo, da so mi za sina govorili, da je hiperaktiven in ne vem kaj vse. In potem vse kar se je zgodilo v vrtcu, je bil on kriv.« (F56)*).

Glasbena šola

Ena izmed sogovornic je imela dobro izkušnjo sodelovanja z glasbeno šolo, ki jo je obiskoval otrok. V glasbeni šoli so otroku nudili podporo in pomoč (*»V glasbeni šoli mu je v veliki meri pomagal tudi učitelj harmonike. Ga je prepričal, da se more več učiti, povedal pa mu je tudi, da mu mama in ata želita dobro. Tak da mu je tudi on v veliki meri pomagal.« (I11)*).

Psihologi/psihiatri

Sedem sogovornic ima tudi izkušnjo sodelovanja s psihologi ali psihiatri. Pet sogovornic je bilo s sodelovanjem zadovoljnih, pomoč pa je bila uspešna (*»Sodelovanje je bilo zelo pozitivno, ker je pomagalo mojemu otroku. Stanje se mu je zelo izboljšalo, ker je rabil točno tisto pomoč, ki so jo oni nudili.« (C115)*).

Dve sogovornici sta poročali o neuspešni pomoči (*»V glavnem izkušnje so bol take no. Saj so poskušali pomagat, niso pa nič naredili.« (A96)*). Ena družina je imela izkušnjo neustrezne terapije, ki jo je predpisal psihiater.

Zdravstvo

V zdravstvu imajo sogovornice izkušnjo sodelovanja z zdravstvenim domom/bolnišnico, psihiatrično bolnišnico, ena sogovornica pa ima izkušnjo tudi s z oddelkom za invalidno mladino in rehabilitacijo Stara Gora.

Dve sogovornici imata z zdravstvenim domom/bolnišnico dobre izkušnje, ena je poudarila tudi sodelovanje s socialno delavko v zdravstvenem domu. Dve sogovornici pa sta se soočali tudi z nezadovoljstvom in imata s sodelovanjem slabe izkušnje. Ena sogovornica je izpostavila slab odnos zaposlenih (*»Če kaj vprašaš, ti že odgovorijo osorno nazaj.« G22)*).

V psihiatrični bolnišnici je sogovornica doživljala občutke ničvrednosti, zaposleni pa so ji vzbujali občutke krivde. Kljub temu se je sogovornica strinjala z njihovim načinom dela

(»Ampak pravim, da je prav tako, da so strogi. Saj zato so tam. Hočejo ti v bistvu pomagat.« (A105)).

Sogovornica, ki ima izkušnjo sodelovanja z oddelkom za invalidno mladino in rehabilitacijo Stara Gora, je bila s sodelovanjem zadovoljna.

Logoped in specialni pedagog

Ena izmed družin ima izkušnjo sodelovanja z logopedi. S sodelovanjem so bili zadovoljni in jim je bilo v pomoč (*»Je bila dobra izkušnja in tudi za sina je bilo dobro, mu je bilo v pomoč.« (C113)).* Družina ima tudi izkušnjo sodelovanja s specialnim pedagogom.

Sodišče

Dve sogovornici imata izkušnjo sodelovanja s sodiščem. Glede sodelovanja izražata zadovoljstvo. Ena sogovornica ima izkušnjo sodelovanja z odvetnikom, sodelovanje je bilo dobro.

Sogovornici imata prav tako izkušnjo sodelovanja s sodnimi izvedenci. S sodelovanjem sta bili zadovoljni, je pa ena sogovornica izpostavila, da sodni izvedenci niso imeli znanja glede sodelovanja z otroki (*»In ko so otroci bili še majhni in sami niso mogli tako izraziti kaj imajo za povedati, je bilo tak bol napisano.« (H46)).*

Nevladne organizacije

Dve sogovornici sta sodelovali tudi z nevladnimi organizacijami, in sicer s Sožitjem in društvom ArsVitae. Sodelovanje z društvom ArsVitae je sogovornica opisala kot dobro izkušnjo, a je kasneje prišlo do nezadovoljstva in odpora do obiskov. Tudi sogovornica, ki ima izkušnjo sodelovanja s Sožitjem, je izražala nezadovoljstvo in odpor do obiskov.

Skupina za samopomoč

Ena sogovornica je opisala tudi izkušnjo sodelovanja v skupini za samopomoč. Njena izkušnja je bila pozitivna in se je skupine z veseljem udeleževala. Skupina za samopomoč ji je nudila pomoč in podporo (*»Sem spoznala ljudi s podobno izkušnjo. Da sem vedela, da nisem sama v tem in smo se skupaj podpirali.« (A102)),* pridobivala pa je tudi novo znanje.

Strokovni center Veržej

Ena sogovornica je imela izkušnjo sodelovanja s Strokovnim centrom Veržej. Z izkušnjo ni bila zadovoljna, pomoč pa je bila neuspešna (*»Sinu to sodelovanje ni pomagalo. Se mi zdi, da je bilo to sodelovanje nesmiselno.« (P32)).*

ŽIVLJENJE PO SODELOVANJU S CSD

Način življenja

Veliko sogovornic se je strinjalo, da se jim je življenje po sodelovanju s CSD spremenilo. Nekaj jih je povedalo, da je bilo življenje drugačno, nekaj sogovornic pa, da je bilo lažje. Ena sogovornica je opazila spremembo na vseh področjih, ena sogovornica pa je s pomočjo sodelovanja s CSD zaživela življenje brez alkohola (*»Naučili so me, kako živeti brez alkohola.« (A134))*).

Lastna sprememba

Sogovornice so po sodelovanju s CSD opazile tudi lastne spremembe. Nekaj se jih je strinjalo, da jim je sodelovanje prineslo več moči za spopadanje z izzivi (*»Ja, večkrat sem si to ponavljala. Pa rekla sem si, da sem že tolikokrat prebrodila kakšno težko situacijo, da mi bo zdaj tudi uspelo. Dejansko sem se naučila, da spodbujam samo sebe.« (M69))*). Opažale so tudi, da so imele drugačno razumevanje situacij, in da so bolj razumele pravice in dolžnosti (*»Ja, bolj sem se zavedala, kakšne pravice in kakšne dolžnosti imajo otroci. Potem pa sem to pri otrocih bolj spodbujala« (J57))*). Prav tako so bile razbremenjene in imele večjo samozavest. Ena sogovornica je izpostavila tudi osebno rast, ena pa občutek, da je prerojena (*»Od začetka sodelovanja sem postala nekaj čisto drugega, sem drug človek, prerojena.« (A118))*).

Sprememba ostalih družinskih članov

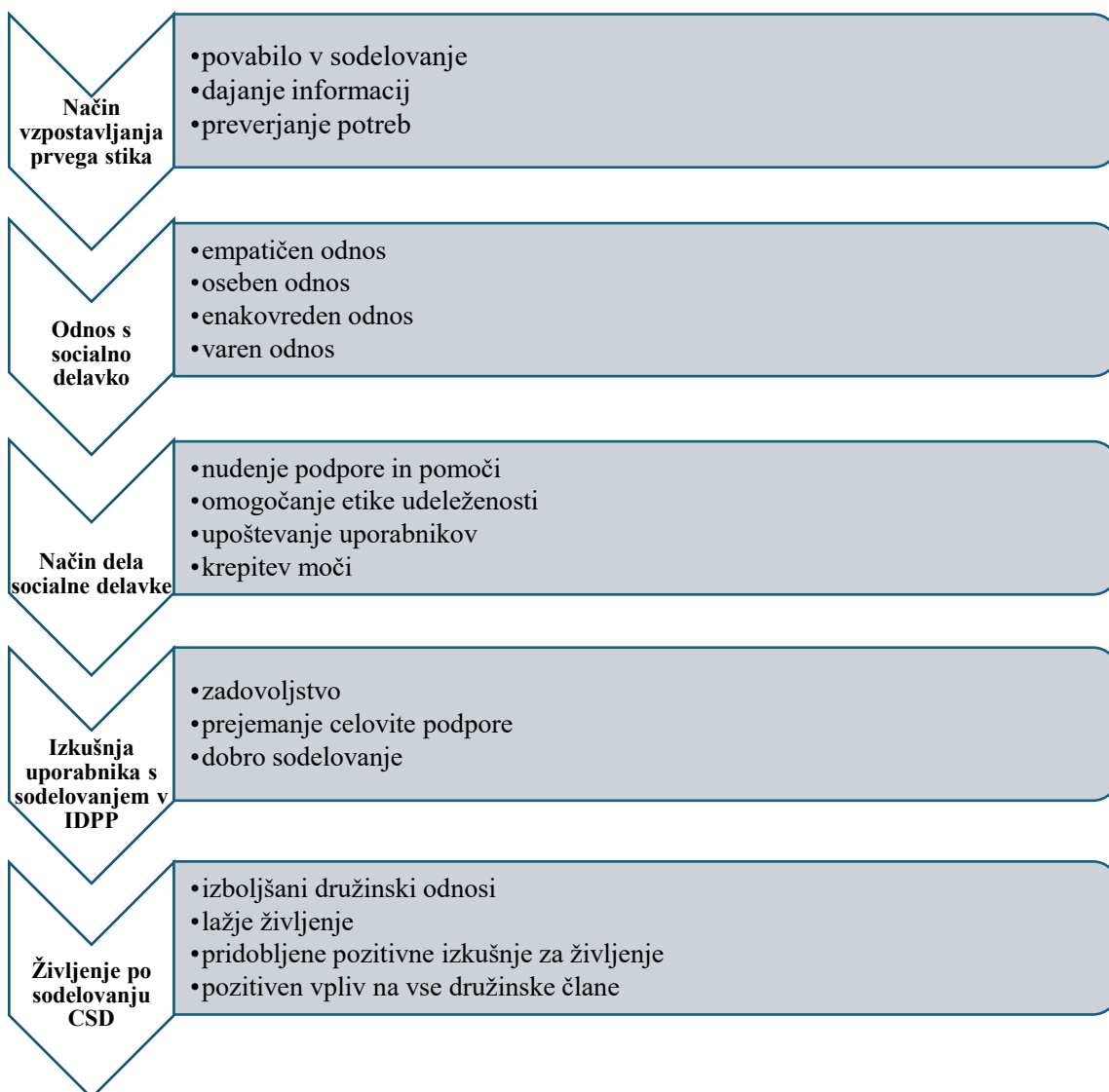
Spremembe so sogovornice opazale pri celotni družini, predvsem pri otrocih. Sodelovanje je prineslo pozitiven vpliv na otroke, uspešnost otrok, poslušnost otrok in nasploh izboljšano vedenje otrok (*»S pomočjo socialnih delavk so videli, da to obnašanje, ki je bilo prej, ni način in da nikamor ne vodi.« (E128))*).

Sprememba v družinskih odnosih

Kar se tiče družinskih odnosov po sodelovanju s CSD, so sogovornice opazale boljše odnose, manj sporov in večjo povezanost (*»Pripomogli so tudi k temu, da smo se bolj povezali kot družina.« (H74))*). Vzpostavila se je družinska dinamika, družinski člani si nudijo medsebojno pomoč, se med seboj poslušajo, upoštevajo in spoštujejo. Prav tako upoštevajo dogovorjena pravila. Sogovornice so opazale tudi izboljšano komunikacijo ter konstruktivno reševanje konfliktov. Spremenila se je tudi vzgoja otrok (*»Tudi otroke smo vzgajali na drugačen način.« (J56))*).

Pridobljene izkušnje

Sogovornice so govorile tudi o številnih izkušnjah, ki so jih pridobile v sodelovanju s CSD in jim v življenju pridejo prav. Spoznale so, kakšno moč ima pogovor (*»Nas je center naučil, kako ravnati drugače. In to, da se mi sedaj sami pogovorimo stvari, je center ogromno pripomogel. Ker smo se res tam ogromno pogovarjali in potem sem še to jaz poskusila doma.« (E140)*) in kako pomembno je sprotno reševanje težav. Naučile so se regulirati svoje občutke. Veliko izkušenj so pridobile tudi glede vzgojnih pristopov, postavljanja meja in posledic ob neupoštevanju. Skozi sodelovanje so se prav tako naučile, kako se pogovarjati z otrokom (*»Predlagala mi je, da greva s hčero kam sami, saj je bolj sproščeno vzdušje, če spijsva skupaj kakšno kavico, pa se bolj sproščeno pogovarjava. Kot pa na primer, da ji jaz rečem, tak pridi zdaj sem, da se bova pogovorili.« (L64)*). Spoznale so, kaj pomeni družinsko življenje. Pridobile so tudi kakšne praktične izkušnje, kot na primer, kako upravljati z denarjem in kako opravljati gospodinjska opravila (*»Res sem dobila ogromno koristnih nasvetov. Recimo od nasvetov, ki mi je bil zelo pomemben je povezan z opravljanjem gospodinjskih opravil. Jaz recimo prej nisem imela navade opravljati gospodinjskih opravil in mi je socialna delavka svetovala, kako naj vodim gospodinjstvo in to mi je bilo res dragoceno.« (J28)*).



5 Razprava

Kar se tiče metodologije in izbire vzorca, se mi zdi pomembno omeniti, da kljub temu, da smo si zadali, da bomo vključili sorazmerno število družin tako z negativnimi kot pozitivnimi izkušnjami sodelovanja, nam to v celoti ni uspelo. Sodelovalo je več družin s pozitivnimi izkušnjami, saj smo se srečevali s problemom neodzivnosti in odklanjanja sodelovanja s strani družin, ki niso imele tako uspešne izkušnje sodelovanja. Kljub temu nam je uspelo pridobiti tudi nekaj družin, ki so se v procesu sodelovanja srečevale z izzivi.

V nadaljevanju odgovarjam na raziskovalna vprašanja in jih povežem s teoretičnimi izhodišči.

Družine s številnimi izzivi so poročale o različnih izkušnjah sodelovanja s strokovnimi delavkami CSD Spodnje Podravje. Ugotovila sem, da ima večina družin, s katerimi so bili izvedeni intervjuji, dobre izkušnje sodelovanja in so bile s sodelovanjem zadovoljne. Sogovornice so izpostavile predvsem dober pristop strokovnih delavk, komunikacijo, odzivnost in dostopnost. Kot dobro izkušnjo so navedle tudi možnost dogovora in možnost izražanja mnenja. Kot navajajo Rober, Van Tricht in Sundet (2020, str. 16–18), so povratne informacije dragocene, socialne delavke pa jih lahko uporabijo kot vodilo pri usmerjanju svojega procesa pomoči v smer, ki je koristna za družino. Sogovornice in njihove družine so bile deležne celovite podpore, s strani socialnih delavk so bile slišane in strokovno obravnavane. Sodelovanje s strokovnimi delavkami CSD jim je predstavljalo razbremenitev in jim je bilo pomembno za življenje. Zadovoljne so bile, da so ves čas sodelovale s samo eno socialno delavko. Družina ima na ta način »svojo« socialno delavko, ki zagotovi in varuje procese soustvarjanja v IDPP (Čačinovič Vogrinčič, 2016, str. 24). Sogovornice so kot primer dobre prakse izpostavile tudi medsebojno sodelovanje več socialnih delavk. Mešl in Ilešič Toš (2020) opozarjata na pomembnost nudenja podpore socialnim delavkam (izobraževanja, supervizije, mentorske podpore) in med socialnimi delavkami (npr. intervizije), da lahko v kompleksnih procesih podpore in pomoči z družinami s številnimi izzivi kar se da najbolje soustvarjajo možnosti z družinskimi člani, tudi za izzive, ki se sprva lahko zdijo preveliki, da bi se z njimi spoprijeli (Mešl in Ilešič Toš, 2020, str. 130). Zadovoljne so bile tudi z mero sodelovanja, ki jim je glede na potrebe zadostovala.

Nekaj sogovornic je, kot dobro in podporno izkušnjo sodelovanja, izpostavilo obiske strokovnih delavk na njihovem domu. Ferguson (2018, str. 65) ugotavlja, da je sodelovanje z družinami na njihovim domovih priložnost, da vidimo več. To podpirajo tudi različne študije (Trotter, 1997, 2000, 2013, 2017; Trotter, Cox in Crawford, 2002; Trotter, Evans in Baidawi,

2020; kot navedeno v Trotter, 2023), s pomočjo katerih so ugotovili, da socialnim delavkam delo na domu družine omogoča videti dinamiko družine v svojem domačem okolju. Da obiski na domu socialni delavki ponujajo možnost opazovanja družinske dinamike, so opazile tudi sogovornice. Prav tako so sogovornice zaznale, da obiski na domu socialni delavki omogočajo sodelovanje tudi z ostalimi družinskimi člani, ki se srečanj na CSD drugače ne udeležujejo. Omenjene študije (prav tam) so pokazale, da je s sodelovanjem na domu družine že verjetnost, da bodo družinski člani sodelovali, večja. Izkazalo se je tudi, da pogosto en ali dva člana družine izpustita srečanje v pisarni socialne delavke, medtem ko je to redkeje za srečanja, ki se zgodijo na domu družine. Prav tako se družinski člani pogosto bolj udobno počutijo v svojih domovih. Da je v obiskih na domu drugačno, bolj sproščeno in domače vzdušje kot na CSD, je izpostavila tudi ena izmed sogovornic.

Nekaj družin je imelo z obiski na domu tudi neprijetne izkušnje. Doživljali so občutek nadzora. Casaso, Reira in Cardona (2020, str. 2–3) ugotavljajo, da kadar socialne delavke izvajajo nadzor ali uporabnikom dajejo občutek nadzora, s takšnim načinom dela ogrožajo zavezniški odnos z družino.

Odnos, ki ga vzpostavimo z družino, je ključnega pomena za uspešnost procesa pomoči (Mešl in Kodele, 2016, str. 46–48). Sogovornice so odnos s socialno delavko doživljale kot empatičen, oseben, prijateljski, pozitiven, korekten, varen in enakovreden. Madsen (2007) poudarja, da v odnosu do uporabnikov poskušamo priti do čim bolj enakopravnega položaja in izenačevanja moči. Za sodelovalni pristop je pomembno, da k uporabnikom pristopimo kot običajni ljudje in ne kot oddaljeni strokovnjaki. Enakopravni odnos omogoča bolj osebne interakcije z uporabniki in nas bolj neposredno vabi k temu, da cenimo družinske izkušnje, prav tako pa prispeva tudi k bolj sodelovalnemu procesu pomoči (Madsen, 2007, str. 33–38). V odnosu s socialno delavko so se sogovornice počutile sprejeto, sproščeno, spoštovano, imele so občutek zaupanja in zanesljivosti. Čutile so tudi zanimanje s strani socialnih delavk in interes za pomoč uporabnikom. Pomemben dejavnik uspešnega vzpostavljanja odnosa z družino je tudi, kako so družine povabljene k sodelovanju. Kakšno je vabilo in katere informacije so družini na voljo, ima pomemben vpliv na odločitev družine za sodelovanje (Vidonja in Kustec, 2016, str. 66). Tudi sogovornice so izpostavile pomembnost prvega stika pri vzpostavljanju odnosa s socialno delavko. Pomembno jim je bilo, na kakšen način so pristopile socialne delavke, da so bile odprte, prijazne, komunikativne.

Na kakovost odnosa lahko vplivajo tudi lastnosti socialne delavke (Trotter, 2023, str. 109). Družine s številnimi izzivi kot pomembne lastnosti socialnih delavk izpostavljajo prijaznost, da je topla, razgledana, poštena, vztrajna, potrpežljiva, zavzeta in zanesljiva.

Pomembna jim je tudi prilagodljivost, torej, da so jim socialne delavke na voljo, ko jih potrebujejo, da prihajajo na dom, in da imajo možnost pogovora tudi po telefonu (Jagrič, 2016, str. 88–89). Tudi sogovornice so kot lastnosti socialnih delavk, s katerimi imajo izkušnjo sodelovanja, naštevale prijaznost, toplino, kompetentnost, umirjenost, razpoložljivost, odzivnost ipd.

Sogovornice imajo izkušnjo tudi z različnim načinom dela strokovnih delavk, s pomočjo katerega so družine s številnimi izzivi vodile do želenih izidov. Strokovne delavke so družinam nudile pomoč in podporo na različnih področjih in za različne potrebe. S sogovornicami so delile številne informacije in znanje za ravnanje. Znanje za ravnanje (Rosenfeld, 1993) je ključni koncept v socialnem delu. To je znanje, ki ga je mogoče v procesu socialnega dela pretvoriti ali prevesti v akcijo (Čaćinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2019, str. 14). V sodelovanju s strokovnimi delavkami CSD Spodnje Podravje so imele izkušnjo upoštevanja s strani strokovnih delavk, prav tako jim je bila omogočena etika udeležnosti. Gre za element Hoffmana (1994), v katerem nihče nima zadnje besede in v katerem nihče niti ne potrebuje zadnje besede, saj gre za pogovor, ki se nadaljuje. Socialna delavka in uporabnik sta sogovornika, soustvarjalca, ki iščeta in raziskujeta skupaj (Čaćinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2019, str. 12). Sogovornice so s strani strokovnih delavk prejemale spodbude za spremembe, krepile so njihovo moč. Ko sodelujemo z družinami s številnimi izzivi, si prizadevamo za krepitev moči družinskih članov, da bi lahko v prihodnosti oblikovali svojo pot želenih izidov neodvisno od pomoči strokovnih služb (Mešl in Kodele, 2016, str. 46). Pogosto so bile družine deležne tudi pohval. Iz perspektive moči socialna delavka sprašuje po želenih razpletih, dobrih izidih, sanjah in upanju, po virih, opori v skupnosti, po dobrih izkušnjah v preteklosti. Uporabnikom pomagamo odkriti, olepšati, raziskati in izkoristiti njegovo moč in vire, ko sodelujemo pri doseganju njegovih želenih izidov (Čaćinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2019, str. 12). Strokovne delavke po izkušnjah sogovornic pri svojem delu niso bile pristranske in so se uporabnicam pridruževale tukaj in zdaj. Socialna delavka ne sme favorizirati nobenega družinskega člana, ampak mora delovati v najboljšem interesu celotne družine (Rober, 2020, str. 8). Na spoštljiv način se pridružimo izkušnji pomanjkanja in stisk, naša naloga pa je soustvarjanje podpore in pomoči za doseganje želenih izidov (Čaćinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 44).

Družine so se soočale tudi z izzivi pri sodelovanju s strokovnimi delavkami CSD Spodnje Podravje. Pri delu z družino obstajajo tveganja, kot so tveganje, da strokovno delavko posrka v družinski sistem, tveganje za sklepanje koalicij, tveganje za spor z enim delom sistema in

podobno (Bouwkamp in Bouwkamp, 2014, str. 217–218). Kljub številnim dobrim izkušnjam so se nekatere sogovornice soočale z izzivi (pomembno je izpostaviti, da se je večina sogovornic s tem soočala v preteklosti oz. že pred več leti), kot so neupoštevanje uporabnikovega glasu, upoštevanje samo ene strani, onemogočanje etike udeležенosti, neslišnost, krivično obsojanje in pripisovanje krivde, poniževanje, delo v škodo uporabnika, pristranskost socialnih delavk in pomanjkljivo nudenje podpore. To je v nasprotju s tem, kar nas uči stroka socialnega dela, ki poudarja, da je za reševanje mnogih problemov in izzivov potrebna soustvarjena udeležенost družine na način, da omogočimo in slišimo glas vseh družinskih članov, tako pri instrumentalni definiciji problema kot pri načrtovanih spremembah. V procesu soustvarjanja socialna delavka združi vse potencialne udeležence, ki lahko prispevajo k potrebnim spremembam v družini. Te spremembe omogočajo družini, da se sooči z različnimi izzivi, reši svoje stiske in uresniči svoje možnosti (Čačinovič Vogrinčič, 2016, str. 22–23). Sogovornice so v sodelovanju doživljale tudi občutke ničvrednosti, nepoštenosti, neudobja in duševnih stisk. Izziv sodelovanja je eni izmed sogovornic predstavljalo menjavanje strokovnih delavk, kar je vplivalo na odnos med družino in strokovnimi delavkami. Kadar je v družini sočasno več akutnih problemov, se z njo ukvarja tudi čedalje več strokovnih delavk. To za družino pomeni velik pritisk, saj se nabira vedno več dogovorov, ogromno je »domačih nalog«, vsak problem se obravnava posebej, a sočasno. Pogosta menjava strokovnih delavk negativno vpliva na zaupanje družin. Družina postane demotivirana za spremembe (Bouwkamp in Bouwkamp, 2014, str. 305). Nestabilno oz. pogosto spreminjanje osebja v socialnem delu lahko privede do tega, da družine nimajo priložnosti za vzpostavljanje varnega in stabilnega odnosa s socialnimi delavkami (Spratt in Devaney, 2009, str. 427–429).

Nekaj sogovornic se prav tako ni strinjalo glede profesionalnih meja in pristojnosti socialnih delavk. Imele so pomisleke glede meja, do katerih lahko socialne delavke posegajo s svojim delom. Bouwkamp in Bouwkamp (2014, str. 327–333) menita, da mora strokovna delavka vedeti, kaj želi, kaj potrebuje in kje so njene meje, saj je le na ta način lahko svojim sogovornikom dober zgled in z njimi dobro sodeluje. Da se strokovne delavke izognejo takšnim težavam v procesu sodelovanja, se mi zdi pomembno še enkrat izpostaviti dogovor o sodelovanju. Udeleženi v problemu se, s sklenjenim dogovorom o sodelovanju, dogovorijo o načinu dela, socialna delavka predstavi svojo vlogo in vlogo vseh udeležениh v problemu (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2019, str. 9–10). Strokovna delavka in družinski člani se na ta način, že pred začetkom sodelovanja, dogovorijo tudi o mejah in pristojnostih v delovnem odnosu. Tudi Trotter (2023) k temu dodaja, da je pomembno, da socialna delavka pri

vsakem družinskem članu razišče njegove želje in pričakovanja, ki jih ima za proces podpore in pomoči.

Projekt pomoči se zaključi, ko družinski člani oz. družina zmorejo sami ter razvijejo kompetentnost za samostojno soočanje z izzivi. V IDPP moramo zato predvideti, kaj se mora spremeniti, da bi sodelovanje lahko zaključili. Skupaj z vsemi udeleženi raziskujemo, kaj je želen izid. Prav tako načrtujemo zaključek projekta, tako da vedno znova skupaj ubesedimo, kam si želimo priti (Čačinovič Vogrinčič, 2016, str. 25). Tudi družine s številnimi izzivi, ki imajo izkušnjo sodelovanja s strokovnimi delavkami CSD Spodnje Podravje, je sodelovanje opolnomočilo za življenje neodvisno od pomoči strokovnih služb. Sogovornice so se strinjale, da se je njihovo življenje spremenilo na različnih področjih ter je postalo lažje. Sodelovanje jih je razbremenilo, jim dalo večjo samozavest, spremenile pa so tudi pogled oz. razumevanje življenjskih situacij. Sodelovanje jim je prav tako vlilo več moči za samostojno spopadanje z izzivi. Ko sodelujemo z družinami s številnimi izzivi, si prizadevamo za krepitev moči družinskih članov, da bi lahko v prihodnosti oblikovali svojo pot želenih izidov neodvisno od pomoči strokovnih služb (Mešl in Kodele, 2016, str. 42–46). Spremembe je sodelovanje prineslo za vse družinske člane, predvsem so bile opazne pozitivne spremembe pri otrocih. Sogovornice so pridobile izkušnje glede vzgojnih pristopov in pogovora z otrokom. Družinski odnosi so se izboljšali, vzpostavila se je družinska dinamika, družinski člani se med seboj poslušajo, upoštevajo in spoštujejo. Ko strokovna delavka sodeluje z vsemi družinskimi člani, ima priložnost neposredno vplivati na interakcije znotraj družine, saj pridobi jasno sliko o dinamiki med člani (Bouwkamp in Bouwkamp, 2014, str. 217–218). Sogovornice so skozi sodelovanje spoznale, kaj pomeni družinsko življenje, kakšno moč ima pogovor in kako pomembno je sprotno reševanje težav. Trotter (2023) izpostavlja, kako pomembno je, da socialna delavka družinskim članom omogoči dogovarjanje o osnovnih pravilih sodelovanja v sklopu dogovora o sodelovanju, saj to lahko že predstavlja začetek izboljšane komunikacije med družinskimi člani in jim daje priložnost, da se naučijo oz. vadijo proces doseganja dogovora skozi pogovor (Trotter, 2023, str. 126).

6 Sklepi

- Družine s številnimi izzivi imajo različne izkušnje sodelovanja s strokovnimi delavkami CSD Spodnje Podravje. Večina jih je izrazila zadovoljstvo s sodelovanjem, s podporo, pristopom, komunikacijo, odzivnostjo, dostopnostjo strokovnih delavk. V IDPP so bile s strani strokovnih delavk slišane.
- Sogovornice so obiske na domu označile kot podporno in prijetno prakso, ki je omogočala bolj sproščeno vzdušje ter vključevanje celotne družine. Nekaj sogovornic je obiske na domu doživelo kot neprijetno izkušnjo.
- Sogovornice so odnos s socialno delavko opisale kot empatičen, enakovreden, varen in zanesljiv. Počutile so se sprejete in spoštovane, strokovnim delavkam so zaupale. Izpostavile so pomembnost prvega stika s strokovno delavko.
- Sogovornice so prepoznale različne načine dela strokovnih delavk CSD Spodnje Podravje, s pomočjo katerih so le-te družinam s številnimi izzivi nudile pomoč in podporo. Strokovne delavke so pri svojem delu uporabljale socialno delovne pristope, kot so: vodenje pogovora, omogočanje etike udeležnosti, deljenje znanja za ravnanje, krepitev moči, dajanje pohval, pridruževanje uporabnikom ipd.
- Sogovornice so prepoznavale tudi lastno vlogo v IDPP, in sicer so v delovnem odnosu aktivno sodelovale, dajale lastne pobude, izražale želje, obiskovale dogovorjena srečanja, poslušale strokovne delavke in prenašale pridobljeno znanje v prakso.
- Nekatere družine so se soočale tudi z izzivi sodelovanja s strokovnimi delavkami CSD Spodnje Podravje, kot so: neupoštevanje njihovega glasu, pristranskost, onemogočanje etike udeležnosti, neslišnost, krivično obsojanje, delo v škodo uporabnika, pomanjkanje podpore, doživljanje neprijetnih občutkov ter težave zaradi menjave socialnih delavk.
- Sogovornice so kot pomembno izkušnjo za njihovo družino izpostavile tudi laično pomoč.
- Strokovne delavke CSD Spodnje Podravje so nekatere družine povezale ali informirale tudi z drugimi strokovnjaki in institucijami. CSD je bil v večini teh primerov povezan z drugimi institucijami in z njimi sodeloval. Sogovornice imajo izkušnjo sodelovanja s šolo, šolo s prilagojenim programom, vrtcem, glasbeno šolo, psihologi/psihiatri, s skupino za samopomoč, zdravstvom, logopedom, specialnim pedagogom, sodiščem, nevladnimi organizacijami in Strokovnim centrom Veržej.

- Sogovornice so po sodelovanju s CSD opazile lastne spremembe in spremembe celotne družine. Počutile so se opolnomočene, samozavestne in razbremenjene. Celotna družina je izboljšala medsebojne odnose, vzpostavila se je družinska dinamika, medsebojno spoštovanje in upoštevanje.
- Sodelovanje s strokovnimi delavkami CSD Spodnje Podravje je družine s številnimi izzivi opolnomočilo za življenje neodvisno od pomoči strokovnih služb. Sodelovanje jim je prineslo nova znanja in veščine, kot na primer: pogovor z družinskimi člani, sprotno reševanje težav, novi vzgojni pristopi, upravljanje z denarjem, opravljanje gospodinjskih opravil.

7 Predlogi

- V delovnem odnosu naj se strokovne delavke v prvi vrsti osredotočijo na vzpostavljanje kakovostnega, empatičnega in varnega odnosa z družinami, saj so družine izpostavile pomembnost odnosa in predvsem prvega stika s socialno delavko v procesu podpore in pomoči.
- Strokovne delavke naj bodo pri svojem delu pozorne, da izhajajo iz uporabnika, ga upoštevajo, mu omogočajo etiko udeležnosti, saj s tem ohranjajo dober odnos z uporabniki ter ne povzročajo občutkov manjvrednosti in nepoštenosti.
- Predlagam, da strokovne delavke na CSD-jih z družinami s številnimi izzivi redno sodelujejo na njihovih domovih, saj se je to izkazalo kot podporna praksa, prav tako to strokovnim delavkam omogoča sodelovanje s celotno družino in ne samo s člani družine, ki se pogosteje udeležujejo srečanj na CSD. Da bi to lahko zagotovili, bi bile potrebne tudi sistemske spremembe, saj so strokovne delavke na CSD-jih pogosto preobremenjene in težko najdejo čas za sodelovanje z družinami na njihovih domovih.
- Predlagam tudi, da CSD Spodnje Podravje stremi k temu, da se ohrani program laične pomoči, saj gre za pomoč, ki je družinam zelo dragocena in jim je v veliko podporo. Prav tako se mi zdi pomembno, da se laično pomoč omogoči na vseh CSD-jih in bo tako na voljo vsem družinam s številnimi izzivi v Sloveniji. Ob tem je pomembno poudariti, da naj laična pomoč ostane le podpora sodelovanju strokovnih delavk z družinami s številnimi izzivi in ne prevzame nalog, ki jih morajo izvajati strokovne delavke.
- Strokovne delavke naj se zavedajo tudi svojih meja in pristojnosti v sodelovanju z družinami s številnimi izzivi. Da se izognejo nevšečnostim, naj z dogovorom o sodelovanju že v začetku sodelovanja začrtajo okvir sodelovanja.
- Za nadgradnjo raziskave predlagam sodelovanje z družinami s številnimi izzivi iz območja celotne Slovenije oz. iz vseh obstoječih CSD-jev. Na ta način bi povečali reprezentativnost raziskave, kar bi pomagalo pri ugotavljanju najboljših praks za sodelovanje z družinami s številnimi izzivi na območju celotne Slovenije.

8 Uporabljena literatura

- Bodden, D.H.M., & Deković, M. (2016). Multiproblem Families Referred to Youth Mental Health: What's in a Name?. *Fam Process*, 55(1), 31–47.
- Bouwkamp, R., & Bouwkamp, S. (2014). *Blizu doma: priročnik za delo z družinami*. Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete Univerze v Ljubljani.
- Casado, T., Riera, J.A., & Cardona, J. (2020). Social Work with Families in Special Distress: Collaborative Practices. *Social Sciences*, 9(121), 1–19.
- Centri za socialno delo. (2023). *Center za socialno delo Maribor*. Pridobljeno 28.3.2024 s <https://www.csd-slovenije.si/csd-maribor/>
- Centri za socialno delo. (b.d.). *Centri za socialno delo*. Pridobljeno 28.3.2024 s <https://www.csd-slovenije.si/>
- Chlu, M.Y.I., Ghoh, C., Chung, G., & Chol, K.P. (2019). Multistressed families in Singapore: A focus on transnacional families. *Children and Youth Services Review*, 101 (2019), 372–382.
- Constable, R., & Lee, D.B. (2004). *Social work with Families: Content and process*. Chicago: Lyceum Books, Inc.
- Čaćinović Vogrinčič, G. (2016). Socialno delo z družino: soustvarjanje proces podpore in pomoči. V T. Kodele, & N. Mešl (ur.), *Družine s številnimi izzivi: soustvarjanje pomoči v skupnosti* (str. 21–40). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čaćinović Vogrinčič, G., & Mešl, N. (2019). *Socialno delo z družino: soustvarjanje zelenih izidov in družinske razvidnosti*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čaćinović Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., & Možina, M. (2019). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čebulj, G. (2023). *Kriteriji uspešne prakse socialnega dela*. (Magistrsko delo). Pridobljeno z Repozitorij Univerze v Ljubljani.

Davidsson, B. (2020). Development of social work with multi-challenged families. *Socialno delo*, 59(2020), 211–228.

Dečman, M. (2019). Svetovalni in terapevtsko delo z družinami. V I. Kreft Toman (ur.), *Uvajanje sprememb pri podpori mladim s čustvenimi in vedenjskimi težavami* (str. 131–151). Ljubljana: Mladinski dom Jarše.

Fakulteta za socialno delo. (b.d.). *Mreža za učenje in inovacije – LINK*. Pridobljeno 28.3.2024 s https://www.fsd.uni-lj.si/raziskovalno_in_razvojno_delo/mednarodno_sodelovanje/mednarodni_projekti/ostali_mednarodni_projekti/2023032813012108/

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

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

Jagrič, A. (2016). Družine s številnimi izzivi o spodbudnih ravnanjih socialnih delavk za doseganje zelenih izidov. V T. Kodele, & N. Mešl (ur.), *Družine s številnimi izzivi: soustvarjanje pomoči v skupnosti* (str. 78–96). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

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

Madsen, W.C. (2007). *Collaborative Therapy with Multi-Stressed Families (2nd ed.)*. New York: The Guilford Press.

Matos, A.R., & Sousa, L.M. (2004). How multiproblem families try to find support in social services. *Journal of Social Work*, 18(1), 65–80.

Mesec, B. (2009). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu 1: Načrtovanje raziskave (skripta)*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

Mešl, N. (2008). *Razvijanje in uporaba znanja v socialnem delu z družino: procesi soustvarjanja teoretskega znanja v praksi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Mešl, N., & Ilešič Toš, V. (2020). Sodelovalno socialno delo z družino na centrih za socialno delo: utopija ali nujno izhodišče sodobne prakse?. *Socialno delo*, 52(6), 251–260.

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

Možina, M., & Rebolj, A.B. (2020). Od k rešitvi usmerjenega modela kratkotrajne psihoterapije do namerne prakse za doseganje psihoterapevtske odličnosti. V I.K. Berg, & S.D. Miller, *K rešitvi usmerjena psihoterapija: kako pomagati zasvojenim z alkoholom* (str. 315–439). Ljubljana: UMco.

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

Razpotnik, Š., Turnšek, N., Rapuš Pavel, J., & Poljšak Škraban, O. (2016). Lifeworld-oriented family support. *CEPS Journal*, 6(4), 115–139.

Rober, P. (2020). The Dual Process of Intuitive Responsivity and Reflective Self-supervision: About the Therapist in Family Therapy Practice. *Family Process*, 60(3), 1–31.

Rober, P., Van Tricht, K., & Sundet, R. (2020). »One step up, but not there yet«: using client feedback to optimise the therapeutic alliance in family therapy. *Journal of Family Therapy*, 43(1), 1–33.

Sharlin, S.A., & Shamai, M. (200). *Therapeutic intervention with poor unorganized families: From distress to hope*. New York: Haworth Press.

Shaw, S.L., & Murray, K. (2014). Monitoring Alliance and Outcome with Client Feedback Measures. *Journal of Mental Health Counseling*, 36(1), 43–57.

Skupnost centrov za socialno delo Slovenije. (b.d.). *Skupnost centrov za socialno delo Slovenije*. Pridobljeno 28.3.2024 s <https://www.scsd.si/>

Slovenska poslovna točka. (2024). *Pomoč družini za dom*. Pridobljeno 28.3.2024 s <https://spot.gov.si/sl/dejavnosti-in-poklici/dejavnosti/pomoc-druzini-za-dom/>

Slovenska raziskovalna skupina projekta LINK. (b.d.). *Eno leto sodelovanja Fakultete za socialno delo Univerze v Ljubljani v mednarodnem Erasmus+ projektu LINK..* Pridobljeno 28.3.2024 s https://www.fsd.uni-lj.si/mma/eno_leto_sodelovanja_fakultete_za_socialno_delo_univerze_v_ljubljani/2023092909151006/

Spratt, T., & Devaney, J. (2009). Identifying Families with Multiple Problems: Perspectives of Practitioners and Managers in Three Nations. *British Journal of Social Work*, 39, 418–434.

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

Trotter, C. (2023). *Working with Involuntary Clients: a Guide to Practice*. New York: Routledge.

Vidonja, P., & Kustec, K. (2016). Vzpostavitev sodelovanja z družinami v izvirnem delovnem projektu pomoči. V T. Kodele, & N. Mešl (ur.), *Družine s številnimi izzivi: soustvarjanje pomoči v skupnosti* (str. 65–77). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Walsh, F. (2006). *Strengthening family resilience*. New York: Guilford Press.

Walsh, F. (2012). Family Resilience: Strengths Forged through Adversity. V F. Walsh (ur.), *Normal Family Pocesses: Growing Diversity and Complexity* (str. 399–428). New York: The Guilford Press.

Zakon o socialnem varstvu (ZSV) (2007). Ur. l. RS, št. Ur. 3/07 – uradno prečiščeno besedilo, 23/07 – popr., [41/07](#) – popr., [61/10](#), [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.

9 Priloge

9.1 Smernice za intervju

1. Kako se je sodelovanje s strokovno delavko CSD pričelo? Kaj je bil razlog za začetek sodelovanja s SD iz CSD? 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 SD (ali drugim StD) v procesu podpore in pomoči? (Kakšna je bila vaša vloga v procesu podpore in pomoči – npr. ali ste aktivno sodelovali pri oblikovanju želenih izidov, na kakšen način...?)
3. Kaj bi izpostavili kot posebej dobre izkušnje za vas in vašo družino? (Kaj je bilo v pomoč vam in vaši družini?)
4. Kaj vam v procesu sodelovanja ni bilo všeč? (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 (kakšne lastnosti bi imela, kako bi ravnala, kako bi ravnali vi itd.)?
7. Ali ste sodelovali še s katerim(i) drugim(i) strokovnjakom (strokovnjaki) izven CSD? Kdo vas je povezal z njim? Kaj so bile dobre izkušnje tega sodelovanja? Kaj vam ni bilo všeč? Koliko je bila strokovna delavka iz CSD informirana o tem sodelovanju?
8. Kaj bi glede na vaše izkušnje sodelovanja sporočili StD na CSD, 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 CSD?
10. Kako vam je sodelovanje s strokovnimi delavkami CSD pomagalo pri samostojnem obvladovanju izzivov in težav v družini?

9.2 Odprto kodiranje

Primer odprtega kodiranja enega intervjuja A. Ostale hranim v osebnem arhivu.

Št. izjave	Izjava	Pojem	Podkategorija	Kategorija	Tema
A1	In seveda kako sem jaz postala odvisna, se je tudi vpletel CSD, ker to so bili otroci štirje, vsi mladoletni, hčerka je bila celo še dojenčica. Vključila se je socialna delavka V	zasvojenost	razlog za sodelovanje	začetek sodelovanja	Sodelovanje s CSD
A2	se še danes pozdraviva	oseben odnos		odnos s socialno delavko	Sodelovanje s CSD
A3	si kaj napiševa	ohranjanje stika		odnos s socialno delavko	Sodelovanje s CSD
A4	zelo v redu	zadovoljstvo		izkušnja uporabnika s sodelovanjem v IDPP	Sodelovanje s CSD
A5	Večkrat so me obiskali tudi na domu	redna praksa	obiski na domu	izkušnja uporabnika s sodelovanjem v IDPP	Sodelovanje s CSD
A6	Potem je tudi ena gospa iz socialnega, ki je bila zaposlena, 2x-3x tedensko, da je malo preverila znanje otrok, pri domači nalogi je gospa pomagala	pomoč pri šolskem delu		laična pomoč	Sodelovanje s CSD
A7	so mi res bili v podporo	nudenje podpore		način dela socialne delavke	Sodelovanje s CSD
A8	so mi pomagali	nudenje pomoči		način dela socialne delavke	Sodelovanje s CSD

A9	Pomagali so mi veliko	nudenje pomoči		način dela socialne delavke	Sodelovanje s CSD
A10	še se bom obrnila na njih če bo treba	občutek zanesljivosti		odnos s socialno delavko	Sodelovanje s CSD
A11	Res so mi bili v podporo	nudenje podpore		način dela socialne delavke	Sodelovanje s CSD
A12	kar koli sem kaj potrebovala sem lahko poklicala	dostopnost		izkušnja uporabnika s sodelovanjem v IDPP	Sodelovanje s CSD
A13	lahko sem prišla sem (na CSD)	dostopnost		izkušnja uporabnika s sodelovanjem v IDPP	Sodelovanje s CSD
A14	smo se vsedli, smo se pogovorili	pogovori		način dela socialne delavke	Sodelovanje s CSD
A15	Zadovoljivo, res zadovoljivo, zelo sem bila zadovoljna	zadovoljstvo		izkušnja uporabnika s sodelovanjem v IDPP	Sodelovanje s CSD
A16	so mi res bili v veliko podporo res	nudenje podpore		način dela socialne delavke	Sodelovanje s CSD
A17	iz Ormoža so poklicali na CSD in tako so tudi mene poklicali na razgovor, partnerja od otrok seveda in tako se je začelo sodelovanje v storitvi Pomoč družini za dom	začetek sodelovanja na pobudo CSD	pobudnik sodelovanja	začetek sodelovanja	Sodelovanje s CSD
A18	Nisem se počutila prisiljena, saj so me povabili	povabilo	način vzpostavljanja prvega stika	začetek sodelovanja	Sodelovanje s CSD
A19	so bile predvsem človeške	empatičen odnos		odnos s socialno delavko	Sodelovanje s CSD

A20	niso silile vame	nevsiljivost		lastnosti socialnih delavk	Sodelovanje s CSD
A21	povedale so mi zakaj bi mi to koristilo, da se vključim	dajanje informacij	način vzpostavljanja prvega stika	začetek sodelovanja	Sodelovanje s CSD
A22	nam bo to pomagalo kot celotni družini, tudi za otroke	dajanje informacij	način vzpostavljanja prvega stika	začetek sodelovanja	Sodelovanje s CSD
A23	Spomnim se, da so velikokrat prišle na dom	redna praksa	obiski na domu	način dela socialne delavke	Sodelovanje s CSD
A24	sem bila vedno sprejeta	občutek sprejetosti		odnos s socialno delavko	Sodelovanje s CSD
A25	toplo	toplina		lastnosti socialnih delavk	Sodelovanje s CSD
A26	nihče me ni nikoli nadiral, da bi me dajali v nič, da nisem vredna	korekten odnos		odnos s socialno delavko	Sodelovanje s CSD
A27	sem zelo rada prihajala, če sem bila vabljen	veselje do udeležbe		izkušnja uporabnika s sodelovanjem v IDPP	Sodelovanje s CSD
A28	sem se vedno počutila sprejeto	občutek sprejetosti		odnos s socialno delavko	Sodelovanje s CSD
A29	Sodelovali smo skupaj	omogočanje etike udeležnosti		način dela socialne delavke	Sodelovanje s CSD
A30	če sem kar koli potrebovala sem poklicala	občutek zanesljivosti		odnos s socialno delavko	Sodelovanje s CSD
A31	so prišli na dom	sodelovanje na domu	obiski na domu	izkušnja uporabnika s sodelovanjem v IDPP	Sodelovanje s CSD
A32	sem povedala to pa to bi še pomagalo	dajanje lastnih pobud		vloga uporabnikov v IDPP	Sodelovanje s CSD

A33	sodelovanje mi je veliko pomenilo	pomembnost za življenje		izkušnja uporabnika s sodelovanjem v IDPP	Sodelovanje s CSD
A34	so vedno bili ob meni	nudjenje podpore		način dela socialne delavke	Sodelovanje s CSD
A35	Kako narediti, kako je prav, kako obdržati otroke.	deljenje znanja za ravnanje		način dela socialne delavke	Sodelovanje s CSD
A36	Meni je bilo takrat rečeno, da če se ne bom pozdravila od alkohola, otroci so bili štirje mladoletni, da jih ne bom mogla obdržati. Takrat sem se jaz zamislila	dajanje informacij		način dela socialne delavke	Sodelovanje s CSD
A37	podpora socialnih delavk	nudjenje podpore		način dela socialne delavke	Sodelovanje s CSD
A38	da so mi povedale, dale informacije kaj vse se lahko zgodi	dajanje informacij		način dela socialne delavke	Sodelovanje s CSD
A39	Vedno so bile na voljo za pogovor, vedno so mi bile ob roki	razpoložljivost		lastnosti socialnih delavk	Sodelovanje s CSD
A40	Vedno so me podpirale	nudjenje podpore		način dela socialne delavke	Sodelovanje s CSD
A41	Najprej bi se na center obrnila	občutek zanesljivosti		odnos s socialno delavko	Sodelovanje s CSD
A42	podpirale so me že s tem, da so me obiskovale doma	podporna praksa	obiski na domu	izkušnja uporabnika s sodelovanjem v IDPP	Sodelovanje s CSD
A43	Vedno so me pohvalile	dajanje pohval		način dela socialne delavke	Sodelovanje s CSD

A44	Tudi z možem so mi pomagale oz. obema	nudenje pomoči		način dela socialne delavke	Sodelovanje s CSD
A45	Vedno sva dobivala dobre besede	dajanje pohval		način dela socialne delavke	Sodelovanje s CSD
A46	Skupaj smo delali na tem, kako podpirati drug drugega, kako si pomagati, da mi je tudi mož znal in zmogel biti v oporo	deljenje znanja za ravnanje		način dela socialne delavke	Sodelovanje s CSD
A47	veliko pogovarjali o tem, kaj se lahko zgodi, če to ne bo tako kot mora bit	dajanje informacij		način dela socialne delavke	Sodelovanje s CSD
A48	res pomagali ogromno	nudenje pomoči		način dela socialne delavke	Sodelovanje s CSD
A49	aktivno sodelovali	aktivno sodelovanje		vloga uporabnikov v IDPP	Sodelovanje s CSD
A50	Včasih sem potrebovala tudi kakšno denarno pomoč, npr. pri šolskih potrebščinah, karkoli, mi je to socialna delavka uredila, mi je pomagala	reševanje finančne stiske		način dela socialne delavke	Sodelovanje s CSD
A51	socialna delavka mi je rekla, če kaj rabite, pokličite, veste kje sem, pomagali vam bomo. Sem vedela, da imam vedno odprta vrata	občutek zanesljivosti		odnos s socialno delavko	Sodelovanje s CSD
A52	so sledili mojim željam, potrebam, ciljem	upoštevanje uporabnikov		način dela socialne delavke	Sodelovanje s CSD

A53	najbolj v pomoč mi je bilo, da so prihajali domov	podporna praksa	obiski na domu	izkušnja uporabnika s sodelovanjem v IDPP	Sodelovanje s CSD
A54	sem lahko rekla, glejte otrok ima tu težave, tam težave, kako bi mu lahko pomagali	aktivno sodelovanje		vloga uporabnikov v IDPP	Sodelovanje s CSD
A55	So mi pomagali koliko je bilo možno	nudjenje pomoči		način dela socialne delavke	Sodelovanje s CSD
A56	Nisem imela občutka, da je to kakršen koli nadzor, ko so prihajali na dom	prijetna izkušnja	obiski na domu	izkušnja uporabnika s sodelovanjem v IDPP	Sodelovanje s CSD
A57	Imela sem občutek, da mi zaupajo	prijetna izkušnja	obiski na domu	izkušnja uporabnika s sodelovanjem v IDPP	Sodelovanje s CSD
A58	sem si včasih želela da so prišli, da so vidli, da sem jaz nekaj čisto drugega	dokazovanje napredka	obiski na domu	izkušnja uporabnika s sodelovanjem v IDPP	Sodelovanje s CSD
A59	nič bilo kaj takšnega, da ne bi bila zadovoljna	zadovoljstvo		izkušnja uporabnika s sodelovanjem v IDPP	Sodelovanje s CSD
A60	Vedno smo uredili vse v pozitivnem smislu	dobro sodelovanje		izkušnja uporabnika s sodelovanjem v IDPP	Sodelovanje s CSD
A61	vedno dajale občutek, da sem dobrodošla	občutek sprejetosti		odnos s socialno delavko	Sodelovanje s CSD
A62	vedno so mi namenile nasmehe	nasmejanost		lastnosti socialnih delavk	Sodelovanje s CSD
A63	Mislim, da ni bilo kaj takega	zadovoljstvo		izkušnja uporabnika s sodelovanjem v IDPP	Sodelovanje s CSD

A64	so še bile povezave s šolo, so hodile na timske sestanke,	povezava s CSD	dobre izkušnje	šola	Sodelovanje z drugimi institucijami
A65	tudi ta gospa, ki je hodila 3x tedensko je hodila na sestanke, da je videla kako otroku gre. To mi je bilo še posebej všeč	sodelovanje s šolo		laična pomoč	Sodelovanje s CSD
A66	Da pa bi kar koli bila kakšna zamera, da nisem bila zadovoljna, pa mislim, da nisem tega opazila, mi nič ne pade na pamet	zadovoljstvo		izkušnja uporabnika s sodelovanjem v IDPP	Sodelovanje s CSD
A67	Absolutno dobra volja, absolutno	dobra volja	lastnosti socialne delavke	uporabniku idealna izkušnja sodelovanja	Sodelovanje s CSD
A68	Če je nasmejana	dobra volja	lastnosti socialne delavke	uporabniku idealna izkušnja sodelovanja	Sodelovanje s CSD
A69	mi ne dviguje nekega glasu	umirjenost	lastnosti socialne delavke	uporabniku idealna izkušnja sodelovanja	Sodelovanje s CSD
A70	Odnosi so pa tudi zelo pomembni	pomembnost odnosa	delovni odnos	uporabniku idealna izkušnja sodelovanja	Sodelovanje s CSD
A71	potrkaš, vstopiš in opaziš nasmejan obraz	dobra volja	lastnosti socialne delavke	uporabniku idealna izkušnja sodelovanja	Sodelovanje s CSD
A72	najprej vprašala kako ste, kako je hčerka, sva malo poklepetale. To mi je bilo zelo všeč, da se je še pozanimala kako smo	zanimanje za uporabnika		odnos s socialno delavko	Sodelovanje s CSD

A73	dobrim odnosom se daleč pride	pomembnost odnosa	delovni odnos	uporabniku idealna izkušnja sodelovanja	Sodelovanje s CSD
A74	Je čisto drugo, če te oseba že sprejme z neko dobro voljo	dobra volja	lastnosti socialne delavke	uporabniku idealna izkušnja sodelovanja	Sodelovanje s CSD
A75	Da me je vedno vprašala kako sem	zanimanje za uporabnika		odnos s socialno delavko	Sodelovanje s CSD
A76	otroci, ko so bili mlajši so kdaj dobivali kakšna darila božična, vozili so jih v kino v Maribor. Ponudili so vse, kar so lahko	reševanje finančne stiske		način dela socialne delavke	Sodelovanje s CSD
A77	s šolo smo imeli stike	sodelovanje s šolo	dobre izkušnje	šola	Sodelovanje z drugimi institucijami
A78	Center me ni povezal z nobenim drugim strokovnjakom	CSD ni povezal z drugimi strokovnjaki		povezovanje uporabnikov z drugimi strokovnjaki	Sodelovanje z drugimi institucijami
A79	Na šoli tudi nisem sodelovala z nobeno svetovalno delavko ali s komerkoli	ni bilo sodelovanja s svetovalno službo	slabe izkušnje	šola	Sodelovanje z drugimi institucijami
A80	Sem pa trenutno izjemno razočarana nad osnovno šolo	razočaranje	slabe izkušnje	šola	
A81	Ne verjamejo v njo	dvom v uporabnikove sposobnosti	slabe izkušnje	šola	Sodelovanje z drugimi institucijami
A82	in sploh ne želijo prisluhniti željam, potrebam	neupoštevanje uporabnikovega glasu	slabe izkušnje	šola	Sodelovanje z drugimi institucijami
A83	brez pomoči in podpore šole. To me izredno žalosti	brez podpore in pomoči	slabe izkušnje	šola	Sodelovanje z drugimi institucijami

A84	Meni je veliko pomagalo to, da so se otroci z njo pogovarjali	pogovori z otroci	dobre izkušnje	laična pomoč	Sodelovanje s CSD
A85	da sva se tudi midve pogovarjali. Da sem tudi gospe lahko kaj povedala in me je to razbremenilo	razbremenitev za vse družinske člane	dobre izkušnje	laična pomoč	Sodelovanje s CSD
A86	Spoštovala je moje otroke	spoštovanje otrok	dobre izkušnje	laična pomoč	Sodelovanje s CSD
A87	prihajala je redno	redni obiski	dobre izkušnje	laična pomoč	Sodelovanje s CSD
A88	ni bilo takšnega odnosa	slab odnos	slabe izkušnje	laična pomoč	Sodelovanje s CSD
A89	Ni bila resna	neresnost	slabe izkušnje	laična pomoč	Sodelovanje s CSD
A90	odpovedala prihod, me poklicala in je vedno imela kakšne izgovore, zakaj ne more priti. Pa spraševala, če res mora danes priti in tako. To gospo smo vedno čakali, da bi kaj pomagala pri domači nalogi, pa je ni bilo	neresnost	slabe izkušnje	laična pomoč	Sodelovanje s CSD
A91	Z otroci je veliko delala	otrokom v pomoč	dobre izkušnje	laična pomoč	Sodelovanje s CSD
A92	jim pogledala zvezke	pomoč pri šolskem delu	dobre izkušnje	laična pomoč	Sodelovanje s CSD
A93	se z njimi pogovarjala	pogovori z otroci	dobre izkušnje	laična pomoč	Sodelovanje s CSD
A94	Sodelovala je tudi s šolo, če je bil kakšni timski sestanek je prišla zraven, da je povedala, kako ona dela z otroki doma	sodelovanje s šolo	dobre izkušnje	laična pomoč	Sodelovanje s CSD

A95	psihologi, psihiatri mu niso mogli pomagati. Psihiater to kar sva bila, mu je rekel samo, veš kaj dečko, to si ti malo v glavi porihtaj. Saj sta se pogovarjala razne stvari. Ampak nič ni pomagalo. Saj so mu hoteli pomagati, ampak glejte ne vemo kako mu pomagat.	neuspešna pomoč	slabe izkušnje	psihologi/psihiatri	Sodelovanje z drugimi institucijami
A96	V glavnem izkušnje so bolj take no. Saj so poskušali pomagat, niso pa nič naredili	neuspešna pomoč	slabe izkušnje	psihologi/psihiatri	Sodelovanje z drugimi institucijami
A97	To je pa bila v redu izkušnja	pozitivna izkušnja		skupina za samopomoč	Sodelovanje z drugimi institucijami
A98	Zelo rada sem hodila	veselje do udeležbe		skupina za samopomoč	Sodelovanje z drugimi institucijami
A99	To mi je tudi pomagalo, da smo se pogovarjali o tem	pomoč in podpora		skupina za samopomoč	Sodelovanje z drugimi institucijami
A100	učili kakšnih novih stvari	pridobivanje novega znanja		skupina za samopomoč	Sodelovanje z drugimi institucijami
A101	Mi je bilo v podporo	pomoč in podpora		skupina za samopomoč	Sodelovanje z drugimi institucijami
A102	sem spoznala ljudi s podobno izkušnjo. Da sem vedela, da nisem sama v tem in smo se skupaj podpirali	pomoč in podpora		skupina za samopomoč	Sodelovanje z drugimi institucijami
A103	Glejte od začetka je bilo hudo. Počutila sem se, kot da nisem nič vredna	občutek ničvrednosti	Psihiatrična bolnišnica	Zdravstvo	Sodelovanje z drugimi institucijami

A104	Terapevti so kar pritiskali name, kako sem lahko to naredila in tako	vzbujanje občutka krivde	Psihiatrična bolnišnica	Zdravstvo	Sodelovanje z drugimi institucijami
A105	Ampak pravim, da je prav tako, da so strogi. Saj zato so tam. Hočejo ti v bistvu pomagat	strinjanje z njihovim načinom dela	Psihiatrična bolnišnica	Zdravstvo	Sodelovanje z drugimi institucijami
A106	če bodo delale tako kot so delale z mano, da so mi nudile vse kar je bilo potrebno, bodo tudi ostale družine zadovoljne	zavzetost za uporabnike	delovni odnos	uporabniku idealna izkušnja sodelovanja	Sodelovanje s CSD
A107	da so mi bili na voljo	dostopnost		izkušnja uporabnika s sodelovanjem v IDPP	Sodelovanje s CSD
A108	so me podprli	nudenje podpore		način dela socialne delavke	Sodelovanje s CSD
A109	poslušali	poslušanje uporabnikov		izkušnja uporabnika s sodelovanjem v IDPP	Sodelovanje s CSD
A110	Če se mi kdaj socialna delavka ni oglasila, me je vedno nazaj poklicala, ni pozabila	odzivnost		lastnosti socialnih delavk	Sodelovanje s CSD
A111	Nikoli, ko sem bila v kakšni stiski, nisem ostala brez pomoči in podpore, so se vedno odzvali.	odzivnost		izkušnja uporabnika s sodelovanjem v IDPP	Sodelovanje s CSD
A112	Življenje se mi je pa res spremenilo. Res.	drugačno življenje		način življenja	Življenje po sodelovanju s CSD

A113	Prej smo se vedno kregali doma, vedno. To so bili kriki, ono tretjo, jezljiva sem bila fejest	manj sporov		sprememba v družinskih odnosih	Življenje po sodelovanju s CSD
A114	pomenimo se, se vsedemo. Npr. zvečer ko smo za mizo ali pa po navadi pride partner domov okrog štirih popoldan, imamo skupaj kosilo in potem kavica. Se pomenimo kako je bilo tam, kako je bilo tam. Prej tega nikoli ni bilo	izboljšana komunikacija		sprememba v družinskih odnosih	Življenje po sodelovanju s CSD
A115	Pogovarjanja je veliko več	izboljšana komunikacija		sprememba v družinskih odnosih	Življenje po sodelovanju s CSD
A116	V Stari Gori sem bila zelo zadovoljna, super terapije. Najbolj zadovoljna pa sem jaz, da sem lahko pri njej, da lahko vidim kako telovadba poteka, kje je potrebno še z njo delati, da lahko tudi doma kaj delama	zadovoljstvo	Stara gora (oddelek za invalidno mladino in rehabilitacijo)	Zdravstvo	Sodelovanje z drugimi institucijami
A117	bistvena sprememba, ki sem jo opazila v družini so odnosi med nami	boljši odnosi		sprememba v družinskih odnosih	Življenje po sodelovanju s CSD
A118	Od začetka sodelovanja sem postala nekaj čisto drugega, sem drug človek, prerojena	občutek prerojenosti		lastna sprememba	Življenje po sodelovanju s CSD

A119	Drug drugemu si veliko pomagamo.	medsebojna pomoč		sprememba v družinskih odnosih	Življenje po sodelovanju s CSD
A120	Socialne delavke so mi tudi dajale veliko možnosti, kaj vse bi lahko probala, da spremenim situacijo, da mi bo lažje	deljenje znanja za ravnanje		način dela socialne delavke	Sodelovanje s CSD
A121	Doma smo imeli večkrat pogovore. Da so prišli s centra in je bil tudi partner doma. In potem smo veliko govoril o tem, kot sem že omenila, kako si lahko med sabo pomagava, sva si v podporo.	deljenje znanja za ravnanje		način dela socialne delavke	Sodelovanje s CSD
A122	Socialne delavke je tudi vedno zanimalo, kako smo doma, kako se pogovarjamo, kakšni so odnosi	zanimanje za uporabnika		odnos s socialno delavko	Sodelovanje s CSD
A123	Bili so ponosni na nas	izkazovanje ponosa nad uporabniki		odnos s socialno delavko	Sodelovanje s CSD
A124	so nas pohvalili	dajanje pohval		način dela socialne delavke	Sodelovanje s CSD
A125	Pogovarjati se je treba	moč pogovora		pridobljene izkušnje	Življenje po sodelovanju s CSD
A126	težave reševati sprti	pomembnost sprotnega reševanja težav		pridobljene izkušnje	Življenje po sodelovanju s CSD
A127	Glejte, življenje se mi je spremenilo	drugačno življenje		način življenja	Življenje po sodelovanju s CSD
A128	in sama rešujem stvari brez njih	samostojno reševanje težav		pridobljene izkušnje	Življenje po sodelovanju s CSD

A129	Sigurno mi je veliko ostalo od sodelovanja	veliko novih izkušenj		pridobljene izkušnje	Življenje po sodelovanju s CSD
A130	Sem se naučila malo meje postavljati	postavljanje meja		pridobljene izkušnje	Življenje po sodelovanju s CSD
A131	Smo se vsi naučili, da malo premislimo preden kaj rečemo	reguliranje občutkov		pridobljene izkušnje	Življenje po sodelovanju s CSD
A132	Včasih pride Karin s slabo oceno pa se kdaj razjezim in mi je potem žal, nisem mislila. Večinoma sem se naučila to obvladati in ji rečem glej nič hudega, ne sekiraj se, se boš naučila in boš popravila. Vse zrihtamo.	reguliranje občutkov		pridobljene izkušnje	Življenje po sodelovanju s CSD
A133	Meni je center za socialno delo bil kot ena šola	šola za življenje		izkušnja uporabnika s sodelovanjem v IDPP	Sodelovanje s CSD
A134	Naučili so me kako živeti brez alkohola	življenje brez alkohola		način življenja	Življenje po sodelovanju s CSD
A135	kako se pogovarjati v družini, s partnerjem, otroci	izboljšana komunikacija		sprememba v družinskih odnosih	Življenje po sodelovanju s CSD
A136	Kako zaživet kot družina	družinsko življenje		pridobljene izkušnje	Življenje po sodelovanju s CSD
A137	Tudi z otroci kako meje postavljati, sem se naučila s pomočjo centra.	postavljanje meja		pridobljene izkušnje	Življenje po sodelovanju s CSD

9.3 Oso kodiranje

Tema: SODELOVANJE S CSD

- Začetek sodelovanja
 - Pobudnik sodelovanja
 - začetek sodelovanja na pobudo CSD (A17, C4, C11, D7, E8, G1, G9, H8, K2, K9, M2)
 - začetek sodelovanja na lastno pobudo (B2, B4, F9, F10, J2, J19, N2, O3)
 - začetek sodelovanja na pobudo šole (I2, L2, P2, P4)
 - Razlog za sodelovanje
 - zasvojenost (A1)
 - finančna stiska (B1)
 - neustrezni bivalni pogoji (B3)
 - preobremenjenost (B5)
 - možnost laične pomoči (B9, B25, C5, F7)
 - urejanje skrbništva (C1)
 - samohranilstvo (C3)
 - razveza partnerjev (D1)
 - vzgojne težave (E1, E5, E6, I63, P1)
 - smrt družinskega člana (E2, K1, K11)
 - učne težave otrok (E3, F32, I1, L1, O2)
 - zdravstveno stanje otroka (F1, G6)
 - odvzem otrok (H1, H7)
 - konflikti v družini (J1, J3, M1, M4)
 - nasilje v družini (N1, O1)
 - Način vzpostavljanja prvega stika
 - povabilo (A18, E10, L3, M3)
 - dajanje informacij (A21, A22, B8, K14)
 - nudenje pomoči (B6)
 - preverjanje potreb (K6, K7, N5)
 - sklenitev dogovora o sodelovanju (K8)
 - prijaznost (B7)
 - brez občutka prisile (C12, C14, E9, K10)
 - občutek prisile (D2, D8, P3)
- Izkušnja uporabnika s sodelovanjem v IDPP
 - zadovoljstvo (A4, A15, A59, A63, A66, B15, B40, B44, C6, C16, C21, C66, C72, C74, C78, E11, E14, E70, F6, F11, F13, F27, F50, G2, G13, G19, G32, H9, H27, J8, K12, L4, M5, N3, N28, O4, P5, P8, P25)
 - dober pristop (C22, E32, H73, I38, I39, J30)
 - dobra komunikacija (C23, E106)
 - dobro sodelovanje (A60, C13, C15, D42, D43, E66, E97, E104, F18, I52, O6)

- strokovnost (C24, C25, C35, D31, E21, E33, E98, E99, E103, H11, I19, I20, I44, I84, J41)
 - veselje do udeležbe (A27, E49)
 - pomembnost za življenje (A33, E120)
 - nudenje celovite podpore (B45, G3, G4, G7, G14, G15, G20, G60, G65, G66, G68, H21, H69, H70, H86, I64, I75, I79, K3, K13, L38)
 - šola za življenje (A133)
 - razbremenitev (B79, B80, E117, E118, E119, E123, J9, J15)
 - zadostna mera sodelovanja (C77, J37)
 - odzivnost (A111, B41, B42, E38, F75, F80)
 - dostopnost (A10, A12, A13, A30, A41, A107, B39, B43, C42, C73, C135, C152, D47, E22, E34, E67, E121, F12, I83, J38)
 - poslušanje uporabnikov (A109, C81, D32, D38, D41, F19, G67, J58, O94)
 - možnost dogovora (C17, C44, C67, C70, C75, E13, E105, K68)
 - možnost izražanja mnenja (F26, F34)
 - varno okolje (C45, E62, E108, J4, J5)
 - zadovoljstvo s programom Krepitev družine (J24, K25, O24, O25)
 - sodelovanje samo z eno socialno delavko (L41)
 - sodelovanje med socialnimi delavkami (E39)
- obiski na domu
 - sodelovanje na domu (A31, B13, C28, C97, F5, F15, K44, P15)
 - redna praksa (A5, A23, G64, I13)
 - podporna praksa (A42, A53, B22, F24, G31, H72, H77, K42)
 - prijetna izkušnja (A56, A57, C29, K43, L19, L22, L23, L24, P13, P16)
 - dokazovanje napredka (A58, F23, I54, K45)
 - večja sproščenost (H78)
 - sodelovanje z ostalimi družinskimi člani (L20)
 - možnost opazovanja družinske dinamike (E60, L21)
 - preverjanje stanja (M29, M31, P12, P14)
 - neprijetna izkušnja (M30, M32, M34, O44, O46)
 - onemogočeno zaradi Covid-a (N29)
 - občutek nadzora (O45, O48, O49)
- Odnos s socialno delavko
 - empatičen odnos (A19, G22, G24, G27, J34)
 - korekten odnos (A26, F22)
 - osebni odnos (A2, B48, C96, E113, H30)
 - pozitiven odnos (C7, C137)
 - kakovosten odnos (C71, E107)
 - prijateljski odnos (E110, J31, J33, N17)

- enakovreden odnos (K16, K18, N19, N41)
- varen odnos (G29, J49, K28, L26, L59, M10, M55, M59, N20, N24, N25)
- občutek sprejetosti (A24, A28, A61, E109, G59)
- občutek zaupanja (G25, J29, J32, K27, L18, L25, M21, M24, N23, P18, P23)
- občutek spoštovanja (C84, H29, N43)
- občutek zanesljivosti (A51, C79, G23, G69, I30, I73, I78, K19, K32, K66, K67, L5, L6, L28, L39, L68, M9, M12, M14, M61, M66, N9, N27, N47, O11, O33, O50, P40)
- občutek sproščenosti (K15, K17, M60, N16, P17)
- izkazovanje ponosa nad uporabniki (A123)
- interes za pomoč (B26, B28, B30, B53, B75, D89, E122, I34)
- pomembnost prvega stika (C140, G11, G21, G28, M54)
- zanimanje za uporabnika (A72, A75, A122, B24, B35, B50, E27, E111, E112, G30, H20, I33, L58)
- pomembnost sodelovanja z isto socialno delavko (J53)
- socialna delavka verjame uporabniku (M20)
- ohranjanje stika (A3, B49, D51, E12, E114, H28, N26)

➤ Lastnosti socialnih delavk

- nevsiljivost (A20, C39)
- toplina (A25, G10)
- razpoložljivost (A39, E26, M11)
- nasmehanost (A62)
- prijaznost (B46, B54, B74, C33, C40, C47, E15, K26, N36)
- odzivnost (A110, K69, M8, O9)
- vljudnost (B47, C139)
- nežnost (C34)
- komunikativnost (C41, C46, C133, J48, K76)
- sočutnost (C48, K73)
- spoštljivost (C38, C51, N40)
- razumevanje (C69, L57, N38)
- pozitivnost (C132)
- odprtost (C134, E116)
- dobrosrčnost (C138, E17, E96, E115, I22, L15)
- poslušnost (E16, E100, K30, K74, L16, L55, M58, O37)
- sproščenost (J10)
- direktnost (J22)
- kompetentnost (C43, K31, K75, M57, N49)
- umirjenost (M56)
- preprostost (N37, N39)

➤ Način dela socialne delavke

- nudenje podpore (A7, A11, A16, A34, A37, A40, A108, C63, C87, C89, D48, D49, D50, E24, I66, I74, J20, K23, K29, N10, N34, O34, O38)
- nudenje pomoči (A8, A9, A44, A48, A55, C85, D33, D44, D91, E23, F73, G8, I7, I31, J6, M6, M7, M65, O7, O10, O12, O29, O51, P7, P24, P41)
- pogovori (A14, B34, C8, C88, E25, E43, E68, G63, G70, I3, I12, I21, I23, I35, J17, J25, K4, O36, P47)
- telefonski pogovori (B33, F17, L10, N30)
- deljenje znanja za ravnanje (A35, A46, A120, A121, B36, C26, C27, C30, C37, C49, C60, C62, C136, D112, E101, F21, F72, F82, I4, I36, I67, I80, I81, J11, J27, K57, L17, L56, M19, M23, N52, O8, O28, O35, P19, P48)
- dajanje informacij (A36, A38, A47, C31, C32, C36, C90, G5, I18, N51, O14)
- dajanje pohval (A43, A45, A124, I68, M64)
- upoštevanje uporabnikov (A52, B37, B77, C9, C10, E20, L32, N14)
- omogočanje etike udeležnosti (A29, D40, E102, F25, G17, M18, N8)
- prepoznavanje potreb uporabnikov (B27, B38, B76)
- reševanje finančne stiske (A50, A76, B16, B17, B31, B81, D46, D92, G12, H85, J13, J26, K5, L29, M13, M22)
- pomoč glede otrok (B18, B32, B82, C50, C52, C64, C82, C86, D45, D53, E31, E35, E36, E37, E40, E42, E44, E45, E57, J7, L27, M25, M26, O13, P6)
- redni stiki (C76, E48, H14, L9, P11)
- spremljanje napredka/sprememb (B29, E61)
- izražanje lastnega mnenja (F35, J59)
- spodbujanje uporabnikov k spremembam (I5, I24, I26, I27, I28, I40, I41, I65, I69, K33, K54, N11, N22, N33, N44, N56)
- zavzemanje za uporabnika (I32)
- vlaganje truda (I37)
- raziskovanje možnosti (I70)
- vključevanje uporabnikov v programe (F73, J12)
- nepristransko sodelovanje (H10, H12, H15, J23)
- pridruževanje uporabniku (J35, J40, L60, N42, N45, N46)
- krepitev moči (C83, I72, I76, K24, K34, M46, M47, M67, M68, N4, N15, N18, N21, N35, N50, N55)

➤ Vloga uporabnikov v IDPP

- dajanje lastnih pobud (A32, B10, C20, E19, E28, F29, F30, G18, H18, J16, J39, L14, M16, M17, O23)
- aktivno sodelovanje (A49, A54, B12, D28, E29, E30, G16, H16, H19, I62, J14, J18, K21, M15, N6, N12, O21, O22, O27, P10, P20)
- dokazovanje dejstev (B23, M62)

- izražanje želja (B11, C18, E18, F31, H17, J21, L13)
- obiskovanje dogovorjenih srečanj (B14, F16, L7, N13, P21)
- postavljanje vprašanj (C19, K22, L40)
- javljanje sprememb (C68, C80, L8)
- poslušanje socialnih delavk (F20, P22)
- spodbujanje družinskih članov (I14, I29, K20, L11, N7)
- prenos novega znanja v prakso (L12, P49)
- iskrenost (E83)
- prijaznost (E84)

➤ Izzivi sodelovanja v IDPP

- nezadovoljstvo (D17, D29, D54, D58, O5, O85)
 - povzročanje duševne stiske (D3, D9, D14)
 - neupoštevanje uporabnikovega glasu (O16, O17, O39, O47, O86, O87, O88, O89, O92, O93, O96)
 - upoštevanje samo ene strani (D5, D11, D39)
 - občutek ničvrednosti (D6, D36, D117)
 - onemogočanje etike udeležnosti (D10, D18, D21, D25, D34, D35, D56, D61)
 - pripisovanje krivde (D12, D57)
 - krivično obsojanje (D16, M33, M63)
 - pomanjkanje podpore (D15, G26, O52)
 - samostojno soočanje s problemom (D19, D20)
 - poniževanje uporabnika (D24, D37, D55)
 - nepoštenost (D52)
 - menjavanje socialnih delavk (G33, G34)
 - neslišnost (O20, O91, O95)
 - delo v škodo uporabnika (O67, O83, O90)
 - pogovori z otrokom brez prisotnosti starša (I42, I43)
 - občutek neudobja (J36)
 - pristranskost (D4, O15, O18)
 - ukrepanje brez vednosti uporabnika (O19, O40, O41)
 - nejasna meja med vlogo starša in vlogo socialne delavke (O58)
- sodelovanje z drugim CSD
 - nezadovoljstvo (H2)
 - nestrinjanje (H3)
 - nepravilnosti (H4)
 - nespoštovanje (H31)
 - neslišnost (H5, H22)
 - delo v škodo uporabnika (H6)
 - upoštevanje samo ene strani (H13)

- neupoštevanje uporabnikovega glasu (H23, H25, H32)
 - občutek nezaželenosti (H24, H26)
- Uporabniku idealna izkušnja sodelovanja
- Lastnosti socialne delavke
 - komunikativnost (C91)
 - dostopnost (C93, C94, E75, F37, H38)
 - odzivnost (C95, M35)
 - temperamentnost (C98)
 - dobra volja (A67, A68, A71, A74, F39)
 - prijaznost (B51, C92, C99, D97, E72, E76, G37, L34, M38)
 - umirjenost (A69, M39)
 - kompetentnost (E71, H33, I60, P42)
 - razumevanje (E78, G43, O53)
 - zanesljivost (E80, E81)
 - spontanost (F38, F43)
 - sproščenost (F40, F44)
 - dobrosrčnost (B78, E77, G35, H35)
 - poštenost (G36)
 - pozitivnost (H36, M40)
 - spoštljivost (H64)
 - močna osebnost (K50)
 - odločnost (K52)
 - samokritičnost (O82)
 - delovni odnos
 - pomembnost odnosa (A70, A73, J51, K70, K71, O57, P44)
 - korekten odnos (C103, D63, D96, D99, F41)
 - kakovosten odnos (C100, J47, L54, N32)
 - empatičen odnos (C101, D98, G38, G41, G55)
 - oseben odnos (E73, E74, N31)
 - enakovreden odnos (F42, P29)
 - zaupen odnos (P26, P28)
 - dober pristop (M37, M53)
 - omogočanje etike udeležnosti (C106, D64, D101, H41, H63, O56)
 - poslušanje uporabnikov (D60, D65, D100, D102, G40, H37, H66, L33, L35, O55, O80)
 - upoštevanje vseh udeležencev (D66, D94, H67, O43, O81, P27)
 - temeljito raziskovanje problema (D13, D59, D62, D67, D93, D95, H40, M41, P43)
 - deljenje znanja za ravnanje (C102, E79, F14, H39, M44)
 - dajanje informacij (C104, F33, F36, F74)
 - pozitiven sprejem (C105, G39, G58)

- SD ne ostane brez besed (E82)
- možnost izražanja mnenja (F45)
- občutek sprejetosti (G42, G57, H65)
- zavzetost za uporabnike (A106, H34, O42)
- razbremenilni pogovori (I47, I49, K47, K72, P45)
- veliko časa za pogovor (I48)
- pridruževanje uporabniku (G56, J50, J52)
- prilagajanje uporabniku (M36, O54)
- pogosto sodelovanje (K46)
- validacija uporabnikovega dela (K48)
- pomembnost načina komunikacije (K51)
- osebno vodenje (L36, L37)
- opazovanje uporabnikov (M42)
- socialna delavka verjame uporabniku (M43)
- delo v dobro uporabnika (B52, O79)
- pogovori z otroki (I45, I61)
- materialna pomoč (O84)
- vloga uporabnika
 - aktivno sodelovanje (H42, K53)
 - poštenost (F46)
 - prijaznost (F47, G45)
 - spoštljivost (F48, G44)
 - upoštevanje socialnih delavk (F49, H43)
 - upoštevanje dogovorov (G46, H44)
 - prihajanje na srečanja (G47)
 - odzivnost (G48)
 - vlaganje truda (I77)
- Laična pomoč
 - dobre izkušnje
 - pomoč pri šolskem delu (A6, A92, B20, B57, B61, B63, C118, C120, D77, D78, H58, H59, I10, I55, I57, J44, O73, O75)
 - sodelovanje s šolo (A65, A94, B65, B67, B68, F79)
 - pogovori z otroki (A84, A93, H60, I9, I56, I58,)
 - razbremenitev za vse družinske člane (A85, B62, C122, D76, J46, K41, K49, O78)
 - spoštovanje otrok (A86)
 - redni obiski (A87)
 - zavzetost (F64)
 - dober odnos z otroki (B19, B21, B58, B59, B60, E53, H54, H55, H71, J43, K38, O69, O71, O72, O77)

- samostojno dogovarjanje z otroki (B56)
- zadovoljstvo (C53, D72, D73, D79, E50, E91, F63, F67, H53, H57, H62, J42, K37, O68, O74)
- svetovanje staršem (C54, C57, C59)
- igra z otroki (C117, C119, C121, K39, O76)
- otrokom v pomoč (A91, D74, D75, E93, F28, I8, I25, K40)
- ohranjanje stika (H56)
- druženje (H61, J45)
- kompetentnost za delo z otroki (O70)
- slabe izkušnje
 - nezadovoljstvo (E51)
 - slab odnos (A88)
 - neresnost (A89, A90)
 - nezavzetost (F65)
 - pomanjkanje avtoritete (E52, E63, E92, F66)
 - težave pri vzpostavljanju odnosa (E64, E65)
 - premalo časa za ustrezno pomoč (E69, E94)

Tema: Sodelovanje z drugimi institucijami

- Povezovanje uporabnikov z drugimi strokovnjaki
 - CSD ni povezal z drugimi strokovnjaki (A78, D86, E95, F71, G54, H51)
 - CSD predlagal dodatno pomoč (B55, C125, I59, O61, P33)
 - CSD informiral o dodatni pomoči (L53, M52, O66, P39)
 - šola povezala s CSD (E7, I15, I16, I51)
 - šola predlagala dodatno pomoč (C123, C124, F8, K61, P34)
- Seznanjenost CSD
 - seznanjen s pomočjo (B71, C126, F70, H52, K65, M51)
 - zanimanje za mnenje (B72, B73, C127)
 - povezanost z drugimi institucijami (C2, D23, D69, D83, L52, M49)
- Šola
 - dobre izkušnje
 - sodelovanje s šolo (A77, B64, C112, F51, I50, L44)
 - povezava s CSD (A64, H50)
 - sodelovanje s svetovalno službo (B69, D80)
 - pogovori z otroki (D81, I17, L50, L51, N48)
 - sestanki (D82, F54)
 - dobro sodelovanje (B70, C129, D84, D85, G53, L45)
 - možnost dogovora (C130)

- dobra komunikacija (C131)
- pomoč otroku (I6, K36, K55, K56, L43, L46, L49)
- pomoč staršem (L47)
- slabe izkušnje
 - ni bilo sodelovanja s svetovalno službo (A79)
 - razočaranje (A80)
 - nezadovoljstvo (F59)
 - dvom v uporabnikove sposobnosti (A81, F58, K63, K64)
 - neupoštevanje uporabnikovega glasu (A82, F55, K35)
 - brez podpore in pomoči (A83)
 - konflikt (B66)
 - poniževanje otroka (E4)
 - slaba povezava z otroki (E85)
 - premajhna vključenost svetovalnih delavk (E86)
 - neprimeren odnos učiteljev (F60, I53, L48)
 - potrebnega več dela z otroki (I46)
- Šola s prilagojenim programom
 - sodelovanje s šolo s prilagojenim programom (F2, F52)
 - redni kontakti (E87)
 - dobri odnosi z otroki (E88)
 - sodelovanje svetovalne službe z otroki (E89)
 - boljši pristop kot v navadni OŠ (E90)
- Vrtec
 - sodelovanje z vrtcem (F53)
 - obtoževanje uporabnika (F56)
- Glasbena šola
 - nudenje podpore in pomoči (I11)
- Psihologi/psihiatři
 - dobre izkušnje
 - sodelovanje s psihologom/psihiatrom (C109, D87, F57, K60, L42, P9, P36)
 - uspešna pomoč (C114, C115, K58, K59, P38)
 - zadovoljstvo (F61, H49, K62, P37)
 - slabe izkušnje
 - neuspešna pomoč (A95, A96, D88, D90)
 - neustrezna terapija (C110, C116)
- Zdravstvo
 - Zdravstveni dom/bolnišnica

- nezadovoljstvo (F68)
- slabe izkušnje (F69, G50)
- slab odnos (G51, G52)
- dobre izkušnje (G49, M50)
- sodelovanje z njihovo socialno delavko (M48)
- Psihiatrična bolnišnica
 - občutek ničvrednosti (A103)
 - vzbujanje občutka krivde (A104)
 - strinjanje z njihovim načinom dela (A105)
- Oddelek za invalidno mladino in rehabilitacijo Stara Gora
 - zadovoljstvo (A116)
- Logoped in specialni pedagog
 - sodelovanje z logopedi (C107, C128)
 - zadovoljstvo (C111)
 - podporno za otroka (C113)
 - sodelovanje s specialnimi pedagogi (C108)
- Sodišče
 - sodelovanje s sodiščem (D22, D68)
 - zadovoljstvo (H48)
- Odvetnik
 - sodelovanje z odvetnikom (D26)
 - dobro sodelovanje (D27)
- Sodno izvedenstvo
 - sodelovanje s sodnimi izvedenci (D30, D70, H45)
 - zadovoljstvo (D71, H47)
 - neznanje glede sodelovanja z otroki (H46)
- Nevladne organizacije
 - vključenost v Sožitje (F3)
 - vključenost v društvo ArsVitae (O59)
 - dobra izkušnja (O62, O63, O65)
 - nezadovoljstvo (F4, O60)
 - odpor do obiskov (F62, O64)
- Skupina za samopomoč
 - pozitivna izkušnja (A97)
 - veselje do udeležbe (A98)
 - pomoč in podpora (A99, A101, A102)

- pridobivanje novega znanja (A100)
- Strokovni center Veržej
 - sodelovanje s Strokovnim centrom Veržej (P30, P35)
 - nezadovoljstvo (P31)
 - neuspešna pomoč (P32)

Tema: Življenje po sodelovanju s CSD

- Način življenja
 - drugačno življenje (A112, A127, E125, E129, H68, O32)
 - lažje življenje (C151, D103, D104, F77, G61)
 - sprememba na vseh področjih (J54)
 - življenje brez alkohola (A134)
- Lastna sprememba
 - občutek prerojenosti (A118)
 - več moči za spopadanje z izzivi (G62, K79, K80, K81, M28, M69, N54, N57)
 - drugačno razumevanje situacij (I82, M45)
 - razumevanje pravic in dolžnosti (J57)
 - razbremenjenost (K77)
 - večja samozavest (N53)
 - osebna rast (O31)
- Sprememba ostalih družinskih članov
 - pozitiven vpliv na otroke (C61, E56, K78, O30, P46)
 - uspešnost otrok (C150, F76, F78, I71)
 - poslušnost otrok (E126, E136)
 - izboljšano vedenje otrok (E124, E128, E130, E133, E135)
- Sprememba v družinskih odnosih
 - manj sporov (A113, D105, F81, J55)
 - boljši odnosi (A117, C58, C65, C147, C148, C149, D106, E46, L61, L62, L67)
 - medsebojna pomoč (A119, E55, H82, H83)
 - medsebojno upoštevanje (E59, E127)
 - medsebojno spoštovanje (E134)
 - izboljšana komunikacija (A114, A115, A135, C55, C157, E131, H75, H81)
 - večja povezanost (C56, H74, H84, L63, L66)
 - konstruktivno reševanje konfliktov (C156)
 - spremenjena vzgoja (D107, D108, J56, K82)
 - vzpostavitev družinske dinamike (D109, D111)
 - upoštevanje dogovorjenih pravil (D110, E47, E54)

- poslušanje drug drugega (E58)
- Pridobljene izkušnje
 - veliko novih izkušenj (A129)
 - moč pogovora (A125, E132, E137, E139, E140)
 - pomembnost sprotne reševanja težav (A126)
 - samostojno reševanje težav (A128, H80)
 - postavljanje meja (A130, A137, C144, C158, C159, D115, E41, E138)
 - posledice ob neupoštevanju (D116)
 - reguliranje občutkov (A131, A132)
 - družinsko življenje (A136, H76)
 - vzgojni pristopi (C141, C142, C145, C146, C153, C154, C155, D113, F83, L31, L65, M27, O26)
 - pogovor z otrokom (C143, D114, L30, L64)
 - upravljanje z denarjem (H79)
 - gospodinjska opravila (J28)