

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Elena Justin

**Izkušnje sodelovanja družin s številnimi izzivi z mobilno
službo za zgodnjo pomoč družinam na Centru za socialno
delo Gorenjska**

Magistrsko delo

Ljubljana, 2025

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Elena Justin

**Izkušnje sodelovanja družin s številnimi izzivi z mobilno
službo za zgodnjo pomoč družinam na Centru za socialno
delo Gorenjska**

Magistrsko delo

Študijski program: Socialno delo

Mentorica: izr. prof. dr. Nina Mešl

Ljubljana, 2025

ZAHVALA

Iskreno se zahvaljujem mentorici izr. prof. dr. Nina Mešl za prijaznost, podporo, odzivnost in strokovno vodenje pri pisanju magistrskega dela.

Lepo se zahvaljujem tudi vsem strokovnim delavkam Centra za socialno delo Gorenjska za pomoč pri iskanju sogovornikov.

Iz srca se zahvaljujem tudi vsem družinam, ki so bile z menoj pripravljene sodelovati in deliti svoje življenjske izkušnje ter s tem omogočile nastanek tega magistrskega dela.

Posebna zahvala gre tudi moji družini in partnerju, ki so mi med študijem in pisanjem magistrskega dela stali ob strani.

Izkušnje sodelovanja družin s številnimi izzivi z mobilno službo za zgodnjo pomoč družinam na Centru za socialno delo Gorenjska

Povzetek magistrskega dela

Mobilna služba za zgodnjo pomoč družinam je nova oblika pomoči družinam, ki se soočajo s kompleksnimi problemskimi okoliščinami. V magistrskem delu sem raziskala izkušnje sodelovanja družin s številnimi izzivi z mobilno službo, ki tem družinam v okviru Centra za socialno delo Gorenjska nudi pomoč na domu. V teoretičnem delu sem sprva predstavila pomen družine nasploh, nato postavila v ospredje družine s številnimi izzivi, in sicer njihove značilnosti in otroka, ki živi v takšni družini, nazadnje pa sem se navezala na pereč problem nasilja v družini. V nadaljevanju teoretičnega uvoda sem predstavila socialno delo z družinami s številnimi izzivi, ki poteka v obliki podpore in pomoči ter sodelovalnega dela, navezala pa se tudi na težave zaradi razpršenosti pomoči ter zaključila z nalogami in storitvami centra za socialno delo na področju družin.

V empiričnem delu magistrskega dela sem predstavila kvalitativno raziskavo, v katero sem vključila sedem družin z izkušnjo sodelovanja z mobilno službo v okviru Centra za socialno delo Gorenjska. Namen mojega empiričnega dela je bil raziskati izkušnje sodelovanja družin s strokovnimi delavkami mobilne službe, spremembe, ki jih je to sodelovanje prineslo v družino, način, kako se mobilna služba vključuje v druge oblike pomoči, in pogled družin v prihodnost oziroma na kakšen način bi lahko delovanje mobilne službe še izboljšali. Raziskava je pokazala, da so družine v večini zadovoljne z mobilno službo, da imajo s strokovnimi delavkami odprt in zaupen odnos ter da je sodelovanje mobilne službe v družine prineslo pozitivne spremembe. Raziskava je pokazala tudi, da družine poleg mobilne službe pomoč prejemajo tudi iz drugih virov pomoči. Glede drugih oblik pomoči so družine poročale, da so z načinom dela in odnosom strokovnih delavk mobilne službe bolj zadovoljne kot s strokovnimi delavkami drugih služb. Družine so podale nekaj predlogov za izboljšanje mobilne službe, ki so med drugim vključevali pogostejše obiske, vzpostavitev telefonske linije za pogovor ob stiskah, ki se pojavijo v popoldanskih urah, in več individualnega sodelovanja z otroki.

Ključne besede: mobilna služba za zgodnjo pomoč družinam, socialno delo z družino, družine s številnimi izzivi, izkušnje uporabnikov

Experiences of collaboration between families facing multiple challenges and the mobile early support service for families at the Gorenjska Social Work Centre
Master's Thesis Abstract

The mobile early support service for families is a new form of support for families facing complex life situations. In this master's thesis, I explored the experiences of collaboration between families facing multiple challenges and the mobile service, which provides home-based support through Gorenjska Social Work Centre. In the theoretical part, I first addressed the general importance of the family. I then focused on families facing multiple challenges, presenting their key characteristics and the position of the child living in such a family, followed by a discussion of the pressing issue of domestic violence. In the continuation of the theoretical introduction, I examined social work with families facing multiple challenges, particularly in the form of support, assistance, and collaborative approaches. I also addressed the difficulties arising from fragmented support systems and concluded with a presentation of the tasks and services of the Social Work Centre in the field of family support.

In the empirical part of the master's thesis, I conducted a qualitative study involving seven families who have experience collaborating with the mobile service within Gorenjska Social Work Centre. The purpose of the empirical part was to investigate the families' experiences in working with mobile service professionals, the changes this collaboration has brought in their lives, how the mobile service interacts with other support systems, and how families envision its future development. The findings show that most families are satisfied with the mobile service. They describe an open and trusting relationship with the professionals and report positive changes in their family life as a result of this collaboration. While families also receive support from other services, they expressed greater satisfaction with the approach and relationship offered by the mobile service employees compared to other professionals. The families provided several suggestions for improving the mobile service, including more frequent visits, the establishment of a crisis support telephone line in the afternoons, and more individualized support for children.

Keywords: mobile early support service for families, family social work, families facing multiple challenges, user experiences

KAZALO VSEBINE

1. PREGLED PROBLEMATIKE	1
1.1. Družine s številnimi izzivi.....	1
1.1.1. Družina in njen pomen.....	1
1.1.2. Značilnosti družin s številnimi izzivi.....	3
1.1.3. Otrok v družini s številnimi izzivi	7
1.1.4. Nasilje v družini.....	9
1.1.5. Zaščita otrok pred nasiljem v družini	10
1.2. Socialno delo z družinami s številnimi izzivi.....	14
1.2.1. Procesi podpore in pomoči v socialnem delu z družino	14
1.2.2. Sodelovalno socialno delo z družinami v skupnosti	18
1.2.2.1. Krepitev odpornosti družin s številnimi izzivi	19
1.2.2.2. Vloga odnosa v sodelovalnem socialnem delu.....	21
1.2.2.3. Sodelovanje z družino na domu	23
1.2.3. Problem razpršenosti pomoči pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi.....	26
1.2.4. Kontinuum pomoči: od sodelovalnega socialnega dela do formalnih ukrepov	29
1.2.5. Naloge in storitve centra za socialno delo na področju družin	35
2. FORMULACIJA PROBLEMA	39
3. METODOLOGIJA.....	41
3.1. Vrsta raziskave	41
3.2. Merski instrument in viri podatkov	41
3.3. Populacija in vzorec	41
3.4. Zbiranje podatkov.....	42
3.5. Obdelava in analiza podatkov	42
4. REZULTATI.....	44
4.1. Družina	44
4.2. Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo.....	46
4.3. Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino	53
4.4. Vključenost v druge oblike pomoči.....	56
4.5. Možnosti za izboljšavo mobilne službe.....	59
5. RAZPRAVA	61
5.1. Kakšne so izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo?.....	61
5.2. Katere spremembe je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino?	65
5.3. Kako se je pomoč v okviru mobilne službe umestila v ostale oblike pomoči?.....	66
5.4. Kje družine vidijo možnosti za razvoj, izboljšavo mobilne službe?	68
5.5. Kritično ovrednotenje uporabljene metodologije.....	69
6. SKLEPI.....	70

7. PREDLOGI	73
8. VIRI IN LITERATURA	75
9. PRILOGE.....	85
9.1. Priloga 1: Vodila za intervju	85
9.2. Priloga 2: Odprto kodiranje	86
9.2.1. Odprto kodiranje intervjuja A.....	86
9.2.2. Odprto kodiranje intervjuja B	99
9.2.3. Odprto kodiranje intervjuja C	108
9.2.4. Odprto kodiranje intervjuja D.....	113
9.2.5. Odprto kodiranje intervjuja E	119
9.2.6. Odprto kodiranje intervjuja F	134
9.2.7. Odprto kodiranje intervjuja G.....	139
9.3. Priloga 3: Osno kodiranje.....	145

1. PREGLED PROBLEMATIKE

1.1. Družine s številnimi izzivi

1.1.1. Družina in njen pomen

Družinski zakonik (DZ, 2017, 2. člen) družino opredeli kot življenjsko skupnost otroka ne glede na njegovo starost z obema ali enim izmed staršev ali drugo odraslo osebo, če ta skrbi za otroka in ima do njega določene obveznosti in pravice. V središče definicije torej postavi otroka oziroma skrb odrasle osebe za otroka.

Družino na podoben način opredeljujejo sociologi. Obstaja veliko različnih socioloških definicij družine, vendar jih je večina enotnih v tem, da je družina vsaj dvogeneracijska skupnost in družbena institucija, katere pomembna vloga je skrb za otroke (Rener, 2006, str. 16).

Na podoben način družino definira OZN, ki si je prizadevala oblikovati definicijo družine, ki bi bila najbolj sprejemajoča in najmanj diskriminatorna. Družino tako poimenuje kot odraslo osebo ali skupino ljudi, ki skrbi za otroka in je kot taka prepoznana v zakonodajah ali običajih držav članic. Kot osrednji element definicija zopet postavlja skrb za otroke, ki družine razlikuje od partnerske zveze, zakonske zveze, gospodinjstva in sorodstva (Family: Forms and Functions, 1992 v Rener, 2006, str. 16).

Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2020, str. 46) izhajata iz socialnopsihološke definicije in družino opredelita kot malo skupino, sestavljeno iz dveh ali več oseb s skupnimi motivi, cilji, pravili, normami in vrednotami. Te osebe imajo razmeroma trajno oblikovane vloge, ki določajo razporeditev nalog, hierarhijo moči, čustvene odnose in način sporazumevanja.

Podobno pravi tudi Tomori (1994, str. 10), ki družino opiše kot organizirano celoto, ki ima definirane vloge, meje, hierarhijo, vzorce odnosov in podsisteme. Družina ima velik pomen za osebni razvoj in socializacijo otrok, saj jim posreduje sporočila ter kulturne vrednote preteklih generacij (prav tam, str. 13).

Tomec in Hudobivnik (2012, str. 65) navajata, da je družina več kot skupina sorodnikov, saj v njej pridobimo neprecenljive izkušnje, ki so težko zamenljive in bistvene pri odraščanju. Družina naj bi bila za otroka varna in razvidna skupina, v kateri se zagotavljajo njegove temeljne psihološke pravice.

Perko (2011, str. 5) meni, da se v družini oblikuje otrokova osebnost in se vsi člani družinske skupnosti v medsebojnih odnosih socializirajo, kultivirajo in individualizirajo. V njej se odigrajo najpomembnejše igre in življenjske zgodbe družinskih članov. Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2020, str. 46) dodajata, da se v družini učimo vrednot, urimo sposobnosti in spoznavamo pravila.

Temeljne naloge družine navaja Rant (2008, str. 37). Kot prvo temeljno nalogo navaja biološko reproduktivno vlogo, ki vključuje skrb za ohranitev človeške vrste. Temu sledijo ekonomska, čustvena, vzgojno-izobraževalna, socializacijska in seksualna vloga. Rener (2006, str. 26) kot pomembni funkciji družine prav tako izpostavi osebno čustveno podporo, ki jo družinski člani nudijo drug drugemu, in ekonomsko funkcijo.

Čačinovič Vogrinčič (1998, str. 19) doda še eno nalogo družine, in sicer da ta na svoj način omogoči in obvlada vse razlike med osebami in ustvari skupino, ki bo zagotovila srečanje in soočenje njenih članov ter njihovo odgovornost pri tem. Družina je tisti prostor, v katerem se mora vsak posameznik naučiti preživeti. Avtorica izpostavi tudi pomembno nalogo ravnanja s konflikti, ki jih družina lahko rešuje skupaj v dogovarjanju ali pa v boju drug proti drugemu (prav tam, str. 10).

V zadnjih desetletjih so družbeni premiki preoblikovali družinsko življenje. Spremenili so se procesi oblikovanja družine, sestava gospodinjstev, razmerje med delom in prostim časom ter samo blagostanje otrok. Zmanjšala sta se rodnost in število porok, poleg tega pa se je povečalo število ločitev, kar je vodilo do povečanja števila enostarševskih družin (Bešter, Kožar Tratnik, Breznik, Dolinar, 2019, str. 44). O spremembah družinskega življenja, ki jih lahko imenujemo tudi pluralizacija družinskega življenja in družinskih oblik, pišejo tudi Rener, Sedmak in Švab (2006, str. 35–44), v svojem sicer skoraj 20 let starem prispevku. Avtorice (prav tam) navajajo, da spremembe v družinskem življenju zajemajo spremembe oblik in kompozicije družine, rodnostne spremembe, maritalne spremembe ter širše družbene in demografske spremembe. Že takrat je bila pluralizacija družinskih oblik vidna v spremembah, kot so zmanjševanje števila nuklearnih družin, naraščanje števila reorganiziranih in enostarševskih družin ter naraščanje števila istospolnih družin in enočlanskih gospodinjstev. Poleg tega so se že takrat izražale maritalne spremembe, kot je zmanjševanje števila porok, in zmanjšanje rodnosti.

Tudi Walsh (2012, str. 22) navaja, da se družine že desetletja močno spreminjajo. Avtorica (prav tam) poroča o povečanju raznolikosti in kompleksnosti znotraj družinskih struktur, spremembi vlog spolov in spolne usmerjenosti, spremembi socialno-ekonomskih razmer in

vzorcev življenjskega cikla. Uporaba nuklearne družine kot standarda za merjenje različnih družinskih oblik današnjim družinskim oblikam ne ustreza. Naraščajoča raznolikost družin zahteva pluralističen pogled, ki vključuje toleranco do drugačnosti družin in prepoznavanje tako njihovih posebnosti kot skupnih značilnosti.

Nabokov (1969 v Walsh, 2012, str. 3) je trdil, da so si »vse srečne družine bolj ali manj različne, vse nesrečne pa so si bolj ali manj podobne«. S tem se strinja tudi avtorica Walsh (2012, str. 3), saj na podlagi številnih raziskav vidi potencial za funkcionalno družinsko življenje znotraj številnih družinskih ureditev. V današnjih časih so družinske vezi ključnega pomena. Pomembno je razumeti številne izzive, s katerimi se družine soočajo, in družinske procese, ki jim omogočajo uspešno spopadanje z njimi (prav tam).

Družbene spremembe, ki so sicer stalni del družbenega razvoja, so v zadnjih letih najmočnejše vplivale prav na tiste družine, ki se zaradi različnih življenjskih okoliščin znajdejo v kriznih situacijah (Bešter, Kožar Tratnik, Breznik, Dolinar, 2019, str. 44). Kobolt (2017, str. 96–97) navaja, da se je družbeni, ekonomski in socialni položaj ranljivih družin v mnogih vidikih poslabšal, zato so bolj kot kadar koli prej odrinjene na rob družbe. Soočajo se s problemskimi situacijami na več ravneh in potrebujejo podporo na več področjih, vendar strokovnjaka, ki bi ta področja povezoval, ni. Imenujemo jih z različnimi poimenovanji, kot so ranljive družine, družine mnogoterih izzivov in družine s številnimi izzivi, podrobneje pa se jim bom posvetila v naslednjih poglavjih.

1.1.2. Značilnosti družin s številnimi izzivi

Izraz družine s številnimi izzivi (Melo in Alarcão, 2011) uporabljamo za poimenovanje družin, ki se srečujejo s kompleksnimi in večkratnimi problemi, ki se kopičijo, se med seboj prepletajo ter vplivajo drug na drugega (Bouwkamp in Bouwkamp, 2014, str. 301). Različni avtorji za družine, ki se v vsakdanjem življenju srečujejo s številnimi psihosocialnimi problemi, uporabljajo različne izraze, kot na primer ranljive družine (Sharlin in Shamai, 2000; Razpotnik, Turnšek, Rapuš Pavel in Poljšak Škraban, 2016; Bouwkamp in Bouwkamp, 2014; Bauer in Wiezorek, 2016), družine s številnimi stresi (Madsen, 2007) in družine, ki se srečujejo s številnimi problemi (Walsh, 2006; Matos in Sousa, 2004). V Sloveniji se vse bolj uporablja nov izraz družine v kompleksnih problemskih okoliščinah, ki poudarja zahtevne okoliščine družin (Mešl, 2022). Sama bom tekom magistrske naloge uporabljala izraz družine s številnimi izzivi,

saj menim, da se kljub uveljavljanju nove terminologije zaenkrat največ uporablja v stroki socialnega dela.

Izraz družine s številnimi izzivi se nanaša na družinskobivajnske situacije družin, ki so ocenjene kot problematične in potrebujejo družbeno odgovorno ter strokovno zagotovljeno podporo (Bauer in Wiezorek, 2016, str. 11). V družinah s številnimi izzivi se pojavlja tudi največ vzorcev nekonstruktivnih interakcij med starši in otroki ter je vanje vključenih največ strokovnih služb (Bouwkamp in Bouwkamp, 2014, str. 297).

Družine se spopadajo z več notranjimi in zunanjimi stresorji, ki so pogosto povezani s težkimi življenjskimi pogoji, ki povzročajo preobremenitev ter destabilizacijo družine. Srečujejo se z nezadovoljenimi osnovnimi potrebami, brezposelnostjo, nizkimi dohodki, nezmožnostjo pomagati otrokom pri šolskih stvareh, boleznijo, odvisnostjo, zlorabami, nasiljem in brezdomstvom (Melo in Alarcão, 2011, str. 400-401). Bouwkamp in Bouwkamp (2014, str. 299) še posebej izpostavita izkušnje zanemarjenja, škodljivega ravnanja ali zlorabe.

Tudi Walsh (2006, str. 252) ugotavlja, da v družinah s številnimi izzivi obstaja visoko tveganje za konflikten odnos med partnerji, izčrpanost staršev samohranilcev in slabo zdravje, resne čustvene težave, zlorabo drog, nasilje ter spolne zlorabe, celo pri več kot enem družinskem članu. Ponavljajoče se krize in kronične stiske se prenašajo iz leta v leto ter se lahko prenašajo iz ene generacije v drugo. S tem se strinjata tudi Mešl in Ilešič Toš (2020, str. 114), ki navajata, da družbene okoliščine ohranjajo nakopičene probleme in njihov transgeneracijski prenos.

Bouwkamp in Bouwkamp (2014, str. 298) kot pomembne značilnosti odraslih, ki se znajdejo v kompleksnih situacijah z mnogimi problemi, navajata izkušnje zanemarjenja in škodljivega ravnanja v mladosti ter občutek zapostavljenosti v družbi. Pri njih je prisotno pomanjkanje samozavesti in prepričanje, da so na vseh področjih prikrajšani. Nimajo občutka nadzora nad svojim življenjem in ne verjamejo, da lahko sami dosežejo spremembe. Prisoten je tudi strah pred oblastjo, da bo ogrozila njihovo pravico do samostojnega odločanja, namestila otroka zunaj družine, določila skrbnika njihovega premoženja ter vsilila proces podpore in pomoči. Nezaupljivi so do vseh oblik pomoči in niso motivirani, da bi za pomoč zaprosili. Stiku s socialnimi službami se poskušajo izogniti. Takšno razmišljanje, nezaupljivost in strah se pogosto prenašajo transgeneracijsko.

Matos in Sousa (2004, str. 66–67) izpostavita, da dezorganizacija najbolj pripomore k družinski problematiki, saj je pri družinah s številnimi izzivi pogosto ekstremna. K temu prispeva veliko

dejavnikov, med katerimi so najpogostejši kaotična hierarhija, pomanjkanje pravil, ponavljajoče se prekinitve in rekonstitucije odnosov ter pretežno negativni vzorci besedne in nebesedne komunikacije.

Predvsem pa je družinam s številnimi izzivi skupno to, da se spopadajo z revščino (Melo in Alarcão, 2011, str. 401). Revne družine se nenehno soočajo s krizami in neprizanesljivimi stresii. Starši se borijo, da bi svojim otrokom zagotovili vsaj osnovne življenjske potrebščine, kot so hrana, oblačila, dom in izobrazba. Psihološko, socialno in ekonomsko breme revščine potiska revne družine v večje tveganje za nastanek številnih izzivov. Revne družine so diskriminirane in marginalizirane. Priseljenske družine se poleg tega srečujejo še z dodatnimi izzivi, ki so povezani s kulturnimi razlikami in jezikovnimi ovirami (Walsh, 2006, str. 252–253).

V sklopu projekta »Pomoč družinam v skupnosti: soustvarjanje želenih sprememb za zmanjševanje socialne izključenosti in krepitev zdravja« je potekala raziskava, v kateri je sodelovalo 22 družin s številnimi izzivi (Kodele in Mešl, 2016, str. 18). Rezultati so pokazali, da so se sodelujoče družine spopadale s kompleksnimi psihosocialnimi problemi, vsem pa je bila skupna revščina. Večina družin se je iz različnih razlogov znašla v hudi finančni in stanovanjski stiski, pogosta je bila brezposelnost ali nizki dohodki. Poleg tega so se družine spoprijemale tudi z drugimi problemi, kot so zdravstvene težave, nasilje v družini, težave z odvisnostjo, zloraba alkohola, bremena iz preteklosti in izkušnja samomora v družini. Nekatere družine so izhajale iz drugega socialno-kulturnega okolja in so imele težave s sporazumevanjem v slovenskem jeziku. V večini družin so se pojavljale tudi učne težave otrok, v nekaterih tudi vzgojne težave (Mešl in Kodele, 2016a, str. 43).

Sousa (2005, str. 165) se s tem, da se družine s številnimi izzivi vedno povezuje z revščino in nizkim socialno-ekonomskim statusom, ne strinja popolnoma. Avtorica (prav tam) se sicer strinja, da družine z nizkimi prihodki predstavljajo večji del družin s številnimi izzivi, vendar poudarja, da lahko družine, ki ustrezajo opisom tovrstnih družin, najdemo v katerih koli socialnih, kulturnih in ekonomskih kontekstih.

Kompleksni problemi, s katerimi se soočajo družine, so pogosto razlog za slabe medsebojne odnose v družini, šibko socialno mrežo in preobremenjenost družinskih članov (Mešl in Kodele, 2016a, str. 43).

Družine s številnimi izzivi so velikokrat odvisne od podpore zunaj družinskega sistema, da bi jim uspelo obvladovati naraščajoče kompleksne probleme ali vsaj stabilizirati družinsko

situacijo tako, da bi bile otrokom zagotovljene vsaj minimalne možnosti za razvoj, vključno z možnostjo namestitve otrok zunaj doma kot rezultat posredovanja socialne službe (Tausendfreund, Knot-Dickscheit, Schulze, Knorth in Grietens, 2016, str. 11).

Sousa (2005, str. 165) povzame značilnosti socialnih mrež družin s številnimi izzivi. Običajno so njihove socialne mreže homogene, zaprte in nestabilne ter dominirane s strani sorodnikov, ki so do družine kritični in ne nudijo podpore. Ne zagotavljajo pomoči, nasvetov, socialne in čustvene podpore, ki bi staršem pomagala pri starševstvu. Interakcije s temi sorodniki so lahko pogoste, vendar za družino niso koristne. Člani njihovih socialnih mrež običajno delijo in utrjujejo norme ter vedenja, značilna za zanemarjajoče starševstvo.

Bodden in Deković (2016, str. 32) družine s številnimi izzivi prav tako definirata kot družine, ki se spopadajo s kompleksnimi, transgeneracijskimi ter zapletenimi problemi, ki vplivajo na različna področja življenja. Dodajata, da so to družine, v katerih je vsaj en otrok obravnavan zaradi težav v duševnem zdravju. Avtorja (prav tam) sta izvedla raziskavo, v kateri so sodelovale družine s številnimi izzivi in kontrolne družine iz splošne nizozemske populacije. Rezultate raziskave sta prikazala skozi sedem življenjskih področij, na katerih se družine s številnimi izzivi soočajo s problemi v primerjavi s kontrolnimi družinami. Prvo področje se navezuje na otroke oziroma na njihove psihiatrične ali psihosocialne težave. Raziskava je na tem področju pokazala več kognitivnih težav, duševnih motenj, fizičnih oviranosti, učnih težav in zdravstvenih težav. Drugo področje je povezano s starševstvom, pri katerem se starši soočajo s težavami, kot so vedenjske težave, zasvojenosti in nizka samopodoba. Tretje področje se nanaša na dejavnike vzgoje otrok. Na tem področju je bila ugotovljena nižja stopnja doslednosti, odzivnosti in navezanosti ter višja stopnja stroge discipline in psihološkega nadzora. Četrto je področje dejavnikov delovanja družine, pri kateri je bila ugotovljena nižja stopnja povezanosti med družinskimi člani, več težav s komunikacijo, konflikti in več zakonskih težav. Peto področje se nanaša na kontekstualne dejavnike, pri čemer se družine s številnimi izzivi spopadajo z učnimi težavami otrok, finančnimi težavami in negativnimi življenjskimi dogodki. Šesto področje se navezuje na dejavnike socialne mreže družine, saj imajo družine s številnimi izzivi več konfliktov s sosedi in prijatelji. Nazadnje avtorja izpostavita sedmo področje, povezano z dejavniki duševnega zdravja, saj so bile družine s številnimi izzivi večkrat vključene v sisteme pomoči (Bodden in Deković, 2016, str. 34–42).

1.1.3. Otrok v družini s številnimi izzivi

Družina je prvi socialni sistem, v katerem otrok biva. S svojimi lastnostmi vpliva na otrokovo osebnost skozi njegov celoten razvoj. Starši so pri tem pomembni drugi in določajo svet, ki ga mora otrok ponotranjiti, pri tem pa nima izbire. V družini poteka otrokova primarna socializacija, v kateri se ustvari njegov prvi svet. Takrat otrok pridobi zaupanje v pomembne druge in v to, da je svet tak, kot so ga oni opredelili (Čačinovič Vogrinčič, 1998, str. 23–24).

V prvih letih otrokovega življenja nastane veliko njegovih osebnostnih značilnosti, prav tako pridobi prve čustvene in socialne izkušnje iz odnosov s posamezniki v družini, ki so mu najbližji. Poleg tega otrok v tem obdobju razvije osnovne spretnosti in zbira znanje o pomembnih življenjskih dejstvih (Tomori, 1994, str. 11).

Constable in Lee (2004, str. 1) o družini govorita kot o osnovnem sistemu socialnega varstva. Drugi sistemi socialnega varstva, torej tisti izven družine, opravijo najboljše delo takrat, ko pomagajo družini pri boljšem delovanju, ne da bi pri tem prevzeli njeno vlogo. Avtorja (prav tam, str. 2) družino vidita kot kompleksno mrežo oseb, ki jo skupaj držijo empatija in skupek obveznosti ter sega preko individualne sebičnosti.

Bouwkamp in Bouwkamp (2014, str. 244) sta mnenja, da ogrožanje otrokovega razvoja ponavadi izhaja iz njegove družine, ko ta ni več sposobna skrbeti za otroke nujne temeljne potrebe. Avtorja (prav tam) pri tem izpostavita, da so temu najbolj izpostavljene družine s številnimi izzivi, za katere so značilni dolgotrajni problemi na različnih življenjskih področjih in dolga zgodovina procesov pomoči.

V družinah s številnimi izzivi obstaja večja možnost, da bodo otroci v njih doživeli izkušnjo zlorabe, trpinčenja ali zanemarjanja (Denholm, Power, Thomas & Li, 2013, str. 351). Otroci, ki so žrtve zlorabe, torej običajno odrasčajo v družinah s številnimi izzivi, za katere so značilni revščina, izpostavljenost nasilju med starši, kriminaliteta, težave z drogami in alkoholom ter nevarne razmere v okolju, v katerem živijo (Jaffee, 2005, str. 153). Ni nujno, da bo vsak otrok, ki je odrasčal v družini s številnimi izzivi, vse življenje trpel za posledicami otroštva in živel v problematičnih razmerah. Vendar pa rezultati raziskave (Jaffee, Caspi, Moffitt, Polo-Tomás, & Taylor, 2007, str. 14) kažejo, da se verjetnost odpornosti otroka v življenju zmanjša z večanjem števila stresorjev v družinskem okolju. Otroci iz družin s številnimi izzivi imajo manj možnosti, da v odraslosti na konstruktiven način odpravijo negativne posledice življenjskih dogodkov, ki

povzročajo pritisk nanje (Tausendfreund, Knot-Dickscheit, Schulze, Knorth in Grietens, 2016, str. 10).

Beutel idr. (2017, str. 1–2) se strinjajo, da kompleksna in dolgotrajna travma, ki je povezana z družinskimi odnosi, zmanjšuje odpornost. Izkušnja zlorabe osebe, ki bi morala otroka zaščititi in podpirati, lahko na njegovem razvoju pusti nevrobiološke, telesne ter psihične spremembe, kar lahko ogrozi sposobnost za obvladovanje stresorjev v odraslosti. Raziskava (prav tam, str. 8–9) je pokazala, da obremenjujoče izkušnje iz otroštva pogosto negativno vplivajo na odraslost. Osebe, ki so v otroštvu doživele številne obremenjujoče izkušnje, kot so psihično, fizično in spolno nasilje ter čustvena in fizična zanemarjenost, so med drugim poročale o nizki odpornosti in slabšem obvladovanju stresa, nizkem socialnemu statusu, slabšem sodelovanju med staršema, nizki stopnji socialne integracije, nižji izobrazbi in dohodku ter več izkušnjah z brezposelnostjo.

Davidson, Devaney in Spratt (2010, str. 372) opozorijo, da številne raziskave v zvezi z obremenjujočimi izkušnjami iz otroštva govorijo o zlorabi in nasilju, vendar pa se te negativne izkušnje lahko kažejo kot širše kot kronične obremenjujoče izkušnje, kot so na primer revščina, diskriminacija in visoka raven stresa.

Obremenjujoče izkušnje v otroštvu so pogostejše v družinah z nižjim socialno-ekonomskim položajem in gre pogosto za skupek številnih problemov (Kuhar in Zager Kocjan, 2020, str. 523). Obenem pa obremenjujočih izkušenj v otroštvu ne moremo omejiti zgolj na slabše socialno-ekonomske okoliščine (prav tam, str. 511).

Munro (2011, str. 36) poudarja, da je zgodnja podpora družinam ključnega pomena za otrokov razvoj. Storitve, ki nudijo družinam zgodnjo pomoč, so osredotočene tako na preprečevanje zlorab otrok kot na zagotavljanje podpore družini za izboljšanje življenjske situacije. Glavna strategija je pomoč in podpora staršem, strokovni delavec pa se v sodelovanje vključi v prvih letih otrokovega življenja ali pa na zgodnji stopnji pojavljanja problemov. Podobnega mnenja sta tudi Sweet in Appelbaum (2004, str. 1435), ki navajata, da z zgodnjo vključitvijo v družino lahko preprečimo težave, kot so zlorabe otrok, zanašanje družine na zunanjo pomoč in težave otrok z govorom. V družino se je najbolje vključiti takrat, ko so otroci mlajši, saj so tako problematična vedenja lahko ugotovljena prej in se jih z ustrezno podporo lahko nadomesti z ustreznim vedenjem.

V študiji o obremenjujočih izkušnjah iz otroštva sta bili med najbolj razširjenimi izkušnjami čustveno in fizično nasilje (Kuhar in Zager Kocjan, 2020, str. 509). Ta ugotovitev jasno kaže, da sta nasilje in zloraba v domačem okolju ključna dejavnika, ki lahko dolgoročno zaznamujeta življenje posameznika. Zato se bom v nadaljevanju osredotočila prav na nasilje v družini, ki predstavlja neposredno grožnjo otrokovemu telesnemu in duševnemu zdravju, poleg tega pa bom pisala tudi o zaščiti otrok pred nasiljem v družini.

1.1.4. Nasilje v družini

Nasilje v družini je kompleksen pojav, ki se pogosto pojavlja v kontekstu družin s številnimi izzivi. V takšnih okoliščinah lahko ostaja prikrito ali normalizirano, kar otežuje njegovo prepoznavanje in ustrezno ukrepanje. Zato je ključno, da se pri obravnavi teh družin upošteva tudi prisotnost in dinamika nasilja, pri čemer je pomembno razvijati celostne pristope, ki vključujejo zgodnje prepoznavanje tveganj, interdisciplinarno sodelovanje ter prilagojeno podporo v domačem okolju. Nasilje je družbeni problem, ki je splošno sprejet kot kršenje človekovih pravic, kot so pravica do življenja, do varnosti, do dostojanstva in do zaščite pred psihično in fizično škodo (Bezenšek Lalić, 2009, str. 11).

Zakon o preprečevanju nasilja v družini (ZPND, 2008, 3. člen) opredeli nasilje v družini kot vsako obliko fizičnega, spolnega, psihičnega ali ekonomskega nasilja, ki ga en družinski član izvaja nad drugim družinskim članom. Prav tako vključuje zanemarjanje, zalezovanje in telesno kaznovanje otrok ne glede na starost, spol ali druge osebne okoliščine žrtve ter povzročitelja nasilja. Nasilje v družini je prepovedano.

Ko govorimo o pojavu nasilja v družinah torej govorimo o nasilju med družinskimi člani oziroma nasilju družinskega člana v odnosu do drugega člana ali drugih članov. Običajno razlikujemo med nasiljem nad otroki, nasiljem nad starostniki in nasiljem med partnerjema (Sedmak in Kralj, 2006, str. 94).

Nasilje je dolgotrajen in postopno stopnjujoč se proces, ki se ne začne nujno s telesnim nasiljem, temveč pogosto že prej z bolj subtilnimi oblikami psihičnega nasilja. Povzročitelj nasilja postopoma omejuje življenjski prostor žrtve, s čimer krepi svojo moč in nadzor nad njo (Zver Makovec, 2016, str. 77). Največkrat se nasilje pojavlja v več oblikah hkrati (Filipčič, 2002, str. 87).

Stopnjevanje nasilja v družini je pogosto povezano s kopičenjem stresnih situacij v družinskih razmerjih. Med ključne dejavnike, ki lahko prispevajo k večji verjetnosti nasilja, sodijo finančne težave, brezposelnost, ljubosumje, zloraba alkohola, težave pri vzgoji otrok in statusna neenakost (Filipčič, 2002, str. 51). Tudi Devaney (2008, str. 443) ugotavlja, da se nasilje ponavadi pojavlja v družinah, ki se srečujejo z ostalimi stresnimi situacijami, kot sta zasvojenost in pomanjkanje na socialno-ekonomskem področju.

Povzročitelji nasilja v družini so najpogostejše moški, žrtve pa ženske. Približno polovico vseh nasilnih dejanj, ki so storjena nad ženskami, povzročijo njihovi moški partnerji (Filipčič, 2002, str. 73). Nasilje nad partnerko se lahko prenese tudi na otroke ali pa se obe vrsti nasilja dogajata istočasno (Kordič, 2007, str. 442).

Otroci predstavljajo najranljivejšo družbeno skupino, saj za svoj psihološki, čustveni, socialni in fizični razvoj potrebujejo podporo odraslih. Poleg tega so od njih odvisni tudi na socialnem, materialnem, finančnem, pravnem in stanovanjskem področju. Prav ta odvisnost jih pogosto izpostavlja tveganju zlorabe moči s strani tistih, ki bi morali zanje odgovorno skrbeti. Ko pa otroci zaradi osebnih okoliščin, prikrajšanosti ali posebnih potreb postanejo še dodatno ranljivi, se nevarnost zlorabe s strani močnejših znatno poveča (Lešnik Mugnaioni, 2014, str. 98).

1.1.5. Zaščita otrok pred nasiljem v družini

Ustava Republike Slovenije (URS, 1991) zagotavlja otrokom posebno varstvo in skrb. V 56. členu Ustava narekuje, da se otrokom zagotavlja posebno varstvo pred gospodarskim, socialnim, telesnim, duševnim ali drugim izkoriščanjem in zlorabljanjem. Takšno varstvo ureja zakon. Konkretni ukrepi za varstvo otrok pred nasiljem so opisani v Družinskem zakoniku (DZ, 2017), Zakonu o preprečevanju nasilja v družini (ZPND, 2008), Kazenskem zakoniku (KZ-1, 2008) in Zakonu o upravnem postopku (ZUP, 2006). Republika Slovenija je tudi podpisnica Konvencije o otrokovih pravicah (1989).

Konvencija o otrokovih pravicah, sprejeta leta 1990, je prvič zavezala države pogodbenice, da z zakonodajnimi, upravnimi, družbenimi in vzgojnimi ukrepi zaščitijo otroke pred vsemi oblikami telesnega ter duševnega nasilja, poškodbami, zlorabami, spolnim izkoriščanjem, zanemarjanjem, trpinčenjem in izkoriščanjem v družinskem okolju. Prav tako določa, da morajo države zagotoviti zaščito otrok pred vsemi oblikami spolnega izkoriščanja in zlorab, vključno z napeljevanjem ali prisiljevanjem k nezakonitim spolnim dejanjem, izkoriščanjem v prostituciji ter uporabo otrok v pornografskih vsebinah in predstavah. Konvencija izrecno

prepoveduje mučenje in drugo okrutno, nečloveško ali ponižujoče ravnanje ali telesno kaznovanje otrok. Države pogodbenice so zavezane k sprejemu ustreznih ukrepov za zaščito in pomoč otrokom, ki so doživeli kakršno koli obliko zlorabe (Lešnik Mugnaioni, 2014, str. 96).

Otrokova korist je temeljni pojem Konvencije o otrokovih pravicah, ki v 3. členu določa, da morajo biti pri vseh dejavnostih v zvezi z otroki, vodenimi s strani državnih ali zasebnih ustanov za socialno varstvo, sodišč, upravnih organov ali zakonodajnih teles, otrokove koristi glavno vodilo (Konvencija o otrokovih pravicah, 1989). Koncept otrokove koristi je fleksibilen in prilagodljiv, saj morajo biti v individualnih odločitvah upoštevane specifične okoliščine konkretnega otroka (Filipčič, 2019, str. 39). Opredelitev največje koristi otroka v konkretnem primeru torej zahteva globoko razumevanje njegove individualnosti in življenjskega konteksta ter sprejem odločitve, ki bi jo otrok izbral zase, če bi bil zmožen samostojno presoјati (Hrabar, 1994, str. 109). Določanje koristi otroka in izvajanje aktivnosti v postopkih zaščite otrok je ena izmed najzahtevnejših nalog v socialnem delu, saj je pri presoјanju koristi otroka treba upoštevati tako trenutne kot dolgoročne vidike in posledice, ki jih bo odločitev imela na njegovo življenje v bližnji in daljni prihodnosti. Ker se otrokove sposobnosti, potrebe in interesi z razvojem spreminjajo, ni nujno, da bo nekaj, kar mu koristi danes, enako koristno tudi v prihodnosti (Zermatten, 2010, str. 494).

Munro (2011, str. 23) našteje nekaj glavnih načel učinkovitega sistema zaščite otrok:

1. Sistem bi moral biti osredotočen na otroka: vsi, ki sodelujejo pri zaščiti otrok, bi morali postaviti otroka v središče in ga prepoznati kot posameznika s pravicami, vključno s pravico do sodelovanja pri postopkih in odločitvah, ki se ga tičejo, v skladu z njegovo starostjo in zrelostjo.
2. Družina je ponavadi najboljše okolje za vzgojo otrok, vendar je včasih potrebno sprejeti težke odločitve, ki uravnovesijo pravico otroka do življenja v lastni družini in pravico do zaščite pred nasiljem in zlorabo.
3. Pomoč otrokom in družini vključuje delo s celotno družino, kar pomeni, da odnos socialne delavke¹ z družino in otroki pomembno vpliva na učinkovitost pomoči.
4. Zgodnja pomoč družini je koristna za otroke, saj zmanjša obdobje obremenjujočih izkušenj in njihovih posledic na otroke.

¹ V besedilu uporabljam žensko slovnično obliko (npr. socialna delavka, strokovna delavka), saj je poklic socialnega dela v praksi večinsko zastopan s strani žensk. Uporaba ženske oblike odraža dejansko stanje v stroki in ni namenjena izključevanju drugih spolov.

5. Potrebe in okoliščine otrok so različne, zato mora sistem ponuditi enako raznolikost v svojem odzivu.
6. Dobra strokovna praksa temelji na poznavanju najnovejše teorije in raziskav.
7. Negotovost in tveganje sta značilna za delo na področju zaščite otrok: obvladovanje tveganja lahko tveganje le zmanjša, ne more pa ga odpraviti.
8. Merilo uspešnosti sistema za zaščito otrok je, ali otroci prejemajo učinkovito pomoč. Službe, ki pomagajo otrokom in družinam, morajo spremljati, kakšen vpliv imajo nanje.

Strokovne delavke različnih institucij, ki so v stiku z otrokom, so dolžne ukrepati v primeru, da otrok doživlja nasilje oziroma zanemarjanje ali če za to obstaja sum. V tem kontekstu se pogosto pojavlja vprašanje pravočasnega ukrepanja v smislu, da ne bi prehitro ali prepozno posegli v družinsko življenje, ali celo prepustili odgovornost za ukrepanje otroku (Kodele, Leskovšek in Mešl, 2019, str. 11). S tem se strinja tudi Filipčič (2019, str. 43), ki opozarja, da prehitri in preveč intenzivni posegi v družino, ki so nesorazmerni s škodo, povzročeno razvoju otroka, lahko škodijo razvoju otroka in niso v njegovo korist.

Leskovšek, Miklič in Sitar Surić (2019, str. 170–173) opišejo postopek po prijavi zanemarjenja ali nasilja nad otrokom. Za koordiniranje postopka po prijavi ogroženosti otroka je odgovoren center za socialno delo (v nadaljevanju CSD). Po prijavi CSD zbere vse znane informacije o otroku, oceni ogroženost in po potrebi izdela načrt pomoči. Obstajajo tri vrste ocene ogroženosti otroka, in sicer takojšnja, začetna in celovita. Ko obstaja potreba po takojšnjem ukrepanju, je pomembna takojšnja ocena ogroženosti, ki jo izdela strokovna delavka pristojnega CSD v rednem delovnem času, zunaj poslovnega časa pa strokovna delavka interventne službe CSD. V primeru, da je treba na podlagi takojšnje ocene fizično zavarovati otroka, celovite ocene ogroženosti in natančnega načrta pomoči ni mogoče narediti. Če strokovna delavka presodi, da je potrebno otroka nemudoma fizično zaščititi pred starši, se izvede nujni odvzem otroka. V primerih, ko okoliščine ne zahtevajo takojšnje zaščite otroka, je ocena ogroženosti podlaga za razmislek o nadaljnji pomoči in podpori otroka oziroma družine. V teh primerih se oblikuje začetna ocena ogroženosti, na podlagi katere se izdela varnostni načrt oziroma načrt dela z družino. Na podlagi vseh teh podatkov CSD sprejme eno izmed štirih odločitev:

- otroka je potrebno takoj zaščititi, zato CSD na podlagi 167. člena Družinskega zakonika z začasno odredbo otroka odvzame staršem in ga namesti k drugi osebi, v krizni center ali zavod.
- Otroka ni potrebno takoj zaščititi, vendar pa je treba bolje raziskati njegovo ogroženost, mu zagotoviti zaščito, hkrati pa nuditi pomoč otroku in družini.

- Družina potrebuje pomoč v okviru izvirnega delovnega načrta pomoči. To se zgodi v primerih, ko otroku še ni bila povzročena škoda in ni verjetno, da bi utrpel škodo, vendar družina kljub temu potrebuje pomoč in podporo. V takšnih primerih CSD družini ponudi pomoč v obliki storitev, kot sta osebna pomoč in pomoč družini za dom, ali pa jo napoti na svetovanje zunaj centra.
- Otrok v družini ni ogrožen, zato vključitev CSD ni potrebna.

(povzeto po Leskovšek, Miklič in Sitar Surić, 2019, str. 172–173)

DZ (2017) v 156. členu narekuje, da naj se pri varstvu koristi otroka upošteva načelo najmilejšega ukrepa. Pri izreku ukrepov je potrebno upoštevati, da se izreče ukrep, s katerim bodo starši čim manj omejeni pri izvajanju starševske skrbi in s katerim se otroka ne odvzame, če je z njim mogoče dovolj zavarovati koristi otroka.

Avtorja Devaney in Spratt (2009, str. 1) opozarjata, da se pri preprečevanju zlorabe pri otrocih strokovnjaki velikokrat osredotočajo na kratkoročne rezultate za otroka, kot je na primer takojšnja varnost, kar odraža predvsem rezultate sistema za zaščito otrok. Strinjata se, da so sodobni pristopi v nekaterih pogledih uspešni, vendar opažata, da so pri zaščiti otrok velikokrat zanemarjene posledice, ki jih zloraba, zanemarjanje ali številni problemi znotraj družine pustijo na otrocih. Obstaja znaten delež otrok, ki živijo v situacijah, v katerih doživljajo večkratne stiske, zato je potrebno skozi prakso in raziskave izboljšati razumevanje njihovih potreb, da bi jih znali bolje zadovoljiti. Da bi to dosegli, so potrebni drugačni pristopi, ki bodo naslovili kompleksnost teh problemov. Za naslavljanje in uspešno reševanje kompleksnih problemov pa je potrebna kontinuirana podpora in pomoč družini, kar prinaša dolgoročne rezultate. Avtorja (prav tam, str. 6–7) poudarjata, da je ključ do učinkovite pomoči v zgodnji identifikaciji in intervenciji družin s številnimi izzivi. Namesto da bi ukrepali šele, ko situacija postane kritična in je potrebna zaščita otrok, bi morali strokovnjaki že v zgodnejših fazah prepoznati družine v stiski ter jim ponuditi ustrezno podporo. Pomembno je razviti mehanizme za pravočasno lociranje teh otrok in njihovih družin, da se jim zagotovi pomoč, preden se njihovi problemi stopnjujejo ter postanejo krizne razmere.

Tudi avtorja Bouwkamp in Bouwkamp (2014, str. 249) se pridružujeta spoznanju, da se otroku lahko najboljše pomaga s krepitvijo družine kot celote. Pri tem je pomembno zavedanje, da je čustvena vez med straši in otrokom zelo pomembna ter imajo ukrepi za zaščito mladih na področju socialnega varstva otrok in mladostnikov lahko negativen učinek. To področje bi moralo biti usmerjeno k cilju, da otroku pomaga tako, da okrepi in zagotovi varnejše okolje v

njegovi družini. Starši pri tem potrebujejo podporo nekoga, ki jih bo spremljal ter jim postopoma omogočil pridobivanje izkušenj dobrega starševstva. Munro (2011, str. 35) pri tem dodaja, da mora biti socialna delavka avtoritativna v smislu, da zna s starši spregovoriti o zahtevnih, kompleksnih vprašanjih, hkrati pa biti z njimi v sodelovalnem odnosu, znotraj katerega razrešujejo stiske in izboljšujejo starševske veščine.

1.2. Socialno delo z družinami s številnimi izzivi

1.2.1. Procesi podpore in pomoči v socialnem delu z družino

Za učinkovito sodelovanje z družinami s številnimi izzivi je ključno poznavanje področja socialnega dela z družino, zato se bom najprej osredotočila na procese podpore in pomoči v socialnem delu z družino ter koncepte, ki jih uporabljamo v socialnem delu. Avtorici Mešl in Čačinovič (2020, str. 44) kot predmet socialnega dela z družino definirata soustvarjanje rešitev za kompleksne psihosocialne probleme družin. Znotraj delovnega odnosa z družino se soustvarjajo izvirni delovni projekti pomoči, proces pa je vselej usmerjen v ustvarjanje rešitev. Socialna delavka se v delovnem odnosu pridruži družini v skupnosti oziroma tam, kjer sama ne najde rešitve.

Proces podpore in pomoči družinam v socialnem delu poteka znotraj delovnega odnosa, v katerem potekajo pogovori med socialno delavko in družinskimi člani na način, da se pomoč raziskuje ter soustvarja. V procesu pomoči so socialna delavka in družina sogovorniki, ki skupaj raziskujejo ter iščejo rešitve in svojo udeležnost v njih, kar jim prinaša izkušnjo spoštovanja ter osebnega dostojanstva. Pogovori znotraj procesa pomoči prinesejo nove poglede, alternativne rešitve in drugačno razumevanje situacije, v kateri se je družina znašla, ter vodi do novih odločitev. Delovni odnos je opora socialni delavki, da vzpostavi prostor za pogovor, ki omogoča raziskovanje in sooblikovanje dobrih izidov, zato je ključnega pomena, da ga vzpostavi ob pričetku sodelovanja z družino (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 7–9).

Vstop socialne delavke v proces podpore in pomoči družini je velik izziv tako za socialno delavko kot za družinske člane. Vsak udeleženi v problemu vstopa v sodelovanje s svojimi predstavami, pričakovanji, željami in potrebami, ki jih želi uresničiti, zato je povezovanje vseh udeležениh v začetek soustvarjanja rešitev zahtevna naloga. Reševanje kompleksnih socialnih problemov družine se začne, ko socialna delavka vzpostavi sodelovanje (Čačinovič Vogrinčič,

2008, str. 4). Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina (2015, str. 9–10) poudarjajo, da je vloga socialne delavke, da vzpostavi in varuje prostor za delo, v katerem vsi udeleženi soustvarjajo rešitve, ter poudarja delo v sedanjosti, raziskovanje tistega, kar je mogoče doseči pri danem pogovoru.

Socialna delavka si pri vzpostavljanju sodelovanja in vodenju procesa podpore in pomoči z družino pomaga z elementi delovnega odnosa. Projekt pomoči se začne z jasnim in izrečenim dogovorom o sodelovanju, ki vsebuje pristanek na sodelovanje tukaj in zdaj, dogovor o času, ki ga imamo na voljo, in dogovor o delovnem odnosu oziroma o tem, kako bo delo potekalo (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 9).

Trotter (2006, str. 163–165) podrobneje opiše, kako naj bi potekalo prvo srečanje z družinskimi člani. Ob prvem srečanju naj bi socialna delavka predstavila svojo vlogo in vlogo družinskih članov v procesu pomoči ter podpore. Socialna delavka jasno izpostavi, da bodo pri sodelovanju upoštevani glasovi in pogledi vseh članov ter da bodo stremeli k sporazumu med vsemi udeleženi. Tekom prvega srečanja se udeleženi dogovorijo tudi o številu pogovorov, ki jih bodo izvedli tekom sodelovanja, in o tem, kateri člani se jih bodo udeležili. Socialna delavka v začetnem pogovoru vsakega družinskega člana vpraša tudi, kaj pričakuje od njihovega sodelovanja. Pomembno pri prvem srečanju je tudi, da udeleženi postavijo pravila, ki veljajo v sklopu njihovega sodelovanja. Postavljanje pravil lahko pomaga pri stabilnejšem procesu pomoči, poleg tega pa družini zagotovi priložnost za učenje o tem, kako skozi pogovor doseči soglasje, in lahko pomaga pri izboljšani komunikaciji med družinskimi člani. Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina (2015, str. 9–10) prav tako poudarijo, naj bi socialna delavka opisala svojo vlogo in vlogo vseh udeleženi ter poudarila, da bodo pri sodelovanju vsi prišli do besede in bili slišani.

Po sklenitvi dogovora o sodelovanju je pomembno, da socialna delavka v družini aktivira pozitivne vire moči in možnosti, saj družinski člani pogosto vidijo le probleme ter nezmožnosti (Bouwkamp in Bouwkamp, 2014, str. 326). Vidonja in Kustec (2016, str. 68) poudarita, da se je družini vedno znova potrebno pridružiti, na vsakem srečanju z njo. Pridruževanje je še posebej pomembno na prvem srečanju, saj nam to omogoči lažje vzpostavljanje odnosa z družino, poleg tega pa lažje raziščemo, kaj družina potrebuje.

Temeljna elementa delovnega odnosa sta instrumentalna definicija problema (Lüssi, 1990) in soustvarjanje rešitev. Ta koncept narekuje nalogo socialne delavke, da soustvari proces pomoči, v katerem udeleženi v problemu raziskujejo svoj delež v rešitvi. Vsak uporabnik v sodelovanje

vstopi s svojo definicijo problema, socialni delavec na to poda svoje videnje in tako se začne oblikovanje definicije uresničljivega. V središču sta dialog in sodelovanje (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 10). Tudi Trotter (2006, str. 164) poudarja pomembnost spoštovanja glasu in enakopravne vključenosti vseh družinskih članov v proces. Prispevek vsakega družinskega člana je pomemben in pripomore k prepoznavanju skupnih problemov, ki jih izpostavi družina. Pri tem pa izpostavi tudi pomembnost spodbujanja družinskih članov, da znotraj družine prepoznajo pozitivne stvari.

Naslednji element delovnega odnosa je osebno vodenje (Vries, 1995), ki pomeni postopno vodenje socialne delavke k dogovorjenim in uresničljivim rešitvam oziroma k dobrim izidom. Socialna delavka raziskuje zgodbe družinskih članov, dela na formulaciji možnih rešitev, prispeva informacije, primerja preizkušene rešitve in predlaga raziskovanje novih načinov. Pri tem se osebno odziva in podeli svoje osebne izkušnje, ki bi lahko pripomogle k novim pogledom na možne rešitve (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 10).

Bouwkamp in Bouwkamp (2014, str. 332) poudarjata, da je potrebno skupaj z družino na začetku postaviti dosegljive, realistične cilje. Trotter (2006, str. 117) še dodaja, da morajo biti cilji zastavljeni jasno in specifično. V sodelovanju z družino socialna delavka raziskuje, kaj so družinski člani že poskusili pri reševanju problemov, kaj je delovalo in kaj ne. Nato skupaj ustvarijo strategije za doseganje zelenih izidov.

Pomembni koncept delovnega odnosa je tudi etika udeležnosti (Hoffman, 1994 v Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015), ki narekuje, da socialna delavka odstopi od moči, ki ji ne pripada, od moči, ki poseduje resnice in rešitve. To moč nadomesti sodelovanje in skupno iskanje rešitev. Pomemben pa je tudi koncept perspektive moči (Saleebey, 1997), ki pomeni, da socialna delavka pomaga družini, da odkrije, razišče in izkoristi svojo moč ter vire in ji pomaga uresničiti lastne sanje, doseči cilje (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 12).

Bouwkamp in Bouwkamp (2014) poudarjata, da proces krepitev moči ni pomemben le v začetni fazi sodelovanja z družino, temveč je potreben skozi ves proces podpore in pomoči. Oblikujeta tri osnovne procese, ki spodbujajo krepitev moči pri družinah:

- poiskati in razviti že navzoče pozitivne vire moči;
- učiti nove veščine;
- ustaviti negativna stremjenja in jih usmeriti v pozitivno vedenje (Bouwkamp in Bouwkamp, 2014, str. 327).

V procesu pomoči z družino je najbolj dragocen delovni čas sedanjost, ki ga porabimo za sodelovanje. To skozi koncept sonavzočnosti podpira Andersen (1994), ki poudarja prisotnost v poslušanju, pri čemer je socialna delavka na voljo za sočutje in razgovor (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 14).

Znanje za ravnanje (Rosenfeld, 1993) je koncept, ki temelji na tem, da socialna delavka v sodelovanju z družino podeli svoje strokovno znanje v jeziku, ki ga razumejo, ter s tem pripomore k ustvarjanju nove zgodbe. Sogovornikom v socialnodelovnem pogovoru pojasni koncepte, ki definirajo njihovo sodelovanje (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 12).

Koncept delovnega odnosa dopolnjuje koncept izvirnega delovnega projekta pomoči. V izvirnem delovnem projektu pomoči se želene izidi, ki se oblikujejo v delovnem odnosu, prevajajo v dejanja, akcije in konkretne korake. Izvirni so, ker se oblikujejo za vsako družino posebej in temeljijo na njihovih izkušnjah ter njihovem prispevku v oblikovanju želenih izidov. Projekti so tudi delovni, saj konkretizirajo dogovorjene spremembe, naloge in prispevani delež vsakega člana (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 15). Izvirni delovni projekt pomoči vključuje naloge, kot so zbiranje instrumentalnih definicij problema od vseh družinskih članov, skrbno raziskovanje za razvidnost in ubesedenje sprememb. Pomembno je, da socialna delavka predvideva, katere spremembe se morajo v družini zgoditi, da bi lahko izvirni projekt končali. Projekt se zaključi, ko družina razvije kompetentnost, da se zmora sama soočiti z izzivi (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2020, str. 54–55).

Socialno delo z družino je kompleksno, kar prikazujemo skozi prepletanje različnih tem, ravni in realnosti, s katerimi se v procesih soustvarjanja rešitev srečujejo socialna delavka ter družinski člani. Delo na dveh ravneh je temeljna značilnost procesov pomoči in podpore družini. Socialna delavka mora pri pomoči družini delovati celostno, kar pomeni, da zna in mora delati na obeh ravneh. Socialna delavka se v sodelovanju z družino približa posameznim družinskim članom, pri čemer spoznava sistem osebnih in odnosnih nalog članov. Hkrati sodeluje z družino kot celoto in proces pomoči usmerja v skupnost (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2020, str. 42–43).

Delo z družino na prvi ravni pomeni raven mobilizacije, saj na tej ravni vzpostavimo delovni odnos z družino in smo usmerjeni v soustvarjanje rešitev problema. Delo na drugi ravni zajema družinsko dinamiko oziroma spremembe za več razvidnosti v njej, ki jih družina potrebuje za soustvarjanje rešitev. Socialna delavka pri tem raziskuje in opredeli spremembe v družini, ki se

navezujejo na to, kako člani družine ravnaajo drug z drugim (Čačinovič Vogrinčič, 2008, str. 113). Socialna delavka pomaga podpreti družino tudi pri tem, da bo zmogla so-raziskovati dobre izide zase. Pri tem pa se mora zavedati, da cilj socialnega dela z družino ni varovanje družine za vsako ceno, ampak iskanje boljših pogojev za življenje posameznika tako znotraj družine kot zunaj nje. Socialna delavka družini nudi podporo, da se kot skupnost ohrani, preoblikuje ali razide (prav tam, str. 112).

V socialnem delu z družino razpolagamo s sodobnimi znanji, na katera se lahko opiramo pri vodenju procesa podpore in pomoči ter vzpostavljanju odnosa. Vsako sodelovanje z ljudmi pa predstavlja novo pot do želenih sprememb, ki jih je potrebno šele raziskati in soustvariti pogoje za njihovo uresničitev. Sodelovanje z družinami s številnimi izzivi je še bolj utrdilo razumevanje, da je potrebno v odnosu vzdržati negotovost soustvarjanja, kar pomeni, da mora socialna delavka odstopiti od vnaprejšnjih odgovorov o dobrih rešitvah. Raziskovanje želenih rešitev se mora dogajati z ljudmi. Prostor za to pa opirajo sodelovalni procesi, v katerih se slišijo in upoštevajo vsi glasovi, da se želeni izidi lahko soustvarijo (Mešl in Kodele, 2016a, str. 42). Vsekakor pa učinkoviti projekti podpore in pomoči družinam v socialnem delu sežejo tudi iz družine v skupnost (Čačinovič Vogrinčič, 2008, str. 112). Zato se bom v naslednjem poglavju posvetila ravno sodelovalnemu socialnemu delu z družinami v skupnosti.

1.2.2. Sodelovalno socialno delo z družinami v skupnosti

Ljudi lažje dosežemo s socialnim delom, ki sega iz družine v skupnost (Mešl in Kodele, 2016a, str. 49). V Sloveniji smo razvili model sodelovalnih procesov socialnega dela z družino v skupnosti (prav tam, str. 45), ki ga uresničujemo skozi razumevanje odpornosti družin s številnimi izzivi, pomena odnosa v sodelovanju z družinami, sodelovanja z družinami na njihovem domu in nujnost povezovanja tistih, ki so del podpore in pomoči družinam (prav tam, str. 41). Zato se bom v naslednjih poglavjih poglobila v te teme, ki so ključne za udejanjanje sodelovalnega socialnega dela z družino v skupnosti.

Sodobno socialno delo z družinami v skupnosti pomeni sodelovanje z družino s pomočjo potencialnih virov do uresničitve sprememb. Sodelovalno partnerstvo za družine s številnimi izzivi predstavlja novo izkušnjo sodelovanja (Mešl in Kodele, 2016a, str. 42) in omogoča, da se približamo njihovem življenjskemu svetu. Sodelovalni odnos z družino nam da možnost, da vidimo več kot le probleme in našo interpretacijo nepripravljenosti družine za sodelovanje na novo interpretiramo (Mešl in Ilešič Toš, 2020, str. 130). Ko se pogovarjamo, povezujemo in

sodelujemo z posamezniki, družinami in skupnostmi, se porodijo nove ideje, problemi pa se razrešijo (McDonough in Koch, 2007, str. 167). Izvirni delovni projekt v skupnosti tako poleg družine in socialne delavke oblikujejo ustanove, kot so šole, CSD, društva, skupine za samopomoč, materinski domovi ter varne hiše. Pomemben del procesa pomoči je podpora družini, da postane del skupnosti in izkoristi vire svoje življenjske mreže (Čačinovič Vogrinčič, 2008, str. 69–70).

Cilj sodelovanja z družinami s številnimi izzivi pa je vselej krepitev moči družinskih članov, da bi lahko v prihodnje sami oblikovali želene spremembe brez pomoči strokovnih služb (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2020, str. 132), in predstavlja temeljno izhodišče pri delu z družinami.

Madsen (2007, str. 9) navaja štiri konceptualna izhodišča, ki lahko strokovni delavki pomagajo reorganizirati njeno delo z družinami, da postane bolj sodelovalno. To so:

1. prepoznavanje pomembnosti odnosne države strokovne delavke;
2. pogled na uporabnike kot osebe s problemom, ne pa da so oni sami problem;
3. razvijanje proaktivne vizije, ki usmerja delo z uporabniki;
4. sodelovanje v skupnem raziskovanju.

Za Mešl in Kodele (2016a, str. 43) pa je eno od temeljnih izhodišč za sodelovalno partnerstvo z družinami koncept družinske odpornosti, zato koncept na kratko opišem v naslednjem podpoglavju.

1.2.2.1. Krepitev odpornosti družin s številnimi izzivi

Odpornost je človekova sposobnost, da zdrži skozi težke življenjske izzive, se jim upre in od njih odskoči (Walsh, 2003, str. 399). Moore (2014, str. 13) pravi, da se odporni ljudje borijo naprej, kljub temu da imajo veliko razlogov za to, da bi lahko obupali. Značilnost odpornih ljudi je, da imajo izkoriščene in neizkoriščene rezerve, ki jim zagotavljajo, da se v vsakdanjem življenju zmorejo soočiti z izzivi in strahovi. Avtor (prav tam, str. 12) je mnenja, da oseba postane odporna takrat, ko se zaveda, da lahko vse nesreče, bolečino, diskriminacijo ali izzive preoblikuje v gorivo, ki prinaša nove priložnosti. Odpornost je nekaj, kar lahko razvijamo in krepimo. Walsh (2003, str. 400) navaja, da posamezniku uspešno spoprijemanje z življenjskimi krizami omogočajo viri moči, ki mu pomagajo, da si opomore in zraste.

Walsh (2003, str. 399) vpelje tudi pojem družinske odpornosti, ki vključuje potencial za okrevanje, obnovitev in rast družin, ki se soočajo s številnimi zahtevnimi življenjskimi izzivi. Avtorici (prav tam) se zdi izjemno, da nekatere družine kljub mnogim kriznim, obremenjujočim in dolgotrajnim izzivom uspejo iz takšnih situacij priti še bolj okrepljene ter učinkovite. Pomembno se je zavedati, da resne krize in vztrajne stiske posameznega člana družine vplivajo na celotno družino in odnose med člani (Walsh, 2003, str. 401). Ključno vlogo pri premagovanju kriznih obdobj in grajenju odpornosti družine imajo družinski procesi, ki zajemajo sisteme družinskih prepričanj, družinske organizacijske vzorce ter družinske komunikacijske procese (Walsh, 2006, str. 49-106).

Sistemi družinskih prepričanj pomembno oblikujejo dožemanje krize, trpljenja in možnosti za ukrepanje, saj usmerjajo družinske procese ter vplivajo na odzive ob soočenju s težkimi življenjskimi okoliščinami. Nove izkušnje lahko sprožijo spremembo teh prepričanj, kar vodi do novih, drugačnih odzivov. Moč za okrevanje družine temelji na tistih prepričanjih, ki spodbujajo iskanje rešitev, omogočajo zdravljenje in rast. Takšna prepričanja podprejo člane pri iskanju smisla v kriznih okoliščinah in pozitivnemu pogledu, polnemu upanja. Sodobne družine se soočajo z različnimi in pogosto zahtevnimi življenjskimi okoliščinami, zato se morajo organizirati na raznolike načine. V družinski organizaciji moč za okrevanje podpirajo fleksibilna struktura, povezanost ter koriščenje družbenih in ekonomskih virov. Poleg organizacijskih značilnosti ima osrednjo vlogo tudi kakovost komunikacijskih procesov, ki povečujejo moč z razjasnjevanjem v kriznih situacijah s spodbujanjem odprtega izražanja čustev in sodelovalnim reševanjem problemov (Walsh, 2003, str. 407–415).

Ključnega pomena je razvijati podporo in pomoč, ki se bo osredotočala na družinske odnose, saj se družine s številnimi izzivi mnogokrat spopadajo z odnosnimi problemi, kot so kaotične interakcije, pomanjkanje pravil, slabe starševske spretnosti in nestabilni odnosi (Matos in Sousa, 2004, str. 77).

V socialnem delu z družino odpornost krepimo na dveh ravneh. Delo na prvi ravni temelji na instrumentalni definiciji problema in soustvarjanju rešitev znotraj delovnega odnosa, pri čemer potrebujemo ljudi kot strokovnjake na podlagi lastnih izkušenj, ki prispevajo svoje deleže v rešitvi. Z izkušnjo sodelovanja in prispevka vseh pri udejanjanju sprememb v družinskih članih krepimo moč družine, preprečujemo naučeno nemoč in krepimo odpornost ljudi. Delo na drugi ravni pa se osredotoča na družinsko dinamiko. Na drugi ravni odpornost krepimo s pomočjo raziskovanja za več razvidnosti, kar storimo s pogovori o komunikacijskih vzorcih, vlogah,

pravilih, sistemih prepričanj, načinih ravnanja s konflikti ipd. Ko sistemi odnosov postanejo razvidnejši, lahko skupaj s sogovorniki raziskujemo, katere spremembe so potrebne v družini za to, da bodo krepili odpornost in se sami spoprijemali z izzivi. Krepitev odpornosti se vselej dogaja v izvirnem delovnem projektu pomoči (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2020, str. 124–126).

Avtorica Walsh (2006, str. 251) poudarja, da je krepitev družinske odpornosti še posebno koristna in potrebna pri družinah s številnimi izzivi. To so družine, v katerih se zaradi ponavljajočih kriznih situacij, frustracij in neuspehov pojavljajo občutki obupa. Z osredotočenjem na družinske potenciale pa lahko pomagamo družinam, da bodo te občutke premagale in razvile upanje, da so se zmožne spoprijeti s problemi.

Z družino vselej sodelujemo na stičišču nje in njenega okolja, zato reševanje kompleksnih psihosocialnih problemov družine pomeni tudi redefinicijo pomoči in podpore pri soustvarjanju rešitev in udeležnosti institucij v skupnosti. Naša naloga je soustvarjanje podpore in pomoči za doseganje zelenih izidov skupaj z družinskimi člani, ki so v odnosu z nami strokovnjaki iz lastnih izkušenj (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2020, str. 37–44). Odnos, ki ga z družinskimi člani vzpostavimo tekom sodelovanja, pomembno prispeva k uspešnosti procesa podpore in pomoči (Mešl in Kodele, 2016a, str. 46).

1.2.2.2. Vloga odnosa v sodelovalnem socialnem delu

Tudi Madsen (2007, str. 34–35) verjame, da proces podpore in pomoči družini postane bolj sodelovalen, ko družinske člane vidimo kot strokovnjake iz lastnih izkušenj in se zavedamo njihovih kompetenc. Sodelovanje torej vključuje spoštovanje strokovnega znanja vseh udeleženih. Družinski člani so strokovnjaki iz lastnih izkušenj in, ko je to strokovno znanje priznано z naše strani, se lahko nanj bolje oprejo. Strokovni delavci pa posedujemo znanje za ustvarjanje konteksta, ki bo družini v pomoč pri odkrivanju možnosti in virov za doseganje zelenih sprememb v njihovem življenju. Sodelovalen proces spodbuja sposobnosti, spretnosti in znanje tako strokovnega delavca kot družinskih članov. Sodelovalen odnos se začne z iskanjem načinov, kako bi delali skupaj z družino in naredili to naše delo relevantno zanje, namesto da preprosto pričakujemo njihovo sodelovanje z nami.

Pri načrtovanju novih storitev za pomoč družinam v stiski je torej potreben premik od razmišljanja o tem, kaj bomo ponudili družinam, k temu, kako bomo z družinami sodelovali (Mešl in Ilešič Toš, 2020, str. 119). Madsen (2007, str. 9) poudarja, da je naša izbira, kakšen

odnos bomo vzpostavili z drugimi ljudmi. V odnos z družino lahko socialne delavke vstopimo na spoštljiv način in z veliko mero radovednosti, lahko pa vstopimo s položaja obsojanja, distance in neodobravanja. Ta pozicija, s katere vstopimo v odnos z družino, ima velik vpliv na odnos sam, zato je pomembno, da vanj vstopamo kot spoštljive in odgovorne zaveznice ljudi. Pri sodelovanju z uporabniki je pomemben jezik, ki ga uporabljamo v pogovoru z njimi. Odnos se v praksi krepi tako, da strokovni delavec namesto intervjuvanja in strokovnega žargona uporablja pogovorni jezik ter se poskuša približati jeziku uporabnika (prav tam, str. 35). Jezik socialnega dela vključuje pozitivne besede, ki sogovornika opogumljajo, mu dajejo moč in ga vključujejo (Čaćinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 8).

Trotter (2006, str. 174) poudari tudi, da naj bo socialna delavka optimistična in se osredotočiti na potencial družine, da lahko z njeno podporo doseže želene spremembe. Avtor (prav tam) omeni tudi osebno odzivanje socialne delavke in humor, kar lahko pripomore k večji sproščenosti v odnosu ter k temu, da se sogovornik počuti, kot da ga socialna delavka vidi kot človeka, ne kot »stranko«.

Vsi družinski člani, torej tudi otroci, so strokovnjaki na podlagi lastnih izkušenj. Še posebno moramo biti občutljivi, da odpiramo in varujemo prostor za otroka, ga vidimo in slišimo (Čaćinovič Vogrinčič in Mešl, 2020, str. 142). Ferguson (2016, str. 292) je mnenja, da je nujno potrebno za otroka vzpostaviti zaupanja vredno okolje z uporabo otrokom prijaznih pristopov, s čimer se strinjajo tudi Salkauskiene, Husby and Juul (2024, str. 2), ki poleg dialoga v otrokom prijaznih besedah predlagajo tudi uporabo nebesedne komunikacije in aktivnosti. Tudi Gehart (2007, str. 189–190) nas povabi, da pri delu z otroki ne uporabljamo samo verbalnih pogovorov, temveč uporabimo tudi druge metode, kot so risanje, ples, igrače, igra vlog itd. Na ta način bo otrok morda znal izraziti marsikaj, česar z besedami ne bi znal.

Cossar, Brandon in Jordan (2014) poudarjajo pomembnost zaupanja med otrokom in strokovno delavko. Opozarjajo (Cossar, Brandon in Jordan, 2016, str. 106–107), da če zaupanja ni, otrok nima prave priložnosti raziskati in izraziti svojih mnenj ter čustev in odnos se hitro skrha. Brez zaupanja se zmanjša tudi sposobnost strokovne delavke, da otroka učinkovito podpira. Za resnično vključevanje otrok je torej nujno, da imajo možnost in željo podati svoje mnenje, kar pa je mogoče le v varnem, zaupnem odnosu. Gradnja takšnega odnosa je zato bistvena, da je otrokov glas slišan in da ostaja njegova dobrobit v središču sodelovanja. Salkauskiene, Husby in Juul (2024, str. 21) so v svoji raziskavi ugotavljali, na kakšen način strokovne delavke vzpostavljajo zaupen odnos z otrokom. Zaupanje se gradi z doslednim, empatičnim odzivanjem

strokovne delavke na otrokovo začetno nezaupanje, kar od nje zahteva prijaznost, prilagodljivost in čas. Občutek varnosti ustvarja tudi stabilna in predvidljiva prisotnost strokovne delavke, ki je podkrepljena z iskrenostjo ter jasnimi pričakovanji. Ključni so sodelovanje z otrokom skozi skupne aktivnosti, ki potekajo v neformalnem in domačem okolju, otroku prilagojen dialog ter občutljivost za neverbalno komunikacijo otroka. Zaupanje se utrjuje s tem, ko strokovna delavka potrjuje otrokovo vrednost, kar doseže z vsakdanjo podporo, empatičnimi odzivi in poudarjanjem otrokovih virov moči.

Nujna pri vzpostavljanju odnosa z družino je vsekakor vztrajnost, saj je pri družinah s številnimi izzivi pogosto začetno zavračanje sodelovanja. Pomembno je, da se socialna delavka pridruži družini tam, kjer je, in skupaj z družino išče načine za nadaljevanje sodelovanja. Socialna delavka mora biti pri dogovarjanju za srečanje prilagodljiva, ne sme se odzvati jezo, če se družina ne drži dogovora, in mora nadaljevati z raziskovanjem novih priložnosti za srečanje. S tem lahko pomaga družini, da bo začela zaupati in pričela sodelovati (Mešl in Kodele, 2016a, str. 51). Pri odporu s strani družine je ključnega pomena to, da socialna delavka razišče in razume vzrok za takšno vedenje. Ko najde vzrok, bo socialna delavka lažje in s samozavestjo pomagala družini, da bo ta vzrok rešila in se pridružila sodelovanju. Razumevanje razloga za odpor družine bo pomagalo socialni delavki tudi pri tem, da bo nudila podporo v pozitivnem duhu (Spong, 2012, str. 11).

1.2.2.3. Sodelovanje z družino na domu

Sodelovalno partnerstvo lahko pomembno podpre tudi delo z družino na »družinskem ozemlju« (Madsen, 2007, str. 35), kar pomeni, da delamo z ljudmi na njihovih domovih. Pri družinah s številnimi izzivi se ta način dela izkazuje kot zelo učinkovit (Madsen, 2003, 2007). Tudi Melo in Alarcão (2011, str. 401) poročata, da je sodelovanje z ljudmi, ki se osredotoča na skupnost, zelo primerno za družine s številnimi izzivi, ki se soočajo z revščino, še posebno obiski na domu. Na ta način se lahko odpravi ali zmanjša veliko ovir, povezanih z vključevanjem družine v proces pomoči. Podobno meni tudi Wise (2005, str. 84), ki navaja, da družine razne ustanove pogosto doživljajo kot zastrašujoče in zato oklevajo, da bi sploh prišle po pomoč. Vlogo socialne delavke vidi v tem, da poveže ljudi z ustanovami in jih z njimi spozna, s tem pa se poveča črpanje virov iz skupnosti.

Obiski na domu imajo za starše določene prednosti, saj ne potrebujejo organizirati prevoza, varstva za otroka ali prostega dne v službi. Uvedba obiskov na domu prav tako izboljša

vklučenost vseh članov družine v proces podpore in pomoči, omogoči bolj osebno izkušnjo storitve, individualno pozornost in priložnost za grajenje na osebnem odnosu (Sweet in Appelbaum, 2004, str. 1435). Tudi Trotter (2006, str. 162) govori o prednostih obiskov na domu, kot so na primer večja sproščenost družinskih članov, uvid socialne delavke v interakcije med družinskimi člani v domačem okolju in zmanjšanje razlike v razmerju moči med družino ter pomagajočo, kar prispeva k večjemu občutku sodelovalnega partnerstva.

Kontekst dela z družino na domu strukturira odnos med pomagajočim in uporabnikom na poseben način. Madsen (2007, str. 35–36) govori o hierarhiji moči, ki je v domačem okolju družine bistveno bolj izravnana. Avtor (prav tam) poda primer, da pomagajoči po pogovoru družino prosi za pomoč pri vžigu avtomobila, in primer, ko pomagajoči prosi za uporabo njihovega stranišča, ki nima vrat. S temi primeri želi pokazati, da je v kontekstu dela z družino na domu pomagajoči izpostavljen lastni ranljivosti in se na tak način v očeh družine pokaže kot človeško bitje, ne kot strokovnjak. Poleg tega je v takih primerih vloga obrnjena, saj družina strokovnemu delavcu nudi pomoč.

Pri obiskih na domu se lahko pojavijo tudi določeni izzivi. Socialni delavec nikoli ne more biti prepričan o tem, v kakšno situacijo bo vstopil, kar je ugotavljal Ferguson (2018) v svoji raziskavi, v kateri je spremljal socialne delavce pri obiskih na domu. Socialni delavci redkokdaj vstopijo v dom, kjer so razmere idealne za delo, ki ga je potrebno opraviti z družino. Raziskava (Ferguson, 2018, str. 69–71) je pokazala, da se je le malo družin pripravilo na njihov prihod in uredilo dom. V domovih družin je situacija veliko bolj nepredvidljiva in živahna, saj starši ter otroci med seboj komunicirajo, se igrajo, jedo, jokajo, se prepirajo, poleg tega pa so prisotni tudi drugi moteči dejavniki, kot je prižgana televizija, piskanje telefonov, lajanje psa in podobno. Vsa ta negotovost, v kakšno situacijo bo vstopil, lahko v socialnem delavcu vzbudi vznemirjenje, hkrati pa se lahko pojavijo tudi občutki tesnobe in strahu. Mešl in Kodele (2016a, str. 52–53) opozorita tudi na to, da se družinski člani lahko sprašujejo, kako naj socialno delavko sprejmejo. Ko ljudje pridejo na pogovor v institucijo, srečanje navadno poteka po nenapisanih pravilih, kar tudi sprejmejo. Ko pa socialna delavka vstopi v njihov dom, pa se lahko zgodi, da jo sprejmejo kot gostjo in obisk na domu poskušajo usmeriti v družaben dogodek, lahko ji ponudijo pijačo, prigrizke. To je pogosto le izražanje gostoljubja, zato ga socialna delavka sprejme. Vendar pa je izziv za strokovno delavko to, da mora po začetnem klepetu družino povabiti v delovni pogovor. Pomembno je zavedanje, da je hkrati gostja v družini in vodja izvirnega delovnega projekta pomoči, kar ji prinaša odgovornost, da vzdržuje

delovni odnos, vodi projekt pomoči ter vzdržuje varni prostor za pogovor in soustvarjanje zelenih izidov.

Tausenfreund in Knot-Dicksheit (2015, str. 14) prav tako opozorita na problematiko dela z družino na domu. Pri tem izpostavita dva osnovna problema, ki lahko prispevata k neučinkovitosti te metode. Kot prvo avtorja izpostavita, da je večina obstoječih intervencij, namenjenih družinam s številnimi izzivi, prekratkih za razrešitev vseh problemov, s katerimi se družine soočajo. Kot drugo izpostavita, da se mora strokovni delavec, ki dela z družino, postaviti v kompleksno dvojno vlogo, pri kateri mora delovati v korist otroka in v korist staršev. V tej vlogi pogosto pride do pomanjševanja problemov otroka zaradi pomoči staršem pri izboljševanju starševskih spodobnosti, tako da otroci posledično dobijo manj neposredne pozornosti.

Pri delu z družino na domu pomagajoči dobi podrobnejši vpogled v vsakodnevno življenje družine, kar mu omogoča boljše razumevanje izzivov, s katerimi se družine soočajo v svojem okolju. Na primer, pripovedi o nevarnih dogodkih, kot so krogle, ki priletijo skozi okno ob katerem sedi, ali vdoru policije v napačno stanovanje strokovnemu delavcu pomagajo razumeti izzive, ki jih družina doživlja vsak dan. Ta neposredna izkušnja pomaga strokovnim delavcem ceniti odpornost in modrost družin ter vzpostaviti globlje zaupanje in povezanost. Družine pogosto izrazijo hvaležnost tistim, ki nudijo storitve na domu, saj se prvič počutijo resnično slišane (Madsen, 2007, str. 37).

Tudi raziskava, ki so jo opravili Butler, McArthur, Thomson in Winkworth (2012, str. 580–581), je pokazala, da pozitivne izkušnje s storitvami podpore ter pomoči uporabniki povezujejo z aktivnim, skrbnim odzivom pomagajočih na individualne življenjske situacije družin, staršev in otrok. Družine so poročale, da se počutijo najbolj podprte, ko so strokovni delavci z njimi sodelovali na način, ki je priznaval njihove posebne okoliščine in potrebe. Primeri, ki so jih navedli starši, so: da jim ponudniki storitev verjamejo in jim stojijo ob strani; hitro reševanje težav; uporaba pristopa, ki vključuje celotno družino; zagotavljanje dodatne pomoči za otroke v šoli bodisi akademsko bodisi čustveno. Storitve, ki staršem pomagajo pri tem, da se posvetijo potrebam otrok, so bile s strani staršev zelo cenjene. Primeri, ki so jih starši podali, so se izvajali preko obiskov na domu in preko telefonskih storitev.

Socialne delavke, ki opravljajo obiske na domu, nimajo nekega predpisanega načrta dela, zato morajo ustvariti lastno prakso dela. To od njih zahteva, da bolj delujejo na podlagi lastnega

strokovnega znanja, spretnosti, intuicije in poguma kot na podlagi birokratskih pravil ter so pri svojem delu iznajdljive (Ferguson, 2018, str. 68).

Programi obiskov na domu delujejo v skladu s prepričanjem, da starši poskrbijo za spremembe za svoje otroke. Strokovni delavci, ki sodelujejo z družinami preko obiskov na domu, posedujejo znanje o tem, kako spodbuditi in usposobiti starše, da poskrbijo za spremembe, da bodo njihovi otroci dobili potrebno pomoč. Neposredna pomoč lahko vključuje usposabljanje staršev pri pomoči otrokom pri domači nalogi, posredna pomoč pa lahko pomeni zagotavljanje čustvene podpore staršem in usposabljanje za delo (Sweet in Appelbaum, 2004, str. 1435).

Model sodelovalnih procesov socialnega dela z družino v skupnosti, na katerega sem se osredotočila v tem poglavju, pa lahko predstavlja odgovor na še en pereč problem družin s številnimi izzivi, in sicer problem razpršenosti pomoči. Zato se bom na ta problem osredotočila v naslednjem poglavju, v katerem bom tudi prikazala, kako lahko ta problem pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi tudi presežemo.

1.2.3. Problem razpršenosti pomoči pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi

Sousa (2005, str. 166) razpršenost pomoči kot izpostavi ključen problem, ki se lahko pojavi pri sodelovanju družin s številnimi izzivi in socialno službo. Povečanje števila vključenih socialnih služb otežuje povezovanje različnih vidikov procesa podpore in pomoči, saj vsaka služba svoje storitve ščiti pred vmešavanjem drugih, kar spodbuja razdrobljenost. Podobnega mnenja sta tudi Bouwkamp in Bouwkamp (2014, str. 305), ki pravita, da je vsak strokovni delavec v procesu pomoči usmerjen na svoj opredeljen problem, ki pa predstavlja le del problema v širši družinski sliki. Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2020, str. 130) ugotavljata, da je razpršenost pomoči pogosta skupna značilnost podpore in pomoči družinam s številnimi izzivi.

Matos in Sousa (2004, str. 67) ugotavljata, da je sodelovanje socialnih služb z družinami s številnimi izzivi zaradi nakopičenih problemov organizirano glede na področja, na katerih družina potrebuje pomoč. To pripelje do kopičenja interakcij z različnimi strokovnjaki oziroma institucijami. Poleg tega prošnja za podporo redko prihaja od družine same, ampak pride kot opozorilo s strani drugega sistema, kot je na primer šola. Predlog za podporo je naslovljen na različne institucije glede na ugotovljene težave in na pomembnost, ki jo vsaki od njih pripisuje oseba, ki je zadevo prejela. Melo in Alarcão (2011, str. 408) prav tako ugotavljata, da lahko preveliko število strokovnih delavcev, ki med seboj niso povezani, družini pogosto predstavlja

breme namesto koristi. Tudi Walsh (2006, str. 254) izpostavi, da so družine preobremenjene s številnimi strokovnjaki z različnih področij, ki jim ne zagotavljajo ustrezne pomoči.

Matos in Sousa (2004, str. 67) podata primer šolskega sistema, ki se sooča s problemom odsotnosti otroka iz šole ali resnimi problemi z vključevanjem v šolski prostor, podata pa tudi primer, ko je zdravstveni sistem obveščen zaradi alkoholizma, zlorabe drog, depresije ipd. Ker je v družini več težav na več različnih področjih, služba, ki je bila obveščena prva, zahteva tudi vključitev drugih služb, kar v kratkem času pripelje do vpletenosti več služb. Avtorja (prav tam) zato družine s številnimi izzivi poimenujeta tudi kot družine z več pomočmi (ang. multi-assisted families).

Tudi rezultati večletne raziskave (Kodele, 2020, str. 133), ki sta jo izvedla R & D Center Linköping na Švedskem in NTNU v Trondheimu na Norveškem, odražajo pomanjkanje celostne strokovne podpore posameznim družinam. V raziskavi je sodelovalo 900 družin s številnimi izzivi, ki so bile vključene v storitev varstva otrok. Rezultati so pokazali, da se kljub strokovni pomoči njihov položaj ni spremenil ali izboljšal. To nakazuje, da v praksi primanjkuje ustreznega znanja in kompetenc ter poudarja potrebo po bolj celostnem pristopu pri delu z družinami s številnimi izzivi.

Družine s številnimi izzivi torej pomoč pogosto prejemajo s strani različnih strokovnjakov, ki sodelujejo z njimi le na določenem področju. Takšna poglobljena oblika pomoči na enem področju je za marsikatero družino lahko zaželena, vendar v praksi velikokrat prihaja do prevelike razdrobljenosti pomoči. Družina je tako lahko preobremenjena s pomočjo z različnih strani, želene spremembe pa se ne uresničijo. Vsak strokovni delavec je namreč usmerjen le v reševanje dela problema, zaradi katerega je začel sodelovati z družino (Čaćinovič Vogrinčič in Mešl, 2020, str. 130–131).

Bouwkamp in Bouwkamp (2014, str. 301) razpršenost pomoči družinam ponazorita s prisposodbo pokvarjenega avtomobila, ki ga po delih damo popraviti v različne delavnice in pričakujemo, da bo avtomobil sestavljen. Pri tem delavnice predstavljajo različne službe, pri čemer vsaka rešuje svoj opredeljeni delni problem, izgubi pa se delo na družini kot celoti. Čeprav vedo, da problemi drug na drugega vplivajo, jih obravnavajo kot ločene. Avtorja (prav tam) prisposodbo zaključita z mislijo, da bo dober mehanik želel videti avtomobil v celoti, tudi kako deluje, kako se vozi in kje se zatika. Šele tisto, česar sam ne bo znal popraviti, bo dal v popravilo nekomu drugemu. Družino je potrebno pogledati v celoti, ne le njenih posameznih delov.

Avtorici Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2020, str. 131) opozarjata, da se je v preteklih letih podpore in pomoči človek, ki prejema pomoč, povsem izgubil. Zgodilo se je namreč to, da ni bilo ob njem nikogar, ki bi vse udeležene v procesu reševanja problemov povezal in človeka vodil skozi spremembe. Pomembno je zavedanje, da so dogovorjene spremembe šele začetek dela z družino in v nadaljevanju je potrebno podpreti ljudi, da bodo te spremembe lahko dosegli. Avtorici (prav tam) rešitev vidita v soustvarjanju izvirnega delovnega projekta pomoči, s katerim lahko presežemo razpršenost pomoči.

Odgovor na razpršenost pomoči bi lahko bila metoda vodje primera (angl. case manager). Naloge vodje primera obsegajo raziskovanje uporabnikovih virov, načrtovanje sodelovanja skupaj z uporabnikom in koordinacijo storitev, v katere je družina vključena. Vodja primera družini nudi potrebno podporo in je zagovornik uporabnika pri sodelovanju s socialnimi službami, pri tem pa obravnava ovire, ki preprečujejo dostop uporabnika do ustrezne pomoči (Davidsson, 2020, str. 215).

Kanter in Vogt (2012, str. 254–255) naštejeta nekaj glavnih razlik med vodjo primera in tradicionalnim socialnim delavcem:

- vodja primera z uporabnikom sodeluje na njegovem domu in okolju okoli njega;
- vodja primera načrtuje sodelovanje z uporabnikom in zapusti pisarno, da se z njim sreča;
- ta srečanja niso standardizirana, temveč se razlikujejo po dolžini in intenziteti;
- vodja primera ima neposreden stik s posameznim članom družine in njegovo socialno mrežo;
- vodja primera se ne ravna po podrobnih protokolih.

Če umestimo to v slovenski prostor, vodjo primera lahko razumemo kot vodjo izvirnega projekta pomoči. V izvirnem delovnem projektu pomoči socialna delavka nudi podporo in pomoč družinam na domovih ljudi oziroma v skupnosti, kjer družina živi. Pomembna naloga socialne delavke je, da poveže tudi ostale vire v skupnosti, kot so šola, CSD, dobrodelne organizacije, sorodniki, saj lahko podprejo družino pri doseganju želenih sprememb (Mešl in Kodele, 2016a, str. 46). Pri tem socialna delavka deluje kot spoštljiva in odgovorna zaveznica ljudi, ki v sodelovanje z družino vstopa s spoštovanjem, zavzetostjo, radovednostjo in upanjem (Madsen, 2007, str. 44). Slednje je izjemno pomembno pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi, ki jih pogosto spremlja obup. Socialna delavka pomaga preokvirirati obup v upanje in pri vodenju projekta pomoči upošteva glas vsakega družinskega člana, je usmerjena k dobrim

izidom in nudi podporo družini pri uresničevanju konkretnih korakov (Mešl in Kodele, 2016a, str. 46).

Družine s številnimi izzivi so pogosto deležne pomoči več različnih služb, razpršenost teh oblik podpore in pomoči pa pogosto povzroča preobremenjenost, zmedo in odsotnost celostnega pristopa. V tem poglavju sem predstavila sam problem razpršenosti in kako lahko kot vodje izvirnega delovnega projekta pomoči ta problem skušamo preseči. V nadaljevanju se bom osredotočila še na pristope, ki temeljijo na celostnem načinu dela, povezujejo preventivne, sodelovalne in formalne oblike pomoči in težijo k učinkovitejšemu delu z družino ter zaščititi otrok.

1.2.4. Kontinuum pomoči: od sodelovalnega socialnega dela do formalnih ukrepov

V življenju družin s številnimi izzivi se lahko potrebe po pomoči hitro spremenijo. Včasih potrebujejo le podporo, drugič pa je nujno tudi ukrepanje za zaščito otrok. Kontinuum pomoči pri tem omogoča, da se družinam nudi tisto pomoč, ki jo potrebujejo, saj je pristop celosten in zasnovan kot niz različnih oblik podpore, ki se med seboj prilagajajo glede na stopnjo ogroženosti in potrebe družine. V naslednjem poglavju se bom osredotočila prav na ta kontinuum pomoči in to, kako se izvaja v praksi.

Družina s številnimi izzivi redkokdaj sama poišče strokovno pomoč, ampak jo tja napotijo službe, ki opozorijo na problem v družini. Tako se pogosto zgodi, da družina nima izoblikovane prošnje za pomoč ali pa se želena pomoč ne sklada z opaženimi problemi. Temu sledijo ukrepi, s katerimi se družina običajno ne strinja. Tako se družina in strokovna delavka hitro znajdeti v situaciji, v kateri so si njuni interesi povsem nasprotujoči (Bouwkamp in Bouwkamp, 2014, str. 299). Kadar strokovna delavka in družina ne dosežeta dobrega sodelovanja in so njuni nasprotujoči si interesi ves čas v navzkrižju, lahko strokovna delavka preide na taktiko »to za ono«. Pri tem jasno opredeli, v kolikšni meri bo upoštevala želje družine in kaj od nje pričakuje v zameno. S tem želi doseči, da družina iz zunanje motivacije (motivacije strokovne delavke, da bi pomagala) preide k notranji motivaciji (motivacije družine, da bi pomoč sprejela ali sama zaprosila zanjo). Kadar strokovni delavki tega prehoda iz zunanje k notranji motivaciji ne uspe doseči, mora kritično razmisliti o pravici družine do samoodločanja na eni strani in o svoji skrbi zaradi situacije na drugi. Če skrb prevlada, se bo strokovna delavka še bolj osredotočila na situacijo in prešla na področje pritiska in prisile. Pri prisilnem nujenju pomoči gre za ukrepe brez privolitve družine, ki jih ta ne more odkloniti (prav tam, str. 338).

Healy in Darlington (2009, str. 420) označujeta razpetost med načeli podpore, krepitve moči in participacije družine na eni strani in načeli običajnih praks varstva ter zaščite otrok na drugi strani kot eno najkompleksnejših in najobčutljivejših vidikov socialnega dela. V okviru socialnega dela je prisotna debata o tem, ali je sedanji pristop pomoči družinam in otrokom, še posebej zaščita otrok, primeren ali bi bilo potrebno pristop razširiti tako, da bi se fokus preusmeril v preprečevanje prihodnjih slabih izidov, namesto da bi le zmanjšali sedanjo škodo (Davidson, Devaney in Spratt, 2010, str. 371).

Avtorja Devaney in Spratt (2009, str. 1–2) pri tem izpostavita, da se je znanje o zlorabah otrok v zadnjih desetletjih močno povečalo in spodbudilo praktike in oblikovalce politik, da razvijejo pristope, ki so učinkoviti za zaščito otrok, hkrati pa spoštujejo avtonomijo staršev, da vzgajajo otroke brez nepotrebnega vmešavanja.

McGregor in Devaney (2020) za boljše identificiranje potrebnih storitev glede na potrebe in prisotno tveganje v družini predlagata uporabo prilagojenega modela za zagotavljanje sistema podpore ter zaščite, ki so ga leta 1991 uvedli Hardiker in drugi (Hardiker et al., 1991, kot navedeno v McGregor in Devaney, 2020, str. 277–278). Model skozi štiri stopnje prikazuje, kako lahko družinam in otrokom zagotovimo primerno pomoč glede na stopnjo njihovih problemov. Na prvi stopnji so univerzalne storitve, ki so dostopne vsem otrokom in družinam. Storitve na drugi stopnji so namenjene ranljivim družinam, skupinam in skupnostim, kamor spadajo tudi preventivne storitve varstva otrok. Na tretji stopnji so storitve bolj specializirane in osredotočene na otroke z visoko stopnjo tveganja in ogroženosti, pri katerih se kaže potreba po namestitvi izven družine. Storitve na četrti ravni, ki obsegajo intenzivno pomoč in formalne ukrepe, se uvedejo, če kljub preventivnim storitvam potreba po namestitvi izven družine ostaja. Cilj na tej ravni je zmanjšati škodo za otroka in preprečiti dolgotrajne ločitve otrok od družin.

Na Irskem se v zadnjem desetletju odvijajo pomembne spremembe na področju varstva otrok in podpore družinam. Irska je s svojimi storitvami naredila velik premik stran od linearnega in poenostavljenega razlikovanja podpore in zaščite. Ključni mejnik predstavlja ustanovitev Agencije za otroke in družine Tusla leta 2014, ki kot neodvisna javna institucija zagotavlja tako univerzalne kot ciljno usmerjene storitve, vključno z varstvom in zaščito otrok, izobraževalnimi storitvami, psihološko pomočjo, rejništvom, podporo družinam ter skupnosti, storitvami za zgodnjo pomoč družinam, preprečevanje nasilja v družini, spolnega nasilja in nasilja na podlagi spola. Eden od njenih ključnih programov je program PPFS (angl. Prevention, Partnership and Family Support), ki stremi k razvoju preventivnega, zgodnjega ter sodelovalnega pristopa k

delu z otroki in družinami ter si na ta način prizadeva k izboljšanju izidov za otroke in mladostnike (Canavan, Devaney, McGregor & Shaw, 2019, str. 397–398). Program zajema vrsto podpornih aktivnosti in modelov, med katerimi ima osrednje mesto model Meitheal. Gre za model prakse, ki vključuje preventivne storitve in zgodnjo intervencijo, temelji pa na partnerstvu, prostovoljnosti, krepitevi moči družine ter sodelovanju različnih služb. Vsaka družina ima vodjo primera (t. i. Lead Practitioner), ki usklajuje proces in vodi redno evalvacijo poteka pomoči (McGregor in Devaney, 2020, str. 281).

Drug pomemben pristop, ki je implementiran znotraj Tusle, je pristop SoS (angl. Signs of Safety). Gre za pristop, v katerem strokovnjaki in družinski člani sodelujejo med seboj v partnerskem odnosu, znotraj katerega obravnavajo tematiko zlorabe otrok z namenom zaščite otrok. Pomemben element pristopa je, da je hkrati forenzičen, saj preiskuje ogroženost otroka, in sodelovalen, saj temelji na raziskovanju virov moči in potreb družine. Vključuje celostno oceno tveganj in aktivno sodelovanje strokovnjakov ter družinskih članov pri snovanju varnostnega načrta za otroka (Turnell & Murphy, 2017, str. 25–26).

Agencija Tusla pri načrtovanju in izvajanju svojih storitev sledi okvirju kontinuuma potreb (angl. Clear Response Pathways along the Continuum of Need), ki ji omogoča, da otroke in družine usmerja v ustrezne oblike pomoči glede na stopnjo njihove ogroženosti ter potrebe. Temelji na Hardikerjevem modelu preventivnih ravni (Hardiker et al., 1991, kot navedeno v McGregor in Devaney, 2020), na podlagi katerega se storitve v okviru kontinuuma potreb izvajajo na podlagi nizke, srednje ali visoke stopnje prevencije. Cilj je zagotoviti, da bi družine in otroci pravočasno oziroma ob prvi priložnosti prejeli pomoč na vsakršni stopnji potreb. Model Meitheal se na kontinuumu nahaja na nizki do srednji stopnji prevencije, medtem ko se pristop SoS nahaja na srednji stopnji prevencije (Tusla – Child and Family Agency, str. 7–12).

Irska pa ni edina država, ki je že stopila korak naprej k izboljšanju podpore in pomoči družinam. V Nemčiji so kot del ukrepov za zaščito otrok ustanovili sistem za zgodnjo podporo družini, ki v prvih treh letih po rojstvu otroka družinam ponuja pomoč in podporo z namenom zmanjševanja ranljivosti družin v tem obdobju. To, da se država vključi v družino že v zgodnjih fazah, lahko razumemo kot povečevanje odgovornosti javnosti za vzgojo otrok. Poleg tega ta sistem omogoča vpogled v družinsko situacijo v času, ko otrok še ni sistematično vključen v pedagoško institucijo, kar pomaga pri prepoznavanju zanemarjanja in zlorabe otroka že v zgodnji fazi razvoja (Bauer in Wiezorek, 2016, str. 11).

Še en dober primer razvoja socialnega dela z družinami s številnimi izzivi je švedski projekt »Družinski pilot« (angl. The Family Pilot). Projekt je bil organiziran v okviru socialno investicijskega sklada v občini Linköping na Švedskem in je potekal od avgusta 2012 do julija 2017. Namen projekta je bil razvoj socialnih služb v smeri boljše in zgodnejše podpore za otroke, mlade in njihove starše ter s tem preprečevanje namestitve otrok in mladih zunaj družine. V delo z družinami so se tako vključili družinski piloti, ki so sodelovali neposredno z družinami, njihovo delo pa je temeljilo na holistični perspektivi in sposobnosti koordinacije vseh ponudnikov, ki lahko družinam nudijo podporo. Rezultati raziskave (Davidsson, 2020, str. 212–225) so pokazali izboljšanje sodelovanja družin s socialnimi službami in povečanje učinkovitosti sodelovanja, poleg tega so se zmanjšali stroški za socialne storitve. Preprečilo še je tudi več namestitvev otrok izven družine. Zmanjšala se je brezposelnost staršev, prav tako se je izboljšala šolska situacija otrok in njihova vključenost v prostočasne dejavnosti. Družine so začele prejemati zdravstveno oskrbo, prilagojeno njihovim potrebam. Starši so poročali tudi o olajšanju in manjšem stresu pri vsakodnevem življenju. Rezultati torej kažejo, da se je z uvajanjem družinskega pilota zmanjšala kompleksnost življenjskih situacij družin in da so se izboljšanje njihove vsakodnevne razmere.

Tudi pri nas se že dogajajo spremembe na področju razvijanja pristopov, ki celostno in kontinuirano izvajajo podporo in pomoč družinam. Razpotnik, Turnšek, Rapuš Pavel in Poljšak Škraban (2016, str. 132–136) so izvedle akcijsko raziskavo, ki je bila usmerjena v raziskovanje in podporo razvoju že obstoječih, porajajočih se alternativnih oblik podpore družinam s številnimi izzivi, ki temeljijo na prožnosti, prisotnosti v vsakodnevem življenju družine, sprotnem odzivanju na potrebe, grajenju sodelujočega odnosa ter dajanju prednosti potrebam družine pred formalnimi institucionalnimi zahtevami. Družinam se je nudila kontinuirana podpora, ki je potekala preko obiskovanja družin na domu, tako na individualni ravni kot tudi na ravni celotne družine. Raziskava (prav tam) je pokazala zadovoljstvo družinskih članov s prilagodljivim pristopom podpore v njihovem vsakodnevem življenju, še posebej pa so družinski člani pohvalili neinvazivno naravo takšne podpore, saj so prostovoljci vedno sledili staršem, jih spraševali za dovoljenje in niso uvajali sprememb brez njihovega soglasja. Ugotovljena je bila tudi korist takšne podpore in pomoči predvsem v tem, da takšna oblika dela omogoča hitrejšo in celovitejšo obravnavo izzivov, ki se pojavijo v družini.

V Sloveniji smo razvili tudi model sodelovalnih procesov socialnega dela z družino v skupnosti. V okviru Fakultete za socialno delo je bil v letu 2015 izveden akcijsko-raziskovalni projekt Pomoč družinam v skupnosti: soustvarjanje zelenih sprememb za zmanjševanje socialne

izključenosti in krepitev zdravja (Mešl in Kodele, 2016a, Mešl in Kodele, 2016b, Mešl, 2018), pri katerem so študentke fakultete sodelovale z 22 družinami. Študentke so se z družinami srečevale kontinuirano in pogosto, saj so se z njimi srečevale enkrat tedensko oziroma vsakih 14 dni, sodelovanje pa je potekalo eno študijsko leto. Študentke so se pri delu opirale prav na model sodelovalnih procesov socialnega dela z družino v skupnosti in so z družinami sodelovale na njihovih domovih. Ob zaključku projekta so bili z družinami izvedeni intervjuji. Večina družin je že imela izkušnje s sodelovanjem z institucijami, v večini primerov s CSD, glede sodelovanja pa so izražale nezadovoljstvo. Srečanja z njimi so opisali kot birokratska, neosebna in zaznamovana z pomanjkanjem resničnega zanimanja strokovnih delavk. Poleg tega so pogrešale prijaznost in pristne odzive socialnih delavk. Formalnega odnosa niso odobravale. V nasprotju s tem pa jim je projekt soustvarjanja ponudil bolj osebni, spoštljiv in podporen odnos. Družinam je bilo zelo pomembno to, da je bila pomoč takojšnja in dostopna, saj je bila v njihovih življenjih prisotna oseba, na katero so se lahko obrnili in jih je poslušala. Pozitivno pa so vrednotili tudi nekatere osebne lastnosti študentk, kot so človečnost, empatija in toplina, ki so po njihovem mnenju veliko prispevale k uspešnem sodelovanju. Osebno angažiranost socialne delavke in mobiliziranje virov v skupnosti so družine prav tako pohvalile, socialne delavke pa so družinam pomagale pri reševanju vsakodnevnih težav. Veliko prednost so družine videle tudi v podpori na domu, saj so tako vzpostavile bolj poseben odnos (Mešl in Kodele, 2016b, str. 66–78). Družine so navajale, da so se doma počutile bolj sproščeno, kar je vplivalo na njihovo vedenje. Poleg tega je bilo družinam pomembno tudi zaupanje, odnos do otrok in da so si za sodelovanje vzele čas (Mešl, 2018, str. 360–361).

Pomembno se mi zdi omeniti tudi program Krepitev družine (Strengthening Families Program, 2025), ki je preventivni družinski program, namenjen izboljšanju družinskih odnosov, komunikacije in starševskih veščin. Vanj so vključeni tako starši kot otroci, ki sodelujejo posamezno in skupaj. Sestavljen je iz treh sestavnih delov: tečaja krepitev družinskih veščin, tečaja krepitev starševskih veščin in tečaja krepitev otroških socialnih veščin. Družine, ki so vključene v program, so poročale o izboljšanju družinskih vezi, večji vključenosti staršev, povečanju pozitivne komunikacije, izboljšanju družinske komunikacije in zmanjšanju konfliktov v družini. Poleg tega so poročale o zmanjšanju depresije in agresije pri mladostnikih, izboljšanju socialnih veščin in izboljšanju učnega uspeha. Program pomaga tudi pri zmanjševanju zlorabe otrok, saj se starši urijo v starševskih veščinah in se učijo tehnik obvladovanja stresa in jeze. Program je razširjen po vsem svetu, pri nas pa ga izvajajo CSD in

nekatero nevladno organizacijo, kot so Ars Vitae, Inštitut Utrip ipd. (Strengthening Families Program, 2025).

Na tem mestu bi omenila tudi zelo pomemben projekt, v katerem sodeluje Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani, in sicer je to triletni (2022–2025) Erasmus+ projekt LINK – Mreža za učenje in inovacije, v katerem sodeluje s partnerskimi organizacijami s Švedske, Latvije, Belgije, Španije, Norveške in Srbije, skupaj s CSD Spodnje Podravje, enota Ptuj (Slovenska raziskovalna skupina projekta LINK, 2023). Splošni cilj projekta je razviti in preizkusiti nov pristop »učnega in inovacijskega laboratorija« za zagotavljanje bolj integriranih in k posamezniku usmerjenih storitev prikrajšanim skupinam, v Sloveniji so to družine s številnimi izzivi. Projekt si prizadeva razviti platformo z dostopom do novih orodij, ki bodo strokovnim delavkam omogočila razvoj novih poklicnih kompetenc in veščin, ki jih potrebujejo za podporo uporabnikom. Gre za premik k bolj celostnim modelom podpore in pomoči za zagotavljanje kakovostnih storitev (Fakulteta za socialno delo, b. d.). Slovenska delovna skupina v okviru projekta razvija inovativne prakse za visokokakovostno celostno podporo družinam, ki se soočajo s številnimi izzivi v skupnosti. Storitve in programe v projektu razvijajo skupaj z družinami in vsemi, ki prispevajo k pozitivnim rezultatom. Delo temelji na sodelovalnih pristopih, ki izhajajo iz koncepta soustvarjanja v delovnem odnosu in zagotavljajo vključitev različnih glasov (LINK, b. d.).

Smiselno se mi zdi omeniti tudi študijo primera, ki sta jo izvedli Mešl in Ilešič Toš (2020) in je temeljila na sodelovalnem pristopu. Tokrat se je pomoč družini izvajala v okviru CSD, torej je potekalo v institucionalnih okvirjih CSD. Socialna delavka, ki je sodelovala z družino, je poudarila, da ji je to omogočilo vodstvo CSD, ki je podpiralo njeno vključitev in zagotovilo čas ter razmere, da je lahko razvila socialnodelovni odnos z družino. Socialna delavka je kontinuirano sodelovala z materjo v materinskem domu, kjer je bivala skupaj s svojo hčerko. Na podlagi izvirnega delovnega projekta pomoči je bila dosežena rešitev, kjer je mati skupaj z otrokom odšla v rejniško družino, kar je omogočilo ohranjanje navezanosti in postopno krepitev starševskih kompetenc (Mešl in Ilešič Toš, 2020, str. 115–129).

Poleg tega se v Sloveniji uveljavlja povsem nova oblika pomoči družinam s številnimi izzivi, ki se imenuje mobilna služba. Lužar (2024) je v okviru magistrskega dela izvedla raziskavo o delovanju mobilne službe na CSD Gorenjska, ki je to storitev uvedla kot pilotni projekt v letu 2022 v sodelovanju s Fakulteto za socialno delo Univerze v Ljubljani. V raziskavi je sodelovalo sedem strokovnih delavk, ki delajo ali so delale v mobilni službi. Mobilna služba deluje na

način, da strokovna delavka tedensko obiskuje družino na njenem domu in izvaja strokovno, poglobljeno pomoč ter podporo družinam. Namen mobilne službe je preprečiti, da bi se psihosocialni problemi v družini stopnjevali do te mere, da bi morala država vanjo posegati z ukrepi, kot je na primer odvzem otroka. Družinam ponuja celostno pomoč pri reševanju kompleksnih situacij, ki jih same ne zmorejo rešiti. Cilj pa je zagotoviti aktivno pomoč, s katero bo družina okrepila kompetence, pridobila moč in spremenila način delovanja ter soočanja s problemi do te mere, da bo zmogla sama brez strokovne pomoči reševati svoje stiske. Strokovne delavke so v okviru raziskave poročale, da pri družinah, s katerimi sodelujejo, opazajo nova znanja in veščine za razreševanje problemov, okrepljen partnerski odnos, boljšo komunikacijo med družinskimi člani, okrepljeno starševsko vlogo, boljši učni uspeh pri otrocih, več kakovostno preživelega prostega časa in izboljšanje odnosov med sorojenci (Lužar, 2024, str. 46–48). Navedeni vir je del magistrske naloge in ga navajam, ker o mobilni službi zaenkrat še ni drugih zapisov. Tudi sama bom opravila raziskavo v povezavi z mobilno službo, vendar pa bom raziskavo opravila z družinami, ki sodelujejo z mobilno službo.

Tako po svetu kot tudi v Sloveniji se torej razvijajo pristopi, ki temeljijo na bolj celostni, prilagodljivi in družinam primerni podpori ter pomoči, ki se odziva na njihove potrebe. Čeprav podporo družinam izvajajo tudi izven institucionalnih okvirov CSD, pa družine s številnimi izzivi v Sloveniji pomoč pogosto prejemajo na CSD (Mešl in Ilešič Toš, 2020, str. 126). Na koncu tega poglavja sem že navedla nekaj projektov, ki potekajo v okviru CSD, v zadnjem poglavju pa bom predstavila še druge oblike podpore in pomoči na CSD, ki je namenjena družinam s številnimi izzivi.

1.2.5. Naloge in storitve centra za socialno delo na področju družin

Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo CSD (2024) (v nadaljevanju: Katalog javnih pooblastil), podrobno predstavlja vse naloge in storitve, ki jih CSD izvajajo v okviru svojega delovanja.

Delovno področje, ki se v okviru CSD ukvarja z družinami, je področje varstva otrok in družine, ki zajema: predhodno svetovanje, strokovno svetovanje paru, družinsko medicino, pomoč staršem pri sklenitvi sporazumov, pomoč staršem pri sklenitvi sporazuma o izvajanju starševske skrbi, obvestila o uskladitvi preživnin, priznanje očetovstva, spregled mladostnosti in poroka, pridobitev popolne poslovne sposobnosti otroka, ki je postal roditelj, ukrepi za varstvo koristi

otroka, rejništvo, posvojitve, podelitev starševske skrbi in skrbništvo (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, 2024).

Katalog javnih pooblastil opisuje tudi socialnovarstvene storitve, ki zajemajo: prvo socialno pomoč, osebno pomoč, podporo žrtvam kaznivih dejanj, pomoč družini za dom in pomoč družini na domu (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, 2024). Standarde in normative vseh socialnovarstvenih storitev ureja Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev prve socialne pomoči, osebne pomoči, podpore žrtvam kaznivih dejanj in pomoči družini za dom (2024) (v nadaljevanju Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev).

Najpomembnejša storitev za družine s številnimi izzivi je pomoč družini za dom, saj je namenjena posameznikom in družinam v naslednjih primerih: kadar socialne stiske in težave izvirajo iz neurejenih družinskih odnosov ter jih je mogoče rešiti le s spremembami v družini kot celoti; ko družina potrebuje strokovno svetovanje in pomoč pri skrbi za otroke, vendar njeni obstoječi vzorci vedenja in znanja niso zadostni za premagovanje težav; ter v primerih, ko socialne stiske več družinskih članov zahtevajo dolgotrajnejšo podporo in usmerjanje za zagotovitev stabilnih pogojev za življenje in razvoj družine (Slovenska poslovna točka, 2014).

Pomoč družini za dom je strokovno voden proces, v katerem sodelujejo dva strokovna delavca, družinski člani oziroma upravičenci, ključni in odgovorni družinski člani ter druge osebe, ki živijo z družino ali nanjo lahko pomembno vplivajo. Storitve se izvaja skupinsko po principih skupinskega dela z družino, dopolnjeno s tehnikami animacije, podpore, usmerjanja in pogajanja (Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev, 2024).

Po Zakonu o socialnem varstvu (2007) storitev pomoči družini za dom »obsega strokovno svetovanje in pomoč pri urejanju odnosov med družinskimi člani in pri skrbi za otroke ter usposabljanje družine za opravljanje njene vloge v vsakdanjem življenju«. Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (2024) deli storitev na pet delov:

1. prepoznavanje socialnih stisk upravičencev in drugih družinskih članov, strokovna ocena njihovih potreb, pričakovanj ter razpoložljivih virov znotraj družine;
2. izmenjava stališč med strokovnimi delavci in družinskimi člani o ponujeni storitvi, določitev realnih ciljev ter sklenitev dogovora o obliki pomoči, njenem trajanju, načinu sodelovanja in obveznostih vseh vključenih;

3. oblikovanje načrta pomoči, ki vključuje opredelitev ključnih področij za ukrepanje, določitev pogostosti, lokacije in terminov srečanj ter določitev prioritet in odgovornosti vseh sodelujočih;
4. izvajanje dogovorov, kar vključuje oporo družini pri usposabljanju družinskih članov za njihov prispevek k obstoju, spreminjanju in razvoju družine, ter identificiranje težav v odnosih in usmerjanje družinskih članov v reševanje konfliktov v družini in z okoljem;
5. evalvacija doseganja etapnih ciljev, pri čemer se oceni motivacijo za spremembe v celotnem funkcioniranju družine, spremembe, ki jih zaznava okolje, ter učinke pri posameznih družinskih članih.

Katalog javnih pooblastil zgoraj naštetim opraviлом doda še sklenitev dogovorov za morebitno nadaljnje delo in vodenje dokumentacije (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, 2024).

Na enotah CSD Gorenjska se uveljavlja tudi oblika pomoči, ki se imenuje mobilna služba in sem jo kot primer celostnega dela z družino omenila že v prejšnjem poglavju. Na večini enot se izvaja kot oblika pomoči znotraj socialnovarstvene storitve pomoč družini na dom, na eni izmed enot pa je oblikovana v sklopu preventivnega programa za varstvo družine. Delo je poglobljeno in intenzivno, družine pa se vanjo vključijo prostovoljno. Strokovna delavka se aktivno vključuje v življenje družine, ji nudi pomoč pri urejanju medosebnih odnosov, skrbi za otroke in nudi strokovno svetovanje. Storitve je zasnovana tako, da strokovna delavka obiskuje družino na njenem domu, predvidoma enkrat tedensko, dokler družina to potrebuje. Strokovna delavka pri vstopu v sodelovanje z družino sklene dogovor o sodelovanju, oblikujejo pa tudi načrt pomoči, v katerem določijo časovni okvir sodelovanja, osvetlijo področja, kjer družina rabi pomoč, in oblikujejo cilje. Doseganje ciljev se lahko spremlja sproti, vendar je ključnega pomena končna evalvacija. Pri tem strokovna delavka skupaj z družino presodi, ali se je družina dovolj okrepila, da se je zmožna samostojno spopadati s stiskami in izzivi, ali pa je strokovna pomoč še naprej potrebna (Lužar, 2024, str. 31–41).

Razlika med socialnovarstveno storitvijo pomoč družini za dom in mobilno službo je vidna v obsegu in načinu sodelovanja. Pri prvi so predvidena mesečna srečanja z družino v obsegu 90 minut, ki se največkrat odvijajo na CSD. Pri drugi obliki pomoči pa se srečanja izvajajo na domu družine predvidoma enkrat na teden, po potrebi lahko srečanja potekajo tudi pogostejše (Lužar, 2024, str. 46).

Za uspešno delo socialnih delavk, še posebej pri delu z družinami, sta zelo pomembna institucionalni okvir in podpora vodstva na CSD. Če želimo v prakso vpeljati sodobne pristope

socialnega dela z družino, moramo ustvariti pogoje, ki bodo uporabnikom omogočali raziskovanje svojih možnosti in soustvarjanje poti do želenih sprememb. Ker so spremembe v socialnem delu z družino stalnica, mora biti institucionalni okvir odprt in sprejemati nove prakse in znanja (Mešl in Ilešič Toš, 2020, str. 127). Po mojem mnenju se v pravo smer k zagotavljanju soustvarjanja rešitev želenih sprememb in omogočanja uporabe sodobnih konceptov socialnega dela z družino usmerja mobilna služba, ki izvaja še bolj pogosto, intenzivno ter kontinuirano kot storitev Pomoč družini za dom in prinaša celosten pristop sodelovanja z družinami s številnimi izzivi.

2. FORMULACIJA PROBLEMA

Zanimanje za delo z družinami s številnimi izzivi se mi je vzbudilo med opravljanjem redne študijske prakse v okviru Fakultete za socialno delo UL, ki sem jo tekom študija opravljala na različnih CSD. Na CSD Gorenjska, enota Radovljica, sem spoznala mobilno službo za zgodnjo pomoč družinam na domu, ki je namenjena ravno družinam, ki se v vsakdanjem življenju srečujejo s kompleksnimi in številnimi problemskimi situacijami. Gre za področje dela, ki se uveljavlja na novo in v večini deluje v okviru storitve pomoč družini za dom. Strokovne delavke² mobilne službe pri svojem delu nudijo strokovno svetovanje in pomoč družini pri urejanju medsebojnih odnosov družinskih članov, skrbi za otroke ter usposabljanje družine za opravljanje njene naloge v vsakdanjem življenju (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, 2024).

Po epidemiji covida-19 je bilo z obširno raziskavo znotraj družin odkrito izrazito povečanje vseh oblik zasvojenosti, zlasti alkoholizma, prav tako se je povečalo število primerov fizičnega in psihičnega nasilja v družinah, zlorab ter zanemarjanja otrok. Starši so se vse pogostejše soočali z vzgojnimi izzivi in nemočjo, otroci in mladostniki pa s težavami v procesu odraščanja (Kerč, Krohne, Šraj Lebar in Štirn, 2021). Pomoč družinam s številnimi izzivi je neustrezna, razdrobljena in ne povezuje med seboj različnih virov pomoči. Družine, ki se srečujejo s številnimi izzivi, potrebujejo posebne programe, ki se ustrezno odzivajo na njihove potrebe (Mešl in Ilešič Toš, 2019, str. 119).

Obstaja pomanjkanje celovitih empiričnih raziskav, ki bi osvetlile izkušnje družin s tovrstnimi storitvami in pokazale, kako te storitve dejansko vplivajo na življenje družin, še posebej v slovenskem prostoru. Mobilna služba za zgodnjo pomoč na domu je zasnovana z namenom, da družinam v težkih življenjskih okoliščinah nudi prilagojeno podporo v njihovem domačem okolju. Zato sem se odločila za raziskavo o poteku sodelovanja med družinami in zaposlenimi v mobilni službi, pri čemer se bom osredotočila predvsem na izkušnje ter perspektivo družin. Namen moje raziskave je raziskati izkušnje družin pri sodelovanju z zaposlenimi iz mobilne službe, kako se mobilna služba uvršča v ostale oblike pomoči in kakšne spremembe je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino ter njihov pogled v prihodnost oziroma na kakšen način bi lahko delovanje mobilne službe še izboljšali. S tem bom pripomogla k razvoju

² V empiričnem delu magistrskega dela zaposlene v mobilni službi poimenujem strokovne delavke, saj zaposlene prihajajo iz različnih strok in niso vse socialne delavke.

mobilne službe, saj bom iz prve roke pridobila povratne informacije uporabnikov, ki jim je ta storitev namenjena. Menim, da bom s pridobljenimi povratnimi informacijami lahko prispevala k morebitnim potrebnim spremembam delovanja mobilne službe, ki bi lahko pripomogle k boljšemu sodelovanju z družinami.

Raziskovalna vprašanja, ki sem si jih zastavila v raziskavi, so:

- Kakšne so izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo?
- Katere spremembe je v družine prineslo sodelovanje z mobilno službo?
- Kako se je pomoč v okviru mobilne službe umestila v ostale oblike pomoči?
- Kje družine vidijo možnosti za razvoj, izboljšavo mobilne službe?

3. METODOLOGIJA

3.1. Vrsta raziskave

Raziskava, ki sem jo izvedla v okviru magistrskega dela, je kvalitativna, saj osnovno izkustveno gradivo sestavljajo besedni opisi ali pripovedi. Gradivo sem tudi obdelala in analizirala na beseden način. Poleg tega sem izbrala problem, ki je praktično pomemben za družine, ki so bile udeležene v raziskavi (Mesec, 2019, str. 11–12). Glede na odnos do neposrednega izkustvenega gradiva je moja raziskava izkustvena oziroma empirična, saj sem zbirala novo, neposredno izkustveno gradivo. Glede na stopnjo v procesu spoznavanja je moja raziskava poizvedovalna oziroma eksplorativna, saj sem se odločila za raziskovanje novega področja, ki še ni raziskano, namen raziskave pa je bil odkriti probleme in jih formulirati (Mesec, 2009, str. 80–84).

3.2. Merski instrument in viri podatkov

Metoda raziskovanja, ki sem jo uporabila za zbiranje podatkov, je bila intervju. Intervjuje sem opravila z družinami, ki imajo izkušnjo sodelovanja z mobilno službo za zgodnjo pomoč družinam na domu. Merski instrument, ki sem ga uporabila pri raziskovanju, je bilo vodilo za delno standardiziran intervju, pri katerem sem nekaj vprašanj in izhodišč sestavila vnaprej, z ostalimi vprašanji pa sem se prilagajala sogovornikom. Vprašanja v vodilu so bila odprtega tipa, da so sogovorniki lahko povedali, kar so želeli, s svojimi besedami na osnovi svoje izkušnje.

3.3. Populacija in vzorec

Populacijo v raziskavi so sestavljale vse družine, ki imajo izkušnjo sodelovanja z mobilno službo v okviru CSD Gorenjska.

Moj vzorec je neslučajnostni, saj vsaka enota populacije ni imela enake verjetnosti, da je bila izbrana v vzorec, prav tako je vzorec priročni, saj sem intervjuje opravila z družinami, ki so mi bile najbolj dostopne (Mesec, 2009, str. 153). V svojo raziskavo sem vključila družine z različnih enot CSD Gorenjska. Moj vzorec konkretno sestavlja sedem družin, intervjuje z njimi pa sem opravila osebno. Vzorec podrobneje predstavljam v poglavju Rezultati.

3.4. Zbiranje podatkov

Podatke sem pridobila neposredno od sedmih družin, ki imajo izkušnjo sodelovanja z mobilno službo. S sogovorniki sem stopila v stik preko sodelovanja v okviru študijske prakse in preko kontaktiranja strokovnih delavk s področja mobilne službe, s katerimi družine sodelujejo. Za intervjuje sem se dogovorila preko telefonskih klicev. Intervjuvanje je potekalo ustno, intervjuje pa sem izvajala sama. Pred izvedbo sem si pripravila vodilo za intervju (Priloga 1), ostala vprašanja sem prilagajala sogovornikom.

Intervjuje sem izvajala v času od 9. 4. 2025 do 24. 4. 2025. Intervjuje sem pri petih družinah izvedla na njihovem domu, z eno sogovornico sem intervju po njeni želji opravila na CSD, z eno sogovornico pa sem po njeni želji intervju opravila na njenem delovnem mestu. Pri večini intervjujev je v pogovoru sodelovala mama, pri enem izmed intervjujev sta sodelovala oba partnerja. Intervjuji so trajali od pol ure do ure in pol. Družinam sem zagotovila anonimnost, kar sem dosegla s tem, da sem prikrila podatke, ki so vključevali osebne podatke in ime kraja, kjer živijo. Od vključenih družin sem pred pričetkom intervjuja pridobila tudi informirano soglasje v pisni obliki o vključevanju vsebine njihovih intervjujev v mojo raziskavo in snemanju zvoka. S snemanjem intervjujev sem si olajšala postopek transkripcije intervjujev in obdelavo podatkov. Po transkripciji intervjujev sem zaradi varstva osebnih podatkov posnetke uničila.

3.5. Obdelava in analiza podatkov

Podatke, ki sem ji pridobila z intervjuji, sem obdelala na kvalitativen način. Intervjuje so mi sogovorniki dovolili snemati, zato sem posnetke najprej poslušala in v Wordov dokument zapisala transkripcije. Intervjuje sem označila s črkami od A do G. V intervjujih sem potem smiselno označila enote kodiranja in jih označila s številkami od ena naprej. Enote sem nato vpisala v tabelo za odprto kodiranje.

Pri odprtem kodiranju sem enote besedila, ki sem jih določila v prejšnjem koraku, kategorizirala in razvrstila. To sem storila tako, da sem vsaki enoti določila pojem, kategorijo, nadkategorijo in temo. Celotno odprto kodiranje se nahaja v Prilogi 2.

Na podlagi odprtega kodiranja sem enake teme, kategorije in nadkategorije združila in jih prikazala z osnim kodiranjem. Osno kodiranje se nahaja v Prilogi 3. Na koncu sem se posvetila še zapisu rezultatov, razprave, sklepov in predlogov.

Pod priloge sem dodala celotno odprto kodiranje intervjujev in celotno osno kodiranje. Transkripcije intervjujev hranim v svojem osebni arhivu.

4. REZULTATI

V nadaljevanju bom predstavila rezultate, ki sem jih pridobila z raziskavo, izvedeno na podlagi intervjujev s sedmimi družinami, ki imajo izkušnjo sodelovanja z mobilno službo na CSD Gorenjska. Zaradi boljše preglednosti bom v nadaljevanju pridobljene rezultate predstavila skozi pet glavnih tem, ki so se pojavljale. Te teme so:

- družina;
- izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo;
- spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino;
- vključevanje v druge oblike pomoči;
- možnosti za izboljšavo mobilne službe.

Rezultate bom podkrepila tudi s konkretnimi izjavami iz intervjujev z družinami, ki jih bom zapisala z ležečo pisavo.

4.1. Družina

Na začetku predstavitve rezultatov se bom osredotočila na uvodni del intervjuja, v katerem sem želela izvedeti nekaj splošnih informacij o družinah. Pri tem sem zastavila zelo široko in splošno vprašanje o opisu družine, saj sem želela, da sogovorniki sami izberejo, kaj bodo povedali o svoji družini. Na podlagi tega sem pridobila nekaj informacij o sestavi družine, družinski dinamiki in izzivih, s katerimi se družina srečuje.

Rezultati raziskave so pokazali, da sta v vseh sedmih intervjuvanih družinah vsaj dva otroka. V dveh družinah sta dva otroka (*»Imam dva fanta...«* (G19)), v dveh družinah trije otroci (*»Rodili so se nama trije otroci.«* (B21)), v dveh družinah štirje otroci (*»So štirje otroci, štirje fanti.«* (E12)), v eni družini pa je osem otrok (*»Jaz imam osem otrok...«* (C2)). Glede družinske dinamike so družine podajale zelo različne odgovore. Družine so tako poročale o aktivnem družinskem življenju (*»Ves čas se nekaj dogaja.«* (E1)), živahnosti otrok (*»Tako bom rekla, da otroka sta ful živa.«* (G1)), dobrih stikov z otroki (*»... s starejšima dvema otrokoma imam dobre stike ...«* (B2)) in pozitivnem doživljanju družinskih odnosov (*»Drugče smo pa kar v redu družina, ful sodelujemo, ful se pogovarjamo«* (C3)). Več družin je izrazilo pozitivno samopodobo družine in dobro funkcionalnost (*»Drugče pa nič posebnega, normalna, preprosta družina se mi zdi, kot vsaka.«* (E4), *»Mi drugje funkcioniramo.«* (G4)). So pa družine

poročale tudi o obstoju dobrih in slabih obdobij (*»Imamo vzpone in padce, tako kot vsi.«* (E2)), zato bom v nadaljevanju predstavila še izzive, s katerimi se srečujejo intervjuvane družine.

Družine so poročale o številnih izzivih, s katerimi se soočajo v vsakodnevnem življenju. Med najpogostejšimi so izpostavile nasilje v družini, pri čemer gre tako za fizično kot psihično nasilje, pogosto prisotno skozi daljše časovno obdobje (*»... največ zaradi nasilja.«* (A15), *»Na koncu je prišlo tako daleč, da je začel vpiti na mene, na koncu je prišlo tudi do nasilja.«* (B8)). Posledice nasilja se odražajo tudi na otrocih, ki nasilje pogosto spremljajo (*»Sin je vse to videl, gledal. Čeprav nad njem nikoli ni bilo nasilja. Ampak pravijo, da če gleda že, je nasilje.«* (A17)). Pojavlja se tudi zloraba in manipulacija otrok s strani starša (*»On je otroke čustveno izrabljal, zmanipuliral in tukaj so se začele zgodbe.«* (B12)). Velik del izzivov predstavljajo tudi učne težave otrok (*»Ker imam dva taka, ki se res težko učita in smo bili obravnavani na centru zaradi tega.«* (C6), *»On je imel veliko enk v šoli.«* (D11), *»Pri nas je bila res problem šola ...«* (G18)), med katerimi je tudi disleksija (*»Pri starejšem sinu, ko smo živeli drugje, je bila od začetka šole prvi in drugi razred neka blaga oblika disleksije.«* (G14)). K učnim težavam prispevajo tudi govorne težave (*»Ostali so večji problem, ker so začeli zelo pozno govoriti.«* (E10)) in jezikovne ovire (*»Slovenščina mu je tako težek jezik, da raje v angleščini govori.«* (E11)).

Pogoste v družinah so tudi zdravstvene težave, ki se navezujejo tako na starše kot na otroke (*»Prvi trije otroci veljajo za otroke s posebnimi potrebami, eden iz zdravstvenih razlogov.«* (E9), *»... možu se je stanje poslabševalo.«* (F3)), ki so se pri eni izmed družin stopnjevale do smrti partnerja (*»Ampak se je mož potem poslovil.«* (F1)). O razvezi staršev sta poročali dve družini (*»... pa ker sva midva narazen ...«* (G16)).

Prisotni so tudi konflikti v družini, pri čemer so družine izpostavljale predvsem težave v odnosu z razširjeno družino (*»Bili so stresi, ker se z njegovimi starši nismo dobro razumeli.«* (B12), *»Jaz bi jo lahko lepo sprejela, ampak sem imela veliko težav s taščo.«* (F4)). Zelo pogosto se starši znajdejo tudi v začaranem krogu preobremenjenosti zaradi skrbi za celotno družino (*»Poleg tega sem sama za vse.«* (G11), *»Meni na žalost ne znese pri tem, da sem morala stopit v moževe čevlje. Zmanjka mi časa.«* (F2)), službe (*»... ampak ima takšno službo, da ga ves dan ni.«* (G12)) in stalnega sodelovanja z različnimi institucijami (*»V teh 20 letih sem imela jaz toliko ljudi v stanovanju, da sem imela vrh glave vsakega, ki je prišel na novo.«* (E17)). Pomemben delež izzivov predstavljajo tudi finančne težave (*»Potem pa so se začele raznorazne težave, večinoma je bil to denar.«* (B5)), te pa so pogosto povezane z brezposelnostjo staršev

(»... enostavno službe ne dobim.« (E21)), pogosto pa tudi z nizko izobrazbo (»Imam samo osnovno šolo, ker je bila mojim doma prioriteta delat, ne se šolat.« (E20)) in s težavnim dostopom do trga dela (»Ampak tukaj je težko najti delo.« (D1)).

Družine so pripovedovale tudi o čustvenih bremenih preteklih izkušenj, predvsem iz otroštva. Poročale so o nekaterih škodljivih vzorcih iz primarne družine (»Jaz sem iz nasilne družine ven prišla, mene je oče vse življenje tepel.« (E25)), ki so se v nekaterih primerih prenesli naprej (»To niso bile take besede, ki so se meni takrat zdele žaljive, ker mami je tko z mano govorila že od majhnega.« (A19)).

Nekatere družine so poročale o soočanju z ukrepi prepovedi približevanja (»... ko je partnerju prepoved približevanja minila ...« (A13)) in v skrajnih primerih z grožnjo odvzema otrok (»Nama je tudi grozil odvzem ...« (A14)) ali celo dejanskim odvzemom otrok (»... je prišlo na koncu do tega, da so nama otroke vzeli.« (B18), »Jaz imam šest otrok, prva dva so nama odvzeli.« (E16)). Ena družina je poročala tudi o begu otrok od doma.

Nekateri starši so poročali tudi, da se v vsakdanjem življenju srečujejo z vzgojnimi izzivi, kot je na primer laganje s strani otroka (»Pa sin mi je lagal, da nima nič za delati.« (D3)) in prepiri z otroki (»Včasih je lahko cel vikend pokvarjen zaradi enega otroka, ki se moreš prepirat z njim.« (E8)). Izpostavljena je bila tudi osamljenost (»Jaz sem ves čas sama, nimam nobenega ...« (C4)). Sogovorniki so med drugim poročali tudi o soočanju z depresijo, pomanjkanju podpore družine in izkušnji izbrisa.

4.2. Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo

Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo sem glede na odgovore razdelila na več vsebinskih sklopov: proces sodelovanja z mobilno službo, doživljanje mobilne službe in odnos s strokovno delavko mobilne službe.

Proces sodelovanja z mobilno službo

Pri procesu sodelovanja sem se najprej usmerila na sam začetek sodelovanja, pri čemer me je zanimalo, kako je družina sploh prišla v stik z mobilno službo in kako je potekal začetek sodelovanja. Najpogosteje so družine izpostavile, da je bil predlog za vključitev mobilne službe podan s strani CSD oziroma druge strokovne delavke s CSD (»Potem nam je pa center predlagal, da bi mobilno službo vključili v to.« (C43), »Jaz ko sem prišla z varne hiše, mi je gospa s centra rekla, da bi bilo fajn, če bi sprejela tudi pomoč družinam.« (A65)).

V več primerih so družine poročale, da je pobudo za pomoč CSD podala šola (*»Iz šole je šlo na CSD.«* (G52)) predvsem zaradi učnih težav otrok (*»Mi smo z mobilno službo v bistvu tako prišli v stik, da nas je šola dala na center, ker našim otrokom ne gre dobro v šoli.«* (C45)). V enem primeru se je mobilna služba v družino vključila po kriznih dogodkih v družini (*»Z mobilno službo smo prišli v stik po naših dogodkih.«* (F30)), z namenom podpore sinu (*»Tako da so nam potem ponudili to mobilno službo za mlajšega sina.«* (F31)).

Večina družin je izrazila takojšnje strinjanje z vključitvijo mobilne službe (*»In jaz sem se z vsemi stvarmi strinjala.«* (B57)). Nekateri sogovorniki so poročali o prijetnem in sproščenem začetku sodelovanja že od prvega srečanja (*»Zelo dobro, zelo sproščeno.«* (A69), *»Meni se zdi, da z moje strani je bilo že na začetku v redu.«* (C46)), medtem ko so se drugi soočali z začetnim odporom (*»On si na začetku ni pustil pomagati, nobenih nasvetov, nič. Vse mu je bilo odveč.«* (A68), *»Mislila sva, da nama vsak pametuje.«* (E95)), prav tako so se z odporom v nekaterih družinah odzivali otroci (*»Na začetku jim je bilo odveč.«* (C47)). Takšni začetni odzivi so bili pogosto prepleteni z občutki nelagodja ali celo nezaupanja tako s strani staršev kot otrok (*»... enostavno misliš, da ti hoče pametovat in da ti hoče škodovat.«* (E96)). Ena izmed sogovornic je poročala o tem, da je bila zmedena glede vloge strokovne delavke mobilne službe (*»Malo nisem razumela, zakaj je sploh tukaj.«* (D52)). Omenjeno je bilo tudi, da se je po začetnem nelagodju sodelovanje postopoma izboljšalo in se je družina sprostila (*»Po ene parih obiskih se je potem dalo.«* (E102)), pri čemer je ena družina tudi sama izrazila željo za ohranitev sodelovanja z mobilno službo.

Rezultati raziskave so pokazali, da imajo družine različno dolgo dobo sodelovanja z mobilno službo. Ena družina je bolj na začetku sodelovanja, saj se je mobilna služba vključila pred pol leta (*»Pomoje od tega šolskega leta, torej ene pol leta. Mičken več.«* (C42)). Dve družini z mobilno službo sodelujeta približno eno leto (*»Skoraj eno leto.«* (A64)). Ena družina je v sodelovanje z mobilno službo vstopila pred letom in pol (*»Več kot eno leto, leto in pol.«* (D53)), ena družina pa pred dvema letoma (*»Že ene dve leti sodelujemo.«* (E90)). Dve družini z mobilno službo sodelujeta že tri leta (*»Že tri leta sodelujemo.«* (B56)). Ena izmed družin je povedala, da so ravno podpisali nov dogovor o sodelovanju, ki bo trajal eno leto (*»Zdaj smo podpisali še za eno leto, na eno leto se obnavlja in, če se ti strinjaš, še za eno leto podpišeš. In sem rekla, da bom kar imela.«* (E91)).

Zanimalo me je tudi, kako poteka sodelovanje družin in mobilne službe. Družine se z mobilno službo srečujejo različno pogosto. Največkrat je bilo omenjeno, da se s strokovno delavko

mobilne službe srečujejo ali enkrat tedensko (*»... enkrat na teden, imamo tam urico ali dve.«* (C34)) ali so se enkrat tedensko srečevali v času, ko je družina potrebovala več podpore (*»Bilo je pa res enkrat na teden.«* (B46)), sedaj pa se srečajo na vsake toliko časa. Ena izmed družin je omenila, da so bili stiki pogostejši v času odprtih ukrepov za zaščito otrok, po zaprtju ukrepov pa sodelujejo približno enkrat mesečno (*»Zdaj ko so se ukrepi zaključili, pokliče enkrat na mesec.«* (E64)). Enkrat mesečno z mobilno službo sodeluje še ena družina (*»Midve s strokovno delavko z mobilne službe imava enkrat na mesec.«* (G53)), vendar je v sodelovanje vključena tudi laična delavka, s katero se srečajo enkrat tedensko (*»Ta učna pomoč pa je vsak petek.«* (G68)). Ena družina z mobilno službo sodeluje enkrat do dvakrat na mesec (*»... enkrat do dvakrat na mesec.«* (F22)).

Vse družine so povedale, da sodelovanje z mobilno službo poteka večinoma preko obiskov na domu (*»Pride k nam domov.«* (A49), *»Ponavadi pride k nam ...«* (C33)). Posamezne družine so poročale tudi o občasnih srečanjih zunaj doma, na primer v prostorih CSD (*»Me pokliče, se zmenimo, ona pride ali pa jaz pridem.«* (E60)), zunaj v naravi (*»Smo se tudi na sredi poti srečali pa smo šli malo peš na sprehod.«* (B45)) ali pa srečanja potekajo v šolskih prostorih v okviru sodelovanja s šolo (*»... pride tudi v šolo.«* (D38)). Družine so omenjale tudi prilagodljivost sodelovanja, saj so se s strokovno delavko mobilne službe za srečanja dogovarjale sproti in so se med seboj usklajevali (*»Zmeraj smo se dobro takoj uskladili, ni bilo nobenih težav.«* (B39)). Ena izmed družin je omenila tudi, da strokovna delavka mobilne službe občasno pride na obisk v spremstvu druge strokovne delavke (*»Ali je prišla sama ali pa je prišla še z eno drugo gospo, ki je bila prisotna zraven.«* (E62)).

Osredotočila sem se tudi na to, kako konkretno poteka sodelovanje mobilne službe s starši in otroki. Najbolj izstopajoč element sodelovanja družin in mobilne službe je bila odprta, stalna in odzivna komunikacija. Veliko staršev je izpostavilo pomen individualnih pogovorov, ki so jim omogočili, da izrazijo svoje skrbi (*»Rabila sem tisto ven iz sebe dat, da me je ena tretja oseba razumela, pa zakaj sem takšen človek, kakršen sem.«* (E77)) in pridobijo usmeritve glede vsakdanjih izzivov (*»Ti sam prideš do odgovorov, ona ti da samo smernice.«* (A60)), ali pa spregovorijo o vsakodnevnem življenju družine (*»Pa greva malo čez, kaj se dogaja, kako je s šolo.«* (G45)). Nekaj staršev je poročalo tudi o svetovanju s strani strokovne delavke, predvsem pri vzgoji in reševanju starševskih dilem (*»Mi je dala veliko enih nasvetov za vzgojo in različne poglede.«* (F24)). Poudarjena je bila tudi spodbuda k samoodločanju in prevzemanju odgovornosti starševske vloge (*»Ona mi pove, da sem mama, da moram poskrbeti za stvari. Ona mi potem pomaga pri tem.«* (D43)) ter spodbuda k stabilnim navadam (*»In ko mi začnejo*

begat misli mi reče, ti se samo drži svojega rituala, svojih tirov v življenju, vsak mora met cilj.» (A56)). Poseben poudarek je bil tudi na strokovni podpori pri komunikaciji s šolo, kjer je strokovna delavka nudila pomoč staršu, ki se je soočal z jezikovnimi ovirami (*»Ona je prihajala in pomagala, se pogovarjala z razrednikom od sina, potem pa mi je napisala na email, kaj so se pogovarjali, da sem razumela.*« (D39)), prav tako je nudila pomoč pri učenju slovenščine (*»Jaz nimam nikogar, s katerim bi komunicirala v slovenščini. Zato s socialno delavko vadim slovenščino.*« (D44)). Družine so poročale o dostopnosti mobilne službe tudi preko telefona, ko potrebujejo njeno pomoč (*»Je zelo v redu, karkoli rabim, se lahko obrnem na njo.*« (E70), *»Tudi če rabim kaj, mi je rekla, da jo lahko pokličem, če bom imela kdaj kakšno dilemo. Zelo je na razpolago, ni je težko za priklicat.*« (G44)). V posameznih primerih je strokovna delavka mobilne službe nudila tudi pomoč pri urejanju materialnih dobrin, iskanju informacij in iskanju zaposlitve.

Raziskava je pokazala, da so otroci prav tako vključeni v sodelovanje z mobilno službo. Družine so poročale, da je sodelovanje z otroki v večini primerov vzpostavljeno preko neposrednega stika in aktivnosti, ki so prilagojene starosti in interesom otrok. Pogost način sodelovanja z otroki je povezovanje preko igre ali ustvarjanja (*»Včasih tudi popoldne pride, da se s sinom poigra.*« (A61), *»... je ponavadi za hčerko prinesla kakšne sfotokopirane risbice in je imela za risat.*« (B54)). Sodelovanje z otroki poteka tudi preko individualnih pogovorov (*»Socialna delavka se tudi pogovarja s sinom.*« (D50), *»Ko pride, se včasih samo s sinom ukvarja ...*« (F28)). V eni družini je bilo sicer izpostavljeno, da pogrešajo več individualne podpore otrokom (*»Ampak drugače pa kot sami otroci zelo malo, malo premalo. Kot samo za otroke.*« (B53)). Družine so poročale tudi o spremljanju in podpori pri šolskih obveznostih otrok, nujenju pomoči pri učenju ali tehnikah učenja (*... potem s sinom malo za šolo pogledata ...*« (F26), *»Tudi jima je razložila, na kakšen način naj se uči.*« (G49)) ter hkrati usmerjanju in spodbujanju otrok (*»Vedo, kako otroke usmerit.*« (E87)). Ena izmed družin je omenila, da strokovna delavka sodeluje z otroki v skladu z njihovo željo (*»Potem pa otrokom itak malo pomaga, seveda kolikor dovolijo, ker trmasti so zelo.*« (C41)), še ena družina pa je povedala, da je strokovna delavka organizirala fizično interesno dejavnost za otroka (*»Zdaj nam je socialna delavka zrihtala treninge boksa.*« (A63)).

Doživljanje mobilne službe

V nadaljevanju se bom osredotočila na doživljanje mobilne službe, najprej s strani staršev in potem še s strani otrok. Doživljanje mobilne službe s strani staršev je bilo v veliki večini pozitivno. Tekom pogovorov so starši najpogosteje izražali zadovoljstvo z mobilno službo kot

obliko podpore (*»Meni je super no, jaz sem ful zadovoljna.«* (C13)) in jo vrednotili kot koristno (*»Pomaga in nama in glede otrok.«* (E31)). Odprtost za obiske na domu je bila prisotna pri večini družin (*»Nimam nič za skrivati in nimam s tem problemov.«* (G25)), poročali so tudi o zadovoljstvu s takšnim pristopom dela (*»Zelo dobro. Veliko bolje kot tam na lokaciji.«* (A21)). Nekateri družine so zadovoljne tudi z dostopnostjo pomoči (*»Vsaj enega sem imela, iz prve roke, ni mi bilo treba v vrsti čakati.«* (F12)). Več staršev je poročalo o občutku razbremenitve ob sodelovanju z mobilno službo (*»Pa da je tudi fino, da te za par minut nekdo razbremeni.«* (C15)). Pozitivno doživljanje pomoči se je izražalo tudi skozi veselje, hvaležnost in sproščenost, ki so jih starši čutili tekom sodelovanja (*»Pri strokovni delavki mobilne službe sem res hvaležna, da jo imam.«* (E36)). Nekaj jih je posebej poudarilo, da je njihovo sodelovanje z mobilno službo brez negativnih izkušenj (*»Res nimam negativnih izkušenj.«* (F14)) in mobilno službo doživljajo kot celostno in ustrezno obliko pomoči (*»Socialna delavka je prišla in pomagala z vsem.«* (D15)), *»Se mi zdi, da je mobilna služba, kar rabimo.«* (E32)). K pozitivnemu doživljanju zagotovo pripomore tudi občutek spoštovanja starševske vloge (*»Dajo ti tudi nek prostor, bi rekla, ti pustijo, da dihaš, da si ti starš, da ti probaš otroke dvignit, kakor ti misliš.«* (F33)) in občutek, da niso ves čas pod nadzorom (*»Imaš svoj prostor, da lahko normalno dihaš, da nisi nad samim pritiskom in nadzorom.«* (E34)). Prav tako starši doživljajo mobilno službo kot podporo pri vzgoji otrok (*»Tukaj mi potem mobilna služba pride prav zaradi tega, ker nisem tako stroga, in se jima pri določenih stvareh, kot je šola, malo pozna.«* (G22)). Starši cenijo tudi družabni vidik sodelovanja z mobilno službo in pridobitev sogovornika (*»To je bilo tudi namen, da se malo podružimo, da malo odmislimo, da se malo odklopimo.«* (B40), *»... če imaš ti ene stiske in težave da ti se z nekom pogovarjaš, te posluša, ti daje nasvete, predloge.«* (B27)).

Kljub prevladujočemu zadovoljstvu so nekateri starši opozorili na doživljanje sodelovanja z mobilno službo kot nekaj obremenjujočega, saj se je v tistem obdobju v družini zvrstilo veliko stvari naenkrat (*»Po eni strani je bilo obremenjujoče za mene, ker je bilo veliko vsega ...«* (B25)). Poleg tega so navajali občutke strahu, lastnega neuspeha in dvoma v svoje sposobnosti (*»Se bojiš, si ne upaš.«* (F11), *»Zame je bil to itak najprej ful neuspeh ...«* (C16), *»Ja nekaj časa se itak počutiš tako, a jaz res to rabim. A sem res tok zanič, da rabim nekoga, da mi pride pomagat.«* (C17)). Eden izmed sogovornikov je navedel tudi močan odpor ob začetku sodelovanja (*»Sploh nisem hotel. Bil sem tudi nesramen, ni me zanimalo. Verjel sem v to, da se mi dela krivica.«* (A23)).

Starše sem povprašala tudi o tem, kako menijo, da njihovi otroci doživljajo mobilno službo. Izkazalo se je, da je doživljanje mobilne službe s strani otrok raznoliko. Nekateri starši so poročali o odporu otrok do mobilne službe (*»Čeprav sčasoma je bilo tastarejšemu sinu malo nadležno«* (B23)). Ta odpor se je lahko nanašal na samo prisotnost strokovne delavke ali na določene oblike sodelovanja, kot je na primer pomoč pri šolskih obveznostih (*»Ni mu tako všeč, ko je treba delat za šolo.«* (D14)), kar je vzbudilo nekatere mešane občutke (*»Sinu je všeč tako-tako.«* (D12)). Na drugi strani pa so nekateri otroci mobilno službo dobro sprejeli, izražali so veselje do sodelovanja in se veselili obiskov (*Mlajša hči je bila pa vedno vesela, z njo ni bilo nobenih težav.«* (B24), *»Se je veselil, da je prišla...«* (F8)). V posameznih primerih so otroci potrebovali nekaj časa, da so se sprostili in sprejeli prisotnost strokovne delavke (*»Otroci itak rabijo nekaj časa, da nekoga novega sprejmejo ...«* (C8)). Starši so v več primerih navajali pozitivno doživljanje mobilne službe s strani otrok (*»Tako da jo je sprejel in mu je bilo fajn, da je imel eno osebo, ki je prišla sem zaradi njega.«* (F9)). Pozitivno doživljanje s strani otroka je bilo vzpostavljeno tudi skozi igro (*»Mu je všeč ko prinese igro.«* (D13)). Ena družina je poročala tudi o doživljanju strokovne delavke kot podporne osebe za otroka (*»Mlajši sin je bil pa takrat prvi ali drugi razred in mu je v bistvu prišlo prav, da je imel zunaj družine nekoga, na katerega se je lahko vsaj malo naslonil.«* (F7)).

Družine so navajale tudi nekaj splošnih prednosti mobilne službe. Na splošno je družinam prednost to, da sodelovanje z mobilno službo poteka na domu (*»Pa vseeno je boljše, če si doma ...«* (C36)). Najbolj pogosto so izpostavile sproščenost domačega okolja, saj jim lastni dom nudi občutek sproščenosti in domačnosti (*»Ja meni je prednost to, da je bolj sproščeno. Ja fajn mi je, da smo doma.«* (A32), *»Je domače okolje ...«* (E67)). Veliko prednost družine vidijo tudi v tem, da jim ni treba nikamor iti, da pomoč pride k njim (*»Meni pa tudi ni treba nikamor skakat.«* (G39)). Družine vidijo prednost tudi v tem, da imajo lahko tudi otroci na tak način stik z mobilno službo (*»... pa če so otroci zraven, lahko še z njimi komunicira.«* (E68)). Pomembna prednost, ki jo je navedla ena družina, je tudi manjši občutek nadzora v domačem okolju (*»Ja meni se zdi, da če bi bili tam, bi pa lahko imela bolj roko nad nama.«* (A33)). Družine sem povprašala tudi po slabostih mobilne službe, vendar so navajale, da slabosti po njihovem mnenju ni (*»Ne, slabosti ne vidim.«* (C38)).

Odnos s strokovno delavko mobilne službe

V raziskavi smo se dotaknili tudi odnosa staršev in otrok s strokovno delavko mobilne službe. Najpogosteje izražena značilnost odnosa med starši in strokovno delavko je bilo zaupanje. Starši so zaupanje opisovali kot ključen temelj sodelovanja, ki se je pogosto vzpostavil že na

začetku (*»Njej sem takoj zaupala, da ga imam rada, da bi rada obnovila zvezo, bi rada, da uspeva, kljub vsemu, kar se je dogajalo.«* (A42)). Starši so poročali o globokem zaupanju v odnosu, ki se je ohranjalo in krepilo (*»Jaz mislim, da ena drugo že toliko pozna, da si vsaj malo zaupava, vsaj z moje strani. Jaz ji lahko povem stvari. Par stvari, ki jih ne moreš povedati nobenemu, jaz povem njej.«* (C28), *»Ko dobiš eno tretjo osebo, ki ji lahko zaupaš, je to veliko pripomoglo.«* (E50)). Več kot polovica staršev je izpostavila zadovoljstvo z odnosom (*»Super. Midve se zelo razumeva.«* (G30)). Starši so pogosto izpostavili tudi sproščenost (*»Ne vem ... taka sproščena mi je bila.«* (A44)) in pa odprtost v odnosu (*»Imava res zelo odprt odnos.«* (G32)). Pomemben del odnosa je bilo tudi razumevanje s strani strokovne delavke (*»... včasih fajn, da imaš kakšnega takega, ki te malo razume.«* (C29)). Starši so poročali tudi o občutku varnosti v odnosu s strokovno delavko, kar je pripomoglo k bolj odkritim pogovorom (*»Če je oseba do tebe taka, da imaš dober občutek, se da z njo govorit.«* (E47)). S strani staršev so bile večkrat izpostavljene tudi pozitivne lastnosti strokovnih delavk, saj so jih opisovali kot nasmejane, tople in odprte osebe (*»Vse so bile odprte, simpatične punce.«* (B35)). Kot pomemben vidik odnosa so starši poudarjali tudi podporno vlogo strokovne delavke (*»Ona je meni tako podpora...«* (C22)). Za nekatere je pomembno to, da se ob strokovni delavki počutijo slišane, da je njihov glas upoštevan (*»Jaz mislim, da je to bistvo, da zna poslušat in poskuša zastopit, tudi če se ne strinja vedno.«* (G29)). Večkrat so starši navajali tudi sprejemajočo držo strokovne delavke, ki ni obsojala, temveč pristopala brez predsodkov (*»Ona je vse videla in me je sprejela.«* (D25), *»Ja zaradi tega mi je v redu, ker nič vnaprej ne obsoja.«* (G28)).

V eni izmed družin so strokovno delavko opisali kot bližnjo osebo, s katero so vzpostavili prijateljski odnos (*»Isto jo imam kot da bi bila prijateljica, začela mi je biti blizu.«* (D23)). Kljub temu so poudarili tudi zavedanje in spoštovanje njene profesionalne vloge (*»Vem, da je to njeno delo ...«* (D32)) in ohranjanje primerne distance v odnosu s strokovno delavko (*»Imam neko mejo, neko distanco, ki jo moraš imeti do nekoga, ki ti nič ni.«* (E45)). Navajali so tudi, da so ostrejša beseda strokovne delavke sprejeli kot nujen del sodelovanja, saj so verjeli, da izhaja iz skrbi in ne iz kritike (*»Tudi če je bila ostra, je bila z namenom, tudi take stvari se ne smejo dogajati.«* (A40)). Starši so omenjali tudi pozitivne občutke v odnosu s strani obeh staršev (*»Zelo pozitivno se počutim ob njej. Vsak teden čakava, da pride.«* (A47)). Poročali so tudi o pripravljenosti ponuditi pomoč (*»Do česar koli je prišlo, je zmeraj priskočila na pomoč.«* (E53)). Starši so v zvezi z odnosom s strokovno delavko poročali še o iskrenosti, povezanosti, hvaležnosti, razumnosti in dobri komunikaciji.

V zvezi z odnosom, ki ga je strokovna delavka vzpostavila z otroki, so starši pogosto poročali o pozitivnem odnosu (*»Tudi imajo kar lep odnos z njo in ona z njimi.«* (C18)), čeprav je pri nekaterih vzpostavljanje odnosa nekaj časa trajalo (*»Socialna delavka je z enim šele zdaj lahko začela delat, ker je trajalo nekaj časa, da jo je spustil k sebi.«* (C19)). Nekateri starši so opazili, da strokovna delavka z otroki komunicira na miren način (*»Ona govori z njim mirno, se ne jezi.«* (D21)) in jo otroci spoštujejo (*»Tudi otroci jo res spoštujejo ...«* (E40)). Starši so opazili tudi zaupanje v njihovem odnosu, ki vpliva na to, da strokovni delavki lahko veliko povedo (*»Se mi zdi, da ji zaupata, in izrazita svoje mnenje in vse povesta.«* (G26)). Strokovna delavka je v nekaterih primerih tudi pomembna avtoriteta, saj ima pri njih veliko besede in jo tudi poslušajo (*»Zelo zna z otroci in jo tudi poslušajo.«* (E44)). Starši so navajali tudi navezanost otrok na strokovno delavko, sposobnost strokovne delavke, da razreši začetni odpor otrok do pomoči (*»Majo včasih centra čez glavo, pa so imeli tudi pripombe čez to, pa se je ona potem z njimi pogovorila.«* (E43)) in pa vlogo opore in motivatorja (*»Otroci so jo vzljubili.«* (E42), *»Majo včasih centra čez glavo, pa so imeli tudi pripombe čez to, pa se je ona potem z njimi pogovorila.«* (E43), *»Za njo pa moram reči, da se kar potrudi in da ima od nje eno oporo, ga zna nekako zmotivirati.«* (F16)).

4.3. Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino

Del raziskave sem posvetila tudi spremembam, ki jih je v družine prineslo sodelovanje z mobilno službo. Osredotočila sem se tako na spremembe pri starših kot na spremembe pri otrocih, prav tako sem raziskovala spremembe na družinski ravni. Najpogosteje izpostavljena sprememba pri starših je bila sprejemanje pomoči, saj je veliko staršev poročalo, da so se naučili sprejeti podporo in pomoč (*»Ampak potem čez nekaj časa to zgine in si rečeš, da saj mogoče sprejeti pomoč ni tako slabo.«* (C56)). Pogosto so omenjali tudi pozitivno spremembo odnosa do pomoči kot take (*»Ona je bila odskočna deska, da sem jaz dojel, da so vsi tukaj za to, da se pomaga.«* (A107)), spremenili pa so tudi svoj pogled na CSD (*»Moje mnenje se je spremenilo za 110 % na boljše.«* (A112)).

Več staršev je poročalo o aktivaciji in motivaciji v vsakdanjem življenju, ki ju je spodbudilo sodelovanje s strokovnimi delavkami (*»Spodbuja me, da grem vsak dan na sprehod, da ne ležim. In potem mi reče bravo, da vsak dan hodim.«* (D61)). Sodelovanje z mobilno službo je pogosto pripomoglo tudi k razbremenitvi staršev, tako fizični kot psihični (*»Se pozna, imam vseeno malo manj dela. Je lažje.«* (G62), *Tudi te neke stvari, ki sem jih tiščala v sebi, sem ji lahko zaupala pa povedala.«* (A84)). Nekateri starši so poročali o pomembnih spremembah na

področju partnerskega odnosa, pri čemer so poročali o izboljšani komunikaciji (*»Komunicirat sva se naučila.«* (A105)), manj konfliktih (*»Kregala sva se za marsikaj, pa sploh ni bilo važno. Danes pa sploh ne vem, kdaj sva se nazadnje kregala.«* (A100)) in splošnem izboljšanju partnerskega odnosa (*»Pri nama je odnos zdaj ful dober.«* (A82)).

Sodelovanje z mobilno službo je spodbudilo spremembe v starševski vlogi, saj so starši poročali o večji odločnosti pri vzgoji (*»... ampak sem se navadila, da vztrajam pri svojem. To je največ naredilo.«* (E123)), izboljšanju starševskih kompetenc (*»... mi je socialna delavka razložila, da mi laže in kaj ima za delati in zdaj jaz že razumem, kaj delati in znam nadzirati, kaj ima za naredit.«* (D60)) in razvoju kompetenc za reševanje težav (*»Skozi vse te težave mi je veliko pomagalo tole, da sem se nekako nadgradila, dogradila in da sem videla kakšne stvari, kako in kaj ukrepat pa kako reševati naprej.«* (B72)). Starši so poročali tudi o večji skrbi zase (*»... me je navadila tudi, da si vzamem čas zase.«* (E125)).

Starši so poročali tudi o nekaj osebnih uvidih, kot so uvid v čustveno obremenjenost otroka (*»On je tudi otrok in se s temi stvarmi ne bi smel obremenjevat.«* (A76)), zavedanje posledic tega, da je otrok priča nasilju, na otroka (*»Nisem vedel, kaj mi govorijo, jaz svojega otroka ne bi nikoli tepel. Potem sem rabil nekaj časa, da sem dojel.«* (A110)) in tudi uvid v celotno družinsko situacijo (*Ne vidiš s svoje perspektive, da so neke stvari v družini, ki jih moraš popraviti.«* (E127)) ter soočenje z realnostjo njihove družinske situacije (*»Pa ko me je postavila na realna tla, je bila to čisto druga pesem.«* (E129)). Dve družini sta poročali o zavedanju destruktivnih vzorcev iz primarne družine (*»Da vidiš, da to, kar je bilo v tvoji družini, ni bilo v redu.«* (E137)). V družinah so poročali tudi o spremembah, kot so prevzemanje odgovornosti za svoja dejanja in priznavanje napak, večja sproščenost, ponovno zaupanje ljudem, manj vzkipljivosti in nadzor nad svojimi dejanji, vendar so o teh spremembah poročali redkeje.

Na tej točki bom navedla še nekaj ciljev, ki so si jih starši zadali pri sodelovanju z mobilno službo. Eni družini je bil cilj samostojno delovanje brez strokovne pomoči, pri eni družini je bil cilj izboljšanje učne strukture pri otroku, pri eni družini je bil cilj pomoč otroku pri šolskih obveznostih, pri eni družini pa je glavni cilj najti zaposlitev. Ena družina je povedala, da si ciljev ni postavila oziroma je cilj le preživeti (*»Da je ne rabiva več. Da midva začneva brez nje funkcionirati.«* (A91)), *»... cilj je, da bi moji otroci res dobili v glavo vtepen urnik, kdaj je treba kaj delati.«* (C61)), *»Jaz sem želela samo za sina pomoč za šolo.«* (D55)), *»... Pa da dobim službo.«* (E133)), *»Nisem si zastavila ciljev. Meni je cilj, da preživim.«* (F33)).

Tekom sodelovanja z mobilno službo so starši opazili tudi nekaj sprememb pri otrocih. V več primerih so starši opazili izboljšanje učnih navad (*»Če ne drugega to, da so se malo bolj naučili kakšnih učnih navad, ker pri meni so jih lahko malo prešpricali. Zdaj vsaj približno vedo, kdaj je kaj.«* (C49), *»Sin zdaj boljše dela za šolo.«* (D56)). Poleg tega so v eni družini poročali o večji odgovornosti otrok za pripravo na šolski dan (*»Ja, otroci malo bolj vestno naštimajo šolsko torbo, nimamo več problemov s pozabljanjem.«* (C50)). Nekateri so v zvezi s šolskim delom navajali tudi učni napredek in večjo samostojnost pri učenju (*»Pri starejšemu pa zelo pomagajo. Zdele bo brez problema izdelal šesti razred.«* (E120), *»Rekla bom, da se lažje sama uči, ker prej sem morala biti jaz zraven, da sem nadzirala.«* (G58)). V več primerih so starši opazili spremembo v odnosu otrok do strokovne delavke. Nekateri otroci, ki so bili sprva zadržani ali so celo imeli odpor, so sčasoma razvili bolj pozitiven odnos in so strokovni delavki zaupali zanje pomembne teme (*»Tudi se ne pritožujejo več, tako kot so se nekaj časa, če je prišla.«* (C51), *»Zdaj so se že sami opogumili in povedo, če so kaj narobe naredili.«* (E119)).

Sodelovanje z mobilno službo je v nekaterih družinah pripeljalo tudi do opaznih sprememb v družinskem življenju. Ena izmed najizrazitejših sprememb, o katerih so družine poročale, je bilo prenehanje nasilja v družini (*»Pa da ni več nasilja v prvi vrsti.«* (A75)). Ena izmed družin je poročala tudi o prenehanju ukrepov za zaščito otrok, s tem pa je povezano tudi olajšanje družine (*»Odkar imamo njo, smo dosegli tudi, da so se stvari, ukrepi tudi zaključili, ker je vedela, kako stvari potekajo.«* (E110), *»... odkar se je umirilo, smo lažje zadihali.«* (E116)). Imajo tudi manj nadzora s strani CSD zaradi vključitve mobilne službe (*»Potem so omejitve bile toliko manjše, ko je strokovna delavka nastopila.«* (E105)).

Pomembno spremembo so predstavljali tudi pozitivni premiki v komunikaciji med družinskimi člani (*»Mislim, da komunikacija največ. Komunikacija naredi veliko spremembo v družini.«* (E106)), kar je pripeljalo do izboljšanja delovanja družine (*»Tako da to je veliko pripomoglo k družini in se tudi pozna.«* (E109)). Ena družina je poročala tudi o uvedbi družinskih pravil in sprotnem reševanju problemov v družini (*»Pa pravila.«* (E107), *»Pa sprotno reševanje problemov, ne da se stvari naberejo, pa je pol vsega preveč.«* (E115)). Nekaj družin je poročalo, da sedaj preživljajo več kakovostnega časa kot družina (*»Lahko z otroki počnemo kaj kvalitetnega.«* (G57)). Pri eni izmed družin se je pokazal velik napredek pri urejanju bivalne situacije, saj jim je strokovna delavka pomagala do večjega stanovanja (*»Tukaj smo prišli do te točke, da čakamo od občine stanovanje, smo dosegli.«* (E112)). Ena izmed družin ni zaznala nobenih prelomnih sprememb zaradi vključitve mobilne službe (*»Da bi pa zaradi tega rekla, vau to je bilo pa zdaj zaradi tega pa tega, pa ne morem reči.«* (B68)).

4.4. Vključenost v druge oblike pomoči

Formalna pomoč

V raziskavi me je zanimalo tudi, s katerimi drugimi oblikami pomoči se je družina srečala poleg sodelovanja z mobilno službo. Najprej se bom osredotočila na formalno pomoč. V več primerih so družine povedale, da se je opirala izključno na pomoč mobilne službe (*»Samo z mobilno službo.«* (C62)). Vendar se je izkazalo, da so se družine srečale z veliko različnimi strokovnjaki v času sodelovanja z mobilno službo.

Ena izmed družin je poročala o vključenosti otrok v dnevni center, kjer so potekale različne dejavnosti, svetovanje in podpora, družina pa je izpostavila tudi učno pomoč. Starši v družini so izrazili tudi zadovoljstvo otrok z dnevnim centrom (*»... tudi vključeni v dnevni center.«* (E139), *»Zelo pomaga, ko otroke vključijo v dnevni center, imajo počitniške aktivnosti, tabore ... se lahko otroci družijo s svojimi vrstniki.«* (E140), *»Tako, ko pridejo iz šole, morajo narediti nalogo, in če se imajo kaj za učiti, se lahko odmaknejo.«* (E151), *»Otroci so tudi zadovoljni.«* (E153)).

Ena izmed družin je imela izkušnjo bivanja v varni hiši. Družina je v zvezi s tem poročala hkrati o dobrem počutju in o občutku osamljenosti, pa tudi o dodatnih stroških, ki jih je bivanje povzročilo. Uporabnica je poročala tudi o stalnem nadzoru med bivanjem in sodelovanjem s strokovnima delavkama v varni hiši. Družina je poročala tudi o sodelovanju s strokovno delavko na področju preprečevanja nasilja v družini (*»Tudi takrat, ko sem šla v varno hišo ...«* (A128), *»Pa sem se v redu počutila.«* (A130), *»Ampak sam si.«* (A131), *»Tudi stroški so bili potem tam najemnika in tukaj najemnika, vožnja.«* (A132), *»Drugače pa so me imeli zelo pod nadzorom.«* (A135)), *»Čeprav še vedno tudi z drugimi sodelujeva, enkrat na mesec pri socialni delavki za nasilje.«* (A140)).

Ena izmed družin je poročala o vključenosti v center za pomoč žrtvam nasilja (*»Takrat sem bila vključena tudi v centru za nasilje.«* (B75)) in vključitvi v program Neverjetna leta, kar je ocenila kot pozitivno izkušnjo (*»In na podlagi tega sem bila vključena tudi v program Neverjetna leta.«* (B90)). Spet druga družina je bila vključena v trening starševstva, kjer sta starša prejela koristne informacije, v nekaterih primerih pa tudi nadaljnjo podporo strokovne delavke po končanem programu (*»Ko sva šla v to pomoč, sem hodila v Ljubljano na predavanja za trening starševstva.«* (E144), *»Tudi po koncu sem se lahko s to gospo tudi slišala, če sem rabila pomoč, nasvet, sem se lahko nanjo obrnila.«* (E146)).

Ena družina se je vključila tudi v osebno asistenco kot obliko pomoči v vsakdanjem življenju zaradi bolezni. Družina je opisala tudi podporo CSD v času napredovanja bolezni, podporo po smrti partnerja in sodelovanje z zdravstveno ustanovo (*»In potem je imel osebno asistenco zrihtano.«* (F43), *»Center za socialno delo nam je stal ob strani v momentu, ko se je moževo toliko poslabšalo, da je ves čas rabil nekoga ob sebi.«* (F44), *»So nam še naprej stali ob strani.«* (F45)).

Nekaj staršev je poročalo tudi o sodelovanju s šolo, saj je otrok vključen v šolsko svetovalno službo (*»So mu dali pa v šoli tudi podporo v smislu, da še nima odločbe, ampak ima eno uro na razpolago šolsko svetovalno službo.«* (F46)) ali v dopolnilni pouk (*»On je hodil tudi na dopolnilni pouk.«* (D66)). Pri šolskem delu otrok pa eni družini pomaga tudi laična delavka, ki vsak teden obiskuje družino s tem namenom (*»... pa še z eno gospo, ki pride vsak petek k otrokoma in jima razloži snov, malo grejo skupaj čez to, kaj so delali v šoli.«* (G75)).

Pojavljale so se izkušnje z različnimi strokovnjaki, kot so pedopsihiatri, pedagogi, psihologi, klinični psihologi, psihoterapevti in logopedi (*»Vključeni so bili otroci v pedopsihološke obravnave.«* (E150), *»Edino s sinom hodiva, sva ravno naredila pedagoški pregled, zdaj čez dva meseca imava pa še psihologa.«* (C63), *»... je CSD predlagal, da jo vključimo h kliničnemu psihologu. Ampak je zelo malokrat to šla.«* (B84), *»ko sva se ločila, je hodila na psihoterapijo enkrat tedensko.«* (B85), *»In takrat smo mi začeli z logopedom.«* (G65)). Ena izmed družin je izpostavila nezadovoljstvo nad psihologom in hkrati zadovoljstvo z drugim psihologom (*»Pa mi je govorila, da jaz preveč delam, da tega ne smem, pa da moram to prekiniti. In niti se nisem več z njimi ukvarjala.«* (F50), *»Druga psihologinja je bila zelo razumevajoča in mi je dala ene par koristnih nasvetov.«* (F51)).

Ena izmed družin je posebej sodelovala še s strokovno delavko v okviru storitve Pomoč družini za dom, kar je ocenila kot pozitivno izkušnjo (*»Recimo s socialno delavko iz Pomoči družini za dom se mi je bilo tudi prijetno se pogovarjat, ker z njo sva imele večkratno temo prav to najstarejšo hčerko. In mi je znala potem malo psihološko razložiti, kako in kaj.«* (B89)). V eni izmed družin so starši izrazili pozitivno izkušnjo sodelovanja s CSD nasploh (*»Jaz nimam slabih izkušenj s centrom.«* (B93)), druga družina s CSD posebej sodeluje v okviru postopka za urejanje stikov z otrokom (*»Jaz sem oddala vlogo in maja imam predhodno svetovanje.«* (A126)).

Nekateri starši so izrazili nekaj neodobravanja nad pogostim menjavanjem strokovnih delavk in dolgotrajnim sodelovanju s CSD (*»Ja, veliko se jih je do zdaj že zamenjalo.«* (E142), *»Zato*

ker imava midva s socialno opravka že 20 let.» (E143)). Prav tako so dolgotrajni nekateri postopki pridobivanja pravic (»Še najslabši je bil ta postopek, ker se je vlekel, ostalo pa je dobro. Postopek, da pridobiš pravico, da otroku vse to sploh pripada.» (G66)), ena izmed družin pa je omenila tudi nizko dostopnost formalnih oblik pomoči (*»Ne bi rekla, da ti gredo zelo naproti.» (F52)). Družine se soočajo tudi z razdrobljenostjo pomoči (*»Saj sem bila jaz tista, ki sem morala sem in tja letat. Pa sodišče, pa odvetnik, pa en pogovor, pa drug pogovor.» (B68)). Kritika je bila podana tudi na prisotnost starša pri obravnavi otroka na CSD, ki se je drugemu staršu zdela neprimerna (*»Sem bila kar malo jezna, da je nazadnje imel pogovor z delavko s področja zaščite otrok in so povabili sina na pogovor. In mi je ona to povedala in da je bil oče zraven. Narobe, napaka, nima kaj bit zraven.» (B94)).*****

Neformalna pomoč

Družine so se dotaknile tudi neformalne pomoči, ki jo prejemajo. Dve družini prejemata podporo s strani družine (*»... starši so mi pomagali, sestre so mi pomagale ...» (B81)). Eni izmed sogovornic je v podporo mož (*»Pa me je mož podpiral ...» (E154)). Isti družini je pomagala tudi izmenjava izkušenj z drugimi starši (*»Veliko stvari sem potegnila od tistih staršev ...» (E155)). Eni družini so bili najbolj v podporo sodelavci (*»Imam veliko podpore tako pri vodstvu kot pri sodelavcih.» (F55)) in pa zakonska skupina (*»Midva z možem sva hodila na zakonsko skupino, potem sem pa sama nadaljevala.» (F53)).*****

Razlike pri drugih oblikah pomoči

V okviru raziskave me je zanimalo tudi, kje družine vidijo razlike med drugimi oblikami pomoči in mobilno službo. Dve družini sta izrazili nezaupanje do drugih strokovnih delavk, s katerimi sta sodelovali, v primerjavi z zaupanjem, ki ga čutita ob strokovni delavki mobilne službe (*»Ker pri kakšni drugi sodelavki pač nisem upala sploh reči, da ne glede na to, kaj se je dogajalo, bi bila še vedno z njim skupaj.» (A114), »In mi je dala tak občutek, da ne bo izkoristila mojih besed, da bi mojo družino in otroke potlačila.» (E163)). Družina je poročala tudi o obsojanju nekaterih drugih strokovnih delavk, pri strokovni delavki mobilne službe pa se počuti sprejeto (*»Jaz že izgledam malo drugače, malo izstopam iz okvirjev. In so učiteljice malo obsojajoče.» (G73), »Ona pa me sprejme tako, kot sem.» (G74)). Ena družina je poročala o vzvišenosti drugih strokovnih delavk (*»Že ta odnos. Najprej sem pomislil, da se bo moral najprej spustit na moj nivo, potem pa se bova lahko pogovarjala. Ti nisi nič več od mene in to sem jaz imel v glavi.» (A119)). Več družin je ob sodelovanju z drugimi občutilo tesnobo (*»Že ob vstopu dobiš neko tesnobo.» (A122)) in strah (*»... potem človeka enostavno stisne, sploh ko da toliko stvari s socialno čez in imaš dejansko neko blokado.» (E158)). Družinam pri*****

sodelovanju z mobilno službo v primerjavi z drugimi ustrežata tudi sproščen pristop in dober občutek (*»Drugačen pristop je imela. Bolj sproščen.«* (A116), *»... od vseh, ki sem jih imela, mi je strokovna delavka mobilne službe top.«* (E156)). Ena izmed sogovornic je poudarila tudi, da je imel partner v preteklosti z drugimi strokovnimi delavkami že konflikte, strokovno delavko mobilne službe pa je sprejel (*»Z eno je imel tako hude probleme, da je osebno prišel do pisarne in ji zagrozil.«* (E165), *»Mislim, da je ona ena izmed redkih, ki jih je sprejel.«* (164)). Zanj je dober pokazatelj tudi to, da so jo otroci sprejeli kot njim bližnjo osebo (*»Že ko so jo otroci vzljubili, sem vedela, ker moji otroci ne sprejmejo kar vsakega.«* (E162)).

4.5. Možnosti za izboljšavo mobilne službe

Družine sem povprašala tudi o predlogih, ki jih imajo za izboljšavo mobilne službe, da bo pomoč družinam še bolj ustrezna. Družine so bile na splošno zadovoljne z mobilno službo, vendar pa so podale nekaj predlogov. Ena izmed družin je predlagala, da bi bilo sodelovanje z mobilno službo še pogostejše (*»Mogoče, če bi lahko še bolj pogosto.«* (A70)). Predlagala je konstantno sodelovanje enkrat tedensko, saj se včasih zgodi, da so obiski malo bolj redko (*»Mogoče da bi bilo najboljše konstantno enkrat tedensko.«* (A71)). Družina je predlagala tudi, da bi bila mobilna služba dostopna za klic tudi izven delovnih ur, saj se stiska lahko pojavi tudi popoldne (*»Mogoče da bi lahko kadarkoli poklical. Na primer popoldne, aha jaz imam zdaj eno stisko, ura je pet, pa zdaj ne morem. Mogoče to, da bi ta klic bil na voljo.«* (A72)). Druga družina vidi možnost za izboljšavo v bolj pogostem individualnem sodelovanju z otrokom (*»Včasih se tudi ne znajo izražati, povedati, pristopati. In recimo s tega vidika, da bi lahko večkrat otroke povabili na pogovor.«* (B62)). Družina je predlagala tudi, da pri pogovorih z otroki starši ni prisoten, saj to vpliva na otrokove odzive in besede (*»To je čisto drugačen pogovor, kot če bi bila jaz zraven ali pa če je otrok čisto sam.«* (B66)). Predlaga več obiskov na domu, ki bodo namenjeni le otrokom, starši pa bi se za ta čas umaknili v drug prostor (*»Z vidika otroka bilo bolje, da je otrok v domačem okolju, kjer se dobro počuti, pa da bi nekdo pride, pa se jaz odmaknem.«* (B65)). Ena izmed družin je predlagala več usmerjene pomoči otrokom pri učenju (*»Mogoče bi bilo bolje, da bi nekdo domov prihajal pomagati sinu s predmeti, ki mu ne grejo.«* (D54)). Ena izmed družin bi si želela, da bi imela mobilna služba oziroma CSD nasploh večjo vlogo pri pridobivanju občinskega stanovanja (*»Edino mogoče bi lahko imeli večjo besedo pri tem, ko se družina loti preko občine stanovanje iskat. Da ima tudi socialna tukaj neko besedo, da lažje dobiš stanovanje.«* (E104)). Ena družina je izrazila, da nima predlogov za izboljšavo (*»Ne znam reči.«* (F34)), še ena družina je mnenja, da bi morala vsaka pomoč družini biti v

takšni obliki (*»Se mi zdi, da je ta del socialnega dela še najboljši, najbolj uporaben za družine.«* (G56)).

5. RAZPRAVA

V nadaljevanju bom povzela glavne ugotovitve v okviru raziskovalnih vprašanj v povezavi s teoretičnimi izhodišči iz poglavja o pregledu problematike.

5.1. Kakšne so izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo?

Mobilna služba nudi podporo in pomoč družinam, ki se soočajo s kompleksnimi problemskimi situacijami v vsakdanjem življenju, ki povzročajo preobremenitev ter destabilizacijo družine. Družine se pogosto srečujejo z izzivi, kot so nezadovoljene osnovne potrebe, brezposelnost, nizki dohodki, nezmožnost pomagati otrokom pri šolskih stvareh, bolezni, odvisnosti, zlorabe, nasilje in brezdomstvo (Melo in Alarcão, 2011, str. 400–401). Družine, ki so sodelovale v raziskavi, se prav tako v vsakdanjem življenju srečujejo s številnimi izzivi. Družine so pri tem izpostavile nasilje v družini, ki je vključevalo fizično in psihično nasilje. Nasilje se je odražalo tudi na otrocih, saj so bili priča nasilju, pri nekaterih otrocih pa je starš vplival na njihovo doživljanje in razumevanje situacije na način, ki je služil njegovim interesom. Nasilje se pogosto pojavlja v družinah, ki se spopadajo z drugimi stresnimi situacijami (Devaney, 2008, str. 443), v teh družinah pa obstaja tudi večja možnost, da bodo otroci v njih doživeli izkušnjo zlorabe, trpinčenja ali zanemarjanja (Denholm, Power, Thomas & Li, 2013, str. 351). Velikokrat se v intervjuvanih družinah pojavljajo učne težave otrok, h katerim v nekaterih primerih prispevajo disleksija, govorne in jezikovne težave. Tako kot navajata Melo in Alarcão (2011, str. 400–401), so v intervjuvanih družinah prisotne finančne težave, saj se pojavljata brezposelnost staršev in nizka izobrazba. Nekaj družin je tudi poročalo o boleznih v družini, ki vplivajo na celotno družino. Walsh (2006, str. 252) omenja tudi transgeneracijski prenos vzorcev, ki so ga v nekaterih primerih navedle tudi intervjuvane družine. K izzivom v družini pomembno pripomore preobremenjenost staršev, h kateri pripomorejo skrb za celotno družino, služba in stalno sodelovanje z različnimi institucijami.

Družine so v intervjujih povedale, da so se v mobilno službo v večini vključile, ker jim je predlog za to podal CSD. Večino družin je na CSD napotila šola predvsem zaradi učnih težav otrok. Vstop strokovne delavke v proces podpore in pomoči družini lahko predstavlja velik izziv za strokovno delavko in družinske člane, saj vsak v sodelovanje vstopa s svojimi predstavami, pričakovanji, željami in potrebami, ki jih želi uresničiti (Čačinovič Vogrinčič, 2008, str. 4). Večina intervjuvanih družin se je s sodelovanjem z mobilno službo strinjala že od začetka, medtem ko so se nekatere družine soočale z odporom, občutki nelagodja in

nezaupanjem. Strokovne delavke se morajo zavedati, da je pri družinah s številnimi izzivi začetno zavračanje sodelovanja zelo pogosto. Strokovna delavka sem mora družini vselej pridružiti tam, kjer je, in so-raziskovati načine za nadaljevanje sodelovanja. Ostane naj prilagodljiva, naj se ne odzove ježno, če se družina ne drži dogovora, in naj poišče nove priložnosti za srečanje z družino. Družini s tem omogoči, da bo začela zaupati in pričela sodelovati (Mešl in Kodele, 2016a, str. 51). Vloga strokovne delavke je, da vzpostavi varen prostor za delo in poudarja raziskovanje tistega, kar je mogoče v sodelovanju doseči (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 9–10). Tudi sogovorniki so podelili, da se je odnos staršev in otrok s strokovno delavko mobilne službe postopoma izboljšal ter so začeli strokovni delavki zaupati, omenjali pa so tudi prilagodljivost strokovne delavke pri dogovarjanju za srečanja.

Z mobilno službo družine sodelujejo različno dolgo, od pol leta pa vse do treh let. Z mobilno službo se srečujejo različno pogosto, v največ primerih srečanja potekajo redno, najmanj enkrat tedensko. Pri nekaterih je srečanje enkrat tedensko potekalo v času večje potrebe po podpori, sedaj ko je družina sama sposobna premagovati vsakodnevne izzive, pa sodelujejo približno enkrat mesečno. Podpora mobilne službe se torej nadaljuje tudi po prenehanju najtežjih stisk v družini. Problemi v družini so pogosto kompleksni in za njihovo naslavljanje so pomembni drugačni pristopi, kot je na primer pristop mobilne službe. Za naslavljanje in uspešno reševanje problemov sta potrebni kontinuirana podpora in pomoč družini, kar prinaša tudi dolgoročnejše rezultate (Devaney in Spratt, 2009, str. 1). Vse družine, ki so sodelovale v raziskavi, so povedale, da srečanja s strokovno delavko mobilne službe navadno potekajo preko obiskov na domu. Posamezne družine so omenile srečanja na CSD in v šolskih prostorih v okviru sodelovanja s šolo. Kot pravita Mešl in Kodele (2016a, str. 46), je ključnega pomena, da v izvirnem delovnem projektu pomoči strokovna delavka nudi podporo in pomoč družinam na domovih ljudi oziroma v skupnosti, kjer družina živi. Družine so omenjale tudi pomembno nalogo strokovne delavke, da povezuje vire družine v skupnosti, kot sta šola in CSD, saj lahko podprejo družino pri doseganju zelenih sprememb (Mešl in Kodele, 2016, str. 46).

Družine so v intervjujih poročale, da sodelovanje poteka z vso družino, tako s starši kot z otroki, saj je pomembno, da delovni odnos vključuje vse, ki družino sestavljajo in prispevajo svoj delež k rešitvi (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2020, str. 164). Najpogosteje so družine poročale o individualnih pogovorih, ki jih strokovna delavka izvaja s starši in otroki, komunikacijo s strokovno delavko so opisovale kot odprto, stalno ter odzivno. Pogovor z družinskimi člani je zelo pomemben, saj predstavlja osrednji prostor, v katerem se dogaja proces pomoči. Pogovori

znotraj procesa pomoči vsem udeleženiim prinesejo nove poglede, alternativne rešitve in drugačno razumevanje situacije, v kateri se je družina znašla, to pa vodi do novih odločitev. Strokovna delavka znotraj delovnega odnosa vzpostavi prostor za pogovor, ki omogoča raziskovanje in sooblikovanje dobrih izidov, zato je ključnega pomena, da ga vzpostavi ob pričetku sodelovanja z družino (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 7–9). Skozi pogovore so lahko starši izrazili svoje skrbi in spregovorili o vsakdanjem življenju družine. Pridobili so dragocene nasvete v zvezi z vzgojo in reševanjem starševskih dilem ter spodbudo za prevzemanje starševske odgovornosti. Sodelovanje z otroki je potekalo tudi na drugačen način, in sicer preko igre, ustvarjanja in aktivnosti. Takšen način dela predlaga tudi Gehart (2007, str. 190), ki strokovne delavke vabi, da pri sodelovanju z otroki ne uporabljajo le verbalnih pogovorov, ampak uporabijo druge metode, kot so risanje, ples, igrače, igra vlog ipd. Otrok bo na ta način morda znal izraziti tisto, česar ne bi znal izraziti z besedami samimi. Družine so poročale tudi o podpori strokovne delavke pri učenju in opravljanju šolskih obveznosti otrok, ki je pospremljeno z usmerjanjem ter spodbujanjem otrok.

Družine v veliki večini izražajo zadovoljstvo z mobilno službo. Takšno obliko pomoči doživljajo kot koristno, celostno in ustrezno. K zadovoljstvu pomembno prispeva tudi dostopnost pomoči, podobno pa so pokazali rezultati raziskave Mešl in Kodele (2016b, str. 73), v kateri so starši cenili takojšnjo, dostopno pomoč in to, da jim je bila ena oseba vedno na voljo za pogovor. Tudi v moji raziskavi so starši omenili zadovoljstvo s pridobitvijo sogovornika, sodelovanje z mobilno službo pa so nekateri doživljali tudi kot obliko druženja. Poleg tega so pohvalili pristop obiskov na domu in pokazali odprtost za tak način dela. V zvezi z obiski na domu so navedli nekaj prednosti, pri čemer je najbolj izstopala sproščenost, ki jo doživljajo v domačem okolju. Glede obiskov na domu jim veliko pomeni tudi to, da jim ni treba fizično iti po pomoč, temveč pomoč pride k njim. Poleg tega nekateri vidijo prednost tudi v tem, da imajo strokovne delavke na tak način stik tudi z otroki, ena družina pa se počuti v domačem okolju manj nadzorovana. Podobne prednosti opišeta tudi Sweet in Appelbaum (2004, str. 1435), ki izpostavita prednost, da starši ne potrebujejo organizirati prevoza, varstva za otroka ali prostega dne v službi, poleg tega pa obiski na domu omogočajo vključenost vseh družinskih članov v sodelovanje. Omogočijo tudi bolj osebno izkušnjo, individualno pozornost in priložnost za grajenje na osebnem odnosu. Trotter (2006, str. 162) pa ugotavlja, da obiski na domu pripomorejo k večji sproščenosti družinskih članov, strokovni delavki omogočijo uvid v interakcije med družinskimi člani in zmanjšujejo razlike v razmerju moči med družino in pomagajo. Kljub prevladujočemu pozitivnemu doživljanju mobilne službe so nekateri starši

izrazili doživljanje sodelovanja kot obremenjujočega, ker je potekalo vzporedno z drugimi obveznostmi, kar je v njih povzročalo občutek preobremenjenosti. Nekateri starši so poročali o občutkih neuspeha, strahu in dvoma v lastne sposobnosti. Otroci mobilno službo doživljajo različno, saj jo nekateri sprejemajo kot nekaj pozitivnega in se je veselijo, spet drugi kažejo do sodelovanja nekaj odpora.

Proces podpore in pomoči družinam v socialnem delu poteka znotraj delovnega odnosa (Čaćinović Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 7), ki ga strokovna delavka vzpostavi z družinskimi člani. Starši so glede odnosa s strokovno delavko največkrat govorili o zaupanju, ki se je ohranjalo in krepilo skozi sodelovanje, pri čemer so večkrat poudarili, da strokovni delavki lahko povedo vse. Več kot polovica staršev je izpostavila zadovoljstvo z odnosom. Starši so poročali, da se s strani strokovne delavke počutijo razumljene in slišane v smislu, da upošteva njihov glas. Prispevek vsakega družinskega člana je namreč pomemben in pripomore k prepoznavanju skupnih problemov, ki jih izpostavi družina (Trotter, 2006, str. 164). Izkušnja sodelovanja z družino na domu pomaga strokovni delavki ceniti odpornost in modrost družin ter vzpostaviti globlje zaupanje in povezanost. Družine tudi pogosto izražajo hvaležnost strokovnim delavkam, ki nudijo storitve na domu, saj se prvič počutijo resnično slišane (Madsen, 2007, str. 37). Hvaležnost za odnos s strokovno delavko so izpostavili tudi starši v moji raziskavi. K zadovoljstvu v odnosu pa pripomorejo tudi nekatere osebne lastnosti strokovnih delavk, ki so jih starši izpostavili. Starši so strokovne delavke opisovali kot nasmejane, tople, odprte in iskrene, predvsem pa sprejemajoče, saj so v sodelovanje z družino vstopale brez predsodkov. Tudi v raziskavi Mešl in Kodele (2016b, str. 66–78) so družine pozitivno vrednotile nekatere lastnosti socialnih delavk, kot so človečnost, empatija in toplina, po njihovem mnenju pa so te lastnosti pomembno pripomogle k uspešnem sodelovanju.

Glede odnosa otrok s strokovno delavko so starši navajali, da so otroci s strokovno delavko postopoma vzpostavili topel, spoštljiv in zaupen odnos. Pri nekaterih je bil potreben čas, da so jo »spustili k sebi«, vendar je strokovna delavka s svojo doslednostjo, prijaznostjo in mirno komunikacijo razrešila začetni odpor. Starši so poročali o tem, da otroci strokovno delavko spoštujejo, ji zaupajo in jo dojemajo kot oporo. Tudi ugotovitve Cossar, Brandon in Jordan (2014, str. 106–107) kažejo, da brez zaupanja otroci težko izrazijo misli in čustva, socialna delavka pa izgubi možnost učinkovite podpore. Rezultate dodatno podprejo tudi ugotovitve Salkauskiene, Husby in Juul (2024, str. 21), ki poudarjajo, da se zaupanje gradi z dosledno empatijo, prilagodljivostjo, jasnimi pričakovanji ter sodelovanjem v neformalnem, domačem okolju skozi dialog, skupne aktivnosti in občutljivostjo za neverbalno komunikacijo.

5.2. Katere spremembe je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino?

Sogovorniki so v intervjujih poročali o številnih spremembah, ki jih je vključitev mobilne službe v družino prinesla pri starših, otrocih in na družinski ravni. Najpogostejša sprememba, ki so jo starši navajali, je bila sprejemanje pomoči. Starši, ki so sprva dvomili v strokovno pomoč, so jo po izkušnji mobilne službe začeli sprejemati in spremenili odnos do CSD. Družina je prešla iz zunanje motivacije, torej motivacije strokovnega delavca, da bi pomagal, k notranji motivaciji, torej motivaciji družine, da bi pomoč sprejela ali sama zaprosila zanjo (Bouwkamp in Bouwkamp, 2014, str. 299). Avtorja (Bouwkamp in Bouwkamp, 2014, str. 299) poudarjata, da se odpor razkraja skozi realistične, skupno postavljene cilje, ko strokovna delavka spoštuje avtonomijo družine. V takšnem izvirnem delovnem projektu pomoči starši postanejo sogovorniki pri oblikovanju zelenih izidov (Čačinovič Vogrinčič, Kopal, Mešl in Možina, 2015, str. 15).

Več družin je poročalo o tem, da jih je strokovna delavka spodbudila k aktivaciji in motivaciji pri opravljanju aktivnosti v vsakdanu. Bouwkamp in Bouwkamp (2014, str. 327) opisujeta prepoznavanje obstoječih virov, učenje novih veščin ter preusmerjanje negativnih vzorcev v pozitivno delovanje kot uspešne procese krepitve moči pri družinah in se odražajo v spremembah pri starših iz moje raziskave. Starši so navajali tudi, da jim je vključitev mobilne službe prinesla razbremenitev, in sicer tako fizično kot čustveno, saj so imeli možnost odkrito spregovoriti o svojih občutkih, stiskah in doživljanju vsakodnevnih situacij. Pri čustvenem razbremenjevanju je pomemben Andersenov (1994) koncept sonavzočnosti, v katerem poudarja ključni pomen prisotnosti v poslušanju, pri čemer je strokovna delavka na voljo za sočutje in pogovor.

Pomembno vlogo pri premagovanju kriznih obdobij in grajenju odpornosti družine imajo družinski procesi, ki vključujejo sisteme družinskih prepričanj, družinske organizacijske vzorce ter družinske komunikacijske procese (Walsh, 2006, str. 49–106). Družine so poročale o izboljšanju komunikacije v partnerskih odnosih in v celotni družini, poleg tega pa so navajale zmanjšanje konfliktov med partnerjema. Sodelovanje z mobilno službo je okrepilo tudi starševske kompetence, saj so starši poročali o večji odločnosti pri vzgoji, boljšem nadzoru nad šolskimi obveznostmi in izboljšanju kompetenc za reševanje težav. Starši so v več primerih kot spremembe navajali izboljšanje učnih navad in šolskega uspeha otrok. Sweet in Appelbaum (2004, str. 1435) v zvezi s tem poudarjata, da lahko strokovni delavci k temu pripomorejo z neposredno pomočjo staršem, kjer starše usposobijo za pomoč pri domačih nalogah, in

posredno pomočjo, kjer staršem nudijo čustveno oporo in gradijo kompetence za urejeno vsakdanje življenje. Ko starši uvedejo jasnejšo učno strukturo, spremljajo šolske obveznosti in hkrati delujejo bolj umirjeno ter motivacijsko, se ustvarijo pogoji, ki lahko vodijo do večje odgovornosti pri šolskem delu in posledično boljših učnih dosežkov. Starši so poročali tudi o uvajanju pravil v družinsko življenje in sprotnem reševanju problemov.

Starši so poročali tudi o osebnih uvidih v družinsko situacijo, kot so prepoznavanje čustvene obremenjenosti otrok, posledic nasilja in destruktivnih družinskih vzorcev. Na drugi ravni sodelovanja z družino strokovna delavka odpornost krepi ravno s pomočjo raziskovanja za več razvidnosti, kar poteka preko pogovorov o komunikacijskih vzorcih, vlogah, pravilih, sistemih prepričanj, načinih ravnanja s konflikti ipd. Ko sistemi odnosov postanejo bolj razvidni, lahko skupaj z družino strokovna delavka raziskuje, katere spremembe so potrebne v družini za to, da bo krepila odpornost in se sama spoprijemala z izzivi (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2020, str. 124–126).

Na družinski ravni je sodelovanje z mobilno službo v eni izmed družin prispevalo k prenehanju nasilja, v več družinah pa so starši poročali tudi o zaključku ukrepov zaščite otroka in zmanjšanem nadzoru s strani CSD. Howe (2010, str. 331–332) poudarja, da zaupni delovni odnos in zavezništvo med starši ter strokovno delavko zmanjšujeta stres in tveganje za ogroženost otrok. Devaney in Spratt (2009, str. 1–2) govorita tudi o uporabi pristopov, ki so učinkoviti za zaščito otrok, hkrati pa spoštujejo avtonomijo staršev, da vzgajajo otroke brez nepotrebnega poseganja v družino, kar se po mojem mnenju odraža tudi v pristopu mobilne službe. Med drugim je bila med rezultati raziskave tudi izboljšana bivalna situacija, saj je strokovna delavka družini pomagala do večjega stanovanja. Čačinovič Vogrinčič (2008, str. 69–70) je mnenja, da je pomoč družini učinkovita, ko seže iz družine v skupnost. Pomemben del procesa pomoči je podpora družini, da postane del skupnosti in izkoristi vire svoje življenjske mreže, kot je v konkretnem primeru občinsko stanovanje.

5.3. Kako se je pomoč v okviru mobilne službe umestila v ostale oblike pomoči?

Ugotovitve moje raziskave kažejo na to, da se družine srečujejo s številnimi formalnimi oblikami pomoči, kot so dnevni center, varna hiša, program Neverjetna leta, pedopsihiatrija, šolska svetovalna služba, logopedija idr. Starši so poročali tudi o sodelovanju z drugimi strokovnimi delavkami na CSD, na primer v okviru storitve Pomoč družini za dom, postopka

za urejanje stikov z otrokom in pomoči laične delavke. Starši so glede nekaterih oblik pomoči, kot so na primer dnevni center, program Neverjetna leta in šolska svetovalna služba, izkazovali zadovoljstvo in videli v tem korist za družino. Pozitivne izkušnje so navajali tudi v zvezi z drugimi strokovnimi delavkami na CSD in laično delavko ter v zvezi z izkušnjo s CSD na splošno. Ugotovitve moje raziskave kažejo na to, da se podpora mobilne službe v večini primerov torej ne pojavlja kot edina oblika pomoči, temveč deluje vzporedno z drugimi storitvami v sistemu socialnega varstva, zdravstva in šolstva. Po izkušnjah staršev, vključenih v raziskavo, mobilna služba pogosto nudi bolj prilagojen, odziven in oseben pristop ter se umešča kot dopolnilna in za družine pogosto najbolj dostopna oblika podpore v mreži obstoječih storitev. Večina staršev, vključenih v raziskavo, kljub vključenosti v druge oblike pomoči kot osrednjega zaveznika prepoznavajo mobilno službo.

Nekateri starši pa so izrazili nezadovoljstvo z izkušnjo pomoči in so navajali pogosto menjavanje strokovnih delavk, dolgotrajno sodelovanje s CSD in razdrobljenost pomoči. Družine s številnimi izzivi pomoč pogosto prejemajo s strani različnih strokovnjakov, ki sodelujejo z njimi le na določenem področju, zato v praksi velikokrat prihaja do prevelike razdrobljenosti pomoči. Družina je tako lahko preobremenjena s pomočjo z različnih strani, želene spremembe pa se ne uresničijo (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2020, str. 130–131). Pri tem je pomembna vloga strokovne delavke, da postane vodja izvirnega delovnega projekta pomoči in zagotavlja podporo v skupnosti, kjer družina živi. Njena naloga je, da poveže ostale vire v skupnosti, kot so šola, CSD, dobrodelne organizacije, sorodniki, saj lahko družino podprejo pri doseganju zelenih sprememb (Mešl in Kodele, 2016a, str. 46). Vlogo vodje izvirnega delovnega projekta pomoči v družinah, s katerimi sem opravljala intervjuje, prevzemajo strokovne delavke mobilne službe. Družine so največkrat omenjale, da je strokovna delavka sodelovala s šolo in drugimi strokovnimi delavkami na CSD, nekatere družine pa so govorile tudi o povezovanju z raznimi oblikami pomoči, kot sta občinska pomoč in dnevni center. Družine pa so navajale tudi podporo neformalne mreže, ki jo v večini sestavlja družina, nekaterim pa so v oporo tudi sodelavci in drugi starši.

V raziskavi sem raziskovala tudi razlike, ki jih družine zaznavajo pri sodelovanju z mobilno službo v primerjavi z drugimi oblikami pomoči. Družine so pri sodelovanju z drugimi strokovnimi delavkami pogosto občutile nezaupanje, obsojanje in vzvišenost. Nekatere si niso upale govoriti, saj so se bale, da bodo besede zlorabljene. Že sam prihod v institucijo je pri nekaterih starših sprožal tesnobo in strah. Nasprotno pa so strokovno delavko mobilne službe opisale kot sprejemajočo, sproščeno, sodelovanje z njo pa je prineslo pozitivne občutke.

Omenjeno je bilo tudi, da je strokovna delavka mobilne službe prva izmed strokovnih delavk, ki je bila dobro sprejeta v družini. Podobnega mnenja so tudi družine v raziskavi Mešl in Kodele (2016b, str. 73), ki so glede sodelovanja z institucijami izražale predvsem nezadovoljstvo. Srečanja z njimi so se jim zdela birokratska, neosebna in zaznamovana s pomanjkanjem resničnega zanimanja strokovnih delavk. Pogrešale so tudi prijaznost in pristne odzive socialnih delavk. Odnos je bil zelo formalen, česar niso odobravale. V nasprotju s tem pa jim je projekt soustvarjanja, ki poteka na podoben način kot pri mobilni službi, ponudil bolj osebni, spoštljiv in podporen odnos. Madsen (2007, str. 35–36) meni, da pristop obiskov na domu pripomore k vzpostavljanju odnosa, saj je hierarhija moči v domačem okolju družine bistveno bolj izravnana. Tudi Wise (2005, str. 84) pravi, da družine razne ustanove pogosto doživljajo kot zastrašujoče in zato oklevajo, da bi sploh prišle po pomoč. Mobilna služba pa pomoč nudi »na družinskem ozemlju«, kjer obstaja priložnost za sodelovalno partnerstvo (Madsen, 2007, str. 35).

5.4. Kje družine vidijo možnosti za razvoj, izboljšavo mobilne službe?

Mobilna služba deluje na način, da strokovna delavka kontinuirano in pogosto, v največ primerih tedensko, obiskuje družino na njenem domu ter izvaja strokovno, poglobljeno pomoč in podporo družinam. Pomoč družina prejme takoj, ko jo potrebuje in jo prejema, dokler jo potrebuje oziroma želi. Družinam ponuja celostno pomoč pri reševanju kompleksnih razmer, ki jih same ne zmorejo rešiti. Cilj je zagotoviti aktivno pomoč, s katero bo družina okrepila kompetence, pridobila moč in spremenila način delovanja ter soočanja z izzivi do te mere, da bo zmogla brez strokovne pomoči reševati svoje probleme (Lužar, 2024, str. 46–48). Družine so z delovanjem mobilne službe v večini zadovoljne, vendar pa so podale nekaj predlogov, kje vidijo možnosti za izboljšanje. Prvi predlog je še pogostejše sodelovanje z mobilno službo. Drugi predlog, ki so ga navedle, je dostopnost mobilne službe preko telefona tudi po končanem delovniku, saj se stiska pri družinah lahko pojavi tudi popoldne. Tretji predlog je pogostejše individualno sodelovanje z otroki, ki naj poteka brez prisotnosti staršev, saj se otroci takrat drugače odzivajo. Tudi Salkauskiene, Husby in Juul (2024, str. 18) ugotavljajo, da otroci bistveno lažje spregovorijo o za njih pomembnih temah, kadar lahko govorijo s strokovno delavko brez prisotnosti staršev. Družina pri tem predlaga, da srečanja z otroki vseeno potekajo na domu, kjer se dobro počutijo, starši pa bi se za ta čas umaknili. Četrti predlog je več usmerjene pomoči otrokom pri učenju, kar bi po mojem mnenju lahko zagotovili z vključitvijo laične pomoči v proces sodelovanja. Ena izmed družin je prej kot predlog izrazila željo, da bi

imela mobilna služba oziroma CSD večjo vlogo pri pridobivanju nekaterih materialnih dobrih, kot je na primer občinsko stanovanje. Nazadnje pa je ena izmed družin podala pohvalo mobilni službi in predlagala, da naj se vsaka podpora družini izvaja na tak način.

5.5. Kritično ovrednotenje uporabljene metodologije

Izvedla sem kvalitativno raziskavo, saj me je zanimal globlji vpogled v izkušnje družin, ki sodelujejo z mobilno službo. Kvalitativni pristop se je izkazal kot primeren, ker omogoča razumevanje subjektivnega doživljanja, medosebnih odnosov in konteksta pomoči, kar se mi zdi ključnega pomena pri delu z družinami s številnimi izzivi.

Podatke sem zbirala s pomočjo polstrukturiranega intervjuja, kar mi je omogočilo fleksibilnost in prilagajanje vsakemu sogovorniku. Na podlagi intervjujev mi je uspelo pridobiti raznolike in poglobljene odgovore v zvezi z izkušnjami družin pri sodelovanju z mobilno službo. Intervjuje sem izvedla s sedmimi družinami, čeprav sem imela na začetku cilj izvesti intervjuje z vsaj osmimi družinami. Kvalitativna analiza se je prav tako izkazala kot ustrezna za odgovarjanje na raziskovalna vprašanja.

Kljub prednostim se zavedam tudi omejitev izbrane metodologije. Vzorec je bil manjši, kot sem si na začetku raziskovanja želela, saj sem pri iskanju sogovornikov naletela na nekaj težav. V načrtu sem imela sodelovanje še z eno družino, vendar se to ni uresničilo zaradi odpovedi s strani družine, razlog za to pa mi ni znan. Poleg tega sem bila dogovorjena še z eno strokovno delavko, da se pozanima o možnostih sodelovanja s še kakšno družino, vendar od strokovne delavke nisem prejela odgovora. Dragoceno bi bilo torej, da bi raziskavo izvedla z več družinami in tako pridobila še več odgovorov.

Prišla sem tudi do spoznanja, da bi bilo dragoceno pridobiti tudi odgovore otrok in ostalih družinskih članov, da bi pridobila različne poglede na sodelovanje z mobilno službo. Vzporedno z družinami bi bilo smiselno izvesti tudi intervjuje s strokovnimi delavkami, ki z njimi sodelujejo v okviru mobilne službe, zopet z namenom pridobitve različnih pogledov.

6. SKLEPI

V nadaljevanju predstavljam ugotovitve, do katerih sem prišla skozi opravljanje intervjujev z družinami, ki sodelujejo z mobilno službo:

- mobilna služba sodeluje z družinami, ki se soočajo s številnimi kompleksnimi problemi, med katerimi so najpogostejši nasilje v družini, učne težave otrok, zdravstvene težave, finančne težave, brezposelnost in vzgojni izzivi.
- Večina družin, vključenih v raziskavo, se je v mobilno službo vključila na predlog CSD, na CSD pa jih je pogosto napotila šola.
- Večina družin, vključenih v raziskavo, se je z vključitvijo mobilne službe strinjala že na začetku, pri nekaterih družinah pa sta se pojavila začetni odpor in nelagodje, ki sta v nadaljevanju sodelovanja popustila.
- Družine, vključene v raziskavo, z mobilno službo sodelujejo skozi daljše časovno obdobje. Obdobje sodelovanja pri družinah v raziskavi traja od pol leta do treh let. Srečanja z mobilno službo so pogosta in potekajo v večini primerov enkrat tedensko, v nekaterih primerih pa približno enkrat mesečno. Sodelovanje poteka v glavnem na domu družin, po potrebi pa tudi v šoli, na CSD ali na terenu.
- Strokovna delavka mobilne službe po potrebi sodeluje tudi z drugimi organizacijami in viri v skupnosti, kot je na primer šola.
- Mobilna služba v družinah, vključenih v raziskavo, sodeluje tako s starši kot z otroki. Sodelovanje s starši poteka v obliki odprtih pogovorov, ki vključujejo možnost izražanja skrbi, usmerjanje glede vsakdanjih izzivov, svetovanje glede vzgoje in reševanja starševskih dilem, spodbujanje k samoodločanju in prevzemanju odgovornosti starševske vloge, spodbujanje k stabilnim vsakodnevnim navadam ter podporo pri iskanju informacij. Sodelovanje z otroki vključuje poleg individualnih pogovorov tudi igro, ustvarjanje in učno pomoč.
- Starši, vključeni v raziskavo, mobilno službo v večini doživljajo pozitivno, saj jo doživljajo kot koristno, razbremenilno, dostopno in manj nadzorno kot druge oblike pomoči. Nekateri starši so ob začetku sodelovanja občutili sram, strah ali dvom v lastne sposobnosti. V redkih primerih so sodelovanje doživljali kot obremenitev.
- Družinam, vključenim v raziskavo, odgovarja pristop obiskov na domu, saj se doma počutijo sproščeno in manj nadzorovano, prednosti pa vidijo tudi v priročnosti, saj jim ni

treba fizično iti po pomoč, temveč pomoč pride k njim, ter vključenosti vseh družinskih članov v sodelovanje.

- Otroci po mnenju staršev, vključenih v raziskavo, sodelovanje z mobilno službo doživljajo raznoliko: nekateri sprva kažejo odpor, zlasti pri učnih obveznostih, drugi se obiskov veselijo. Večina jih sčasoma vzpostavi pozitiven odnos, ki temelji na igri, pogovoru in občutku opore.
- V odnosu med starši in strokovnimi delavkami prevladujeta zaupanje in občutek sprejetosti. Starši poudarjajo razumevanje, varnost, odprtost, podporo in občutek slišnosti. K boljšemu odnosu pripomorejo prijaznost, toplina in odprtost strokovnih delavk.
- V odnosu med otroki in strokovnimi delavkami so po mnenju staršev, vključenih v raziskavo, prisotni zaupanje, spoštovanje, povezanost ter podpora. Strokovne delavke otrokom predstavljajo avtoriteto, imajo pa tudi vlogo motivatorja, predvsem pri motiviranju otrok za opravljanje šolskih obveznosti.
- Spremembe, ki jih je pri starših, vključenih v raziskavo, prineslo sodelovanje z mobilno službo, so sprejemanje pomoči, pozitivnejši odnos do CSD, aktivacija staršev pri opravljanju vsakodnevnih obveznosti, psihična in fizična razbremenitev staršev, izboljšana partnerska komunikacija, okrepljene vzgojne spretnosti, več skrbi zase ter osebni uvidi v družinsko dinamiko.
- Spremembe, ki jih je pri otrocih družin, vključenih v raziskavo, prineslo sodelovanje z mobilno službo, so boljše učne navade in samostojnost, več odgovornosti v zvezi s šolskimi obveznostmi, napredek pri ocenah ter bolj odprt odnos do strokovne delavke.
- Spremembe, ki jih je v družine, vključene v raziskavo, na družinski ravni prineslo sodelovanje z mobilno službo, so prenehanje nasilja v družini, zmanjšanje nadzora CSD, boljša komunikacija, uvedba družinskih pravil, več kakovostnega skupnega časa in rešitev stanovanjske stiske. Ena družina večjih sprememb ni zaznala.
- Nekateri družine, vključene v raziskavo, se za podporo in pomoč v vsakdanjem življenju opirajo izključno na mobilno službo, druge vzporedno sodelujejo z dnevnim centrom, varno hišo, programi starševstva, osebno asistenco, šolo ter različnimi drugimi strokovnjaki (psihologi, logopedi, pedopsihiatri).
- Nekateri družine, vključene v raziskavo, se srečujejo s preobremenjenostjo z različnimi strokovnimi službami, nedostopnostjo pomoči, menjavami strokovnih delavk, dolgotrajnimi postopki in razdrobljenostjo pomoči.

- Družine, vključene v raziskavo, so pri sodelovanju z drugimi strokovnimi delavkami pogosto doživljale nezaupanje, obsojanje in vzvišenost. Sodelovanje v institucijah je v nekaterih sprožalo tesnobo in strah.
- Sodelovanje z mobilno službo družine, vključene v raziskavo, doživljajo bolj pozitivno kot sodelovanje z drugimi oblikami pomoči. Pri sodelovanju z mobilno službo družine poročajo o zaupanju, sprejemanju in sproščenosti.
- Družine, vključene v raziskavo, dodatno podpirajo sorodniki, partnerji, sodelavci, zakonska skupina in izmenjava izkušenj z drugimi starši.
- Mobilna služba pri sodelovanju z družinami, vključenimi v raziskavo, v večini primerov ne predstavlja edine oblike podpore in pomoči, temveč deluje vzporedno z drugimi viri pomoči v sistemu socialnega varstva, zdravstva ter šolstva. Kljub temu starši, vključeni v raziskavo, mobilno službo prepoznavajo kot najbolj dostopno, prilagojeno in osebno naravnano obliko pomoči.
- Družine, vključene v raziskavo, možnosti za razvoj mobilne službe vidijo v pogostejših srečanjih z mobilno službo, vzpostavitvi pomoči preko telefona po zaključku delovnika, več individualnega dela z otroki brez prisotnosti staršev, več usmerjene pomoči pri učenju in večji vlogi pri pridobivanju materialnih dobrin za družino. Nekateri menijo, da je tak način pomoči najprimernejši za vse družine, ki potrebujejo pomoč CSD, drugi predlogov nimajo.

7. PREDLOGI

Na podlagi pridobljenih rezultatov raziskave sem oblikovala naslednje predloge:

- med predlogi staršev, vključenih v raziskavo, so bili redni in zanesljivi tedenski obiski strokovne delavke mobilne službe, zato predlagam, da se z družinami vzpostavi reden tedenski termin srečanj, morda na isti dan ob isti uri. S tem bi zagotovili pogosta in redna srečanja, s tem pa zmanjšali negotovost pri družinah ter zagotovili predvidljivost, strukturo in kontinuiteto sodelovanja.
- Med predlogi staršev, vključenih v raziskavo, je bila dosegljivost mobilne službe preko telefona tudi izven delavnikov. Predlagam vzpostavitev dežurne telefonske linije, ki bi bila na voljo izven delovnika, s katero bi staršem lahko omogočili takojšnjo oporo pri nenadni stiski in preprečili eskalacijo težav. Linijo bi lahko organiziral CSD v okviru obstoječega kadra mobilne službe ali v sodelovanju s strokovnimi delavkami na področju varstva družine, delo pa bi potekalo tako, da bi strokovne delavke izmenično prevzemale dežurstvo. Šlo bi za telefonsko številko, ki bi jo družine dobile ob vključitvi mobilne službe s pojasnilom, da je namenjena nujni čustveni opori v trenutkih stiske. Komunikacija bi temeljila na kratkih razbremenilnih pogovorih, usmeritvah in oceni, ali je potrebna nadaljnja intervencija.
- Med predlogi staršev, vključenih v raziskavo, se je pojavila tudi želja po pogostejšem individualnem sodelovanju strokovne delavke z otroki. Predlagam, da se v okviru izvirnega delovnega projekta pomoči skupaj z družino razmisli o možnosti, da se enkrat mesečno uvede obisk, namenjen le otroku, brez prisotnosti staršev, ki se v tistem času umaknejo v drug prostor. Tak pristop naj se uporabi v primeru, da se v sodelovanju z družino izkaže kot smislen, koristen in varen za otroka ter ustreza dinamiki in potrebam družine.
- Med predlogi staršev, vključenih v raziskavo, je bilo tudi več usmerjene pomoči pri učenju. V družinah, kjer se pojavljajo učne težave, predlagam, da se skupaj z družino razišče možnosti za zagotavljanje učne pomoči otrokom. To lahko vključuje različne oblike pomoči, kot so pomoč s strani laične delavke, pomoč s strani družinskih članov, sosedov ali drugih oseb iz otrokovega socialnega okolja. Strokovna delavka mobilne službe naj pomoč usklajuje, spremlja napredek in skupaj z družino prilagaja pomoč glede na potrebe in zmožnosti otroka ter družine.
- Med predlogi staršev, vključenih v raziskavo, je bila tudi večja vloga strokovne delavke oziroma CSD na splošno pri pridobivanju določenih materialnih dobrin, kot je na primer

občinsko stanovanje. V skladu s tem predlagam, da mobilna služba okrepi sodelovanje z drugimi javnimi službami, kot so pristojna služba občine, ki ureja stanovanjska vprašanja, področja CSD, ki se ukvarjajo z uveljavljanjem pravic iz javnih sredstev, zdravstvene ustanove in upravne enote. S tem bi lahko zagotovili boljšo usklajenost pri urejanju pomembnih življenjskih vprašanj družin. Strokovna delavka mobilne službe bi pri tem prevzela vlogo koordinatorke podporne mreže, zaveznice družine pri usmerjanju v sistemu in informatorke o pravicah.

- Glede na to, da so starši v raziskavi poročali o preobremenjenosti z različnimi pomočmi in pogostim menjavanjem strokovnih delavk, predlagam ohranjanje iste strokovne delavke v družini. V primeru zamenjav naj se zagotovi vsaj dve skupni srečanja stare in nove strokovne delavke z družino. S tem bi omogočili postopni prehod, zmanjšali občutek izgube in negotovosti pri družini ter novi strokovni delavki olajšali razumevanje družinske situacije. Na ta način bi lahko podprli kontinuiteto dela, preprečili prekinitev procesa podpore in pomoči ter zmanjšali tveganje za upad motivacije družine za nadaljnje sodelovanje.
- Glede na to, da so starši v raziskavi v večini izrazili zadovoljstvo z mobilno službo in se jim zdi takšna oblika pomoči primerna za družine, predlagam razširitev mobilne službe tudi na druge regije, zaposlitev novega kadra in uvedbo mobilne službe kot uradne storitve znotraj Kataloga javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo CSD (2024).
- Za še boljši vpogled v izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo, predlagam raziskavo, ki bo obsegala večji vzorec družin in bodo prihajale iz več različnih regij (če bo mobilna služba delovala v več regijah). Na ta način bi lahko pridobili širšo sliko o učinkovitosti in zaznani podpori mobilne službe ter razlikah v dostopnosti storitev, pristopih in potrebah družin v različnih okoljih. S tem bi lahko tudi primerjali izkušnje družin iz različnih regij med seboj.
- Za boljši vpogled v sodelovanje z mobilno službo s perspektive različnih članov družin predlagam neposredno vključitev otrok v raziskavo. Predlagam, da se z etično prilagojenimi, otrokom primernimi intervjuji in tehnikami zajame stališča otrok, ne le poročila staršev.

8. VIRI IN LITERATURA

- Andersen, T. (1994). Reflection on reflecting with families. V S. McNamee, & K. J. Gergen (ur.), *Therapy as a Social Construction* (str. 54-67). London: Sage.
- Bauer, P., & Wiezorek, C. (2016). "Vulnerable families": reflections on a difficult category. *CEPS Journal*, 6 (4), 11-28. Pridobljeno 13. 1. 2025 s https://www.researchgate.net/publication/319255098_Vulnerable_Families_Reflections_on_a_Difficult_Category
- Bešter, A., Kožar Tratnik, D., Breznik, E., & Dolinar, T. (2019). Intenzivna mobilna socialnopedagoška obravnava: zagotavljanje strokovne pomoči ranljivi družini v njenem življenjskem okolju. V I. Kreft Toman (ur.), *Uvajanje sprememb pri podpori mladim s čustvenimi in vedenjskimi težavami* (str. 41–64). Ljubljana: Mladinski dom Jarše.
- Beutel, M. E., Tibubos, A. N., Klein, E. M., Schmutzer, G., Reiner, I., Kocalevent, R. -D., & Brähler, E. (2017). Childhood adversities and distress – The role of resilience in a representative sample. *Plos One*, 12(3), 1-14. Pridobljeno 12. 2. 2025 s <https://journals.plos.org/plosone/article/file?id=10.1371/journal.pone.0173826&type=printable>
- Bezenšek Lalić, O. (2009). *Odzivanje socialnih delavk in delavcev na nasilje v družini*. Ljubljana: Društvo sos telefon za ženske in otroke – žrtve nasilja.
- Bodden, D., & Deković, M. (2016). Multiproblem Families Referred to Youth Mental Health: What's in a Name? *Family Process*, 55 (1), 31-47. Pridobljeno 3. 12. 2024 s https://www.researchgate.net/publication/273330505_Multiproblem_Families_Referred_to_Youth_Mental_Health_What%27s_in_a_Name
- Bouwkamp, R., & Bouwkamp, S. (2014). *Blizu doma. Priročnik za delo z družinami*. Ljubljana: Znanstvena založba FF, Pedagoška fakulteta, Inštitut za družinsko terapijo.
- Butler, K., McArthur, M., Thomson, L., & Winkworth, G. (2012). Vulnerable Families' Use of Services: Getting What They Need. *Australian Social Work*, 65(4), 571–585. Pridobljeno 13. 2. 2025 s <https://doi.org/10.1080/0312407X.2012.689308>
- Canavan, J., Devaney, C., Mc Gregor, C., & Shaw, A. (2019). A good fit? Ireland's programme for Prevention, Partnership and Family Support as a public health approach to children protection. V B. Lonne, D. Scott, D. Higgins, & T. Herrenkohl (Eds.), *Re-visioning public health approaches for protecting children* (str. 397-413). Pridobljeno 20. 3. 2025 s https://www.researchgate.net/publication/332674207_A_Good_Fit_Ireland's_Programm

e_for_Prevention_Partnership_and_Family_Support_as_a_Public_Health_Approach_to_Child_Protection

- Constable, R., & Lee, D. B. (2004). *Social work with families: content and process*. Chicago: Lyceum books.
- Cossar, J., Brandon, M., & Jordan, P. (2014). 'You've got to trust her and she's got to trust you': Children's views on participation in the child protection system. *Child & Family Social Work*, 21(1), 103–112. Pridobljeno 15. 5. 2025 s <https://doi.org/10.1111/cfs.12115>
- Čačinovič Vogrinčič, G. (1998). *Psihologija družine. Prispevek k razvidnosti družinske skupine*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2008). *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G., & Mešl, N. (2020). *Socialno delo z družino: soustvarjanje zelenih izidov in družinske razvidnosti*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L. Mešl, N., & Možina, M. (2015). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebne stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Davidson, G., Devaney, J., & Spratt, T. (2010). The Impact of Adversity in Childhood on Outcomes in Adulthood. *Journal of Social Work*, 10 (2). Pridobljeno 10. 3. 2025 s https://www.researchgate.net/publication/249741657_The_Impact_of_Adversity_in_Childhood_on_Outcomes_in_Adulthood
- Davidsson, B. (2020). Development of social work with multi-challenged families. *Socialno delo*, 59 (2/3). Pridobljeno 21. 4. 2025 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:doc-C2C76WKV/c0ca3b5d-fa8f-4249-b0ab-533d25fb0393/PDF>
- Denholm, R., Power, C., Thomas, C., & Li, L. (2013). Child Maltreatment and Household Dysfunction in a British Birth Cohort. *Child Abuse Review*, 22(5), 340–353. Pridobljeno 12. 2. 2025 s <https://doi-org.nukweb.nuk.uni-lj.si/10.1002/car.2235>
- Devaney, J. (2008). Chronic Child Abuse and Domestic Violence: Children and families with long-term and complex needs. *Child & Family Social Work*, 13, 443 - 453. Pridobljeno 31. 12. 2024 s https://www.researchgate.net/publication/227786073_Chronic_Child_Abuse_and_Domestic_Violence_Children_and_families_with_long-term_and_complex_needs
- Devaney, J., & Spratt, T. (2009). Child abuse as a complex and wicked problem: Reflecting on policy developments in the United Kingdom in working with children and families with multiple problems. *Children and Youth Services Review*, 31 (6), 635-641. Pridobljeno 10. 2. 2025 s https://www.researchgate.net/publication/222518178_Child_abuse_as_a_complex_and_

- wicked_problem_Reflecting_on_policy_developments_in_the_United_Kingdom_in_working_with_children_and_families_with_multiple_problems
- Družinski zakonik* (DZ) (2017). Uradni list RS, št.15/17,21/18–ZNOrg,22/19in67/19–ZMatRC. Fakulteta za socialno delo. (b.d.). *Mreža za učenje in inovacije – LINK*. Pridobljeno 25. 5. 2025 s https://www.fsd.unilj.si/raziskovalno_in_razvojno_delo/mednarodno_sodelovanje/mednarodni_projekti/ostali_mednarodni_projekti/2023032813012108/
- Ferguson, H. (2016). What social workers do in performing child protection work: Evidence from research into face-to-face practice. *Child & Family Social Work*, 21(3), 283–294. Pridobljeno 15. 5. 2025 s <https://doi.org/10.1111/cfs.12142>
- Ferguson, H. (2018). Making home visits: Creativity and the embodied practices of home visiting in social work and child protection. *Qualitative Social Work*, 17(1). 65-80. Pridobljeno 15. 4. 2025 s <https://journals.sagepub.com/doi/epub/10.1177/1473325016656751>
- Filipčič, K. (2002). *Nasilje v družini*. Ljubljana: Bonex založba.
- Filipčič, K. (2019). Ogrožen otrok v labirintu pravnih pravil. V V. Leskovšek, T. Kodele, & N. Mešl (ur.), *Zaščita otrok pred nasiljem in zanemarjanjem v Sloveniji* (str. 37-55). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Gehart, D. (2007). Creating space for children's voices: a collaborative and playful approach to working with children and families. V H. Anderson, & D. Gehart (ur.), *Collaborative therapy: relationships and conversations that make a difference*. New York, London: Routledge.
- Healy, K., & Darlington, Y. (2009). Service user participation in diverse child protection contexts: Principles for practice. *Child & Family Social Work*, 14(4), 420–430. Pridobljeno 5. 3. 2025 s https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/j.1365-2206.2009.00613.x?saml_referrer
- Howe, D. (2010). The Safety Of Children and the Parent-Worker Relationship in Cases of Child Abuse and Neglect. *Child Abuse Review*, 19 (5), 330-341. Pridobljeno 4. 4. 2025 s https://www.researchgate.net/publication/229533716_The_Safety_of_Children_and_the_Parent-Worker_Relationship_in_Cases_of_Child_Abuse_and_Neglect
- Hrabar, D. (1994). *Dijete – pravni subjekt u obitelji*. Zagreb: Pravni fakultet u Zagrebu, Zavod za građanskopravne znanosti i obiteljsko pravo.
- Jaffee, S. R., Caspi, A., Moffitt, T. E., Polo-Tomás, M., & Taylor, A. (2007). Individual, family, and neighborhood factors distinguish resilient from non-resilient maltreated children: A

- cumulative stressors model. *Child Abuse & Neglect*, 31 (3), 231-253. Pridobljeno 12. 2. 2025 s <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0145213407000439>
- Jaffee, S.R. (2005). Family violence and parent psychopathology: Implications for children's socioemotional development and resilience. V S., Goldstein, R., Brooks (ed.), *Handbook of resilience in children* (str. 149-163). Pridobljeno 12. 2. 2025 s <https://psycnet.apa.org/record/2005-04216-010>
- Kanter, J., & Vogt, P. (2012). On 'being' and 'doing': supervising clinical social workers in case-management practice. *Smith College Studies in Social Work*, 82, 251–275. Pridobljeno 15. 4. 2025 s <https://researchdiscovery.drexel.edu/esploro/outputs/journalArticle/On-Being-and-Doing-Supervising-Clinical/991019167993504721>
- Kazenski zakonik* (KZ-1) (2008). Uradni list RS, št. 50/12 – uradno prečiščeno besedilo, 54/15, 6/16 – popr., 38/16, 27/17, 23/20, 91/20, 95/21, 186/21, 105/22 – ZZNSPP, 16/23 in 107/24 – odl. US
- Kobolt, A. (2017). Razvoj in dileme družbene »skrbi« za mlade s težavami v socialni integraciji. V G. Meško, & D. Zorc Maver (ur.). *Za človeka gre! : zbornik posvečen Vinku Skalarju*. (str. 95–111). 1 izd. Ljubljana: Pedagoška fakulteta: Fakulteta za varnostne vede.
- Kodele, T. (2020). *Izzivi socialnih delavk in delavcev pri delu z družinami s številnimi izzivi. Socialno delo*, 59 (2/3), 133-146. Pridobljeno 20. 1. 2025 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:doc-PSHMASXG>
- Kodele, T., & Mešl, N. (ur.) (2016). *Družine s številnimi izzivi: soustvarjanje pomoči v skupnosti*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Kodele, T., Leskovšek, V., & Mešl, N. (2019). Uvod. V V. Leskovšek, T. Kodele, & N. Mešl (ur.), *Zaščita otrok pred nasiljem in zanemarjanjem v Sloveniji* (str. 9-16). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Konvencija o otrokovih pravicah*. (1989). Uradni list RS – Mednarodne pogodbe, št. 9/92.
- Kordič, B. (2007). Etiologija, dinamika in posledice nasilja v družini. *Socialna pedagogika*, 11 (4), 429-452. Pridobljeno 3. 1. 2025 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-1HKVHBB2>
- Kuhar, M., & Zager Kocjan, G. (2020). Konglomerat travme: obremenjujoče izkušnje v otroštvu in njihovo socialno-demografsko ozadje. *Teorija in praksa*, 57 (2), 509-526. Pridobljeno 18. 5. 2025 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-INH205Z7>
- Leskovšek, V., Miklič, N., & Sitar Surić, S. (2019). Postopki in ravnanja po prijavi zanemarjanja ali nasilja nad otrokom. V V. Leskovšek, T. Kodele, & N. Mešl (ur.), *Zaščita*

- otrok pred nasiljem in zanemarjanjem v Sloveniji* (str. 164-201). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Lešnik Mugnaioni, D. (2014). Otroci v primežu zlorabe moči. V Š. Veselič, D. Horvat, & M. Plaz (ur.), *Priročnik za delo z ženskami in otroki z izkušnjo nasilja* (str. 95-107). Pridobljeno 4. 1. 2025 s <https://drustvo-sos.si/wp-content/uploads/2024/02/drustvo-sos-prirocnik-za-delo-z-zenskami-in-otroki-z-izkusnjo-nasilja.pdf>
- LINK. (b.d.). *Integrated working: Practice models*. Pridobljeno 25.5. 2025 s <https://linklearning.online/section/11>
- Lüssi, P. (1990). Sistemski nauk v socialnem delu. *Socialno delo*, 29 (1-3), 81-94.
- Lužar, T. (2024). *Izvajanje storitve pomoč družini za dom v okviru mobilne službe za zgodnjo podporo družinam s številnimi izzivi* (Magistrsko delo). Pridobljeno z Repozitorij Univerze v Ljubljani.
- Madsen, W. C. (2003). *Collaborative therapy with multi-stressed families: from old problems to new futures*. New York: The Guilford Press.
- Madsen, W. C. (2007). *Collaborative therapy with multi-stressed families* (2nd ed.). New York: The Guilford Press.
- Matos, A. R., & Sousa, L. M. (2004). How multiproblem families try to find support in social services. *Journal of Social Work Practice*, 18 (1), 65-80. Pridobljeno 5. 1. 2025 s https://www.researchgate.net/publication/249001500_How_multiproblem_families_try_to_find_support_in_social_services
- McDonough, M., & Koch, P. (2007). Collaborating with Parents and Children in Private Practice: Shifting and Overlapping Conversations. V H. Anderson, & D. Gehart (ur.), *Collaborative therapy: relationships and conversations that make a difference*. New York, London: Routledge.
- McGregor, C., & Devaney, C. (2020). Protective support and supportive protection for families “in the middle”: Learning from the Irish context. *Child & Family Social Work*, 25, 277–285. Pridobljeno 22. 3. 2025 s <https://doi.org/10.1111/cfs.12683>
- Melo, A. T. de, & Alarcão, M. (2011). Integrated Family Assessment and Intervention Model: A Collaborative Approach to Support Multi-Challenged Families. *Contemporary Family Therapy*, 33 (4), 400-416. Pridobljeno 10. 1. 2025 s https://www.researchgate.net/publication/257548809_Integrated_Family_Assessment_and_Intervention_Model_A_Collaborative_Approach_to_Support_Multi-Challenged_Families

- Mesec, B. (2009). *Metodologija v socialnem delu I: Načrtovanje raziskave*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mesec, B. (2019). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu 2: Kvalitativne raziskave*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mešl, N. (2018). Collaborative social work in the community with families facing multiple challenges. *Ljetopis socialnog rada*, 25(3), 343-367. Pridobljeno 24. 5. 2025 s <https://scispace.com/pdf/collaborative-social-work-in-the-community-with-families-3jfdk1inzh.pdf>
- Mešl, N. (2022). Collaborative processes of help with families in multi-problem situations. V: *EFTA 2022 : 11th Conference of the European family therapy association : systemic resonances and interferences: 07-10 September, Ljubljana, Slovenia*. Ljubljana: European Family Therapy Association. Pridobljeno 20. 5. 2025 s https://www.conftool.com/efta2022ljubljan/index.php?page=browseSessions&print=yes&doprint=yes&form_session=47&presentations=show
- Mešl, N., & Ilešič Toš, V. (2020). Sodelovalno socialno delo z družino na centrih za socialno delo. Utopija ali nujno izhodišče sodobne prakse. *Socialno delo*, 59, (2/3), 113–132. Pridobljeno 4. 1. 2025 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-QH0REX5X/?query=%27contributor%3DMe%C5%A1%2C+Nina%27&pageSize=25>
- Mešl, N., & Kodele, T. (2016a). Sodelovalni procesi socialnega dela z družino v skupnosti: krepitev odpornosti družin s številnimi izzivi. V T. Kodele, & N. Mešl (ur.), *Družine s številnimi izzivi: soustvarjanje pomoči v skupnosti* (str. 41-63). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mešl, N., & Kodele, T. (2016b). Collaborative Processes of Help and Development of New Knowledge in Social Work with Families, V T. Kodele, & N. Mešl (ur.), *CO-creating processes of help: collaboration with families in the community* (str. 64-92). Ljubljana: Faculty of Social Work, University of Ljubljana.
- Moore, C. (2014). *The resilience breakthrough: 27 tools for turning adversity into action*. Austin, Texas: Greenleaf Book Groups Press.
- Munro, E. (2011). *The Munro Review of Child Protection: Final Report – A child-centred system*. Department for Education. Pridobljeno 13. 2. 2025 s <https://assets.publishing.service.gov.uk/media/5a7b455ee5274a34770ea939/Munro-Review.pdf>
- Perko, A. (2011). *Otroci alkoholikov in tiranov*. Šmarje Sap: Buča; Kamnik: Zavod Mitikas.

- Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev prve socialne pomoči, osebne pomoči, podpore žrtvam kaznivih dejanj in pomoči družini za dom* (2024). Uradni list RS, št. 15/24.
- Rant, A. (2008). Psihologija družine. V D., Kuzmanič Korva, (ur.) *Bilten skupnosti CSD Slovenije Kaljenje*, Rejništvo, letnik V(9). Ljubljana: Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve.
- Razpotnik, Š., Turnšek, N., Rapuš-Pavel, J., & Poljšak-Škraban, O. (2016). Lifeworld-oriented family support. *CEPS journal*, 6 (4), 115-139. Pridobljeno 11. 1. 2025 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:doc-5DCT87XK>
- Rener, T. (2006). Težave s pojmom družine. V T. Rener, M. Sedmak, A. Švab, & M. Urek (ur.), *Družine in družinsko življenje v Sloveniji* (str. 13-62). Koper: Univerza na Primorskem, Znanstveno-raziskovalno središče, Založba Annales, Zgodovinsko društvo za južno Primorsko.
- Rener, T., Sedmak, M., & Švab, A. (2006). Uvod v raziskovanje družin in družinskega življenja v Sloveniji. V T. Rener, M. Sedmak, A. Švab, & M. Urek (ur.), *Družine in družinsko življenje v Sloveniji* (str. 27-62). Koper: Univerza na Primorskem, Znanstveno-raziskovalno središče, Založba Annales, Zgodovinsko društvo za južno Primorsko.
- Rosenfeld, I. (1993). *Abstracts*, EASSW Conference, Torino.
- Saleebey, D. (ur.) (1997). *The strength perspective in social work practice*. New York: Longman.
- Salkauskiene, I., Husby, I. S. D., & Juul, R. (2024). Building trust with children in collaborative processes within in-home child welfare services. *Journal of Public Child Welfare*, 1–30. Pridobljeno 15. 5. 2025 s <https://doi.org/10.1080/15548732.2024.2411047>
- Sedmak, M., & Kralj, A. (2006). Nevarna zasebnost - nasilje v družinah v Sloveniji. *Družboslovne razprave*, 22 (53), 93-110. Pridobljeno 30. 12. 2024 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:doc-5DXOFRMV>
- Sharlin, S. A., & Shama, M. (2000). *Therapeutic intervention with poor unorganized families: From distress to hope*. New York: Haworth Press.
- Skupnost CSD Slovenije (2024). *Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo CSD*. Ljubljana: Skupnost CSD Slovenije.
- Slovenska poslovna točka. (2024). *Pomoč družini za dom*. Pridobljeno 20. 1. 2025 s <https://spot.gov.si/sl/dejavnosti-in-poklici/dejavnosti/pomoc-druzini-za-dom/>
- Slovenska raziskovalna skupina projekta LINK. (b.d.). *Eno leto sodelovanja Fakultete za socialno delo Univerze v Ljubljani v mednarodnem Erasmus+ projektu LINK*. Pridobljeno

25. 5. 2025 s
https://www.fsd.unilj.si/mma/eno_letno_sodelovanje_fakultete_za_socialno_delo_univerze_v_ljubljani/2023092909151006/

Sousa, L. (2005). Building On Personal Networks When Intervening With Multi-Problem Poor Families. *Journal of Social Work Practice*, 19(2), 163-179. Pridobljeno 15. 1. 2025 s
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02650530500144766>

Spong, S. (2012). The challenge of prejudice: Counsellors' talk about challenging clients' prejudices. *British Journal of Guidance & Counselling*, 40(2), 113– 125. Pridobljeno 16. 5. 2025 s
<https://doi-org.libproxy.lib.csusb.edu/10.1080/03069885.2011.646948>

Strengthening Families Program (2020). Pridobljeno 25. 5. 2025 s
<https://strengtheningfamiliesprogram.org/about/>

Sweet, M. A., & Appelbaum, M. I. (2004). Is Home Visiting an Effective Strategy? A Meta-Analytic Review of Home Visiting Programs for Families With Young Children. *Child Development*, 75 (5), 1435-1456. Pridobljeno 15. 1. 2025 s
https://srcd.onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/j.1467-8624.2004.00750.x?saml_referrer

Tausendfreund, T. & Knot-Dickscheit, J. (2015). Children in families with multiple problems: Advancing a main challenge. *International Journal of Child and Family Welfare*, 16, 11-21. Pridobljeno 10. 2. 2025 s
https://www.researchgate.net/publication/303053506_Children_in_families_with_multiple_problems_Advancing_a_main_challenge

Tausendfreund, T., Knot-Dickscheit, J., Schulze, G. C., Knorth, E. J., & Grietens, H. (2016). Families in multi-problem situations: Backgrounds, characteristics, and care services. *Child & Youth Services*, 37(1), 4–22. Pridobljeno 15. 2. 2025 s
https://www.researchgate.net/publication/281889617_Families_in_Multi-Problem_Situations_Backgrounds_Characteristics_and_Care_Services

Tomec, M., & Hudobivnik, T. (2012). Priprava otroka in družine, ki izvaja rejniško dejavnost, na rejništvo. V D., Kuzmanič Korva, (ur.) *Bilten skupnosti CSD Slovenije Kaljenje, Rejništvo*, VI(11). Ljubljana: Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve.

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

Trotter, C. (2006). *Working with Involuntary Clients. A guide to practice*. London: Sage Publications.

Turnell, A. & Murphy, T. (2017). *Signs of Safety Comprehensive Briefing Paper (4th ed.)*. Australia: Resolutions Consultancy Pty Ltd. Pridobljeno 20. 3. 2025 s

- https://tfhc.nt.gov.au/__data/assets/pdf_file/0007/996199/signs-of-safety-briefing-paper-4th-edition.pdf
- Tusla – Child and Family Agency. (b. d.). *Prevention, Partnership and Family Support (PPFS) low prevention services brochure* [PDF]. Pridobljeno 21. 3. 2025
https://www.tusla.ie/uploads/content/PPFS_Low_Prevention_Services_Brochure.pdf
- Ustava Republike Slovenije (URS) (1991). Uradni list RS, št. 33/91-I, 42/97 – UZS68, 66/00 – UZ80, 24/03 – UZ3a, 47, 68, 69/04 – UZ14, 69/04 – UZ43, 69/04 – UZ50, 68/06 – UZ121,140,143, 47/13 – UZ148, 47/13 – UZ90,97,99, 75/16 – UZ70a in 92/21 – UZ62a
- Vidonja, P., & Kustec, K. (2016). Vzpostavitev sodelovanja z družinami v izvirnem delovnem projektu pomoči. V T. Kodele, & N. Mešl (ur.), *Družine s številnimi izzivi: soustvarjanje pomoči v skupnosti* (str. 65-77). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Vries S. de, & Bouwkamp, R. (1995). *Psihosocialna družinska terapija*. Logatec: Firis.
- Walsh, F. (2003). Family resilience: Strengths forged through adversity. V F. Walsh (ur.), *Normal family processes: growing diversity and complexity* (str. 399-428). New York: The Guilford Press.
- Walsh, F. (2006). *Strengthening family resilience (2nd ed.)*. New York: The Guilford Press.
- Walsh, F. (2012). *Normal Family Processes. Growing Diversity and Complexity (4th ed.)*. New York: The Guilford Press.
- Wise, J. B. (2005). *Empowerment practice with families in distress*. New York: Columbia University Press.
- Zakon o preprečevanju nasilja v družini (ZPND) (2008). Uradni list RS, št. 16/08, 68/16, 54/17 – ZSV-H in 196/21 – ZDOsk. Pridobljeno 28. 12. 2024 s
<http://pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO5084>
- Zakon o socialnem varstvu (ZSV) (2007). Ur. l. RS, št. Ur. 3/07 – uradno prečiščeno besedilo, 23/07 – popr., 41/07 – popr., 61/10, 62/10 – ZUPJS, 57/12, 39/16, 52/16 – ZPPreb-1, 15/17 – DZ, 29/17, 54/17, 21/18 – ZNOrg, 31/18 – ZOA-A, 28/19, 189/20 – ZFRO, 196/21 – ZDOsk, 82/23 in 84/23 – ZDOsk-1.
- Zakon o splošnem upravnem postopku (ZUP) (2006). Uradni list RS, št. 24/06 – uradno prečiščeno besedilo, 105/06 – ZUS-1, 126/07, 65/08, 8/10, 82/13, 175/20 – ZIUOPDVE in 3/22 – ZDeb
- Zermatten, J. (2010). The Best Interests of the Child Principle: Literal Analysis and Function. *The International Journal of Children's Rights*, 18, 483-499. Pridobljeno 11. 2. 2025 s
https://www.researchgate.net/publication/233615531_The_Best_Interests_of_the_Child_Principle_Literal_Analysis_and_Function

Zver Makovec, M. (2016). "Izzivala me je": o povzročiteljih nasilja in delu z njimi. *Socialno delo*, 55 (1/2), 77-86. Pridobljeno 30. 12. 2024 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-41KNEY3H>

9. PRILOGE

9.1. Priloga 1: Vodila za intervju

Uvod

1. Kako bi opisali svojo družino (št. otrok, starosti, družinska dinamika)?
2. Kako ste prišli v stik z mobilno službo?
3. Koliko časa že sodelujete z mobilno službo?

R1: Kakšne so izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo?

4. Kako bi opisali vaše sodelovanje z mobilno službo?
5. Kako bi opisali začetek sodelovanja z mobilno službo?
6. Kakšen je bil vaš prvi stik z mobilno službo? Kako ste se počutili?
7. Kako pogosto sodelujete z mobilno službo? Kako potekajo ta srečanja (kje, kdaj, kdo, koliko časa)?
8. Kakšni so vaši občutki glede sodelovanja z mobilno službo zdaj?
9. Kaj je pripomoglo k temu, da vam je zdaj bolje, kot na začetku? (če opišejo pozitivne občutke)
10. Kako se počutite ob tem, ko nekdo vstopa v vaš prostor, dom?
11. Kje vidite prednosti pri obiskih na domu in kje slabosti?
12. Kako bi opisali odnos med vami in strokovno/imi delavko/ami mobilne službe?
13. Kaj vam je pri tem načinu dela všeč? Kaj vas morda moti?
14. Kako sodelovanje doživljajo vaši otroci?

R2: Katere spremembe je v družine prineslo sodelovanje z mobilno službo?

15. Kakšni so vaši cilji sodelovanja z mobilno službo?
16. Kakšne spremembe ste opazili v vaši družini v času sodelovanja z mobilno službo?
17. Katere pozitivne spremembe v odnosih med družinskimi člani ste opazili? (lahko vprašate še po socialnih, čustvenih, materialnih)
18. Katere spremembe ste opazili pri sebi, partnerju, otrocih?
19. Ogromno stvari prispeva k spremembam v vsakodnevnom življenju družine. Kaj menite, da je prispevalo k spremembam v vaši družini? S čim ste vi prispevali k spremembam?

R3: Kako se je pomoč v okviru mobilne službe umestila v ostale oblike pomoči?

20. S katerimi drugimi oblikami pomoči na CSD ste se srečali pred sodelovanjem z mobilno službo? Kako se te oblike pomoči povezujejo s pomočjo mobilne službe?
21. Kako se vaše sodelovanje z mobilno službo razlikuje od drugih oblik pomoči, ki ste jih prejeli?
22. Kje ste v času sodelovanja čutili največ zaupanja, bližine ali podpore? Kaj je k temu prispevalo?

R4: Kje družine vidijo možnosti za razvoj, izboljšavo mobilne službe?

23. Kaj bi si želeli, da bi mobilna služba še ponujala?
24. Kdaj ste imeli občutek, da bi lahko bilo kaj izpeljano bolje? Kako ste to doživeli?
25. Kako bi po vašem mnenju ta oblika pomoči lahko bila še bolj učinkovita za družine?

9.2. Priloga 2: Odprto kodiranje

9.2.1. Odprto kodiranje intervjuja A

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
A1	Ja zaenkrat živimo mi trije tukaj.	Starša in en otrok živijo skupaj	/	Družinska dinamika	Družina
A2	Jaz imam tri otroke. Najstarejši je 20, srednji 13, najmlajši 5.	Trije otroci v družini	/	Sestava družine	Družina
A3	... ko sva se s partnerjem spoznala, je bilo sploh super ...	Začetek partnerskega odnosa pozitiven	/	Družinska dinamika	Družina
A4	To je vse nek dogovor med mano in najstarejšim sinom, v bistvu je vse na njega preloženo ...	Starejši otrok prevzema odgovornost	/	Družinska dinamika	Družina
A5	Jaz sem bil vedno v vlogi rešitelja, N. je bila žrtev, drugi so me pa preganjali naprej.	Odnosni trikotnik	/	Družinska dinamika	Družina
A6	... tudi ko sem bla na dnu, ko sem bla brez naslova, ko sem bla izbrisana ...	Izkušnja izbrisa	/	Izzivi v družini	Družina
A7	Brez tega nasilja, ki je bilo, je bil idealen partner, tisti, ki si ga vsak mogoče želi.	Partner je bil hkrati opora in vir nasilja	/	Izzivi v družini	Družina
A8	Ampak zaradi razmer, kakršne so bile, nisem mogla.	Nezmožnost opravljati starševsko vlogo	/	Izzivi v družini	Družina
A9	Pri nama je bila na začetku takšna izkušnja, da sem morala na CSD in so potem njega odpeljali.	Travmatična izkušnja z institucijo	/	Izzivi v družini	Družina
A10	Neka obdobja za nazaj me matrajo ...	Čustveno breme preteklih izkušenj	/	Izzivi v družini	Družina
A11	Sem bila v glavnem sama.	Osamljenost	/	Izzivi v družini	Družina
A12	Ko je bil oče nazadnje tukaj sem mu rekel, da tko bi mi moral rečt, da se to ne dela, od začetka.	Pomanjkanje podpore družine	/	Izzivi v družini	Družina

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
A13	... ko je partnerju prepoved približevanja minila ...	Prepoved približevanja	/	Izzivi v družini	Družina
A14	Nama je tudi grozil odvzem ...	Grožnja odvzema otrok	/	Izzivi v družini	Družina
A15	... največ zaradi nasilja.	Nasilje v družini	/	Izzivi v družini	Družina
A16	... so mi rekli, zdej pa greš v varno hišo ali pa bodo odvzeli sina.	Grožnja odvzema otrok	/	Izzivi v družini	Družina
A17	Sin je vse to videl, gledal. Čeprav nad njem nikoli ni bilo nasilja. Ampak pravijo, da če gleda že, je nasilje.	Nasilje v družini	/	Izzivi v družini	Družina
A18	... ker so me že od majhnega tako vzgojili.	Disfunkcionalni vzorci v primarni družini	/	Izzivi v družini	Družina
A19	To niso bile take besede, ki so se meni takrat zdele žaljive, ker mami je tko z mano govorila že od majhnega.	Disfunkcionalni vzorci v primarni družini	/	Izzivi v družini	Družina
A20	Ta pomoč je res fajn, mislim, da bi jo kar vsaka družina potrebovala.	Priporočilo mobilne službe vsaki družini	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A21	Zelo dobro. Veliko bolje kot tam na lokaciji.	Zadovoljstvo z obiski na domu	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A22	Tudi prej sva kdaj imela kontrolo nenapovedano in kar se tega tiče tudi nisem imela nikoli problema.	Odpornost za obiske na domu	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A23	Sploh nisem hotel. Bil sem tudi nesramen, ni me zanimalo. Verjel sem v to, da se mi dela krivica.	Odpornost do pomoči	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A24	Če nje ne bi bilo, jaz ne znam povedat, kako bi se jaz sam znašel.	Doživljanje sodelovanja kot koristnega	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A25	Tukaj sem takoj kupil ta pristop in sem se odprl in je šlo naprej.	Zadovoljstvo s pristopom	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
A26	Jaz nimam kaj za skrivat, lahko kadarkoli kdo pride.	Odprtost za obiske na domu	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A27	Zdaj so pomoje sami pozitivni »feedbacki«.	Zadovoljstvo z mobilno službo	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A28	Mi je veliko to, da če je kakšna taka situacija, da lahko pokličem.	Zadovoljstvo z dostopnostjo pomoči	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A29	Ostalo pa je super. Res. Nama je res veliko pomagalo.	Zadovoljstvo z mobilno službo	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A30	Fajn mi je, da imaš enega, nekoga, pa da ti je tisti fajn.	Zadovoljstvo s pristopom	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A31	In je itak čisto drugače, če ti ena pride na dom ali pa če greš ti v to institucijo.	Sproščenost domačega okolja	Prednosti mobilne službe	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A32	Ja meni je prednost to, da je bolj sproščeno. Ja fajn mi je, da smo doma.	Sproščenost domačega okolja	Prednosti mobilne službe	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A33	Ja meni se zdi, da če bi bili tam, bi pa lahko imela bolj roko nad nama.	Manjši občutek nadzora v domačem okolju	Prednosti mobilne službe	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A34	Meni to veliko pomeni, da lahko na dom pride. Ker se doma drugače počutiš.	Sproščenost domačega okolja	Prednosti mobilne službe	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A35	Najmlajši pa jo v redu doživlja.	Pozitiven odnos otroka do strokovne delavke	Odnos otrok in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A36	Ful je sproščeno.	Sproščenost	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A37	Nimam nobenih zadržkov, da bi jo vprašal karkoli.	Odprtost	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A38	Pa vse ji lahko poveva, kljub temu da se vsak hitro ustraši, ko je CSD.	Odprtost	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
					z mobilno službo
A39	Kljub vsemu te razume.	Razumevanje s strani strokovne delavke	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A40	Tudi če je bila ostra, je bila z namenom, tudi take stvari se ne smejo dogajati.	Sprejemanje ostrih besed kot nujo	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A41	Pa kar že prvič, ko sva se videli, sem takoj izrazila željo.	Občutek varnosti v odnosu	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A42	Njej sem takoj zaupala, da ga imam rada, da bi rada obnovila zvezo, bi rada da uspeva, kljub vsemu, kar se je dogajalo.	Zaupanje v odnosu	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A43	Tudi take malo bolj grde stvari, to na primer, da sem se zlagala.	Zaupanje v odnosu	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A44	Ne vem ... taka sproščena mi je bila.	Sproščenost	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A45	Topla.	Toplina strokovne delavke	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A46	Nasmejana.	Nasmejana strokovna delavka	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A47	Zelo pozitivno se počutim ob njej. Vsak teden čakava, da pride.	Pozitiven odnos	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A48	Je vse odkrito, odnos in pogovor, iskrenost.	Iskrenost	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A49	Pride k nam domov.	Obiskovanje na domu	Potek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A50	Drugače pa vsak teden.	Sodelovanje enkrat tedensko	Potek sodelovanja	Proces sodelovanja z	Izkušnje družin pri sodelovanju

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
				mobilno službo	z mobilno službo
A51	Socialna delavka nama je dala polno nekaj smernic.	Usmerjanje	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A52	Jaz sem vase zaprt, ampak ko je ona prišla, sem jo videl, kako je zgovorna, ko je rekla kar vprašajte, me je nekako s tem povlekla, da ji povem.	Individualni pogovori	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A53	In sem dobil veliko odgovorov nazaj.	Svetovanje	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A54	Za kakšen nasvet jo torej pokličeva.	Svetovanje	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A55	Ampak nimaš teh »feedbackov« v sebi, odgovorov kam, in tukaj je socialna delavka. Mi je dala odgovore.	Usmerjanje	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A56	In ko mi začnejo begat misli, mi reče, ti se samo drži svojega rituala, svojih tirov v življenju, vsak mora met cilj. Tudi zraven, kar pride, to je del procesa.	Spodbuda k stabilnim navadam	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A57	In mi tako lepo razloži. Da lahko ti sam izbereš, kaj zdaj. Da ti sam lahko odločaš, kaj boš zdaj.	Spodbujanje samoodločanja	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A58	Največ tega zaupanja, podpore sva prejela pri socialni delavki mobilne službe.	Nudenje podpore	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A59	Nekaj ti pove, pa imaš potem en teden časa malo razmišljat.	Svetovanje	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A60	Ti sam prideš do odgovorov, ona ti da samo smernice.	Usmerjanje	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
A61	Včasih tudi popoldne pride, da se s sinom poigra.	Povezovanje z otroki preko igre	Sodelovanje z otroki	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A62	Zelo se sproščeno pogovarjata, rišeta, ustvarjata.	Povezovanje z otroki preko ustvarjanja	Sodelovanje z otroki	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A63	Zdaj nam je socialna delavka zrihtala treninge boksa.	Organizacija fizične dejavnosti za otroka	Sodelovanje z otroki	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A64	Skoraj eno leto.	Sodelovanje eno leto	Trajanje sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A65	Jaz ko sem prišla z varne hiše, mi je gospa s centra rekla, da bi bilo fajn, če bi sprejela tudi pomoč družinam.	Predlog CSD o vključitvi mobilne službe	Začetek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A66	Pa sem rekla, da lahko, da ja.	Strinjanje z vključitvijo mobilne službe	Začetek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A67	Takoj ko sem prišla k socialni delavki, takoj ko sva se videli, je bilo res tako ... vse sem ji lahko povedala. Tudi to, da sem kršila, da sem se zlagala, da se nisva videla, čeprav sva se videla.	Takojšnje zaupanje strokovni delavki	Začetek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A68	On si na začetku ni pustil pomagati, nobenih nasvetov, nič. Tudi za sina, za sebe sploh ne. Vse mu je bilo odveč.	Partnerjev začetni odpor	Začetek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A69	Zelo dobro, zelo sproščeno.	Sproščenost že od začetka	Začetek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
A70	Mogoče, če bi lahko še bolj pogosto.	Pogostejše sodelovanje z mobilno službo	/	Predlogi za izboljšavo mobilne službe	Možnosti za izboljšavo mobilne službe
A71	Mogoče da bi bilo najboljše konstantno enkrat tedensko.	Konstantno sodelovanje enkrat tedensko	/	Predlogi za izboljšavo mobilne službe	Možnosti za izboljšavo mobilne službe

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
A72	Mogoče da bi lahko kadarkoli poklical. Na primer popoldne, aha jaz imam zdaj eno stisko, ura je pet, pa zdaj ne morem. Mogoče to, da bi ta klic bil na voljo.	Dostopnost mobilne službe tudi izven delovnih ur	/	Predlogi za izboljšavo mobilne službe	Možnosti za izboljšavo mobilne službe
A73	Ja zdaj trenutno smo fajn.	Bolj prijetno vzdušje v družini	/	Spremembe na družinski ravni	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
A74	Pol pa delam, delava na tem, da bi bil tudi srednji sin neke vikende, tedensko z nami.	Prizadevanje za ponovno vključitev otroka v družino	/	Spremembe na družinski ravni	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
A75	Pa da ni več nasilja v prvi vrsti.	Prenehanje nasilja v družini	/	Spremembe na družinski ravni	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
A76	On je tudi otrok in se s temi stvarmi ne bi smel obremenjevati.	Uvid v čustveno obremenjenost otroka	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
A77	Jaz bi pa kot mama morala to že prej rešit. Mi je jasno.	Prevzemanje odgovornosti	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
A78	Če bi midva že takrat delala kakor delava zdaj, kakor mi je socialna delavka dala par odgovorov, jaz ne bi imel problemov.	Izboljšanje partnerskega odnosa	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
A79	Ampak če se to ne bi zgodilo pa jaz tud ne bi nikoli sebe spoznal, vedel, kaj so moje napake.	Spoznavanje samega sebe	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
A80	Največ je uno, da si priznaš nekaj. Takrat lahko greš šele naprej.	Priznavanje napak	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
					prineslo v družino
A81	Zdaj ko tako pomislim za nazaj si rečem, kako nisi mogu odpret oči ali pa da bi mi vsaj kdo rekel, kaj delaš.	Priznavanje napak	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
A82	Pri nama je odnos zdaj ful dober.	Izboljšanje partnerskega odnosa	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
A83	Ni niti nobene žaljivke, da bi me užalil. Prej je bilo to dnevno.	Prenehanje nasilja v družini	/	Spremembe na družinski ravni	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
A84	Tudi te neke stvari, ki sem jih tiščala v sebi, sem ji lahko zaupala pa povedala.	Čustvena razbremenitev	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
A85	... sem mu jaz rekla, da je socialna delavka ful fajn.	Pozitivna sprememba partnerjevega odnosa do pomoči	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
A86	Potem ko je videl, da jo lahko kakšne stvari vpraša in da je fajn.	Pozitivna sprememba partnerjevega odnosa do pomoči	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
A87	Upanje ti malo povrne, da ni vse tako črno.	Povrnitev upanja	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
A88	Glede na to, da sem jaz prej zelo malo govorila, sem njej veliko povedala.	Prehod iz zaprtosti v odprto izražanje	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
A89	Potem sem pa nekaj časa rabil zase, potem sem pa	Sprejemanje pomoči	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
	dojel, kaj sem naredil in sem se s tem tudi sprijaznil.				sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
A90	Veliko sva že s tem, da smo si povedali.	Izboljšana komunikacija v partnerskem odnosu	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
A91	Da je ne rabiva več. Da midva začneva brez nje funkcionirati.	Cilj je samostojno delovanje brez strokovne podpore	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
A92	V bistvu je meni že to veliko, da si je partner pustil pomagati. To je bil velik dosežek.	Sprejemanje pomoči	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
A93	Je zelo dobro, ko je SD prišla, se mi zdi, da je on bolj sproščen, neke odgovore je dobil ...	Večja sproščenost	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
A94	Tisti trenutek si malo jezen, potem pa ugotoviš, da samo delajo svoje delo.	Sprejemanje pomoči	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
A95	Če se to ne bi zgodilo, jaz sploh ne bi razmišljal ...	Zavedanje destruktivnih vzorcev iz primarne družine	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
A96	Oprostit moraš in iti naprej.	Zmožnost odpuščanja	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
A97	Moraš znat deliti.	Izboljšana komunikacija v partnerskem odnosu	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
A98	Ker je treba vsak dan na dnevni bazi nekaj naredit, da je ta vez boljša in boljša.	Zavedanje, da odnos zahteva stalno delo	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
A99	Ključ do uspeha pri meni je da sem miren v vseh situacijah in da ostanem miren. Ker včasih sem ob vsaki situaciji ekskaliral, da je nastal problem.	Nadzor nad svojim vedenjem	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
A100	Kregala sva se za marsikaj pa sploh ni bilo važno. Danes pa sploh ne vem, kdaj sva se nazadnje kregala.	Manj konfliktov med partnerjema	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
A101	Naredil sem stvari za sebe, da sem se jaz dobro počutil, da sem jaz pogledal v ogledalo in rekel, rad se imam.	Skrb zase	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
A102	Moja rešitev je bila trening, v temu sem se našel. In sem se jaz potem dobro počutil in sem lahko z mirno, bistro glavo nekaj presodil.	Skrb zase	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
A103	Že to, da si poveva. Jaz sem bila v glavnem tiho.	Prehod iz zaprtosti v odprto izražanje	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
A104	Zdaj mu pa lahko povem. Zdaj mu tudi upam povedat.	Prehod iz zaprtosti v odprto izražanje	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
A105	Komunicirat sva se naučila.	Izboljšana komunikacija v partnerskem odnosu	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
A106	Jaz zdaj vidim vse te napake, ko imam sina. In nikoli ne bom dovolil,	Zavedanje destruktivnih vzorcev iz	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
	kar sem jaz doživljal, ampak čisto kontra temu.	primarne družine			mobilno službo prineslo v družino
A107	Ona je bila odskočna deska, da sem jaz dojel, da so vsi tukaj za to, da se pomaga.	Pozitivna sprememba odnosa do pomoči	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
A108	Men je to zamenjalo pogled na »lajf«, ko je prišla k meni domov.	Pozitivna sprememba odnosa do pomoči	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
A109	Jaz nikoli ne bi šel tja. Ampak ko je ona prišla sem, lahko tudi jaz grem tja.	Sprememba pogleda na CSD	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
A110	Nisem vedel, kaj mi govorijo, jaz svojega otroka ne bi nikoli tepel. Potem sem rabil nekaj časa, da sem dojel.	Zavedanje posledic nasilja v družini na otroka	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
A111	Ne odvzemajo otrok, kakor sem jaz govoril, da razdirajo družine.	Sprememba pogleda na CSD	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
A112	Moje mnenje se je spremenilo za 110 % na boljše.	Sprememba pogleda na CSD	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
A113	Potem je tudi partnerka videla, da iz dneva v dan drugače delujem.	Spremembe opažene s strani bližnjih	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
A114	Ker pri kakšni drugi sodelavki pač nisem upala sploh reči, da ne glede na to, kaj se je dogajalo, bi bila še vedno z njim skupaj.	Nezaupanje drugim delavkam	/	Razlike pri drugih oblikah pomoči	Vključenost v druge oblike pomoči

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
A115	Kakšnemu drugemu zelo težko kaj poveš in zaupaš, njej sem pa kar hitro.	Nezaupanje drugim delavkam	/	Razlike pri drugih oblikah pomoči	Vključenost v druge oblike pomoči
A116	Drugačen pristop je imela. Bolj sproščen.	Bolj sproščen pristop kot ostale strokovne delavke	/	Razlike pri drugih oblikah pomoči	Vključenost v druge oblike pomoči
A117	Zato ker sem socialno delavko že prvič začutila in mi je bilo fajn.	Dober občutek v primerjavi z drugimi	/	Razlike pri drugih oblikah pomoči	Vključenost v druge oblike pomoči
A118	Jaz z drugimi nisem mogel nikakor sodelovat.	Težave pri sodelovanju z drugimi	/	Razlike pri drugih oblikah pomoči	Vključenost v druge oblike pomoči
A119	Že ta odnos. Najprej sem pomislil, da se bo moral najprej spustit na moj nivo, potem pa se bova lahko pogovarjala. Ti nisi nič več od mene in to sem jaz imel v glavi.	Vzvišen odnos prejšnjih strokovnih delavcev	/	Razlike pri drugih oblikah pomoči	Vključenost v druge oblike pomoči
A120	Ona pa se ne dela, da je nekaj več.	Strokovna delavka mobilne službe ni vzvišena	/	Razlike pri drugih oblikah pomoči	Vključenost v druge oblike pomoči
A121	Ampak to je tudi njeno področje. Tiste so pa malo za drugačno področje in tudi njih moraš razumet.	Razumevanje različnih vlog strokovnih delavk	/	Razlike pri drugih oblikah pomoči	Vključenost v druge oblike pomoči
A122	Že ob vstopu dobiš neko tesnobo.	Občutek tesnobe pri drugih strokovnih delavkah	/	Razlike pri drugih oblikah pomoči	Vključenost v druge oblike pomoči
A123	Jaz recimo vsakič, ko sem hotela it, me je en teden prej zvijalo.	Občutek tesnobe pri drugih strokovnih delavkah	/	Razlike pri drugih oblikah pomoči	Vključenost v druge oblike pomoči
A124	Njej si tega nisem upala povedati, da sem hotela biti z njim. Socialni delavki MS pa sem si upala. Prav zanimivo, kako so sosednja vrata lahko čisto druga zgodba.	Zaupanje strokovni delavki mobilne službe	/	Razlike pri drugih oblikah pomoči	Vključenost v druge oblike pomoči
A125	Pri njej nazadnje smo se tudi smejali. Je bilo v redu.	Sodelovanje s strokovno delavko na področju	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
		preprečevanja nasilja v družini			
A126	Jaz sem oddala vlogo in maja imam predhodno svetovanje.	Postopek za urejanje stikov z otrokom	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
A127	Saj sva se potem pogovarjala, da sem vsako posebej razumela.	Razumevanje vloge drugih strokovnih delavk	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
A128	Tudi takrat, ko sem šla v varno hišo ...	Bivanje v varni hiši	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
A129	Tudi varna hiša je nek poseben kraj, v redu no.	Bivanje v varni hiši	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
A130	Pa sem se v redu počutila.	Dobro počutje v varni hiši	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
A131	Ampak sam si.	Občutek osamljenosti v varni hiši	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
A132	Tudi stroški so bili potem tam najemnika in tukaj najemnika, vožnja.	Dodatni stroški zaradi bivanja v varni hiši	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
A133	Nimaš prihodkov.	Dodatni stroški zaradi bivanja v varni hiši	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
A134	Ja tam sta bile tudi dve socialni delavki, zelo fajn.	Sodelovanje s strokovnima delavkama v varni hiši	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
A135	Drugače pa so me imeli zelo pod nadzorom.	Občutek nadzora v varni hiši	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
A136	Zjutraj ko greš, moraš sporočit, takoj ko prideš, moraš sporočit, če greš ponovno iz hiše, moraš sporočit. Lokacije sploh ne smeš izdat.	Občutek nadzora v varni hiši	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
A137	Vem, da je to njihovo delo in je prav in normalno, da zaščitijo mladoletnega otroka, ne glede na vse.	Razumevanje zaščitne vloge CSD do otrok	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
A138	Mogoče kakšna grožnja preveč, ampak jih tudi razumem.	Razumevanje zaščitne vloge CSD do otrok	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
A139	Tako, zelo v enih dvomih smo, ker vsak nekaj drugega reče.	Dvoumnost priporočil	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
A140	Čeprav še vedno tudi z drugimi sodelujeva, enkrat na mesec pri socialni delavki za nasilje.	Sodelovanje s strokovno delavko na področju preprečevanja nasilja v družini	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
A141	Ampak je ona pomirjena, ker hodi k nama socialna delavka z mobilne, pa si med sabo malo povedo, ali napredujemo.	Sodelovanje s strokovno delavko na področju preprečevanja nasilja v družini	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
A142	Jaz sem najprej imela eno drugo socialno delavko, ko pa sem spoznala socialno delavko mobilne, sem tam prekinila sodelovanje.	Zamenjava strokovne delavke	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
A143	Zdaj da bi nekaj imela povsod pomoči, se mi tudi ne zdi potrebno.	Razdrobljenost pomoči	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči

9.2.2. Odprto kodiranje intervjuja B

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
B1	Službo sem imela, stanovanje sem si dobila ...	Urejena služba in stanovanje	/	Družinska dinamika	Družina
B2	... s starejšima dvema otrokoma imam dobre stike ...	Dobri stiki med mamami in otroki	/	Družinska dinamika	Družina
B3	Otroci so zdaj kar v redu.	Otroci so v dobrem stanju	/	Družinska dinamika	Družina
B4	... zapadel v neko depresijo, ni videl, kako in kaj.	Depresija	/	Izzivi v družini	Družina
B5	Potem pa so se začele raznorazne težave, večinoma je bil to denar.	Finančne težave	/	Izzivi v družini	Družina
B6	On je bil s. p. in ni imel veliko dela ...	Finančne težave	/	Izzivi v družini	Družina
B7	Bili so stresi, ker se z njegovimi starši nismo dobro razumeli.	Konflikti v družini	/	Izzivi v družini	Družina

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
B8	Na koncu je prišlo tako daleč, da je začel vpiti na mene, na koncu je prišlo tudi do nasilja.	Nasilje v družini	/	Izzivi v družini	Družina
B9	Pogoje mi je postavil ...	Nasilje v družini	/	Izzivi v družini	Družina
B10	... bil je nasilen do mene ...	Nasilje v družini	/	Izzivi v družini	Družina
B11	Takrat sem postala z njegove stvari alkoholik, da se drogiram, nisem čustvena mati, pijana sem doma, pijana sem, ko se vozim, v službi sem pijana.	Nasilje v družini	/	Izzivi v družini	Družina
B12	On je otroke čustveno izrabljaj, zmanipuliral in tukaj so se začele zgodbe.	Zloraba in manipulacija otrok	/	Izzivi v družini	Družina
B13	Meni je za eno leto sodišče odobrilo tudi prepoved približevanja ...	Prepoved približevanja	/	Izzivi v družini	Družina
B14	V glavnem iskal je načine in možnosti, da bi me čimbolj očrnil, oblatil ...	Nasilje v družini	/	Izzivi v družini	Družina
B15	... v te svoje načrte je vpletal svoje otroke.	Zloraba in manipulacija otrok	/	Izzivi v družini	Družina
B16	In enostavno sem takrat tudi za dobrih 14 dni odšla od njega, vzela otroke in šla živeti k svojim staršem.	Razveza staršev	/	Izzivi v družini	Družina
B17	Starejša otroka sta večkrat pobegnili ...	Beg otrok od doma	/	Izzivi v družini	Družina
B18	... je prišlo na koncu do tega, da so nama otroke vzeli.	Odvzem otrok	/	Izzivi v družini	Družina
B19	... potem pa enostavno nisem mogla več.	Razveza staršev	/	Izzivi v družini	Družina
B20	Z otroci je bila pa težava.	Konflikti v družini	/	Izzivi v družini	Družina
B21	Rodili so se nama trije otroci.	Trije otroci v družini	/	Sestava družine	Družina
B22	Lahko rečem, da je bila ona pri tem najbolj obremenjena.	Obremenjenost otrok s težavami staršev	/	Izzivi v družini	Družina

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
B23	Čeprav sčasoma je bilo tistarejšemu sinu malo nadležno.	Odpor otroka do sodelovanja	Doživljanje mobilne službe s strani otrok	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
B24	Mlajša hči je bila pa vedno vesela, z njo ni bilo nobenih težav.	Veselite otroka do sodelovanja	Doživljanje mobilne službe s strani otrok	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
B25	Po eni strani je bilo obremenjujoče za mene, ker je bilo veliko vsega ...	Doživljanje sodelovanja kot obremenjujočega	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
B26	Po drugi strani je pa tudi meni pomagalo.	Doživljanje sodelovanja kot koristnega	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
B27	Če imaš ti ene stiske in težave, da ti se z nekom pogovarjaš, te posluša, ti daje nasvete, predloge.	Pridobitev sogovornika, ki posluša, daje nasvete in predloge	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
B28	Ti je v pomoč.	Doživljanje sodelovanja z mobilno službo kot koristno	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
B29	Nisem imela nikoli kakšnega odpora ali strahu, jaz sem kar povedala tako, kot je, tako, kot sem mislila.	Brez odpora in strahu pri sodelovanju z mobilno službo	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
B30	Sploh mi ni bilo težko. Pri meni je vsak dobrodošel.	Odprtost za obiske na domu	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
B31	Zmeraj je bilo vse v redu.	Zadovoljstvo z mobilno službo	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
B32	Pa sem rekla: ja kaj pa je, tisto eno urico smo skupaj.	Spodbujanje otrok k sodelovanju	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
B33	Edino to se mi zdi včasih dobro, da meni ni bilo potrebno se voziti.	Se ni potrebno nikamor voziti	Prednosti mobilne službe	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
B34	Odnos je bil v redu.	Zadovoljstvo z odnosom	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
B35	Vse so bile odprte, simpatične punce.	Pozitivne lastnosti strokovnih delavk	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
B36	Če se bom jaz nekomu zaupala, potožila, pričakujem od take osebe, da mi bo dala neke informacije, mi svetovala.	Svetovalna vloga	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
B37	... sva se menili čisto odvisno od časa.	Prilagodljivost sodelovanja	Potek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
B38	Če je bila omejena s časom, sem pa jaz prišla.	Prilagodljivost sodelovanja	Potek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
B39	Zmeraj smo se dobro takoj uskladili, ni bilo nobenih težav.	Prilagodljivost sodelovanja	Potek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
B40	To je bil tudi namen, da se malo podružimo, da malo odmislimo, da se malo odklopimo.	Druženje	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
B41	Pomoje tudi, da so one same videle, kakšen imamo mi odnos.	Opazovanje družinske dinamike s strani strokovne delavke	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
B42	V bistvu sem imela občutek, da so malo gledale te stvari in opazovale.	Opazovanje družinske dinamike s strani strokovne delavke	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
B43	Ali je ona prihajala sem ...	Obiskovanje mobilne službe na domu	Potek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
B44	... ali pa sem jaz pa tisti od otrok, ki je bil pri meni, pa smo šli tja.	Pogovor na CSD	Potek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
B45	Smo se tudi na sredi poti srečali, pa smo šli malo peš na sprehod.	Srečanje zunaj	Potek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
B46	Bilo je pa res enkrat na teden.	Sodelovanje enkrat tedensko	Potek sodelovanja	Proces sodelovanja z	Izkušnje družin pri sodelovanju

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
				mobilno službo	z mobilno službo
B47	Zdele zadnja leta je pa tu pa tam.	Sodelovanje z mobilno službo na vsake toliko časa	Potek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
B48	Tako da v bistvu sem večinoma jaz sama hodila.	Individualni pogovori	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
B49	In ne glede na to, pri kom sem bila, sem se kar isto pogovarjala o teh stvareh.	Odprta komunikacija	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
B50	Jaz povem tisto, kar mislim, tisto, kar čutim, ne glede na to, kateri osebi.	Odprta komunikacija	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
B51	Bili so tudi otroci vključeni.	Vključenost otrok v mobilno službo	Sodelovanje z otroki	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
B52	... so bili ene parkrat tudi sami povabljeni na pogovor.	Individualni pogovori	Sodelovanje z otroki	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
B53	Ampak drugače pa kot sami otroci, zelo malo, malo premalo. Kot samo za otroke.	Nezadostna individualna pomoč otrokom	Sodelovanje z otroki	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
B54	... je ponavadi za hčerko prinesla kakšne sfotokopirane risbice in je imela za risat.	Povezovanje z otrokom preko ustvarjanja	Sodelovanje z otroki	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
B55	Ali pa smo se šli skupaj kakšno igrice, včasih smo kaj izdelovali, včasih če je bilo lepo vreme, smo šli ven.	Vključevanje otrok preko dejavnosti	Sodelovanje z otroki	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
B56	Že tri leta sodelujemo.	Sodelovanje tri leta	Trajanje sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
B57	In jaz sem se z vsemi stvarmi strinjala.	Strinjanje z vključitvijo mobilne službe	Začetek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
B58	Že takoj po ločitvi so mi to predlagali na podlagi vsega, kar se je dogajalo.	Predlog CSD o vključitvi mobilne službe	Začetek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
B59	... od ločitve in vsega tega, kar se nam je dogajalo, so pristopili in ponudili vse te pomoči.	Predlog CSD o vključitvi mobilne službe	Začetek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
B60	Jaz mislim, da bi bilo nekako tudi boljše, da bi otroci lahko večkrat prišli na center za kakšen pogovor.	Predlog za pogostejše pogovore otrok na centru	/	Predlogi za izboljšavo mobilne službe	Možnosti za razvoj, izboljšavo mobilne službe
B61	In na podlagi tega bi CSD moral njo bolj vključit, pogovore imeti.	Predlog za pogostejše sodelovanje otrok na centru	/	Predlogi za izboljšavo mobilne službe	Možnosti za razvoj, izboljšavo mobilne službe
B62	Včasih se tudi ne znajo izražati, povedati, pristopati. In recimo s tega vidika, da bi lahko večkrat otroke povabili na pogovor.	Pogostejši individualni pogovori z otroki	/	Predlogi za izboljšavo mobilne službe	Možnosti za razvoj, izboljšavo mobilne službe
B63	Da bi bilo bolj s psihološkega vidika.	Bolj poglobljena sodelovanje z otroki s psihološkega vidika	/	Predlogi za izboljšavo mobilne službe	Možnosti za razvoj, izboljšavo mobilne službe
B64	Jaz kot sama je bilo velik teh pogovorov, za otroke pa premalo.	Pogostejši individualni pogovori z otroki	/	Predlogi za izboljšavo mobilne službe	Možnosti za razvoj, izboljšavo mobilne službe
B65	Z vidika otroka bilo bolje, da je otrok v domačem okolju, kjer se dobro počuti, pa da bi nekdo pride, pa se jaz odmaknem.	Sodelovanje z otrokom v domačem okolju brez prisotnosti starša	/	Predlogi za izboljšavo mobilne službe	Možnosti za razvoj, izboljšavo mobilne službe
B66	To je čisto drugačen pogovor, kot če bi bila jaz zraven ali pa če je otrok čisto sam.	Sodelovanje z otrokom v domačem okolju brez prisotnosti starša	/	Predlogi za izboljšavo mobilne službe	Možnosti za razvoj, izboljšavo mobilne službe
B67	Jaz se strinjam s tem, da je otrok sam. Ker takrat je bolj sproščen, takrat drugače razmišlja,	Pogostejši individualni pogovori z otroki	/	Predlogi za izboljšavo mobilne službe	Možnosti za razvoj, izboljšavo mobilne službe
B68	Da bi pa zaradi tega rekla, vau to je bilo pa zdaj zaradi tega pa ne morem reči.	Družina ne zaznava prelomnih učinkov sodelovanja	/	Spremembe na družinski ravni	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
B69	... sem se zmeraj potrudila pa smo šli.	Trud staršev pri sodelovanju	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
					mobilno službo prineslo v družino
B70	Če drugega ne pa tudi to, da sem se jaz tudi z eno stvarjo ukvarjala kljub utrujenosti, bom rekla, da je bil razlog, da sem rekla, aha to moram naredit, zdaj bomo šli pa fajn na sprehod, na svež zrak, bomo nekaj delali skupaj. Da me je malo pozitivno dvignilo.	Aktivacija in motivacija	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
B71	Lahko rečem, da sem se skozi tega kar veliko naučila.	Pridobitev novega znanja	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
B72	Skozi vse te težave mi je veliko pomagalo tole, da sem se nekako nadgradila, dogradila in da sem videla kakšne stvari, kako in kaj ukrepat pa kako reševati naprej.	Razvoj kompetenc za reševanje težav	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
B73	Sem dobila informacije in nasvete, kako in kaj. Sem se veliko naučila.	Pridobitev novega znanja	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
B74	Edino to, da smo bili vsi skupaj za mizo in da smo tisto urico kaj skupaj delali, da smo se podružili, se kaj pohecali, posmejali, pogovarjali smo se. Da smo nekako združeni, da smo skupaj.	Več kakovostnega družinskega časa	/	Spremembe na družinski ravni	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
B75	Takrat sem bila vključena tudi v centru za nasilje.	Vključenost v center za pomoč žrtvam nasilja	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
B76	Enkrat mesečno sem tudi hodila k socialni delavki na PDZD ...	Sodelovanje s strokovno delavko s področja Pomoč družini za dom	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
B77	... midve sva zdej prekinile ...	Sodelovanje s strokovno delavko s področja Pomoč družini za dom	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
B78	Sva se malo pogovarjali, kako in kaj je stanje, pa tudi sama je potem rekla, če bi karkoli rabila, tudi samo pogovor, ali kakšno vprašanje, da jo kadarkoli lahko pokličem.	Sodelovanje s strokovno delavko s področja Pomoč družini za dom	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
B79	Delavke, ki so bile v zavodih.	Sodelovanje hčere s strokovnimi delavkami v zavodu	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
B80	In sem s pomočjo svoje sestre ¶	Podpora družine	/	Neformalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
B81	... starši so mi pomagali, sestre so mi pomagale ...	Podpora družine	/	Neformalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
B82	... in še ena gospa me je kontaktirala iz društva za nasilje	Vključenost v center za pomoč žrtvam nasilja	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
B83	... in sem enostavno poklicala policijo in sem ga prijavila.	Prijava nasilja na policijo	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
B84	... je CSD predlagal, da jo vključimo h kliničnemu psihologu. Ampak je zelo malokrat to šla.	Sodelovanje hčere s kliničnim psihologom	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
B85	... ko sva se ločila, je hodila na psihoterapijo enkrat tedensko.	Sodelovanje hčere s psihoterapevtom	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
B86	Saj sem bila jaz tista, ki sem morala sem in tja letat. Pa sodišče, pa odvetnik, pa en pogovor, pa drug pogovor.	Razdrobljenost pomoči	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
B87	Ta prvo leto sem hodila še na terapije.	Vključenost mame v terapijo	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
B88	Tako da je bilo takrat res veliko stvari.	Razdrobljenost pomoči	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
B89	Recimo s socialno delavko iz PDZD se mi je bilo tudi prijetno se pogovarjati, ker z njo sva imeli večkratno temo prav to najstarejšo hčerko. In mi je znala potem malo psihološko razložiti, kako in kaj.	Pozitivna izkušnja s storitvijo pomoč družini za dom	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
B90	In na podlagi tega sem bila vključena tudi v program Neverjetna leta.	Vključenost v program Neverjetna leta	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
B91	Tam sem potem govorila primere doma, kaj otroci počnejo, in sva na temu delali, gradili in mi je potem svetovala, kako naj probam.	Pozitivna izkušnja s programom Neverjetna leta	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
B92	Edino kakšne take stvari z vidika psihologije, kakšnih takih zadevah.	Potreba po psihološkem vidiku obravnave	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
B93	Jaz nimam slabih izkušenj s centrom.	Pozitivna izkušnja s centrom za socialno delo	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
B94	Sem bila kar malo jezna, da je nazadnje imel pogovor z delavko s področja zaščite otrok in so povabili sina na pogovor. In mi je ona to povedala in da je bil oče zraven. Narobe, napaka, nima kaj bit zraven.	Kritika neprimerne prisotnosti starša pri obravnavi otroka	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
B95	Tukaj mislim, da je naredila napako, saj je fant star 14 let.	Kritika neprimerne prisotnosti starša pri obravnavi otroka	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
B96	Na podlagi tega se ni odprla, ni se sprostila.	Sodelovanje s kliničnim psihologom hčeri ni pomagalo	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči

9.2.3. Odprto kodiranje intervjuja C

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
C1	Eden je še v vrtcu, eden že dela, je že 20 let star, drugi so pa v šoli.	Starost otrok	/	Sestava družine	Družina
C2	Jaz imam osem otrok in vsi so nekaj posebnega.	Osem otrok v družini	/	Sestava družine	Družina
C3	Drugače smo pa kar v redu družina, ful sodelujemo, ful se pogovarjamo.	Pozitivno doživljanje družinskega odnosa	/	Družinska dinamika	Družina
C4	Jaz sem ves čas sama, nimam nobenega ...	Osamljenost	/	Izzivi v družini	Družina
C5	Imamo pa eno smolo, da pri šoli smo pa tam tam, sploh z dvema.	Učne težave otrok	/	Izzivi v družini	Družina
C6	Ker imam dva taka, ki se res težko učita, in smo bili obravnavani na centru zaradi tega.	Učne težave otrok	/	Izzivi v družini	Družina
C7	Sploh en, ki ima tudi odločbo. On ima res težave in z njim je treba ves čas delat intenzivno, je pa tudi trmast. Res se težko uči, ima težave na več področjih.	Učne težave otrok	/	Izzivi v družini	Družina
C8	Otroci itak rabijo nekaj časa, da nekoga novega sprejmejo ...	Otroci so potrebovali nekaj časa	Doživljanje mobilne službe s strani otrok	Doživljanje strokovne pomoči	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
C9	Sploh, ker so jo otroci tudi tako dobro sprejeli, da je men res najboljš.	Pozitivno doživljanje mobilne službe	Doživljanje mobilne službe s strani otrok	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
C10	Ne, meni je zaenkrat čisto v redu. Meni je že to dovolj, da mi en malo pomaga.	Zadovoljstvo z mobilno službo	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
C11	Mislim, da je smiselno, ni nič narobe s tem.	Doživljanje sodelovanja kot koristnega	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
C12	Sej jaz vem, da je to njena služba ...	Zavedanje formalne vloge	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
C13	Meni je super no, jaz sem ful zadovoljna.	Zadovoljstvo z mobilno službo	Doživljanje mobilne	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
			službe s strani staršev		z mobilno službo
C14	Jaz sem itak vesela, če kdo za kakšno urco prevzame tisto delo, ki ga imam drugače jaz.	Vesetje zaradi pomoči	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
C15	Pa da je tudi fino, da te za par minut nekdo razbremeni.	Občutek razbremenitve	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
C16	Zame je bil to itak najprej ful neuspeh ...	Doživljanje pomoči kot neuspeha	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
C17	Ja nekaj časa se itak počutiš tako, a jaz res to rabim. A sem res tok zanič, da rabim nekoga, da mi pride pomagat.	Dvom v lastne sposobnosti	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
C18	Tudi imajo kar lep odnos z njo in ona z njimi.	Pozitiven odnos otrok s strokovno delavko	Odnos otrok in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
C19	Socialna delavka je z enim šele zdaj lahko začela delat, ker je trajalo nekaj časa, da jo je spustil k sebi.	Postopno vzpostavljanje odnosa	Odnos otrok in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
C20	... jo doživljajo ful domače.	Pozitiven odnos otrok s strokovno delavko	Odnos otrok in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
C21	Jaz mislim, da je najin odnos kar dober.	Zadovoljstvo z odnosom	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
C22	Ona je meni tako podpora ...	Podporna vloga strokovne delavke	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
C23	... meni se ona zdi ful v redu in jaz njej povem marsikaj. Tako da tudi meni marsikaj odleže. Tudi kakšno stvar, ki je ne moreš takoj povedat, jo jaz povem njej.	Zaupanje v odnosu	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
C24	Ampak ja je kar v redu no, nimam pritožb.	Zadovoljstvo z odnosom	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
C25	Meni se zdi, da sva se midve ful ujele.	Povezanost s strokovno delavko	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
C26	Ker sem večinoma sama, rabim enga, s katerim se lahko pogovarjam.	Odprtost	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
C27	Ni zadržta, da bi prišla naredit tisto, kar mora naredit, potem pa črta.	Sproščenost	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
C28	Jaz mislim, da ena drugo že toliko pozna, da si vsaj malo zaupava, vsaj z moje strani. Jaz ji lahko povem stvari. Par stvari, ki jih ne moreš povedati nobenemu, jaz povem njej.	Zaupanje v odnosu	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
C29	... včasih fajn, da imaš kakšnega takega, ki te malo razume.	Razumevanje s strani strokovne delavke	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
C30	... ampak se mi zdi, da je vredna, da ji človek zaupa.	Zaupanje v odnosu	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
C31	... meni je socialna delavka tako kot en oporni steber.	Podporna vloga strokovne delavke	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
C32	Da ji lahko rečem in vem, da ne bo šlo to naokoli.	Zaupanje	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
C33	Ponavadi pride k nam ...	Obiskovanje na domu	Potek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
C34	... enkrat na teden, imamo tam urico ali dve.	Sodelovanje enkrat tedensko	Potek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
C35	... ja, vidim prednosti, da ne rabim vseh osem otrok enkrat na teden vozit k njej.	Se ni potrebno nikamor voziti	Prednosti mobilne službe	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
C36	Pa vseeno je boljše, če si doma ...	Prednost domačega okolja	Prednosti mobilne službe	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
					z mobilno službo
C37	Aja s tem jaz nimam problemov.	Odprtost za obiske na domu	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
C38	Ne, slabosti ne vidim.	Odsotnost slabosti v sodelovanju	Slabosti mobilne službe	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
C39	Jaz osebno mislim, da kar dobro sodelujemo.	Dobro sodelovanje z mobilno službo	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
C40	Tudi sodelovanje se mi zdi, da je z obeh strani ful super.	Dobro sodelovanje z mobilno službo	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
C41	Potem pa otrokom itak malo pomaga, seveda kolikor dovolijo, ker trmasti so zelo.	Pomoč otrokom v skladu z njihovo željo	Sodelovanje z otroki	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
C42	Pomoje od tega šolskega leta, torej ene pol leta. Mičken več.	Sodelovanje pol leta	Trajanje sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
C43	Potem nam je pa center predlagal, da bi mobilno službo vključili v to.	Predlog CSD o vključitvi mobilne službe	Začetek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
C44	Pa sem rekla, dajmo probat, saj za izgubit nimam nič.	Strinjanje z vključitvijo mobilne službe	Začetek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
C45	Mi smo z mobilno službo v bistvu tako prišli v stik, da nas je šola dala na center, ker našim otrokom ne gre dobro v šoli.	Pobuda za pomoč s strani šole	Začetek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
C46	Meni se zdi, da z moje strani je bilo že na začetku v redu.	Dobro sodelovanje že od začetka	Začetek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
C47	Na začetku jim je bilo odveč.	Začetni odpor otrok	Začetek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
C48	... včasih oklevaš, si ne priznaš, da mogoče pa res rabiš kakšen	Postopno priznavanje	Začetek sodelovanja	Proces sodelovanja z	Izkušnje družin pri sodelovanju

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
	trenutek, da en malo vskoči ...	potrebe po podpori		mobilno službo	z mobilno službo
C49	Če ne drugega to, da so se malo bolj naučili kakšnih učnih navad, ker pri meni so jih lahko malo prešpricali. Zdaj vsaj približno vedo, kdaj je kaj.	Izboljšanje učnih navad otrok	/	Spremembe pri otrocih	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
C50	Ja, otroci malo bolj vestno naštimajo šolsko torbo, nimamo več problemov s pozabljanjem.	Večja odgovornost	/	Spremembe pri otrocih	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
C51	Tudi se ne pritožujejo več, tako kot so se nekaj časa, če je prišla.	Sprememba v sprejemanju strokovne delavke s strani otrok	/	Spremembe pri otrocih	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
C52	Ampak zdej pa so se oni kar navadili nanjo.	Sprememba v sprejemanju strokovne delavke s strani otrok	/	Spremembe pri otrocih	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
C53	Na koncu, ko si v stiku s CSD, ugotoviš, da sploh ni tako, kakor ti ljudje govorijo, ko ti predstavijo, da je to nekaj najbolj groznega.	Sprememba pogleda na CSD	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
C54	Pa vidiš potem, da je fino, če imaš nekoga za podporo.	Sprejemanje pomoči	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
C55	In tudi se mi zdi, če zdaj rečem, ne bi nikoli oklevala.	Sprejemanje pomoči	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
C56	Ampak potem čez nekaj časa to zgine in si rečeš, da saj mogoče sprejeti pomoč ni tako slabo.	Sprejemanje pomoči	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
C57	Ampak ja, potem se navadiš.	Sprejemanje pomoči	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
C58	No, odveč mi ni bilo nikoli.	Sprejemanje pomoči	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
C59	Vsaj od jutranjega džumbusa štimanja torbe sem se malo razbremenila.	Razbremenitev	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
C60	Jaz sem potem ugotovila, da včasih res rabiš malo pomoči.	Sprejemanje pomoči	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
C61	... cilj je, da bi moji otroci res dobili v glavo vtepen urnik, kdaj je treba kaj delati.	Cilj izboljšanja učne strukture pri otrocih	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
C62	Samo z mobilno službo.	Izključno sodelovanje z mobilno službo	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
C63	Ne, to pa ne. Edino s T. hodiva, sva ravno naredila pedagoški pregled, zdaj čez dva meseca imava pa še psihologa.	Vključenost pedagoga in psihologa	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči

9.2.4. Odprto kodiranje intervjuja D

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
D1	Ampak tukaj je težko najti delo.	Brezposelnost	/	Izzivi v družini	Družina
D2	Jaz v šoli nič ne razumem.	Jezikovne ovire	/	Izzivi v družini	Družina
D3	Pa sin mi je lagal, da nima nič za delati.	Vzgojni izzivi	/	Izzivi v družini	Družina

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
D4	... mu vseeno ne gre predmet slovenščina in angleščina.	Učne težave otrok	/	Izzivi v družini	Družina
D5	Jaz nisem znala komunicirati s šolo ...	Jezikovne ovire	/	Izzivi v družini	Družina
D6	... nisem vedela, kaj mora sin delati v šoli. Ker nisem razumela.	Učne težave otrok	/	Izzivi v družini	Družina
D7	Malo znam slovensko.	Jezikovne ovire	/	Izzivi v družini	Družina
D8	Ker sem imela psihično bolezen.	Zdravstvene težave	/	Izzivi v družini	Družina
D9	Odrezali so nas zadnje tri leta. Ni več naše hiše, vse je porušeno.	Finančne težave	/	Izzivi v družini	Družina
D10	Tukaj sva jaz in moj sin, drugje živita moja starejša hčerka in moja mama drugje v Sloveniji.	Dva otroka v družini	/	Sestava družine	Družina
D11	On je imel veliko enk.	Učne težave otrok	/	Izzivi v družini	Družina
D12	Sinu je všeč tako-tako.	Mešano doživljanje mobilne službe s strani otroka	Doživljanje mobilne službe s strani otrok	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
D13	Mu je všeč, ko prinese igro.	Pozitiven odziv otroka na sodelovanje skozi igro	Doživljanje mobilne službe s strani otrok	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
D14	Ni mu tako všeč, ko je treba delat za šolo.	Odpor otroka do sodelovanja pri šolskem delu	Doživljanje mobilne službe s strani otrok	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
D15	Socialna delavka je prišla in pomagala z vsem.	Zaznava strokovne pomoči kot celostne	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
D16	Meni je dobro. Ker nisem sama za vse.	Občutek razbremenitve	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
D17	Jaz sem ležala, nisem mogla nič delati, nič nisem razumela in sem jokala, nisem bila dobra. Ona pa je pomagala rešit vsak problem, ki sem ga imela.	Pomoč pri reševanju problemov	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
D18	Ona ne more vedno pomagati. Ne more biti zdravnik, ona lahko samo pomaga.	Zavedanje omejitev vloge strokovne delavke	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
D19	Jaz sem rekla, da nič ne rabim.	Na začetku zavrnitev pomoči zase	Začetek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
D20	In to, da nisem sama.	Občutek razbremenitve	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
D21	Ona govori z njim mirno, se ne jezi.	Miren način komuniciranja z otrokom	Odnos otrok in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
D22	Ona je super.	Zadovoljstvo z odnosom	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
D23	Isto jo imam kot da bi bila prijateljica, začela mi je biti blizu.	Doživljanje strokovne delavke kot bližnje, skoraj prijateljske osebe	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
D24	Ja ona je meni kot prijateljica.	Doživljanje strokovne delavke kot bližnje osebe	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
D25	Ona je vse videla in me je sprejela.	Sprejemajoč odnos	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
D26	Lahko vse povem, sem iskrena.	Zaupanje v odnosu	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
D27	Jaz nimam ne moža, z mamo ne moram tako govorit. Zato mi je dobro, da se lahko z njo pogovorim.	Zaupanje v odnosu	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
D28	Ona mene posluša.	Slišnost	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
D29	Jaz ji zaupam.	Zaupanje v odnosu	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
D30	Ona je dobra, nasmejana.	Nasmejana strokovna delavka	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
D31	Ne obsoja.	Sprejemajoč odnos	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
D32	Vem, da je to njeno delo ...	Zavedanje profesionalne vloge strokovne delavke	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
D33	... ampak meni je kot prijateljica.	Doživljanje strokovne delavke kot bližnje osebe	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
D34	Se počutim dobro z njo.	Občutek varnosti v odnosu	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
D35	Različno. Včasih je tudi dvakrat na teden.	Sodelovanje včasih tudi dvakrat tedensko	Potek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
D36	Sproti se dogovarjava.	Prilagodljivost	Potek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
D37	Pride k meni ...	Obiskovanje na domu	Potek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
D38	... pride tudi v šolo.	Sodelovanje v šoli	Potek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
D39	Ona je prihajala in pomagala, se pogovarjala z razrednikom od sina, potem pa mi je napisala na email, kaj so se pogovarjali, da sem razumela.	Strokovna pomoč pri komunikaciji s šolo	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
D40	Ona je klicala učitelje, jih vprašala, kako gre sinu, kakšne ima ocene, jaz tega nisem zmogla.	Strokovna pomoč pri komunikaciji s šolo	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
D41	S socialno delavko smo skupaj se dobili v šoli z razrednikom in še eno	Strokovna pomoč pri	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z	Izkušnje družin pri sodelovanju

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
	učiteljico. To je dobro, da je videl, da mora začeti delati.	komunikaciji s šolo		mobilno službo	z mobilno službo
D42	Najprej je samo z mano sodelovala ...	Sprva sodelovanje le z mamo	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
D43	Ona mi pove, da sem mama, da moram poskrbeti za stvari. Ona mi potem pomaga pri tem.	Spodbuda k prevzemanju starševske vloge	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
D44	Jaz nimam nikogar, s katerim bi komunicirala v slovenščini. Zato s socialno delavko vadim slovenščino.	Podpora pri učenju slovenščine	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
D45	Nisem vedela, kaj rabi za šolo, katere zvezke in mi je tudi tukaj pomagala.	Pomoč pri sledenju šolskim pravilom otroka	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
D46	Jaz jo pokličem in se pogovoriva in ji rečem, če lahko pomaga in pomaga, ko lahko.	Odzivna komunikacija	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
D47	Ona ima nadzor nad sinom, da dela za šolo.	Strokovna delavka kot zunanja podpora pri učenju	Sodelovanje z otroki	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
D48	... pomagala za to vse, da je kontrolirala, kaj ima za narediti, njegove ocene.	Podpora pri šolskih obveznostih	Sodelovanje z otroki	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
D49	potem pa smo ugotovili, da sinu ne gre v šoli in je potem začela delati z njim.	Vključenost otrok v mobilno službo	Sodelovanje z otroki	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
D50	Socialna delavka se tudi pogovarja s sinom.	Individualni pogovori	Sodelovanje z otroki	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
D51	Mogoče so mi v šoli dali številko.	Pobuda za pomoč s strani šole	Začetek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
D52	Malo nisem razumela, zakaj je sploh tukaj.	Začetna zmedenost glede vloge strokovne delavke	Začetek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
D53	Več kot eno leto, leto in pol.	Sodelovanje leto in pol	Trajanje sodelovanja	Proces sodelovanja z	Izkušnje družin pri sodelovanju

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
				mobilno službo	z mobilno službo
D54	Mogoče bi bilo bolje, da bi nekdo domov prihajal pomagati sinu s predmeti, ki mu ne grejo.	Bolj usmerjena pomoči pri učenju	/	Predlogi za izboljšavo mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
D55	Jaz sem želela samo za sina pomoč za šolo.	Cilj je bil pomoč sinu za šolo	/	Spremembe pri starših	Možnosti za izboljšavo mobilne službe
D56	Sin zdaj boljše dela za šolo.	Izboljšanje učnih navad	/	Spremembe pri otrocih	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
D57	Jaz nič nisem delala, zdaj pa ne ležim več ...	Aktivacija in motivacija	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
D58	... zdaj tudi iščem delo.	Aktivacija in motivacija	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
D59	Nisem več tako pod stresom.	Razbremenitev	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
D60	... mi je socialna delavka razložila, da mi laže in kaj ima za delati in zdaj jaz že razumem, kaj delati in znam nadzirati, kaj ima za narediti.	Izboljšanje starševskih kompetenc	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
D61	Spodbuja me, da grem vsak dan na sprehod, da ne ležim. In potem mi reče bravo, da vsak dan hodim.	Aktivacija in motivacija	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
D62	Meni igra pomaga pri tem, da se skoncentriram na igro, na eno stvar. Ker ves dan doma mi misli begajo in se izgubim v mislih.	Osredotočenost na eno stvar naenkrat	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
D63	... mi reče, naj vstanem, naj naredim to in to, recimo na sprehod. Pa mi reče, da bova šle skupaj in greva skupaj.	Aktivacija in motivacija	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
D64	Ona mi da energijo, da vstanem iz postelje. Me spodbudi.	Aktivacija in motivacija	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
D65	Jaz včasih nisem nič mogla, samo ležala sem. Pa mi je socialna delavka rekla, da naj grem na sprehod.	Aktivacija in motivacija	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
D66	On je hodil tudi na dopolnilni pouk.	Vključitev otroka v dopolnilni pouk	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
D67	Ne, samo z mobilno službo.	Izključno sodelovanje z mobilno službo	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
D68	Jaz ne razumem, kakšne so vse možnosti za pomoč.	Pomanjkanje informacij o možnostih pomoči	/	Razlike pri drugih oblikah pomoči	Vključenost v druge oblike pomoči
D69	Ne vem, na kakšno pomoč lahko računam.	Pomanjkanje informacij o možnostih pomoči	/	Razlike pri drugih oblikah pomoči	Vključenost v druge oblike pomoči

9.2.5. Odprto kodiranje intervjuja E

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
E1	Ves čas se nekaj dogaja.	Aktivno družinsko dogajanje	/	Družinska dinamika	Družina
E2	Imamo vzpone in padce, tako kot vsi.	Dobra in slaba obdobja	/	Družinska dinamika	Družina
E3	Če se znaš ti usesti z otrokom in mu dati neke pogoje, se da, ampak pridejo tudi slabi dnevi.	Pomen strukturiranega odnosa z otrokom	/	Družinska dinamika	Družina
E4	Drugače pa nič posebnega, normalna, preprosta družina se mi zdi, kot vsaka.	Dobra samopodoba družine	/	Družinska dinamika	Družina

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
E5	Manjka nič ne.	Dobra samopodoba družine	/	Družinska dinamika	Družina
E6	Jaz tudi izhajam iz neprijetne družine.	Disfunkcionalni vzorci v primarni družini	/	Izzivi v družini	Družina
E7	Hiperaktivno, najlažje. Veliko dela je z njimi.	Vzgojni izzivi	/	Izzivi v družini	Družina
E8	Včasih je lahko cel vikend pokvarjen zaradi enega otroka, ki se moreš prepirat z njim.	Vzgojni izzivi	/	Izzivi v družini	Družina
E9	Prvi trije otroci veljajo za otroke s posebnimi potrebami, eden iz zdravstvenih razlogov.	Zdravstvene težave	/	Izzivi v družini	Družina
E10	Ostali so večji problem, ker so začeli zelo pozno govoriti.	Govorne težave otrok	/	Izzivi v družini	Družina
E11	Slovenščina mu je tako težek jezik, da raje v angleščini govori.	Jezikovne težave	/	Izzivi v družini	Družina
E12	So štirje otroci, štirje fantje.	Štirje otroci v družini	/	Sestava družine	Družina
E13	Pa mož.	Prisotnost moža	/	Sestava družine	Družina
E14	Najmlajši bo pet let, drugi so že v šoli.	Starost otrok	/	Sestava družine	Družina
E15	Že pri prvih dveh otrocih nama je tast skakal po glavi.	Konflikti v družini	/	Izzivi v družini	Družina
E16	Jaz imam šest otrok, prva dva so nama odvzeli.	Odvzem otrok	/	Izzivi v družini	Družina
E17	V teh 20 letih sem imela jaz toliko ljudi v stanovanju, da sem imela vrh glave vsakega, ki je prišel na novo.	Preobremenjeno st zaradi številnih strokovnih delavcev	/	Izzivi v družini	Družina
E18	Ni prijetno.	Preobremenjeno st zaradi številnih strokovnih delavcev	/	Izzivi v družini	Družina
E19	Jaz nisem delala, ker sem imela majhne otroke.	Brezposelnost	/	Izzivi v družini	Družina
E20	Imam samo osnovno šolo, ker je bila mojim	Brezposelnost	/	Izzivi v družini	Družina

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
	doma prioriteta delat, ne se šolat.				
E21	Bila sem že na toliko razgovorih, da ne štejem več in enostavno službe ne dobim.	Brezposelnost	/	Izzivi v družini	Družina
E22	Eden ima tako hudo hiperaktivnost.	Zdravstvene težave	/	Izzivi v družini	Družina
E23	Drugi pa je na tabletah, ker ne zmore biti z ljudmi, ko jih je preveč naokoli, se počuti utesnjenega.	Zdravstvene težave	/	Izzivi v družini	Družina
E24	Šola, pregledi, dnevni center, večkrat stiki z uradnimi osebami ...	Obremenjenost z različnimi institucijami	/	Izzivi v družini	Družina
E25	Jaz sem iz nasilne družine ven prišla, mene je oče celo življenje tepel.	Disfunkcionalni vzorci v primarni družini	/	Izzivi v družini	Družina
E26	Imeli smo probleme leta nazaj, zaradi napačnih ljudi v družbi. Pritiski z vseh strani, razne prijave.	Konflikti v družini	/	Izzivi v družini	Družina
E27	Potem sva rabila kar par mesecev, da sva v ta ritem padla in da sva došla, da imajo prav.	Postopno priznavanje potrebe po pomoči	Začetek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E28	Rabiš čas, da dojameš, da ti ta tretja oseba lahko tudi pomaga.	Postopno priznavanje potrebe po pomoči	Začetek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E29	Ta stvar je zelo dobra. In se je mislim kar še le čas držat.	Zadovoljstvo z mobilno službo	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E30	Deluje, tako bom rekla.	Doživljanje mobilne službe kot koristne	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E31	Pomaga in nama in glede otrok.	Doživljanje mobilne službe kot koristne	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E32	Se mi zdi, da je mobilna služba, kar rabimo.	Doživljanje mobilne službe kot ustrezne oblike pomoči	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
E33	Dajo ti tudi nek prostor, bi rekla, ti pustijo, da dihaš, da si ti starš, da ti probaš otroke dvignit, kakor ti misliš.	Občutek spoštovanja starševske vloge	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E34	Imaš svoj prostor, da lahko normalno dihaš, da nisi nad samim pritiskom in nadzorom.	Ni občutka nadzora	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E35	Zaenkrat se mi zdi to, kar je, je fajn.	Zadovoljstvo z mobilno službo	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E36	Pri strokovni delavki mobilne službe sem res hvaležna, da jo imam.	Občutek hvaležnosti	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E37	Nisem nervozna, ko pride k nam.	Občutek sproščenosti	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E38	Ima veliko besede sploh pri starejšemu, ki ga malo meče. Sploh ko pade pri učenju.	Strokovna delavka kot pomembna avtoriteta	Odnos otrok in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E39	In ko ti uradna oseba pride povedat, otrok malo drugače gleda na te stvari. Je zelo lažje.	Strokovna delavka kot pomembna avtoriteta	Odnos otrok in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E40	Tudi otroci jo res spoštujejo.	Spoštljiv odnos	Odnos otrok in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E41	... vse ji povejo.	Zaupanje v odnosu	Odnos otrok in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E42	Otroci so jo vzljubili.	Navezanost na strokovno delavko	Odnos otrok in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E43	Majo včasih centra čez glavo, pa so imeli tudi pripombe čez to, pa se je ona potem z njimi pogovorila.	Strokovna delavka razreši odpor otrok do pomoči	Odnos otrok in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E44	Zelo zna z otroci in jo tudi poslušajo.	Strokovna delavka kot pomembna avtoriteta	Odnos otrok in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
E45	Imam neko mejo, neko distanco, ki jo moraš imeti do nekoga, ki ti nič ni.	Ohranjanje zdrave distance v odnosu s strokovno delavko	Odnos staršev in socialne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E46	Plus če karkoli rabimo socialna delavka z mobilne je prekrasna.	Pozitivne lastnosti strokovne delavke	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E47	Če je oseba do tebe taka, da imaš dober občutek, se da z njo govorit.	Občutek varnosti v odnosu	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E48	... kar se tega tiče, zelo razumna, tudi zna pomirit.	Zna pomiriti	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E49	... če do česa pride, bo najprej raziskala stvar, preden se karkoli sproži naprej.	Da priložnost pojasnitve staršem	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E50	Ko dobiš eno tretjo osebo, ki ji lahko zaupaš, je to veliko pripomoglo.	Zaupanje v odnosu	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E51	Zaenkrat super.	Zadovoljstvo z odnosom	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E52	Jaz sem res vesela, da je del naše družine, del našega življenja.	Zadovoljstvo z odnosom	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E53	Do česar koli je prišlo, je zmeraj priskočila na pomoč.	Pripravljenost pomagati	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E54	Dala je možnost, da sva razložila situacijo.	Da priložnost pojasnitve staršem	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E55	Potem se pa tako pogovarjava, čisto po domače.	Sproščenost	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E56	Saj se razumeta.	Dober odnos tudi s partnerjem	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E57	Na začetku je zmeraj slaba izkušnja in	Začetna negativna	Začetek sodelovanja	Proces sodelovanja z	Izkušnje družin pri sodelovanju

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
	negativa, potem pa se da vse.	izkušnja se spremeni v sodelovanje		mobilno službo	z mobilno službo
E58	Gospa pride k nam ...	Obiskovanje na domu	Potek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E59	Enkrat na mesec oziroma kakor se zmenimo.	Mesečni stiki po zaprtju ukrepov	Potek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E60	Me pokliče, se zmenimo, ona pride ali pa jaz pridem.	Pogovor na CSD	Potek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E61	Na začetku, dokler so ukrepi še trajali, je morala hodit bolj pogosto, ker je to tudi sodišče odredilo.	Večja pogostost obiskov v času ukrepov	Potek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E62	Ali je prišla sama ali pa je prišla še z eno drugo gospo, ki je bila prisotna zraven.	Obisk v spremstvu druge strokovne delavke	Potek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E63	Včasih je bilo vsak teden.	Sodelovanje enkrat tedensko	Potek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E64	Zdaj ko so se ukrepi zaključili, pokliče enkrat na mesec.	Mesečni stiki po zaprtju ukrepov	Potek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E65	Čprav včasih iskreno raje vidim, da ona k nama pride, sploh v tistem času, ko so otroci doma.	Prednost obiska na domu	Prednosti mobilne službe	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E66	Bolj sem vesela, ko pride k nam.	Prednost obiska na domu	Prednosti mobilne službe	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E67	Je domače okolje ...	Sproščenost domačega okolja	Prednosti mobilne službe	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E68	... pa če so otroci zraven, lahko še z njimi komunicira.	Kontakt z otroki	Prednosti mobilne službe	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
E69	Iskreno, težko mi je bilo.	Doživljanje sodelovanja kot obremenjujočega	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E70	Je zelo v redu, karkoli rabim, se lahko obrnem nanjo.	Dostopnost mobilne službe	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E71	Kakršnokoli vprašanje v zvezi z otroki se lahko nanjo obrnem, ali pa me napoti h komu.	Strokovna pomoč v zvezi z vzgojo otrok	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E72	Jaz sem oseba, ki sem rekla ne, pa sem potem popustila. Ampak sem si samo slabo naredila s tem. Strokovna delavka me je probala držati na tej meji.	Strokovna pomoč v zvezi z vzgojo otrok	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E73	... ko ti da vsak iz svoje strani določene nasvete, je za razmisлит.	Svetovanje	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E74	Veliko nasvetov ti dajo, tudi če nimajo neke šole za otroke ali pa pedagoške izobrazbe. Mislim, da veliko iz izkušenj poberejo in ti znajo svetovat in te usmerit.	Svetovanje	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E75	Tudi če nekaj ne ve, se pozanima naprej in me pokliče in svetuje pa zrihtamo.	Pomoč pri iskanju informacij	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E76	Imela sem s kom govorit.	Odprta komunikacija	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E77	Rabila sem tisto ven iz sebe dat, da me je ena tretja oseba razumela, pa zakaj sem takšen človek, kakršen sem.	Odprta komunikacija	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E78	Včasih pa tudi paše, da ko ona pride, da njih ni doma, ker je galama.	Individualni pogovori	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E79	Tukaj je tudi ona veliko stvari našla in mi poslala ...	Pomoč pri iskanju zaposlitve	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
E80	Imajo veliko teh novih stvari, ker ko je kaj takega, me vedno pokliče in ponudi.	Pomoč pri iskanju informacij	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E81	Pride k nam in se pogovarjamo o vseh stvareh.	Redni pogovori o vsakdanjih stiskah	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E82	Veliko stvari mi zrihta.	Podpora pri urejanju zadev	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E83	Me je presenetila, ker mi je prinesla obleke, ker imam štiri otroke, pa da denar potem lahko dam za kaj drugega.	Urejanje materialne pomoči	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E84	Če pa bojo opazili, da nekaj ne štima, te opozori na to.	Opozarjanje ob zaznanih težavah	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E85	Včasih tudi pokliče, če sem sama, da sva lahko sami dve.	Individualni pogovori	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E86	... zato pa rabiš potem njo, da te na pravo pot usmeri.	Usmerjanje	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E87	Vedo, kako otroke usmerit.	Usmerjanje otrok	Sodelovanje z otroki	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E88	... večinoma z otroki govori, ker ve, da so zgovorni.	Individualni pogovori	Sodelovanje z otroki	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E89	In potem se je vse zaključilo, tole je pa ostalo.	Mobilna služba tudi po prenehanju ukrepov	Trajanje sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E90	Že ene dve leti sodelujemo.	Sodelovanje dve leti	Trajanje sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E91	Zdaj smo podpisali še za eno leto, na eno leto se obnavlja in če se ti strinjaš, še za eno leto podpišeš. In sem rekla, da bom kar imela.	Obnovev dogovora o sodelovanju	Trajanje sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
E92	Ampak sva prosila, da ta stvar nama ostane, že zaradi tega, da sva zaščitena, če do česarkoli pride ...	Prošnja za ohranitev sodelovanja z mobilno službo	Začetek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E93	Ja, predlani mi je predlagala vključitev, dokler še traja preverjanje in nadzor nad družino.	Predlog CSD za vključitev mobilne službe	Začetek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E94	Sem se strinjala.	Strinjanje z vključitvijo mobilne službe	Začetek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E95	Mislila sva, da nama vsak pametuje.	Začetni odpor	Začetek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E96	... enostavno misliš, da ti hoče pametovat in da ti hoče škodovat.	Obrambna drža in nezaupanje	Začetek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E97	Tako da sva bila na začetku ne proti, ampak nisva se z vsem strinjala.	Dvom o vključitvi	Začetek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E98	... potem pa se najde neka tretja oseba, ki ti hoče dejansko pomagat, je te stvari malo težko verjet.	Obrambna drža in nezaupanje	Začetek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E99	Otroci so pa videli naju, da protestirava, potem sploh ni bilo efekta.	Nezaupanje otrok	Začetek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E100	Ene dvakrat, trikrat je bilo težko ...	Začetno nelagodje	Začetek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E101	... sva potem midva večkrat k njej prišla, da smo se sprostili.	Postopno sproščanje	Začetek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E102	Po ene parih obiskih se je potem dalo.	Izboljšanje odnosa po začetnem nelagodju	Začetek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
E103	Ne, zaenkrat ne.	Odsotnost slabosti v sodelovanju	Slabosti mobilne službe	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
E104	Edino mogoče bi lahko imeli večjo besedo pri tem, ko se družina loti preko občine stanovanje iskat. Da ima tudi socialna tukaj neko besedo, da lažje dobiš stanovanje.	Večja vloga mobilne službe pri iskanju stanovanja	/	Predlogi za izboljšavo	Možnosti za izboljšavo mobilne službe
E105	Potem so omejitve bile toliko manjše, ko je strokovna delavka nastopila.	Manj nadzora	/	Spremembe na družinski ravni	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
E106	Mislim, da komunikacija največ. Komunikacija naredi veliko spremembo v družini.	Pozitivne spremembe v komunikaciji	/	Spremembe na družinski ravni	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
E107	Pa pravila.	Uvedba pravil	/	Spremembe na družinski ravni	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
E108	Prej ni bilo pravega načina komunikacije.	Pozitivne spremembe v komunikaciji	/	Spremembe na družinski ravni	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
E109	Tako da to je veliko pripomoglo k družini in se tudi pozna.	Izboljšanje družinskega delovanja	/	Spremembe na družinski ravni	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
E110	Odkar imamo njo smo dosegli tudi, da so se stvari, ukrepi tudi zaključili, ker je vedela, kako stvari potekajo.	Zaključitev ukrepov v družini	/	Spremembe na družinski ravni	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
E111	Cilj je bil večje stanovanje, definitivno.	Ureditev bivalne situacije kot opredeljen cilj	/	Spremembe na družinski ravni	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
E112	Tukaj smo prišli do te točke, da čakamo od	Dosežen napredek pri	/	Spremembe na družinski ravni	Spremembe, ki jih je sodelovanje z

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
	občine stanovanje, smo dosegli.	urejanju bivalne situacije			mobilno službo prineslo v družino
E113	Stanovanje smo dosegli, da dobimo ...	Dosežen napredek pri urejanju bivalne situacije	/	Spremembe na družinski ravni	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
E114	Pa ta komunikacija, da se je spremenila v družini.	Pozitivne spremembe v komunikaciji	/	Spremembe na družinski ravni	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
E115	Pa sprotno reševanje problemov, ne da se stvari naberejo pa je pol vsega preveč.	Sprotno reševanje problemov	/	Spremembe na družinski ravni	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
E116	... odkar se je umirilo, smo lažje zadihali.	Olajšanje ob zaključku ukrepov	/	Spremembe na družinski ravni	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
E117	Nismo več toliko pod pritiskom.	Olajšanje ob zaključku ukrepov	/	Spremembe na družinski ravni	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
E118	Ker če so moji živci spočiti, je tudi drugačna atmosfera doma.	Bolj prijetno vzdušje v družini	/	Spremembe na družinski ravni	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
E119	Zdaj so se že sami opogumili in povedo, če so kaj narobe naredili.	Večja odprtost otrok	/	Spremembe pri otrocih	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
E120	Pri starejšemu pa zelo pomagajo. Zdele bo brez problema izdelal šesti razred.	Učni napredek	/	Spremembe pri otrocih	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
E121	Dokler midva nisva popustila in jih naučila in navadila, da je to dobro pa zakaj je to dobro. Od takrat se je pa potem to popravilo.	Sprememba v sprejemanju strokovne delavke	/	Spremembe pri otrocih	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
E122	... pa da ko nekaj rečem, se dejansko tega držim.	Večja odločnost pri vzgoji	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
E123	... ampak sem se navadila, da vztrajam pri svojem. To je največ naredilo.	Večja odločnost pri vzgoji	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
E124	Jaz nisem več tok živčna, sem se umirila glede živčnosti. Me ne vrže vsaka stvar s tira.	Pozitivna sprememba odnosa do pomoči	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
E125	... me je navadila tudi, da si vzamem čas zase.	Skrb zase	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
E126	Sebe nisem nikoli dajala na prvo mesto, ampak so bili vsi drugi pomembni. Tukaj se je potem rezultat poznal.	Skrb zase	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
E127	Ne vidiš s svoje perspektive, da so neke stvari v družini, ki jih moraš popraviti.	Uvid v družinsko situacijo	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
E128	In ta blokada je delno pri meni izginila, je pa še nek strah, ki ostaja.	Pozitivna sprememba odnosa do pomoči	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
E129	Pa ko me je postavila na realna tla, je bila to čisto druga pesem.	Soočenje z realnostjo	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
					prineslo v družino
E130	Veliko je naredila na tem, da sem začela ljudem zaupat.	Ponovno zaupanje v ljudi	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
E131	Večji problem je bil to, ker jaz včasih nisem dovolila, da mi nekdo pomaga.	Sprejemanje pomoči	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
E132	Če bi jaz to dovolila, bi se določene stvari obrnile in bi se stvari drugače odvile.	Refleksija o posledicah odklanjanja pomoči	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
E133	Pa da dobim službo.	Zaposlitev kot osebni cilj	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
E134	... službe pa še ne.	Pridobitev zaposlitve še nedoseženo	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
E135	... in sem se s tem strinjala, da to otroci rabijo in jim dejansko pomaga.	Sprejemanje pomoči	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
E136	Ta moja vzkipljivost je padla dol.	Manj vzkipljivosti	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
E137	Da vidiš, da to, kar je bilo v tvoji družini, ni bilo v redu.	Zavedanje destruktivnih vzorcev iz primarne družine	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
E138	Do letos, ko se je stvar zaključila.	Zaključitev ukrepov v družini	/	Spremembe na družinski ravni	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
E139	... tudi vključeni v dnevni center.	Vključenost otrok v dnevni center	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
E140	Zelo pomaga, ko otroke vključijo v dnevni center, imajo počitniške aktivnosti, tabori ... se lahko otroci družijo s svojimi vrstniki.	Vključenost otrok v dnevni center	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
E141	... pa še v dnevnem centru smo se usedli ...	Svetovanje v dnevnem centru	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
E142	Ja, veliko se jih je do zdaj že zamenjalo.	Pogosta menjava strokovnih delavk	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
E143	Zato ker imava midva s socialno opravo že 20 let.	Dolgotrajno sodelovanje s CSD	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
E144	Ko sva šla v to pomoč, sem hodila v Ljubljano na predavanja za trening starševstva.	Vključitev v trening starševstva	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
E145	... veliko stvari sem potegnila od te gospe, ki je razlagala.	Koristne informacije v okviru treninga starševstva	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
E146	Tudi po koncu sem se lahko s to gospo tudi slišala, če sem rabila pomoč, nasvet, sem se lahko nanjo obrnila.	Nadaljnja podpora strokovne delavke s treninga starševstva	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
E147	Glavna stvar, ki so mi jo dali, je pa to, da so otroci vključeni v dnevni center.	Vključenost otrok v dnevni center	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
E148	V tale dnevni center smo pa vključeni že 7 let.	Vključenost otrok v dnevni center	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
E149	... in je zelo dobro.	Zadovoljstvo z dnevnim centrom	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
E150	Vključeni so bili otroci v pedopsihološke obravnave.	Vključenost otrok v pedopsihiatrične obravnave	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
E151	Takoj, ko pridejo iz šole, morajo narediti nalogo in, če se imajo kaj za učiti, se lahko odmaknejo.	Učna pomoč v dnevnem centru	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
E152	Potem pa delavnice, grejo ven, razne stvari počnejo, kuhajo. Imajo neko druženje.	Aktivnosti v dnevnem centru	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
E153	Otroci so tudi zadovoljni.	Zadovoljstvo otrok z dnevnim centrom	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
E154	Pa me je mož podpiral ...	Podpora moža	/	Neformalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
E155	Veliko stvari se potegnile od tistih staršev ...	Izmenjava izkušenj z drugimi starši	/	Neformalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
E156	... od vseh, ki sem jih imela, mi je strokovna delavka mobilne službe top.	Dober občutek v primerjavi z drugimi strokovnimi delavkami	/	Razlike pri drugih oblikah pomoči	Vključenost v druge oblike pomoči
E157	Če pa z njo ne moreš najti skupne točke, te vse moti na osebi, si cel živčen, ko pride na obisk, ves čas misliš, da je nekaj narobe.	Občutek tesnobe pri drugih strokovnih delavkah	/	Razlike pri drugih oblikah pomoči	Vključenost v druge oblike pomoči
E158	... potem človeka enostavno stisne, sploh ko da toliko stvari s socialno čez in imaš dejansko neko blokado.	Strah pri sodelovanju	/	Razlike pri drugih oblikah pomoči	Vključenost v druge oblike pomoči
E159	Zato, ker nisem imela dobrega občutka.	Slab občutek	/	Razlike pri drugih oblikah pomoči	Vključenost v druge oblike pomoči
E160	Daje mi nek občutek, da ne smem tej osebi zaupati, ker bo moje zaupanje izkoristila.	Nezaupanje drugim strokovnim delavkam	/	Razlike pri drugih oblikah pomoči	Vključenost v druge oblike pomoči
E161	Ona mi je pa pokazala že pri meni, pri otrocih.	Zaupanje strokovni delavki mobilne službe	/	Razlike pri drugih oblikah pomoči	Vključenost v druge oblike pomoči

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
E162	Že ko so jo otroci vzljubili, sem vedela, ker moji otroci ne sprejmejo kar vsakega.	Otroci so jo vzljubili	/	Razlike pri drugih oblikah pomoči	Vključenost v druge oblike pomoči
E163	In mi je dala tak občutek, da ne bo izkoristila mojih besed, da bi mojo družino in otroke potlačila.	Zaupanje strokovni delavki mobilne službe	/	Razlike pri drugih oblikah pomoči	Vključenost v druge oblike pomoči
E164	Mislim, da je ona ena izmed redkih, ki jih je on sprejel.	Dober odnos tudi s partnerjem	/	Razlike pri drugih oblikah pomoči	Vključenost v druge oblike pomoči
E165	Z eno je imel tako hude probleme, da je osebno prišel do pisarne in ji zagrozil.	Konfliktna izkušnja z drugo strokovno delavko	/	Razlike pri drugih oblikah pomoči	Vključenost v druge oblike pomoči

9.2.6. Odprto kodiranje intervjuja F

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
F1	Ampak se je mož potem poslovil.	Smrt partnerja	/	Izzivi v družini	Družina
F2	Meni na žalost ne znese, pri tem da sem morala stopiti v moževe čevlje. Zmanjka mi časa.	Preobremenjenost	/	Izzivi v družini	Družina
F3	... možu se je stanje poslabševalo.	Zdravstvene težave	/	Izzivi v družini	Družina
F4	Jaz bi jo lahko lepo sprejela, ampak sem imela veliko težav s taščo.	Konflikti v družini	/	Izzivi v družini	Družina [¶]
F5	Že od začetka, ko je prišla mobilna služba, je bila ona proti in je tudi zelo grdo sprejela obedve.	Konflikti v družini	/	Izzivi v družini	Družina [¶]
F6	... starejši je bil pa že toliko star, da je malo odklanjal.	Odpor otroka do sodelovanja	Doživljanje mobilne službe s strani otrok	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
F7	Mlajši sin je bil pa takrat prvi ali drugi razred in mu je v bistvu prišlo prav, da je imel zunaj družine nekoga, na katerega se je lahko vsaj malo naslonil.	Doživljanje strokovne delavke kot podporne osebe	Doživljanje mobilne službe s strani otrok	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
F8	Se je veselil, da je prišla ...	Veselje otroka do sodelovanja	Doživljanje mobilne službe s strani otrok	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
F9	Tako da jo je sprejel in mu je bilo fajn, da je imel eno osebo, ki je prišla sem zaradi njega.	Pozitivno doživljanje mobilne službe	Doživljanje mobilne službe s strani otrok	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
F10	Tako v redu se mi zdi.	Zadovoljstvo z mobilno službo	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
F11	Se bojiš, si ne upaš.	Strah pred sprejemanjem pomoči	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
F12	Vsaj enega sem imela, iz prve roke, ni mi bilo treba v vrsti čakati.	Zadovoljstvo z dostopnostjo pomoči	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
F13	Saj drugače ne vem, kako bi nam mobilna služba lahko še pomagala.	Zadovoljstvo z mobilno službo	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
F14	Res nimam negativnih izkušenj.	Odsotnost negativnih izkušenj	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
F15	Imam štiri otroke.	Štirje otroci v družini	/	Sestava družine	Družina
F16	Za njo pa moram reči, da se kar potruži in da ima od nje eno oporo, ga zna nekako zmotivirati.	Strokovna delavka kot opora in motivator za otroka	Odnos otrok in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
F17	Jaz z njo res nisem imela nobenih težav, mi je bila v zelo v oporo.	Podporna vloga strokovne delavke	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
F18	V enih momentih sem hvaležna, da sem jo imela.	Hvaležnost do strokovne delavke	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos staršev in strokovne delavke	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
F19	... vidi, da nekaj ni v redu, pa si vzame 10 minut pa reče, kaj pa je.	Pripravljenost pomagati	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
F20	In ji zaupam.	Zaupanje v odnosu	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
F21	... pride k nam ...	Obiskovanje na domu	Potek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
F22	... enkrat do dvakrat na mesec.	Sodelovanje enkrat do dvakrat na mesec	Potek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
F23	... včasih tudi midve kakšno dilemo rešiva.	Svetovanje	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
F24	Mi je dala veliko enih nasvetov, za vzgojo in različne poglede.	Svetovanje	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
F25	... pa da sta kakšne igrice se šla, kakšne karte, kakšen spomin.	Povezovanje z otrokom preko igre	Sodelovanje z otroki	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
F26	... potem s sinom malo za šolo pogledata ...	Podpora pri šolskih obveznostih	Sodelovanje z otroki	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
F27	... kakšno igrico se gresta.	Povezovanje z otroki preko igre	Sodelovanje z otroki	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
F28	Ko pride, se včasih samo s sinom ukvarja,	Individualni pogovori	Sodelovanje z otroki	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
F29	Od 2022, tretje leto.	Tri leta sodelovanja	Trajanje sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
F30	Z mobilno službo smo prišli v stik po naših dogodkih.	Vključitev mobilne službe po kriznih dogodkih v družini	Začetek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
F31	Tako da so nam potem ponudili to mobilno službo za mlajšega sina.	Vključitev mobilne službe kot podpora sinu	Začetek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
F32	Meni ni bilo težko.	Strinjanje z vključitvijo mobilne službe	Začetek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
F33	Nisem si zastavila ciljev. Meni je cilj, da preživim.	Ni bilo zastavljenih ciljev	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
F34	Ne znam reči.	Nima predlogov	/	Predlogi za izboljšavo	Možnosti za izboljšavo mobilne službe
F35	Mogoče bi se stvar drugače odvila, če bi se upala že prej udarit po mizi pa reči, da ne gre.	Refleksija o posledicah odklanjanja pomoči	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
F36	Če ne drugega je to, da mi en del odzame. Ker jaz potem ne rabim sedeti z njim.	Razbremenitev	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
F37	Me v bistvu razbremeni.	Razbremenitev	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
F38	To mi je res, po vsem tem, da če rabiš podporo, moraš imeti toliko poguma, da jo poiščeš.	Sprejemanje pomoči	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
F39	To je bil en star vzorec, ki sem ga morala ves čas rezat in odrivat.	Odrivanje starega vzorca	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
F40	Ker sem očitno podzvestno rekla, da v enem momentu ne morem več. Saj veliko zmoreš, nekje pa ne gre več.	Sprejemanje pomoči	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
F41	V rehabilitacijskem centru Soča so nam svetovali ...	Sodelovanje z zdravstveno ustanovo	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
F42	... da oddamo vlogo za osebnega asistenta in takrat smo prišli s	Vključitev CSD zaradi postopka za osebno asistenco	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
	centrom za socialno delo v stik.				
F43	In potem je imel osebno asistenco zrihtano.	Vključitev osebne asistence	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
F44	Center za socialno delo nam je stal ob strani v momentu, ko se je možovo toliko poslabšalo, da je ves čas rabil nekoga ob sebi.	Podpora CSD v obdobju napredovanja bolezni	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
F45	So nam še naprej stali ob strani.	Podpora CSD po smrti partnerja	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
F46	So mu dali pa v šoli tudi podporo v smislu, da še nima odločbe, ampak ima eno uro na razpolago šolsko svetovalno službo.	Podpora šolske svetovalne službe	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
F47	Tudi s svetovalno delavko v šoli dobro sodeluje, gre kar rad.	Podpora šolske svetovalne službe	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
F48	Tudi ni mi bila težava iti do psihologa.	Podpora psihologa	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
F49	... moram iti za otroke do psihologa, pa sem tudi otroke prijavila.	Vključevanje otrok v psihološko pomoč	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
F50	Pa mi je govorila, da jaz preveč delam, da tega ne smem, pa da moram to prekiniti. In niti se nisem več z njimi ukvarjala.	Nezadovoljstvo nad psihologom	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
F51	Druga psihologinja je bila zelo razumevajoča in mi je dala ene par koristnih nasvetov.	Zadovoljstvo z drugim psihologom	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
F52	Ne bi rekla, da ti gredo zelo naproti.	Nizka dostopnost formalnih oblik pomoči	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
F53	Midva z možem sva hodila na zakonsko skupino, potem sem pa sama nadaljevala.	Vključitev v zakonsko skupino	/	Neformalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
F54	Jaz imam enega sodelavca, ki je zgodba mojih otrok. Pa se velikokrat o tem	Podpora sodelavcev	/	Neformalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
	pogovarjala. On je ena taka oseba, ki mi zna dati kak nasvet, ker je bil v isti koži kot moji otroci.				
F55	Imam veliko podpore, tako pri vodstvu kot pri sodelavcih.	Podpora sodelavcev	/	Neformalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči

9.2.7. Odprto kodiranje intervjuja G

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
G1	Tako bom rekla, da otroka sta ful živa.	Živahnost otrok	/	Družinska dinamika	Družina
G2	Drugače smo odprta družina, smo povezani, med sabo si kar veliko povemo.	Dobra samopodoba družine	/	Družinska dinamika	Družina
G3	Jaz mogoče nisem čisto stroga mamica, funkcioniram na pogovor.	Manj strog vzgojni slog	/	Družinska dinamika	Družina
G4	Mi druge funkcioniramo.	Dobra funkcionalnost družine	/	Družinska dinamika	Družina
G5	Zdaj se jima pozna, da sta v šoli malo zadaj.	Učne težave otrok	/	Izzivi v družini	Družina
G6	Prvo je šola, ker je mene motilo, ker je imel mlajši težave z govorom, veliko polomljene slovenščine.	Govorne težave otrok	/	Izzivi v družini	Družina
G7	Ko sem bila mlajša, je imela mami težave z alkoholom.	Disfunkcionalni vzorci v primarni družini	/	Izzivi v družini	Družina
G8	Mi smo imeli že na prejšnji enoti ves čas kontrole.	Dolgotrajni nadzor nad družino	/	Izzivi v družini	Družina
G9	Saj z očetom od otrok se dobro razumeva ...	Dober odnos z očetom otrok	/	Družinska dinamika	Družina¶
G10	Se učimo skupaj, kolikor se lahko.	Vključenost v učenje otrok	/	Družinska dinamika	Družina¶
G11	Poleg tega sem sama za vse.	Preobremenjeno st	/	Izzivi v družini	Družina¶
G12	... ampak ima takšno službo, da ga cel dan ni.	Preobremenjeno st	/	Izzivi v družini	Družina¶
G13	Jaz pa čez teden tudi delam.	Preobremenjeno st	/	Izzivi v družini	Družina¶

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
G14	Pri starejšem sinu, ko smo živeli drugje, je bila od začetka šole prvi in drugi razred neka blaga oblika disleksije.	Učne težave otrok	/	Izzivi v družini	Družina¶
G15	Ko smo prišli do tega, da je meni časovno težko ...	Preobremenjeno st	/	Izzivi v družini	Družina¶
G16	... pa ker sva midva narazen ...	Razveza staršev	/	Izzivi v družini	Družina¶
G17	... pa naju avtomatsko malo bolj čekirajo.	Dolgotrajni nadzor nad družino	/	Izzivi v družini	Družina¶
G18	Pri nas je bila res problem šola ...	Učne težave otrok	/	Izzivi v družini¶	Družina¶
G19	Imam 2 fanta, 11 in 9 let.	Dva sinova v družini	/	Sestava družine	Družina¶
G20	Zaenkrat sta kar zadovoljna. Tudi rada sodelujeta.	Zadovoljstvo otrok z mobilno službo	Doživljanje mobilne službe s strani otrok	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
G21	Onadva komaj čakata ...	Positivno doživljanje s strani otrok	Doživljanje mobilne službe s strani otrok	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
G22	Tukaj mi potem mobilna služba pride prav zaradi tega, ker nisem tako stroga, in se jima pri določenih stvareh, kot je šola, malo pozna.	Podpora pri vzgoji otrok	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
G23	Jaz tukaj nimam slabih izkušenj.	Odsotnost negativnih izkušenj	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
G24	Dom je okolje, v katerem si, in mi je logično, da rabijo tudi to videti.	Odprtost za obiske na domu	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
G25	Nimam nič za skrivati in nimam s tem problemov.	Odprtost za obiske na domu	Doživljanje mobilne službe s strani staršev	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
G26	Se mi zdi, da ji zaupata, in izrazita svoje mnenje in vse povesta.	Zaupanje v odnosu	Odnos otrok in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
G27	Super mi je ona.	Positivne lastnosti strokovne delavke	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
G28	Ja zaradi tega mi je v redu, ker nič vnaprej ne obsoja.	Sprejemajoč odnos	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
G29	Jaz mislim, da je to bistvo, da zna poslušati in poskuša zastopiti, tudi če se ne strinja vedno.	Slišnost	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
G30	Super. Midve se zelo razumeva.	Zadovoljstvo z odnosom	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
G31	Vse se zmeniva.	Dobra medsebojna komunikacija	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
G32	Imava res zelo odprt odnos.	Odprtost	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
G33	Mi da občutek, da me posluša ...	Slišnost	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
G34	... ne obsoja na podlagi videza ali česa drugega.	Strokovna delavka ne obsoja	Odnos staršev in strokovne delavke	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
G35	Ampak je v redu ženska, midve se kar razumeva.	Zadovoljstvo z odnosom	Odnos staršev s strokovno delavko	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
G36	Razumna je zelo.	Razumnost	Odnos staršev s strokovno delavko	Odnos s strokovno delavko	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
G37	Jaz pri tem ne vidim slabosti, ker je za otroke lažje v domačem okolju.	Kontakt z otroki	Prednosti mobilne službe	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
G38	Tudi otrok se mi zdi, da je bolj sproščen na tak način.	Sproščenost domačega okolja	Prednosti mobilne službe	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
G39	Meni pa tudi ni treba nikamor skakat.	Ni se potrebno nikamor voziti	Prednosti mobilne službe	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
G40	Pride na dom.	Obiski na domu	Potek sodelovanja	Proces sodelovanja z	Izkušnje družin pri sodelovanju

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
				mobilno službo	z mobilno službo
G41	Ona pride na dom ...	Obiski na domu	Potek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
G42	... včasih grem tudi jaz do nje.	Pogovori na CSD	Potek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
G43	Kakor se zmeniva.	Fleksibilnost sodelovanja	Potek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
G44	Tudi, če rabim kaj, mi je rekla, da jo lahko pokličem, če bom imela kdaj kakšno dilemo. Zelo je na razpolago, ni je težko za priklicat.	Dostopnost mobilne službe	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
G45	Pa greva malo čez, kaj se dogaja, kako je s šolo.	Redni pogovori o vsakdanjih stiskah	Sodelovanje s starši	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
G46	Je pa fino, da je še ena tretja oseba, ki ima mogoče še naknadno čas, da jima malo drugače razloži zadeve.	Individualni pogovori	Sodelovanje z otroki	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
G47	... ker se veliko igrice igrajo.	Povezovanje z otroki preko igre	Sodelovanje z otroki	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
G48	Ja glede obnašanja, vse na splošno. Kar tisti dan pride na sceno.	Individualni pogovori	Sodelovanje z otroki	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
G49	Tudi jima je razložila, na kakšen način naj se uči.	Učenje tehnik učenja	Sodelovanje z otroki	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
G50	Tako da smo se v bistvu iz prejšnje enote avtomatsko na njo prestavili.	Prehod iz prejšnje pomoči na sedanjo	Začetek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
G51	Mi smo preko šolske psihologinje, potem je pa ona naprej organizirala.	Pobuda za pomoč s strani šole	Začetek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
G52	Iz šole je šlo na CSD.	Pobuda za pomoč s strani šole	Začetek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
G53	Midve s strokovno delavko z mobilne službe imava enkrat na mesec.	Sodelovanje enkrat na mesec	Potek sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
G54	Zdaj pa že kakšno leto.	Sodelovanje eno leto	Trajanje sodelovanja	Proces sodelovanja z mobilno službo	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
G55	Nič me ne moti. Ne vidim nič slabega.	Odsotnost slabosti v sodelovanju	Slabosti mobilne službe	Doživljanje mobilne službe	Izkušnje družin pri sodelovanju z mobilno službo
G56	Se mi zdi, da je ta del socialnega dela še najboljši, najbolj uporaben za družine.	Mobilna služba kot najbolj uporabna oblika pomoči	/	Predlogi za izboljšavo	Možnosti za izboljšavo mobilne službe
G57	Lahko z otroci počnemo kaj kvalitetnega.	Več kakovostnega družinskega časa	/	Spremembe na družinski ravni	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
G58	Rekla bom, da se lažje sama uči, ker prej sem morala biti jaz zraven, da sem nadzirala.	Večja samostojnost pri učenju	/	Spremembe pri otrocih	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
G59	Zdaj pa se sama uči.	Večja samostojnost pri učenju	/	Spremembe pri otrocih	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
G60	In se mi zdi, da jima je mal lažje, ker nista izgubljena.	Večja samostojnost pri učenju	/	Spremembe pri otrocih	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
G61	Na začetku je bilo, zdaj pa ni več.	Razbremenitev	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
G62	Se pozna, imam vseeno malo manj dela. Je lažje.	Razbremenitev	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
					sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
G63	Moraš biti odprt, da si pripravljen sodelovati in da hočeš, da gre na bolje.	Pripravljenost na spremembe	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
G64	Sej otrokom hočejo dobro, pa staršem tudi, da jih razbremenijo.	Razbremenitev	/	Spremembe pri starših	Spremembe, ki jih je sodelovanje z mobilno službo prineslo v družino
G65	In takrat smo mi začeli z logopedom.	Sodelovanje z logopedom	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
G66	Še najslabši je bil ta postopek, ker se je vlekel, ostalo pa je dobro. Postopek, da pridobiš pravico, da otroku vse to sploh pripada.	Dolgotrajni postopki pridobitve pravic	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
G67	So mi bile na prejšnji enoti veliko manj všeč.	Negativno doživljanje prejšnje oblike pomoči	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
G68	Ta učna pomoč pa je vsak petek.	Sodelovanje z laično delavko	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
G69	Tudi ta gospa je prijetna, je taka v redu.	Laična delavka kot pomoč pri učenju	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
G70	Z drugimi oblikami pomoči se nismo srečali.	Niso vključeni v druge oblike pomoči	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
G71	Imam podporo, vedno lahko pokličem bivšo taščo za varstvo in nikoli ni problema.	Podpora družine	/	Neformalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči
G72	Jaz z njo veliko lažje sodelujem, kot s šolo.	Lažje sodelovanje kot s šolo	/	Razlike pri drugih oblikah pomoči	Vključenost v druge oblike pomoči
G73	Jaz že izgledam malo drugače, malo izstopam iz okvirjev. In so učiteljice malo obsojajoče.	Vzvišen odnos drugih strokovnih delavk	/	Razlike pri drugih oblikah pomoči	Vključenost v druge oblike pomoči

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
G74	Ona pa me sprejme tako, kot sem.	Sprejemanje s strani strokovne delavke mobilne službe	/	Razlike pri drugih oblikah pomoči	Vključenost v druge oblike pomoči
G75	... pa še z eno gospo, ki pride vsak petek k otrokoma in jima razloži snov, malo grejo skupaj čez to, kaj so delali v šoli.	Laična delavka kot pomoč pri učenju	/	Formalna pomoč	Vključenost v druge oblike pomoči

9.3. Priloga 3: Osno kodiranje

DRUŽINA

SESTAVA DRUŽINE

- Trije otroci v družini (A2, B21)
- Osem otrok v družini (C2)
- Štirje otroci v družini (E12, F15)
- Dva otroka v družini (G19, D10)
- Starost otrok (C1, E14)
- Prisotnost moža (E13)

DRUŽINSKA DINAMIKA

- Starša in en otrok živijo skupaj (A1)
- Začetek partnerskega odnosa pozitiven (A3)
- Starejši otrok prevzema odgovornost (A4)
- Odnosni trikotnik (A5)
- Urejena služba in stanovanje (B1)
- Dobri stiki med mamo in otroki (B2)
- Otroci so v dobrem stanju (B3)
- Pozitivno doživljanje družinskega odnosa (C3)
- Aktivno družinsko življenje (E1)
- Dobra in slaba obdobja (E2)
- Pomen strukturiranega odnosa z otrokom (E3)
- Dobra samopodoba družine (E4, E5, G2)
- Živahnost otrok (G1)
- Manj strog vzgojni slog (G3)
- Dobra funkcionalnost družine (G4)
- Dober odnos z očetom otrok (G9)

IZZIVI V DRUŽINI

- Izkušnja izbrisa (A6)
- Partner hkrati opora in vir nasilja (A7)
- Nezmožnost opravljati starševsko vlogo (A8)
- Travmatična izkušnja z institucijo (A9)
- Čustveno breme preteklih izkušenj (A10)
- Osamljenost (A11, C4)
- Pomanjkanje podpore družine (A12)
- Prepoved približevanja (A13, B13)
- Grožnja odvzema otrok (A14, A16)
- Nasilje v družini (A15, A17, B8, B9, B10, B11, B14))
- Disfunkcionalni vzorci v primarni družini (A18, A19, E6, E25, G7)
- Depresija (B4)
- Finančne težave (B5, B6, D9)
- Konflikti v družini (B7, B20, E15, E26, F4, F5)
- Zloraba in manipulacija otrok (B12, B15)
- Razveza staršev (B16, B19, G16)
- Beg otrok od doma (B17)
- Odvzem otrok (B18, E16)
- Obremenjenost otrok s težavami staršev (B22)
- Učne težave otrok (C5, C6, C7, D4, D6, D11, G5, G14, G18)
- Brezposelnost (D1, E19, E20, E21)
- Jezikovne ovire (D2, D5, D7, E11)
- Vzgojni izzivi (D3, E7, E8)
- Zdravstvene težave (D8, E9, E22, E23, F3)
- Preobremenjenost zaradi številnih strokovnih delavcev (E17, E18)
- Obremenjenost z različnimi institucijami (E24)
- Smrt partnerja (F1)
- Preobremenjenost (F2, G11, G12, G13, G15)
- Govorne težave otrok (E10, G6)
- Dolgotrajni nadzor nad družino (G8, G17)

IZKUŠNJE DRUŽIN PRI SODELOVANJU Z MOBILNO SLUŽBO

PROCES SODELOVANJA Z MOBILNO SLUŽBO

ZAČETEK SODELOVANJA

- Predlog CSD o vključitvi mobilne službe (A65, B59, B58, C43, E93)
- Strinjanje z vključitvijo mobilne službe (A66, B57, C44, E94, F32)
- Takojšnje zaupanje strokovni delavki (A67)
- Začetni odpor (A68, E95)

- Sproščenost že od začetka (A69)
- Pobuda za pomoč s strani šole (C45, D51, G51, G52)
- Dobro sodelovanje že od začetka (C46)
- Začetni odpor otrok (C47)
- Začetna zmedenost glede strokovne delavke (D52)
- Prošnja za ohranitev sodelovanja z mobilno službo (E92)
- Obrambna drža in nezaupanje (E96, E98)
- Dvom o vključitvi (E97)
- Nezaupanje otrok (E99)
- Začetno nelagodje (E100)
- Postopno sproščanje (E101)
- Izboljšanje odnosa po začetnem nelagodju (E102)
- Vključitev mobilne službe po kriznih dogodkih v družini (F30)
- Vključitev mobilne službe kot podpore sinu (F31)
- Prehod iz prejšnje pomoči na sedanjo (G50)
- Postopno priznavanje potrebe po pomoči (C48, E28, E29)
- Začetna negativna izkušnja se spremeni v sodelovanje (E57)

TRAJANJE SODELOVANJA

- Sodelovanje eno leto (A64, G54)
- Sodelovanje 3 leta (B56, F29)
- Sodelovanje pol leta (C42)
- Sodelovanje leto in pol (D53)
- Sodelovanje 2 leti (E90)
- Mobilna služba tudi po prenehanju ukrepov (E89)
- Obnovitev dogovora o sodelovanju (E91)

POTEK SODELOVANJA

- Sodelovanje enkrat tedensko (A50, B46, C34, E63)
- Sodelovanje enkrat do dvakrat na mesec (F22)
- Sodelovanje z mobilno službo na vsake toliko časa (B47)
- Sodelovanje enkrat do dvakrat na mesec (F22)
- Sodelovanje enkrat na mesec (G53)
- Mesečni stiki po zaprtju ukrepov (E59, E64)
- Večja pogostost obiskov v času ukrepov (E61)
- Obiskovanje na domu (A49, B43, C33, D37, E58, F21, G40)
- Pogovor na CSD (B44, E60)
- Srečanje zunaj (B45)
- Sodelovanje v šoli (D38)
- Obisk v spremstvu druge strokovne delavke (E62)
- Prilagodljivost (B37, B38, B39, D36)

SODELOVANJE S STARŠI

- Individualni pogovori (A52, B48, E78, E85)
- Redni pogovori o vsakdanjem življenju (E81, G45)
- Svetovanje (A53, A54, A59, E73, E74, F23, F24)
- Usmerjanje (A51, A55, A60, E86)
- Spodbuda k stabilnim navadam (A56)
- Spodbujanje samoodločanja (A57)
- Nudjenje podpore (A58)
- Odprta komunikacija (B49, B50, E76, E77)
- Dobro sodelovanje z mobilno službo (C39, C40)
- Strokovna pomoč pri komunikaciji s šolo (D39, D40, D41)
- Sprva sodelovanje le z mamo (D42)
- Spodbuda k prevzemanju starševske vloge (D43)
- Podpora pri učenju slovenščine (D44)
- Pomoč pri sledenju šolskim pravilom otroka (D45)
- Odzivna komunikacija (D46)
- Dostopnost mobilne službe (E70, G44)
- Strokovna pomoč v zvezi z vzgojo otrok (E71, E72)
- Pomoč pri iskanju informacij (E75, E80)
- Pomoč pri iskanju zaposlitve (E79)
- Podpora pri urejanju zadev (E82)
- Urejanje materialne pomoči (E83)
- Opozarjanje ob zaznanih težavah (E84)

SODELOVANJE Z OTROKI

- Povezovanje z otroki preko igre (A61, F25, F27, G47)
- Povezovanje z otroki preko ustvarjanja (A62, B54)
- Organizacija fizične dejavnosti za otroka (A63)
- Vključenost otrok v mobilno službo (B51, D49)
- Individualni pogovori (B52, D50, E88, F28, G46, G48)
- Nezadostna individualna pomoč otrokom (B53)
- Vključevanje otrok preko aktivnosti (B55)
- Pomoč otrokom v skladu z njihovo željo (C41)
- Usmerjanje otrok (E87)
- Podpora pri šolskih obveznostih (D48, F26)
- Učenje tehnik učenja (G49)

DOŽIVLJANJE MOBILNE SLUŽBE

DOŽIVLJANJE MOBILNE SLUŽBE S STRANI STARŠEV

- Priporočilo mobilne službe vsaki družini (A20)

- Odpor do pomoči (A23)
- Zadovoljstvo s pristopom (A21, A25, A30)
- Odprtost za obiske na domu (A22, A26, B30, C37, G24, G25)
- Zadovoljstvo z mobilno službo (A27, A29, B31, C10, C13, E29, E35, F10, F13)
- Zadovoljstvo z dostopnostjo pomoči (A28, F12)
- Doživljanje sodelovanja kot obremenjujočega (B25, E69)
- Doživljanje sodelovanja kot koristnega (A24, B26, B28, C11, E30, E31)
- Pridobitev sogovornika, ki posluša, daje nasvete in predloge (B27)
- Brez odpora in strahu pri sodelovanju z mobilno službo (B29)
- Spodbujanje otrok k sodelovanju (B32)
- Zavedanje formalne vloge (C12)
- Veselje zaradi pomoči (C14)
- Občutek razbremenitve (C15, D16, D20)
- Doživljanje pomoči kot neuspeha (C16)
- Dvom v lastne sposobnosti (C17)
- Zaznava mobilne službe kot celostne (D15)
- Zavedanje omejitev vloge strokovne delavke (C18)
- Doživljanje mobilne službe kot ustrezne oblike pomoči (E32)
- Občutek spoštovanja starševske vloge (E33)
- Ni občutka nadzora (E34)
- Občutek hvaležnosti (E36)
- Občutek sproščenosti (E37)
- Strah pred sprejemanjem pomoči (F11)
- Odsotnost negativnih izkušenj (F14, G23)
- Podpora pri vzgoji otrok (G22)
- Opazovanje družinske dinamike s strani strokovne delavke (B42)
- Druženje (B40)

DOŽIVLJANJE MOBILNE SLUŽBE S STRANI OTROK

- Odpor otroka do sodelovanja (B23, F6)
- Veselje otroka do sodelovanja (B24, F8)
- Otroci so potrebovali nekaj časa (C8)
- Pozitivno doživljanje mobilne službe (C9, F9, G20, G21)
- Mešano doživljanje mobilne službe (D12)
- Pozitiven odziv otroka na sodelovanje skozi igro (D13)
- Odpor otroka do sodelovanja pri šolskem delu (D14)
- Doživljanje strokovne delavke kot podporne osebe (F7)

PREDNOSTI MOBILNE SLUŽBE

- Sproščenost domačega okolja (A31, A32, A34, , E67, G38)
- Manjši občutek nadzora v domačem okolju (A33)

- Se ni potrebno nikamor voziti (B33, C34, C35, G39)
- Prednost obiska na domu (C36, E65, E66)
- Kontakt z otroki (E68, G37)

SLABOSTI MOBILNE SLUŽBE

- Odsotnost slabosti v sodelovanju (C38, E103, G55)

ODNOS S STROKOVNO DELAVKO MOBILNE SLUŽBE

ODNOS STARŠEV IN STROKOVNE DELAVKE

- Sproščenost (A36, A44, C27, E55)
- Odprtost (A37, A38, C26, G32)
- Razumevanje s strani strokovne delavke (A39, C29)
- Sprejemanje ostrih besed kot nujo (A40)
- Občutek varnosti v odnosu (A41, D34, E47)
- Toplina strokovne delavke (A45)
- Nasmejana strokovna delavka (A46, D30)
- Pozitiven odnos (A47)
- Iskrenost (A48)
- Zadovoljstvo z odnosom (A34, C21, C24, D22, E51, E52, G30, G35)
- Pozitivne lastnosti strokovnih delavk (B35, E46, G27)
- Podporna vloga strokovne delavke (C22, C31, F16)
- Zaupanje v odnosu (A42, A43, C23, C28, C30, C32, D26, D27, D29, E50, F20)
- Povezanost s strokovno delavko (C25)
- Doživljanje strokovne delavke kot bližnje osebe (D23, D24, D33)
- Sprejemajoč odnos (D25, D31, G28, G34)
- Slišnost (D28, E49, E54, G29, G33)
- Zavedanje profesionalne vloge strokovne delavke (D32)
- Ohranjanje zdrave distance v odnosu s strokovno delavko (E45)
- Zna pomiriti (E48)
- Pripravljenost pomagati (E53, F19)
- Dober odnos tudi s partnerjem (E56)
- Hvaležnost do strokovne delavke (F18)
- Dobra medsebojna komunikacija (G31)
- Razumnost (G36)

ODNOS OTROK IN STROKOVNE DELAVKE

- Pozitiven odnos otrok s strokovno delavko (A35, C18, C20)
- Postopno vzpostavljajanje odnosa (C19)
- Miren način komuniciranja z otrokom (D21)
- Strokovna delavka kot pomembna avtoriteta (E38, E39, E44)
- Spoštljiv odnos (E40)

- Zaupanje v odnosu (E41, G26)
- Navezanost na strokovno delavko (E42)
- Strokovna delavka razreši odpor otrok do pomoči (E43)
- Strokovna delavka kot opora in motivator (F16)

SPREMEMBE V DRUŽINI

SPREMEMBE PRI STARŠIH

- Uvid v čustveno obremenjenost otroka (A76)
- Prevezemanje odgovornosti (A77)
- Izboljšanje partnerskega odnosa (A78, A82)
- Spoznavanje samega sebe (A79)
- Priznavanje napak (A80, A81)
- Čustvena razbremenitev (A84)
- Pozitivna sprememba odnosa do pomoči (A85, A86, A107, A108, E124, E128)
- Povrnitev upanja (A87)
- Prehod iz zaprtosti v odprto izražanje (A88, A103, A104)
- Sprejemanje pomoči (A89, A92, A94, C54, C55, C56, C57, C58, C60, E131, E135, F38, F40)
- Izboljšana komunikacija v partnerskem odnosu (A90, A97, A105)
- Cilj je samostojno delovanje brez strokovne podpore (A91)
- Večja sproščenost (A93)
- Zavedanje destruktivnih vzorcev iz primarne družine (A95, A106, E137)
- Zmožnost odpuščanja (A96)
- Zavedanje, da odnos zahteva stalno delo (A98)
- Nadzor nad svojim vedenjem (A99)
- Manj konfliktov med partnerjema (A100)
- Skrb zase (A101, A102, E125, E126)
- Sprememba pogleda na CSD (A109, A111, A112, C53)
- Zavedanje posledic nasilja v družini na otroka (A110)
- Spremembe opažene s strani bližnjih (A113)
- Trud staršev pri sodelovanju (B69)
- Aktivacija in motivacija (B70, D57, D58, D61, D63, D64, D65)
- Pridobitev novega znanja (B71, B73)
- Razvoj kompetenc za reševanje težav (B72)
- Razbremenitev (C59, D59, F36, F37, G61, G62, G64)
- Cilj izboljšanja učne strukture pri otrocih (C61)
- Izboljšanje starševskih kompetenc (D60)
- Osredotočenost na eno stvar naenkrat (D62)
- Cilj je pomoč sinu pri delu za šolo (D55)
- Večja odločnost pri vzgoji (E122, E123)
- Uvid v družinsko situacijo (E127)

- Soočenje z realnostjo (E129)
- Ponovno zaupanje v ljudi (E130)
- Refleksija o posledicah odklanjanja pomoči (E132, F35)
- Zaposlitev kot osebni cilj (E133)
- Pridobitev zaposlitve še nedoseženo (E134)
- Manj vzkipljivosti (E136)
- Odrivanje starega vzorca (F36)
- Pripravljenost na spremembe (G63)
- Zaposlitev kot osebni cilj (E133)

SPREMEMBE PRI OTROCIH

- Izboljšanje učnih navad (C49, D56)
- Večja odgovornost (C50)
- Sprememba v sprejemanju strokovne delavke (C51, C52, E121)
- Večja odprtost otrok (E119)
- Učni napredek (E120)
- Večja samostojnost pri učenju (G58, G59, G60)

SPREMEMBE NA DRUŽINSKI RAVNI

- Prizadevanje za ponovno vključitev otroka v družino (A74)
- Prenehanje nasilja v družini (A75, A83)
- Družina ne zaznava prelomnih učinkov sodelovanja (B68)
- Več kakovostnega družinskega časa (B74, G57)
- Manj nadzora (E105)
- Pozitivne spremembe v komunikaciji (E106, E108, E114)
- Uvedba pravil (E107)
- Izboljšanje družinskega delovanja (E109)
- Zaključitev ukrepov v družini (E110, E138)
- Ureditev bivalne situacije kot opredeljen cilj (E111)
- Napredek pri urejanju bivalne situacije (E112, E113)
- Sprotno reševanje problemov (E115)
- Olajšanje ob zaključku ukrepov (E116, E117)
- Bolj prijetno vzdušje v družini (A73, E118)

VKLJUČENOST V DRUGE OBLIKE POMOČI

FORMALNA POMOČ

- Postopek za urejanje stikov z otrokom (A126)
- Razumevanje vloge drugih strokovnih delavk (A127)
- Bivanje v varni hiši (A128, A129)
- Dobro počutje v varni hiši (A130)

- Občutek osamljenosti v varni hiši (A131)
- Dodatni stroški zaradi bivanja v varni hiši (A132, A133)
- Sodelovanje s strokovnima delavkama v varni hiši (A134)
- Občutek nadzora v varni hiši (A135, A136)
- Razumevanje zaščitne vloge CSD do otrok (A137, A138)
- Dvoumnost priporočil (A139)
- Sodelovanje s strokovno delavko na področju preprečevanja nasilja v družini (A140, A141)
- Zamenjava strokovne delavke (A142)
- Razdrobljenost pomoči (A143, B86, B88)
- Vključenost v center za pomoč žrtvam nasilja (B75, B82)
- Sodelovanje s strokovno delavko s področja Pomoč družini za dom (B76, B77, B78)
- Sodelovanje hčere s strokovnimi delavkami v zavodu (B79)
- Prijava nasilja na policijo (B83)
- Sodelovanje hčere s kliničnim psihologom (B84)
- Sodelovanje hčere s psihoterapevtom (B85)
- Vključenost mame v terapijo (B87)
- Pozitivna izkušnja s storitvijo pomoč družini za dom (B89)
- Vključenost v program Neverjetna leta (B90)
- Pozitivna izkušnja s programom Neverjetna leta (B91)
- Potreba po psihološkem vidiku obravnave (B92)
- Pozitivna izkušnja s centrom za socialno delo (B93)
- Kritika neprimerne prisotnosti starša pri obravnavi otroka (B94, B95)
- Sodelovanje s kliničnim psihologom hčeri ni pomagalo (B96)
- Izključno sodelovanje z mobilno službo (C62, D67, G70)
- Sodelovanje s pedagogom in psihologom (C63, F48, F49)
- Vključenost otroka v dopolnilni pouk (D66)
- Vključenost otrok v dnevni center (E139, E140, E147, E148)
- Svetovanje v dnevnem centru (E141)
- Pogosta menjava strokovnih delavk (E142)
- Dolgotrajno sodelovanje s CSD (E143)
- Vključitev v trening starševstva (E144)
- Koristne informacije v okviru treninga starševstva (E145)
- Nadaljnja podpora strokovne delavke s treninga starševstva (E146)
- Zadovoljstvo z dnevnim centrom (E149, E153)
- Vključenost otrok v pedopsihiatrične obravnave (E150)
- Učna pomoč v dnevnem centru (E151)
- Aktivnosti v dnevnem centru (E152)
- Sodelovanje z zdravstveno ustanovo (F41)
- Vključitev osebne asistence (F43)
- Podpora CSD v času napredovanja bolezni (F44)

- Podpora CSD po smrti partnerja (F45)
- Podpora šolske svetovalne službe (F46, F47)
- Nezadovoljstvo nad psihologom (F50)
- Zadovoljstvo z drugim psihologom (F51)
- Nizka dostopnost formalnih oblik pomoči (F52)
- Sodelovanje z logopedom (G65)
- Dolgotrajni postopki pridobitve pravic (G66)
- Negativno doživljanje prejšnje oblike pomoči (G67)
- Laična delavka kot pomoč pri učenju (G68, G69, G75)

NEFORMALNA POMOČ

- Podpora družine (B80, B81, G71)
- Podpora moža (E154)
- Izmenjava izkušenj z drugimi starši (E155)
- Vključitev v zakonsko skupino (F53)
- Podpora sodelavcev (F54, F55)

RAZLIKE PRI DRUGIH OBLIKAH POMOČI

- Nezaupanje drugim strokovnim delavkam (A114, A115, E160)
- Bolj sproščen pristop kot ostale strokovne delavke (A116)
- Dober občutek v primerjavi z drugimi strokovnimi delavkami (A117, E156)
- Težave pri sodelovanju z drugimi (A118)
- Vzvišen odnos drugih strokovnih delavk (A119)
- Obsojanje (G73)
- Strokovna delavka mobilne službe ni vzvišena (A20)
- Razumevanje različnih vlog strokovnih delavk (A21)
- Občutek tesnobe pri drugih strokovnih delavkah (A122, A123, E157)
- Zaupanje strokovni delavki mobilne službe (A124, E161, E163)
- Pomanjkanje informacij o možnostih pomoči (D68, D69)
- Strah pri sodelovanju z drugimi strokovnimi delavkami (E158)
- Slab občutek pri drugih strokovnih delavkah (E159)
- Otroci so jo vzljubili (E162)
- Dober odnos tudi s partnerjem (E164)
- Konfliktna izkušnja z drugo strokovno delavko (E165)
- Sprejemanje s strani strokovne delavke mobilne službe (G74)

MOŽNOSTI ZA IZBOLJŠAVO MOBILNE SLUŽBE

PREDLOGI ZA IZBOLJŠAVO

- Pogostejše sodelovanje z mobilno službo (A70)
- Konstantno sodelovanje enkrat tedensko (A71)

- Dostopnost mobilne službe tudi izven delovnih ur (A72)
- Pogostejši individualni pogovori z otroki (B62, B64, B67)
- Bolj poglobljeno sodelovanje z otroki s psihološkega vidika (B63)
- Sodelovanje z otrokom v domačem okolju brez prisotnosti starša (B65, B66)
- Bolj usmerjena pomoči otrokom pri učenju (D54)
- Večja vloga mobilne službe pri iskanju stanovanja (E104)
- Nima predlogov (F34)
- Mobilna služba kot najbolj uporabna oblika pomoči (G56)