

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Maša Petek

Etične dileme v socialnem delu: med osebnimi nazori, zakonodajo in strokovnim delom

Diplomsko delo

Ljubljana, 2024

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Maša Petek

Etične dileme v socialnem delu: med osebnimi nazori, zakonodajo in strokovnim delom

Diplomsko delo

Mentorica: doc. dr. Ana Marija Sobočan

Ljubljana, 2024

Hvala mentorici doc. dr. Ani Mariji Sobočan za usmerjanje in podporo.

Hvala družini, ki je skozi celoten študij verjela vame.

Hvala Heleni za inspiracijo.

Hvala Nejcju za spodbudne besede.

Hvala udeleženkam v raziskavi za sodelovanje.

PROSTOR ZA IZJAVO O AVTORSTVU

PODATKI O DIPLOMSKEM DELU

Ime in priimek: Maša Petek

Naslov diplomske naloge: Etične dileme v socialnem delu: med osebnimi nazori, zakonodajo in strokovnim delom

Mentorica: doc. dr. Ana Marija Sobočan

Kraj: Ljubljana

Leto: 2024

Št. strani: 182

Št. prilog: 3

Povzetek:

V svojem diplomskem delu sem raziskovala etične dileme, ki se porajajo na centrih za socialno delo na presekih med osebnimi nazori socialnih delavk in delavcev, zakonodajo ter strokovnim delom. V teoretičnem uvodu sem opredelila socialno delo in javna pooblastila, kamor spadajo centri za socialno delo ter zakonodaja kot osnova za njihovo delovanje in politični okvir, v katerega je socialno delo na centrih za socialno delo postavljeno. Potem sem v poglavju *Avtonomija socialnega dela* orisala stroko socialnega dela kot edino stroko s takšno družbeno funkcijo, kakršno ima, kako ohranjati avtonomijo ter s kakšnimi izzivi se soočajo socialne delavke in delavci ob ohranjanju avtonomije socialnega dela na centrih za socialno delo. Dotaknila sem se tudi poklicne identitete socialnega dela. Poglavje *Etika v socialnem delu* sem razdelila na opredelitev etike, opis kodeksa etike kot temelja za ohranjanje poklicne integritete socialnih delavk in delavcev ter na temeljne vrednote in načela socialnega dela. V poglavju *Etične dileme in izzivi socialnega dela* sem opredelila etične dileme, opisala dvojne vloge in meje v odnosih ter predstavila modele etičnega odločanja. V zadnjem poglavju pa sem opisala še soočanje z etičnimi dilemami, ki obsega intervizijo, supervizijo ter timsko delo. Raziskovala sem kvalitativno s pomočjo delno strukturiranih intervjujev, s katerimi sem pridobila podatke šestih sogovornic. Merski instrument za raziskovanje je bilo vodilo za intervju, kjer sem vprašanja oblikovala glede na pet zastavljenih tem (socialno delo in javna pooblastila, etika v socialnem delu, etične dileme in izzivi socialnega dela, soočanje z etičnimi dilemami in avtonomija socialnega dela). Podatke, ki sem jih pridobila, sem kvalitativno analizirala ter zapisala rezultate, ki sem jih v razpravi povezala s teorijo iz teoretičnega dela in oblikovala predloge za morebitno izboljšanje položaja socialnih delavk in delavcev na centrih za socialno delo, ko se znajdejo v etični dilemi med osebnimi nazori, zakonodajo in strokovnim delom.

Ključne besede: etične dileme v socialnem delu, zakonodaja, osebni nazori, strokovno delo, etika v socialnem delu, avtonomija socialnega dela, soočanje z etičnimi dilemami v socialnem delu

GRADUATION THESIS INFORMATION

Name and Surname: Maša Petek

Title of the Graduation Thesis: Ethical Dilemmas in Social Work: Between Personal Beliefs, Legislation, and Professionalism

Mentor: doc. dr. Ana Marija Sobočan

Place: Ljubljana

Year: 2024

Number of pages: 182

Number of attachments: 3

Abstract:

My thesis explores the ethical dilemmas that arise in social work centres, where the social workers' personal beliefs, legislation, and professionalism collide. The theoretical introduction provides a definition of social work and public authority, which includes social work centres and the legislation that serves as the basis for their operation, and the political framework that governs social work at social work centres. Next, the chapter *Autonomy of social work* outlines the profession of social work as having a unique social function. The chapter deals with the issue of maintaining autonomy and the problems that social workers are faced with at social work centres. It also touches upon the professional identity of social workers. The chapter *Ethics in social work* consists of a definition of ethics, the description of the ethical codex as the basis of maintaining social workers' professional integrity and the fundamental value and principle of social work. The chapter *Ethical dilemmas and challenges of social work* contains the definition of ethical dilemmas, the description of dual relationships and relationship boundaries, and a representation of ethical decision-making models. The final chapter describes facing ethical dilemmas, which entails intervention, supervision, and teamwork. The research has been conducted qualitatively with partly structured interviews, whereby I acquired the data of six interviewees. The measuring instrument used for my research were the interview guidelines. The questions were designed based on five topics (social work and public authority, ethics in social work, ethical dilemmas and challenges of social work, facing ethical dilemmas, and the autonomy of social work). The acquired data has been qualitatively analysed. The results were logged and interpreted using the theory from the theoretical part. Suggestions for potential improvement have been put forward with respect to situations where social workers at social work centres find themselves torn between personal beliefs, the legislation, and professionalism.

Key words: ethical dilemmas in social work, legislation, personal beliefs, professionalism, ethics in social work, autonomy of social work, facing ethical dilemmas in social work

Kazalo vsebine

1. TEORETIČNI DEL	12
1.1. Uvod	12
1.2. Socialno delo in javna pooblastila	12
1.3. Avtonomija socialnega dela	14
1.4. Etika v socialnem delu	17
1.4.1. Opredelitev etike	17
1.4.2. Kodeks etike	18
1.4.3. Temeljne vrednote in etična načela socialnega dela	20
1.5. Etične dileme in izzivi socialnega dela	21
1.5.1. Opredelitev etičnih dilem	21
1.5.2. Dvojne vloge in meje v odnosih	22
1.5.3. Modeli etičnega odločanja	23
1.6. Soočanje z etičnimi dilemami	25
1.6.1. Intervizija	25
1.6.2. Supervizija	26
1.6.3. Timsko delo	28
2. FORMULACIJA PROBLEMA	29
3. METODOLOGIJA	30
3.1. Vrsta raziskave	30
3.2. Merski instrument	31
3.3. Opredelitev enot raziskovanja – populacija, vzorec	31
3.4. Zbiranje podatkov	32
3.5. Obdelava in analiza podatkov	33
4. REZULTATI	35
4.1. Socialno delo in javna pooblastila	35
4.1.1. Področje dela	36
4.1.2. Primeri s področja dela	36
4.1.3. Naloge socialnega delavca	39
4.1.4. Zakonodaja	40
4.1.5. Strokovno delo	42
4.1.6. Sprememba prakse socialnega dela	42
4.2. Etične dileme v socialnem delu	42

4.3. Etika v socialnem delu.....	44
4.4. Avtonomija socialnega dela.....	45
4.5. Soočanje z etičnimi dilemami	45
5. RAZPRAVA.....	46
5.1. Socialno delo in javna pooblastila	46
5.2. Etične dileme v socialnem delu	51
5.3. Etika v socialnem delu.....	53
5.4. Avtonomija socialnega dela.....	54
5.5. Soočanje z etičnimi dilemami	55
6. SKLEPI.....	57
7. PREDLOGI	60
8. SEZNAM LITERATURE	62
9. PRILOGE	67
9.1. Priloga 1.....	67
9.2. Priloga 2.....	69
9.3. Priloga 3.....	170

1. TEORETIČNI DEL

1.1. Uvod

Socialno delo je poklic pomoči, profesija, ki nosi poslanstvo razreševanja različnih socialnih problemov ljudi ter ustvarjanja okolja za priložnosti in povečevanje možnosti. Je pa tudi profesija, ki se v svojem vsakdanu srečuje z ogromno različnimi konteksti, značaji, gledišči in situacijami, kar odpira nemalo možnosti za nastanek etičnih dilem in vprašanj, kako ravnati, kaj je moja vloga in kaj lahko kot socialni delavec naredim. Zanimalo me je, kako se s takšnimi in drugimi podobnimi vprašanji spopadajo socialne delavke, zaposlene na centru za socialno delo, kako etične dileme razrešujejo, kako se ob tem počutijo ter kako vidijo vlogo zakonodaje ter sistema, znotraj katerega delujejo. Pomembnost raziskave sem videla v opominjanju ter ozaveščanju, da etična načela socialnega dela in trenutni neoliberalni okvir socialne politike ne sovpadajo in ne predstavljajo okolja za razvijanje možnosti ter priložnosti tako za socialne delavce, zaposlene na centrih za socialno delo, kot za uporabnike, ki tja prihajajo po pomoč.

1.2. Socialno delo in javna pooblastila

Socialno delo ima poklicne vrednote in tudi specifičen epistemološki okvir, iz katerega izhajajo metode dela in pristopi, ravno tako pa ga zaznamujejo tudi zakonodaja, pravilniki in politične usmeritve (Sobočan, 2021). Veliko vlogo igra tudi neoliberalizem, ki ga avtorji s področja socialnega dela označujejo kot enega temeljnih vplivov na sodobne socialne politike in prakso socialnega dela. Definicije neoliberalizma, ki jih najdemo v literaturi, so različne, gotovo pa ga moramo razumeti kot politični in ekonomski projekt ter kot družbeni in kulturni fenomen (Sobočan, 2021). Stark (2011) ga na primer označi kot ekonomski projekt za kapitalistično elito.

Neoliberalizem je obljubljal ekonomski in družbeni razcvet, ki ga nismo doživeli, namesto tega smo se srečali s svetovno gospodarsko krizo. Ob tem se krepijo tudi desničarske populistično-avtoritarne sile, ki pomagajo izrinjati prejšnje socialno-demokratske ureditve (Sobočan, 2021).

Širši namen neoliberalnega upravljanja je spodbujati interese prožnega kapitalizma ter dodatno podirati vizijo državne blaginje ter univerzalne socialne varnosti (Hyslop, 2016). Skupne lastnosti posledic neoliberalne ureditve so vidne na področju socialnih politik in prakse socialnega dela kot vse večja marginalizacija uporabnikov storitev in povečanje nadzora ter upravljanja strokovnih delavk in delavcev (Sobočan, 2021). V skladu z neoliberalnim premikom k osebni odgovornosti in krivdi se tudi vse več socialnega dela osredotoča na to, kako se bosta sama spremenila posameznica in posameznik, vse manj govora pa je o tem, kako je treba spreminjati institucije, politike in družbeno ureditev (Sobočan, 2021).

Z drugimi besedami je neoliberalizem torej povzročil to, da so socialne delavke in delavci postali resnično bolj omejeni v svojem delovanju in sodelovanju z ljudmi, ki jih srečujejo v tem poklicu. Miselnost se je zožila na posameznika, na mikro raven, pozablja pa se spraševati o luknjah v sistemu, kdo v resnici ustvarja raznolikosti med posamezniki ter kdo ali kaj otežuje preseganje le teh. Nosilci oblasti imajo velik vpliv na reguliranje različnih strokovnih področij, med drugim tudi področje socialnega dela (Cafuta, 2006).

Retorika neoliberalizma pravi, da so za prazno javno blagajno odgovorni posamezniki na dnu socialne lestvice, brezposelni in prejemniki socialne pomoči, odvrača pa od tega, da so v resnici odgovorni multimilijonarji, ki s takšno retoriko postajajo še bogatejši in še bolj nedostopni (Stark, 2011).

Koncept tržne prednosti prikriva dve ključni politični ravnanji. Prvič, vlade služijo interesom korporativnega kapitalizma prek mehanizmov, kot so transnacionalni trgovinski sporazumi in delovna zakonodaja, in drugič, neoliberalna država sprejema kaznovalen pristop do tistih, ki so potisnjeni na socialne robove, zato lahko rečemo, da se identiteta socialnega dela sooča s kritičnim izzivom v sodobnem političnem okolju (Hyslop, 2016).

Zato da neoliberalizem kot pogonska sila še vedno trdno stoji, odločevalci dajejo vtis, da so odprti za sodelovanje, da sprejemajo različnosti, da sprejemajo odločitve na osnovi argumentov, da lahko sprejmejo kritike svojega dela, in ne pokažejo, kako avtorska je v resnici osnova njihovega vodenja (Cafuta, 2006).

Posledično postaja socialno delo, predvsem na centrih za socialno delo, ki so produkt države, vse bolj določeno z dosežki na ekonomskem področju (Toth, 2012). Tudi v socialnem delu postajajo

pomembne številke *rešenih* primerov in pozitivno usmerjeni statistični podatki. Stark (2011) je za takšno realnost uporabil izraz *ekonomizacija socialnega dela*, kjer se je socialno delo prisiljeno podrežati logiki trga in dobička. Profesionalno socialno delo se izrablja za doseganje ciljev, ki so za stroko škodljivi, služijo pa koristim neoliberalnih voditeljev pri varčevanju tam, kjer je največja potreba po zagotavljanju ustreznih življenjskih razmer (Stark, 2011).

Miranda Urh (1989) je zapisala, da ker se v gospodarstvu daje prednost predvsem ekonomskim rezultatom gospodarjenja in dejavnostim, ki te rezultate lahko interpretirajo, obstaja bojazen, da bomo ob tem pozabili na človeka in zanemarili dejstvo, da je le zdrav in zadovoljen človek lahko motiviran za uspešno delo. Tudi na tleh slovenskega socialnega dela je torej viden in občuten učinek neoliberalizma ter njegovega kapitalističnega gospodarstva.

Vendar pa socialnega dela ne smemo enačiti z izvršilno funkcijo socialne politike, saj ima svoje znanstvene osnove in teorijo, ki utemeljuje praktična dejanja socialnih delavk in delavcev, kljub temu pa moramo razlikovati tudi med teorijo in prakso socialnega dela, saj teorija omogoča socialnim delavkam in delavcem usmeritev v zapletenih situacijah ter razvoj nepretrganega procesa konverzacije med pripadniki poklica in ljudmi, s katerimi sodelujejo (Stritih, 1998).

Če želimo razumeti socialno delo, moramo razumeti tudi različne avtoritete ter to, kako jih socialno delo na eni strani utrjuje in udejanja, na drugi pa jim oporeka (Sobočan, 2019). Zakoni, ki predstavljajo osnovo za udejanjanje socialnega dela, naj bi stremeli k večji pravičnosti in izboljševanju položaja ljudi tako v njihovem zasebnem kot v javnem življenju, a se hkrati tudi najpočasneje prilagajajo spremembam in potrebam ljudi v dejanskem vsakdanu (Sobočan, 2019). Tako je socialno delo postavljeno pred izziv upoštevanja ter sledenja zakonom in na drugi strani opozarjanja na nujnost sprememb, ki naj bi pripomogle k izboljšanju vsesplošne blaginje (Sobočan, 2019).

1.3. Avtonomija socialnega dela

Vseeno se ljudje socialne delavke in delavci trudijo najti vzporednice med naravo profesije in sistemom, ki jo diktira. V socialnem delu po vsem svetu so posamezniki in posameznice, pa tudi kolektivi in skupine, ki zavestno ravnaajo v nasprotju z navodili, ki jih prepoznavajo kot neskladna

s stroko in etiko socialnega dela. Takšna ravnanja upravičujejo s pomočjo vrednot socialnega dela, da namreč to počnejo zato, da bi v zaostrenih političnih in finančnih okoliščinah svojim uporabnikom sploh lahko še zagotovili človeka dostojno pomoč (Sobočan, 2021). A ravno to, da morajo socialne delavke in delavci za ohranjanje strokovnosti in etičnega odnosa pogosto delovati v neskladju s pravili in navodili ter tako sebe, pogosto pa tudi uporabnike in uporabnice izpostavljati mogočim posledicam in ranljivosti, je problematično (Sobočan, 2021).

Ko razpravljamo o avtonomiji socialnega dela, prepoznavamo, da se lahko avtonomija te stroke vzpostavlja le na temelju njene ključne družbene funkcije. Zavedamo se, da socialno delo v družbi izvaja funkcijo, kakršne ni sposobna izvajati nobena druga stroka, saj je specifična vloga socialnega dela osredotočena na nudenje pomoči ljudem, ki jim grozi socialna izključitev, ali tistim, ki so že v položaju izključenosti (Stritih, 1998).

Ključno vodilo za naprej lahko najdemo v *Globalni izjavi o etičnih načelih v socialnem delu* (2019), ki opozarja na kolektivno in individualno odgovornost v socialnem delu za udejanjanje človekovih pravic. Morda bi bilo ti lažje uresničevati, če se socialnemu delu ne bi bilo treba ukvarjati s samoohranitvijo ter reševanjem konflikta med upoštevanjem strokovnih vrednot in odporom navodilom, ki jih postavljajo politični odločevalci (Sobočan, 2021). Tako bi se lahko socialne delavke in delavci lažje posvetili soustvarjanju enakopravnejše in pravičnejše družbe za vse, namesto tega pa se socialne delavke in delavci v slovenskem prostoru ukvarjajo z enim od večjih notranjih nasprotij socialnega dela, in sicer z njegovo utemeljenostjo le na univerzalnih človekovih pravicah, brez upoštevanja aktualnih ali dejanskih pravic (Zaviršek, 2003).

Opis pravic in dolžnosti socialnih delavk in delavcev daje misliti, da imajo pri opravljanju poklica dokaj proste roke in da sprejemanje odločitev o tem, kaj je etično in kaj ne, ne bi smelo biti tako zahtevno. A zahtevnost se pojavi tam, kjer profesija in strokovnost socialnega dela trčita ob socialne politike, ki jih uokvirjajo politični odločevalci, katerih vodilo je tudi v današnjem času, kot zapisano, še vedno kapitalizem. Kapitalizem ne ustvarja na novo družbene blaginje, ravno tako je tudi ne povečuje, temveč povzroča še večjo vrzel med ljudmi in za ljudi. Ta način delovanja tako v resnici otežuje delo socialnih delavk in delavcev ter jih postavlja pred vprašanje, ali naj ravnajo v skladu z navodili in usmeritvami, ki so mnogokrat neetične, ali pa ravnati v skladu z načeli profesije socialnega dela, ki temeljijo na etičnem ravnanju. Socialne delavke in delavci se v tej kontradiktorni situaciji pri opravljanju svojega poklica znajdejo velikokrat, najpogostejše

vprašanje, ki se ob tem poraja, pa je, kako ravnati? Pogosto gre za vprašanja poklicne vloge, kaj je treba v določeni situaciji storiti, kaj lahko nekdo kot posameznik naredi, tudi če je zgolj priča primeru slabe prakse (Banks, Sobočan, Wulfekühler, 2011).

Vprašanju poklicne vloge sledi tudi poklicna identiteta socialnih delavk in delavcev. Cafuta (2006) se sprašuje, kakšna dejavnost sploh je socialno delo, saj se znotraj nje znajde marsikdo in marsikaj. V socialnem delu najdemo poleg socialnih delavk in delavcev tudi pedagoginje in pedagoge, sociologinje in sociologe, psihologinje in psihologe, pravnice in pravnike ter druge, nekaj delovnih nalog, ki jih obravnava socialno delo, pa so podeljevanje denarnih pomoči, vodenje postopkov za urejanje družinskopravnih razmerij, različna svetovanja in tako dalje (Cafuta, 2006). Ravno ta raznolikost in razvejanost vodita tudi v težje vzpostavljanje ter ohranjanje notranjih in zunanjih meja (Cafuta, 2006).

Staub-Bernasconi (2011) zaradi nejasne in neutrjene poklicne identitete socialnih delavk in delavcev v svojem članku opisuje dva možna izida za prihodnost, in sicer prvi je, da bo socialno delo ostalo poklic ter s tem le izvajalec nalog, ki jih bodo dodeljevale druge stroke in socialni menedžerji, drugi pa, da se socialno delo v skladu z mednarodnimi standardi razvija kot znanstvena disciplina. V prvem scenariju socialno delo deluje kot z veliko predpisi in pravili urejena dejavnost na področju medčloveških odnosov, ki ji primanjkuje strokovnega znanja in se od nje zahteva le spretno ter poslušno spoštovanje pravil, kjer so primeri obravnavani prekkataloga storitev, ki svoje delovanje podreja predvsem zmogljivostim izvajalca, in ne dejanskim potrebam ljudi (Staub-Bernasconi, 2011). V drugem scenariju pa je socialno delo enakovredna stroka drugim, ki je deležna boljšega družbenega ter akademsko-znanstvenega statusa, največja razlika pa naj bi bila v tem, da je pri procesu oblikovanja socialne politike in javnem diskurzu strokovno znanje socialnega dela dejansko cenjeno in posledično lahko vpliva tudi na politične odločitve (Staub-Bernasconi, 2011).

Socialno delo vseeno ostaja bližje prvemu scenariju, saj nima enovite identitete, temveč je precej politična dejavnost, kar se kaže tudi skozi prakso socialnega dela (Lavalette, 2013). Znotraj socialnega dela obstaja več med seboj konkurenčnih filozofij delovanja, od medicinske do socialne, kar je tudi eden od razlogov za njegovo pomanjkanje poklicne identitete in posledično tudi avtonomije (Lavalette, 2013).

Stritih (1998) zapiše, da lahko avtonomnost socialnega dela dosegamo in ohranjamo s spodbujanjem dialoga znotraj naše stroke, med sistemom socialnega dela in okoljem (npr. druge stroke, znanosti in družbeni podsistemi) in z utrjevanjem dialoga, ki povezuje socialno delo kot operativno zaprt sistem in odprt sistem, v katerem okolje lahko dostopa do vseh potrebnih informacij.

Ob teh vprašanjih in razkolih pozabljamo, da socialno delo ni le pomoč ljudem, temveč pomembno, včasih tudi usodno, vpliva na njihova življenja, zato je pomembna avtonomija socialnega dela, saj socialnodelovni koncepti, ki nastajajo na ravni državne uprave, določajo ravnanja socialnih delavk in delavcev v praksi (Zaviršek, 2003).

Kljub temu da ni univerzalno sprejete ideje o veljavnem znanju, veščinah ali strokovnosti socialnih delavk in delavcev, obstaja soglasje, da se socialno delo zavzema za pravice in pravičnost ter da so njegov namen pomoč, podpora in ustvarjanje možnosti za tiste, ki trpijo zaradi negativnih učinkov družbenih neenakosti (Hyslop, 2016).

1.4. Etika v socialnem delu

1.4.1. Opredelitev etike

Spletni portal *Fran* (ISJFR, ZRC SAZU, b.d.) etiko v splošnem opiše kot filozofsko disciplino, ki obravnava merila človeškega hotenja in ravnanja glede na dobro in zlo, poklicno etiko pa kot moralna načela in norme ravnanja v določenem poklicu.

Grah (2004) etiko definira kot filozofsko disciplino, ki se ukvarja s človeškim hotenjem in ravnanjem z vidika dobrega in zla, in kot teoretično filozofsko refleksijo o npravnosti ter pojavih in procesih, ki so moralno pomembni.

Petkovšek (2021) zapiše, da je etika filozofska disciplina, ki je danes v fokusu filozofske abstrakcije, hkrati pa odgovarja na vprašanja, kako naj človek kot človek ravna v konkretnih situacijah, torej kako naj se uresničuje v svoji človečnosti, v svoji etični razsežnosti.

Etika javne uprave je področje, ki se nanaša na utemeljena merila moralno pravilnega in napačnega ravnanja, ki predpisujejo uslužbencem, kaj morajo storiti in kako ravnati, in sicer znotraj okvirov dolžnosti iz opravljanja javne službe, načel ter dobrobiti za skupnost (Strahovnik, 2012, str. 127). Opredelitev etike javne uprave omenjam, saj v svojem diplomskem delu raziskujem etične dileme, ki se pojavljajo pri socialnih delavkah, zaposlenih na centru za socialno delo, ki je državni organ oziroma del javne uprave.

Dragoš (2003) etiko definira kot teorijo o morali, ki pojasnjuje, zakaj ravnamo na nek način, zakaj so nekatere odločitve znane kot dobre, poštene ali pravilne, druge pa kot slabe, nepošteno ali nepravilne. Med drugim pa etika odgovarja tudi na vprašanje, katere okoliščine določajo, kako bomo sprejeli neko odločitev ter kako jo bomo utemeljili (Dragoš, 2003).

Hedžet Tóth (2012) pa zapiše, da je etika organizirana medčloveškost, ki ločuje dobro od zla ter pravico od krivice.

1.4.2. Kodeks etike

Etična načela posameznih strok so zapisana v etičnih kodeksih, ki predstavljajo sklope norm, ki zaznamujejo namen stroke ter orišejo standard ali pravila strokovne prakse. Večinoma jih spišejo in uravnavajo strokovnjaki posameznega poklica ali pa nadzorni organi. Nastanek etičnih kodeksov vpliva na postavitev meje stroke, zavzemanje za poklicno identiteto ter nadzor in vodenje izvajalcev poklica ter varovanje uporabnikov (Banks, 2011).

Etični kodeks in zavezanost človekovim pravicam sta ključna za socialno delo kot poklic. Vseeno pa se etični kodeksi ne dotaknejo vedno realnega družbenega in ekonomskega konteksta, v katerem se socialno delo izvaja, ampak ostajajo na abstraktni in tudi idealizirani ravni (Sobočan, 2011). Večina etičnih kodeksov poudarja pomen spoštovanja posameznika, njegove enkratnosti, dostojanstva, avtonomije in raznolikosti ter spodbujanja uporabnikovega samoodločanja, nekateri pa zagovarjajo predvsem varovanje uporabnikovih pravic (Sobočan, 2011).

Vloga in pomen etičnega kodeksa sta predvsem v tem, da pripomore k poklicnemu statusu določenega poklica, vzpostavi in vzdržuje poklicno identiteto, vodi strokovne delavce pri njihovem delovanju, varuje uporabnike pred zlorabami ter regulira poklic (Sobočan, 2011).

Vedno več poklicev čuti potrebo po uveljavitvi lastnih etičnih kodeksov, saj tem vzpostavljajo neodvisno podlago za izvajanje svoje dejavnosti ter iščejo ravnotežje med profesijo in poslovnimi zahtevami, odločitvami in cilji (Dragoš, 1996).

V Kodeksu etike socialnih delavk in delavcev Slovenije (2021) je zapisano, da je poslanstvo socialnih delavk in delavcev zagovarjanje družbene blaginje, spoštovanje človekovih pravic, solidarnosti, enakopravnosti in trajnosti. Socialne delavke in delavci naj z znanjem, ki ga imajo, razvijajo samopomoč ter samoorganizacijo ljudi, izboljšujejo dostopnost do obstoječih in novih virov pomoči in vplivajo na zakonsko regulacijo socialnih pravic ter na prilagajanje in razvoj socialne politike (Sobočan, 2021). Socialno delo se lahko vzpostavlja in ohranja kot avtonomen poklic le tako, da ostaja zavezano vrednotam in etičnim načelom, na katerih temelji in ki se morajo skozi čas tudi reflektirati in dopolnjevati tako, da lahko v vedno novih družbenih situacijah zagotavljajo orodje za boj z nepravičnostjo in izključevanjem (Sobočan, 2011).

Kodeksi etike so nujno potrebni na področjih, kjer je treba prepoznavati etične dileme, pri odločanju v etičnih izbirah med dobrimi in boljšimi možnostmi ter slabimi in še slabšimi, pri opozarjanju na neprimerne etične odločitve in njihovem sankcioniranju ter pri širših intervencijah, kjer si prizadevamo za učinke na skupnostni ali politični ravni (Dragoš, 2013).

Dragoš (1994) v svoji diskusiji odpira vprašanje, ali socialno varstvo kot velik del socialnega dela, v katerem se srečuje več poklicev, potrebuje svoj, od drugih drugačen etični kodeks. Diskusijo zaključi s tem, da bi nov kodeks v socialnem varstvu prinašal preveč dilem in na novo odprtih vprašanj, zato predlaga, da bi bilo bolj smiselno oblikovati nova, dopolnjena ter natančnejša navodila za posamezno področje socialnega varstva ali pa za socialno varstvo v splošnem (Dragoš, 1994).

Socialno delo bi kot del socialne politike lahko ublažilo negativne družbene in gospodarske posledice le tako, da bi svojo pozornost usmerilo v strukturne družbene dejavnike, spoznanja o njih razširjalo v družbeno-političnih razpravah ter s tem ustvarjalo kritični in alternativni javni prostor (Stark, 2011).

Cafuta (2006) pravi, da bolj ko je strokovno področje razvito, bolj bodo v ospredju njegove dejavnosti strokovni in obče priznani etični kriteriji, posledično pa bo imelo več moči.

Znanstvena podlaga in poklicni kodeks torej ne nudita le temelja za neodvisno oceno situacij, problemov, njihovo razlago in vrednotenje ter izbiro ustrezne akcije v socialnem delu, temveč tudi legitimnost in pooblastilo, ki omogočata socialnim delavkam in delavcem, da si sami določajo svoje strokovne naloge (Staub-Bernasconi, 2011).

1.4.3. Temeljne vrednote in etična načela socialnega dela

V tem delu bom na kratko podala vsebino *Kodeksa etike socialnih delavk in delavcev Slovenije*, ki je bil potrjen na 12. redni in volilni skupščini Društva socialnih delavk in delavcev Slovenije v Ljubljani na Fakulteti za socialno delo dne 21. marca 2023.

Temeljne vrednote socialnega dela so štiri:

- *Spoštovanje človekovega dostojanstva in integritete* v kodeksu obsega tri podnačela. Vsebina te vrednote govori o tem, da naj bi delo socialnih delavk in delavcev ljudem vedno pomagalo in koristilo, česar ne sme ogroziti noben drug interes ali namen. Socialne delavke in delavci morajo s svojimi strokovnimi pristopi varovati osebno integriteto in dostojanstvo ljudi, spoštovati njihovo pravico do samoopredelitve, zasebnosti in nedotakljivosti. Pri obravnavi ljudi jih upoštevajo kot celovite in enkratne osebnosti.
- *Socialna pravičnost in humanost* ima štiri podnačela in govori o tem, da se socialne delavke in delavci zavzemajo za vzpostavljanje življenjskih razmer, ki omogočajo ljudem dostojno življenje in ohranjanje osebnega dostojanstva. Pri izboljšanju teh razmer sodelujejo aktivno, proaktivno ter soustvarjalno ter opozarjajo na družbeno nepravičnost, neenako dostopnost do virov in na krivične ali zatiralske institucionalne prakse.
- *Spoštovanje raznolikosti* v kodeksu obsega dve podnačeli in navaja, da socialna delavka ali delavec prepozna in spoštuje raznolikost v družbi ter pri tem upošteva individualne, družinske, skupinske in skupnostne raznolikosti. Hkrati pa delo socialne delavke ali delavca temelji na zastopanju človekovih pravic vseh ljudi in je protidiskriminacijsko.
- *Poklicna integriteta* je četrta in zadnja temeljna vrednota, ki je sestavljena iz treh podnačel in navaja, da je dolžnost socialnih delavk in delavcev spoštovanje in upoštevanje vrednot in načel socialnega dela ter pošteno, pravično in zaupanja vredno opravljanje poklica.

Etična načela, ki sledijo temeljnim vrednotam v *Kodeksu*, se delijo na tri večje sklope:

- *Odnos do uporabnikov, storitev, programov in dejavnosti socialnega dela* sestavlja trinajst načel.
- *Odnos do poklicnega okolja* vsebuje sedem načel.
- *Odnos do širšega okolja* ima štiri načela.

1.5. Etične dileme in izzivi socialnega dela

1.5.1. Opredelitev etičnih dilem

Kot osebe v življenju opravljamo različne vloge, od tistih v svojem zasebnem družinskem in družabnem življenju do tistih v poklicnem življenju. Te različne vloge pa ne pomenijo nujno več različnih etik pri posamezniku, saj se etika prepleta z življenjem in vsemi vlogami znotraj njega, njene vrednote pa v življenju kažemo in živimo (Banks, 2011).

Ravno zaradi različnosti vlog, vrednot, prepričanj, značajev, gledišč in kontekstov se v življenju srečujemo z etičnimi dilemami, ki jih Banks (2011) definira kot izbiro med dvema enako nezaželenima alternativama.

Socialno delo in njegova praksa sta prežeta z etičnimi dilemami. Konflikt nastaja med humanističnimi načeli in etičnimi imperativi socialnega dela ter trenutnimi usmeritvami v socialnih politikah. Politična ureditev je s tega vidika relevantna za razumevanje sodobne prakse socialnega dela, ki jo zaznamujejo deregulacija, deprofesionalizacija, privatizacija, uvajanje tržnih načel v storitve ipd. Socialno delo izgublja sposobnost za analizo in spreminjanje sistemskih, kolektivnih in individualnih razmer, ki organizirajo in določajo naš način delovanja (Sobočan, 2021).

Socialnemu delu izziv predstavlja na prvem mestu politični okvir, v katerem deluje, ki se vrti na logiki dobička, kar pa glede na stroko socialnega dela, ne more biti vodilo za njegovo delovanje. Socialno delo je osrednja prвина socialne politike in ne le sredstvo za zmanjševanje posledic neoliberalne politike (Banks, 2011).

1.5.2. Dvojne vloge in meje v odnosih

Socialna delovna literatura jasno kaže, da so etična vprašanja v zvezi z mejami med najbolj problematičnimi in zahtevnimi. Vprašanja mej zajemajo okoliščine, v katerih se socialni delavci srečujejo z dejanskimi ali potencialnimi konflikti med svojimi poklicnimi dolžnostmi ter svojimi družabnimi, spolnimi, verskimi ali poslovnimi odnosi (Reamer, 2003).

Dvojni odnosi (Reamer, 2003) zajemajo različne vidike, ki jih socialni delavci morajo upoštevati:

- *Intimni odnosi* nastanejo, če se socialni delavci vključijo v odnose s strankami ali sodelavci, ki presegajo poklicne meje (npr. spolnost, pretirana naklonjenost), intimnost pa lahko povzroči etične izzive.
- *Osebna korist* vključuje dvojne odnose v situacijah, kjer socialni delavci pridobivajo osebne koristi, bodisi finančno ali kako drugače, iz njihovih interakcij s strankami ali sodelavci.
- *Čustvene in odvisnostne potrebe* se lahko pojavijo v primerih, ko stranke ali sodelavci razvijejo čustveno odvisnost od socialnega delavca ali obratno, kar ustvarja kompleksno dinamiko, ki lahko ogrozi poklicno objektivnost.
- *Altruistične geste* predstavljajo dobronamerne gibe, kot je ponujanje osebne pomoči ali podpore zunaj poklicne sfere, ki lahko privedejo do dvojnih odnosov in potencialnih etičnih dilem.
- *Nenapovedane okoliščine* pomenijo, da se dvojni odnosi lahko pojavijo nepričakovano, zato morajo socialni delavci skrbno prepoznavati in upravljati takšne situacije, da preprečijo etične konflikte.

Te vidiki poudarjajo pomen ohranjanja jasnih poklicnih meja za zagotavljanje dobrega počutja in etičnega obravnavanja strank in sodelavcev (Reamer, 2003).

Doner Kagle in Northrup Giebelhausen (1994) pravita, da strokovnjak vstopi v dvojne odnose, kadar prevzame drugo vlogo s stranko, tako da postane socialni delavec in prijatelj, delodajalec, učitelj, poslovni partner, družinski član ali spolni partner. Dvojni ali drugi odnos se lahko vzpostavi pred, med ali po odnosu socialnega dela. Strokovnjaki, ki vstopijo v dvojne odnose, pogosto racionalizirajo svoje vedenje in trdijo, da je situacija edinstvena ter da zadovoljujejo posebne potrebe stranke, kljub temu pa so dvojni odnosi potencialno izkoriščevalski, prestopajo meje etične

prakse, zadovoljujejo potrebe praktikanta in vplivajo na njegovo ali njeno presojo (Doner Kagle, Northrup Giebelhausen, 1994).

Pearson in Piazza (1997) zapišeta nekaj podobnega, in sicer da strokovnjaki vstopijo v dvojne odnose, ko hkrati ali zaporedoma prevzemajo dve vlogi pri osebi, ki išče pomoč. To lahko pomeni dve poklicni vlogi, na primer svetovalec in učitelj, ali združevanje poklicne in osebne vloge, kot na primer nadrejeni in prijatelj. Glavna določilna dejavnika dvojnega odnosa sta dva, prvič, gre za poklicni odnos, v katerem ima svetovalec ali nadrejeni *prednost moči* nad drugim, kar postavlja strokovnjake v položaj podrejanja interesov uporabnika svojim, in drugič, ta poklicni odnos je bodisi pred bodisi po ali pa sočasen z drugim poklicnim ali osebnim odnosom (Pearson, Piazza, 1997).

Treba je upoštevati, da za zlorabo ali izkoriščanje ni nujno potreben dvojni odnos, da z razliko moči vedno obstaja tudi potencial za zlorabo te moči in da dvojni odnosi niso vedno zlorablajoči ali izkoriščevalski (Pearson, Piazza, 1997).

1.5.3. Modeli etičnega odločanja

Dragoš v svojem članku (2003) razlaga pet vrst normativnih sistemov, ki so pomembni za odločanje v neki situaciji. Prvi je družbeno-kulturni normativni sistem, ki predstavlja vrednote in norme, po katerih se ravna družbena večina. Naslednji je zakonodajni normativni sistem, ki je skupek vseh pravnih predpisov. Sledi mu poklicnoetični normativni sistem, ki je značilen za posamezno stroko in predstavlja celoto vrednot in norm, ki se razlikujejo od normativnih sistemov drugih strok. Službeni normativni sistem je uveljavljen znotraj posameznega delovnega okolja in je sestavljen iz formalnih pravilnikov delovnih organizacij ter neformalnih pravil in rutin. Zadnji pa je osebni normativni sistem, ki se od posameznika do posameznika razlikuje, vsak ga izoblikuje sam in skozi svoj normativni sistem usmerja svoja ravnanja.

Zaradi neusklajenosti zgoraj opisanih normativnih sistemov so etične dileme kompleksnejše in postanejo bolj zapletene, če nastajajo na presekih različnih normativnih sistemov. Razpoznavanje teh presekov – metaetika – je ključno za razreševanje etičnih dilem (Kogovšek, 2011).

Po Reamerju (2003) bi protokol za učinkovito obvladovanje tveganj v zvezi z mejnimi zadevami moral vsebovati šest glavnih elementov:

- Pozornost na potencialne ali dejanske konflikte interesov.
- Opozorilo strankam in sodelavcem o potencialnih ali dejanskih konfliktih interesov, preučitev razumih rešitev.
- Posvet s sodelavci in nadrejenimi ter pregled relevantne strokovne literature, predpisov, politik in etičnih standardov za prepoznavanje ustreznih mejnih zadev in konstruktivnih možnosti.
- Oblikovanje načrta delovanja, ki obravnava mejna vprašanja in ščiti vse vpletene strani.
- Dokumentiranje vseh razprav, posvetovanj, nadzorov in drugih korakov, sprejetih za obravnavo mejnih zadev.
- Razvoj strategije za spremljanje izvajanja načrta delovanja.

Banks (2016) pa opisuje sedem dimenzij etičnega odločanja:

- *Uokvirjanje dela* se nanaša na prepoznavanje in osredotočanje na etično pomembne značilnosti situacije ter na sposobnost postavljanja sebe in situacij, s katerimi se soočamo, v politične in družbene kontekste.
- *Uporaba igre vlog* predstavlja igranje vlog v odnosu do drugih, pogajanje o vlogah, odzivanje na pričakovanja vlog ter zavzemanje stališč (npr. zagovornik, kritik).
- *Čustveno delo* pomeni izkazovanje skrbi, sočutja in empatije, sposobnost upravljanja s čustvi, odzivanja na čustva drugih ter grajenja zaupanja.
- *Delo z identiteto* je delo na svoji etični podobi, predstavlja ustvarjanje identitete etično dobrega strokovnjaka, obsega pogajanje o strokovni identiteti ter vzdrževanje strokovne integritete.
- *Razumsko delo* pomeni oblikovanje sodb in odločitev, podprtih z etičnimi vrednotenji, ter oblikovanje strategij za etično delovanje.
- *Odnosno delo* predstavlja sodelovanje z drugimi skozi dialog, delo s čustvi ter identiteto in razumsko delo.
- *Izvedbeno delo* pa pomeni, da delaš tako, da so vse zgoraj naštetje dimenzije etičnega dela vidne drugim, kar zahteva mero odgovornosti in predstavljanja sebe skozi delo.

Sobočan (2021) etično odločanje opredeli kot proces, ki je zunanje in notranje premišljen in vodi k odločitvi, katere etičnosti se ne sodi zgolj po njeni pravilnosti ali sprejemljivosti z vidika etičnih načel, temveč tudi glede na proces razmišljanja.

1.6. Soočanje z etičnimi dilemami

1.6.1. Intervizija

Misel na soočanje in razreševanje etičnih dilem v socialnem delu poleg različnih modelov etičnega odločanja, ki so nastali skozi bogato prakso socialnega dela, usmeri še na tri ključne sestavne dele socialnega dela z vidika podpore in pomoči strokovnemu delavcu, ki so pomembni za vsa področja socialnega dela, med drugim tudi za centre za socialno delo, ki so na podlagi zakonskih določil v Sloveniji ključni akterji medinstitucionalnega sodelovanja v socialnem delu in matična institucija stroke socialnega dela (Rape Žiberna, 2023). To so intervizija, supervizija ter timsko delo v socialnem delu.

Intervizijo Hanekamp (1994) opredeli kot metodo učenja, pri kateri majhna skupina sodelavcev s podobno stopnjo profesionalne usposobljenosti in delovnih izkušenj opravlja supervizijo drug nad drugim na osnovi vprašanj, ki nastajajo v njihovem delovnem okolju. Opredeli jo kot metodo supervizije, pri kateri nihče od sodelujočih ne prevzame stalne vloge supervizorja. Za intervizijo je značilno, da se odvija v majhni skupini, katere prednost je, da se na ta način lažje razvijata zaupnost in odprtost (Hanekamp, 1994).

Pogoji in pravila (Hanekamp, 1994) za učinkovito intervizijo vključujejo:

- Usmerjenost udeležencev na osebni način opravljanja dela, kar pomeni, da morajo sodelujoči znotraj intervizijske skupine dejansko opravljati delo v poklicu, ki je predmet intervizije, torej daljše bolniške odsotnosti, dopusti in brezposelnost otežujejo proces intervizije.
- Intervizija se ukvarja s procesom učenja, kar pomeni, da morajo biti srečanja redna, vnaprej določena tako časovno kot vsebinsko in metodično.
- Intervizija se nanaša na vprašanje lastne odgovornosti za svoje poklicne naloge.

- Za ohranjanje cilja skupnega intervizijskega srečanja ter odkrit pogovor o delovnih izkušnjah je najbolje, da se člani intervizijske skupine med seboj srečujejo le zaradi intervizije in ne tudi v drugih vlogah (prijateljstvo, partnerstvo, sorodstvo ipd.).

Osrednji in ključni predmet intervizije je torej osebno učenje, kar pomeni, da gre znotraj intervizijske skupine za podporo med člani v procesu učenja ob opravljanju poklicnih nalog (Hanekamp, 1994).

1.6.2. Supervizija

Naslednja je supervizija, ki jo večinoma opredeljujem po Milošević (1994), saj so v članku predstavljeni in povzeti vsi bistveni elementi, opredelitve in značilnosti supervizijskega procesa.

Supervizija je z avtonomijo socialnega dela pridobivala vse večji pomen kot potreba in hkrati tudi pravica socialnih delavk in delavcev (Milošević, 1994).

Strokovnjaku predstavlja spodbudo za učenje v profesionalnem odnosu ter spoznavanje samega sebe, oporo pri prenašanju obremenitev ob strokovnem delu, ki terja ogromno odgovornosti, pri sprejemanju uporabnikovih odločitev, postavljanju meja, profesionalne distance in pri preprečevanju poklicne izgorelosti, predstavlja pa tudi usmerjanje pri profesionalnem ravnanju, kjer strokovnjaki z več znanja in izkušenj usmerjajo druge strokovnjake iz iste stroke. Pogosteje se uporablja pri metodi dela socialnega delavca s posameznikom in skupino, kjer gre za neposreden stik z ljudmi, redkeje pa pri skupnostnem socialnem delu (Milošević, 1994).

Osrednji pomen supervizijskega procesa je kakovosten odnos med supervizorjem in supervizantom, saj medsebojno zaupanje in spoštovanje posameznikovega značaja ter izkušnje predstavljata temelje za učinkovito supervizijo. Kakovost supervizorjevega in supervizantovega odnosa pove, koliko in kaj se bo supervizant naučil, pri čemer je pomembno, da supervizor pozna različne načine učenja in vodenja ter da dopušča supervizantu iskanje lastnih poti (Glišovič Meglič, 2004).

Supervizija je pomembna opora socialnim delavkam in delavcem, saj se njihove vloge spreminjajo ter širijo zaradi birokratizacije in sledenja predpisom, kjer je vse manj prostora za strokovno

ravnanje in upoštevanje individualnih človeških potreb, kar je za delo socialnih delavk in delavcev težavno (Milošević, 1994).

Milošević (1994) opredeli pogoje za supervizijo, ki so ključni za kontinuiran učni proces:

- *Povezava med delom in učenjem* predstavlja obravnavo konkretne izkušnje iz profesionalne situacije, kjer supervizor pomaga supervizantu razumeti, kako je ravnal in kaj je njegovo ravnanje pomenilo.
- *Usposobljen supervizor* ima znanje in izkušnje v vodenju ter poučevanju, sposobnost usposabljanja za praktično delo, dajanja potrebne opore ter istočasne uporabe znanja in izkušenj stroke socialnega dela, ima pa tudi komunikacijske veščine.
- *Motivirani supervizanti* predstavljajo strokovnjake vključene v supervizijski proces, ki so željni učenja.
- *Varna klima* pomeni vzpostavljanje zaupnosti za možnost grajenja odkrite in poglobljene razprave o vprašanjih.
- *Zagotovljen primeren prostor* naj bo stalen in brez faktorjev motenj, kot so na primer telefoni.
- *Določen čas* naj bi skupaj z uvodnim ogrevanjem, refleksijo prejšnjega srečanja, obravnavo supervizijskega primera in sklepno evalvacijo ob koncu srečanja bil od ure in pol do dveh ur.
- *Dogovorjen institucionalni okvir*, kjer je pomembno sodelovanje vodstva institucije, v kateri supervizija poteka, glede vseh dejavnikov, vezanih na supervizijska srečanja.
- *Potrebna finančna sredstva*, saj se supervizija vrednoti kot pedagoško delo na višji stopnji zahtevnosti.

Supervizijski proces je sestavljen iz šestih delovnih faz, ki zagotavljajo sistematičnost supervizijskega procesa, in sicer iz predhodne, uvajalne ali začetne, srednje ali delovne, vmesne evalvacije, sklepne faze in na koncu še sklepne evalvacije (Milošević, 1994).

Milošević našteva več vrst supervizije (1994):

- *Individualna supervizija*, pri kateri gre za razmerje med supervizorjem in supervizantom kot posameznikom in omogoča poglobljeno obravnavo supervizantovih vprašanj ter dilem.

- *Skupinska supervizija* predstavlja manjšo skupino, v kateri je vsak supervizant deležen pozornosti. Prednost skupinske supervizije je, da se lahko njeni člani učijo drug od drugega, prepoznavaajo vzorce svojega vedenja v vedenju sodelavcev, se identificirajo z njihovimi dilemami in skupaj iščejo rešitve s pomočjo supervizorja.
- *Timska supervizija* se od skupinske supervizije razlikuje v tem, da gre pri timu za skupino ljudi, ki tesno sodeluje v procesu dela in ima že vzpostavljene medsebojne odnose.
- *Intervizija* je pri Milošević opredeljena po Hanekampovi definiciji, ki je opisana zgoraj.
- *Diadna supervizija* pa predstavlja vrsto supervizije, kjer se dva strokovnjaka, ki opravljata podobno delo, redno srečujeta in izmenjujeta vloge supervizorja ter supervizanta, pri čemer ni nujno, da imata isto raven znanja in izkušenj.

Glišovič Meglič (2004) opredeli še eno vrsto supervizije, in sicer *metasupervizijo*, ki predstavlja proces, v katerem supervizorji dobijo podporo in pomoč za vodenje supervizijskih srečanj, kar jim omogoča učinkovitejše ter uspešnejše delo s supervizanti.

1.6.3. Timsko delo

Tretje in zadnje v tem poglavju pa je timsko delo, za katerega je značilno sodelovanje članov pri odločanju in uresničevanju ciljev. Strokovnjaki se lahko za določene vrste nalog povezujejo v stalne time ali v priložnostne time za povsem enkratne naloge (Mesec, Stritih, 2015).

Temeljne vrednote timskega dela, ki jih naštejeta Mesec in Stritih (2015), predstavljajo ključne iztočnice za uspešno delovanje tima, in sicer: v procesu dela smo vsi skupaj, podrejenost in nadrejenost nista dovoljeni, najpomembnejša je odprta in iskrena komunikacija, vsi člani tima morajo imeti dostop do informacij in fokus je usmerjen na proces, ki ga predstavlja delo.

Predstavita (Mesec, Stritih, 2015) pa tudi temeljna načela timskega dela na področjih socialnega varstva, ki so bila oblikovana na podlagi izkušenj pri vodenju skupinskih treningov, socialnoterapevtskih dejavnosti in izvajanju supervizij v klasičnih institucijah:

- Vsi člani tima se ukvarjajo z vsemi problemi, ki jih tim obravnava.
- Vsi člani tima se ne ukvarjajo enako z vsakim vprašanjem, ampak si med seboj delo delijo, meje so premakljive, kar pripomore k boljši razporeditvi časa.

- Cilj timskega dela je zadovoljiva rešitev določene naloge, ki je nasprotna od neuporabne strokovne ekspertize v kontekstu resničnega življenja.
- V timih imajo socialne delavke in delavci tudi organizacijske funkcije, saj dobro poznajo različne institucije, ki se morajo med seboj za rešitev naloge povezovati.
- Socialne delavke in delavci so v timih tudi prevajalci med kontekstom strokovne pomoči in kontekstom vsakdanjega življenja ljudi, ki jim tim pomaga.
- Diagnostična ocena problemov in vizija razpleta problema se oblikujeta skozi dialog med vsemi člani tima, saj je treba upoštevati predstavo vseh vpletenih oseb, in se skozi proces dela lahko spreminjata.

Timsko delo omogoča ponovno povezovanje družbenih mehanizmov za pomoč, ki zaradi vse večje kompleksnosti delujejo nepovezano (Mesec, Stritih, 2015).

2. FORMULACIJA PROBLEMA

Čeprav je socialno delo sedaj že veliko bolj uveljavljen poklic kot v preteklosti, se vsakodnevno še vedno srečuje z izzivi glede svojega udejanjanja in sinhronosti svoje strokovnosti ter systemskega okvira, v katerem je bazirano in kjer deluje. Največjo vlogo pri ohranjanju vzporednic med strokovnostjo socialnega dela in sistemom političnega okvira igrajo ravno nosilci tega poklica – socialne delavke in delavci. Penos in uporaba strokovnosti v praksi socialnih delavk in delavcev je bistvenega pomena za ohranjanje poklica. Največji izziv pri prenosu strokovnosti v prakso imajo ravno socialne delavke in delavci, zaposleni na centrih za socialno delo, saj so ti tako močno vpeti v politični okvir in izhajajo iz sistema; država je njihov stvaritelj in pogonska sila. Zakonodaja, ki pokriva področja delovanja na centrih za socialno delo, je mnogokrat v nasprotju s strokovnostjo in elementi profesije, ki nas jih učijo na poti do izobrazbe za ta poklic, njeno udejanjanje v praksi pa je toliko bolj oteženo ter lahko naleti na ovire. Zato sem pri odpiranju te teme izhajala iz vprašanj, ki se nanašajo na vlogo osebnih nazorov socialnih delavk in delavcev pri delu, na vlogo zakonodaje pri odločanju oziroma vplivanju na odločitve socialnih delavk in delavcev ter na to, koliko prostora zares imamo za udejanjanje strokovnosti, kakršne nas učijo tekom izobraževanja za socialno delo ter h kateri nas zavezujejo etična načela socialnega dela. Ob razpetosti med tema dvema poloma se socialne delavke in delavci srečujejo z etičnimi dilemami, ki zaznamujejo njihova

ravnanja. Zanimala me je tudi pogostost pojavljanja etičnih dilem, načini in prijemi njihovega reševanja ter mogoče oblike (samo)pomoči ob soočanju z etično dilemo.

Zastavila sem naslednja raziskovalna vprašanja:

1. Kakšno je razmerje med zakonodajo, osebnimi nazori in strokovnimi pristopi pri delu z uporabniki? Lahko razmerje ponazorite na primeru iz prakse?
2. Kako zaposleni na centru za socialno delo definirajo etično dilemo?
3. Katere etične dileme se po oceni zaposlenih na centru za socialno delo najpogosteje pojavljajo?
4. Kakšne spremembe bi potrebovali za večjo avtonomijo socialnega dela na centru za socialno delo?
5. Kako socialne delavke in delavci na centru za socialno delo doživljajo etične dileme in z njimi povezane stiske?
6. Kako socialne delavke in delavci na centru za socialno delo ravnaajo z etičnimi dilemami ter kako jih razrešujejo?

3. METODOLOGIJA

3.1. Vrsta raziskave

Raziskava je kvalitativna, saj vsebuje izkustveno gradivo, besedne opise ali pripovedi. Njene spremenljivke so torej navedene z besedami in tudi analizirane na beseden način, brez uporabe merskih postopkov in številskih operacij (Mesec, 2009). Raziskava je tudi empirična, saj sem neposredno zbirala novo izkustveno gradivo s spraševanjem (Mesec, 2009). Izbira kvalitativne raziskave za raziskovanje dane teme se mi je zdela primernejša, saj sem raziskovala poglede, izkušnje in doživljanje socialnih delavk, osebni pristop, ki ga v kvalitativnih raziskavah ni, pa je prinesel obširne odgovore, ki sem jih lahko po potrebi dodatno raziskala z morebitnimi podvprašanji. Kvalitativno raziskavo sem izbrala tudi zato, ker so me zanimale družbene celote v njihovem kontekstu, in ne le posamezni vidiki. Problematika me je torej zanimala v globino, ne pa toliko v širino.

Teme raziskave so:

1. Socialno delo in javna pooblastila – kateri primeri na centru za socialno delo so predstavljali izziv pri odločanju zaradi nasprotij med veljavno zakonodajo, osebnimi nazori in strokovnimi pristopi, kaj obsegajo naloge socialnega delavca na centru za socialno delo in kaj so naloge centra za socialno delo kot ustanove.
2. Etične dileme v socialnem delu – kaj za sogovornike pomeni etična dilema, kako pogosto se sami soočajo z etično dilemo in kako pogosto menijo, da se z njo soočajo njihovi sodelavci.
3. Etika v socialnem delu – kakšna je vloga osebnih nazorov in zakonodaje pri delu, kako osebni nazori in zakonodaja vplivajo na odločanje o ravnanju v posameznem primeru.
4. Avtonomija socialnega dela – kateri od elementov strokovnega dela, ki se ga socialne delavke učijo v času študija, ima prostor na centru za socialno delo ter kakšne spremembe na tem področju bi potrebovali za večjo avtonomijo socialnega dela na centrih za socialno delo.
5. Soočanje z etičnimi dilemami – kako si pomagajo ob doživljanju etične dileme oziroma kje poiščejo pomoč ter kako ravnaajo ob soočenju z etično dilemo.

3.2. Merski instrument

Merski instrument, ki sem ga uporabila v raziskavi, so vodilo oziroma smernice za delno standardiziran intervju, ki je vseboval vnaprej določena vprašanja odprtega tipa, a sem vseeno dopuščala možnost zastavitve dodatnega vprašanja ali izpustitve katerega od vprašanj, če je to med intervjujem postalo nepomembno ali pa če je sogovornik v odgovoru na eno vprašanje odgovoril še na drugo. Na ta način so sogovorniki imeli več prostora za izražanje, pogovor se je lahko sam od sebe razvijal v smer tem, o katerih se je intervjuvanec želel pogovarjati oziroma je imel o njih največ povedati. Smernice za intervju sem zastavila na podlagi raziskovalnih vprašanj in so urejene kot vprašanja glede na teme, ki me pri raziskovanju zanimajo. Merski instrument je priložen v *Prilogi 1*.

3.3. Opredelitev enot raziskovanja – populacija, vzorec

Populacija, na kateri bom raziskovala navedene teme, so socialne delavke na centru za socialno delo. Pogovor sem opravila z zaposlenimi na enem od centrov za socialno delo v Osrednji Sloveniji. Znotraj enega centra sem poskušala v raziskavo zajeti ljudi z različnih področij dela na centru za socialno delo, da bodo teme raziskave obdelane raznoliko tudi glede na vsebino dela socialne delavke. Vzorec spraševanja je bil neslučajnostni, saj niso sodelovale vse enote populacije, vzorec pa je bil tudi priročni, saj sem intervjuje opravila z najbolj dostopno skupino ljudi (Mesec, 2009).

Raziskavo sem izvedla s sogovornicami, s katerimi sem vzpostavila stik med praktičnim usposabljanjem v okviru študija. Nisem dosegla želenega števila intervjujev, saj so bile sogovornice delovno preobremenjene ali pa v raziskavi niso želele sodelovati. Tako sem od zastavljenih sedmih do desetih izvedla šest intervjujev. Vse sogovornice so bile ženskega spola, stare od 36 do 57 let, vse razen dveh so na centru že od končanega študija za socialno delo, dve pa sta na centru nekaj manj kot pet let. Trenutna področja dela mojih sogovornic obsegajo prvo socialno pomoč v kombinaciji z delom na preživetnih, postpenali in očetovstvih, uveljavljanje pravic iz javnih sredstev, rejništvo, nasilje nad odraslimi, preprečevanje nasilja v družini ter mobilno strokovno služba centrov za socialno delo. Vse intervjuje sem z njihovim dovoljenjem lahko snemala, kar je olajšalo zbiranje podatkov.

3.4. Zbiranje podatkov

Metoda, s katero sem zbirala podatke, je delno strukturiran intervju, izveden individualno ter ustno (Mesec, 2009). Za prvi intervju sem se dogovorila ob zaključku praktičnega usposabljanja v četrtem letniku študija, decembra. Za vsak naslednji intervju sem se dogovorila v živo ob opravljenem predhodnem intervjuju. Vsi pogovori so bili opravljeni v živo na centru za socialno delo. Snemala sem lahko vse intervjuje, kar mi je olajšalo transkribiranje. Intervjuvanke sem poskušala pozorno poslušati ter omogočiti kontinuiran pogovor, brez prekinjanja. Preverjala sem, ali sem odgovore pravilno razumela, pri nejasnostih pa sem razjasnila zastavljena vprašanja. Intervjuji so bili različno dolgi, ker je bilo njihovo trajanje odvisno od časa, ki ga je vsaka sogovornica imela na voljo ter od obsega odgovorov. Najdaljši intervju je trajal približno uro in pol, najkrajši pa okoli 40 minut, v povprečju pa so trajali približno 55 minut.

3.5. Obdelava in analiza podatkov

Podatke v raziskavi sem obdelala s pomočjo kvalitativne analize. Intervjuje sem s predhodnim dovoljenjem sogovornic glasovno posnela in nato transkribirala. Intervjuji so označeni s črkami po abecednem vrstnem redu. Enote kodiranja sem določila tako, da sem stavke intervjujev delila na tiste, ki so se mi zdeli ključni za rezultate raziskave, in sicer tako, da sem vsako izjavo posameznega intervjuja označila s črko intervjuja in zaporedno številko izjave.

Primer določitve enot kodiranja:

/Na centru je zelo pomembno, že k sm začela delat, da se definira, kaj je in kaj ni moje delo/A85 /in pomoč in pričakovanja ljudi so mal v stilu samarijanstva, torej vse, da se cel razgalš, razdaš in pomagaš do obisti./A86 /Ampak centrovo delo absolutno ni neki tazga in je zelo pomembno postavlat to mejo/A87 /in znotraj nas, ki delamo, so te meje totalno različne, in kdaj nekdo si neki postav kot nek izziv, je tut zelo različno./A88 Tko da ubistvu smo si ja, kar je tut prov in je fajn, /zarad te različnosti ubistvu znotraj tima pol rastemo drug z drugim, a ne, in se tut učimo drug od drugega, tko da to ne vidm kot slabo./A89

Nato je sledilo odprto kodiranje, kjer sem naredila tabelo, ki je vsebovala pet stolpcev. Prvi je vseboval številko izjave, drugi izjavo, tretji pojem, četrti kategorijo in peti temo. Dodajam primer odprtega kodiranja, celotna tabela pa je v *Prilogi 2*.

Številka izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
C47	tko da včasih pa tut prov pride zakonodaja, ker delaš pač po takih okvirjih, k morš delat, in so vsi enaki za vse.	Zakonodaja kot opora	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
C48	Še useen je lahko tut laži, zarad tega ker maš ena merila, po katerih morš delat, da se ne bi slučajno subjektivnost zgodila.	Upoštevanje delovnih meril	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila

C49	Velikrat, tko bom rekla, sm bla že pred temu, to je recimo včasih, tko bi reku človk, mamljivo, a ne, ker želiš pomagat, ne zarad pač kerih kol razlogov, bog nedej, kerih drugih, ampak zarad tega, ker pač želiš pomagat in včasih je mamljivo.	Nasprotje med nazori in zakonodajo	Osebni nazori in zakonodaja	Etika v socialnem delu
C50	Zdej da bi delala, da bi nardila proti zakonu, to ne, sem pa našla način recimo, k mogoče ni blo po točki zakona, je blo pa v okviru zakona oziroma je blo tko, da zakon ni bil kršen.	Iskanje zakonskih lukenj	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila

Nadaljevala sem z osnim kodiranjem. Zapisala sem vse teme, njihove kategorije, vsaki kategoriji sem pripisala pojme in na koncu še oštevilčene izjave, ki spadajo pod posamezni pojem. Nekateri pojmi v osnem kodiranju vsebujejo več števil izjav, saj so se odgovori ponavljali. Podajam tudi primer osnega kodiranja, ki se v celoti nahaja v *Prilogi 3*.

AVTONOMIJA SOCIALNEGA DELA

Strokovno delo

- Soustvarjanje rešitev (A48, F34)
- Definiranje vloge socialne delavke (B19, B35, B36, B37, B77, B120, B121)
- Mnoštvo načinov dela (B92)
- Zavedanje o uporabnikovem življenjskem svetu (B108)
- Enaka obravnava za vse (D75)
- Spodbujanje sprejemanja drugačnosti (E39)
- Osredotočenost na spremembe (E93)

Sprememba prakse socialnega dela

- Izključevanje časovnega pritiska (A110)

- Stik z ljudmi (A111)
- Priznavanje socialnih delavcev (B144)
- Večja fleksibilnost sistema (D106, D107)
- CSD kot vir sprememb (E117)
- Izboljšanje sistema (F15)
- Medsebojno opolnomočenje (F79)

4. REZULTATI

Za zapis rezultatov sem uporabila žensko obliko, saj so bile vse moje sogovornice ženskega spola. Rezultate raziskave bom v nadaljevanju predstavila po temah, ki sem jih oblikovala glede na zastavljena raziskovalna vprašanja. Prva tema zajema socialno delo in javna pooblastila, torej zahtevne primere iz prakse na centrih za socialno delo, kjer skupne točke ne najdejo veljavna zakonodaja, osebni nazori, strokovno delo ter to, kar obsegajo naloge socialnega delavca in kar so naloge centra za socialno delo kot ustanove. Naslednja tema se nanaša na etične dileme socialnih delavk, torej kaj zanje pomeni etična dilema, kako pogosto se srečujejo z etičnimi dilemami ter kako pogosto predpostavljajo, da se z njimi srečujejo njihove sodelavke in sodelavci z drugih področij. Tretja tema obravnava etiko v socialnem delu, kakšno vlogo imajo osebni nazori in zakonodaja pri delu ter kako vplivajo na odločanje za ravnanje v posameznem primeru. Četrta tema obsega avtonomijo socialnega dela, in sicer kateri elementi strokovnega dela, ki se ga socialne delavke učijo v času študija, imajo prostor na centru za socialno delo ter kakšne spremembe na tem področju bi potrebovali za večjo avtonomijo socialnega dela na centrih za socialno delo. Zadnja tema govori o soočanju z etičnimi dilemami, torej kako si pomagajo ob doživljanju etične dileme oziroma kje poiščejo pomoč ter kako ravnajo ob soočenju z etično dilemo. Vsaka tema ima svoje kategorije, ki vsebujejo pojme. Nekateri kategorije so se pojavile večkrat in v različnih kontekstih, zato so razvrščene pod različne teme.

4.1. Socialno delo in javna pooblastila

4.1.1. Področje dela

Ta tema obsega osem kategorij. Prva je področje dela na centru za socialno delo, na katerem posamezne sogovornice delajo. Dve od šestih sogovornic si delita področje prve socialne pomoči, postpenala, preživnin, deložacij ter urejanja očetovstva. Ena od njiju je na centru zaposlena dvajset let in navaja, da je v preteklosti že opravljala vsa dela na centru. Tretja sogovornica dela na področju preprečevanja nasilja v družini. Četrta sogovornica je ena od zaposlenih na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev in obravnava tudi repartrirane osebe (*//To so ti, k so slovenskega rodu, živijo v Argentini in pač zaradi raznega ne vem al režima, njihovo življenje je ogroženo, in potem pač pridejo v Slovenijo.*//C3). Peta sogovornica dela na področju rejništva, skrbništva in nasilja nad odraslimi ter intervencije. Zadnja pa dela v mobilni strokovni službi, ki je med novjšimi področji centra (*//sem zaposlena na Centru za socialno delo, v mobilni strokovni službi, ki je bila na novo ustanovljena prvega oktobra dva tisoč dvaindvajset.*//F1), ki izvaja dve socialnovarstveni storitvi in preventivne dejavnosti (*//Mobilna strokovna služba je v bistvu nekaj služba, ki dela za vse naše enote in izvajamo socialnovarstveni storitvi, dve od petih, se pravi pomoč družini za dom in pa osebno pomoč, potem izvajamo preventivne dejavnosti, se pravi se povezujemo s šolami na lokalni ravni, zdravstvom na lokalni ravni, organiziramo različne posvete,*//F2). Vse sogovornice pa poleg svojega področja nudijo še občasno prvo socialno pomoč in osebno pomoč.

4.1.2. Primeri s področja dela

Naslednja kategorija so primeri s področja dela, ki so bili zahtevnejše narave in so sogovornicam predstavljali izziv. Prva sogovornica je omenila primer s področja deložacij, ki zajema veliko dilem in izzivov. Center za socialno delo se v deložacije vključuje zgolj, če je v družini, ki ji grozi deložacija, oseba mlajša od 18 let ali oseba starejša od 65 let. V tem primeru je bil v družini otrok, ki je obiskoval osnovno šolo. Uporabniku je zaradi dolgov grozila deložacija, katere postopek se lahko z različnimi odlogi zavleče tudi za več let. Podobno je bilo tudi v tem primeru, saj je uporabnik deložacijo ves čas zanikal (*//In gospod je vs čs trdu, da deložacije ne bo, in je bil v zanikanju*//A7). Socialna delavka je bila glede deložacije v stiku zgolj z gospodom, ne pa tudi s

preostankom njegove družine, saj sta vsa srečanja in pogovore imela v pisarni. Gospod jo je povabil na ogled nepremičnine, torej na obisk na domu, a se socialna delavka za to ni odločila, ker je po posvetu s sodelavkami prišla do spoznanja, da to ni njena naloga ter da je njena naloga zgolj to, da poskrbi za mladoletno osebo, vključeno v družino, (*//No in potem, k sm jst se pogovarjala s kolegicami in sm se že zmenla z njim za datum in da ga pridm obiskat in ko sem se pogovarjala s kolegicami, so me vprašale namen mojega obiska in sm rekla, ja gospod si tko želi, in so rekle ja ne, tvoja naloga ni, da gledaš nepremičnino pa ocenjuješ situacijo, tvoja naloga je, kaj bo z njegovim otrokom, ko bo deložacija, ne.*//A10) pri čemer se dotaknemo tudi enega izmed prvih pojmov v kategoriji naloge socialnega delavca. Na dan deložacije je bil otrok v šoli, a je socialna delavka s še eno sodelavko vseeno odšla na kraj dogajanja. Izkazalo se je, da uporabnikova partnerka ni vedela nič o deložaciji in da je bil to zanj šok, zato sta ji socialni delavki v stiski pomagali pakirati, čeprav to ni bila njuna naloga (*//S kolegico sva ble tok v stiski, da nisva vedle in sva se ponudle, da ji pomagava pakerat.*//A19). Uporabnik ni bil prisoten, zato sta se socialni delavki odločili, da pokličeta policijo in jih o tem obvestita. Kmalu zatem so izvedeli, da je bil gospod udeležen v prometni nesreči, za katero so neuradno vsi domnevali, da gre za samomor (*//čeprov gospa je vedla, da je gospod pač naredu samomor.*//A26).

Pri drugi sogovornici bom omenila dva primera. Prvi je porodil dvom predvsem v njene strokovne izkušnje in sistem, v katerem se socialno delo in javna pooblastila gibljejo. Prisotna je bila na naroku za primer nasilja v družini, ki ga je obravnavala, in njena naloga je bila, da poda informacije, ki jih je dotlej zbrala. Sodnica, ki je presojala v tem primeru, je po mnenju socialne delavke zavzela pozicijo odvetnice proti centru za socialno delo (*//In sm bla na naroku, seveda pravnice ni bilo zraven, zato ker jo je tudi sodnica poslala ven, js sm ostala notri, ker najbolj poznam primer, a ne, in je tko bilo, da nasproti te odvetnice od staršev sem bila js močnejša, sm mela pripombe in komentarje in tudi konc koncev vse informacije, zakaj js tko menim, kot menim, in center, vedno govorimo pač o centru, zakaj center meni, ampak je potem sodnica zavzela pozicijo odvetnice in je šla nasprot meni oziroma centru in je pozivala tudi odvetnico, da neki mora narest proti centru, da to, kar si center dovoli, je pa že preveč.*//B44). Socialna delavka je mnenja, da se je na ta način odnos med družino in njo porušil (*//In kle je blo res tko dve uri smo meli tega in odnos med družino in mano se je kle porušu, zato ker mama je takrat rekla pred sodiščem, da ona ne bo nikoli prestopla praga mojih vrat, a ne, in večkrat sm probala poudart, da js nism osebno tam, da sm js kot strokovnjak, kot predstavnik centra in js izhajam samo iz vseh informacij, k jih imam in k jih moram*

predočiti, ker to pa je moja vloga, a ne, če smo mi predlagatelj nečesa, moraš to tut predočiti, a ne.//B46) ter da socialne delavke ne bi smele biti prisotne na narokih, da bi to morali početi pravniki, zaposleni na centrih za socialno delo (*//In se ful borim proti temu, da se taki dogodki ne ponavljajo več, in menim in trdno sm prepričana in stojim za tem in se bom tudi borila za to, da strokovni delavec na sodišču, razen ko je priča, kar je čist drugo, ne nastopa, da to prevzamejo pravniki, ker na veliko centrih to že delajo pravniki, tam tut že pišejo predloge, pri nas žal ni tako, a ne.//B48*). Naslednji je primer s centra za socialno delo, kjer osebni nazori posežejo v miselni proces socialnega delavca, a socialni delavec kljub vsemu vedno izkaže strokovnost uporabniku. Gre za mladoletno najstnico, ki želi, da bi ji starši dali več svobode, a po drugi strani ne želi prevzemati odgovornosti (*//Al pa ne vem, dobim sedemnajstletnico, ki reče »js morm vse sama narest,« in js tko »kaj točno pa,« in ona »ja sama morm poklicat zdravnika,« a ne, »in mama mi ni opravičila ure, zato ker sm se js slabo počutila in tisti dan nism šla v šolo.«//B88*). Osebni nazori socialne delavke v tem primeru so drugačni od mišljenja uporabnice (*//Js sm bla tko, od kdaj se sploh pogovarjamo, a ti it v šolo al ne it v šolo, a si bla bolna, nisi, slab dan si mela, who cares, js ga mam tudi, pa sm v službi, noben me ni uprašu tko, a bi rajš ostala doma, ker bi.//B89*), a je ne glede na vse zavzela pozicijo strokovnosti in poskušala uporabnici predstaviti še drug vidik, ki ga svoboda prinese s seboj (*//To se pa pri tem delu trudm, da jih opomnem, da so tudi odgovornosti in dolžnosti, da se tudi tega morajo zavedat, če hočjo met svobodo, ne vem kaj, samostojnost in tko naprej, a ne.//B97*).

Tretji sogovornici je v spominu ostal primer, kjer je prišla na dan kriva poraba sredstev otroškega dodatka. Nekdanji partner je ženo obtožil krive porabe sredstev. V času, ko je gospa uveljavljala otroške dodatke, sta bila partnerja, a sta zaradi višine sredstev navajala, da nista skupaj. Pozneje sta se zares razšla in je gospod gospo prijavil za nazaj. Dolg je padel nanjo, saj so bili otroški dodatki pisani na njeno ime (*//takrt se prav si sodelvou, pa si delu, pač ne vem, protizakonito al pa kokrkol, ampak zdej, ker pač ti teh sredstev ne prejemaš, ker so ble pač pravice na njeno ime in je ona prejemala dejansko na njen račun, je bla pač na koncu kaznovana tko rekoč ona.//C16*). Socialni delavki je bilo v tem primeru težko izdati dolg na ime gospe, saj je bila resnična zgodba drugačna (*//tist mi je tut kr precej tko neprespanih noči dal, ker pač morš nrdit, pa nočš nrdit no tko, težko je, to je ubistvu najteži.//C16*).

Naslednja sogovornica je omenila primer, pri katerem so sosede gospodu grozili z izselitvijo iz bloka, saj je shranjeval veliko stvari, krame in navlake, kar je zaradi vonja sčasoma začelo postajati moteče za ostale sosede v bloku (*//Pet hladilnikov, sploh ni mel priklopljenih, potem je mel hrano v hladilniku, tut črvi so noter lezl že, mel je še noter psa, dva mačka in papigo.*//E22). Z njegovo privolitvijo so začeli projekt prenove stanovanja, pri katerem je sodelovalo veliko prostovoljcev, dobili so tudi občinsko pomoč. Po prenovi je gospod socialni delavki očital, da je vzela vse njegove stvari, in čez nekaj mesecev je bilo stanovanje zopet polno drugih stvari (*//In mi smo v bistvu rešil to, ne vem, za dva, tri mesce in gospod je šel potem v dom, ker so ga potem deložiral oziroma so ga spravl iz stanovanja*//E16). Socialna delavka je povedala, da ga je želela ohraniti v okolju, ki ga je bil navajen, a je na ta način situacijo zgolj poslabšala, in da se potem nikoli več ni lotevala takšnih projektov (*//In smo mel potem tut še kar par takih primerov in se teh projektov nismo šli več, ker je blo to, saj pravim, samo gašenje požara.*//E31).

Zadnja sogovornica pa je kot zahtevnega omenila primer, v katerem se je spraševala, ali je za uporabnika res naredila vse, kar je lahko, in ali bi znotraj sistema lahko ravnala še kako drugače (*//ampak za tega otroka ne vem zakaj, kar nek mi je ostal, da mogoče to ni bila glih najboljša odločitev, ampak tist trenutek je pač bla, vse smo pretehtal, sem napisala predlog sodišču in sodišče je tisto, k je tko odločlo,*//F24).

Ena izmed sogovornic ni omenila nobenega konkretnega primera, ki bi ji zaradi zahtevnosti ostal v spominu, temveč je zgolj na splošno, hipotetično opisovala mogoče primere.

4.1.3. Naloge socialnega delavca

V kategoriji nalog socialnega delavca je bila največkrat omenjena naloga varovanje koristi otroka, ki jo je omenilo pet od šestih socialnih delavk med različnimi fazami pogovora (*//V prvi vrsti korist otroka tako.*//E56). Dve socialni delavki sta omenili, da v primerih, kjer dobita občutek, da bi to lahko pomagalo, podelita tudi svojo osebno izkušnjo, torej v nekaterih pogovorih uporabita bolj osebni odnos (*//In včasih ljudem tuki tut povem kkšno osebno izkušnjo,*//D37). Štiri so omenile, kako pomembno je za socialnega delavca, zaposlenega na centru za socialno delo, da zna sebi in uporabniku definirati, kaj je njegova vloga in naloga (*//To je to ubistvu, k na eni točki ti moraš rečt,*

okej, kaj je moja vloga, ja, moja vloga je to, js sm to sporočila naprej in nrdila in vse.//), ter posledično na ta način tudi postaviti mejo (*//Ampak centrovo delo absolutno ni neki tazga in je zlo pomembno postavlat to mejo.//A87*). Socialna delavka, ki opravlja prvo socialno pomoč je v navezavi na primer iz prakse izrazila, da je naloga socialnih delavcev na centru za socialno delo tudi ozaveščanje krajanov o brezdomnih, razbijanje predsodkov do brezdomstva ter posledično krajevno sprejemanje brezdomstva kot del vsakdana (*//No, na to temo smo mi u bistvu nardil tut okroglo mizo, nardil smo razstavo na centru, ki spodbuja vse uporabnike tega kraja, da se navadijo na brezdomce, ker to je pač neki kar obstaja in temu se ne da izognt.//A79*). Dve socialni delavki sta kot nalogo socialnih delavcev za lažji potek dela in postopkov omenili delitev dela med zaposlenimi po področjih in tudi po pomembnosti posameznih zadev (*//Na centru je zlo pomembno, že k sm začela delat, da se definira, kaj je in kaj ni moje delo.//A85*). Iskanje ravnotežja med osebnimi nazori in zakonodajo ter organiziranje pomoči sta kot nalogi socialnega delavca omenili dve socialni delavki v različnih kontekstih. Druge naloge so bile omenjene le posamezno; med njimi so ocena ogroženosti, raziskovanje vseh možnosti, opolnomočenje uporabnika, informiranje, objektivnost, izziv soustvarjanja rešitev ter opis socialnega delavca kot terapevta na eni in kot izvajalca javnih pooblastil na drugi strani.

4.1.4. Zakonodaja

Naslednja kategorija je zakonodaja, ki obsega različne rezultate. Vse socialne delavke, razen ene, so poudarile, da je zakonsko ravnanje njihovo vodilo, kjer jih glede na primere vodijo različni zakoniki: družinski, stanovanjski, kazenski itd. Ena socialna delavka je omenila, da zakonsko ravnanje včasih ni v skladu s strokovnim delom (*//Pač te so mi res najtežje za nardit, ker sm le zavezana z zakonom, da pač morm to nrdit, ker mam rada svojo službo, in če pač jo hočm met, morm delat v skladu z zakonom, a ne?//C12*). Dve socialni delavki sta označili zakonodajo za oporo, kilahko odpira možnosti (*//Eno je zakonodaja, ker se mi zdi, da mi da možnosti, da js lahko izvajam postopke, da grem lahko, ne vem, tale obisk na domu narest, da js lahko dam predlog na sodišče, zato ker za predlog so izpolnjene vse te stvari, a ne, te alinejice in js lahko potem dam predlog na sodišče.//B16*). Dve socialni delavki sta omenili, da je zakonodaja nefleksibilna (*//Ja, definitivno zakonodaja velikrat omejuje, zarad tega ker se mi zdi, da glede na to, kok je življenje*

živo, a ne, pač obstaja lahko tisoč in en primer, recimo, kaj pa če, kaj pa če, kaj pa če, a ne.//C39) oziroma rigidna (//In zakonodaja je tko ostra, mislm, rigidna, nima človeka pred sabo, a ne, in recimo dostkrat se kkšn zgubi, če enkrat to delaš, bi lahko sam še marskej dodou v zakon notr.//C40). Dve sta sistem na primerih označili kot nefleksibilen (//Js kot strokovna delavka pa ne morm rečt, ocent, zato ker nimam naziva določenega al pa nism, ne vem, psiholog, psihiater, se moje mnenje ne upošteva pri tem al pa moja ocena, da js rečm, kle gre za popolno odtujevanje in manipulacijo in prosm, da se tole naslovi in obravnava, men sistem tega ne dovoli.//B149). Ena socialna delavka je predstavila poskus iskanja zakonskih lukenj v enem izmed primerov, kjer je bilo treba izpeljati forenzični intervju, ki ga obravnava zgolj kazenska zakonodaja (//Forenzični intervju se dela na podlagi zakona za zaščito otroka, a ne, in se dela po kazenski zakonodaji.//B59). V tem primeru po kazenski zakonodaji ni bilo podlage za izvedbo intervjuja, a je potreba po njem vseeno bila, zato se je socialna delavka obrnila na družinsko sodišče, da primer ne bi ostal neviden (//Čeprov smo vedli, da to je v kazenski, ne v družinskem, ampak smo rekli, damo v družinsko, konc koncev lahko sodišče reče ne, ja, ne vem, kaj, ampak dejmo.//B63), poskus je bil neuspešen, zakonodaja pa po mnenju socialne delavke preozko usmerjena (//Zato ker ti otroci, kot je ta otrok, recimo bodo za forenzični intervju samo po kazenskem zakoniku obravnavani recimo in kle recimo je zgrešen tale zakon, kle pa se recimo js absolutno ne strinjam.//B67). Ena se je med intervjujem dotaknila spremembe nekdanjega Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih v Družinskem zakoniku. Izpostavila je, da so nekatere spremembe, ki so prišle s spremembo zakona, za socialno delo nesmiselne, predvsem to, da je po prejšnjem zakonu center za socialno delo imel pravico odločati o odvzemu otroka, saj je z družino sodeloval in delal, po novem Družinskem zakoniku pa lahko sodišču napiše le predlog in s tem oriše družinsko sliko nekomu, ki nikoli ni vstopil v družino, a vseeno odloča o tem, kaj se bo z družino zgodilo (//Ja, zato ker po ZZZDR-ju smo mi odločal in smo mi sami lahko hitr vidl, kdaj bi blo treba kej ukrepat, zdej pa, k mormo predloge na sodišče pošiljati, pa ne vemo, kako bojo drugi ukrepal.//D49). Ena socialna delavka je opisala zakonodajo kot ambivalentno (//Včasih je to dobr, včasih je pa tudi slabo, ampak k temu nas prisiljuje zakonodaja, ker drugače nek del odgovornosti, kaj vse nismo naredili pa kdo ni kej naredil, je potem tut na teh institucijah a ne.//E66). Ena izmed socialnih delavk je omenila javna pooblastila, ki so lahko del zakonskega ravnanja kot sredstvo represije (//Javna pooblastila so nekaj, kjer imamo mi lahko precej palico v roki, a ne v smislu neke represije, z elementi korenčkov.//F54).

4.1.5. Strokovno delo

V kategoriji strokovno delo je bilo omenjeno prilagajanje načina dela socialnega delavca situaciji, izbira primernih nadaljnjih korakov, ničelna toleranca do nasilja, izobraževanje za socialno delo, enakovreden odnos z uporabnikom (*//pomeni, da maš to v sebi, da nihče ni pod mano, da jaz nisem nad nikomer, da sedimo enakovredno, //F33*), vzpostavitev varnega prostora za uporabnika ter iskrenost. Poleg elementov strokovnega dela pa so bile omenjene tudi negativne strokovne izkušnje ene izmed socialnih delavk, zaradi katerih je omenila tudi padec stroke socialnega dela (*//Ker mislm, da kle bo stroka kot taka in socialno delo pogrnlo na celi črti v teh primerih. //B57*).

4.1.6. Sprememba prakse socialnega dela

Pod temo socialno delo in javna pooblastila je še zadnja kategorija sprememba prakse socialnega dela, ki pomeni spremembo prakse socialnega dela na centru za socialno delo. Ena od sogovornic je omenila, da bi bilo delo na centru lažje, če bi lahko kot strokovni delavci bolj objektivizirali zadeve in če bi bila večja odgovornost na strani uporabnikov (*//da bi se ljudem na drugi strani ta odgovornost, k se mi zdi, da jo vsi drugi prevzamemo, lahko takoj dala. //B143*). Druga je omenila, da bi ob spremembi avtoritete v smislu odločanja socialnih delavk in delavcev bil drugačen nabor prejemnikov socialne pomoči, saj bi imele več priložnosti, kjer bi se lahko odločale same na podlagi odkritih dejstev, in bi se v nekaterih primerih lahko odločile drugače, kot trenutno velewa zakon (*//Zelo bi spremenila prakso socialnega dela, zarad tega ker se mi zdi, da nabor bi se zelo spremenil, nabor prejemnikov. //C85*). Tretja pa je izrazila, da bi se praksa na centrih lahko spremenila z večjo fleksibilnostjo vodstva (*//Takrat bi mogu tut vodstvo upoštevati, da pa s kkšnim človekom pa ti ne morš. //D105*).

4.2. Etične dileme v socialnem delu

Naslednja tema je tema etičnih dilem v socialnem delu, ki ima štiri kategorije. Prva kategorija so etične dileme, ki obsega različne dileme, s katerimi se socialne delavke srečujejo pri delu na centru

kako pogosto se srečujejo z njimi, kako se ob tem počutijo in kako bi same opredelile pojem etične dileme. Najbolj izstopa etična dilema izkoriščanja sistema, ki se pojavlja kot konflikt med osebnimi nazori socialnih delavk in javnimi pooblastili, po katerih socialne delavke delujejo. Polovica intervjuvank je omenila dilemo, kjer odobriš denarno socialno pomoč nekomu, za kogar veš, da sistem izkorišča, a mu po zakonu pripada (*//Ja, mogoče res to, da smo priča izkoriščanju tega sistema, ampak nimaš moči, da bi to pač prepreču, ker ti delaš po zakonu in ne morš enim očitati, če pač je po točki zakona.*//C63). Glede pogostosti srečevanja z etičnimi dilemami so povečini omenile, da se z njimi srečujejo vsak mesec, nekatere celo vsak teden. Ne menijo, da neko delovno področje na centru lahko vzpostavlja manj ali več etičnih dilem. Ob srečanju z njimi se počutijo nemočne, razburjene in razočarane, občutijo tudi dvom ter strah. Etično dilemo opredeljujejo različno. Ena izmed sogovornic jo opredeljuje kot nekaj, kar se zgodi znotraj lastne osebnosti in je več od moralne dileme, druga kot nekaj moralno spornega, tretja kot občutek med njenim doživljanjem sveta in zakoni, s katerimi je omejena. Dve socialni delavki sta etično dilemo opredelili s primerom iz prakse, ena pa je ni opredelila, ker meni, da naj jih v socialnem varstvu ne bi bilo (*//Etičnih dilem v socialnem varstvu naj ne bi bilo.*//F64), saj si po njenem mnenju socialne delavke in delavci, ki delajo na centrih za socialno delo, pri svojem delu ne morejo privoščiti tega, da imajodileme, saj bi to lahko vplivalo na kvaliteto in potek njihovega dela, ljudi bi lahko obravnavali pristransko in na ta način ne bi vsem omogočili enakih možnosti ter priložnosti.

Pri tej temi se srečujemo z različnimi preseki osebnih nazorov, zakonodaje in strokovnega dela, ki ustvarjajo tri kategorije. Prvi presek je med osebnimi nazori in zakonodajo, ki pokriva ravnanje socialnega delavca ob neki etični dilemi, torej kako na koncu zares ravnajo, če se njihovi osebni nazori razlikujejo od tega, kar podaja zakonodaja, in kako se ob tem počutijo. Naslednji presek je strokovno delo in zakonodaja, ki zajema vrzel med tema dvema poloma na centrih za socialno delo. Zakonodaja ni vedno skladna s strokovnim delom, kar se kaže v rojevanju nestrokovnih praks in odsotnosti socialnega dela na centru za socialno delo. Zadnji presek pa so osebni nazori in strokovno delo, ki prikazuje, kako lahko nekateri elementi osebnih nazorov vplivajo na strokovno delo. Socialne delavke na tem mestu omenjajo neempatičnost, manj potrpljenja, netoleranco, odpor do dela in občutek nemoči. Največkrat omenjajo izgorelost, ki jo omeni kar polovica sogovornic (*//Maš lah znanja pa volje pa energije pa ne vem kuga še vse, pa se sprazneš, ne, če vidiš, da sizifovo delo delaš iz tedna v teden, k se s temi ljudmi srečuješ.*//D30).

4.3. Etika v socialnem delu

Tudi pri tej temi kategorije tvorijo različni preseki osebnih nazorov, zakonodaje in strokovnega dela. V preseku osebnih nazorov in strokovnega dela je bila največkrat omenjena razmejitev osebnega nazora in strokovnega dela (*//in to mi zelo pomaga, zato da js čustveno nism vpeta v to zadevo skos, ampak da lahko rečem, okej, v redu, kle so bla čustva in vse, zdej sm pa spet, a ne, strokovnjak//B138*). Kategorija osebni nazori in zakonodaja pokriva nasprotje med nazori in zakonodajo, ki ga omeni polovica socialnih delavk. Nasprotje je omenjeno kot nestrinjanje socialne delavke z določenim delom zakonodaje, ki ga mora kot nosilka javnih pooblastil vseeno izvesti (*//Vse hočejo v neke zakone vkalkulirati, določiti in tko naprej, ti pa glih tuki igraš na neke take note, da bi začeli ljudje mal stvari iskati tudi drugač, a ne, da je v življenju potrebno iskat neke kompromise, da je včasih treba nazaj stopit.//E36*). Potem je tudi kategorija preseka med strokovnim delom in zakonodajo, kjer so kot element strokovnosti in hkrati tudi zakonske podlage omenjena etična načela ter kodeks etike. Je pa med strokovnim delom in zakonodajo tudi nasprotje, saj je ena socialna delavka mnenja, da sistem otežuje strokovno delo socialnim delavcem, zaposlenim na centru za socialno delo, z dolgotrajnimi postopki, ki se odvijajo na primer na sodiščih. Naslednjo kategorijo tvori presek vseh treh elementov, torej osebnih nazorov, zakonodaje in strokovnega dela. Tu je največkrat izpostavljena njihova nepovezanost pri delu na centru za socialno delo (*//Včasih so čist veš, vsak v svojo smer.//B29*). Svoja kategorija pod to temo so tudi osebni nazori, kjer socialne delavke govorijo o primerih, v katerih so se zalotile, da pri delu z uporabnikom upoštevajo svoje osebne nazore. Večina od njih je tudi izpostavila, da ni socialnega dela brez nekega osebnega prispevka in osebnega občutka za ljudi, torej da so osebni nazori gonilo dela. Nekatere so omenile, da jih je pri delu včasih vseeno treba izklopiti in ustaviti, ena socialna delavka pa je mnenja, da mora pri delu z uporabniki nekaj takšnega, kot je osebni nazor, vedno ostati zasebno, torej da ga uporabniku ne pokažemo (*//ti osebni nazori, k jih maš, a ne, to je pač tist, a ne, vse ostalo, pa zdaj, kaj si pa jaz dejansko mislimo nekom, je pa pač moja stvar.//F37*). Zadnja kategorija te teme so pričakovanja uporabnikov do dela socialnih delavcev na centru za socialno delo. Tu je ena od socialnih delavk omenila samarijanstvo, češ da uporabniki, ki pridejo na center za socialno delo po pomoč, od socialnega delavca pričakujejo, da se bo popolnoma razdajal. Omenjeno je bilo tudi pomanjkanje osebne odgovornosti uporabnikov (*//In ta*

pričakovanja, sej to je problem družbe, kot se zdaj zlo večkrat pogovarjamo, da bo nek sistem, neka institucija rešila tvoj problem, ni neke osebne odgovornosti, a ne?//E38), pričakovanje reševanja situacij brez uporabnikovega truda, razpad vrednot in odgovornosti družbe ter pričakovanja družbe in sistema (//So pa pričakovanja družbe in sistema taka, da bomo na nek način to delal, ker mormo biti prijazni do ljudi, mormo jih upoštevati, mormo jih razumeti, moramo jih to pa to pa to, do kam?//E118).

4.4. Avtonomija socialnega dela

Pri temi avtonomija socialnega dela sem sogovornice povprašala o tem, kakšne spremembe v praksi socialnega dela na centru za socialno delo bi lahko preoblikovale prakso socialnega dela na centru za socialno delo ter na kakšen način. Odgovori so bili različni. Prva socialna delavka je omenila, da bi več stika z ljudmi prinesla izključitev časovnega pritiska, ki je prisoten na centrih, saj je veliko bolj pomembna številka kot kvaliteta rešenih primerov. Druga je odgovorila, da bi spremembo prineslo večje priznavanje socialnih delavcev na centru za socialno delo. Med odgovori se je pojavila tudi potreba po izboljšanju in večji fleksibilnosti sistema, v katerem centri za socialno delo delujejo (*//če pride do kakšne take situacije, ja mislim, da bi mogli biti sistem bolj fleksibilni, ne da smo toko zakrčen pa ukalupljeni, da bi mogli met vsak strokovni delavec pa tudi možnost odločanja,//D106*). Omenjena je bila tudi sprememba, v skladu s katero bi bili centri za socialno delo videni kot vir sprememb ter da socialni delavci na centrih potrebujejo več medsebojnega opolnomočenja pri delu. Se je pa v tej temi ustvarila tudi kategorija strokovnega dela, češ da strokovnost pripomore k avtonomiji. Omenjeno je bilo soustvarjanje rešitev, definiranje vloge socialne delavke uporabnikom, zavedanje uporabnikovega življenjskega sveta, enaka obravnava za vse, spodbujanje sprejemanja drugačnosti in osredotočenost na spremembe.

4.5. Soočanje z etičnimi dilemami

Zadnja tema ima tri kategorije. Prva so omenjeni načini samopomoči sogovornic, ko naletijo na etično dilemo. Vse sogovornice so omenile pogovor s sodelavci, drugi omenjeni načini so pogovor

z objektivno osebo, metanje žoge, refleksija, meditacija in sprehod, tehnike sproščanja in čas za razmislek. Kot še eden od načinov soočanja z etičnimi dilemami se je ustvarila kategorija timsko delo, ki opisuje timsko delo kot način učenja, kot varovalko pri delu ter kot vodilo in oporo (*//Timsko delo je namenjeno temu, da ti te dileme probaš mejčkn porazdelit, prenest, predebatirat.//D12*). Drugi načini pomoči, ki jih sogovornice uporabljajo, ko naletijo na etično dilemo, so še intervizija, supervizija ter možnost odstopa zadeve drugi sodelavki.

5. RAZPRAVA

5.1. Socialno delo in javna pooblastila

Ob besedni zvezi socialno delo in javna pooblastila najprej pomislim na centre za socialno delo, od tu torej ime teme. V tej temi so se v intervjujih znašla področja centra za socialno delo, na katerih sogovornice delajo, primeri iz njihove prakse na centru, naloge socialnega delavca, zakonodaja ter strokovno delo. Tako kot so različna področja dela sogovornic, so posledično raznoliki tudi njihovi primeri iz prakse, ki so jim zaradi svoje zahtevnosti ostali v spominu. V vsakem primeru je moč najti različna presečišča med osebnimi nazori, zakonodajo in strokovnim delom, ki porajajo etične dileme.

Primer deložacije, ki ga je predstavila prva sogovornica, zaradi okoliščin predstavlja primer, kjer je zabrisana meja med socialnim delavcem kot nosilcem javnih pooblastil in socialnim delavcem kot človekom. Socialni delavci se vključujejo v postopek deložacij pri družinah ali posameznikih, kjer so ljudje mlajši od 18 let ali starejši od 65 let. To družino so sestavljali oče, mama in otrok, mlajši od 18 let, ki je še obiskoval osnovno šolo. Socialna delavka je glede deložacije komunicirala z očetom in mu povedala, zakaj se vključuje v družino, da je njena naloga poskrbeti za otroka, če tega ne bosta storila starša. Gospod je deložacijo do zadnjega zanikal. Na dan deložacije je socialna delavka v timu šla na kraj dogodka, gospoda ni bilo doma, gospa do dneva deložacije o tem ni vedela nič, otrok je bil v šoli. Zaradi njenega šoka, ko je za deložacijo izvedela, je gospa potrebovala pomoč. Socialnima delavkama ne bi bilo treba biti tam, saj otrok ni bil prisoten, a sta vseeno ostali ter ji pomagali pakirati osebne stvari, čeprav to ni bila njuna naloga. Hkrati sta

obvestili policijo o tem, da gospoda ni. Kasneje so izvedeli, da je bil gospod udeležen v prometni nesreči, za katero so vsi domnevali, da je samomor.

Socialni delavki se torej v zares kriznem trenutku nista ozirali na razsežnosti svojih javnih pooblastil, temveč sta bili človeški in gospe pomagali, čeprav naj se socialni delavci ne bi vključevali v deložacije, kjer ni osebe mlajše od 18 ali starejše od 65 let. Ta primer predstavlja to, kar zapiše Sobočan (2021) v svojem članku: da ima socialno delo poklicne vrednote, svoj specifični epistemološki okvir, iz katerega izhajajo metode dela, pristopi, a da ga ravno tako zaznamujejo zakonodaja, pravilniki ter politične usmeritve. Kako se torej odločiti v takšnih ali podobnih primerih? Ali pomeni biti dober socialni delavec na centru za socialno delo to, da znaš pretehtati, kdaj upoštevati zakonodajo ter pravilnike, ki se mnogokrat ne ujemajo s tem, kaj naj bi bilo socialno delo in kdo naj bi bil človek, ki dela v socialnem delu, ter s strokovnostjo v socialnem delu, ki jo pogosto lahko enačimo s človeškostjo? Domneva o samomoru uporabnika je na socialno delavko zaznamovala, saj je zadevo še dolgo predelovala, kar je bilo razvidno tudi iz njene pripovedi. Pozneje so se ji porajala vprašanja, ali je naredila vse tako, kot je prav, in predvsem ali je zares naredila vse.

Če nadaljujem z zahtevnimi primeri, sem v rezultatih pri drugi sogovornici predstavila dva, saj porajata različne preseke in odpirata različna vprašanja. Prvi primer nakazuje na oddaljenost med strokovnostjo v socialnem delu na splošno ter strokovnostjo, ki je mogoča v socialnem delu na centru za socialno delo glede na naloge socialnih delavcev. Socialna delavka je imela primer nasilja v družini in je morala biti prisotna na naroku, da poda informacije o družini, ki jih je dotlej zbrala. Sodnica, ki je primer obravnavala, je po mnenju socialne delavke na naroku zavzela pozicijo odvetnice proti centru za socialno delo, kar je dotlej zgrajen odnos med družino in socialno delavko povsem porušilo. Posledično je socialna delavka dejala, da socialni delavci ne bi smeli biti prisotni na narokih in da je to naloga pravnikov s centrov za socialno delo. Tu je socialna delavka pod vprašanje postavljala strokovnost socialnega dela na centrih in tudi sama dogodek občutila kot strokovni boj za glas socialnega dela. Naloge socialnih delavcev so zaradi pomanjkanja kadra, mnoštva primerov in nejasne delitve dela pogosto na meji strokovnega. Politični okvir neoliberalizma, v katerem socialno delo in javna pooblastila delujejo, pa k temu nikakor ne pripomore, saj so pomembne zgolj številke rešenih primerov ne glede na specifiko in kontekst posameznega primera. Praksa centrov za socialno delo je v tem kontekstu vidna kot

marginaliziranje uporabnikov, nadzor in upravljanje strokovnih delavk in delavcev pa sta vse večja (Sobočan, 2021).

Drugi primer, ki ga je navedla ista socialna delavka, pa prikazuje njen notranji boj na drugačen način. Boj med njo kot človekom, s svojimi osebnimi nazori in izkušnjami, ter njo kot socialno delavko, ki predstavlja in zaseda strokovno pozicijo na centru za socialno delo. Imela je primer nerazumevanja v družini, kjer mladoletna najstnica in starši nikakor niso našli skupnega dialoga. Dekle je želelo več svobode, ne pa tudi več odgovornosti, ki bi jo ta prinesla. Socialna delavka je z menoj podelila svoje osebne nazore, o katerih je razmišljala pri tem primeru inki so bili popolno nasprotje uporabničinih. Uporabnico je na nek način videla kot razvajeno, a to ni oviralo njene strokovnosti pri delu. S tem želim pokazati, da imajo tudi socialni delavci kot ljudje pri svojem poklicnem delu predsodke, a ne pustijo, da bi jih ti omejevali, saj je strokovnost pomembnejša. S tem je socialna delavka v opisanem primeru ohranila poklicno integriteto, ki je v *Kodeksu etike socialnih delavk in delavcev Slovenije* z dne 21. marca 2023 opredeljena kot dolžnost socialnih delavk in delavcev, da spoštujejo in upoštevajo vrednote in načela socialnega dela ter pošteno, pravično in zaupanja vredno opravljajo poklic.

Primer tretje sogovornice se nanaša na primer s področja uveljavljanja pravic do javnih sredstev, kjer je šlo za krivo porabo sredstev otroškega dodatka. V času, ko je gospa vložila prošnjo za uveljavljanje pravic do otroškega dodatka, sta bila s partnerjem skupaj, a sta navajala, da nista, da bi bila dodeljena sredstva posledično višja. Pozneje sta se zares razšla in je gospod gospo prijavil krive porabe sredstev, čeprav sta sredstva prejemale oba. Dolg j padel nanjo, saj so bili otroški dodatki pisani na njeno ime. Socialni delavki je bilo v tem primeru težko gospe izdati dolg, ker so bile dejanske okoliščine drugačne, česar pa zakon žal ne pokriva. Na tem mestu ga je socialna delavka označila kot rigidnega. Pri delu z gospo je poskusila narediti vse, da bi ji pomagala. Uredili sta obročno odplačevanje dolga in podali prošnjo za odpis dolga, vendar pa ti postopki trajajo, kot je poudarila socialna delavka. Ta primer nakazuje, kako se lahko socialne delavke kot izvajalke javnih pooblastil zaradi zakonodaje počutijo omejeno. Bolj socialnodelovno bi bilo, če bi lahko ravnala drugače, če bi lahko v zakup in raziskovanje vzeli vse okoliščine primera, a na centru za socialno delo, kjer so za delo ključna javna pooblastila, to ni vedno mogoče. Zaviršek (2003) je zapisala, da socialno delo na ravni državne uprave ni le pomoč ljudem, temveč lahko včasih usodno vpliva na njihova življenja. Podobno je tudi v tem primeru. Zato je pomembno, da se socialno delo

zavzema za pravice in pravičnost ter da so namen socialnega dela pomoč, podpora in ustvarjanje možnosti za ljudi (Hyslop, 2016). Korak k temu je že to, da imajo socialne delavke in delavci, zaposleni na centrih za socialno delo, pogum o takšnih in mnogih drugih primerih spregovoriti na glas ter podeliti svoje izkušnje z ostalimi, kljub temu da se, kot pravi Hyslop (2016), identiteta socialnega dela sooča s kritičnim izzivom v sodobnem političnem okolju.

Kot zadnjega na področju zahtevnih primerov bom omenila primer, kjer so gospodu sosedje grozili z izselitvijo iz bloka, saj je shranjeval veliko stvari, krame in navlake, kar je zaradi vonja sčasoma začelo postajati moteče za ostale sosede v bloku. Z njegovo privolitvijo se je začel projekt prenove stanovanja, pri katerem je sodelovalo veliko prostovoljcev in tudi občina. Po prenovi je gospod socialni delavki očital, da je vzela vse njegove stvari, in čez nekaj mesecev je bilo stanovanje zopet polno drugih stvari. Socialna delavka je povedala, da ga je želela ohraniti v okolju, ki ga je bil navajen, a je na ta način situacijo zgolj poslabšala, in da se po tem nikoli več ni šla takšnih projektov. Celotna zadeva je dejansko bila projekt, saj organizacija prenove stanovanja po zahtevnosti ni enaka izpolnitvi obrazca za na primer denarno socialno pomoč. Pri prenovi je socialna delavka torej vodila želja, da ohrani uporabnikov življenjski svet in mu omogočiti še naprej živeti v okolju, ki ga je navajen. Vseeno pa niso bile zares upoštevane uporabnikove zmožnosti, saj življenjski svet, ki ga je imel pred prenovo, ni bil dovolj raziskan, preden so se lotili projekta. Uporabnik tega ni zmožel, zato se je kmalu po prenovi situacija ponovila in sosedje so dosegli njegovo izselitev iz bloka. Primer nam pokaže, da kljub želji in pripravljenosti socialne delavke pomagati, socialne delavke in delavci ne morejo vplivati na to, koliko je uporabnik sam zmožen in pripravljen narediti za svoje spremembe ter koliko je pripravljen soustvarjati, vseeno pa je pomoč nesmiselno vsiljevati kljub dobrim namenom. Na tej točki bi lahko na primer pogledali tudi z vidika etike. Če Hedžet Tóth (2012) etiko definira kot organizirano medčloveškost, ki ločuje dobro od zla ter pravico od krivice, kaj to pomeni za ta primer? Nedvomno so bili nameni socialne delavke dobri, a je način reševanja težave vseeno rezultiral v izselitvi uporabnika. To nam tudi pokaže, da v resnici v tem primeru idealne rešitve sploh ni bilo, saj lahko predpostavljamo, da bi brez prenove sosedje uporabnika izselili že prej ali pa da uporabnik ne bi pristal na nobeno drugo rešitev, razen prenovo, saj nikakor ni želel menjati okolja. Želja po ohranitvi okolja je bila vodilo tako za uporabnika, ki je zato pristal na prenovo ne glede na svoje zmožnosti, kot za socialno delavko, ki je prenovo organizirala.

Naloge socialnega delavca na centru za socialno delo so različne zaradi različnih področjih na centru, prav tako pa jihi ni malo. Vseeno so nekatere med njimi prioritete večini socialnih delavk ne glede na področje dela na centru. Največkrat omenjena je naloga varovanja otrokove koristi, sledi ji zmožnost socialnega delavca definirati svojo vlogo ter obseg nalog uporabniku in posledično na ta način tudi postaviti mejo v odnosu z uporabnikom. Na drugi strani pa sta dve socialni delavki omenili, da kdaj pri delu z uporabniki podelita tudi izkušnje iz svojega osebnega življenja, če čutita, da bi to lahko uporabniku pomagalo. Tako kot zapišejo Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina (2019), je delovni odnos socialnega delavca in uporabnika lahko tudi osebni odnos, saj se socialna delavka osebno odziva, podeli svoje izkušnje ali zgodbo, ki uporabniku lahko odpira pogled na mogoče rešitve. Kot naloga socialnega delavca, zaposlenega na centru, se omenja tudi iskanje ravnotežja med osebnimi nazori in zakonodajo, kar lahko predstavlja velik izziv, saj kot osebe socialne delavke v življenju nosijo različne vloge. To so vloge v zasebnem družinskem in družabnem življenju ter vloge v poklicnem življenju (Banks, 2011). Omenja pa se tudi opolnomočenje uporabnika, ki je ravno tako ena od nalog socialnega delavca, zaposlenega na centru za socialno delo. Opolnomočenje uporabnika lahko povežemo s konceptom perspektive moči Denisa Saleebeya, kjer spoštljivo iščemo moč in vire uporabnika na način, da sprašujemo po želenih razpletih, dobrih izidih, upanju, virih moči, po opori v skupnosti in dobrih izkušnjah iz preteklosti (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2019).

Zakonodaja je temelj centrov za socialno delo, ki omogoča njihovo delovanje in mnogim predstavlja vodilo za ravnanje v primerih, kjer prihaja do dilem, hkrati pa se v mnogih primerih izkaže kot nefleksibilna ali rigidna ter ozko usmerjena. Zakoni, ki predstavljajo osnovo za udejanjanje socialnega dela, naj bi stremeli k večji pravičnosti in izboljševanju položaja ljudi tako v njihovem zasebnem kot v javnem življenju, a se hkrati tudi najpočasneje prilagajajo spremembam in potrebam ljudi v dejanskem vsakdanu (Sobočan, 2019). Socialne delavke na centru občasno iščejo luknje v zakonu, predvsem tam, kjer situacije niso črno-bele, saj je življenje, v primerjavi z zakonodajo, ki je črno-bela, živo in polno barv. Tako je socialno delo postavljeno pred izziv upoštevanja ter sledenja zakonom in na drugi strani opozarjanja na nujnost sprememb, ki naj bi pripomogle k izboljšanju vsesplošne blaginje (Sobočan, 2019). Javna pooblastila socialnih delavk na centru so bila omenjena tudi kot sredstvo represije. Profesionalno socialno delo se izrablja za doseganje ciljev, ki so za stroko škodljivi, služijo pa koristim pri varčevanju tam, kjer je največja potreba po zagotavljanju ustreznih življenjskih razmer (Stark, 2011).

Socialno delo kot strokovno delo na centru obsega prilagajanje načina dela socialnega delavca situaciji, izbiro primernih korakov za naprej, ničelno toleranca do nasilja, izobraževanje za socialno delo, enakovreden odnos z uporabnikom in vzpostavitev varnega prostora za uporabnika. Pri tem je pomembno tudi zavedanje, da socialno delo izvaja v družbi izvaja funkcijo, kakršne ne izvaja nobena druga stroka, saj je specifična vloga socialnega dela osredotočena na nudenje pomoči ljudem, ki jim grozi socialna izključitev, ali tistim, ki so že v položaju izključenosti (Stritih, 1998). Ker je socialno delo edina stroka s takšno funkcijo, je strokovnost na centrih za socialno delo kot osnova javnega socialnega dela še toliko pomembnejša.

5.2. Etične dileme v socialnem delu

Etične dileme na centru se pojavljajo na različnih presekih med osebnimi nazori, zakonodajo in strokovnim delom. Presek osebnih nazorov in zakonodaje poraja dilemo izkoriščanja sistema. Ta dilema je bila izpostavljena v smislu odobritve denarne socialne pomoči uporabniku, ki mu po zakonu pripada, čeprav ima na primer dovolj premoženja na račun črnega dela, lastništva avtomobila pod imenom druge osebe itn. Tu se socialno delo prikaže kot funkcija razdeljevanja denarja glede na zakonodajne okvirje, ki so postavljeni in znotraj katerih morajo socialne delavke delovati in odločati. Etiko javne uprave Strahovnik (2012) opredeli kot področje, ki se nanaša na utemeljena merila moralno pravilnega in napačnega ravnanja, ki uslužbencem predpisujejo, kaj morajo storiti ter kako ravnati znotraj okvirov dolžnosti opravljanja javne službe, načel ter dobrobiti za skupnost. Tu ni prostora za osebne nazore, s katerimi se socialne delavke soočajo, prav tako pa ne za socialno delo, pri katerem poteka raziskovanje uporabnikovega življenjskega sveta skupaj z njim, ter za to, kako vsem omogočiti enake možnosti. Pokaže se, da socialno delo v tem primeru in tudi mnogih drugih nima enovite identitete, temveč je precej politična dejavnost (Lavalette, 2013). Opravljanje socialnega dela na centru za socialno delo je torej nedvomno lahko zahtevno, saj vsi koncepti, ki so sestavni del teorije socialnega dela, ne morejo biti uporabljeni vedno in tudi ne na vseh področjih. Ali je socialno delo kot znanost kljub vsem konceptom še vedno teoretsko ozko ali je zakonodaja kot osnova delovanja centrov za socialno delo neprilagodljiva ter preveč specifična?

Opredelevanje etičnih dilem v socialnem delu je različno glede na življenjske ter poklicne izkušnje posamezne socialne delavke. Nekatere jih ločujejo od moralnih dilem, druge jih opredeljujejo kot nekaj moralno spornega, večina pa se strinja, da se dilema rojeva med njihovim doživljanjem sveta in zakoni, ki jih uporabljajo pri svojem delu. Konflikt nastaja med humanističnimi načeli in etičnimi imperativi socialnega dela ter trenutnimi usmeritvami v socialnih politikah (Sobočan, 2021). Težko je poiskati mejo med tem, da si vsestranski reševalec določenega problema, v katerega si popolnoma vpet in ki se te kot človeka in socialnega delavca dotakne, ter tem, da si socialni delavec, ki skupaj z uporabnikom raziskuje mogoče rešitve, ga spodbuja in dela na uporabnikovih perspektivah moči. Na centrih za socialno delo po eni strani to mejo oriše zakonodaja, po drugi pa ravno ta lahko povzroči še večjo stisko tako uporabniku kot socialnemu delavcu. Ohranjanje jasnih poklicnih meja je vseeno zelo pomembno za zagotavljanje dobrega počutja in etičnega obravnavanja tako strank kot sodelavcev (Reamer, 2003).

Že prej omenjeni preseki med osebnimi nazori, zakonodajo in strokovnim delom tvorijo različne kombinacije. Kombinacijo osebnih nazorov in zakonodaje sem že opisala zgoraj, pomembno pa je omeniti tudi kombinacijo preseka strokovnega dela ter zakonodaje. Strokovno delo, s katerim se dobro spoznamo skozi študij, ni vedno mogoče v praksi, saj zakoni lahko omejujejo, kar je zopet odvisno od posameznega socialnega delavca. Kako zahtevno je torej manevrirati med strokovnim opravljanjem dela in zakoni, ki definirajo opravljanje dela na centru za socialno delo? Tekom raziskave je bilo izpostavljeno, da se strokovno delo prelevi v nestrokovno delo, ne nujno le na ravni odnosa med uporabnikom in socialnim delavcem, temveč tudi na ravni odnosa med socialnim delavcem in drugimi državnimi organi. K temu pripomorejo številni dejavniki: nepričakovani zapleti znotraj posameznega primera, ki socialnega delavca lahko presenetijo, dejansko pomanjkanje znanja socialnega delavca na določenem področju, ogromen obseg nalog socialnega delavca, ki niso samo socialnodelovne narave, temveč tudi na primer pravne narave, ter poudarek vodstva na kvantiteti rešenih primerov namesto poudarka na kvaliteti, k čemur prispeva tudi pomanjkanje kadra. Posledično je zaradi zgoraj naštetih in drugih dejavnikov na centrih za socialno delo vse manj socialnega dela. Izziv predstavlja to, da je na prvem mestu politični okvir, v katerem socialno delo deluje in ki se vrti okrog dobička, kar pa glede na stroko socialnega dela ne more biti vodilo za njegovo delovanje (Banks, 2011).

Še en presek, ki se pojavlja, pa je presek med osebnimi nazori in strokovnim delom. Socialno delo je čustveno delo, vsakodnevno zahteva veliko empatije, razumevanja in soustvarjanja rešitev. A ravno zato, ker je včasih strokovno delo na centru za socialno delo zaradi zgoraj opisanega težko izvajati, prihaja do občutkov, kot so neempatičnost ter netoleranca do uporabnikov, odpor do dela in občutek nemoči.

Vsi omenjeni preseki pa so vpeti v nekaj večjega in širšega, niso zgolj predmet mikro ravni. Socialno delo bo kot del socialne politike lahko izboljšalo negativne družbene posledice le tako, da se bo osredotočilo na strukturne družbene dejavnike ter spoznanja o njih razširjalo v družbeno-političnih razpravah in s tem ustvarjalo kritični in alternativni javni prostor (Stark, 2011).

5.3. Etika v socialnem delu

Preseki osebnih nazorov, zakonodaje in strokovnega dela se pojavljajo tudi tu. Izpostavljena je bila razmejitev osebnih nazorov in strokovnega dela kot pomemben element za korektno delo na centru. Ravno tako težavo predstavlja nasprotje med osebnimi nazori in zakonodajo, ko mora socialna delavka kot nosilka javnih pooblastil narediti nekaj v skladu z določenim delom zakonodaje, s katerim se morda ne strinja ali pa se ji zdi ozko usmerjen. V preseku strokovnega dela in zakonodaje pa se kot skupni imenovalci pojavljajo kodeksi etike ter etična načela, ki zavezujejo socialne delavke pri delu. Etični kodeksi predstavljajo sklope norm, ki zaznamujejo namen stroke ter orišejo standard ali pravila strokovne prakse (Banks, 2011). Obstaja pa tudi presek vseh treh sfer: osebnih nazorov, zakonodaje in strokovnega dela.

Vsi ti preseki, ki se tvorijo na različnih področjih socialnega dela na centru, se lahko pojavljajo v mnogih kombinacijah in na veliko načinov, kar je moč razbrati tudi iz navedenih primerov v rezultatih. Kako se odločati v kateremkoli od teh presekov, katera odločitev je najboljša ali najbolj pravilna? Vzporedimo jih lahko s preseki normativnih sistemov, ki jih razlaga Dragoš (2003) in so pomembni za odločanje v neki situaciji. Opiše pet vrst normativnih sistemov, in sicer družbeno-kulturni normativni sistem, ki predstavlja vrednote in norme, po katerih se ravna družbena večina, naslednji je zakonodajni normativni sistem, ki je skupek vseh pravnih predpisov, sledi mu poklicnoetični normativni sistem, ki je značilen za posamezno stroko in predstavlja celoto vrednot

in norm, ki se razlikujejo od normativnih sistemov drugih strok, službeni normativni sistem je uveljavljen znotraj posameznega delovnega okolja in je sestavljen iz formalnih pravilnikov delovnih organizacij ter neformalnih pravil in rutin, zadnji pa je osebni normativni sistem, ki se od posameznika do posameznika razlikuje, vsak si ga izoblikuje sam in skozi svoj normativni sistem usmerja svoja ravnanja (Dragoš, 2003). Lahko bi rekli, da se v raziskavi pojavlja vseh pet vrst normativnih sistemov, le da jih sama v grobem razdelim na tri.

Vprašanje etike pri delu na centru so spodbudila tudi pričakovanja uporabnikov, ki jih omenjajo socialne delavke. Izkušnje socialnih delavk so, da uporabniki od njih pričakujejo popolno razdajanje. Na drugi strani pa je tudi vidno pomanjkanje osebne odgovornosti s strani uporabnikov ter razpad vrednot in odgovornosti družbe. Kako torej uporabnike spodbuditi, da pogledajo na situacijo z drugimi očmi in kako to storiti etično ter strokovno na centru za socialno delo, ne da bi prestopili enega od tisočih pravil in zakonov? Obstaja veliko konceptov etičnega odločanja, a redkokateri je zares uporaben za delo v akutnem trenutku. Trenutno se kot najhitrejša in najučinkovitejša rešitev izkaže, to da socialni delavec uporabniku definira svojo vlogo na centru, in do kod segajo njegova pooblastila. Dragoš (1994) je v svoji diskusiji glede na dogajanje v socialnem varstvu predlagal bolj smiselno oblikovanje novih, dopolnjenih ter natančnejših navodil za posamezno področje socialnega varstva ali pa za socialno varstvo v splošnem. Je pa res, da ne glede na to, koliko dopolnitev bi ustvarili, bi dileme še vedno ostajale, saj se na centrih za socialno delo zaposleni srečujejo s pomanjkanjem kadra in časa, dnevnim večanjem števila primerov ter pritiski vodstva. Resnične spremembe bi se lahko dogajale zgolj, če se socialnemu delu ne bi bilo treba ukvarjati s samoohranitvijo in reševanjem konflikta med upoštevanjem strokovnih vrednot in odporom navodilom, ki jih postavljajo politični odločevalci (Sobočan, 2021).

5.4. Avtonomija socialnega dela

Avtonomija socialnega dela poraja vprašanje sprememb na področju socialnega dela, ki bi pripomogle k samoohranitvi ter večjemu priznanju socialnega dela v javnih diskurzih in političnih razpravah. Največji izziv pa predstavlja doseganje avtonomije in priznanja socialnega dela znotraj centrov za socialno delo, saj jih ustanavlja država, delujejo pa po določenih različnih zakonodaj, ki mnogokrat ne pokrivajo vseh socialnih problemov in so precej specifično ali pa preveč splošno

usmerjene ter ne ponujajo prostora za prilagoditev. V slovenskem prostoru se socialne delavke in delavci ukvarjajo z enim od večjih notranjih protislovij socialnega dela, in sicer z njegovo utemeljenostjo le na univerzalnih človekovih pravicah, brez upoštevanja aktualnih ali dejanskih pravic (Zaviršek, 2003).

Socialne delavke v praksi predlagajo različne spremembe, ki bi lahko pozitivno vplivale na centre za socialno delo. Med njimi je bila izpostavljena administracija, zapisovanje vsakega primera v dva različna sistema, ki bi ju uporabljali centri, kar vzame precej časa za delo s posameznim primerom. Posledično se pojavlja tudi pritisk vodstva glede števila rešenih primerov, kar na socialne delavke vrši časovni pritisk in manj stika z ljudmi. Spremembe bi prineslo tudi večje priznavanje in zaupanje socialnim delavkam ter delavcem na centrih za socialno delo s strani javnosti ter višja stopnja prilagodljivosti sistema. Centri naj bi delovali in bili videni kot vir sprememb in ne kot sredstvo državne represije. Nedvomno pa tudi kontinuirano strokovno delo samo po sebi lahko pripomore k ohranjanju in grajenju stroke socialnega dela na centrih. Avtonomnost socialnega dela lahko dosegamo in ohranjamo s krepitvijo dialoga znotraj naše stroke, med sistemom socialnega dela in okoljem (npr. druge stroke, znanosti in družbeni podsistemi) in z utrjevanjem dialoga, ki povezuje socialno delo kot operativno zaprt sistem in odprt sistem, v katerem okolje lahko dostopa do vseh potrebnih informacij (Stritih, 1998).

Po drugi strani pa so ravno centri za socialno delo tudi osnova socialnega dela kot znanosti na slovenskih tleh. Zaradi njihove omejenosti pri pomoči so se skozi leta razvile številne nevladne organizacije na raznih področjih, a kljub vsemu centri predstavljajo možnost, h kateri se lahko zatečeš v primeru socialnega problema, saj nosijo družbeno funkcijo, ki je nima nobena druga institucija.

5.5. Soočanje z etičnimi dilemami

Soočanje z etičnimi dilemami v klasičnem smislu pri socialnih delavkah poteka prek intervizije, supervizije in timskega dela. Te trije načini dela socialno delo spremljajo že nekaj časa, saj obstaja zavedanje, da je socialno delo čustveno delo, ki lahko vpliva na socialno delavko tudi kot osebo. Podobno je s fizičnimi poškodbami pri delu pri drugih poklicih; če se delavec fizično poškoduje,

gre k zdravniku, ta pa ga oskrbi in mu pomaga. Tudi socialna delavka se lahko s čustvenim delom poškoduje. Res je, da se sčasoma s prakso in deljenjem izkušenj naučijo drugačnih pristopov, a vseeno ni mogoče predvideti vsega.

Prva omenjena oblika pomoči pri soočanju z etičnimi dilemami in tudi v socialnem delu nasploh je intervizija. Intervizija je metoda učenja, pri kateri majhna skupina sodelavcev s podobno stopnjo profesionalne usposobljenosti in delovnih izkušenj opravlja supervizijo drug nad drugim na osnovi vprašanj, ki nastajajo v njihovem delovnem okolju, pri čemer nihče od sodelujočih ne prevzame stalne vloge supervizorja (Hanenkamp, 1994).

Naslednja je supervizija, ki predstavlja spodbudo za učenje v profesionalnem odnosu ter pri spoznavanju samega sebe, oporo pri prenašanju obremenitev ob strokovnem delu, ki terja ogromno odgovornosti, pri sprejemanju uporabnikovih odločitev, postavljanju meja, profesionalne distance in pri preprečevanju poklicne izgorelosti, predstavlja pa tudi usmerjanje pri profesionalnem ravnanju, kjer strokovnjaki z več znanja in izkušenj usmerjajo druge strokovnjake iz iste stroke (Milošević, 1994).

Zadnje je timsko delo, katerega temeljne vrednote so, da so v procesu dela vsi skupaj, podrejenost in nadrejenost nista dovoljeni, najpomembnejša je odprta in iskrena komunikacija, vsi člani tima morajo imeti dostop do informacij, fokus pa je usmerjen na proces, ki ga predstavlja delo (Mesec, Stritih, 2015). Naštete vrednote predstavljajo ključne iztočnice za uspešno delovanje tima (Mesec, Stritih, 2015).

Vsi trije načini dela so prisotni na centru, kjer sem opravljala intervjuje, najmočnejši način dela pa je timsko delo, ki so ga prav vse socialne delavke omenile kot oporo ter prostor refleksije. Socialne delavke uporabljajo tudi načine soočanj, a kot so meditacija, dihalne vaje, sprehod, pogovor z objektivno osebo, ki ni v socialnem delu, ter na primer metanje žoge ali boksarska vreča.

REFLEKSIJA

Intervjuji so bili obsežnejši, kot sem si predstavljala na začetku, kar je posledica tega, da je bila raziskava zastavljena precej široko. ni bilo enostavno smiselno analizirati vseh rezultatov, analiza

pa je zahtevala največ časa, saj je bil potem od analize odvisen zapis rezultatov ter razprave. Če bi se celotne zadeve lotila še enkrat, bi nedvomno raziskavo zožila in se osredotočila na primere, ki so jih socialne delavke opisale kot zahtevne in pri katerih prihaja do etičnih dilem, saj jih ni bilo malo, vsak primer pa ima svojo vrednost in vidik, ki sproža dileme. Tekom pisanja diplomskega dela sem prišla do spoznanja, da celotna zadeva ne bi bila tako obsežna, če bi se najprej lotila predelave literature za teoretični del, in ne izvedbe intervjujev, saj sem ob literaturi pozneje ugotovila, kako bi lahko vprašanja zreducirala, da bi bila bolj bistvena in bolj smiselna.

6. SKLEPI

Predlogi na področju etičnih dilem na centru za socialno delo:

- Zahtevni primeri, s katerimi se vsakodnevno srečujejo socialne delavke, se na centru od področja do področja razlikujejo ter nimajo skupne rdeče niti, ki bi opredeljevala njihovo zahtevnost.
- Zahtevni primeri, s katerimi se socialne delavke soočajo, jih zaznamujejo tako v poklicnem kot v zasebnem življenju.
- V kriznih trenutkih, kjer so potrebne hitre reakcije, se socialne delavke ne ozirajo na razsežnosti javnih pooblastil, temveč nudijo pomoč in podporo uporabniku kot človeku.
- Strokovnost socialnega dela v splošnem in možnost strokovnega dela na centru za socialno delo sta na dveh različnih polih in ne sovpadata v veliki meri, saj je strokovno delo na centru za socialno delo, kakršnega poznamo iz teorije in študija, na centru v praksi mnogokrat onemogočeno, kjer so glavna vodila ravnanja številni zakoni, prisotno je pomanjkanje kadra, primerov je vse več in delitev dela znotraj centra je včasih nejasna.
- Socialni delavci ne bi smeli biti prisotni na narokih, v katere je vključen center za socialno delo, temveč bi to nalogo morali opravljati pravniki, saj se sicer ruši odnos med socialnim delavcem in družino, ki je obravnavana.
- Socialne delavke na centru ob določenih primerih bijejo notranje boje med osebnimi nazori in strokovnostjo, kjer na koncu ob vprašanju, »Kaj je moja vloga tukaj in sedaj?« kljub občasnim predsodkom vedno zmaga strokovnost.

- Socialne delavke včasih zakonodajo občutijo kot omejitev, kot ozko usmerjeno in neprilagojeno, včasih pa jo občutijo kot vodilo ter edino možnost in podlago za pomoč ljudem.
- Želja in pripravljenost za pomoč socialnih delavk uporabniku ne more vplivati na to, koliko je uporabnik sam zmožen in pripravljen narediti za spremembe v svojem življenju.
- V nekaterih primerih na centru ni idealnih rešitev, temveč se izkaže, da obstaja izbira le med neželenimi možnostmi.
- Socialne delavke na centru mnogokrat iščejo ravnotežje med osebnimi nazori in zakonodajo, saj bi si kdaj želele primer obravnavati drugače, kot jim narekuje zakonodaja ali pomagati rešiti uporabniku problem na način, za katerega v zakonodaji ni podlage.
- Zakonodaja na eni strani centrom za socialno delo predstavlja osnovo za delovanje, na drugi strani pa se v dilemah socialnih delavcev izkaže kot nefleksibilna, rigidna ter ozko usmerjena.
- Socialne delavke na centru za socialno delo občasno poskušajo iskati kreativne rešitve za reševanje primerov, ki ne sledijo rutinski rabi predpisov, tako, da ne kršijo nobenega zakona, temveč da podlago za reševanje primera iščejo v drugi zakonodaji kot po navadi.
- Socialne delavke menijo, da so javna pooblastila socialnih delavk včasih med uporabniki občutena kot sredstvo represije do uporabnikov.
- Etične dileme socialnih delavk na centrih za socialno delo se pojavljajo na raznih presekih med osebnimi nazori, zakonodajo in strokovnim delom.
- Socialno delo na centru za socialno delo je včasih politična dejavnost, saj lahko skozi svoje delovne naloge in pogoje dela na uporabnike deluje tudi represivno ter posledično nosi funkcijo družbenega nadzora.
- Socialne delavke na centru za socialno delo etične daleme opredeljujejo različno glede na življenjske in poklicne izkušnje posamezne socialne delavke.
- V socialnem delu na centru za socialno delo je težko iskati mejo med tem, da si kot socialni delavec vsestranski reševalec neke zadeve, in med tem, da skupaj z uporabnikom raziskuješ možne rešitve. Razlog se skriva v delovnem okolju, ki je omejeno z možnostmi soustvarjanja, saj je precej politično zastavljeno, kar pomeni, da je število rešenih primerov pomembnejše od kvalitete rešenih primerov, da se birokraciji in papirjem nameni več časa kot ljudem, saj več papirjev na centru za socialno delo pomeni več rešenih primerov, kar za

socialne delavke na centrih za socialno delo pomeni tudi večjo možnost napredovanja in boljše letno oceno s strani vodstva.

- Zaradi ogromnega obsega nalog socialnih delavk, pomanjkanja kadra, nepričakovanih zapletov v posameznih primerih ter poudarka vodstva na številu, in ne kvaliteti rešenih primerov, intervjuvane socialne delavke ugotavljajo, da je na centrih za socialno delo vse manj socialnega dela.
- Socialno delo kot čustveno delo tudi na centrih za socialno delo lahko povzroča občutke nemoči, neempatičnosti in organske netolerance do uporabnikov ter odpor do dela.
- Etična vprašanja nastajajo na presekih osebnih nazorov, zakonodaje in strokovnega dela, ki v grobem predstavljajo tri norme za delo na centru za socialno delo.
- Uporabniki od socialnih delavk pričakujejo popolno razdajanje, zaradi česar socialne delavke izpostavijo pomanjkanje osebne odgovornosti in razpad družbenih vrednot.
- Kot ustrezna delitev odgovornosti med socialno delavko in uporabnika na centru za socialno delo se izkaže definiranje vloge socialnega delavca uporabniku ter to, do kod segajo njegova (tj. delavčeva) pooblastila.
- Etične dileme in etična vprašanja bodo na centru za socialno delo vedno prisotna, saj gre za delo ljudi z ljudmi, kjer je mnoštvo situacij neskončno.
- Centri za socialno delo so v očeh javnosti videni kot sredstvo državne represije, in ne kot vir sprememb.
- Centri za socialno delo nosijo družbeno funkcijo, ki je nima nobena druga institucija.
- Socialno delo kot čustveno delo prinaša obremenitve, ki jih socialne delavke rešujejo s pomočjo intervizije, supervizije, timskega dela, dihalnih vaj, meditacije, sprehodi in pogovora z objektivno osebo.

Predlogi za nadgradnjo raziskovanja:

- V bodoče bolj usmerjeno zastavljena raziskava; kljub usmeritvi na etične dileme je bilo področje raziskovanja še vedno preširoko zastavljeno, kar je povzročalo težave z obsegom in izpeljevanjem bistva iz raziskave; na neki točki se je vse zdelo bistveno, čeprav ni bilo. Posledično je bilo zaradi obsega podatkov in časovnega vložka, ki ga je obseg zahteval, težavno opravljati analizo.

- Raziskovanje bi bilo lažje in učinkovitejše, če bi se pravočasno dogovorila za več intervjujev ter če bi računala na to, da morda kdo ne bo želel sodelovati v raziskavi. Tako bi imela več podatkov in bi morda že med raziskavo lažje specificirala, na katere podatke se bom osredotočila, saj je bila prvotna slika zastavljena preširoko.
- Zadevo bi bilo lažje zožiti na manjšo, a vseeno smiselno celoto, če bi se pri svojem diplomskem delu najprej lotila raziskovanja literature in zapisala teorijo ter šele nato izvedla intervjuje, saj bi imela s predelano literaturo več znanja ter bi se lažje odločila, kaj želim v raziskavi poudariti.

7. PREDLOGI

- Društvo FSD govori o odkritih, zahtevnih primerih na glas, v diskurzu s širšo javnostjo. Opiše, kako zahtevni primeri na centrih za socialno delo nastajajo, od katerih dejavnikov je odvisen njihov obstoj ter konec koncev tudi njihova razrešitev.
- Diskurz z javnostjo se lahko razširi tudi na temo, koliko so centri za socialno delo politični in koliko imajo samostojnosti ter avtonomije. Dialog je treba skušati vzpostaviti tudi s političnimi odločevalci.
- Za spremembe v sistemu, zakonodaji in za izboljšanje vsesplošne blaginje je treba na glas govoriti o njihovih spremembah in možnosti prilagajanja. Da je zadeva lažje razumljiva akterjem v socialni politiki, je lahko predstavljena na primerih neuspešne prakse, ki so bili neuspešni zaradi omejenosti in nefleksibilnosti zakonodaje, ki je temelj delovanja centrov za socialno delo.
- Teorija znanosti socialnega dela je izjemno široka in bogata, a zaradi sistemske ureditve socialnega dela, ki onemogoča uveljavljanje sodobnih strokovnih in etičnih konceptov ter metod dela, še vedno težje uporabna na centrih za socialno delo. Predstaviti in nadgraditi bi bilo treba koncepte teorije za socialno delo, katerih uporaba je mogoča tudi znotraj centrov za socialno delo. Tako kot je ozko usmerjena zakonodaja na nekaterih področjih socialnega dela, je glede na možnost uporabe ozko usmerjena tudi teorija in uporaba socialnodelovnih konceptov, ki jih je včasih težko implementirati v centre za socialno delo.

- Za delovanje centrov za socialno delo kot državne tvorbe, ki v družbi nosi funkcijo, kakršne ne nosi nobena druga institucija, je zelo pomembno, da socialne delavke in delavci tako med seboj v vlogi sodelavcev kot z uporabniki v procesu podpore in pomoči ohranjajo odnosne meje, saj to prinaša dobro počutje vsem udeležencem na centru za socialno delo ter etično obravnavanje uporabnikov in sodelavcev. Le tako lahko centri za socialno delo povečajo strokovnost svojega delovanja ter izboljšajo svojo podobo v javnosti.
- Socialno delo bo le z usmeritvijo svoje pozornosti v strukturne družbene dejavnike lahko izboljšalo negativne družbene posledice in spoznanja o njih razširjalo v družbeno-političnih razpravah ter tako ustvarjalo alternativen in kritičen javni prostor.
- Če bi v političnih razpravah socialno delo naletelo na zid, lahko socialne delavke na centrih za socialno delo dotlej vseeno definirajo svojo vlogo, poudarjajo razsežnosti javnih pooblastil in iščejo socialno delo na centru tam, kjer je še mogoče. A to vseeno ne prinaša takšne količine resničnih sprememb, kot jih lahko poskus vzpostavitve dialoga z akterji, vpetimi v socialno politiko, saj se je socialno delo še vedno primorano več ukvarjati s samoohranitvijo, kar mu jemlje moč za resnične spremembe.
- Avtonomnost socialnega dela se bo ohranjala in krepila s pogovori znotraj stroke socialnega dela, med stroko socialnega dela in drugimi strokami ter med stroko socialnega dela in sistemom.
- Povečanje timskega dela na centrih za socialno delo bi se lahko izkazalo za uspešno pri opolnomočenju socialnih delavcev na centru za socialno delo ter pri razvoju socialnega dela na centrih za socialno delo.

8. SEZNAM LITERATURE

Banks, S. (2011). Od strokovne etike k etiki v strokovnem delu. *Socialno delo*, 50 (3). Pridobljeno 21. 2. 2024 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/Od_URN_NBN_SI_DOC-7AG4KAXO.pdf/2019031914155397/

Banks, S. (2016). Everyday ethics in professional life: social work as ethics work. *Ethics and Social Welfare*, 10(1). Pridobljeno 21. 2. 2024 s https://www.researchgate.net/publication/290649228_Everyday_ethics_in_professional_life_Social_work_as_ethics_work

Banks, S., Sobočan, A. M. & Wulfekühler, H. (2011). Etične dileme ali koga zanima?. *Socialno delo*, 50(3). Pridobljeno 21. 2. 2024 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/Etine_URN_NBN_SI_DOC-W1F6V5X5.pdf/2019012209592544/

Cafuta, J. (2006). Etika, častno razsodišče, socialno varstvo. *Socialno delo*, 45(1). Pridobljeno 21. 2. 2024 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/Etika_URN_NBN_SI_DOC-QPGSDAJH.pdf/2019012813165626/

Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., & Možina, M. (2019). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Doner Kagle, J., & Giebelhausen Northrup, P. (1994). Dual Relationships and Professional Boundaries. *Social Work*, 39(2). Pridobljeno 21. 2. 2024 s https://www.jstor.org/stable/pdf/23717211.pdf?refreqid=fastlydefault%3A43d5155dd930d8c69b2f306b5c6f2403&ab_segments=&origin=&initiator=&acceptTC=1

Dragoš, S. (1994). Etika v socialnem varstvu ali socialnovarstvena etika?. *Socialno delo*, 33(6). Pridobljeno 27. 2. 2024 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/Etika_URN_NBN_SI_DOC-N7HYMLOY.pdf/2019102916390410/

Dragoš, S. (1996). Profesionalne etike pri delu z ljudmi. *Socialno delo*, 35(1). Pridobljeno 27. 2. 2024 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/Profesionalne_URN_NBN_SI_DOC-E8KI65Y3.pdf/2019051617241395/

Dragoš, S. (2003). Metaetika v socialnem delu. *Socialno delo*, 42(4). Pridobljeno 27. 2. 2024 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:doc-1Z9YHYL1/e9d6446f-3c72-473e-9c32-36a19a7e4860/PDF>

Dragoš, S. (2013). Prenova kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu. *Socialno delo*, 52(5). Pridobljeno 27. 2. 2024 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/Prenova_URN_NBN_SI_DOC-DHLU2XN6.pdf/2019011811454791/

Glišovič Meglič, D. (2004). Modeli supervizije: vodenje in dinamika supervizijskih skupin na slovenskih centrih za socialno delo. *Socialno delo*, 43(5/6). Pridobljeno 7. 3. 2024 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-6W2LFHXI/35dcaf03-3383-480d-9a04-874501b6f280/PDF>

Globalna izjava o etičnih načelih v socialnem delu (2019). Pridobljeno 8. 12. 2024 s <https://www.iassw-aiets.org/wp-content/uploads/2019/09/GLOBAL-SW-STATEMENT.-SLOVENE-TRANSLATION.pdf>

Hanekamp, H. (1994). Intervizija. *Socialno delo*, 33(6). Pridobljeno 7. 3. 2024 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-DXUQ6MRC/f9d66933-b854-48af-a3bb-2233210a526e/PDF>

Hedžet Tóth, C. (2012). Koliko morale prenese bogastvo. *Anthropos (Ljubljana)*, 44(1). Pridobljeno 8. 12. 2023 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-WK7P5IAR/2135f01b-647b-46eb-80b7-42ea906aefa9/PDF>

Hyslop, I. (2016). Neoliberalism and social work identity. *European Journal of Social Work* 21(1). Pridobljeno 21. 2. 2024 s [file:///C:/Users/gnejc/Downloads/Neoliberalism_and_social_work_identity%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/gnejc/Downloads/Neoliberalism_and_social_work_identity%20(1).pdf)

ISJFR & ZRC SAZU. b.d. *Fran > SSKJ*. Pridobljeno 11. 3. 2024 <https://www.fran.si/iskanje?FilteredDictionaryIds=130&View=1&Query=etika>

Kodeks etike socialnih delavk in socialnih delavcev Slovenije (2023). Pridobljeno 11. 3. 2024 s https://dsdds.splet.arnes.si/files/2021/03/Kodeks-etike-socialnih-delavk-in-delavcev-Slovenije_2021.pdf file:///C:/Users/gnejc/Downloads/KODEKS_Knji%C5%BEica-kodeksa.pdf

Kogovšek, M. (2011). *Etične dileme v socialnem delu*. (Diplomsko delo). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo. Pridobljeno 28. 2. 2024 s <https://repozitorij.uni-lj.si/Dokument.php?id=42841&lang=slv>

Lavalette, M., & Petan, M. (2013). Neformalno socialno delo, uradno socialno delo in družbena gibanja. *Socialno delo*, 52(2). Pridobljeno 21. 2. 2023 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:doc-5LJIEL87/fd42be46-ae53-4e7f-99fd-d12664f9df68/PDF>

Mesec, B., Rape Žiberna, T., & Rihter, L. (ur.) (2009). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu I: NAČRTOVANJE RAZISKAVE*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Mesec, B. & Stritih, B. (2015). Razumevanje timskega dela v socialnem varstvu. *Socialno delo*, 54(5). Pridobljeno 7. 3. 2024 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-YUXVN8R9/1c77b086-31dc-418a-a6ee-5665cb69ab25/PDF>

Milošević, V. (1994). Supervizija – metoda za profesionalce. *Socialno delo*, 33(6). Pridobljeno 7. 3. 2024 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-78FPJOGE/2828c39e-1bbc-4f44-b372-de55f6255a33/PDF>

Pearson, B. & Piazza, N. (1997). Classification of Dual Relationships in the Helping Professions. *Counselor Education and Supervision*, 37(2). Pridobljeno 21. 2. 2024 s <https://still-waters-counseling.com/wp-content/uploads/2017/10/Pearson-Counselor-Preparation.pdf>

Petkovšek, R. (2021). Kaj je etika in zakaj ravnati etično. *Bogoslovni vestnik*, 81(4). Pridobljeno 26. 2. 2024 s <https://www.teof.uni-lj.si/uploads/File/BV/BV2021/04/Petkovsek.pdf>

Rape Žiberna, T. (2023). O multidisciplinarnosti timskega dela na centrih za socialno delo. *Socialno delo*, 62(1). Pridobljeno 7. 3. 2024 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-91D5BGIW/e1b916f6-812b-41ba-b32a-77f20c73174d/PDF>

Reamer G., F. (2003). Boundary Issues in Social Work: Managing Dual Relationships. *Social Work*, 48(1). Pridobljeno 26. 2. 2024 s <https://www.bu.edu/ssw/files/2017/07/Reamer-F.-Boundary-Issues-in-Social-Work-Managing-dual-relationships.pdf>

- Sobočan, A. M. (2011). Etika v socialnem delu. *Socialno delo*, 50(3). Pridobljeno 8. 12. 2023 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/Etika_URN_NBN_SI_DOC-EAIJJQPM.pdf/2019031914024158/
- Sobočan, A. M. (2019). Poklicna identiteta in etika v socialnem delu v objavah v reviji Socialno delo. *Socialno delo*, 58(3). Pridobljeno 8. 12. 2023 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-WSN5XGBT/adb0a921-2eca-49a8-bf2b-c291374e353c/PDF>
- Sobočan, A. M. (2021). Etične dileme in izzivi humanizma v socialnem delu danes. *Socialno delo*, 60(2). Pridobljeno 8. 12. 2023 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/3_Sobocan.pdf/2021052814435083/
- Sobočan, A. M. (2021). Etična socialnodelovna praksa v pandemičnem času. *Socialno delo*, 60(3). Pridobljeno 8. 12. 2023 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/3_A_Sobocan.pdf/2021121011511551/
- Stark, C. (2011). Neoliberalizem – izzivi za prakso in etiko socialnega dela. *Socialno delo*, 50(3). Pridobljeno 21. 2. 2024 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/Neoliberalizem_URN_NBN_SI_DOCRMCHH2S9.pdf/2019031913482256/
- Staub-Bernasconi, S., & Kuštrin, I. (2011). Od poklicnega dvojnega do profesionalnega trojnega mandata: znanost in človekove pravice kot temelja strokovnega socialnega dela. *Socialno delo*, 50(3). Pridobljeno 8. 12. 2023 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/Od_URN_NBN_SI_DOC-C09Q5IWB.pdf/2019012209543487/
- Strahovnik, V. (2012). Spoznavne vrline, integriteta in etika javne uprave. Kečanović, B. (ur.), *Javna etika in integriteta: odgovornost za skupne vrednote*. (str. 127-137). Pridobljeno 28. 2. 2024 s https://www.kpk-rs.si/kpk/wp-content/uploads/2018/03/Zbornik_Javna_etika_in_integriteta_odgovornost_za_skupne_vrednote.pdf
- Stritih, B. (1998) Na poti k avtonomiji socialnega dela kot stroke in znanosti. *Socialno delo*, 37(3/5). Pridobljeno 28. 2. 2024 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-RXLTBQ9W/ada0dd3d-ccb8-4762-ac0a-113f5a0ce064/PDF>

Urh, M. (1989). Socialno delo v zaostrenih gospodarskih razmerah. *Naša skupnost (Ljubljana Moste-Polje)*, 30(11). Pridobljeno 21. 2. 2024 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:doc-TR918B8N/cf54a341-f902-48db-9f47-dc27f19519b6/PDF>

Zaviršek, D. (2003). Notranja nasprotja socialnega dela pri uresničevanju človekovih pravic v postmodernih družbah. *Socialno delo*, 42(4). Pridobljeno 21. 2. 2024 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/Notranja_URN_NBN_SI_DOC-S3MD3VPG.pdf/2019022712042114/

9. PRILOGE

9.1. Priloga 1

Vodilo za intervju

1. Na katerem področju na centru delate? Mi lahko poveste kaj o svojem delu?
2. Se spomnite kakšnega primera, situacije, ki je bila še posebej zahtevna, kjer se je bilo s strokovnega vidika težko odločiti, kako ravnati? Mi lahko opišete ta primer?
3. Kaj je najbolj vplivalo na to, kako ste se v tem primeru na koncu odločili? Kaj vas je vodilo?
4. Kakšen vpliv je imela veljavna zakonodaja?
5. Ste si pomagali tudi z osebnimi nazori in koliko?
6. Se vam nasploh zdi, da vam osebni nazori pri delu koristijo? Ali včasih naredijo situacije še težje (mi lahko poveste kakšen primer)?
7. Kako se povezujejo vaše osebne strokovne izkušnje in nazori ter zakonodaja – so kdaj tudi v nasprotju?
8. Kako pa ravnate, kadar so v nasprotju?
9. Vas zakonodaja kdaj omejuje pri delu z uporabniki? Na kakšen način, lahko poveste kakšen primer?
10. Se kdaj odločite za ravnanje, ki ni zakonsko podprto? Kdaj? Kakšni morajo biti pogoji – lahko poveste kakšen primer?
11. Vas kdaj tudi osebni nazori omejujejo pri delu z uporabniki? Lahko poveste kakšen primer?
12. Kaj za vas pomeni etična dilema?
13. Kako pogosto se srečujete z etičnimi dilemami pri svojem delu?
14. Kako pogosto mislite, da se z njimi soočajo vaši sodelavci?
15. S katerimi etičnimi dilemami se najpogosteje srečujete pri svojem delu?
16. Kako se ob srečanju z njimi počutite?
17. Na podlagi česa ob etični dilemi sprejmete končno odločitev za ravnanje pri delu z uporabniki?
18. Kako se takrat počutite?
19. Kako pogosto mislite, da se s tem soočajo vaši sodelavci?

20. Kakšne načine samopomoči že uporabljate, ko naletite na etično dilemo?
21. Kaj vam osebno najbolj pomaga, če naletite na etično dilemo?
22. Katera sprememba bi na področju, kjer delate, lahko preoblikovala prakso socialnega dela na centru za socialno delo in kako?
23. Kako bi ta sprememba preoblikovala prakso socialnega dela?

9.2. Priloga 2

Odprto kodiranje

Zaporedna izjava	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
A1	Ja moje področje dela je prva socialna pomoč pol ukvarjam se s preživetninami ubistvu ko so enkrat že določene postpenala, mam tut urejanje očetovstva	Prva socialna pomoč	Področje dela	Socialno delo in javna pooblastila
A2	v kolikor je na naslovu, kjer se pač hiša ali stanovanje deložira, to pomeni odvzame uporabniku, če živijo na tem naslovu tudi uporabniki pod 18 let in uporabniki nad 65 let, se mora vključiti center za socialno delo	Deložacija	Področje dela	Socialno delo in javna pooblastila
A3	zato ker more poskrbet za namestitev, v kolikor tisti k skrbijo za njih, ne poskrbijo	Definiranje vloge socialnega delavca	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
A4	In tukaj je bila deložacije družine, kjer mislim, da je bil 7-leten otrok	Deložacija	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
A5	in pogovarjala sem se z očetom otroka, mela sva več pogovorov in sicer v zvezi s tem kaj bo z njimi, ko bo tega pa tega datuma ob tej pa tej uri pač deložacija.	Priprava družine na deložacijo	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
A6	A je prpravljen, a so se prpravleni že prej kam umaknt, a kej razmišla o tem.	Priprava družine na deložacijo	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila

A7	In gospod je vs čs trdu, da deložacije ne bo in je bil v zanikanju	Zanikanje deložacije	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
A8	Pr deložacijah je tko a ne, to ni stvar iz danes na jutro, to lahko traja že ne vem dva tri leta a ne in ker ljudem vedno uspe prelagati, je bil prepričan, da se bo tut tuki dalo preložiti.	Prelaganje deložacije	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
A9	Ne bom pa nikol pozabila najinih dogovorov zadn tedn pred deložacijo, gospod je reku »dejte pridt sm boste vidl zakaj, o čem govorim«, ker to je bla pač kr velika hiša in gospod je bil kr premožen, no in je rekel, če pridem pogledat a ne.	Ogled nepremičnine	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
A10	No in potem, k sm jst se pogovarjala s kolegicami in sm se že zmenla z njim za datum in da ga pridm obiskat in ko sem se pogovarjala s kolegicami, so me vprašale namen mojega obiska in sm rekla ja gospod si tko želi in so rekle ja ne, tvoja naloga ni da gledaš nepremičnino pa ocenjuješ situacijo, tvoja naloga je kaj bo z njegovim otrokom, ko bo deložacija ne.	Definiranje vloge socialnega delavca	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
A11	In zarad tega sm pol ubistvu rekla da pač me ne bo, da če želi pa lahko on pride k men v pisarno.	Povabilo na pogovor v pisarno	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
A12	Najini pogovori so skos potekal v tej smeri, kaj se bo zgodilo, ko bo	Pogovori o deložaciji	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila

	deložacija in vs čs mi je razlagu ja bom šou pa na cesto.			
A13	Sm rekla ja vi lahko greste na cesto, ampak vš otrok pa ne more.	Varovanje koristi otroka	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
A14	sm rekla pa vi veste kaj morm js nrdit, če vi ne poskrbite za otroka in v primeru, da boste vi, k boste šou na cesto, otroka vzel s sabo na cesto	Varovanje koristi otroka	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
A15	in sm rekla ja js morm nardit nujni odvzem in ga namestit na varno, še enkrat, vi greste lahko na cesto, on ne more it	Varovanje koristi otroka	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
A16	in potem smo pršli na dan deložacije in ko je gospa odprla vrata in je jokala, sm vedla, da je neki zlo hudga se zgodil oziroma pač mal se mi je svital kaj se je zgodil	Dan deložacije	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
A17	mela sm še eno kolegico s sabo, zarad tega, ker je bla kr težka situacija	Kolegialna podpora	Timsko delo	Soočanje z etičnimi dilemami
A18	in potem sm gospe razložila kaj se dogaja, ona sploh ni vedla	Seznanitev z deložacijo	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
A19	S kolegico sva ble tok v stiski, da nisva vedle in sva se ponudle, da ji pomagava pakerat.	Pomoč socialnih delavk deložiranim	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
A20	Medtem k smo pakeral, sva se v pogovoru s kolegico dogovorile, da pokličm policijo in sm poklicala policijo, da je deložacija in da njega ni, da je zaskrbljujoče pač in so rekl, da pač ne vejo	Klic policiji	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila

	nič, bojo pa vzel na znanje.			
A21	In med pakiranjem je mene poklicala policija in me prosila če se nekam na samo, da grem nekam na samo in sm šla v spalnico in so mi rekl nej se usedm in sm se usedla in so mi povedal, da pač je bla nesreča.	Obvestilo o nesreči	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
A22	Prometna s smrtnim izidom ja.	Prometna nesreča	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
A23	Zaletu se je v kamion.	Prometna nesreča	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
A24	Pa sm rekla a js gospe povem, pa so rekl da ne, da morjo oni pridt in da naj pač se delam k da ne vem nič in potem sm šla naprej pakerat,	Seznanitev s smrtjo	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
A25	pršla je policija pa rešilci, so ji povedal in dal so ji pomirjevalo	Seznanitev s smrtjo	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
A26	čeprov gospa je vedla, da je gospod pač naredu samomor.	Smrt	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
A27	Js sm tut vedla.	Smrt	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
A28	Pol je zadevo naprej pelala moja kolegica, k je bla u navezi z njo,	Predaja dela	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
A29	js sm bla itak pol bolna, mene je itak zvil, ta primer, komi sm funkcionirala,	Vpliv primera na socialno delavko	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
A30	no in valda sm se pol ukvarjala s tem, kaj če bi takrt šla na teren, pa zakaj sm ubogala svoje sodelavke, mogoče bi pa takrt srečala gospo, pa bi prej ona zvedla, pa bi pol laži njega tut rešil.	Premlevanje o pravilnosti ravnanja	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila

A31	No, ta dilema, js sm vedla, da pri deložaciji se absolutno nič ne ukvarjamo s samo deložacijo, samo poskrbimo za otroka.	Dilema pri delu	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
A32	Js sm vedla, da otrok je v šoli, ampak sm vedla, da bo vse skupaj tut zlo kriza, zaradi tega ker gospa absolutno ni pričakovala v istem dnevu da bo zgubila moža in hišo nad glavo.	Krizni trenutek	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
A33	In sm vedla, da morm ostati zraven in saj mal podperati situacijo, v kateri je.	Prva podpora	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
A34	Vem da ne bi smela, tut klicala sm na center in so mi rekl, da ne smem pakerati, da to ni naša naloga,	Definiranje vloge socialnega delavca	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
A35	ampak meni je v tistem trenutku to najbolj pomagalo, da sm bla pr situaciji zdravni in skrbela za gospo.	Nuditi pomoč uporabniku	Načini samopomoči	Soočanje z etičnimi dilemami
A36	in vs čs smo pol tut ostal na vezi z njo, dokler si ni uredila da je blo poskrbljeno za njene stvari in da je mela novo namestitev.	Stik z uporabnikom do zaključka pomoči	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
A37	Takrt ubistvu sploh ni več razuma, takrt sam še delaš po filingu.	Delo po občutku	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
A38	In kle pa vem, da mam vedno en tak dobr filing k me nikol ne zapusti in se pol stvari same od sebe spelejo tko k je treba.	Delo po občutku	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu

A39	Js ubistvu nism zlo študirala samga postopka deložacije, ker osnovne informacije so mi itak na timskem sestanku sodelavke dale, to pomen sodelavke, k so že večkrat ble v teh postopkih, so mi ble vodilo za to, kako se postopa v danih primerih a ne	Timski sestanek kot vir informacij	Timsko delo	Soočanje z etičnimi dilemami
A40	in tukej je res samo to, da, da ubistvu se poskrbi za tiste, ki ne morjo sami zase poskrbet	Skrb uporabnike za	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
A41	ampak kle je blo pač tko, da je blo vse skupi širše in pač si z zakonodajo nism absolutno nič pomagala,	Omejena zakonodaja	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
A42	pomoje sm to čist spregledala oziroma v tistih trenutkih, k se je dogajalo, sploh nism se s tem ukvarjala.	Neupoštevanje zakonodaje	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
A43	Ja, predvsem z osebnimi nazori.	Pomoč osebnih nazorov	Osebni nazori in strokovno delo	Etika v socialnem delu
A44	Tko, js mislm da osebni nazori pač se ti zgradijo z lastnimi osebnimi izkušnjami	Lastne osebne izkušnje	Osebni nazori in strokovno delo	Etika v socialnem delu
A45	in tm, kjer osebne izkušnje pač nimaš dobr spelane oziroma maš manjko, težje potem tut drugim pomagaš. nism mogla drugim pomagat.	Slabe lastne osebne izkušnje	Osebni nazori in strokovno delo	Etika v socialnem delu
A46	Recimo js sm mela tut razvezo oziroma razpad zunajzakonske skupnosti, in vem da dokler sm bla js v postopku sm bla za te vsebine zlo ranljiva in se mi zdi da tut nism	Primer lastne osebne izkušnje	Osebni nazori in strokovno delo	Etika v socialnem delu

	mogla drugim pomagat.			
A47	Ampak je tko ne, recimo, če mene nekdo vpraša za osebno mnenje pri njihovi zadevi, današnja, kokr sm js razumela našo direktorco, današnja pozicija socialnega delavca je zlo pomembno, da je, da si bolj kot opazovalec, ne rešitelj, ne tist k boš predlagu kaj nej nardijo, ampak morš bit opazovalec.	Neosebno socialno delo	Osebni nazori in strokovno delo	Etika v socialnem delu
A48	Tko kot pač socialno delo uči, soustvarjat rešitve z uporabniki.	Soustvarjanje rešitev	Strokovno delo	Avtonomija socialnega dela
A49	Ampak jst ponavad pri, pri teh, ki se razhajajo, odvisno ubistvu tut kok je čustveno prizadeta oseba, se poslužujem včasih tut jim povem svoj osebni primer.	Deljenje osebnega primera	Osebni nazori in strokovno delo	Etika v socialnem delu
A50	in povem da je zlo pomembno, da se sama dva odločta a ne in da sistem jima bo zlo težko pomagu, če bosta onedva bla samo nasprotnika, ker če nausta pršla do skupnega konsenza, noben sistem jima ne bo rešu situacije.	Odgovornost na strani uporabnikov	Osebni nazori in strokovno delo	Etika v socialnem delu
A51	Znajo bit tut v nasprotju ja.	Nepovezanost osebnih nazorov, strokovnega dela in zakonodaje	Osebni nazori, strokovno delo in zakonodaja	Etika v socialnem delu
A52	Se bojim, da se večkrat odločm za svoje osebne nazore ja.	Ravnanje skladno z osebnim	Osebni nazori, strokovno delo in zakonodaja	Etika v socialnem delu
A53	Ne bom pa šla čez zakonodajo na tak način da, da bi blo v	Delo v korist uporabnikom	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila

	škodo uporabnikov, to pa ne.			
A54	Recimo js mislm, da sistem a ne, s svojo zakonodajo dostkrat mal napeljuje, da je zlo pomembno, da se očetovstvo uredi, ampak so primeri, ko je ubistvu gospa v stiski in v lastni dilemi a očetovstvo urejat ali ne urejat in če js zaznam, da je ubistvu zlo težka situacija in da si bo s tem nakopala še hujš kot je zdej v dani situaciji, ji brez dileme rečm, da raj ne, da nej počaka z urejanjem očetovstva.	Osebni odnos	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
A55	Očetovstvo lahko ti urejaš oziroma gospa lahko ureja do 18. leta otrokove starosti, otrok pa pol po 18. letu, tko da za očetovstvo nikol ni prepozn in kle si pač dovolm, da gladko malo povem tako.	Osebni odnos	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
A56	Spomnm se prov kle ene gospe, k je pršla nazaj pa rekla »ja v vrtcu me siljo..«, sm rekla ja, nej vs siljo, sam kle je vaša odločitev a ne, kle stojim pač za gospo in situacijo, v kateri se je znajdla.	Osebni odnos	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
A57	mislm predlagam že lahko za terapije pa osebne pomoči, ampak na primer kako bi nek hud odvisnik od psihoaktivnih snovi lahko bil sposoben, če ni najprej podelal pr seb, tko da stoji kot človk, ne vem kako bi šou	Osebni odnos	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila

	lahko na neko očetovstvo.			
A58	Obstaja en gospod, k ma dva brata in on ubistvu nima nč urejeno, nima urejene niti zdravstvene izkaznce, niti osebne izkaznce,	Primer prve socialne pomoči	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
A59	on bi moral kot otrok bit voden in razvrščen, ne vem kako jim je uspelo, da jih ni sistem že prej spodbujou, da bi se urejal kej za tega fanta.	Primer prve socialne pomoči	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
A60	Zdej je on že gospod, starejši, je urejen in absolutno ni odvisnik od alkohola niti od drugih psihoaktivnih substanc, razen tobaka, pač vem da kadi in zelo velik pomaga drugim sosedom in tko naprej, ki ga znajo zelo lepo izkoriščat.	Primer prve socialne pomoči	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
A61	Edin en sosed ga pa vs čs zalaga s cigareti, pa vedno mu kruh kupi, pa na kavo ga pele, ampak je reku »js to dolgoročno ne bom mogu počet« a ne.	Medsosedska pomoč	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
A62	In sm se že ene trikrat dogovarjala z njima, enkrat smo celo sedel skupi in ta gospod na vsak način vztraja, da bi blo treba mu zorganizirati kosila vsaj a ne.	Organizacija obrokov	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
A63	Oni živijo zelo bliz Rdečga križa in on bi mel 10 metrov, 15 metrov stran možnost, da dobi topu obrok, ampak je preponosn v smislu, v stilu »js pa s	Organizacija obrokov	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila

	temi klošarji že ne bom«.			
A64	Pač hud ponos ma, on ni mentalno na nivoju odraslega no in ma zlo močne predsodke in se noče uvrščat med nekoga, ki nima, ne zna in tako naprej in zarad tega živi tko k živi.	Uporabnikovo zavračanje pomoči	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
A65	Brata absolutno ne skrbita za njega,	Predstavitev informacij	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
A66	s kolegico, ki dela na varstvu odraslih, sva ble pri enem od bratov, razložile sva sistem, kako on lahko pride do denarne socialne pomoči glede na to, da sta tut brata mela krizo, kako bi si lahko pomagal med sabo,	Primer prve socialne pomoči	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
A67	ampak on ni pršu na center in nč nismo uredil.	Neodzivnost uporabnika	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
A68	in potem sm js enkrat dobila telefon od tega gospoda, za katerega gre in sm ga poklicala in js sm mu iskreno povedala, da sm socialna delavka in tko kokr je njegov sosed reku, da če mu bom to povedala, da bom s tem nardila samo odpor pr njem in se je res zgodilo tko.	Iskrenost uporabnika	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
A69	Nism ga mogla prepričat v to da grejo urejat denar, na nč mi ni pristal, bil je zlo jezn.	Uporabnikovo zavračanje pomoči	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
A70	Ampak sosed me je spet klicu, da bi se dobil, da bi neki useen, kar se tiče hrane, zorganizeral.	Pobuda sosedu za pomoč	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila

A71	Nakar js to govorim z eno mojo sodelavko in je ona rekla »veš kaj, moja mama pa dela na Rdečem križu, mi njemu lahko prnesemo pakete«, tko da zdej, nasledna varjanta so ti paketi.	Vključitev Rdečega Križa	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
A72	In ta sosed je prepričan, da če bomo še vztrajal, da znamo neko zaupanje pridobiti pr njemu, da useen bo nekak se dalo a ne in js pač vztrajam s tem sosedom.	Vztrajanje v nudenju pomoči	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
A73	Neko prostovoljno delo znotraj mojega lastnega dela ja.	Prostovoljno delo	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
A74	aktivistke k so v kraju, kjer delam, majo prepričanja, da ful dobr delajo, ubistvu pa v mojih očeh ne delajo dobr, ker so polne predsodkov, na primer do brezdomcev	Krajevni aktivizem	Osebni nazori	Etika v socialnem delu
A75	in sm se dostkrat tukaj kregala z njimi no in sm jih tukaj stisnla v kot v smislu, a boste vi skrbnica, pa nikol nobena ni pristala, da bi bla skrbnica	Spor z aktivistkami	Osebni nazori	Etika v socialnem delu
A76	in vs čs poudarjajo, da je to naloga centra in tako naprej,	Brezdomstvo	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
A77	s tem da uporabnik, k je bil brezdomc, pač ni rabu tega, kar je ona zahtevala a ne.	Brezdomstvo	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
A78	Ja motl jo je, da spi na ulci v njenem kraju in je slb zgled za otroke in tako naprej.	Brezdomstvo	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila

A79	No, na to temo smo mi u bistvu nardil tut okroglo mizo, nardil smo razstavo na centru, ki spodbuja vse uporabnike tega kraja, da se navadijo na brezdomce, ker to je pač neki kar obstaja in temu se ne da izognt.	Ozaveščanje krajanov o brezdomstvu	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
A80	In smatramo, da če se navadjo na brezdomce, tuki v odnosu z nami pač s to razstavo, jih bo lažje sprejemati tut na ulici.	Krajevno sprejemanje brezdomstva	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
A81	Zame pomen etična dilema nekej, k se ti zgodi znotraj lastne osebnosti, ki je več od moralne dileme in kjer je dovoljeno marsikej v imenu etike.	Opredelitev etične dileme	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
A82	To zame pomen, da mislm da bi js znala tut neki nardit, kar ni zakonito, sam zato, da neki pomagaš nekomu, k je pomoči potreben.	Opredelitev etične dileme	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
A83	Etične dileme se mi zdi, da se nam zgodijo bol v lastnem življenju kokr pa pri samem delu.	Pogostost srečevanja z etičnimi dilemami	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
A84	Se bojim da premalo pogosto.	Pogostost srečevanja z etičnimi dilemami	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
A85	Na centru je zlo pomembno, že k sm začela delat, da se definira kaj je in kaj ni moje delo	Razmejitev dela	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
A86	in pomoč in pričakovanja ljudi so mal v stilu samarijanstva, torej vse, da se cel razgalš,	Samarijanstvo	Pričakovanja uporabnikov	Etika v socialnem delu

	razdaš in pomagaš do obisti.			
A87	Ampak centrovo delo absolutno ni neki tazga in je zlo pomembno postavlat to mejo	Postaviti mejo	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
A88	in znotraj nas, ki delamo, so te meje totalno različne in kdaj nekdo si neki postav kot nek izziv, je tut zlo različno.	Različne meje	Osebni nazori	Etika v socialnem delu
A89	zarad te različnosti ubistvu znotraj tima pol rastemo drug z drugim a ne in se tut učimo drug od družga tko da to ne vidm kot slabo.	Učenje znotraj tima	Timsko delo	Soočanje z etičnimi dilemami
A90	Sm pa prepričana, da delamo zlo različno, od pisarne do pisarne, tut če gre za isto vprašanje al situacijo.	Različnost znotraj tima	Timsko delo	Soočanje z etičnimi dilemami
A91	In js zmeri pravm a ne, zakonodaja je ena, ampak kako boš ti razrešu je pa vseen neki družga.	Nasprotje med zakonodajo in rešitvami	Strokovno delo in zakonodaja	Etika v socialnem delu
A92	No js bi šla kr nazaj na ta primer tega gospoda in soseda, k mu materialno pomaga, ker ta njegova vztrajnost za pomoč svojmu sosedu, mi je bla tko na začetku zlo čudna,	Primer etične dileme	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
A93	prvič zarad tega ker me je od samga začetka tikou, pogovarju se je z mano tko k da sva krave skupi pasla, celo najprej sm se ustrašla, da s tem hoče mene na kavo dobit, v imenu tega, da	Primer etične dileme	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu

	pomaga svojmu sosеду.			
A94	Zdej, k sva v navezi že mal dlje časa, sm opazila, da je pr njemu motiv, zakaj to počne, on ga res najbrž velik materialno zalaga in hoče to odgovornost mal prestav na center.	Pričakovanja uporabnikov do CSD	Pričakovanja uporabnikov	Etika v socialnem delu
A95	Seveda mu morm js pr tem pomagat, ker on ma nenavadne pomisleke, da bi mu pr eni gostilni organiziral kosila, pa sm rekla da to lahko nrdim samo tko pač da svojo denarnco odprem in pač plačujem kosila a ne.	Organizacija pomoči	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
A96	Ker če gospod ne sodeluje, pač mi ne mormo mu organizirat tega, ker drgač bi se dalo a ne, namest da se organizira pač denarna socialna pomoč, se pač tm da v naturalije, pač da bi tko zorganiziral, da bi tja hodu na kosila.	Uporabnikovo zavračanje pomoči	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
A97	Tut ne bi biu problem, ampak spet, on bi mogu osebno izkaznco dt delat, na zavodu se prjavi in potem lahko mi to zorganiziramo.	Postopek organizacije	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
A98	Ampak ker pač nimamo sogovornika v njem glede tega, mu pač ne mormo.	Uporabnikovo zavračanje pomoči	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
A99	In znotraj tega primera je ogromno teh dilem, ker je tko mal nenavdn.	Mnoštvo dilem	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
A100	Od tega k sm omenila kot ženska, ki pač to delam, od tega kot strokovnjakinja, k	Mnoštvo dilem	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu

	spet ni čist strokovno, kar počnem, ker če bi se zdej usedla z direktorco, vprašanje kakšno navodilo bi dobila za ta primer a ne, najbrž tisto takoj nehi.			
A101	Pa tut nism šla za vsako stvar timsko delat pr tem primeru a ne, se s kolegicami o tem pogovarjam, opozarjam jih, pa tko kej rečm »ej zdej grem pa ta primer, če me ni, dejte me klicat«, skratka skos si neke varovalke delam z njimi, ampak tko mal nenavadn primer no.	Varovalke	Timsko delo	Soočanje z etičnimi dilemami
A102	Ja so momenti, k se počutm izigrana, so momenti, k se počutm, da delam neki več kot je socialno delo, seveda so momenti k mi gre totalno na živce in so momenti k pomislm kaj se pa zdej dogaja s tem gospodom.	Počutje ob etični dilemi	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
A103	Ja spet grem pač na ta občutek, pa v tem primeru seveda se tut pogovarjam s kkšno sodelavko, sploh k pozna ta primer a ne.	Pogovor s sodelavci	Načini samopomoči	Soočanje z etičnimi dilemami
A104	Počutm se pa tko, da je bol napor kokr pr nekih rutinskih primerih, kjer ubistvu delamo bol po predpisih in tko, kle je težji del a ne.	Počutje ob etični dilemi	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
A105	Ta dilema a kr pustit al ne pustit je skos in dokler pr seb ne bom zaključla, pač ne bo zaključeno.	Dilema pri delu	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu

A106	Se spomnim ne, u bistvu tut sodelavka je mela podobno situacijo a ne, k je skrbela za nekoga, pa je šla že preko a ne in tut ni dost beležila na to, ni blo samo strokovno.	Iti preko strokovnosti	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
A107	Absolutno pogovor s sodelavko, sodelavcem, s kkšnim prjatlam, to je to.	Pogovor s sodelavci	Načini samopomoči	Soočanje z etičnimi dilemami
A108	Da sm v timu.	Delo v timu	Timsko delo	Soočanje z etičnimi dilemami
A109	Da bi si lahko za vsak primer res vzel tok časa, kot ga rabiš.	Izključiti časovni pritisk	Sprememba prakse socialnega dela	Avtonomija socialnega dela
A110	Ja to je pol tisto, k rečeš, nazaj k ljudem a ne.	Stik z ljudmi	Sprememba prakse socialnega dela	Avtonomija socialnega dela
B1	Delam na področju Zakona o preprečevanju nasilja v družini, tam kjer je žrtev otrok, delam na ukrepih za varstvo in koristi otrok, pa na težavah v odraščanju pri mladostnikih.	Preprečevanje nasilja v družini	Področje dela	Socialno delo in javna pooblastila
B2	drugač pa delam in prvo socialno pomoč, če je treba, delam tudi osebno pomoč, če ocenim, da lahko s kom sodelujem, al pa da sem za to, da mam ne vem tele kompetence a ne, pa pomoč družini za dom mam tudi zdajle,	PSP, osebna pomoč, pomoč družini za dom	Področje dela	Socialno delo in javna pooblastila
B3	k sva mela s sodelavcem odvzem dveh otrok, ti veš da so vsi te dejavniki izpolnjeni, da je to treba narest, vedno je pa nekje od zadi kaj pa če a ne.	Odvzem otrok	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila

B4	In ta kaj pa če se mi zdi da je skoraj vedno prisoten.	Dvom	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
B5	Nisem pa mela še tazga primera, da bi bla res v dilemi a to naredim al ne naredim, da ne vem, ne bi naredila al pa ne vem tko, da bi oklevala ful neki al pa da bi se tko bala, to ne a ne			
B6	Varovalka je pa vedno, da maš tim od zadi in da nisi nikol ubistvu sam.	Varovalke	Timsko delo	Soočanje z etičnimi dilemami
B7	Res da ti vedno to odločitev narediš al pa ne vem predlog napišeš, še vedno pa maš mnenja drugih ljudi no, tko.	Mnenja drugih	Timsko delo	Soočanje z etičnimi dilemami
B8	Ne vem mogoče se zdej mal težje odločam, zarad teh izkušenj s temi primeri, k jih mam, ki še kr niso spile vode do konca, ampak so še kr nekje v postopku, na sodišču in so stvari kr tko nekje v luftu.	Negativne izkušnje	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
B9	Se mi pa zdi, da se zdej, ko dobim novo zadevo, sprašujem, če je smiselno delat podobne korake, kot sem jih delala do zdej.	Prilagajanje načina dela situaciji	Strokovno delo	Socialno delo in javna pooblastila
B10	Zato ker če taki primeri ne pijejo vode, ne vem na sodiščih že dve leti čakamo al pa ne vem, ti sodnica očita, da si se vključu v družino a ne, se pol v teh primerih, k jih zdej dobim, vprašam a sploh je to smiselno delat a ne, tko.	Sistemska oteževanje strokovnega dela	Strokovno delo in zakonodaja	Etika v socialnem delu

B11	Mogoče mal več dvoma a ne.	Dvom	Etična dilema	Etične dileme v socialnem delu
B12	Vodi me Kodeks etike kot prvo a ne, kot drugo ubistvu vedno se osloniš na zakonodajo oziroma na tisto, kar bi ti moral narest a ne v takih primerih.	Kodeks etike	Strokovno delo in zakonodaja	Etika v socialnem delu
B13	Velikokrat se vprašam no, če bi prišla inšpekcija al pa očitek, kaj si naredu tukaj, da bi znala to tudi ne vem zagovarjat al pa ubesedt al pa potem tut nekaj temu sledit, zakaj je pršlo do tega.	Definiranje vloge socialnega delavca	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
B14	Zakonodaja ti je zelo velik backup oziroma slonilo, da lahko rečeš »js lahko po tem delam«.	Zakonodaja kot opora	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
B15	Probam pa v pisarni narest vedno več kot samo zakonodajo a ne.	Več zakonodaja kot	Osebni nazori, strokovno delo in zakonodaja	Etika v socialnem delu
B16	Eno je zakonodaja, ker se mi zdi da mi da možnosti, da js lahko izvajam postopke, da grem lahko ne vem tale obisk na domu narest, da js lahko dam predlog na sodišče, zato ker za predlog so izpolnjene vse te stvari a ne te alinejice in js lahko potem dam predlog na sodišče.	Zakonodaja odpira možnosti	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
B17	Ampak vedno si rečm okej to je tist, kar mi zakonodaja da, kar js pač nekaj morm, pol pa kaj pa še lahko naredim js tukaj.	Več zakonodaja kot	Osebni nazori, strokovno delo in zakonodaja	Etika v socialnem delu

B18	kaj lahko js v tem trenutku zdej naredim za to situacijo a ne.	Prispevek socialne delavke	Osebni nazori in strokovno delo	Etika v socialnem delu
B19	Kaj je moja vloga tukaj.	Definiranje vloge socialne delavke	Strokovno delo	Avtonomija socialnega dela
B20	Ja sigurno, to se mi zdi da brez tega, mislm da bi mi nekdo reku, da jih lahko izklopi, mislm da absolutno ne morš tega no.	Pogon osebnih nazorov	Osebni nazori	Etika v socialnem delu
B21	Ker js včasih zarad svojih osebnih nazorov a ne, bi stvari naredila čisto drugače, ampak nimam v sistemu podlage za to, da bi lahko to naredila	Nasprotje med nazori in zakonodaja	Osebni nazori in zakonodaja	Etika v socialnem delu
B22	In kle potem moraš najti tisto ravnotežje.	Iskanje ravnotežja	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
B23	ker osebni nazor je vredu, zato ker ti da pol ne vem a ne pushup, tisti zagon, motivacijo, neki boš naredu.	Pogon osebnih nazorov	Osebni nazori	Etika v socialnem delu
B24	Lahko pa ga prestopiš in te v bistvu preveč potegne v zadevo in ne vidiš a ne.	Prestop meje	Osebni nazori	Etika v socialnem delu
B25	Ker sej zakonodaja če ti pogledaš al pa ta objektivizem, ubistvu po eni strani je fajn zakaj, zato da lahko stopiš iz tega in pogledaš objektivno.	Objektivizem	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
B26	morš znat vedet, kdaj si pregloboko v tem svojem a ne, kdaj preveč izhajaš iz sebe mogoče, iz svojih nazorov in kdaj ubistvu nehaš poslušat potrebo k jo potrebuje družina, otrok ne vem	Prestop meje	Osebni nazori	Etika v socialnem delu

	kdorkoli, odrasla oseba,			
B27	ali pa kaj je tisto objektivno, kar nekaj ne da je najboljši, ker itak ne vemo kaj je najboljši, ampak da bi blo tisti nekaj najbolj primerni koraki za naprej.	Primerni koraki za naprej	Strokovno delo	Socialno delo in javna pooblastila
B28	Včasih so čist veš, vsak v svojo smer.	Nepovezanost osebnih mnenj, strokovnega dela in zakonodaje	Osebnim mnenjem, strokovno delo in zakonodaja	Etika v socialnem delu
B29	Velikokrat se moji osebni mnenja al pa ne vem moje izkušnje al pa tist kar vidim al pa mislim na podlagi izkušenj kar bi bilo najboljši al pa najbolj prava nekaj ena smer, je čisto v kregu z ne vem zakonodajo al pa ubistvu zakonodaja tega sploh ne podpira.	Nepovezanost osebnih mnenj, strokovnega dela in zakonodaje	Osebnim mnenjem, strokovno delo in zakonodaja	Etika v socialnem delu
B30	Osebnim mnenjem pa pridejo tukaj včasih zato, ker ti vedno eno vzporednico svojga življenja vlečeš a ne,	Primerjava z uporabnikom	Osebnim mnenjem	Etika v socialnem delu
B31	in ne vem ti, k si živel mladostništvo toliko let nazaj, pa maš zdej enga mladostnika k živi v čisto drugem svetu moraš pol znat mal izklopt ta svoj a ne osebno dojemanje in videnje	Izklopiti mnenja	Osebnim mnenjem	Etika v socialnem delu
B32	kle pa se morm včasih prav zavestno reči okej vredno tko, to nisi ti a ne, to je otrok k živi, k sploh ne ve o čem ti njemu govoriš mogoče a ne.	Izklopiti mnenja	Osebnim mnenjem	Etika v socialnem delu
B33	Sploh pri mladostnikih velikokrat pridem v to, da moram svoje	Ustaviti mnenja	Osebnim mnenjem	Etika v socialnem delu

	osebne nazore al pa poglede mejčkeno ustavit a ne in jih pol probat nekaj ubesedit na en drugačen način a ne tko.			
B34	Kle pa lahko hitro primerjaš sebe, ko si bil ti otrok s tem otrokom, mladostnikom, k ga maš pred sabo in kle se pa res ful merkam no.	Primerjava z uporabnikom	Osebni nazori	Etika v socialnem delu
B35	Js ko so v nasprotju vse te tri med sabo, se spomnim prve supervizije k sm jo mela tukaj, ko sem prišla v službo je bla supervizorka in smo govorili kaj je moja vloga in sm si naredila miselni vzorec, sicer ga nikol ne preberem kaj tam piše, ampak to k mam z roza gor napisano, ta kaj je moja vloga, takrt si preberm kaj je moja vloga, se spomnim na to in ubistvu izhajam iz tega kaj je moja vloga tukaj in zdaj.	Definiranje vloge socialnega delavca	Strokovno delo	Avtonomija socialnega dela
B36	ampak zakaj so ti ljudje tukaj in zakaj sm js zdej tukaj a ne, tko.	Definiranje vloge socialnega delavca	Strokovno delo	Avtonomija socialnega dela
B37	Ja takrat nekaj probam a veš vse drugo dat ven in pol res izhajaj kaj je moja naloga al pa js kot strokovna delavka tukaj zdajle je moja naloga vloga to pa to a ne.	Definiranje vloge socialnega delavca	Strokovno delo	Avtonomija socialnega dela
B38	In pol res objektiviziraš mal tko nekaj daš ubistvu ta subjektivizem na stran, zato da lahko	Objektivnost	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila

	mal lažje vzpostaviš in odnos in ubistvu, da sebe tko mejčekno razmejiš a ne			
B39	js vedno o sistemu razmišljam, našem državnem sistemu, sistemu pač socialnega varstva in tko naprej a ne in ja velikokrat se srečam s tem in se borim sama pri sebi s to idejo kaj bi bilo fajn, če bi bilo al pa kaj bi blo boljše, če bi, pa tega nimamo a ne.	Sistem socialnega varstva	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
B40	ampak kaj lahko js naredim znotraj tega sistema in da še vedno grem v smeri tega, kar ne vem, sledim, da je najboljše al pa da so boljše možnosti, ker vedno so ene luknje in pol probam iz tega delat.	Iskanje zakonskih lukenj	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
B41	Recimo jz mam zelo zdele osebno profesionalno, če lahko rečem, strokovni boj,	Strokovni boj	Osebni nazori in strokovno delo	Etične dileme v socialnem delu
B42	da razmejim delo strokovnega delavca a ne na tem področju, kjer js zdej izrecno delam, da ga oddaljim od sodelovanja na sodišču a ne, ker to sm doživela v eni zadevi,	Razmejitev področij dela	Strokovno delo in zakonodaja	Etične dileme v socialnem delu
B43	In sm bla na sodišču, na naroku v eni zadevi, za eno mladostnico k je bla v stanovanjski skupini, zelo patološka slika doma, ona ma tudi motnje hranjenja, res tko zelo, zelo velika patologija v družini a ne, ampak so to v tem tko skupaj, da ne	Primer nasilja v družini	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila

	spustijo tega sistema a ne, da ubistvu simbiotično tko preživijo.			
B44	In sm bla na naroku, seveda pravnice ni bilo zraven, zato ker jo je tudi sodnica poslala ven, js sm ostala notri, ker najbolj poznam primer a ne in je tko bilo, da nasproti te odvetnice od staršev sem bila js močnejša, sm mela pripombe in komentarje in tudi konc koncev vse informacije, zakaj js tko menim kot menim in center, vedno govorimo pač o centru, zakaj center meni, ampak je potem sodnica zavzela pozicijo odvetnice in je šla nasprot meni oziroma centru in je pozivala tudi odvetnico, da neki mora narest proti centru, da to kar si center dovoli je pa že preveč.	Dogajanje na naroku	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
B45	Ne vem, s tem da me je spraševala od kje meni javna pooblastila, kdo mi jih je dal, mislm kaj se js to grem, da hodm v družino, pa da dobivam poročila in vse to, ubistvu vse to, kar so moja pooblastila in naloge, kar js delam lahko v postopku, je ona men očitala od kje to meni a ne.	Dogajanje na naroku	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
B46	In kle je blo res tko dve uri smo meli tega in odnos med družino in mano se je kle porušu, zato ker	Dogajanje na naroku	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila

	mama je takrat rekla pred sodiščem, da ona ne bo nikoli prestopla praga mojih vrat a ne in večkrat sm probala poudart, da js nism osebno tam, da sm js kot strokovnjak, kot predstavnik centra in js izhajam samo iz vseh informacij, k jih imam in k jih moram predočiti, ker to pa je moja vloga a ne, če smo mi predlagatelj nečesa, moraš to tut predočiti a ne.			
B47	Ta izkušnja mi je bla tako huda izkušnja, strokovno in po eni strani čustveno, čeprav ni blo zame, js nism bla tam osebno, ampak useen kot strokovnjak se mi je zdel, da sm zgubila to ne vem, eno ravnovesje v tem.	Negativna strokovna izkušnja	Strokovno delo	Socialno delo in javna pooblastila
B48	In se ful borim proti temu, da se taki dogodki ne ponavljajo več in menim in trdno sm prepričana in stojim za tem in se bom tudi borila za to, da strokovni delavec na sodišču, razen ko je priča, kar je čist drugo, ne nastopa, da to prevzamejo pravniki, ker na veliko centrih to že delajo pravniki, tam tut že pišejo predloge, pri nas žal ni tako a ne.	Borba proti nestrokovnim praksam	Strokovno delo in zakonodaja	Etične dileme v socialnem delu
B49	Ampak js se bom borila proti temu, ker se mi zdi da se ogromna škoda strokovnemu delu, socialnemu delu naredi, ko greš ti na	Borba proti nestrokovnim praksam	Strokovno delo in zakonodaja	Etične dileme v socialnem delu

	narok in ti potem staršem tam govoriš,			
B50	Recimo v tej zadevi bi morala en predlog napisat, sm rekla da ga bom v enmu tednu, mi je sodnica rekla tut če ga napišete, ga ne bom sprejela, dokler nimam sodnega izvedenca.	Nepomembnost socialnega delavca na naroku	Strokovno delo	Socialno delo in javna pooblastila
B51	In morm rečt da prvič se mi je zgodil, da nism delala, da sm kr na stran dala, sem mela tri četrt napisan, nism ga pa spelala še do konca, zato ker sm dobila en tak odpor a ne, če sodišče ti je sporočilo ne deli tega, starši so rekli, da ne bojo sodelovali in sm rabla en premor.	Odpor do dela	Osebni nazori in strokovno delo	Etične dileme v socialnem delu
B52	sm mu ponovila, da js nč ne delam osebno, da to nism js kot js nasproti družini, ampak js kot strokovni delavec, ki ma vlogo in nalogo, da iščem in varujem koristi otroka a ne.	Varovanje koristi otroka	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
B53	In potem je reku »a veste, tist k ste na sodišču pa rekla, da kar sm vm js povedu a ne, da delam mimo gospe, zato da lahko, da se midva ne skregava, ko ste vi to izpostavlja na sodišču«, je reku, »to ni blo lepo«.	Očitek	Pričakovanja uporabnikov	Etika v socialnem delu
B54	Ena od nalog centra je bla pa glih to, da dokaže, da odnos med staršema ga ni, je patološki, ne sodelujeta, vsak dela po svoje in seveda smo to morali tut	Naloge centra in pričakovanja uporabnikov	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu

	izpostaviti a ne, da če men gospod pride in reče to je neformalno, brez vednosti moje gospe, ja kaj naj js pol kle rečm, če glih to hočemo dokazat na sodišču, da ta družina ne funkcionira na tak način.			
B55	In se mi zdi, da ti na drugi strani k morš sledit ogroženosti otroka, delat moraš načrt pomoči, slediti načrtu pomoči, it v družino konc koncev in da ti greš pol na narok in da ti tko rekoč pljuvaš po družini je za moje pojme nepojmljivo.	Dvojnost vlog	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
B56	To bi moral delat PDI, pravnik, ki govori pravni jezik, ki je tam neosebno, resnično neosebno in se ta stvar razmeji, tko da kle js, js mam kle ful zdej velko tko težnjo, borbo in se borim za to.	Vloga pravnika	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
B57	Ker mislm, da kle bo stroka kot taka in socialno delo pogrnlo na celi črti v teh primerih.	Padec stroke socialnega dela	Strokovno delo	Socialno delo in javna pooblastila
B58	Ja mam eno zadevo, kjer sm se, mislm na timu smo se odločili no, na timu smo se nekaj skupi, vedno pač te timi pa to,	Timske odločitve	Timsko delo	Soočanje z etičnimi dilemami
B59	Forenzični intervju se dela na podlagi zakona za zaščito otroka a ne in se dela po kazenski zakonodaji.	Forenzični intervju	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
B60	In ubistvu sodišče v kazenskih zadevah lahko odredi izvedbo	Forenzični intervju	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila

	forenzičnega intervjuja z otrokom a ne, dela se pa tam, kjer so spolne zlorabe in tako naprej.			
B61	No in js mam eno zadevo, ki je tko sum neki na eno spolnih ne vem kaj konotacij nečesa, nimamo pa nič oprijemljivega.	Sum spolne zlorabe	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
B62	In ko smo se odločili, da bomo to dal na predlog, da so pa zdej stvari že šle pač toliko čez, smo dali za začasno odredbo na družinsko sodišče izvedbo forenzičnega intervjuja in ne na kazensko.	Predlog za forenzični intervju	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
B63	Čeprov smo vedli, da to je v kazenski, ne v družinskem, ampak smo rekli, damo v družinsko, konc koncev lahko sodišče reče ne, ja, ne vem kaj, ampak dejmo.	Družinsko ali kazensko sodišče	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
B64	Mi vidimo kle veliko potrebo, da bi moral en strokovnjak v varnem okolju delat razgovor s tem otrokom in smo dali to na družinsko sodišče in js dobim od sodnice potrditev.	Potrditev družinskega sodišča	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
B65	In js valda vsa vesela, kličem hišo za otroke in oni men tko »ja to je za nas brezpredmetno, zato ker mi samo delamo v kazenskem«.	Potrditev družinskega sodišča	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
B66	In sm bla uno tko okej uredu, sej sm pričakovala, ampak sm pa upala, se mi je zdel tko, da lah bi bil to en velik premik.	Poskus premika znotraj sistema	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila

B67	Zato ker ti otroci, kot je ta otrok recimo bodo za forenzični intervju samo po kazenskem zakoniku obravnavani recimo in kle recimo je zgrešen tale zakon, kle pa se recimo js absolutno ne strinjam,	Manjka zakonodaje	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
B68	zato ker potem vsi tisti, ki niso odmevni in k se mu ni ne vem kaj kao zgodilo, bojo ostali nevidni oziroma skriti, zato ker noben strokovnjak na takem ne bo z njimi naredu tega intervjuja.	Nevidni primeri	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
B69	ampak potem sem js klicala državno tožilstvo, da če oni so prepoznali kle in je reku tožilec da je in da je dal na kazensko sodišče preiskovalnemu sodniku naprej.	Ponovni poskus predloga	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
B70	In potem sm rekla a potem js lahk vam predlagam, da vi predlagate sodišču a ne in je reku lahko, napište predlog in bom js predlagu a ne in sm to tut naredila.	Ponovni poskus predloga	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
B71	ampak probal smo, probal smo mim sistema, mim zakonodaje, tut drugi so prepoznali to,	Poskus mimo zakonodaje	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
B72	ampak žou pač, ker eno sodišče ne rabi za svoje potrebe, ni sledilo tut tistim, ki rabijo, v tem primeru otrok, ni sledilo temu.	Nevidni primeri	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
B73	Probal smo ja, tut mim zakonodaje in v določeni meri je šlo to mim zakonodaje	Poskus mimo zakonodaje	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila

	oziroma smo jo probali obiti a ne,			
B74	Premal mamo časa, da bi se posvetili eni zadevi in iskali vse tiste lukne, ki so možne a ne, zato ker ti takoj, ko to narediš, ti ena druga stvar trpi in pol morš razmejevat a ne kaj ti je bolj pomembno.	Razmejitev dela	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
B75	ampak takrt, ko mam zagon, in kle je ta moja osebna a ne motivacija oziroma tukaj sva rekle ta moj osebni nazor se pozna ful potem tko.	Osebna motivacija	Osebni nazori	Etika v socialnem delu
B76	Ja in bom probala vse nemogoče stvari tut ne vem, da je neki mogoče tko neverjetno da bo, lej največ kar lahko rečejo je, da mi rečejo ne.	Poskusiti vse	Osebni nazori	Etika v socialnem delu
B77	In to je tisto pol kaj je moja vloga oziroma kaj js lahko naredim in to lahko, lahko pač probam, pokličem, pa vidm.	Definiranje vloge socialne delavke	Strokovno delo	Avtonomija socialnega dela
B78	Ne vem, če bi jaz uporabla za to besedo omejeno, mogoče mejčkeno tist, da se mal potegneš nazaj pa počakaš, da vidiš kaj se bo zgodilo.	Potegniti se nazaj	Osebni nazori	Etika v socialnem delu
B79	S temi primeri kokr je ta, k ga bom opisala, se js vedno najbolj nekak, ne da povežem, ampak mogoče osebno čustveno reagiram in takrat rabm predihati, udihniti tko.	Čustvena reakcija	Osebni nazori	Etika v socialnem delu

B80	Kličejo iz osnovne šole, punca osmi razred je v šoli povedala, da ji je brat dan pred tem, je prišel k njej v sobo in je ugotovil, da ma ona fanta in ji je pregledu sms-e in ne vem kaj in ji je spustu dve klofuti a ne in je vn padu in mama tut vn padla, jo zmerjala, ni da ni in da boga ona k bo oče zvedu a ne.	Primer nasilja v družini	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
B81	In js ko to slišim je tko uno men uhhhh okej uredu, od kje ideja otroku, ki je osmi razred, to je trinajst let, štirinajst, da sploh ma fanta kot prvo a ne, kot drugo, zakaj je problem, če js vem, da ga ne smem met in js ga mam na skrivaj in to potem moj brat zve in vn pade.	Osebno mišljenje	Osebni nazori	Etika v socialnem delu
B82	Okej klofute dve, mi mam v zakonu, da tega ni, razumem, ni primerno se izrazu, ampak da postavijo mejo, da ona ne sme met tega fanta in da mama na njo kriči, ni konec sveta.	Osebno mišljenje	Osebni nazori	Etika v socialnem delu
B83	Js sm rastla s tem in je ful uno tko, pa sm preživela a ne, mislm sm še vedno tukaj, pa sm mela ful stroga pravila, ampak js sm točno vedla kaj smem in kaj ne smem, niti na pamet mi ni padlo, da bi mela fanta, ker sm vedla kaj mi bo sledilo.	Primerjava uporabnikom z	Osebni nazori	Etika v socialnem delu
B84	In težko razumem, ko pa zdaj recimo so podobna pravila in potem pride otrok in	Osebno mišljenje	Osebni nazori	Etika v socialnem delu

	on je, njegove pravice so kršene ne vem kaj in potem mi vsi planemo in rečemo ja mislm res je, groza.			
B85	Ne rečem način, kako starši to naredijo, drugi časi so, js ko sem živela, so bli drugi časi a ne, ampak ta strahospoštovanje ja tega ni več.	Osebno mišljenje	Osebni nazori	Etika v socialnem delu
B86	V takih zadevah pa je meni uno tko okej B (izreče njeno ime) to nisi ti, to ni a ne, ni tvoja mentaliteta, to si ti tko rasla, ti si odraščala, to je nekdo drug nasproti tebe, drugi časi so, okej vrede kaj lahko narediš s tem a ne?	Prenehanje primerjanja z uporabnikom	Osebni nazori in strokovno delo	Etika v socialnem delu
B87	Kle mam pa js hude, mislm hude, kle mam ful velikokrat boje za to, da ne izhajam iz sebe, ampak da znam se ustavit in rečt okej vrede na ta današnji način, strokovni način a ne, kot strokovnjak, socialni delavec.	Boj med osebnim in strokovnim	Osebni nazori in strokovno delo	Etika v socialnem delu
B88	Al pa ne vem dobim sedemnajst letnico, ki reče »js morm vse sama narest« in js tko »kaj točno pa« in ona »ja sama morm poklicat zdravnika« a ne »in mama mi ni opravičila ure zato ker sm se js slabo počutla in tisti dan nism šla v šolo.«	Primer obnašanja najstnice	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
B89	Js sm bla tko od kdaj se sploh pogovarjamo a ti it v šolo al ne it v šolo, a si bla bolna, nisi, slab dan si mela, who cares, js ga mam tudi, pa sm v službi,	Osebno mišljenje	Osebni nazori	Etika v socialnem delu

	noben me ni uprašujo a bi rajš ostala doma, ker bi.			
B90	In kle mam ful težavo, da ne grem na tak način ta moj k sm ga zdej opisvala, ampak da res zasedeš tisto strokovno pozicijo a ne in kle so moji najhujši boji.	Boj med osebnim in strokovnim	Osebni nazori in strokovno delo	Etika v socialnem delu
B91	Ampak je pomembno kle, da otrokom ne dvignemo krila, zato ker za moje pojme štrnajstletnica al pa trinajstletnica nima kaj delat s fantom in to ji je jasno treba povedat.	Postaviti meje uporabniku	Osebni nazori in strokovno delo	Etika v socialnem delu
B92	So pa načini, na kakšen način to narediš, absolutno so zdej drugačni in se tudi da a ne.	Mnoštvo načinov dela	Strokovno delo	Avtonomija socialnega dela
B93	Al pa ne vem sedemnajstletnica, ja ne vem a hočš bit samostojna?	Samostojnost najstnice	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
B94	Ona hoče met svobodo, okej hočš met svobodo, prav, mej jo, ampak to pomen, da boš tut poskrbela zase, pomeni tut, da k boš mela slab dan, ja boš pa šla v šolo, zakaj, zato, ker je to tvoja obveznost.	Samostojnost najstnice	Osebni nazori in strokovno delo	Etika v socialnem delu
B95	Najprej probam sebe predelat a ne in potem tudi ne vzet vso moč staršem, ampak jim dat pravo oporo, da znajo to na pravi način narest.	Boj med osebnim in strokovnim	Osebni nazori in strokovno delo	Etika v socialnem delu
B96	Otroku pa sporočit a ne, da okej uredu, supr, maš pravice, ampak maš pa tudi	Postaviti meje uporabniku	Osebni nazori in strokovno delo	Etika v socialnem delu

	odgovornosti in dolžnosti in kle se mi zdi, da se velikokrat pozabi to, da otroci majo dolžnosti in odgovornosti.			
B97	To se pa pri tem delu trudm, da jih opomnem, da so tudi odgovornosti in dolžnosti, da se tudi tega morajo zavedat, če hočjo met svobodo ne vem kaj samostojnost in tko naprej a ne.	Postaviti meje uporabniku	Osebni nazori in strokovno delo	Etika v socialnem delu
B98	Ja če navežem na to, zdej kle je etična dilema tko, js bi se lahko spustila na svoj osebni nivo a ne in izhajala samo iz sebe in bi potem ne vem al žugala enmu al drugmu al pa ubistvu bi lahko mladostnika a ne, ki ga mam pred sabo, poteptala a ne,	Opredelitev etične dileme	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
B99	Kle recimo bi to etiko oziroma moralo vse ubistvu nekak bi šla čez to a ne in bi poteptala	Opredelitev etične dileme	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
B100	in kle se js velikokrat najdem v tem, zato ker se mi zdi, da to ne bi bilo etično, če bi js to naredila	Opredelitev etične dileme	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
B101	in kle morm ubistu izstopt iz sebe a ne iz tistega kaj sm js, zato da lahko v skladu z etičnimi, moralnimi vsemi temi načeli ubistvu pol pristopam k svojemu delu, ker drgač pa ga ne bi smela opravljat.	Prestopiti svoje nazore	Osebni nazori in strokovno delo	Etične dileme v socialnem delu
B102	Ne da ga ne bi mogla, ne bi ga smela opravljat, ker če tega ne znaš, potem tazga	Prepoved opravljanja dela	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu

	delo ne smeš opravljati.			
B103	Js se pogosto, se mi zdi da pogosto, ni to zdej ful pogosto.	Pogostost srečevanja z etičnimi dilemami	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
B104	Ne, ne dnevna ne, okej mogoče velikokrat evo, velikokrat.	Pogostost srečevanja z etičnimi dilemami	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
B105	Mogoče pogosto v tem smislu, da ti ubistvu vsakič, ko se odločiš, da boš stopu v eno družino a ne, je eno etično vprašanje a ne al pa tista moralna dilema a ne, na kakšen način boš pristopu a ne in tko.	Porajanje etičnih dilem ob vstopu v družino	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
B106	Sej ne glede na to, da maš ti žrtev in moraš zaščititi in vse to a ne, ampak tudi do te žrtve te vežejo ena načela,	Etična načela	Strokovno delo in zakonodaja	Etika v socialnem delu
B107	na kakšen način boš pristopu do njega a ne in da ne boš ti njemu začel vsiljevat, kaj bi on vse moral narest a ne,	Način dela z uporabnikom	Osebni nazori in strokovno delo	Etika v socialnem delu
B108	zato ker ja, žrtev vsi mi vemo, kaj bi ona morala narest zato, da bi se ona zaščitla in vse, sam se moramo zavedat tut tega, da ona čisto v enem drugem svetu živi oziroma čisto eno zgodbo, ne tega, kar mi vidimo.	Zavedati se uporabnikovega življenjskega sveta	Strokovno delo	Avtonomija socialnega dela
B109	In mogoče to, da rečem pogosto, če bi ubesedla, bi lah rekla pogosto, zato ker vsakič, ko se ti srečaš z uporabnikom, ko ti maš razgovor tukaj, ko se odločiš, da boš šou obisk na domu narest, si ubistvu	Pogostost srečevanja z etičnimi dilemami	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu

	lahko v tej moralni dilemi a ne,			
B110	pa po eni strani moraš bit zato ker to ti je varovalo, da potem lahko rečeš stop.	Varovalo	Osebni nazori in strokovno delo	Etika v socialnem delu
B111	Ker js nism bog, zdej mam pa js javna pooblastila, zdej pa lahko js kle haram po svetu a ne, ne, in ta morala je ubistvu tista, tista k te bremza.	Javna pooblastila in etika	Osebni nazori in strokovno delo	Etika v socialnem delu
B112	Okej uredu ja js mam to moč že a ne, ne moč, možnost, na kakšen način jo bom pa uporablja, je pa ubistvu odvisno od moje morale.	Javna pooblastila kot možnost	Osebni nazori, strokovno delo in zakonodaja	Etika v socialnem delu
B113	Verjetno na isti način.	Pogostost srečevanja z etičnimi dilemami	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
B114	Tisti, ki dobro delajo in delajo s srcem, se pogosto.	Pogostost srečevanja z etičnimi dilemami	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
B115	Tisti, ki pa delajo samo za številke, pa dvomim da se, najverjetneje zelo malo.	Pogostost srečevanja za tičnimi dilemami	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
B116	Ja, največkrat naletim na etično dilemo in precep kako ravnati, skoraj vsakič, ko na novo vstopam v družino.	Porajanje etičnih dilem ob vstopu v družino	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
B117	Ja mogoče v enmu trenutku kdaj podvomim a ne uno kaj sploh je moja vloga tukaj a ne, a zdaj je najboljše tole kle k js grem in se igram detektiva okrog hiše, gledam skozi okno, če so oni doma, ker mi noben ne odpre vrat a ne, a to je	Počutje ob etični dilemi	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu

	sprejemljivo a ne, a to je meni potrebno a ne,			
B118	Tko da ja, veliko je dvoma, pa strah, sigurno je strah, ki je pa ta a ne, pa ne da boš ti šel čez moralo, čez svojo kot tako, ampak ubistvu kaj boš naredu s temi vsemi stvarmi, ki jih delaš a ne.	Počutje ob etični dilemi	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
B119	A boš kej poglobil stvari a ne, al recimo boš še slabše naredu, kok plusov kok minusov narediš a ne in ta strah poleg dvoma se mi zdi, da sta nekak najbolj pogosta.	Počutje ob etični dilemi	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
B120	Okej kle bom spet rekla je ta moj moto kaj je moja vloga in takrat se res vprašam, okej zakaj sm js tukaj a ne, kaj je moje delo tukaj, kaj zmorem narest?	Definiranje vloge socialnega delavca	Strokovno delo	Avtonomija socialnega dela
B121	ne glede na to a js njih razumem, iz kje oni izhajajo, al pa ne, mislm da je to prav al pa narobe, kar oni delajo, nima nobene veze, ker moja vloga tukaj je, da js ugotovim kaj ni uredi in da probam poiskati najboljšo možno rešitev za to,	Definiranje vloge socialnega delavca	Strokovno delo	Avtonomija socialnega dela
B122	kle mi pa to res pomaga, da se absolutno izoliram, distanco nrdim od vsega in zasedem dejansko to objektivno pozicijo a ne.	Objektivnost	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
B123	to je moja dolžnost, ker js če delam za zaščito otroka, pa js vas razumem kot	Varovanje koristi otroka	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila

	mamo, da niste zmogla al pa ne vem kaj, ja uredu js kot človk vs bom razumela, da ste to nrdila, kot strokovni delavec, k dela na področju zaščite otrok, pa ne morm tega sprejet.			
B124	Lažje, res lažje, zato ker dejansko igraš z odprtimi kartami a ne in ni teh enih zahrbtnih stvari a ne, da bi js zdej šla čez moralo al pa etična načela in bi js delala za hrptom nekomu a ne.	Počutje ob razrešitvi etične dileme	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
B125	Ampak dejansko lej, a smo mi na centru, ubistvu nekaj opišeš delovno mesto a ne, torej mi smo na centru, vloga centra je to, js sm strokovni delavec tukaj, delam na tem področju, moja vloga, naloga je to, meni zakon nalaga, kle se velikokrat rada na zakonodajo oprem.	Definiranje vloge socialnega delavca	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
B126	Ker če js tega ne bi naredila, js lahko to delovno mesto zapustim in grem stran, ker js kle ne morm delat na podlagi tega ta mi je bol simpatičn, s tem sočustvujem a ne, sej smo mi vsi ljudje pod kožo a ne, ampak to ni to a ne.	Razmejitev osebnega nazora in strokovnega dela	Osebni nazori in strokovno delo	Etika v socialnem delu
B127	Ampak kle je moja vloga, da js nekaj s tem naredim in če je ona otroka klofnila al pa ga ne vem zaprla nekam žou to ni sprejemljivo, ne glede na to kok js tebe	Razmejitev osebnega nazora in strokovnega dela	Osebni nazori in strokovno delo	Etika v socialnem delu

	razumem, da te je živciru, ni sprejemljivo.			
B128	Recimo te kulturne razlike, k prhajajo ljudje iz drugačnih kultur a ne, ja js razumem, da je pri njih kultura še vedno tko kt sm js z njo rastla a ne in vzgojne klofute so bile sprejemljive in grožnje kot take, ampak danes je drugače.	Primer kulturnih razlik	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
B129	In js če to ubesedim staršu in rečm kakšne čustvene stiske otroku povzročajo na primer vzgojne klofute, js potem mam pač ta občutek strokovnosti, pač sm strokovna in to je tista ena mejnica, kar mi olajša odločitev, ko sem v dilemi, ker sem bila tut js tako vzgajana kot ta starš.	Razmejitev osebnega nazora in strokovnega dela	Osebni nazori in strokovno delo	Etika v socialnem delu
B130	ker če bi js šla v čustva, bi me obremenil vse, kle pa ubistvu me dvigne nad celotno situacijo, da js lahko pogledam čist iz enga drugega kota a ne, tko neosebno.	Neosebno socialno delo	Osebni nazori in strokovno delo	Etika v socialnem delu
B131	Vedno je oseben, ampak na ta način ubistvu neoseben, zato ker se ti ne zliješ s to situacijo, ampak ohraniš to strokovno vlogo, pozicijo.	Razmejitev osebnega nazora in strokovnega dela	Osebni nazori in strokovno delo	Etika v socialnem delu
B132	Pa js iz temi, s katerimi delam no, se mi zdi da ja kar pogosto, zato ker smo tak kolektiv kot smo, da ja.	Počutje ob etični dilemi	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu

B133	Zato se pa ful velik pogovarjamo med sabo, glih zarad tega, da to, kar mi menimo o celotni zadevi, damo vn na superviziji, interviziji al pa pogovoru v pisarni.	Pogovor s sodelavci	Načini samopomoči	Soočanje z etičnimi dilemami
B134	Ja tako, intervizija,	Intervizija	Načini pomoči	Soočanje z etičnimi dilemami
B135	supervizija,	Supervizija	Načini pomoči	Soočanje z etičnimi dilemami
B136	js rečem temu intervizija, ko js grem do sodelavke v pisarno in potem dam vn	Pogovor s sodelavci	Načini samopomoči	Soočanje z etičnimi dilemami
B137	Pa js rada to s svojim možem doma kdaj, zato ker on ni socialc a ne in ma čist drugačno razmišljanje kot mi socialni delavci a ne.	Pogovor z možem	Načini samopomoči	Soočanje z etičnimi dilemami
B138	in to mi zelo pomaga, zato da js čustveno nism vpeta v to zadevo skos, ampak da lahko rečem okej vrede kle so bla čustva in vse, zdej sm pa spet a ne strokovnjak	Razmejitev osebnega nazora in strokovnega dela	Osebni nazori in strokovno delo	Etika v socialnem delu
B139	Da vržem žogo!	Met žoge	Načini samopomoči	Soočanje z etičnimi dilemami
B140	Al pa ena boksarska vreča z rokavico.	Boksarska vreča	Načini samopomoči	Soočanje z etičnimi dilemami
B141	To al pa da grem na hrib in kričim.	Kričanje na hribu	Načini samopomoči	Soočanje z etičnimi dilemami
B142	Mogoče v tem videnju, da se mi ne bi zlili se z zadevami a ne, ampak da bi jih lahko objektivizirali a ne	Lažje objektiviziranje zadev	Sprememba prakse socialnega dela	Socialno delo in javna pooblastila
B143	da bi se ljudem na drugi strani ta odgovornost, k se mi zdi, da jo vsi drugi	Odgovornost na strani uporabnikov	Sprememba prakse socialnega dela	Socialno delo in javna pooblastila

	prevzamemo, lahko takoj dala.			
B144	mi vsi ja soustvarjamo z osebo pa sodelujemo pa oni so strokovnjaki iz svojega področja a ne, kaj je že eksperti iz izkušenj, ampak mi smo tut eksperti iz izkušenj a ne.	Priznavanje socialnih delavcev	Sprememba prakse socialnega dela	Avtonomija socialnega dela
B145	Soustvarjaš ti lahko v terapiji, soustvarjaš lahko ves čas, zato ker pozivaš ljudi, ampak kje pa je odgovornost tistega?	Odgovornost na strani uporabnikov	Sprememba prakse socialnega dela	Socialno delo in javna pooblastila
B146	Zato js pravm recimo osebna pomoč, pomoč družini za dom in to, res morš met znanja, že skor terapevta in ti lahko soustvarjaš z osebo in jo lahko kot ekspert iz izkušenj naslavljaš a ne in tudi sebe lahko tako ubesediš, ker ti delaš en varen prostor, zato da oseba lahko predela s tvojo pomočjo določene stiske, dileme in vse to.	Socialni delavec kot terapevt	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
B147	Ko maš pa ti ukrep za zaščito otroka, pa oprosti kle js ne morm ful neki soustvarjat	Socialni delavec kot izvajalec javnih pooblastil	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
B148	In kle mi pognemo na celi črti lih zarad tega, ker ni tega, da se objektivizira in reče okej zdej pa tkole.	Postaviti mejo	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
B149	Js kot strokovna delavka pa ne morm rečt, ocent, zato ker nimam naziva določenega al pa nism ne vem psiholog, psihiater, se moje mnenje ne upošteva pri tem al pa moja	Nefleksibilnost sistema	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila

	ocena, da js rečm kle gre za popolno odtujevanje in manipulacijo in prosm da se tole naslovi in obravnava, men sistem tega ne dovoli.			
B150	To je to ubistvu k na eni točki ti moraš rečt okej kaj je moja vloga ja, moja vloga je to js sm to sporočila naprej in nrdila in vse.	Definiranje vloge socialnega delavca	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
B151	Potem pa moraš dat roke stran, zato ker lahko samo izgoriš in nehaš delat na tem delovnem mestu, drugega ti ni, scenarija.	Izgorelost	Osebni nazori in strokovno delo	Etične dileme v socialnem delu
B152	Ker se boriš proti toku in nima smisla, ker potegneš ta kratko a ne, ampak kle je pa pol tista nevarnost, da zgubiš upanje in kle se pol loviš.	Izguba upanja	Osebni nazori in strokovno delo	Etika v socialnem delu
B153	In kle moraš al res moraš met željo, da delaš al eno upanje, da se bo neki spremenil in js še mam to upanje, mene še to nekak vodi, vem pa da k ga bom zgubila, da bom nehala delat na tem področju, ker tok se pa poznam.	Ohranjanje upanja	Osebni nazori in strokovno delo	Etika v socialnem delu
C1	Ja, js delam se prav na uveljavljanju pravic iz javnih sredstev, to zajema se prav otroški dodatek, znižanje plačila vrtca, denarna socialna pomoč, izredna denarna socialna pomoč, subvencije najemnine, državna štipendija, varstveni dodatek tko pač celotno, mešane pravice se zdej temu	Uveljavljanje pravic iz javnih sredstev	Področje dela	Socialno delo in javna pooblastila

	reče od reorganizacije naprej to.			
C2	Pa seveda prva socialna pomoč ob priložnosti, tisto kar je, osebna pomoč pa uveljavljanje pravic za osebe s statusom repatriiranih oseb.	PSP, osebna pomoč, repatriirane osebe	Področje dela	Socialno delo in javna pooblastila
C3	To so ti k so slovenskega rodu, živijo v Argentini in pač zaradi raznega ne vem al režima, njihovo življenje je ogroženo in potem pač pridejo v Slovenijo.	Repatriirane osebe	Področje dela	Socialno delo in javna pooblastila
C4	pridejo v Slovenijo in pač če izkažejo to, da imajo slovenske korenine, se prav so vključeni v slovenska društva, znajo slovenski jezik, potem pač lahko pridobijo ta status in pridobijo tut pač pravico do denarne pomoči pa te osnovne oskrbe, da jim pač sofinancirajo zdravstveno oskrbo in tko za 15 mescov.	Repatriirane osebe	Področje dela	Socialno delo in javna pooblastila
C5	Večinoma no, takrt k so se preseljeval Slovenci v Argentino no oziroma al ne vem točno, mogla bi v zakon pogledat, ja.	Repatriirane osebe	Področje dela	Socialno delo in javna pooblastila
C6	Ampak sej to ni, to je pač res zelo mal takih ljudi, na novo so to pol uvedli, pa ta pravica pol traja petnajst mescov no, petnajst mescov dokler se pač ne situirajo, eni se vrnejo nazaj eni ne no tko.	Repatriirane osebe	Področje dela	Socialno delo in javna pooblastila
C7	Jst sm mela en tak primer, k me je zelo zaznamovou, to je blo	Pomemben primer	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila

	bol na začetku mojga dela na centru.			
C8	Gospod je pršou do mene in je reku da bi rd naredu prijavo oziroma da hoče, da vzamem izjavo na zapisnik, da njegova bivša žena v bistvu bivša partnerka ne porablja se prav javnih sredstev otroškega dodatka in tega za namen za otroka.	Kriva poraba sredstev otroškega dodatka	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
C9	In takrt je on podal prijavo, je povedal tut marsikej družga, se prav to je blo za obdobje petih let nazaj, ko sta onedva bla na uveljavljanju pravic iz javnih sredstev sta bla recimo kot razvezana, bla sta pa skupej in potem pač ko sta se dejansko razvezala, je ona še naprej uveljavlala tko k je prej uveljavlala a ne.	Prijava proti bivši ženi	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
C10	Zdej kaj je blo men klele zlo težko, zarad tega ker pač smo bli prisiljeni začet postopk po uradni dolžnosti za tri leta za nazaj, raziskat zadevo,	Postopek za nazaj	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
C11	Tri leta nazaj dolg delat nekomu k nima sredstev je men recimo zlo težko v skladu recimo z mojim razmišljanjem, mojim moralnim vrednotam in tko.	Postopek za nazaj	Primer s področja dela	Etika v socialnem delu
C12	Pač te so mi res najtežje za nardit, ker sm le zavezana z zakonom, da pač morm to nrdit, ker mam rada svojo	Zakonsko ravnanje	Zakon	Socialno delo in javna pooblastila

	službo in če pač jo hočm met, morm delat v skladu z zakonom a ne?			
C13	Ampak je res najtežji del to nrdit, tut če sej veš da morš, ampak še useen si človk in ti je pač to težko nardit.	Zakonsko ravnanje kot težko ravnanje	Zakon	Socialno delo in javna pooblastila
C14	Tko da smo posegal takrt se spomnm za tri leta nazaj in kar mi je blo najteži zarad tega, ker smo pol gospe nardil kr precejšn dolg iz teh sredstev, javnih sredstev k ubistvu še zdej ni poravnan zato sva nrdile pol odlok, obročno in vse kar se je pač dal prstopt k njej naprot a ne.	Postopek za nazaj	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
C15	Kar mi je blo takrt težko, je zarad tega ker on je z njo sodelvou, ko sta kao bla narazn, ampak tko rečen kasirala po domač povedan je pa pač ona potem k sta se dejansk razvezala a ne.	Nesodelovanje nekdanjih partnerjev	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
C16	takrt se prav si sodelvou pa si delu pač ne vem proti zakonito al pa kokrkol, ampak zdej ker pač ti teh sredstev ne prejemaš, ker so ble pač pravice na njeno ime in je ona prejemala dejansko na njen račun, je bla pač na koncu kaznovana tko rekoč ona.	Nesodelovanje nekdanjih partnerjev	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
C17	tist mi je tut kr precej tko neprespanih noči dal, ker pač morš nrdit pa nočš nrdit no tko, težko je, to je ubistvu najteži.	Delo proti volji	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu

C18	Ja, v bistvu mogla sm se odločit v skladu z zakonom, ker pač js sm izjavo na zapisnik imela, on je dau prijavo, to so javna sredstva, za katera nej bi pač mi ravnal v skladu z veljavno zakonodajo, tko da vodilo je biu zakon a ne.	Zakonsko ravnanje	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
C19	Svojih vodil, prepričanj, čustev nism mogla lih neki upeljevt v drugmu smislu kokr da sm bla gospe na voljo, pa da sm poskušala najdt vse možne poti, da bi se ji ta postopk olajšu a ne.	Biti na voljo	Osebni nazori	Etika v socialnem delu
C20	tut če se ti recimo ne strinjaš z določeno zadevo, se ne zdi uredu, se ti ne zdi v skladu s tvojimi prepričanji in vsemu kar je pač tvoj bit, useen morš tko nrdit.	Nasprotje med nazori in zakonodajo	Osebni nazori in zakonodaja	Etika v socialnem delu
C21	Pač iščeš lahko a ne, sej vedno iščeš pač poti da bi blo drgač, ker maš osebo pred sabo, maš uporabnika, iščeš poti, da mu pomagaš, da mu olajšaš pač najdt al bližnco, lukno v zakonu, ampak težko to najdš glede na to, da je pač res kr precej strogo in rigidno pač ta zakonodaja, kar se teh sredstev tiče.	Iskanje zakonskih lukenj	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
C22	Ja se mi zdi koristjo v tem smislu pač, ker morš bit človk za to, da to delaš, to področje.	Človek za socialno delo	Osebni nazori	Etika v socialnem delu
C23	se mi zdi, da je tukej ogromno socialnega	Videti socialno delo	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila

	dela, če ga vidš a ne, če si ga prpravljen vidt in prpravljen delat.			
C24	Ker pač na to mesto pridejo ljudje, k ne pašejo nikamor, ne pašejo v razveze, ne pašejo v stare, ne pašejo v ne vem invalide, ne paše ne vem v rejništvo, pač nikamor ne paše, je pa v stiski in pač dejstvo je, da kokr je denar vladar sveta na pol, pa če ga nimaš si v riti a ne.	Videti socialno delo	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
C25	da k ljudje pridejo lahko okej ja izpolneš vlogo, kere pravice, kaj mu pripada, kaj lahko pridobi, kaj lahko zapros, okej ja, to je vse super prov, ampak maš človeka pred sabo, k mu lahko velik več pomagaš, ker ta finančna stiska je ponavad lahko samo vrh ledene gore.	Videti socialno delo	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
C26	Kar je pač notr, pa ti lahko na ta način odkriješ, če želiš, če pač lahko, če maš tisto, kako bi človk reku, občutk za ljudi, voljo do ljudi, da pač jim pomagaš kokr se le da.	Občutek za ljudi	Osebni nazori	Etika v socialnem delu
C27	Al je to pogovor al je to ne vem karkol, js mam ljudi k ne vem vsak mesec pride al pa vsak mesec pokliče lih samo zato, da pokliče, nobenga nima za poklicat.	Biti na voljo	Osebni nazori	Etika v socialnem delu
C28	Tko da osebnost, mislm te svoji nazori, kakršne maš, ti lahko zlo koristjo pr delu, lahko delaš zlo dobr,	Korist osebnih nazorov	Osebni nazori	Etika v socialnem delu

C29	lahko te pa tut omejujejo pač glih zarad tega k razumeš človeka, razumeš situacijo,	Osební nazori kot omejitev	Osební nazori	Etika v socialnem delu
C30	ampak te zakon veže in pač ne morš svojih nazorov uvelavt, ampak morš pač rečt žou ne gre, ne moremo vm pomagat v tej smeri al kakorkol.	Nasprotje med nazori in zakonodajo	Osební nazori in zakonodaja	Etika v socialnem delu
C31	In ljudi pač razumeš k si se mogoče tut sam znajdu v taki situaciji, da je bla situacija nevzdržna, ampak da si ti mel socialno mrežo k ti je pomagala, da si preživel, on je ne vem, mogoče nima.	Razumevanje uporabnika	Osební nazori	Etika v socialnem delu
C32	Ja, ja, so so, velikrat so v nasprotju, predvsem v teh dolgovih.	Nepovezanost osebnih nazorov, strokovnega dela in zakonodaje	Osební nazori, strokovno delo in zakonodaja	Etika v socialnem delu
C33	To je tist men, kar bi rekla k je najtežji del, k si primoran to nrdit človeku pač k že tko nima a ne.	Nasprotje med nazori in zakonodajo	Osební nazori in zakonodaja	Etika v socialnem delu
C34	Sej potem lahko daš ne vem vlogo za odpis, za odpis dolga, ampak pač dejstvo je, da se pač vloge nekej časa rešujejo, ali so rešene, kako so rešene, če niso ugodno rešene, je pol lahko še hujš, so pol loh še obrestí zraven dolga.	Odpis dolga	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
C35	Ne vem zlo mi pomaga tko recimo zdej če si predstavlam, da so te zadeve v nasprotju in če sm pač sama v pisarni mam zadevo pred sabo, si	Pogovor s sodelavci	Načini samopomoči	Soočanje z etičnimi dilemami

	pomagam recimo s sodelavci,			
C36	supervizijo tut k jo mam.	Supervizija	Supervizija	Načini pomoči
C37	Si pomagam s tem, da pač poskusm tut nekaj razmejiti to, da pač več glav več ve, poskušam najdt kakršnokoli drugo rešitev, kam ga lahko usmeriš, kako mu lahko drugač pomagam ne vem al so to nevladne organizacije al so to ne vem občinska pomoč al kakorkoli,	Organizacija pomoči	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
C38	Zdej če mam pa človeka pred sabo pač recimo, pa da so takrt v nasprotju je pa pogovor, da pač skupaj probava nekaj se pogovort, tam predelat kakšne so možnosti al pa v bistvu predvsem to, kaj on rab a ne.	Raziskovanje vseh možnosti	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
C39	Ja definitivno zakonodaja velikrat omejuje, zaradi tega ker se mi zdi da glede na to kok je življenje živo a ne, pač obstaja lahko tisoč in en primer, recimo kaj pa če, kaj pa če, kaj pa če a ne.	Nefleksibilnost zakonodaje	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
C40	In zakonodaja je tko ostra, mislm, rigidna, nima človeka pred sabo a ne in recimo dostkrat se kkšn zgubi, če enkrat to delaš, bi lahko sam še marskeje dodou v zakon notr.	Rigidnost zakonodaje	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
C41	Pač seveda nimaš te moči a ne, ampak tko da te omejuje, zato ker je pač, sej je zlo	Nevidni primeri	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila

	podrobna pr ns zakonodaja a ne, ampak še vedno se včasih kkšn primer lahko zgubi notr a ne.			
C42	Sej recimo ja, sej sporazumno da odpoved, ampak kaj pa če je bil kkšn drug razlog kokr selitev v drug kraj al pa nasilje a ne, sej je lahko tut pač kej družga na primer a ne.	Rigidnost zakonodaje	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
C43	Zlo široko je pokrita drgač zakonodaja recimo, tut pr štipendijah recimo če ne oprav letnika, da ni takoj vračilo, če je starševstvo, zdravstveni razlogi in podobno.	Fleksibilnost zakonodaje	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
C44	Maš velik, ampak nekje se zgubi seveda, lih zato ker pač življenje je tko širok in pač maš lahko tisoč in eno situacijo, k se ti nrđi, k pa pač zakon učasih ne more pokrit oziroma se ti zdi da ni prov, da pač nardiš na tak način kot zakon veleva, tko da ja, včasih omejuje.	Nefleksibilnost zakonodaje	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
C45	Včasih pa je lahko tut v veliko pomoč, zarad tega ker je pol laži delat.	Zakonodaja kot opora	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
C46	Tko je, če bi ti delu po svojih prepričanjih, si hitr lahko subjektivn, kar pač definitivno ni prov in totalno skregan z vso logiko, pač da bi js ne vem enga sodla po takmu, po takmu, po takmu.	Subjektivnost nazorov	Osebni nazori	Etika v socialnem delu
C47	tko da včasih pa tut prov pride zakonodaja, ker delaš	Zakonodaja kot opora	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila

	pač po takih okvirjih k morš delat in so vsi enaki za vse.			
C48	Še useen je lahko tut laži, zarad tega, ker maš ena merila, po katerih morš delat, da se ne bi slučajno subjektivnost zgodila.	Upoštevanje delovnih meril	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
C49	Velikrat, tko bom rekla, sm bla že pred temu, to je recimo včasih tko bi reku človk, mamljivo, a ne, ker želiš pomagat, ne zarad pač kerih kol razlogov, bog nedej, kerih drugih, ampak zarad tega, ker pač želiš pomagat in včasih je mamljivo.	Nasprotje med nazori in zakonodajo	Osebni nazori in zakonodaja	Etika v socialnem delu
C50	Zdej da bi delala, da bi nardila proti zakonu, to ne, sem pa našla način recimo, k mogoče ni blo po točki zakona, je blo pa v okviru zakona oziroma je blo tko, da zakon ni bil kršen.	Iskanje zakonskih lukenj	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
C51	Lahko se ujameš v past, to sm že dostkrat razmišlala, zato ker k to nrđiš enkrat, zakaj pa ne bi naredu še enkrat, še za Janeza, pa Francko, zakaj si naredu sam Micki na primer a ne.	Nasprotje med nazori in zakonodajo	Osebni nazori in zakonodaja	Etika v socialnem delu
C52	Pač trdm se, da zmerm pač tut če se ti včasih srce trga, k morš kej nrđit, ampak nrđiš za to k morš nrđit.	Nasprotje med nazori in zakonodajo	Osebni nazori in zakonodaja	Etika v socialnem delu
C53	Sm mela tak primer, pač velik takih, ampak pač dol požreš, preguraš in pač ponudš še useen vse	Nasprotje med nazori in zakonodajo	Osebni nazori in zakonodaja	Etika v socialnem delu

	možnosti, k bi mu lahko pripadale, tko.			
C54	Dol požreš, potrpiš, predelaš s sodelavci, predelaš na superviziji, če res vidš, da je to tok vplival nate, zato da ne bi še naprej vplival a ne, da bi nekak zdravo šu čez to.	Nasprotje med nazori in zakonodajo	Osebni nazori in zakonodaja	Etika v socialnem delu
C55	Neki moralno spornega, neki kar je prov pa ni prov.	Opredelitev etične dileme	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
C56	Ne znam povedat, ne znam razložiti, neki kar je pač moralno sporno, neki kar ni recimo proti zakonito, ni pa zakonito.	Opredelitev etične dileme	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
C57	Ja, js bi rekla kr, ja ja se, ne zdej ful, ampak se.	Pogostost srečevanja z etičnimi dilemami	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
C58	Ja, tko bi rekla etična dilema pr ns recimo, kar se tiče denarne socialne pomoči je tko, dejstvo je, da se pač na podlagi teh socialnih transferjev k so, k je zdej po ta novem 465 evrov, se ne more preživeti, sej to vemo vsi, da pač s tem denarjem ne moreš preživeti, ampak recimo nš sistem, da dovoljuje, da ljudje pristanejo v temu sistemu oziroma obtičijo na tej denarni pomoči 30 plus let, to se mi pa zdi pač etično popolnoma sporno, neprimerno, ne temu čemer je sistem namenjen, a ne.	Izkoriščanje sistema	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
C59	Pa sej smo vsi vidli po televiziji ne vem, primerjava ene družine, k je na minimalcu, pa družine	Primer etične dileme	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu

	k je na denarni socialni pomoči, to je nesprejemljivo, da so to tolk izenačene a ne.			
C60	Ja sej je res, da ljudje k so brezposelni, tut morjo preživeti recimo družine rabjo sredstva, js to vse zastopm, klukca, se strinjam, ampak da počas delo ni več vrednota, v mislih marsikaterih, to se mi zdi, kar je pač etično sporno, težko dol požrem, ker ne vem dobivam klice »sej se mi ne splača delat«.	Primer etične dileme	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
C61	Pač sej je prov da so socialni transferji, sej prov, da država poskrbi za svoje državljane, za tiste k ne zmorejo delat, ampak se mi zdi da velikrat, tisti k rabjo pomoč, zvisijo a ne, al pa sploh mogoče ne pridejo a ne.	Primer etične dileme	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
C62	Sigurn jih majo tut.	Pogostost srečevanja z etičnimi dilemami	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
C63	Ja, mogoče res to, da smo priča izkoriščanju tega sistema, ampak nimaš moči, da bi to pač prepreču, ker ti delaš po zakonu in ne morš enim očitati, če pač je po točki zakona.	Izkoriščanje sistema	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
C64	Ker tut recimo marsikdo pa reče »ja pride na rdeč križ z mercedezom«, če bi mel recimo mercedeza v lasti nekdo, je dejstvo, taka oseba denarne pomoči sigurno nima a ne, ampak pač najde	Izkoriščanje sistema	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu

	način, al da to ni njegov al pa kej drugga.			
C65	Ja, mi ne mormo jih recimo lovit po parkingu, ker avto voz in zakaj ta avto voz, ker v sistemu ma pa ne vem nase napisanga starga cliota recimo, sej ti greš pogledat dejansko stanje, ampak velik recimo je dražak kokr zgleda.	Izkoriščanje sistema	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
C66	Mi pr našmu delu, mislm na tej enoti, to morm rečt, mi gremo ogromno na teren, mi gremo za vsako izredno denarno pomoč, k zaprošajo recimo, če zaprošajo za aparate kt so hladilnik, štedilnik, mi gremo vedno na teren, pogledat dejansko stanje.	Terensko delo	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
C67	Pa ne z vidika »aha zdej te bom pa dobila«, ampak z vidika ker velikrat so to ljudje k ne vem, se prvič srečujejo s tem in js vedno na primer s sabo vzamem še vlogo za občinsko pomoč, pa te kkšne brošure, pa kaj mu še lahko pomagaš, če še kej rab.	Terensko delo	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
C68	Kokrkol tut zarad tega, ker nekateri to radi izkoristjo in pač če aparat deluje, pa če ga ti maš a ne, ne gre.	Terensko delo	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
C69	Mešano, tko včasih med razburjenostjo zarad teh krivic pa razočaranjem včasih.	Počutje ob etični dilemi	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
C70	Recimo, če grem na to etično dilemo izkoriščanja sistema	Izkoriščanje sistema	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu

	oziroma da pač nismo na voljo tistim, k bi ns mogoče velikrat bol rabl, k ne pridejo do ns a ne tko.			
C71	Zakon.	Ravnanje ob etični dilemi	Osebni nazori in zakonodaja	Etične dileme v socialnem delu
C72	Včasih olajšano, da ga mam, včasih pa vdano v usodo, ker ga mam.	Počutje ob ravnanju z etično dilemo	Osebni nazori in zakonodaja	Etične dileme v socialnem delu
C73	Tko zlo dvojno a ne, če gledamo zdej etično dilemo, da gre pač za tisto kaj je not v men a ne pa kaj je črka zakona al kako bi reku.	Počutje ob ravnanju z etično dilemo	Osebni nazori in zakonodaja	Etične dileme v socialnem delu
C74	Tut velik, bi rekla pogosto, lih zarad tega tut, ker je to mogoče delo z ljudmi, z življenjskimi situacijami, s težkimi življenjskimi situacijami, težkimi težavami, težkimi problemi, sej pač ne pridejo pa da so srečni.	Počutje ob etični dilemi	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
C75	Mislm, pridejo tut, mam očetovstva, porodniške in vse, seveda, ampak večinoma gre pač za kkšno težavo k jo ma nekdo v življenju, kkšno stisko, k jo ma in se mi zdi, da se pogosto s tem lahko srečujemo.	Počutje ob etični dilemi	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
C76	Sej si strokovn delavc, ampak si človk a ne, se te dotakne seveda, ti je hudo za človeka.	Strokovnost in človeškost	Osebni nazori in strokovno delo	Etika v socialnem delu
C77	Sej čez leta mogoče dobiš tršo kožo, js zdej recimo velik tršo k pa prej, ampak še useen si pa človk, pač	Utrditev skozi delovne izkušnje	Osebni nazori in strokovno delo	Etika v socialnem delu

	se te določene stvari dotaknejo.			
C78	Ustavni se, stoj, probej, reflektiraj po korakih u glav al si napišem določene stvari,	Refleksija	Načini samopomoči	Soočanje z etičnimi dilemami
C79	pa supervizija	Supervizija	Načini pomoči	Soočanje z etičnimi dilemami
C80	Intervizija ja, največ mi to da.	Intervizija	Načini pomoči	Soočanje z etičnimi dilemami
C81	Men zmer pomaga pogovor.	Pogovor	Načini samopomoči	Soočanje z etičnimi dilemami
C82	Objektivno, probam najdt objektivno osebo, pač nekoga ne vem recimo men to v tem primeru najbl pomaga,	Pogovor z objektivno osebo	Načini samopomoči	Soočanje z etičnimi dilemami
C83	js grem recimo do sodelavca pa povem gola dejstva, golo pač situacijo, čist surovo in pač nekaj probam pridobit objektivno tisto mnenje.	Pogovor z objektivno osebo	Načini samopomoči	Soočanje z etičnimi dilemami
C84	Več avtoritete v smislu odločanja, ko pride do vidnega izkoriščanja sistema denarnih socialnih pomoči.	Nasprotje med in zakonodajo	Osebni nazori in zakonodaja	Etika v socialnem delu
C85	Zelo bi spremenila prakso socialnega dela, zaradi tega, ker se mi zdi da nabor bi se zelo spremenil, nabor prejemnikov.	Sprememba nabora prejemnikov pomoči	Sprememba prakse socialnega dela	Socialno delo in javna pooblastila
D1	Delam na področju rejništva in nasilja nad odraslimi,	Rejništvo in nasilje nad odraslimi	Področje dela	Socialno delo in javna pooblastila
D2	Kaj še delam, delala sm že vse sorte, vsa opravila na centru ubistvu.	Vsa opravila centra	Področje dela	Socialno delo in javna pooblastila
D3	zdej sm pa na rejništvu, nasilje v družini, skrbništvo	Rejništvo, nasilje v družini,	Področje dela	Socialno delo in javna pooblastila

	mladoletnih pa intervencija.	skrbništvo, intervencija		
D4	delaš po zakonu in če je kakršnakoli dilema, se recimo lahko pogovoriš individualno s kakšno kolegico, pa mal predebatiraš kje maš pomisleke recimo a ne, pa pol laži rešiš stvar, pa greš, pa se zaženeš v delo.	Pogovor s sodelavci	Načini samopomoči	Soočanje z etičnimi dilemami
D5	Če bi bila osebnost vpletena v nekega človeka ali pa da bi ga osebnost poznala, kje sm takoj postavila mejo recimo, kje se nis z njim ne bi mogla delati.	Postaviti mejo	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
D6	Odstopim primer drugi strokovni delavki, ker pač si osebnost vpleten, poznaš človeka, potem verjetno ne bi mogla tok strokovno narediti, kaj bi moral, ker si mejkni čustveno vpleten, si potem verjetno bil na strani tistega, ki ga poznaš, ne pa na strani drugih, čeprav bi mogla biti uravnovešena a ne, uravnovešeno delo.	Odstop primera	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
D7	zato pa so timi a ne, da dejansko podeliš stisko v kateri si a ne oziroma neke dvome, neke posebnosti, ki se mogoče z njimi še nisi srečali, da ti potem tudi drugi mejkni dajo feedback kako v kakšnih konkretnih situacijah ravnati,	Delo v timu	Timsko delo	Soočanje z etičnimi dilemami
D8	So zakonske podlage, ampak kako boš pa ti delu po korakih, maš	Upoštevanje delovnih meril	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila

	sicer katalog del in nalog, ampak si vseem sam tempo uravnavaš.			
D9	Vedno pa stremimo k temu, da delamo v korist mladoletnih a ne, to je pa pač vodilo centra.	Korist mladoletnih	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
D10	Na družini se ukvarjamo prvotno z mladostniki, kako s starši skupaj pridt do neke največje koristi otroka.	Varovanje koristi otroka	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
D11	Dileme so pa zmeri a ne.	Dilema pri delu	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
D12	Timsko delo je namenjeno temu, da ti te dileme probaš mejčkn porazdelit, prenest, predebatirat.	Delo v timu	Timsko delo	Soočanje z etičnimi dilemami
D13	Da bi blo pa kdaj tok zlo hudo, da ne bi vedla kako pa kaj ravnt, tudi pol, po timu no, se še ni nrdil no.	Timsko delo kot vodilo	Timsko delo	Soočanje z etičnimi dilemami
D14	Če so kkne stvari k se prvič srečam z njimi a ne, ker življenje je živo in prihajajo situacije s katerimi se dejansko še nisi sreču.	Timsko delo kot opora	Timsko delo	Soočanje z etičnimi dilemami
D15	Ljudje živijo zlo različna življenja, zlo na meji, zlo rizično nekateri, zlo na meji še dovoljenega a ne in morš to nekaj ti tut sam sprejet, da ne živijo vsi tko kot js a ne in je vse samo tko kot js živim prov, to bi bla tut kkšna dilema a ne,	Meja dovoljenega	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
D16	ampak da sprejemam tut drugačnost, al zarad njihove kulture al zarad njihovga adrenalinskega	Sprejemanje drugačnosti	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu

	življenja, ki vključuje tut otroke recimo, al zarad njihovga seksualnega življenja, ker kle poslušamo zgodbe take in drugačne,			
D17	da dopuščaš, da so ljudje pač različni in da različnost ne pomen, da je slabo vedno.	Dopuščanje različnosti	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
D18	Kadar grejo čez mejo, ja, takrt jih je treba mal ustavt, usmerjat, mal pogledat a ne, probat pridt notr pa nekak usmert stvari v neke varne okvirje,	Postaviti mejo	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
D19	sej odrasli so pač odrasli, delite kar čte a ne, ampak če so pa kle otroci, je pa treba nek varnostni okvir pa le upoštevati,	Postaviti mejo	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
D20	če prhaja potem do nekih sporočil, da ta poseben življenjski slog ni okej, potem pa posegamo notr ja, pa mejčkkn probamo pogledat ali je še v varnih okvirjih.	Poseganje v življenja uporabnikov	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
D21	Dokler je vse v varnih okvirjih za mladoletnega otroka js nimam nobene pravice posegat v kakršnkol način življenja družine a ne.	Poseganje v življenja uporabnikov	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
D22	se prav lohka js mislml, da BMW k divja tmle pa mi sporoča nekdo to, pa če otroka ni notr, js lohka rečm kr divjej a ne, mene nč ne mot, pa če ti hodš plezat v ne vem kakšne stene, če si ti odrasu hod a ne, ampak ne vlač	Varovanje koristi otroka	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila

	otroka v kengurujčku gor zavrnila ne.			
D23	Al pa greš na pot z jadrnico v ne vem kakem neurju, ne vlač otroke s sabo.	Varovanje koristi otroka	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
D24	Al pa ne vem, k pijš, ne voz otroka okol.	Varovanje koristi otroka	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
D25	Mislim na primer bo tisoč in eno variant zakaj se stik z otrokom ne more izvest in to je tut z mojim vrednotam skregan pa z etiko potem tut, ja, ker js razmišljam in predvidevam, da bi morali vsi, a ne, se nekak v dobro otroka pa le nekak dogovarjat, a ne	Varovanje koristi otroka	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
D26	in se hitro zapleteš noter in pol sem js lahko tut groba včasih, a ne in jaz klele v takem primeru bi jaz sigurn rekla, a vi po vsem telem, kar ste mi zdej povedala, po vseh morebitnih težavah, ki ste jih navedla, da bi se lahko morda zgodile, hočte povedat, da vi se s temi stiki, ki jih je določlo sodišče sploh ne strinjate.	Osebno mišljenje	Osebni nazori	Etika v socialnem delu
D27	In če bi rekla ja, js se ne bi nč pregovarjala več, bi rekla, okej, potem bote odgovarjala na sodišču se midve nimava več kej pogovarjat.	Prenehanje pomoči	Osebni nazori in strokovno delo	Etika v socialnem delu
D28	Kljub temu, da smo mi tuki zato, da pridemo do sporazuma, ampak če nekdo ves čas dela kontra temu	Prenehanje pomoči	Osebni nazori in strokovno delo	Etika v socialnem delu

	sporazumu in vidiš da ti direkt v glavo zajebava načrtno in išče samo, kako bi prepreču ta stik, a ne, na sto in eno varianto, mislm, enkrat moraš ustaut, ne.			
D29	A veš, center je kle zato, da sporazum sklenemo, probamo priti do nekega konsenza, a ne, ampak vedno se ne da ne.	Poskus sklenitve sporazuma med starši	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
D30	Maš lah znanja pa volje pa energije pa ne vem kuga še vse, pa se sprazneš, ne, če vidiš, da sizifovo delo delaš iz tedna v teden, k se s temi ljudmi srečuješ,	Izgorelost	Osebni nazori in strokovno delo	Etične dileme v socialnem delu
D31	Ti probaš narediti na soustvarjanju, a ne, pa ga ni, ne, ti hočeš soustvarjati, uni pa rušjo.	Izziv soustvarjanja rešitev	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
D32	Tega te na faksu ne naučijo, samo soustvarjaš, a ne, ampak kle mi ustvarjamo pa gradimo, uni, pa rušjo, a ne.	Različnost teorije in prakse	Osebni nazori, strokovno delo in zakonodaja	Etika v socialnem delu
D33	Sej pravjo bi moral soustvarjati, ampak to soustvarjanje je narjeno na ideji, da so ljudje prpravleni soustvarjat, tut tisti, ki niso strokovni delavci, ki prihajajo na center, k jih ti vabš.	Izziv soustvarjanja rešitev	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
D34	Ti k vabš ljudi a ne, meniš, da bojo pršli z namenom, da bojo sprejel našo pomoč, a ne, da bojo prpravljen poslušat, iskat rešitve in da bojo skupaj z nami soustvarjal rešitve za njihov	Izziv soustvarjanja rešitev	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila

	problem, ne za moj ne.			
D35	Je pa tretjina ljudi od vseh, ki niso pripravljeni, k so v vojni z unim ta drugim in ne popuščajo, milimeter ne in rušijo čisto vse ideje, tudi strokovnih delavcev.	Izziv soustvarjanja rešitev	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
D36	Seveda, ja, zdej, a veš, vsak posameznik, pa tudi js verjetn mislm, da tist, kar js mislm, al vzgoja ali življenje al aktivnosti, dejavnosti, karkol v življenju počnem, nosm s sabo.	Korist osebnih nazorov	Osebni nazori	Etika v socialnem delu
D37	In včasih ljudem tuki tut povem kkšno osebno izkušnjo,	Osebni odnos	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
D38	Recimo js sem recimo razvezana in če pridejo kle ženske, k se kregajo pa se ločujejo, pa nasilje v družini pa ne vem kuga še vse, kako bo ona zdej, bo šla v razvezo, pa kok je težko, pa to in vsaki ne povem tega, kkšni k pa menim, da ji bo pa morebiti pršlo na plodna tla,	Osebni odnos	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
D39	Ja, ampak to pol ne pomen, če js povem svojo izkušnjo, da js ne bom še zmeri z njo govorila kokr z žrtvami, a ne, da bova še vse postopke nrdile pol po zakonu, pa da ji tut povem kaj po zakonu ona more nardit, pa da ji ni vse dovoljeno,	Raziskovanje vseh možnosti	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
D40	Mislm, cel kup stvari po zakonu ji tut povem, ampak tudi izkušnja, da se da tudi	Osebni odnos	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila

	brez tega motečega faktorja živet, a ne, če ti je že dvejet let moteč, recimo, a ne.			
D41	Sej pravim, povem tut kšno drugo izkušnjo ali pa kšne primere z otroci, a ne pa rečm o sej moj pa tut, k je bil takrt tok in tok star je pa recimo to pa to naredu pa smo to takrt rešl tko in tko a ne.	Osebni odnos	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
D42	Ne pa se zdej preveč zlivat skupi z ljudmi, to pa nikakor, a ne.	Zlivanje z ljudmi	Osebni nazori	Etika v socialnem delu
D43	Da bi zdaj kar se zlila z nekom pa vse, pa jo čisto razumela, pa safr furala z njo, a ne, kok je res vse hudo, pa nč se ne da, pa o boga reva, a ne, pa svojo zgodbo potem razlagala na dolg in na širok.	Zlivanje z ljudmi	Osebni nazori	Etika v socialnem delu
D44	En segment, en segment, sam tok, da rečš nisi edina, a ne, to se je marsikkšnemu že zgodil, a ne, to konc koncev sploh ni tok hudo, to je mogoče zdaj pokazatelj in maš priložnost na nov začet.	Osebni odnos	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
D45	Včasih se ljudje sami tok zapletejo, da jim sploh ne morš pridt bliz in pol brez veze, da jim sploh s svojimi osebnimi nazori ali pa z nekimi izkušnjami, pa karkol že mam, prihajam nasproti, ker so proti vsemu in nočjo nč slišat in to začutš.	Iskanje ravnotežja	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
D46	A veš, js klele žrtve nasilja obravnavam včasih pa so že descidoma, k jo mam	Znati prebrati situacijo	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila

	tukajle, pa mi tega ne bo povedala, a ne, se pravi, kako se lahko js konstruktivno z njo pogovarjam, če ma ona uzadi že čist drug plan, to začutiš.			
D47	In je kle sam zato, ker mora bit, k mora klukco nardit, pa pač prideš zaradi postopkov, itak bo ustavla prej al slej vse skup, kokr se bo dal in takrat si samo tehnično res,	Upoštevanje delovnih meril	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
D48	Ja, zdej sta kle dva zakona, k se prepletata, a ne, mislm, enkrat smo mel ZZZDR, zdej mam pa Družinski zakonik, a ne in vmes je blo kr težko preklopt no.	Prepletanje zakonov	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
D49	Ja, zato ker po ZZZDR-ju smo mi odločal, in smo mi sami lahko hitr vidl, kdaj bi blo treba kej ukrepat, zdej pa, k mormo predloge na sodišče pošiljati, pa ne vemo, kako bojo drugi ukrepal.	Sprememba zakonodaje	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
D50	A veš in kle je včasih to z mojim strokovnim znanjem se izključuje, ker sodniki, sodnice, ki delajo na družinskem, niso kos tem zadevam.	Nasprotje strokovnih izkušenj zakonodaje in	Strokovno delo in zakonodaja	Etika v socialnem delu
D51	Js sm delala dvejt let prej recimo po ZZDR-ju, smo točno vedel, kam mormo sledit, korist otroka, in k je blo tok ogrožujoče za otroka, smo pač nardil odločbo in smo ga odpelal.	Varovanje koristi otroka	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila

D52	Kle pa k damo mi predlog na sodišče, ne vemo kaj bo in je skregano z vsem tem, kar sem se jaz v vseh teh letih naučila.	Odločanje sodišča	Strokovno delo in zakonodaja	Etika v socialnem delu
D53	Kle poudarjajo pomen mame totalno previsoko in ni vsaka mama dobra mama, tko kot jih hočjo prikazat na sodišču in dajat tem mamam tak pomen, da če je v tri svetovanja se vključla, pa je v pol leta zdey že kar naenkrat dobra mama, ja pač to ne gre tko hitr, no, prej je pa zlorabljala otroke deset let, a ne.	Videz in resničnost družine	Osební nazori in strokovno delo	Etične dileme v socialnem delu
D54	Al pa da sodišča sploh ne grejo v odvzem, da grejo v milejše ukrepe, pa odzadi vidiš kok je že škode narjene, pa ne sledijo našim predlogom a ne in kle pa mene mal zaboli no.	Neupoštevanje sodišča predlogov CSD	Strokovno delo in zakonodaja	Etika v socialnem delu
D55	Ja jezna sm, jezna sm, pa mal use u matr zemlo pošlm, če je treba, a ne.	Počutje ob etični dilemi	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
D56	Pa pol morm mal se nadihat pa zmeditirat doma pa na sprehod it, da se mal razkadi.	Meditacija, sprehod	Načini samopomoči	Soočanje z etičnimi dilemami
D57	ker kle, k je ta sodni sistem, včasih maš občutek, da se z glavo ke v zid zaletavaš, ker je bolj večkrat napisat, jasno konkretno, kaj se dogaja, pa potem ne dobiš take odločitve, kot jo pričakuješ, kot bi jo ti naredu takrat k smo jo še lahko,	Odločanje sodišča	Strokovno delo in zakonodaja	Etika v socialnem delu

D58	Ja, kle smo še mal bipolarni, glede na un zakon pa na ta zakon, laži je blo.	Spremembe zakonodaje	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
D59	Po en stran so govoril, da bo boljš, k bojo drugi odločali, ja, to je vse res, ampak bojijo se odločat tko, kot predlagamo mi no.	Neupoštevanje sodišča predlogov CSD	Strokovno delo in zakonodaja	Etika v socialnem delu
D60	Sej isto je zdej, smo v družini, samo ne odločamo ja in samo predlagamo, da bodo odločil drugi.	Odločanje sodišča	Strokovno delo in zakonodaja	Etika v socialnem delu
D61	Ja je blo bolj smiselno ko smo mi odločali, ker ne poznajo ljudi, ne poznajo vseh okoliščin, tudi če je napisan papir, še zmeri napisan papir niso ljudje.	Smiselnost prejšnje zakonodaje	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
D62	Veš kaj mene jezi a ne, k pridejo klele teli dolgotrajni prejemniki denarnih socialnih pomoči, k dvejet let ne delajo nič,	Izkoriščanje sistema	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
D63	vsakič, k grem skos tale kraj, jih vidm tamle na kofetkih, lenuharijo, pa vmes kkšno uro na črno nardijo in se režijo vsem v brk, k morjo za minimalca delat.	Izkoriščanje sistema	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
D64	Vse bi jim pobrala, kle pa js ne bi mela milosti, če bi imela js moč in kle pa mene zakonodaja omejuje, a ne, ker tega ne smem nardit, ker oni majo pravico do tega denarja, a ne, zato, da hodijo iz stola na stol, tmle pa se norca delajo iz unih, k pa za	Izkoriščanje sistema	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu

	sedemsto evrov delajo.			
D65	A veš js delam rejništvo pa nasilje, jaz nimam kej kle za filozofirat, da bi kaj lahko nardila, ker v rejništvu mam konkretna pravila, kako se plačuje rejnice, kakšni so postopki na sodišču glede otrok, ZPND itak.	Zakonsko ravnanje	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
D66	Nimam kej drugač nardit kokr stranka, kako se ona odloč, samo včas kej jim pomagam nardit k mi morebit ne bi blo treba.	Skrb uporabnike za	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
D67	Nardim kkšne predloge, kkšne napotitve, kakšnega pokličem, al se pozanimam recimo, kako bi lahko kej lahko hitreje laži, cenej.	Skrb uporabnike za	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
D68	Ma sej me ne morejo, mislm, ne smejo, a ne, ker kle js lahka razmišlam marsikej, ampak zakon je odzadi in morm spelat tko kokr so si zamislili drugi a ne.	Zakonsko ravnanje	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
D69	Veš, včasih lah nardiš vse, pa še več, pa nis zadovoljen, včasih nardiš pa čisto neki mal, pa si zadovoljen, recimo, to je tko, od primera do primera različen.	Osebnostno zadovoljstvo pri delu	Osebnostni nazori	Etika v socialnem delu
D70	Etična dilema je pri mojem delu ta občutek med mojim doživljanjem sveta, recimo in ali zakoni, s katerimi sem omejena, a ne, ker to	Opredelitev etične dileme	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu

	so omejitve, a ne, zakon je zato, da omeji.			
D71	Js mislm, da se kar vsi enako srečujemo, pogosto, verjetno vsak dan, ker se s strankami pogovarjamo, a ne.	Pogostost srečevanja z etičnimi dilemami	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
D72	Ker pač moje videnje problema je včasih drugačno od strankinega a ne, kle že trčmo skupi, a ne.	Opredelitev etične dileme	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
D73	In zdej je treba kle nekaj, jz se moram mjčken pomedt, a ne, mal nazaj potegn a ne in poslušat pač tist kar oni želijo, pa stremet k temu, da oni pridejo do enga konsenza, ne da poslušajo mene pa sprejmejo to kar jim js hočem, to ni moj cilj.	Naloge centra in pričakovanja uporabnikov	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
D74	Enkrat sm lahka zlo empatična, do kkšnga sm pa hladna, k špricer,	Različna počutja pri delu	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
D75	sej tega ne pokažem a ne, ker jz morm delat z vsemi enako,	Enaka obravnava za vse	Strokovno delo	Avtonomija socialnega dela
D76	Kakšnga pa, tako kot je rekla enkrat moja sodelavka, pa organsko ne preneseš, ker je tok drugačen od tebe, pa tok drugačen od tvojih vrednot pa tvojga razmišljanja,	Netoleranca	Osebni nazori in strokovno delo	Etične dileme v socialnem delu
D77	Lahko pa pride en človek, k tut če ni, se dela, da je depresiven, da je nemočen, da je bogi, da so vsi drugi okrog njega tisti, ki mu delajo krivico, da je on žrtev celo življenje, a ne in do takih sem js zlo tko	Neempatichnost	Osebni nazori in strokovno delo	Etične dileme v socialnem delu

	hladna, nisem empatična.			
D78	Verjetn ne slišm tok njihovih težav in jih prej ustavam, a ne in hitr vstavim pa rečm, glejte, govorite samo o krivicah, k se vm dogajajo, da ste žrtev ceu življenje, dejte poiskat kksne pozitivne stvari, a ne.	Manj potrpljenja	Osebni nazori in strokovno delo	Etične dileme v socialnem delu
D79	Človek, k je pa mčken optimističen, pa je lahk v groznem dreku tist trenutek, se bo pa spomnu kam bi se lahko obrnu, bo isku rešitve.	Optimističen uporabnik	Osebni nazori in strokovno delo	Etične dileme v socialnem delu
D80	Do tistga se js lahka pa velik bolj posvetim in ga lažje sprejemem danes, jut, pojutrišnjem.	Optimističen uporabnik	Osebni nazori in strokovno delo	Etične dileme v socialnem delu
D81	In tle mam js mal težavo vrjetn, a ne, to je moja težava, ampak vidm, da kle mal nardim selekcijo, no, ker ne maram, da mi kri pijejo.	Selekcija uporabnikov kot težava	Osebni nazori in strokovno delo	Etične dileme v socialnem delu
D82	Ne glede na mojo etično dilemo morm jz ravnat po zakonu, a ne, ker kle ni kej, a ne?	Zakonsko ravnanje	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
D83	Zdej po zakonu o preprečevanju nasilja v družini, jz probam tko delat, da ne sprejemam samo jz odločitev, ampak da dajem odgovornost odločitev tudi ljudem,	Odgovornost na strani uporabnikov	Strokovno delo in zakonodaja	Etične dileme v socialnem delu
D84	ker včasih pridejo ženske sem in zahtevajo in govorijo in jamrajo o nasilju, k ga doživljajo in k jz rečem, okej, bomo to napisal in bo šlo na	Primer nasilja v družini	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila

	policijo, rečejo »oooo ne, jz sem pa pršla sam mal potarnat«.			
D85	Ne, jz nisem duhovnik, a ne, tamle v faroš pejt, v cerkev pa pejt v spovednico pa jamrej.	Definiranje vloge socialnega delavca	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
D86	Pr men ne morš, jz sem strokovni delavec na centru, jz morm to napisat, ker si men povedala, jz to zdaj vem in jaz to moram dat naprej.	Definiranje vloge socialnega delavca	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
D87	Se je že zgodil, da smo kkšen dan dal v predal, tudi kakšna druga sodelavka, ampak smo ugotovil, da to ne delamo več, ker nas je usekal, k bumerang čez par dni, kaj nismo nardil a ne,	Negativne delovne izkušnje	Strokovno delo in zakonodaja	Etika v socialnem delu
D88	ker tut če je pršla sam jamrat, je uzad nek pa zahtevala al pa želela, da bi pa kljub temu šlo naprej, a ne in smo potem postavl jasna pravila in jz tut pr seb.	Postavljanje jasnih pravil	Strokovno delo in zakonodaja	Etika v socialnem delu
D89	K pride nekdo jamrat, govorit o nasilju, je to ničelna toleranca, tut, če mi ne podpišeš, da ne bova zapisnika pisala, jz naredim uradni zaznamek, pošljem na policijo in ji povem preden gre ven, da zde jz vem, jz preko tega ne morem in bova to naredile, a ne, in jaz to naredim.	Ničelna toleranca do nasilja	Strokovno delo	Socialno delo in javna pooblastila
D90	Tle je bla taka dilema, no kaj, kako, ker hočeš nasprot stranki, pa noče, pa ne bi, a ne, ampak glej, zakon je jasen, vsako nasilje, ki ga strokovni delavec sliši, je treba prijaviti,	Primer etične dileme	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu

	to je prvi stavek, a ne, ali psihično, fizično, ekonomsko, me sploh ne zanima.			
D91	Če te policija pokliče, moraš itak dat izjavo, glej, oni lahko ustavijo to, če ne ugotavljajo elementov kaznivega dejanja ali bojo pa dal kazensko ovadbo na tožilstvo,	Zakonsko ravnanje	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
D92	ampak tisto svoje delo sm jaz nardila, da se ne bom ponoč potem z glavo v zid zaletavala, kaj se bo nardil, a ne.	Zakonsko ravnanje	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
D93	Ne gremo se več tega, odgovornost je tudi na tistem, ki pride in to jasno dam povedat, no in bolj ta prva zamera k ta zadnja a ne.	Odgovornost na strani uporabnikov	Strokovno delo in zakonodaja	Etične dileme v socialnem delu
D94	Tud pogosto, če prov delamo na različnih področjih, so te občutki lahko prisotni, ne glede kje delaš, kaj delaš na centru.	Pogostost soočanja z etičnimi dilemami	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
D95	Zato velik pomen, da se pogovarjamo med sabo.	Pogovor s sodelavci	Načini samopomoči	Soočanje z etičnimi dilemami
D96	Pogovarjamo se kle s sodelavko, tko čist intervizijsko.	Intervizija	Načini pomoči	Soočanje z etičnimi dilemami
D97	Lah se same med sabo usedemo pa se pogovorimo, mogoče tiste k delamo na istih področjih al pa tiste k so že poznale kkšne te ljudi.	Delo v timu	Timsko delo	Soočanje z etičnimi dilemami
D98	Na koncu pa tut supervizija, mamo supervizorko k mal pomaga,	Supervizija	Načini pomoči	Soočanje z etičnimi dilemami
D99	drgač pa te tehnike pol za doma, da se	Tehnike sproščanja	Načini samopomoči	Soočanje z etičnimi dilemami

	sproščaš, da se probaš mejčkn zrelaksirat.			
D100	Js se na kavč uležem a ne, pa diham globok.	Globoko dihanje	Načini samopomoči	Soočanje z etičnimi dilemami
D101	Pogovor z eno sodelavko, najprej to, če me tko kej prov stisne za vrat recimo a ne, če je res taka dilema, da rečš pišuka, tole js ne morm.	Pogovor s sodelavci	Načini samopomoči	Soočanje z etičnimi dilemami
D102	Zadevo dam drugi sodelavki, da pridem in rečm js tega ne morm, mene bo konc.	Odstop zadeve	Načini pomoči	Soočanje z etičnimi dilemami
D103	Včasih, če ti kdo tko kri pije, bi blo res najbolš, da to nardiš, ker ne morš ti tko strokovno delat z nekom, k ti kri pije, kokr lahko strokovno delaš z ljudmi, s katerimi lahko sodeluješ.	Odstop zadeve	Načini pomoči	Soočanje z etičnimi dilemami
D104	In če z enim človekom ne morš delat, dej naprej, sej to se zgodi enkrat na let recimo.	Odstop zadeve	Načini pomoči	Soočanje z etičnimi dilemami
D105	Takrat bi mogu tut vodstvo upoštevati, da pa s kkšnim človekom pa ti ne morš.	Večja fleksibilnost vodstva	Sprememba prakse socialnega dela	Socialno delo in javna pooblastila
D106	če pride do kkšne take situacije, js mislm, da bi mogu bit sistem bol fleksibiln, ne da smo tok zakrčen pa ukalupleni, da bi mogu met vsak strokovn delavc pa tut možnost odločanja,	Večja fleksibilnost sistema	Sprememba prakse socialnega dela	Avtonomija socialnega dela
D107	Sistem bi laufu, ampak če js z nekom ne morm delat, prosim nej bo sistem tok prilagodljiv, da lahko zadevo predam	Večja fleksibilnost sistema	Sprememba prakse socialnega dela	Avtonomija socialnega dela

	nekomu, k bo lahko kvalitetno z njim delu.			
D108	A veš js mislm, da ljudje čutjo, k ti nekoga ne preneseš in k enkrat to začutš, ne morš delat, se sam s sabo boriš in se ukvarjaš se s svojimi občutki, namest z vsebino, k bi jo mogu podajat.	Občutek za ljudi	Osebni nazori in strokovno delo	Etika v socialnem delu
E1	pred dvema oziroma tremi leti sem pa prevzela področje preživnin, področje prve socialne pomoči, osebne pomoči, postpenale, pomoči obsojencu ob odpustu iz prestajanja zaporne kazni, priznanja očetovstva, podpora žrtvam kaznivih dejanj.	PSP, preživnine, osebna pomoč, postpenala, očetovstva, podpora žrtvam kaznivih dejanj.	Področje dela	Socialno delo in javna pooblastila
E2	Mel smo enega gospoda, ki je živel sam, v najemniškem stanovanju nepremičninskega sklada zavoda za pokojninsko invalidsko zavarovanje in je gospod hrčkov.	Hrčkanje stvari	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
E3	V glavnem v tem stanovanju je blo da ni blo vsega in so se potem sosedje začel zlo pritoževat in je njemu sledilo, da ga bodo izselil iz tega stanovanja.	Grožnja izselitve	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
E4	In smo se zelo, zelo dolgo časa trudl, da bi ta gospod ostou v okolju, kjer je on navajen, kjer mu je bilo domače, seveda s tem, da se stanovanje v celoti prenovi.	Prenova stanovanja	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila

E5	Sicer se je gospod strinjal s tem, s to prenovo.	Prenova uporabnikovim soglasjem z	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
E6	Kle je v bistvu bolj prevladalo to, da on ostane tukaj, da se ne seli, da ne gre, ker njemu pač ne bi ostajalo drugega kot kakšen dom upokojencev in tko naprej.	Ohranitev uporabnika v domačem okolju	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
E7	In se je takrat tut strinjal, da se začasno odseli in je šel v bistvu v kot neko hišo za brezdomce, ki jo vodijo te sestre, matere Terezije.	Prenova uporabnikovim soglasjem z	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
E8	In smo šli v prenovo stanovanja, seveda z njegovim soglasjem, nismo ničesar delali brez njegovega soglasja.	Prenova uporabnikovim soglasjem z	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
E9	Kle se je vključevala občina, Karitas, Rdeči Križ, center in smo temu uporabniku prenovili stanovanje tko, da bi ga jz kupla.	Občinska prostovoljna pomoč in	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
E10	Ampak kle se je kmal pokazal, da je bla to naša želja, večja naša želja kot njegova, ker on tega ni zmoгу.	Preseganje uporabnikovih zmožnosti	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
E11	In vedno v tem času, ko je to blo, je bil ta precep, ali delamo v njegovo korist, ali ne delamo v njegovo korist, ker mi njega v osnovi nismo spremenil s tem, mi smo samo stanovanje.	Dilema o delu v korist uporabnika	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
E12	In ta gospod je zelo hiter spet s temi stvarmi začel, nakar mi je pa potem očital, v bistvu večkrat, da sem mu pokradla	Očitki uporabnika	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu

	stvari, in je bil v bistvu zelo hud na mene.			
E13	Jz sem posegala v nekaj, kar je bilo njegovo, ampak v nekem urbanem naselju ta oseba ne bi mogla živeti.	Poseganje v uporabnikov življenjski svet	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
E14	To je bla kot ena moja zelo taka revolucionarna zadeva, po kateri sm rekla, da se nikol več tega ne grem.	Učenje iz napak	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
E15	V bistvu bolj v tem, da mam mi ta filing, da bomo s tem uporabniku pomagal, v bistvu pa mislm, da sam mal gasimo požar, da dejansko tega človeka al pa tega uporabnika ne spremeniš, on ostaja to, kar je, a ne.	Preseganje uporabnikovih zmožnosti	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
E16	In mi smo v bistvu rešil to, ne vem, za dva, tri mesce in gospod je šel potem v dom, ker so ga potem deložiral oziroma so ga spravl iz stanovanja.	Deložacija	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
E17	Ja, spremenil smo škatlo, tisto kar je v škatl, pa ne.	Začasna rešitev	Osební nazori, strokovno delo in zakonodaja	Etika v socialnem delu
E18	Vodilo me je to, da je bil ta uporabnik v življenju zlo prikrajšan.	Pogon osebnih nazorov	Osební nazori	Etika v socialnem delu
E19	In men je bila prioriteta v tem, da ostane v tistem, kar je, kar mu je znano, da se mu to omogoči, da ga ne strpamo v nek dom upokojencev, k sm vedla, da to za njega	Ohranjanje življenjskega sveta uporabnika	Osební nazori in strokovno delo	Etika v socialnem delu

	ni, on je bil svoboden človek.			
E20	In bol v tem smislu da mu omogočim, da ostane tam, kjer je, da mu vsaj tega ne vzamejo.	Ohranjanje življenjskega sveta uporabnika	Osebni nazori in strokovno delo	Etika v socialnem delu
E21	To je bil ves moj ta trud oziroma fokus v tem, da ostane v tem, kar je, kar mu je znano,	Ohranjanje življenjskega sveta uporabnika	Osebni nazori in strokovno delo	Etika v socialnem delu
E22	Pet hladilnikov, sploh ni mel priklopljenih, potem je mel hrano v hladilniku, tut črvi so noter lezl že, mel je še noter psa, dva mačka in papigo.	Neurejene življenjske razmere	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
E23	Da ostanete v tem, kar vam je znano, da mate svobodo, lahko greste, kadar hočte, pridete, kadar hočte, jeste, kadar hočte res počnete, a ne, ampak za ceno tega, da pospravmo, obnovimo, ampak ni zmogu.	Ohranjanje življenjskega sveta uporabnika	Osebni nazori in strokovno delo	Socialno delo in javna pooblastila
E24	Veljavna zakonodaja bolj v tem smislu, da v bistvu veljajo neka pravila, nek stanovanjski al hišni red, ko osebe živijo v bloku in to ga je najbolj omejevalo.	Hišni red stanovanjskega bloka	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
E25	On ni živel v neki bajti ali pa v nekem kontejnerju, k ne bi nikogar motil, a ne v tem smislu, ampak ta hišni red, a ne nekega stanovanjskega bloka, to je bilo.	Hišni red stanovanjskega bloka	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
E26	ta stanovanjska zakonodaja, ki pa je ti, če živiš v nekem stanovanjskem bloku s tolikimi in tolikimi	Stanovanjska zakonodaja	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila

	stanovanji, se moraš držati hišnega reda in to ga je odneslo.			
E27	Seveda, če ne bi blo kle kej osebnega nazora, tega sploh ne bi mogu delat, a ne, potem bi strogo vzel, tega se morate držati, če tega ne nardite, je to in to.	Pogon osebnih nazorov	Osebni nazori	Etika v socialnem delu
E28	Sej pravim, res se mi je ta gospod tko zlo prikupu, on je vedno pršu sem, imel en kavbojski klobuk, vozu se je s kolesm, bil je en tak mal posebnež, ampak tko v enem dobrem smislu, a ne.	Empatija do uporabnika	Osebni nazori	Etika v socialnem delu
E29	In sem si res izredno želela temu človeku pomagati in mu omogočiti, da ostane tam, kjer je, da živi v tistem svojem svetu, ki ga je poznal, a ne?	Želja po pomoči	Osebni nazor	Etika v socialnem delu
E30	Me je pa iz tega tut to naučil, da se takih projektov ne grem več, ker vem, da tega ljudje ne zmorejo in da taki so.	Učenje iz izkušenj	Osebni nazori in strokovno delo	Etika v socialnem delu
E31	In smo mel potem tut še kar par takih primerov in se teh projektov nismo šli več, ker je blo to, saj pravim, samo gašenje požara.	Učenje iz izkušenj	Osebni nazori in strokovno delo	Etika v socialnem delu
E32	Ja, je pa osebni nazor bil, da temu človeku, da ga spet ne iztiriš, da ni spet prikrajšan, da ni spet udarjen v tem smislu še po vseh teh straneh, kot je že bil v življenju.	Prisotnost osebnega nazora	Osebni nazori	Etika v socialnem delu

E33	In kle mi je blo to vodilo »reši ga reši«, da ne bi spet blo tko, no.	Pogon osebnih nazorov	Osebni nazori	Etika v socialnem delu
E34	Ja, osebni nazor je, sej teh stvari ne morš delat, če ni nekej tvojega osebnega noter a ne to je nemogoče, sociale se ne da brez tega delati in živeti.	Prisotnost osebnega nazora	Osebni nazori	Etika v socialnem delu
E35	Naredijo včasih situacije tudi težje.	Osebni nazori kot omejitve	Osebni nazori	Etika v socialnem delu
E36	Vse hočejo v neke neke zakone vkalkulirati, določiti in tko naprej, ti pa glih tuki igraš na neke take note, da bi začeli ljudje mal stvari iskati tudi drugač, a ne, da je v življenju potrebno iskat neke kompromise, da je včasih treba nazaj stopit.	Nasprotje med nazori in zakonodajo	Osebni nazori in zakonodaja	Etika v socialnem delu
E37	Bom zdej pač rekla zlo eno tako besedo, k se jo dons ne sme več, da je včasih treba mal potrpet in vedet, da so neke meje in da se morš nekje ustavit in dopustit tut tko, da drug mal drugače misli in tko naprej.	Različne meje	Osebni nazori	Etika v socialnem delu
E38	In ta pričakovanja, sej to je problem družbe, kot se zdaj zlo večkrat pogovarjamo, da bo nek sistem, neka institucija rešila tvoj problem, ni neke osebne odgovornosti, a ne?	Pomanjkanje osebne odgovornosti	Pričakovanja uporabnikov	Etika v socialnem delu
E39	Tako, tako in da res apeliramo na to sprejemanje drugačnosti, da začnejo ljudje delat te	Spodbujanje sprejemanja drugačnosti	Strokovno delo	Avtonomija socialnega dela

	korake, ne, sej to so mejhni koraki.			
E40	Seveda seveda, tudi seveda so v nasprotju.	Nepovezanost osebnih nazorov, strokovnega dela in zakonodaje	Osebni nazori, strokovno delo in zakonodaja	Etika v socialnem delu
E41	Zakonodaja je sprejemanje tega, da so neki okviri, a ne, ampak vsaka zakonodaja je tko pisana, tudi vsak člen, da si ga lahko vsak posameznik al pa vsak pri nas lahko razlaga mal po svoje.	Opredelitev zakonodaje	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
E42	Zato prihajamo mi včasih navzkriž z vsemi temi nazori, z zakonodajo in tako naprej.	Nasprotje med nazori in zakonodajo	Osebni nazori in zakonodaja	Etika v socialnem delu
E43	Zdaj, zakonodajo seveda upoštevaš v tolikšni meri, da jo ne kršiš v neki taki, ne vem, globalni ravni.	Zakonsko ravnanje	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
E44	Sej vemo kaj potem to sledi, a ne, ko kršimo zakonodajo.	Neupoštevanje zakonodaje	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
E45	Zdajle smo glih mel en primer, ko je deklica v šoli, ali je to res al to ni res, nismo mi tisti, ki bomo ugotavljali, podala prijavo zoper očeta, da ko je pri njem, oče nad njo izvaja nasilje, da je celo tepe, da jo je strah in tako naprej.	Primer nasilja v družini	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
E46	Vzeli so prijavo v šoli, nam jo posredovali, zdaj niso jo posredovali na policijo, smo jo mi, v redu.	Prijava družinskega nasilja	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
E47	Potem se je ta mama dogovorila na šoli, da če pride oče, da ne dajo otroka oziroma	Prepoved stikov	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila

	otroka bo ona tolk prej prišla in te deklici odpeljala, a ne, sta dve, sestri sta.			
E48	S tem, da smo gospe povedal, da to, kar je zdej nardila ali pa kar se je zgodilo, je zlo pomembno in pa pomembno, da od zdej naprej stvari začnejo reševati in da se začnejo pogovarjati, a ne?	Vzpostavitev družinskega dialoga	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
E49	No, v glavnem, naslednji dan je prišel ta oče po te dve deklici in mu jih je šola dala.	Predaja otrok očetu	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
E50	Šola je potem k nam klicala, da oni rabijo dopis centra, da otrok ne smejo dati in kle se zaciklamo, nazori, zakonodaja.	Zahteve šole do CSD	Osební nazori, strokovno delo in zakonodaja	Etika v socialnem delu
E51	Ker po sodni odločbi, ma pa oče pravico tega in tega dne vzeti otroke, ampak druga zakonodaja pa določa, da v kolikor je en otrok pri enem od staršev ogrožen, mora ta drug starš narediti vse v zaščito tega otroka, a ne.	Neujemanje sodne odločbe in zakonodaje	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
E52	In da šola se mora v bistvu držati tega, po mojem mnenju, a ne, kle so pa tudi moji nazori, zakonodaja je še vedno tista sodna odločba, a ne, na neki strani, na drugi strani je zaščita otroka, a ne.	Odgovornost šole in zaščita otroka	Osební nazori, strokovno delo in zakonodaja	Etika v socialnem delu
E53	Naslednji dan smo pa s strani šole dobili, da jim mormo napisati smernice, kako morjo oni ravnati v takih primerih in da mormo mi napisati, da otroka	Zahteve šole do CSD	Osební nazori, strokovno delo in zakonodaja	Etika v socialnem delu

	ne smejo dati očetu, česar pa center ne more narditi, ker mi nimamo funkcije odločanja, mi mam svetovanje, pogovor, odloča sodišče.			
E54	In smo se vrteli, zakonodaja, nazori pa strokovno znanje.	Nepovezanost osebnih nazorov, strokovnega dela in zakonodaje	Osebni nazori, strokovno delo in zakonodaja	Etika v socialnem delu
E55	Zakonodaja je, vemo, ena ali druga ali tretja, a ne, ampak lahko tut ne paše s strokovnim znanjem pa nazori vaših.	Nepovezanost osebnih nazorov, strokovnega dela in zakonodaje	Osebni nazori, strokovno delo in zakonodaja	Etika v socialnem delu
E56	V prvi vrsti korist otroka tako.	Varovanje koristi otroka	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
E57	Za deklico so našli pomoč, da se bo lahko odprla, da si oče najde pomoč, a ne, na neki način tudi mama, da nekak skomunicirata to zadevo, a ne, in to ne pomeni, da zdej ožigosamo te starše do konca, sej življenje je učenje.	Raziskovanje vseh možnosti	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
E58	Ja, seveda me omejuje, že prej pri denarnih pomočeh, ko sem jih delala.	Omejena zakonodaja	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
E59	Čisto osnovo vzamemo, zakonodaja je zelo ozka, na primer prejemnik denarne pomoči je oseba, ki je brezposelna, prijavljena na zavodu za zaposlovanje in nima lastnih sredstev za preživljanje in ozadja ta zakonodaja ne pokriva.	Nefleksibilnost zakonodaje	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
E60	Kako je po desetih letih prejemanja denarne pomoči še vedno na istem, da to postane način	Nefleksibilnost zakonodaje	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila

	življenja in da s tem zakonodaja tega uporabnika ščiti.			
E61	Druga stvar, mam starejšo osebo, ki ima otroke, recimo žiotari s tristetimi evri penzije, kle mormo pa mi otroke njene stisniti do te mere, da so jo v vsakem primeru oni dolžni preživljati, pa vemo, da je to včasih težko a ne.	Nefleksibilnost zakonodaje	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
E62	In tej osebi pa država ne bo dala ničesar, ker ma pa otroke, da so jo dolžni preživljati in še tko je, spet so udarjene osebe, ki so zaposlene, tiste, ki niso, spet niso dolžne preživljati a ne.	Nefleksibilnost sistema	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
E63	Gospa se je pripravljala na umik od nasilnega partnerja, ona pozna svojega partnerja, ona je vedla postopek oziroma način, kako bo ona to stvar speljala.	Primer nasilja v družini	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
E64	Nas pa zakonodaja, da takoj, ko je omenla nasilje, pa takoj, ko je bil mladoleten otrok zraven, bi mi mogl v luft skočt, prijavo dat na policijo, prijavo dat vse povsod.	Zakonsko ravnanje	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
E65	Kle smo se odločl mimo, mislm mimo, zaobšli smo zakonodajo v tem smislu upoštevali to gospo in ta njen zdrav razum in to njeno življenje, njene življenjske izkušnje, da bo to ona speljala na najboljši način, z	Upoštevanje eksperta iz izkušenj	Strokovno delo in zakonodaja	Etika v socialnem delu

	najmanj nekimi negativnimi posledicami in je to uspelo s tem, da smo sodelovali, s tem, da smo se vsak dan slišal.			
E66	Včasih je to dobr, včasih je pa tudi slabo, ampak k temu nas prisiljuje, zakonodaja, ker drugače nek del odgovornosti, kaj vse nismo naredili, pa kdo ni kej naredil je potem tut na teh institucijah a ne.	Ambivalentnost zakonodaje	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
E67	V tem smislu, ne da tako kot zakonski, ampak da prisluhneš človeku, njegovi intuiciji, njegovemu dejansko znanju in življenju.	Upoštevanje eksperta iz izkušenj	Strokovno delo in zakonodaja	Etika v socialnem delu
E68	Če bi mi to zanemarili, potem bi bili lahko kle roboti in ne v smislu, da bi js zdej kle neki po svoje, ne, ampak da daš prednost temu, prisluhneš, upoštevaš.	Upoštevanje eksperta iz izkušenj	Strokovno delo in zakonodaja	Etika v socialnem delu
E69	Zakonodaja velikokrat tudi pade, če bi to delali, a več, ker ne moremo.	Ambivalentnost zakonodaje	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
E70	In razumem da ne gre vedno dobro skupaj teorija na faksu pa kar se v praksi na centru mora izvajati, ni vedno kompatibilno to.	Različnost teorije in prakse	Osebni nazori, strokovno delo in zakonodaja	Etika v socialnem delu
E71	Imela sem primer ene gospe, ko je šlo za razpad skupnosti, dejstvo je, da sta se kot mož in žena nista več našla.	Razpad skupnosti	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
E72	In sem mela eno gospo, ko je šla v teh svojih, zadevah, ko	Potenciranje nasilja	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila

	pač neka zveza ni več funkcionirala, in je gospa, vso to nesoglasje, te konflikte pretvorila v nasilje in je iskala vse možne oblike kako to svojo propadlo zvezo in vse, kar zraven pač tega pride, pretvorit v nasilje.			
E73	In je potem hodila do teh nevladnih organizacij, kjer ji je bilo svetovano in je gospa imela na desetih listih, napisano, od svojega tri leta trajajočega zakona, kaj se ji je vse zgodil in tko naprej in so ji tudi na neki nevladni organizaciji, celo dajali neke iztočnice, kaj naj ona prijavi kot nasilje.	Iskanje pomoči nevladnih organizacij	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
E74	In z gospo sem sedela tukaj mislm, da tri ure, da sva pisali prijavo nasilja, ker gospa dejansko ni znala opredelit, kot nasilje.	Prijava družinskega nasilja	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
E75	In so potem pričakovanja teh oseb, da mam mi na centru čudežno palčko spreminjanja partnerja.	Spreminjanje partnerja	Pričakovanja uporabnikov	Etika v socialnem delu
E76	In kle je moj osebni nazor v tem smislu, da se zavedam jz tega, da sem oseba, ki jz lahko spreminjam samo sebe, jz tudi te osebe, ki je nasproti mene, skupaj z mano v pisarni, ne morem spremeniti in ko to sprejmeš, a ne, je življenje v tem smislu lažje.	Nezmožnost spreminjanja drugih	Osebni nazori in strokovno delo	Etika v socialnem delu

E77	In kle se ti osebni nazori, a ne, ko smo potem začeli malo stvari postavljati, ja, v redu, zdaj ste to naredili, ja, kaj ste sama naredila v tej smeri, kaj ste sam naredu v tej smeri.	Odgovornost na strani uporabnikov	Osebni nazori in strokovno delo	Etika v socialnem delu
E78	Kle smo se pa ustavili, potem so ble pa pritožbe, da sem neprijazna, da ne razumem, da gledam samo za državo, da ne bom dala denarja, da bom imela jaz več plače, da moram šparat.	Pritožbe uporabnikov	Pričakovanja uporabnikov	Etika v socialnem delu
E79	Kle ga zakonodaja štiti, moj oseben nazor je pa čist drugačen.	Nasprotje med nazori in zakonodajo	Osebni nazori in zakonodaja	Etika v socialnem delu
E80	Mogoče ravno tist primer tiste gospe, k je vztrajala na prijavi nasilja, moja etična dilema pa je bilo, da kle ne gre za nasilje, ampak da gre za en zelo slab, konflikten odnos, ki je bil pretvorjen v obliko nasilja.	Opredelitev etične dileme	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
E81	Tut pri denarnih pomočeh, ko je blo, a ne, ko si videl to igranje, na neki način že manipulacijo ljudi, kateri imajo zakonodajo in vse te stvari v malem prstu, dejansko je šlo pa za izkoriščanje sistema.	Izkoriščanje sistema	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
E82	Kle je moja etična dilema, k jz vem kako je, ko si na domu, ko si na teh stvareh, ko vidš, da ljudje izkoriščajo nek sistem in je kle moja etična dilema.	Izkoriščanje sistema	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu

E83	Moram dat pa moram naredit, je pa to proti moji osebni etiki ne, ker moram bit prijazna, ga razumet a ne se držat to, da spoštovanje njegove osebnosti in tko naprej.	Nasprotje osebne etike in strokovnega dela	Osebni nazori in strokovno delo	Etične dileme v socialnem delu
E84	Se mi zdi, da v zadnjem času vedno bolj pogosto, zaradi tega, ker ljudje nimajo neke odgovornosti več za svoje lastno življenje, za sprejemanje tega, da so oni tisti, ki morajo vložiti nekaj v neke spremembe.	Pogostost srečevanja z etičnimi dilemami	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
E85	In da so vse večja pričakovanja od sistema, od centrov, tega, kaj bi mogli nekdo drug za njih delati	Pričakovanja uporabnikov do CSD	Pričakovanja uporabnikov	Etika v socialnem delu
E86	In se mi zdi, da je to s tem razpadom sistema in razpadom družbe, razpadom vrednot, odgovornosti, tega občutka, da si sam kreator svojega življenja, da so stiske, ampak da si pa ti tisti, ki je glavni igralec in kaj je tisto, kar si v preteklosti naredil, pa se je izkazal, da je blo mal boljš.	Razpad vrednot in odgovornosti družbe	Pričakovanja uporabnikov	Etika v socialnem delu
E87	Vse bolj, ker je to povezano s tem, našim življenjskim sistemom danes.	Pogostost srečevanja z etičnimi dilemami	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
E88	Jz mislim, da skozi več, tut skozi več, ne glede na področje, ker je to res problem in sistem družbe.	Pogostost srečevanja z etičnimi dilemami	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
E89	In tudi jaz sem bla drugač kar tko človek k si rečem, mam	Različna počutja pri delu	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu

	ogromno neke energije in zlepa pa ne obupam, ampak včasih si pa po nekem tednu prve socialne pomoči, ki jo mam, rečem a bom jaz to zmogla še deset let.			
E90	Pričakovanja vseh, kaj bomo naredil, brez ta glavnih igralcev in spreminjal druge ljudi, k ti men nisi všeč, a ne, zdaj bom jaz obrnila dvesto vrat zato, da bo nekdo tebe spremenil.	Spreminjanje drugih	Pričakovanja uporabnikov	Etika v socialnem delu
E91	Nimamo ekspresnih rešitev in tudi ne rešitev brez njih, brez glavnih igralcev, ampak pričakujejo pa in ta pričakovanja so vedno večja, pričakovanja so večja, igralcev ni.	Reševanje situacij brez uporabnikov	Pričakovanja uporabnikov	Etika v socialnem delu
E92	V okviru prve socialne pomoči, ko smo tut hodili na ta izobraževanja al pa to, je ta Stefanovski rekel, a ne ti PSP opraviš s tisto osebo, katera pride k tebi, ki izpostavi problem.	Izobraževanje za delo	Strokovno delo	Socialno delo in javna pooblastila
E93	Fokusirajte se na tega človeka, ne čez tistega k se pritožuje al pa s tistim, ki ona izpostavlja kot problematiko in kle potem vidiš kdo hoče za sebe naredit neko spremembo.	Fokus na spremembe	Strokovno delo	Avtonomija socialnega dela
E94	Pri meni včasih neverbalna komunikacija zelo močno deluje in ki jo včasih ne znam kontrolirati in to eni opazijo, eni ne in tut rečejo, kaj ste pa s tem	Počutje ob etični dilemi	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu

	mislili, ne vem, če bolj globoko vdihnem.			
E95	Včasih jeza, včasih jeza.	Počutje ob etični dilemi	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
E96	V bistvu v tem smislu tut žalost, da, a ni škoda.	Počutje ob etični dilemi	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
E97	V bistvu bol občutek razočaranja,	Počutje ob etični dilemi	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
E98	Kadar sm tko, da mam to etično ali pa da vem, da se ne bom znala zadržati, da se mogoče popravim to kako sedim, lase, pogladim majco al pa grem okn odpret.	Preusmeriti pozornost z govorico telesa	Načini samopomoči	Soočanje z etičnimi dilemami
E99	Al pa grem nazaj mal pa se bol sproščeno tko usedem, da nisem več tkole bliz, a ne, ker mi je drugač pomemben ta stik, a ne.	Preusmeriti pozornost z govorico telesa	Načini samopomoči	Soočanje z etičnimi dilemami
E100	Ja, drugač pa mal razočaranje, no ja, ne kot žalost v tem smislu al pa neka nemoč, ker to sem zdaj že nekak sprejela, dejstvo, da jz sem zraven, nek suport, nek sopotnik.	Počutje ob etični dilemi	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
E101	Zdaj, končno odločitev v okviru svojga dela, jz težko tko sprejemam, ker moje delo v tem smislu je nekak res to informiranje, da človeka poslušam in tko naprej.	Informiranje	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
E102	Zdej končna odločitev je ravno v tem tut, da rečem, lejte, ta tretjič ste že tuki, isto težavo mava, zdej pa bo treba	Postaviti mejo	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila

	en korak naprej nardit, a ne, drugač jaz ne vidim več nekega smisla teh pogovorov.			
E103	Mogoče malo lažji, ne več nemočno, to nemoč iz sebe sem dala nekak ven.	Odsotnost občutka nemoči	Osebni nazori in strokovno delo	Etične dileme v socialnem delu
E104	Včasih sem se nemočno, jz sem nosila težo njihovih problemov.	Občutek nemoči	Osebni nazori in strokovno delo	Etične dileme v socialnem delu
E105	ker če bi pa mi vse to nase jemal a ne in bi to nemoč v tistem smislu, potem pa ne bi zmogl več, tle bi pa mi pregorel, rešil pa ne bi nikogar, sam še sami sebe bi potopili, ne.	Izgorelost	Osebni nazori in strokovno delo	Etične dileme v socialnem delu
E106	Ljudje na potihem ali na nezaveden način mogoče pričakujejo potisk, mi vsi ga, ko sedimo napram, ko smo uporabniki v neki drugi instituciji, vsi to pričakujemo, čeprav si mogoče tega ne priznamo.	Nezavedna pričakovanja	Pričakovanja uporabnikov	Etika v socialnem delu
E107	V glavnem enkrat je ena gospa prosila za denar in jaz sem ji dala denar, ne tko mal, ampak nism mela nič manjšga in potem, sva zgubili stik s to gospo.	Primer etične dileme	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
E108	Čez par let, mislim, da je skoraj pet, men, gospa pošlje pismo, za zahvalo in denar noter, pisal je »zdaj sem se najdla, sem preživela, jz vam to lahko vrnem«.	Primer etične dileme	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
E109	Mlajši ko so, je več nemoči.	Počutje ob etični dilemi	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
E110	Socialno delo, petnajst let nazaj pa zdaj je to bistvena	Sistemiški problem	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila

	razlika, sej pravm, to je problem sistema in problem družbe, vseh nas služb, ki delamo z ljudmi, od šolstva do zdravstva, do sociale.			
E111	Ja, ko vidm, da me je mal začel nervirat to a ne, kar te pač nervira, ne vem, da poskušam se zamotiti, ne vem, odprem, zaprem okno, da se poskušam ozavestit v tem smislu, da je gospod zdajle res v taki hudi stiski, da danes ne bova nikamor pršla.	Preusmeriti pozornost z govorico telesa	Načini samopomoči	Soočanje z etičnimi dilemami
E112	Da si rečem, res zdaj ne bo zmožu tega, preveč hudo je, še preveč boli, a ne, pa potem rečm glejte, ja, hudo, dajva si midva, ne vem, čez en teden še enkrat al slišat al videt ali karkol naprej, a ne, bolj v tem smislu, a ne.	Vzeti čas za razmislek	Načini samopomoči	Soočanje z etičnimi dilemami
E113	Kadar gre pa za neko nesramnost al pa v tem smislu, da se napram družga počutim da sem klele še ena njegova smet v življenju, takrat si pa tudi v tem smislu rečem, si ne dovolim žalit, si ne dovolim, jaz pač nisem za to tukaj.	Postaviti mejo	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
E114	Včasih sm že tut kkušmu odprla vrata al pa sm šla js vn.	Postaviti mejo	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
E115	Če sem jaz v stiski ali pa če te ena stvar zlo močno matra, greš do kolegice in malo predebatiraš, takojšnja, tista trenutna, ker pol, ko čez en mesec maš	Pogovor s sodelavci	Načini samopomoči	Soočanje z etičnimi dilemami v socialnem delu

	supervizijo, je že tist nekak prešlo.			
E116	V bistvu ne tolk, da bi spremenila tisto, kar si nekdo želi, ampak da bi ta oseba začela dojemati svet v tem smislu, da bi vidla kaj je ona tista, kar lahko naredi.	Uporabnikom razširiti pogled	Proces pomoči	Socialno delo in javna pooblastila
E117	Da so stiske, ko ti rabiš pogovor, ko rabiš konkretno pomoč, ko rabiš usmeritve, da bi center predstavljal ta vir sprememb, iskanja moči, ne pa izliv vsega nezadovoljstva in pričakovanja nerealnih rešitev.	CSD kot vir sprememb	Sprememba prakse socialnega dela	Avtonomija socialnega dela
E118	So pa pričakovanja družbe in sistema taka, da bomo na nek način to delal, ker mormo biti prijazni do ljudi, mormo jih upoštevati, mormo jih razumeti, moramo jih to pa to pa to, do kam?	Pričakovanja družbe in sistema	Pričakovanja uporabnikov	Etika v socialnem delu
E119	Ker pol se ljudje včasih, ko dajo kakšno pritožbo, da mi smo uporabili napačno besedo in potem to postane moj problem zaradi koga se mormo zagovarjati, uporabnik na drugi strani bo mel pa še vedno enak problem.	Pritožbe uporabnikov	Pričakovanja uporabnikov	Etika v socialnem delu
E120	In zato, ker smo res postali to, mi ne dobimo več socialnih delavcev za na centre, ne dobimo, ker se noben noče s tem ukvarjati, ker nas je strah, če si človeka napačno pogledal, kako bo to on razumel, kam se bo vse pritožil zaradi tega.	Pomanjkanje socialnih delavcev na CSD	Strokovno delo	Socialno delo in javna pooblastila

F1	sem zaposlena na Centru za socialno delo, v mobilni strokovni službi, ki je bila na novo ustanovljena prvega oktobra, dva tisoč dvaindvajset.	Mobilna strokovna služba	Področje dela	Socialno delo in javna pooblastila
F2	Mobilna strokovna služba je v bistvu nekaj služba, ki dela za vse naše enote in izvajamo socialnovarstveni storitvi, dve od petih, se pravi, pomoč družini za dom in pa osebno pomoč, potem izvajamo preventivne dejavnosti, se pravi, se povezujemo s šolami na lokalni ravni, zdravstvom na lokalni ravni, organiziramo različne posvete,	Mobilna strokovna služba	Področje dela	Socialno delo in javna pooblastila
F3	kaj je naš namen, tako da da nekaj ljudem v bistvu socialno delo približamo, a ne, da v smislu, da če se, če se znajdejo v stiski in težavi, pač, da ni zdaj, da nimajo neke bremze potrkati na naša vrata, poklicati, vprašati, poiskati informacijo.	Mobilna strokovna služba	Področje dela	Socialno delo in javna pooblastila
F4	To, da ima nekdo težave, da imajo težave doma in kakorkoli, pač ne pomeni, da a ne center pride pa vzame otroke, a ne, ampak da pač nekako s skupnimi močmi soustvarimo, tko kot rečemo socialno delavskem jeziku, pač ustrezne rešitve za določeno družino,	Mobilna strokovna služba	Področje dela	Socialno delo in javna pooblastila

F5	potem pa v okviru mobilne strokovne službe, a ne, sem pozabila povedat, da nas je zaposlenih pač, štirje profili strokovnjakov, se pravi socialni pedagog, socialni delavec, pravnik in pa psiholog, a ne, in mi se pač v recimo v težjih primerih, a ne, v okviru javnih pooblastil pol vključujemo v timske sestanke,	Mobilna strokovna služba	Področje dela	Socialno delo in javna pooblastila
F6	recimo primer, mladostnik ma težave v odraščanju, je bil hospitaliziran, ne hodi v šolo, ima vedenjske težave, čustvene težave, recimo tukaj se lahko pol, a ne, mobilna strokovna služba vključi v družino, opravi obisk na domu, pogovor z otrokom, naredi načrt pomoči z otrokom oziroma mladostnikom, z družino	Mladostniške težave v odraščanju	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
F7	z nekimi svetovanji, svetovanjem, podporo, z nekimi določenimi koraki pač nekaj poskušamo tega otroka, mladostnika spraviti, bom rekla zdaj ven iz te stiske, tko da bo zanj najbolj, a ne poskrbljen oziroma da bo njemu v največjo korist,	Korist mladoletnih	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
F8	Ali se ti to sploh lahko zgodi?	Dvom v obstoj dileme	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
F9	vedno tehtamo a ne in vedno se pogajamo, vedno se dogovarjamo in k	Dilema pri delu	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu

	rečemo, soustvarjamo rešitve, pač se vedno pojavi dilema a ne,			
F10	ali je to za enega otroka, a je to boljše zanj, a bi bilo mogoče to boljše, a bi bilo tko in potem moraš vse te stvari, ki ti pridejo, a ne, jaz rečem, da brainstormamo, jih daš na papir in pol tehtaš,	Dilema o delu v korist uporabnika	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
F11	in skupaj recimo v okviru ali enga strokovnega tima pač se pogovorimo, kaj je zdaj najboljše, pa plus z družino, a ne, pač ne moremo iti mimo njih,	Pogovor strokovnega tima	Timsko delo	Soočanje z etičnimi dilemami
F12	in vedno ostane mogoče, a ne, mogoče bi bilo pa to boljše za njega.	Dilema pri delu	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
F13	Okej, tam, k so zadeve akutne, tam k pač moraš hitro odreagirati, se točno ve, kaj se mora narediti,	Hitre reakcije v primeru akutnega	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
F14	pa tudi to niso najbolj optimalne rešitve za te otroke, a ne, vedno imaš kle, rajš bi ga domov vzela, to bi bilo, a ne, a veš kaj mislm,	Dvom v optimalne rešitve	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
F15	vedno si misliš, okej, bi bil lahko sistem boljši, a ne, na kakšen način lahko sistem izboljšamo, dajmo kle nekaj narediti,	Izboljšanje sistema	Sprememba prakse socialnega dela	Avtonomija socialnega dela
F16	Ja, mam en primer, gre za enega fanta, k je v bistvu bil pred leti odvzet mami zaradi zanemarjanja.	Odvzem otrok	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila

F17	In potem v bistvu je bil on nameščen v rejniško družino, ta mama je tega otroka dobila nazaj, pač bom rekla, da se je glede na od takrat pa do a ne tega obdobja pač kar dost uredila,	Rejništvo	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
F18	ampak še vseeno ona ni bla, ona je še zmeraj tega otroka vzgojno zanemarjala, pač v tem smislu, da ga ni, ni mu sledila, on pač ni sprejemu vzgojne avtoritete, ona mu pa ni bila kos.	Vzgojno zanemarjanje	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
F19	In on je postal otrok ulice, bil je star štirinajst let, petnajst let in on je bil pač na ulici, se ukvarjal z drogo, lagal.	Otrok ulice	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
F20	Mama ni vedela, kje je in tud se ni kaj dosti zanimala, pač ona je pač živela v svetu, da se on že znajde.	Odsotnost mame	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
F21	In v bistvu takrat edino možnost, k sem jo jz vidla, k sem jo mela, plus, da smo vse probal, prostovoljca, študenta, jaz sem k njemu hodila, ma ni, da ni kar mu nismo, a ne tako v tem smislu uredili, pač je blo to, da ga nameščamo v vzgojni zavod.	Raziskovanje vseh možnosti	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
F22	ampak on tam ni zdržal, ni pa zdržal zato, ker mama ni zdržala, ker ona pač ni bila stabilna v smislu, ni, ni imela vzgojne avtoritete, ni mogla tega držati, »saj greš pa lahko pol k men domov« je rekla,	Vzgojni zavod	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila

F23	vzgojni zavod ni zaprta institucija, pač od tam otroci lahko grejo, a ne, sicer kličejo pol oni policijo, pa ga policija išče pa tako, ampak no, pač vzgojni zavod ni zapor, oni tam nimajo rešetk gor, tako k jih imajo v prevzgojnem domu,	Vzgojni zavod	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
F24	ampak za tega otroka ne vem zakaj, kar nek mi je ostal, da mogoče to ni bila glih najboljša odločitev, ampak tist trenutek je pač bla, vse smo pretehtal, sem napisala predlog sodišču in sodišče je tisto, k je tko odločilo,	Dilema o delu v korist uporabnika	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
F25	tukaj pol k sestaviš oceno ogroženosti, a ne, te pač sami podatki in dokazi vodjo k temu, da je bilo tega otroka treba umaknit iz ulice, to je mene vodilo pač, otroka umaknem iz ulice, pomagaš mami,	Ocena ogroženosti	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
F26	če si dober socialni delavec, tudi malo več kam kakšnega otroka usmerit, a ne, pač ni vsak otrok za vsak vzgojni zavod,	Delovne izkušnje	Strokovno delo	Socialno delo in javna pooblastila
F27	da nekoga umakneš od nekje v neko se pravi, mi rečemo strukturirano okolje,	Vzpostaviti strukturirano okolje	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
F28	Dajmo prej narediti vse korake, preden nekoga nameščamo v zavod,	Zavod kot zadnja možnost	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila
F29	v zavod res nameščamo takrat, k so otroci pač, tako bom rekla, do te mere ogroženi, da bojo	Zavod kot zadnja možnost	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila

	težko speljali brez ene strukture,			
F30	Mislim pa pri socialnem delu si vedno tako mal osebno vpleten, ampak se probaš čim bolj od tega distancirati,	Osebna vpletenost	Osebni nazori in strokovno delo	Etika v socialnem delu
F31	moje osebno kle nima kej dost, a ne.	Izklopiti osebne nadzore	Osebni nazori	Etika v socialnem delu
F32	že s tem, k ti pač opravljaš bom rekla poklic socialnega delavca, pomeni, da si empatičen, pomeni, da znaš poslušat, da znaš slišati,	Empatija do uporabnika	Osebni nazori	Etika v socialnem delu
F33	pomeni, da maš to v sebi, da nihče ni pod mano, da jaz nisem nad nikomer, da sedimo enakovredno,	Enakovreden odnos	Strokovno delo	Socialno delo in javna pooblastila
F34	v smislu, da smo, a ne, kako reče naša Gabi, soustvarjalci rešitev, sogovorniki,	Soustvarjanje rešitev	Strokovno delo	Avtonomija socialnega dela
F35	ko ljudje začutijo to varnost, rečemo varen prostor, odprt prostor za pogovor, se pravi, da men nekdo zaupa, da ne delam zdaj neki za hrbtom pol takrat stvari tud lažje stečejo,	Varen prostor	Strokovno delo	Socialno delo in javna pooblastila
F36	morš biti pa zlo, a ne, bom rekla direktn pa iskren,	Iskrenost	Strokovno delo	Socialno delo in javna pooblastila
F37	ti osebni nazori, k jih maš, a ne, to je pač tist, a ne, vse ostalo, pa zdaj, kaj si pa jaz dejansko mislimo nekom, je pa pač moja stvar,	Osebno ostaja zasebno	Osebni nazori	Etika v socialnem delu
F38	si ne dovolm tega no, da bi a ne kakorkol nazori vplivali na	Postavljanje meja sebi	Osebni nazori	Etika v socialnem delu

	mojo odločitev ali delo ali kakorkoli,			
F39	jaz pa imam pravico do svojega mnenja, tako kot mam iti pravico popoldne na pivo pa na cigaret, nima pa to nobene zveze s tem, k jaz eni mami govorim, k je pijanka pač, da je alkohol, zanjo resno škodljiv a veš.	Pravica do mnenja	Osebni nazori	Etika v socialnem delu
F40	Mislim, ne vem, zakaj bi mel veze pač, a ne, pri socialnem delu pač morš vedet kaj, kaj je moja naloga, kakšne pristojnosti mam	Definiranje vloge socialnega delavca	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
F41	vedno moraš dat vse, saj to je v bistvu nek osebni nazor, no, da vse moči usmeriš v to, da nekomu pomagaš do neke rešitve.	Usmeriti moč v pomoč	Osebni nazori	Etika v socialnem delu
F42	Ja, lahko te pa obremenjuje, ne, ker lahko pa delaš po liniji najmanjšega odpora, pa pač nisi izgorel, nisi prezaposlen, pa pač nardiš, kar je, pa ne nardiš dobro svojga dela,	Pomanjkljivo delo	Osebni nazori	Etika v socialnem delu
F43	Vedno je vse troje v povezavi se pa dostkrat kakšna stvar tepe z zakonodajo, z zdravo kmečko pametjo al pa s koristjo, a ne, kaj je nekomu v korist pa kaj ne.	Nepovezanost osebnih nazorov, strokovnega dela in zakonodaje	Osebni nazori, strokovno delo in zakonodaja	Etika v socialnem delu
F44	otroci ogroženi, smo jih odvzeli staršem, jih namestili v krizni center in iskali rejniško družino, rejniške družine ni blo.	Rejništvo	Primer s področja dela	Socialno delo in javna pooblastila

F45	V interesu nam je pa blo, da vse tri otroke obdržimo skupaj, ker pač že tko, a ne, so mel milijone enih problemov, a ne, da imajo vsaj en drugega.	Varovanje koristi otroka	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
F46	da bi obstajala neka institucija, kjer bi to postal mogoče drugi domek za te otroke, za neko obdobje, a ne, pa bi bli skupaj, pa še vseen meli neke stalne ljudi,	Sprememba sistema	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
F47	Tako kot mi veleva zakon, pač pri svojem delu.	Zakonsko ravnanje	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
F48	No ne moreš nekaj na svojo roko delat, za vsak postopek je zakonska podlaga in ne moreš delat nič prek tega,	Zakonsko ravnanje	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
F49	kljub temu, da bi kdaj drugače kot veleva zakon, pač ne gre.	Zakonsko ravnanje	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
F50	Kot deset božjih zapovedi, a ne veš, kaj je prav in morš tko delat še vseen in kdaj najdeš možnost, da se boš malo zlagal,	Iskanje zakonskih lukenj	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
F51	tukaj strokovno delo pomeni, da delaš pod nekimi smernicami in zakonodajo, našo pravno podlago in ne moreš prek tega.	Opredelitev strokovnega dela	Strokovno delo	Socialno delo in javna pooblastila
F52	Treba je vedet nekaj, javna pooblastila je pač osnovno.	Javna pooblastila	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
F53	Osnovno delo centra, socialnih delavcev je, da mi ljudem pomagamo, se z njimi pogovarjamo, jih opolnomočimo,	Opolnomočenje uporabnika	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila

F54	Javna pooblastila so nekaj, kjer imamo mi lahko precej palico v roki, a ne v smislu neke represije, z elementi korenčkov,	Javna pooblastila kot represija	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
F55	Pač jim pomagaš, se z njimi pogovarjaš, ampak skoz malo žugaš,	Dvojnost vlog	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
F56	zato ker k se enkrat odprejo javna pooblastila v smislu nekih ukrepov spremljanja mladostnikov, k majo težave v odraščanju, pač tm morš ti ljudem povedat, da delajo nekaj narobe,	Uporabnikom razširiti pogled	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
F57	in tam tud pač jim moraš povedat za neke posledice in to se sliši in se pač tud čuti kot neka represija, kar na neki način tudi je.	Razložiti posledice	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
F58	če ena mama pije, je odsotna, tepe otroke, mislim, glej, sej na nek način se ti lahko z njo pogovarjaš pa usmeriš pa to, ampak pač slej ko prej boš povedal, da more nehat s tem počet, ker s tem ogroža zdravje svojih otrok.	Postaviti mejo	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
F59	In pač gospa al boste nehala s tem, pa se bote vključila v to pa to ali pa vam bomo otroke vzeli, a ne.	Postavljanje pogojev	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila
F60	Pač a se to lepo sliši, a je to socialno delo, bi rekel, da ne, a ne,	Odsotnost socialnega dela na CSD	Strokovno delo in zakonodaja	Etične dileme v socialnem delu
F61	ampak lahko pa to gospo povabiš v storitev, ker pa je zadeva zaupna, ona ma prostor, da pove, zakaj to dela, kje so	Raziskovanje vseh možnosti	Naloge socialnega delavca	Socialno delo in javna pooblastila

	težave, kje so se pojavile, pa tukaj iščemo neke rešitve,			
F62	Ne, ne.	Odsotnost nezakonskega ravnanja	Zakonodaja	Socialno delo in javna pooblastila
F63	Ne.	Razmejitev osebnega nazora in strokovnega dela	Osební nazori in strokovno delo	Etika v socialnem delu
F64	Etičnih dilem v socialnem varstvu naj ne bi bilo.	Opredelitev etične dileme	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
F65	Nas itak zavezuje kodeks etičnih načel.	Kodeks etike	Strokovno delo in zakonodaja	Etika v socialnem delu
F66	Met etične dileme pri našem poklicu je tko k bi se zdravniku grauzu gol človek.	Dvom v obstoj dileme	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
F67	Tko da pač, ne vem, nekdo, ki ma etične dileme v socialnem varstvu, pač ne more delat.	Dvom v obstoj dileme	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
F68	lahko mamó etične dileme, lahko mamó pač neke zadržke, ampak to moraš pustit doma.	Ločitev etičnih dilem od dela	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
F69	Tko ti bom rekla, a ne, nekdo, ki ima etične dileme v socialnem delu ne bo zdržal, je boljše, da gre v Hofer police filat.	Dvom v obstoj dileme	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
F70	Seveda se srečaš, ampak je tudi slučajno ti ne sme priti na pamet.	Ločitev etičnih dilem od dela	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
F71	Mislim, a me razumeš, kaj, nekdo pride z ruto klele noter pa rečem, fak, jaz pa z njo nočem imeti nobenega opravka, pač ne razumem tega.	Primer etične dileme	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
F72	Mislim, ta naš kolektiv je res tako strokovno ful	Strokovno podkovan kolektiv	Strokovno delo	Socialno delo in javna pooblastila

	podkovan in jaz mislim, da tut noben k bi se pogosto srečeval z njimi prav dolg službe ne bi obdržal, ker ga pač vodstvo ne bi obdržalo.			
F73	Se ne.	Odsotnost etičnih dilem	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
F74	Se ne, ker se ne srečam z njimi.	Odsotnost etičnih dilem	Etične dileme	Etične dileme v socialnem delu
F75	Na podlagi zakona.	Zakon	Zakonsko ravnanje	Socialno delo in javna pooblastila
F76	jaz vedno rabim to, da govorim in govorim pač s sodelavkami, sodelavci	Pogovor s sodelavci	Načini samopomoči	Soočanje z etičnimi dilemami
F77	ali pa zadevo izpostavim na superviziji	Supervizija	Načini pomoči	Soočanje z etičnimi dilemami
F78	Podpora sodelavcev.	Podpora sodelavcev	Timsko delo	Soočanje z etičnimi dilemami
F79	Kot socialni delavci se med seboj opolnomočimo in si damo zagon, na način, da vemo, da je naše delo strokovno in korektno, da manj dvomimo vase.	Medsebojno opolnomočenje	Sprememba prakse socialnega dela	Avtonomija socialnega dela

9.3. Priloga 3

Osno kodiranje

SOCIALNO DELO IN JAVNA POOBLASTILA

Področje dela

- Prva socialna pomoč (A1)
- Deložacija (A2)
- Preprečevanje nasilja v družini (B1)
- PSP, osebna pomoč, pomoč družini za dom (B2)
- Uveljavljanje pravic iz javnih sredstev (C1)
- PSP, osebna pomoč, repartirane osebe (C2)
- Repartirane osebe (C3, C4, C5, C6)
- Rejništvo in nasilje nad odraslimi (D1)
- Vsa opravila centra (D2)
- Rejništvo, nasilje v družini, skrbništvo, intervencija (D3)
- PSP, preživnine, osebna pomoč, postpenala, očetovstva, podpora žrtvam kaznivih dejanj (E1)
- Mobilna strokovna služba (F1, F2, F3, F4, F5)

Primer s področja dela

- Deložacija (A4, E16)
- Priprava družine na deložacijo (A5, A6)
- Zanikanje deložacije (A7)
- Prelaganje deložacije (A8)
- Ogled nepremičnine (A9)
- Povabilo na pogovor v pisarno (A11)
- Pogovori o deložaciji (A12)
- Dan deložacije (A16)
- Seznanitev z deložacijo (A18)
- Pomoč socialnih delavk deložiranim (A19)

- Klic policiji (A20)
- Obvestilo o nesreči (A21)
- Prometna nesreča (A22, A23)
- Seznanitev s smrtjo (A24, A25)
- Smrt (A26, A27)
- Predaja dela (A28)
- Vpliv primera na socialno delavko (A29)
- Premlevanje o pravilnosti ravnanja (A30)
- Primer prve socialne pomoči (A58, A59, A60, A66)
- Medsosedska pomoč (A61)
- Organizacija obrokov (A62, A63)
- Uporabnikovo zavračanje pomoči (A64, A69, A96, A98)
- Predstavitev informacij (A65)
- Neodzivnost uporabnika (A67)
- Iskrenost do uporabnika (A68)
- Pobuda soseda za pomoč (A70)
- Vključitev Rdečega Križa (A71)
- Vztrajanje v nujenju pomoči (A72)
- Prostovoljno delo (A73)
- Brezdomstvo (A76, A77, A78)
- Postopek organizacije (A97)
- Odvzem otrok (B3, F16)
- Negativne izkušnje (B8)
- Primer nasilja v družini (B43, B80, D84, E45, E63)
- Dogajanje na naroku (B44, B45, B46)
- Sum spolne zlorabe (B61)
- Predlog za forenzični intervju (B62)
- Družinsko ali kazensko sodišče (B63)
- Potrditev družinskega sodišča (B64, B65)
- Ponovni poskus predloga (B69, B70)
- Primer obnašanja najstnice (B88)

- Samostojnost najstnice (B93, B94)
- Primer kulturnih razlik (B128)
- Pomemben primer (C7)
- Kriva poraba sredstev otroškega dodatka (C8)
- Prijava proti bivši ženi (C9)
- Postopek za nazaj (C10, C11, C14)
- Nesodelovanje nekdanjih partnerjev (C15, C16)
- Odpis dolga (C34)
- Hrčkanje stvari (E2)
- Grožnja izselitev (E3)
- Prenova stanovanja (E4)
- Prenova z uporabnikovim soglasjem (E5, E7, E8)
- Ohranitev uporabnika v domačem okolju (E6)
- Občinska in prostovoljna pomoč (E9)
- Neurejene življenjske razmere (E22)
- Prijava družinskega nasilja (E46, E74)
- Prepoved stikov (E47)
- Predaja otrok očetu (E49)
- Razpad skupnosti (E71)
- Potenciranje nasilja (E72)
- Iskanje pomoči nevladnih organizacij (E73)
- Mladostniške težave v odraščanju (F6)
- Rejništvo (F17, F44)
- Vzgojno zanemarjanje (F18)
- Otrok ulice (F19)
- Odsotnost mame (F20)
- Vzgojni zavod (F22, F23)
- Zavod kot zadnja možnost (F28, F29)

Naloge socialnega delavca

- Definiranje vloge socialnega delavca (A3, A10, A34, B13, B125, B150, D85, D86, F40)

- Stik z uporabnikom do zaključka pomoči (A36)
- Skrb za uporabnike (A40, D66, D67)
- Varovanje koristi otroka (A13, A14, A15, B52, B123, D10, D22, D23, D24, D25, D51, E56, F45)
- Osebni odnos (A54, A55, A56, A57, D37, D38, D40, D41, D44)
- Ozaveščanje krajanov o brezdomstvu (A79)
- Krajevno sprejemanje brezdomstva (A80)
- Razmejitev dela (A85, B74)
- Postaviti mejo (A87, B148, D5, D18, D19, E102, E113, E114, F58)
- Organizacija pomoči (A95, C37)
- Iskanje ravnotežja (B22, D45)
- Objektivnost (B38, B122)
- Socialni delavec kot terapevt (B146)
- Socialni delavec kot izvajalec javnih pooblastil (B147)
- Videti socialno delo (C23, C24, C25)
- Upoštevanje delovnih meril (C48, D8, D47)
- Terensko delo (C66, C67, C68)
- Korist mladoletnih (D9, F7)
- Poskus sklenitve sporazuma med starši (D29)
- Izziv soustvarjanja rešitev (D31, D33, D34, D35)
- Znati prebrati situacijo (D46)
- Vzpostavitev družinskega dialoga (E48)
- Informiranje (E101)
- Hitre reakcije v primeru akutnega (F13)
- Raziskovanje vseh možnosti (C38, D39, E57, F21, F61)
- Ocena ogroženosti (F25)
- Vzpostaviti strukturirano okolje (F27)
- Opolnomočenje uporabnika (F53)
- Uporabnikom razširiti pogled (E116, F56)
- Razložiti posledice (F57)
- Postavljanje pogojev (F59)

Zakonodaja

- Omejena zakonodaja (A41, E58)
- Neupoštevanje zakonodaje (A42, E44)
- Delo v korist uporabnikom (A53)
- Zakonodaja kot opora (B14, C45, C47)
- Zakonodaja odpira možnosti (B16)
- Objektivizem (B25)
- Sistem socialnega varstva (B39)
- Iskanje zakonskih lukenj (B40, C21, C50, F50)
- Forenzični intervju (B59, B60)
- Poskus premika znotraj sistema (B66)
- Manjka zakonodaje (B67)
- Nevidni primeri (B68, B72, C41)
- Poskus mimo zakonodaje (B71, B73)
- Nefleksibilnost sistema (B149, E62)
- Zakonsko ravnanje (C12, C18, D65, D68, D82, D91, D92, E43, E64, F47, F48, F49, F75)
- Zakonsko ravnanje kot težko ravnanje (C13)
- Nefleksibilnost zakonodaje (C39, C44, E59, E60, E61)
- Rigidnost zakonodaje (C40, C42)
- Fleksibilnost zakonodaje (C43)
- Prepletanje zakonov (D48)
- Sprememba zakonodaje (D49, D58)
- Smiselnost prejšnje zakonodaje (D61)
- Hišni red stanovanjskega bloka (E24, E25)
- Stanovanjska zakonodaja (E26)
- Opredelitev zakonodaje (E41)
- Neujemanje sodne odločbe in zakonodaje (E51)
- Ambivalentnost zakonodaje (E66, E69)
- Sistemski problem (E110)
- Sprememba sistema (F46)
- Javna pooblastila (F52)

- Javna pooblastila kot represija (F54)
- Odsotnost nezakonskega ravnanja (F62)

Strokovno delo

- Prilagajanje načina dela situaciji (B9)
- Primerni koraki za naprej (B27)
- Negativna strokovna izkušnja (B47)
- Nepomembnost strokovnega delavca na naroku (B50)
- Padec stroke socialnega dela (B57)
- Ničelna toleranca do nasilja (D89)
- Izobraževanje za delo (E92)
- Pomanjkanje socialnih delavcev na CSD (E120)
- Delovne izkušnje (F26)
- Enakovreden odnos (F33)
- Varen prostor (F35)
- Iskrenost (F36)
- Opredelitev strokovnega dela (F51)
- Strokovno podkovan kolektiv (F72)

Sprememba prakse socialnega dela

- Lažje objektiviziranje zadev (B142)
- Odgovornost na strani uporabnikov (B143, B145)
- Sprememba nabora prejemnikov pomoči (C85)
- Večja fleksibilnost vodstva (D105)

ETIČNE DILEME V SOCIALNEM DELU

Etične dileme

- Dilema pri delu (A31, A105, D11, F9, F12)
- Krizni trenutek (A32)
- Prva podpora (A33)
- Delo po občutku (A37, A38)
- Opredelitev etične dileme (A81, A82, B98, B99, B100, C55, C56, D70, D72, E80, F64)

- Pogostost srečevanja z etičnimi dilemami (A83, A84, B103, B104, B109, B113, B114, B115, C57, C62, D71, D94, E84, E87, E88)
- Primer etične dileme (A92, A93, C59, C60, C61, D90, E107, E108, F71)
- Mnoštvo dilem (A99, A100)
- Počutje ob etični dilemi (A102, A104, B117, B118, B119, B132, C69, C74, C75, D55, E94, E95, E96, E97, E100, E109)
- Iti preko strokovnosti (A106)
- Dvom (B4, B11)
- Naloge centra in pričakovanja uporabnikov (B54, D73)
- Dvojnost vlog (B55, F55)
- Vloga pravnika (B56)
- Prepoved opravljanja dela (B102)
- Porajanje etičnih dilem ob vstopu v družino (B105, B116)
- Počutje ob razrešitvi etične dileme (B124)
- Delo proti volji (C17)
- Izkoriščanje sistema (C63, C64, C65, C70, D62, D63, D64, E81, E82)
- Odstop primera (D6)
- Meja dovoljenega (D15)
- Sprejemanje drugačnosti (D16)
- Dopuščanje različnosti (D17)
- Poseganje v življenja uporabnikov (D20, D21)
- Različna počutja pri delu (D74, E89)
- Preseganje uporabnikovih zmožnosti (E10, E15)
- Dilema o delu v korist uporabnika (E11, F10, F24)
- Očitki uporabnika (E12)
- Poseganje v uporabnikov življenjski svet (E13)
- Učenje iz napak (E14)
- Dvom v obstoj dileme (F8, F66, F67, F69)
- Dvom v optimalne rešitve (F14)
- Ločitev etičnih dilem od dela (F68, F70)
- Odsotnost etičnih dilem (F73, F74)

Osebni nazori in zakonodaja

- Ravnanje ob etični dilemi (C71)
- Počutje ob ravnanju z etično dilemo (C72, C73)

Strokovno delo in zakonodaja

- Razmejitev področij dela (B42)
- Borba proti nestrokovnim praksam (B48, B49)
- Odgovornost na strani uporabnikov (D83, D93)
- Odsotnost socialnega dela na CSD (F60)

Osebni nazori in strokovno delo

- Strokovni boj (B41)
- Odpor do dela (B51)
- Prestopiti svoje nazore (B101)
- Izgorelost (B151, D30, E105)
- Videz in resničnost družine (D53)
- Netoleranca (D76)
- Neempatičnost (D77)
- Manj potrpljenja (D78)
- Optimističen uporabnik (D79, D80)
- Selekcija uporabnikov kot težava (D81)
- Nasprotje osebne etike in strokovnega dela (E83)
- Odsotnost občutka nemoči (E103)
- Občutek nemoči (E104)

ETIKA V SOCIALNEM DELU

Osebni nazori in strokovno delo

- Pomoč osebnih nadzorov (A43)
- Lastne osebne izkušnje (A44)
- Slabe lastne osebne izkušnje (A45)
- Primer lastne osebne izkušnje (A46)

- Neosebno socialno delo (A47, B130)
- Deljenje osebnega primera (A49)
- Odgovornost na strani uporabnikov (A50, E77)
- Prispevek socialne delavke (B18)
- Prenehanje primerjanja z uporabnikom (B86)
- Boj med osebnim in strokovnim (B87, B90, B95)
- Postaviti meje uporabniku (B91, B96, B97)
- Način dela z uporabnikom (B107)
- Varovalo (B110)
- Javna pooblastila in etika (B111)
- Razmejitev osebnega nazora in strokovnega dela (B126, B127, B129, B131, B138, F63)
- Izguba upanja (B152)
- Ohranjanje upanja (B153)
- Strokovnost in človeškost (C76)
- Utrditev skozi delovne izkušnje (C77)
- Prenehanje pomoči (D27, D28)
- Ohranjanje življenjskega sveta uporabnika (E19, E20, E21, E23)
- Učenje iz izkušenj (E30, E31)
- Nezmožnost spreminjanja drugih (E76)
- Osebna vpletenost (F30)

Osebni nazori in zakonodaja

- Nasprotje med nazori in zakonodajo (B21, C20, C30, C33, C49, C51, C52, C53, C54, C85, E36, E42, E79)

Osebni nazori, strokovno delo in zakonodaja

- Nepovezanost osebnih nazorov, strokovnega dela in zakonodaje (A51, B28, B29, C32, E40, E54, E55, F43)
- Ravnanje skladno z osebnim (A52)
- Več kot zakonodaja (B15, B17)
- Javna pooblastila kot možnost (B112)
- Različnost teorije in prakse (D32, E70)

- Začasna rešitev (E17)
- Zahteve šole do CSD (E50, E53)
- Odgovornost šole in zaščita otroka (E52)

Osebni nazori

- Krajevni aktivizem (A74)
- Spor z aktivistakmi (A75)
- Različne meje (A88, E37)
- Pogon osebnih nazorov (B20, B23, E18, E27, E33)
- Prestop meje (B24, B26)
- Primerjava z uporabnikom (B30, B34, B83)
- Izklopiti nazore (B31, B32, F31)
- Ustaviti nazore (B33)
- Osebna motivacija (B75)
- Poskusiti vse (B76)
- Potegniti se nazaj (B78)
- Čustvena reakcija (B79)
- Osebno mišljenje (B81, B82, B84, B85, B89, D26)
- Biti na voljo (C19, C27)
- Človek za socialno delo (C22)
- Občutek za ljudi (C26, D108)
- Korist osebnih nazorov (C28, D36)
- Osebni nazori kot omejitev (C29, E35)
- Razumevanje uporabnika (C31)
- Subjektivnost nazorov (C46)
- Zlivanje z ljudmi (D42, D43)
- Osebno zadovoljstvo pri delu (D69)
- Empatija do uporabnika (E28, F32)
- Želja po pomoči (E29)
- Prisotnost osebnega nazora (E32, E34)
- Osebno ostaja zasebno (F37)

- Postavljanje meje sebi (F38)
- Pravica do mnjenja (F39)
- Usmeriti moč v pomoč (F41)
- Pomanjkljivo delo (F42)

Pričakovanja uporabnikov

- Samarijanstvo (A86)
- Očitek (B53)
- Pomanjkanje osebne odgovornosti (E38)
- Spreminjanje partnerja (E75)
- Pritožbe uporabnikov (E78, E119)
- Pričakovanja uporabnikov do CSD (E85, A94)
- Razpad vrednost in odgovornosti družbe (E86)
- Spreminjanje drugih (E90)
- Reševanje situacij brez uporabnikov (E91)
- Nezavedna pričakovanja (E106)
- Pričakovanja družbe in sistema (E118)

Strokovno delo in zakonodaja

- Nasprotje med zakonodajo in rešitvami (A91)
- Sistemsko oteževanje strokovnega dela (B10)
- Kodeks etike (B12, F65)
- Etična načela (B106)
- Nasprotje strokovnih izkušenj in zakonodaje (D50)
- Odločanje sodišča (D52, D57, D60)
- Neupoštevanje sodišča predlogov CSD (D54, D59)
- Negativne delovne izkušnje (D87)
- Postavljanje jasnih pravil (D88)
- Upoštevanje eksperta iz izkušenj (E65, E67, E68)

AVTONOMIJA SOCIALNEGA DELA

Strokovno delo

- Soustvarjanje rešitev (A48, F34)
- Definiranje vloge socialne delavke (B19, B35, B36, B37, B77, B120, B121)
- Mnoštvo načinov dela (B92)
- Zavedati se uporabnikovega življenjskega sveta (B108)
- Enaka obravnava za vse (D75)
- Spodbujanje sprejemanja drugačnosti (E39)
- Fokus na spremembe (E93)

Sprememba prakse socialnega dela

- Izključiti časovni pritisk (A109)
- Stik z ljudmi (A110)
- Priznavanje socialnih delavcev (B144)
- Večja fleksibilnost sistema (D106, D107)
- CSD kot vir sprememb (E117)
- Izboljšanje sistema (F15)
- Medsebojno opolnomočenje (F79)

SOOČANJE Z ETIČNIMI DILEMAMI

Načini samopomoči

- Nuditi pomoč uporabniku (A35)
- Pogovor s sodelavci (A103, A107, B133, B136, C35, D4, D95, D101, E115, F76)
- Pogovor z možem (B137)
- Met žoge (B139)
- Boksarska vreča (B140)
- Kričanje na hribu (B141)
- Refleksija (C78)
- Pogovor (C82)
- Pogovor z objektivno osebo (C83, C84)
- Meditacija, sprehod (D56)
- Tehnike sproščanja (D99)

- Globoko dihanje (D100)
- Preusmeriti pozornost z govorico telesa (E98, E99, E111)
- Vzeti čas za razmislek (E112)

Timsko delo

- Kolegialna podpora (A17)
- Timski sestanek kot vir informacij (A39)
- Učenje znotraj tima (A89)
- Različnost znotraj tima (A90)
- Varovalke (A101, B6)
- Mnenja drugih (B7)
- Timske odločitve (B58)
- Delo v timu (A108, D7, D12, D97)
- Timsko delo kot vodilo (D13)
- Timsko delo kot opora (D14)
- Pogovor strokovnega tima (F11)
- Podpora sodelavcev (F78)

Načini pomoči

- Intervizija (B134, C80, C81, D96)
- Supervizija (B135, C36, C79 D98, F77)
- Odstop zadeve (D102, D103, D104)