

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Maša Videtič

**Pomen zbiranja povratnih informacij od uporabnikov v
procesih podpore in pomoči na centru za socialno delo**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2025

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Maša Videtič

**Pomen zbiranja povratnih informacij od uporabnikov v
procesih podpore in pomoči na centru za socialno delo**

Diplomsko delo

Mentorica: doc. dr. Tadeja Kodele

Ljubljana, 2025

Pomen zbiranja povratnih informacij od uporabnikov v procesih podpore in pomoči na centru za socialno delo
Povzetek diplomskega dela

Sistematično zbiranje povratnih informacij je pomemben sestavni del v procesih podpore in pomoči. Prispeva k hitrejšemu napredku do želenih rešitev in boljšemu soustvarjanju delovnega odnosa. V teoretičnem uvodu na začetku predstavim pomembne poudarke postmodernizma, ki so vplivali na nove poglede o procesu podpore in pomoči. V nadaljevanju opišem reflektivno prakso. Za tem sledi opis povratno informirane prakse v procesih podpore in pomoči, kjer med drugim opišem njene prednosti in ovire ter nekaj orodij za konkretno uporabo v praksi. Na koncu na kratko predstavim še center za socialno delo. V diplomskem delu raziskujem pomen in uporabo zbiranja povratnih informacij z vidika socialnih delavk, ki delajo na tistih področjih centrov za socialno delo v Sloveniji, ki vključujejo kontinuirane procese podpore in pomoči. Na podlagi z intervjuji pridobljenih podatkov predstavim, kako socialne delavke razumejo koncept povratno informirane prakse, na kakšen način zbirajo povratne informacije v procesih podpore in pomoči, katere prednosti in ovire zaznavajo pri tem ter kakšen prispevek k procesu podpore in pomoči imajo po njihovem mnenju povratne informacije. Rezultati raziskave so pokazali, da večina intervjuvanih socialnih delavk ne pozna izraza »povratno informirana praksa«. Zbiranje povratnih informacij v praksi poteka nesistematično, v obliki pogovorov in opazovanja neverbalne komunikacije. Socialne delavke, sodelujoče v raziskavi, prepoznajo številne prednosti zbiranja povratnih informacij, kot so lažje načrtovanje pomoči, prilagajanje procesa pomoči potrebam uporabnikov, izboljšanje delovnega odnosa, razvoj partnerstva z uporabniki in strokovna rast. Med ključnimi ovirami za sistematično zbiranje povratnih informacij pa navajajo pomanjkanje časa in preobremenjenost.

Ključne besede: povratno informirana praksa, postmoderno socialno delo, reflektivna praksa, procesi podpore in pomoči.

The significance of collecting users' feedback in the processes of support and help at social work centre
Graduation Thesis Abstract

The systematic collection of users' feedback is an important component in the processes of support and help. It contributes to faster progress towards desired outcomes and better co-creation of the working relationships. The theoretical introduction presents key aspects of postmodernism that have influenced new perspectives on the process of support and help. This is followed by an overview of reflective practice. The next section discusses feedback-informed practice in the processes of support and help, highlighting its benefits, challenges, and selected practical tools for implementation. The concluding part briefly introduces the role of social work centres (SWC) in Slovenia. The thesis examines the significance and application of users' feedback collection from the perspective of social workers, employed in areas of social work centres that provide ongoing support and help. Based on data obtained through semi-structured interviews, the study presents how social workers understand the concept of feedback-informed practice, how they collect user's feedback within support processes, the advantages and challenges they perceive, and their views on the contribution of user feedback to the development of support and help. The results show that most of the interviewed social workers are not familiar with the term »feedback-informed practice«. In practice, the collection of users' feedback takes place primarily in an unsystematic manner, through conversation and observation of non-verbal communication. The participating social workers, recognised numerous advantages to collecting users' feedback, including improved planning of support, better tailoring of processes to users' needs, enhanced working relationships, development of partnerships with users, and professional growth. The main obstacles of the systematic feedback collection are a lack of time and excessive workload.

Keyword: feedback-informed practice, postmodern social work, reflective practice, support and help processes

ZAHVALA

Iskrena hvala mentorici, doc. dr. Tadeji Kodele, za strokovno usmeritev, podporo, odzivnost in potrpežljivost skozi celoten proces pisanja diplomskega dela.

Zahvaljujem se vsem sodelujočim socialnim delavkam v raziskavi za dragocen čas in iskreno podajanje mnenj ter izkušenj.

Hvaležna sem moji družini in vsem mojim najdražjim za neskončno ljubezen in podporo, da sem danes tu, kjer sem. Iz srca hvala.

*Biti človek sočloveku je največje darilo v življenju.
(naznani avtor)*

KAZALO VSEBINE

1. TEORETIČNI UVOD	1
1.1. Postmodernizem in socialno delo	1
1.2. Procesi podpore in pomoči v socialnem delu	5
1.3. Refleksivna praksa	7
1.4. Povratno informirana praksa v procesih podpore in pomoči	8
1.5. Center za socialno delo.....	14
2. EMPIRIČNI DEL	17
2.1. Opredelitev raziskovalnega problema	17
2.2. Raziskovalna vprašanja	18
3. METODOLOGIJA	19
3.1. Vrsta raziskave	19
3.2. Merski instrument.....	19
3.3. Opredelitev enot raziskovanja	19
3.4. Opis postopka zbiranja podatkov	20
3.5. Opis obdelave in analize podatkov.....	20
4. REZULTATI.....	22
5. RAZPRAVA	41
6. SKLEPI.....	51
7. PREDLOGI	53
8. VIRI IN LITERATURA	54
9. PRILOGE	59
9.1. Vodilo za intervju.....	59
9.2. Odprto kodiranje.....	60
9.3. Osno kodiranje	142

KAZALO TABEL

Tabela 3.1: Primer odprtega kodiranja	21
Tabela 9.1: Odprto kodiranje intervjuja A.....	60
Tabela 9.2: Odprto kodiranje intervjuja B.....	77
Tabela 9.3: Odprto kodiranje intervjuja C.....	95
Tabela 9.4: Odprto kodiranje intervjuja D.....	111
Tabela 9.5: Odprto kodiranje intervjuja E.....	123
Tabela 9.6: Odprto kodiranje intervjuja H.....	133

KAZALO SLIK

Slika 1.1: Osnutek orodja za pridobivanje povratnih informacij (DFT)	11
Slika 3.1: Primer osnega kodiranja.....	21

1. TEORETIČNI UVOD

V tem poglavju bom s teoretičnega vidika predstavila različne pomembne vsebine za lažje razumevanje teme, ki jo raziskujem v diplomskem delu. Pri tem bom predstavila izsledke tako domačih kot tudi tujih strokovnih in znanstvenih objav ter raziskav. Na začetku bom predstavila obdobje postmodernizma, ki pomeni obenem tudi začetek postmodernega socialnega dela. Sledi predstavitev koncepta delovnega odnosa in izvirnega delovnega projekta pomoči, ki je pomemben koncept postmodernega socialnega dela. Nato bom opisala refleksivno prakso, ki pomembno prispeva k strokovni in osebni rasti socialnih delavk¹ ter vpliva na vzdrževanje procesa podpore in pomoči z uporabniki. Sledi poglavje o pomenu pridobivanja povratnih informacij od uporabnikov. Teoretični uvod bom zaključila s predstavitvijo centra za socialno delo (v nadaljevanju CSD) in posameznih področij dela, saj bom v raziskavo vključila populacijo zaposlenih socialnih delavk na CSD.

1.1. Postmodernizem in socialno delo

Šugman Bohinc (2010, str. 54) opredeljuje postmodernizem kot obdobje, v katerem sta izrazito izpostavljeni drugačnost in prevpraševanje koncepta univerzalnosti. Družba v postmodernizmu je namreč precej raznolika v smislu rasnih, verskih, spolnih, starostnih, ekonomskih in drugih razlik. Posledično ima lahko vsak od nas različne poglede na svet in na resnico.

Anderson in Gehart (2007, str. 8) opisujeta, da je z obdobjem postmodernizma prišlo do pomembnega premika, in sicer do opustitve pojma absolutne resnice ali ti. Resnice z veliko začetnico. Ob tem avtorici (prav tam, str. 8–9) dodata, da so resnice neločljivo povezane z našim vsakdanjikom. Vsak ima svoj pogled na resnico. Svet spoznavamo s svojimi izkušnjami, ga razlagamo vedno znova s svojimi interpretacijami in na takšen način ustvarjamo novo znanje.

Gergen (2001, str. 149–168), kritično obravnava tradicionalne predstave o objektivni resnici in znanstveni racionalnosti. Izpostavi, da so ti koncepti družbeno konstruirani in odvisni od kulturnega in zgodovinskega konteksta. Pojasni, da govoriti resnico ne pomeni, da opisujemo svet takšen, kot je v resnici, torej resnica ni objektivna in večna, temveč je nekaj, kar se ljudje dogovorimo v določenem času in prostoru.

¹ V besedilu za socialne delavce in socialne delavke uporabljam žensko slovnično obliko, ki je vsakokrat zamenljiva.

Anderson (1995, str. 10–11) izpostavlja štiri temelje postmodernega sveta:

1. Koncept sebe kot iz mnogo kulturnih idr. virov ustvarjene identitete.
2. Moralni in etični diskurz, vzpostavljen na premiku od predpostavke objektivno obstoječe morale k morali ustvarjeni v dialogu in z izbiro.
3. Pluralnost stilov, umetnosti in kulture - praznovanje in negovanje drugosti, različnosti ter raznolikosti.
4. Globalizacija - hitra izmenjava informacij, izjemna mobilnost, globalizacija in monopolizacija centrov moči, ki temeljijo na kapitalu.

Knez (2020, str. 77–78) iz postmoderne definicije izpelje, da sta osrednja cilja postmodernega socialnega dela povečanje povezanosti in zmanjševanje tveganja izključenosti posameznikov in skupin ljudi. Postmoderna paradigma v socialnem delu je usmerjena v koncepte, ki izhajajo iz uporabnikovih pravic, potreb, želja in zmožnosti ter s ciljem odkrivanja njihovih virov in moči. Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina (2011, str. 11) dodajo, da je posebnost postmodernega socialnega dela predvsem v tem, da poudarja pomen odnosa med vsemi udeleženci v procesih podpore in pomoči. Mešl (2008, str. 40) kot ključne elemente postmoderne redefinicije koncepta pomoči navaja odnos, sodelovanje, pogovor in jezik socialnega dela. Ob tem pa avtorica (prav tam, str. 33–40) še poudarja, da se morajo socialne delavke zavedati, da je jezik socialnega dela ključnega pomena pri oblikovanju realnosti in identitete v interakciji z uporabniki. Skozi dialog z uporabniki socialne delavke namreč konstruirajo razumevanje, ki temelji na soglasju, da bi to razumevanje postalo del njunega skupnega dela. Prav tako je pomembna usmerjenost v partnerstvo med socialno delavko in uporabniki ter aktivno sodelovanje uporabnikov, v katerem je uporabnikov pogled na situacijo ključen. Pomoč izhaja iz uporabnika in njegove realnosti.

Tudi Čačinovič Vogrinčič (2010, str. 241–245) nameni posebno pozornost jeziku socialnega dela in opiše pet argumentov za uporabo le-tega. Jezik socialnega dela po njenem mnenju dobro ubesedi proces pomoči, kako delati. Posebnost jezika socialnega dela prepozna v tem, da ga je mogoče podeliti in uporabljati skupaj z uporabnikom v procesih soustvarjanja podpore in pomoči. Jezik socialnega dela je poseben tudi v tem, ker je usmerjen v raziskovanje sedanjosti in soustvarjanje prihodnosti, pozornost usmerja iz problemov na nove rešitve. Prav tako je jezik socialnega dela tudi jezik spoštljivih in odgovornih zaveznikov v procesih pomoči. To pomeni, da je jezik pozitiven, spoštljiv, da varuje dostojanstvo človeka. Uporabnik je prepoznan kot strokovnjak iz izkušenj, udeležen v problemu in rešitvi kot enakovreden sogovornik. Poleg tega jezik vključuje perspektivo moči. Uporabnik s pomočjo socialne delavke izrazi lastno

kompetentnost, vire moči, pogum, darove in lastni delež v procesu sodelovanja. Po mnenju Čačinovič Vogrinčič (prav tam) je jezik socialnega dela pomemben tudi pri sodelovanju z drugimi strokami, saj lahko socialne delavke z njegovo pomočjo lažje ubesedijo posebnosti in delež socialnega dela v skupnih projektih.

Kot sem že zgoraj zapisala, je v postmodernem socialnem delu v ospredju odnos med socialnim delavcem in uporabnikom. Čačinovič Vogrinčič (2010, str. 245) poudari, da se socialne delavke odpovejo moči, ki jim ne pripada. Moči, ki socialnim delavkam omogoča mandat odločanja brez uporabnikov in jo nadomestijo z raziskovalnim pogovorom, ki omogoča soustvarjanje zelenih rešitev.

Možina in Biba Rebolj (2020, str. 377–385) povzemata po Duncan (2017, xvi) različne dejavnike, ki vplivajo na uspešnost procesov podpore in pomoči. Na tem mestu poudarjam, da ta raziskava sicer velja za področje psihoterapije, a kljub temu lahko njene izsledke prenesemo na področje socialnega dela. Dejavniki, ki pomembno prispevajo k izidu procesa podpore in pomoči, so: uporabnikovi/življenjski dejavniki, učinki pomagajočega, učinki delovnega odnosa, uporabljeni model/tehnika: specifični in splošni učinki (razlaga in ritual), uporabnikova pričakovanja (upanje, placebo) in zaupanje pomagajočega v model/tehniko ter učinki povratne informacije. Izsledki raziskave kažejo, da je eden izmed pomembnih dejavnikov, ki prispevajo k pozitivnim izidom procesa podpore in pomoči, prav odnos med uporabnikom in pomagajočim. Na podlagi raziskave (Lambert in Barley, 2002, str. 382) so uporabniki opisali uspešnejše pomagajoče z lastnostmi: razumevajoč, sprejemajoč, empatičen, topel in podporen. Praper (2016, str. 383) dodaja še tri med seboj povezane dejavnike, ki oblikujejo delovni odnos: čustvena vez med pomagajočim in uporabnikom, strinjanje glede ciljev in strinjanje glede nalog, ki omogočajo uresničevanje ciljev.

Tudi Vidonja in Kustec (2016, str. 66) poudarjata, kako pomembno je omogočiti glas vseh udeleženi v procesu podpore in pomoči, ki s tem prispevajo svoj delež k rešitvi. Poudarjata enakovrednost vseh in pomen tega, da vsak izrazi svojo resnico in rešitev. Za doseg omenjenega cilja je pomembno, da socialne delavke zagotovijo odprt prostor za pogovor.

Šugman Bohinc (2005, str. 171–172) piše, da je prehod od enosmerne epistemologije h krožni omogočila kibernetika, ki se je razvila v ZDA v 40. letih 20. stoletja in je povezala različne znanstvene discipline. Kibernetika se osredotoča na strukturo in organizacijo sistemov ter na vprašanja, kako stvari delujejo in se obnašajo. Kibernetički pristop je omogočil razlikovanje krožnih vzročnosti od linearnih. V procesih psihosocialne pomoči je kibernetika omogočila

boljše razumevanje uporabnikovih vedenjskih vzorcev in njihovo preoblikovanje v smeri zelenih izidov. V povezavi s tem se je zgodil še en premik, in sicer iz objektivistične v konstruktivistično držo. Opazovalec (pomagajoči) je šel iz položaja izključenosti v položaj lastne vključenosti. To pomeni, da je opazovalec začel opazovati samega sebe, nato se je kot opazovalec vključil v sistem svojega opazovanja in tako vzpostavil odnos z opazovanim sistemom.

Koncept povratne informacije se opira na kibernetiko. To je proces, kjer izhodni (angl. output) podatki vplivajo na vhodne (angl. input), kar ustvarja krožno zanko (Čačinovič Vogrinčič, 1998, str. 143–144). Šugman Bohinc (1997, str. 296) razloži ti. vhodne podatke kot informacije, ki jih ljudje prejmemo preko naših čutil iz okolja. Človek ima sposobnost, da te informacije spremeni, preoblikuje ali jih reprogramira na podlagi svojih predhodnih in trenutnih izkušenj, pričakovanj, misli ter potreb. Na ta način aktivno izbere in selekcioniira zaznave (input) ter jih nato poveže z ustreznimi miselnimi in vedenjskimi odzivi (output).

Šugman Bohinc (1997, str. 298) meni, da je za nadzor odnosa med inputom in outputom potreben mehanizem povratne zveze. Input opiše kot vložek, uporabnikovo motivacijo, potrebo, pričakovanje ali osebnostno potezo in output kot rezultat delovanja sistema, ki vključuje vedenje, čustva in zaznave. Povratna zanka ali feedback posreduje informacijo o uspešnem ali neuspešnem doseganju cilja v sistemu transformacije med inputom in outputom.

Šugman Bohinc (1996, str. 405) pravi, da mora socialno delo vključevati preverjanje opazovanj ob dialogu, v katerem postane interpretacija rezultat medsebojnega sodelovanja. V tem kontekstu socialne delavke in uporabniki skozi izmenjavo interpretacij ustvarjajo novo razumevanje, kar pomaga razreševati razlike v njihovih pogledih. Poleg tega uporabnik razvije tudi nova čustva, misli in ravnanja. Sprememba je pomembna za socialno delavko, saj dialog z odkrivanjem novih pomenov vpliva tudi na njeno lastno učenje. Ta proces omogoča vzajemno preverjanje, vračanje interpretacij in nadaljnjo poglobitev razumevanja.

Če povzamem, prispevek postmodernizma pomembno vpliva na razumevanje in izvajanje procesov podpore in pomoči pri socialnem delu. Prispevek postmodernizma je v poudarjanju, da ni ene same resnice, saj ima vsak posameznik svojo resnico, izkušnje in pogled na svet. Pomembno je spoštovati zgodbe uporabnikov in jih upoštevati pri ustvarjanju zelenih izidov. Socialne delavke ne bi smele izhajati iz drže vsevednega. Anderson in Gehart (2007, str. 9) pravita, da je postmodernizem prinesel poudarek na notranjem spraševalcu, kar pomeni, da se učimo o prvoosebni izkušnji in opustimo vzorce, ki niso naši. Na tem mestu dodajam, da se

socialne delavke vedno znova preizprašujemo, kako naše pretekle izkušnje, vrednote ali prepričanja vplivajo na naše sodelovanje z uporabniki. Ob takšnem preizpraševanju pridemo socialne delavke do novih uvidov o sebi. Poudarek je torej na vzpostavljanju partnerskega in sodelovalnega odnosa z uporabniki. Pri tem je pomembno, da smo kot socialne delavke pozorne tudi na nepravilne družbene strukture, kot so revščina, spolna neenakost in razizem.

1.2. Procesi podpore in pomoči v socialnem delu

Predhodno poglavje sem zaključila s poudarkom doprinosa postmodernizma k socialnemu delu. S tem namenom v tem podpoglavju uvodoma predstavljam koncept delovnega odnosa soustvarjanja kot glavnega orodja socialne delavke v procesih podpore in pomoči.

Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2019, str. 26–29) se strinjata, da so postavili temo odnosa med udeleženi v procesu podpore in pomoči v ospredje postmoderni in socialno konstrukcionistični koncepti. Odnos med socialno delavko in uporabnikom, kjer sta oba strokovnjaka, avtorici opiseta kot odnos usmerjen v rešitve in sodelovanje v sedanjosti. Takšen odnos je usmerjen tudi v prihodnost, v vire moči in kompetence. Kakovost sodelovanja med socialno delavko in uporabnikom je najpomembnejši prispevek k uspehu procesa podpore in pomoči.

Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl, Možina (2011, str. 9) definirajo odnos med socialno delavko in uporabnikom kot delovni odnos, ki je opora socialni delavki, da vzpostavi pogovor, ki omogoča raziskovanje želenih izidov. Dogovor o sodelovanju in instrumentalna definicija problema sta elementi delovnega odnosa, ki ga pomagata vzpostaviti (Lüssi, 1991), soustvarjati rešitev in osebno vodenje (Bouwkamp, Vries, 1995). Dogovor o sodelovanju je pomemben uvodni ritual, v katerem se socialna delavka in uporabnik dogovorita o načinu in času dela ter pojasnita svoji vlogi pri sodelovanju. Instrumentalna definicija omogoča vsem udeleženi, da predstavijo svoj pogled na situacijo in hkrati začnejo so-raziskovati svoj delež pri rešitvi. Osebno vodenje prispeva k osebnemu in zavzetemu ravnanju pri soustvarjanju (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 29–30). Navedenim elementom dodajajo še štiri postmoderne koncepte, ki dopolnjujejo delovni odnos in so socialnim delavkam pomembna podpora pri vzdrževanju in ohranjanju delovnega odnosa: perspektiva moči (Saleebey, 1997), etika udeležnosti (Hoffman, 1994), znanje za ravnanje (Rosenfeld, 1993) in ravnanje s sedanjostjo (Andersen, 1994).

Perspektiva moči in etika udeležенosti poudarita, da se pomoč zgodi v odnosu, ko se pomagajoči pridruži uporabniku tako, da skupaj raziskujeta njegove vire moči. Znanje za ravnanje opomni, da socialne delavke vedno znova podelijo in prevajajo strokovna znanja tako, da jih ljudje lahko uporabijo. Ravnanje s sedanjostjo omogoča socialni delavki, da lahko zdrži negotovost v sedanjosti. Vsak element prispeva k temu, da uporabnik ostane strokovnjak iz osebnih izkušenj v soustvarjalnem procesu podpore in pomoči (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 29–30).

Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina (2011, str. 15–16) pravijo, da se koncept delovnega odnosa dopolnjuje s konceptom izvirnega delovnega projekta pomoči, ki ga skupaj z uporabnikom ustvarimo v delovnem odnosu. Čačinovič Vogrinčič (2010, str. 242) doda, da je izvirni delovni projekt pomoči koncept, ki označuje posebnost ravnanj v procesu sodelovanja v socialnem delu.

Projekti so izvirni, ker se vsakič na novo oblikujejo za vsakega uporabnika oz. skupino uporabnikov posebej. Soustvarjeni so skupaj z njimi in zanje. Projekti so delovni, ker socialna delavka in uporabnik kot zaveznika v razumljivem jeziku definirata dogovore, spremembe, naloge in časovni okvir za naslednje srečanje. Poudarjeno je aktivno sodelovanje in delo. O projektih govorimo, ker tečejo v času in so usmerjeni k dobrim in zaželenim razpletom. Poleg nalog navajamo tudi spremembe in minimalne razlike k napredku (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2011, str. 15–16).

Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2019, str. 67–68) poudarjata pomen evalviranja srečanj z uporabniki znotraj posameznih izvirnih delovnih projektov pomoči. Ob zaključku vsakega srečanja je pomembno povzeti vse, kar se je na srečanju dobrega zgodilo in zastaviti naslednje korake, na katere se uporabniki lahko sami pripravijo. Socialna delavka povzame uporabnikov prispevek k rešitvi, njegove misli in besede. Socialna delavka povzame tudi lastni delež s svoje perspektive v procesu pomoči in podpore.

Čačinovič Vogrinčič (2006, str. 24) prepozna zadnji korak v izvirnem delovnem projektu pomoči in podpore kot priložnost za strokovno rast socialne delavke, ki na ta način prejme povratno informacijo o procesu pomoči in sodelovanja. Vsak zaključek izvirnega delovnega projekta je osredotočen na jasne korake, ki uporabnikom omogočajo nadaljnjo samostojnost in stabilnost, da prevzamejo aktivno vlogo pri načrtovanju svojega življenja s poudarkom na krepitvi njihovih kompetenc pri soočanju z izzivi. Pomembno je, da socialna delavka in uporabnik pred zaključkom reflektirata in evalvirata prehojeno pot, dosežene cilje ter

spremembe v uporabnikovem življenju (Šugman Bohinc, Rapoša Tanjšek, Škerjanc, 2007, str. 17).

1.3. Refleksivna praksa

Rober in Van Tricht (2023, str. 1358) menita, da je povratno informirana praksa več kot le zbiranje informacij. Je izhodišče za samorefleksijo in dialog. V nadaljevanju bom najprej predstavila refleksivno prakso v socialnem delu.

Obdobje postmodernizma je prineslo osredotočenost na raziskovanje samega sebe, lastnega procesa razumevanja jezika, opisovanja, doživljanja in mišljenja. Osredotočeni smo na razumevanje drugih ljudi in interakcijo z njimi, pri čemer nam pomaga refleksija (Šugman Bohinc, 1997, str. 307).

Flaker, Mali, Rafaelič in Ratajc (2013, str. 24) pojasnjujejo, da se v slovenskem jeziku ni uveljavila razlika med pojmom »reflektivno« in »refleksivno«, kot jo poznamo v angleščini. V družboslovju in humanistiki pomeni refleksija razmišljanje in zavedanje o stvareh. Hkrati se nanaša na dejavnosti, ki izhajajo iz predhodnih dejanj in se nanje odzivajo. V socialnem delu je ta razlika ključnega pomena, saj poudarja potrebo po razmisleku in izhaja iz konkretnih dejanj, ne zgolj iz splošnih predpostavk. »Reflektivnost« se navezuje na naš notranji miselni proces in premislek, medtem ko »refleksivnost« pomeni odzivanje na konkretne dogodke ali dejanja.

Podobno poudarja tudi Mešl (2008, str. 61–73), ki predstavi dva različna pristopa ustvarjanja teorije v praksi. Pristop, ki temelji na reflektiranju izkustvenega znanja (angl. reflective approach) povzema po avtorju Schönu (1987, 1991). Avtor je omenjeni pristop razvil tako, da praktik svoje ravnanje reflektira v neposredni praksi in ne sledi formalnim teorijam in tehnikam, temveč reflektira lastna občutja in s tem oblikuje novo razumevanje specifičnih situacij. Imenujemo ga tudi reflektiranje v akciji, saj lahko v dani situaciji pridemo do novega razmišljanja. Naslednji pristop se imenuje »refleksivni pristop« (angl. reflexive approach), ki sta ga utemeljila Taylor in White (2000), ki prav tako temelji na reflektiranju, vendar je bolj fleksibilen. Ključni poudarek je na preiščenem vključevanju teoretičnega znanja v prakso, kar pomeni, da se nenehno prilagaja in dopolnjuje na podlagi praktičnih izkušenj.

Mešl (2008, str. 160) poudari, da je reflektiranje izkušenj v socialnem delu veščina, ki omogoča kritično razmišljanje in povezovanje teoretičnih spoznanj z osebnimi izkušnjami. Le-ta pomaga zmanjšati razkorak med teorijo in prakso. Ali kot poudarjata Mešl in Kodele (2015, str. 193) je

refleksija o izkustvenem znanju gotovo spretnost, ki jo v socialnem delu potrebujemo za učinkovito integriranje misli in akcije, za zmanjševanje razkoraka med teorijo in prakso, ko sami v praktičnih situacijah oblikujemo svojo lastno »praktično« teorijo.

D'Cruz, Gillingham in Melendez (2007, str. 73–90) ugotavljajo, da je koncept refleksivnosti v socialnem delu sicer vse bolj pomemben, a obenem po kritičnem pregledu literature opozorijo, da ni dovolj jasno, kdo, kdaj in kako naj bo »refleksiven«. Avtorji so koncept opisali v okviru treh kategorij. Prva kategorija se nanaša na posameznika, ki ima sposobnost, da obdeluje informacije in ustvarja znanje, ki mu pomaga pri nadaljnjih odločitvah. Druga kategorija definira refleksivnost kot posameznikov samokritični pristop in se sprašuje, kako nastaja znanje v praksi. Tretja kategorija opisuje refleksijo kot dinamičen odnos med občutki in mislimi socialnega delavca ter kako le-ta vplivajo na njegovo opravljanje socialnega dela.

Hickson (2011, str. 829–839) pojasni, da samo reflektiranje izkušenj ni dovolj. Potrebna je kritična refleksija, ki socialnim delavcem pomaga razumeti svoje izkušnje v družbenem kontekstu in najti načine, kako novo znanje uporabiti za razvoj prakse.

Fook in Askalend (2007, str. 520–533) dodajata, da trenutno stanje v sistemu zavira kritično reflektiranje in se osredotoča na postopke ter predpise, torej birokratske zadeve. V akademskem okolju razlikujeta tradicionalen in sodoben pogled na pridobivanje znanja. Tradicionalen pogled je predstavljen kot objektivni, teoretičen, racionalen, intelektualen in individualističen pristop. Nasprotno učenje skozi kritično refleksijo vključuje deljenje osebnih izkušenj in izražanje čustev. Osredotočeno je na odprtost, pripravljenost na priznavanje lastnih nejasnosti ali neznanja kot priložnost za učenje.

Ferguson (2017, str. 415–427) ob tem dodaja, da lahko pride v praksi tudi do situacij, ko socialne delavke ugotovijo, da je boljše, če ne razmišljajo o njih in jih ne reflektirajo. To je eden od načinov zaščite socialnih delavk pred občutki, pred katerimi se želijo zaščititi. Če gre za začasno stanje, je to ena izmed možnih oblik ravnanja v zahtevnejših situacijah.

1.4. Povratno informirana praksa v procesih podpore in pomoči

Pregled različne domače in tuje strokovne literature o pomenu zbiranja povratnih informacij v procesih podpore in pomoči je razkril večjo prisotnost literature na področju psihoterapije in manj na področju socialnega dela. Menim, da je znanje o zbiranju povratnih informacij pomembno pri socialnem delu, zato v nadaljevanju predstavljam nekatere povratne informacije

o raziskavah na področju psihoterapije. Obenem bom poskusila prikazati vzporednice s socialnim delom. Flajs in Možina (2022, str. 121–129) pišeta, da povratne informacije omogočajo uporabniku izraziti svoje izkušnje s procesom pomoči in podpore ter podati oceno odnosa s pomagajočim. Uporabnik tako predstavi svoj pogled na uporabljene metode dela in lastnosti pomagajočega, ki vplivajo na končni izid sodelovanja. Uporabnik s pomočjo povratnih informacij pomagajočemu sporoči, kako je zadovoljen s procesom pomoči in kako se počuti med procesom. Če se počuti varno in sprejeto, ali kaj pogreša. Na ta način izrazi, kaj mu je v procesu podpore in pomoči v pomoč in kaj ne. Opozori na morebitne napačne predpostavke pomagajočega o njem. Povratne informacije pomagajočemu omogočijo, da prilagodi proces podpore in pomoči potrebam posameznika, kar povečuje njegovo učinkovitost. Možina in Biba Rebolj (2020, str. 391–399) se strinjata, da je za kvaliteten in učinkovit proces podpore in pomoči potrebno stalno spremljanje in evalviranje procesa.

Ustvariti kulturo povratnih informacij v procesu podpore in pomoči pomeni ustvariti prostor, kjer se uporabniki počutijo varne, da lahko podajo tudi kritične povratne informacije (Rober, 2024, str. 130). Vzpostavitev kulture povratnih informacij zahteva, da pomagajoči prepoznajo lastne odzive na kritiko in pokažejo, da konstruktivne povratne informacije ne bodo sprejete osebno. Ko povratne informacije uporabnikov kažejo na ovire v odnosu ali na pomanjkanje napredka v procesu podpore in pomoči, je pomembno, da pomagajoči ni užaljen, temveč da raziskuje, kako spremeniti svoje delovanje. Podpora strokovnih sodelavcev, npr. supervizija ali intervizija, pomaga pri premagovanju teh izzivov (Maeschalck in Barfknech, 2017, str. 53-78).

Ugotovitve iz raziskave v katero so bili kot udeleženci vključene socialne delavke, ki delujejo na področjih varstva in zaščite otrok, so pokazale, da socialne delavke potrebujejo povratne informacije svojih uporabnikov, da vedo, kaj in kako delajo. Na podlagi teh ugotovitev lažje zastavijo nadaljnje delo. Pomembna ugotovitev raziskave je pokazala, da prihaja do demotiviranosti socialnih delavk, če prejmejo kritične povratne informacije. Raziskava je pokazala pomen podpore socialnim delavkam, ki so na ta način dobili moč za ponovno motivacijo ob nadaljnjem sodelovanju (Krohn, 2015, str. 79–95).

V zgoraj navedeni raziskavi (glej Krohn, 2015, str. 79–95) se je izkazalo, da socialne delavke večinoma niso zbirale povratnih informacij o izkušnjah s sodelovanjem v procesih podpore in pomoči od uporabnikov. Razlog za takšno zbiranje informacij so družine, ki so bile v vlogi ti. nepristojnih uporabnikov. Socialne delavke so predvidevale, da bi od njih prejele negativne povratne informacije. Pri zbiranju informacij so sodelovali tudi uporabniki v sodnih postopkih,

ki predstavljajo zanje stresno situacijo, zato niso pripravljeni podajati povratnih informacij. Prescott (2017, str. 41–42) navaja še eno oviro, zakaj pomagajoči ne zbirajo povratnih informacij od uporabnikov. Nekateri pomagajoči namreč verjamejo, da to že aktivno počnejo. Mislijo, da je dovolj, če sklepajo iz uporabnikove telesne drže ali iz različnih besednih odzivov, kako napreduje proces sodelovanja. Avtor poudari, da to ni dovolj. Uporabniki morajo vedeti, da nekoga resnično zanimajo njihova mnenja.

Šugman Bohinc (2000, str. 102–103) opiše še en vidik, ki ga poimenuje preverjanje epistemoloških predpostavk uporabnika. To so vprašanja, ki jih socialna delavka postavi sebi in uporabniku.

Na primer: »Kaj pričakujem (zase) od tega srečanja, pogovora in kaj od celote srečanj?«

»Kaj je najmanj, kar bi se moralo v tem srečanju zgoditi, da bi imel občutek dobro opravljenega dela?«

»Kaj od tega, kar sva (smo) v današnjem srečanju opravila (opravili), je v skladu s poprej opredeljenimi željami in vizijo razpleta problema?«

Socialne delavke morajo znati prevesti načrt procesa v uporabnikov osebni jezik, kar pomeni, da uporabljajo uporabnikov besednjak opisovanja, razlikovanja, interpretiranja in razumevanja (Šugman Bohinc, 2000, str. 103).

Rober, Van Tricht in Sundet (2021, str. 46–63) so na podlagi lastne prakse razvili orodje za pridobivanje povratne informacije v družinski terapiji. V nadaljevanju ga na kratko povzemam, saj menim, da je lahko uporabno orodje tudi za pridobivanje povratne informacije od uporabnikov v procesih podpore in pomoči v socialnem delu. Prvo orodje, ki so ga poimenovali instrument za dialoško povratno informacijo (angl. dialogical feedback tool, v nadaljevanju DFT), je bilo razvito na način, da je uporabno tudi pri sodelovanju z otroki.

Spodaj prilagam primer DFT.

Slika 1.1: Osnutek orodja za pridobivanje povratnih informacij (DFT)

Name:
Date:
1 od 1

Dialogical Feedback Tool
(DFT; Rober & Van Tricht, 2015)

These 2 characters were present in the therapy session today...

This one comes out like this ☹️.
What would he say about the session?



This one comes out like this 😊.
What would he say about the session?



Vir: (Rober & Van Tricht, 2015)

Ob koncu vsakega srečanja so uporabniki povabljeni, da izpolnijo DFT, in sicer na način, da v mehurčke obeh likov napišejo, kako se počutijo ali kaj menijo o srečanju. S pomočjo lika nasmejanega in nesrečnega obraza odpremo prostor za vse občutke in misli. Na ta način dobimo povratno informacijo o zadovoljstvu uporabnikov. DFT izpolnijo na podlagi svojih občutkov z besedami, stavki, simboli, barvami ali risbami. Pomagajoči (v tem primeru terapevt) pregleda izpolnjen instrument in pove, da bo na nekaj izpostavljenih vprašanj odgovoril na naslednjem srečanju. Pomembno je, da pomagajoči pristopi s toplim in sprejemajočim odnosom še posebej, ko so izpostavljene povratne informacije kritične. Takšen odnos prispeva k razvoju kulture povratnih informacij in pove uporabnikom, da cenimo njihovo mnenje.

Pripomoček lika nasmejanega in nesrečnega obraza je v veliko pomoč predvsem otrokom, da lažje ubesedijo svoje počutje na srečanju in (ne)zadovoljstvo z njim. Običajno se težko opredelimo samo kot nasmejan ali nesrečen obraz, zato bi bilo smiselno like razširiti in dodati še vsaj en vmesni lik, ki bi prikazovali tudi ostala čustva oz. čustvena stanja (npr. nevtralen izraz ali izraz jeze).

Rober (2024, str. 131) je razvil vprašalnik Dialoški vprašalnik za povratno informacijo (angl. The dialogical feedback questionnaire - DFQ) v družinski terapiji, ki je sestavljen iz petih vprašanj:

1. Ali ste se lahko pogovorili o tem, kar ste želeli povedati na srečanju?
2. Ali ste se med srečanjem počutili razumljene s strani terapevta?
3. Ali ste se med srečanjem počutili razumljene s strani partnerja/drugih družinskih članov?
4. Kaj vas je med srečanjem najbolj presenetilo?
5. Kaj se vas je med srečanjem najbolj dotaknilo?

Proces zbiranja povratnih informacij se začne z izpolnjevanjem vprašalnika uporabnikov, ki na ta način opišejo svoje doživljanje srečanja. Pridobljene informacije pomagajočemu omogočajo razmislek o procesu podpore in pomoči ter mu pomagajo pri pripravi na naslednje srečanje. Ob vsem navedenem pridobljene informacije ponujajo pomagajočemu razmislek o sebi in o svojem strokovnem delu. Po koncu procesa zbiranja povratnih informacij sledi dialog med pomagajočim in uporabniki (prav tam, str. 131).

Gomory (2021, str. 7) ocenjuje, da so nekatera orodja preveč zapletena, časovno in posledično tudi stroškovno zahtevna. Gomory (2021, str. 2) predstavi koncept povratno informirano prakso (angl. *feedback informed treatment*, v nadaljevanju FIT). Opisuje, da gre za kratek formalno strukturiran pristop, ki je sestavljen iz dveh delov in je namenjen ocenjevanju uporabnikovega počutja med vsakim srečanjem, ocenjevanju pristopa socialnega delavca in skupnega odnosa med procesom podpore ter pomoči. Na podlagi pregleda literature dodaja, da postopek FIT izboljša počutje uporabnikov, ki na ta način pridobijo občutek avtonomije in samokontrole. Socialnim delavkam pomaga, da postanejo še bolj usposobljeni, saj pridobijo neposredne kritične povratne informacije od uporabnikov glede pristopa, kar jim nudi priložnost za izboljšanje svojih spretnosti in zaveznitvo z uporabnikom v procesu soustvarjanja želenih izidov. FIT je sestavljen iz dveh lestvic, ki ju bom predstavila v nadaljevanju.

Duncan, Miller in Hubble (2007, str. 1–11) so predstavili še dve orodji za pridobivanje povratnih informacij. Eno izmed njih se imenuje »Lestvica ocene izida« (angl. *outcome rating scale*, v nadaljevanju ORS). Lestvica ocene izida je sestavljena iz treh delov: najprej poziva uporabnike, da opišejo individualno delovanje (osebno počutje), nato medosebno (kako se uporabnik počuti v medosebnih odnosih) in družbeno vlogo (zadovoljstvo uporabnikov z delom, šolo). Spremembe na teh področjih predpostavljajo kazalnike uspešnega izida skupnega sodelovanja.

Drugi znan instrument se imenuje »Lestvica ocene srečanja« (ang. *the session rating scale*, v nadaljevanju SRS). Je krajša različica ostalih vprašalnikov, spodbuja rutinske pogovore o uporabnikovem dojemanju partnerskega odnosa ob koncu srečanja.

SRS vsebuje štiri postavke:

Lestvica odnosa omogoča, da uporabnik oceni srečanje na kontinuumu od »Nisem se počutil slišane, razumljenega in spoštovanega,« do: »Počutil sem se slišane, razumljenega in spoštovanega.«

Lestvica ciljev in tem, ki ocenjuje pogovor z »Nisva delala ali se pogovarjala o tem, na čemer sem želel delati ali se pogovarjati,« ali z »Delala sva na tem, kar sem želel delati in o čemer sem se želel pogovarjati.«

Lestvica pristopa, kjer uporabnik oceni srečanje s »Pristop mi ne ustreza,« ali s »Pristop mi ustreza.«

Lestvica, kjer uporabnik oceni dojemanje srečanja v celoti, z »V današnjem srečanju je nekaj manjkalo« ali z »Na splošno je bilo današnje srečanje primerno zame.«

Mackrill in Svendsen (2020, str. 193–200) sta v raziskavi ugotovila, da sta lestvici ORS in SRS podpirali socialne delavke v procesih podpore in pomoči. Lestvica ORS je pomagala socialnim delavkam pri osredotočenosti, saj so imeli pregled nad napredovanjem procesa. Hkrati jih je lestvica ORS usmerjala pri vzpostavljanju dialoga z družino, da so bili na srečanjih bolj osredotočeni na izboljšave. Socialni delavci so spremljali ob tem tudi svoj napredek.

Tilsen in Mcnamee (2015, str. 129) dodajata, da pridobijo socialne delavke z odzivanjem na povratne informacije uporabnikov sodelovanje uporabnikov in se reflektivno vključujejo v sodelovanje. Koncept pridobivanja povratnih informacij od uporabnikov odraža bistvo dialoške prakse, saj se socialni delavci odzivajo na številne jezike, v katerih govorijo uporabniki.

Tilsen in Mcnamee (2015, str. 130–131) poudarjata, da socialne delavke ne bi smele stremeti k spretnosti v vseh načinih dela, saj to ni mogoče. S pomočjo povratnih informacij prepoznamo, kdaj naši načini dela niso primerni za uporabnike in se odzovemo tako, da olajšamo prehod na storitev, ki bolj ustreza potrebam in željam uporabnikov.

Rober (2024, str. 129–141) poudarja, da ni namen povratnega informiranja v izpolnjevanju vprašalnikov ali merjenju učinkovitosti, temveč v pravilni uporabi uporabnikove povratne

informacije za optimizacijo odnosa. Povratno informiranje je izhodišče samorefleksije in dialoga.

Možina in Biba Rebolj (2020, str. 374–376) sta na podlagi dosedanjih raziskav na področju psihoterapije povzela, da zbiranje povratnih informacij prispeva k večji učinkovitosti terapije. Po šestih mesecih pridobivanja povratnih informacij se je izboljšala uspešnost terapije za 60 % (Miller, 2012; Miller, Hubble, Chow in Seidel, 2014; Miller, Hubble, Chow in Seidel, 2015). Zbiranje povratnih informacij omogoča pomagajočemu pravočasno zaznati morebitne dejavnike negativnega izida in temu primerno prilagoditi nadaljnje sodelovanju z uporabnikom (Duncan idr., 2003; Miller, Duncan, Brown, Sparks in Claud, 2003; Bringham, Watson, Miller in Duncan, 2006).

Poglavje zaključujem s poudarkom, da je pridobivanje povratnih informacij zelo pomemben sestavni del v procesu podpore in pomoči. Omenjeni koncept prispeva k hitrejšemu napredku do želenih sprememb in bolj poglobljenem odnosu med uporabnikom ter socialno delavko. Skozi refleksijo in dialog razmišljata vsak o sebi in skupnem odnosu, kar poveča njuno zaupanje. Socialna delavka tako vedno znova spoznava sebe kot strokovnjaka na svojem področju.

1.5. Center za socialno delo

Flaker, Mali, Rafaelič in Ratajc (2013, str. 57) opredeljujejo splošni mandat CSD kot mandat, ki varuje (socialno) ogrožene in tiste, ki ne morejo poskrbeti zase zaradi primanjkljaja družbene moči. Daje tistim, ki sami nimajo dovolj socialnih in materialnih sredstev in omogoča dostop do sredstev v obliki storitev ali prejemkov, ki jih zagotavlja država. CSD predstavlja temeljne institucije, ki z ukrepi in storitvami pokrivajo večji del socialnega varstva.

V nadaljevanju bom opisala področja dela na CSD-jih, ki pogosto s kontinuiranimi procesi storitev podpirajo in pomagajo uporabnikom. V raziskavo bom vključila socialne delavke, ki delujejo na teh področjih. Znotraj področij bom navedla samo tiste naloge, ki so relevantne za mojo raziskavo.

Iz Kataloga javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo (Katalog, 2024, str. 11–41), izhaja, da področje varstva otrok in družine vključuje statusna razmerja, ki zajemajo družinsko svetovanje ali strokovno pomoč staršema pri urejanju medsebojnih odnosov v korist izvajanja starševske skrbi, predhodno svetovanje, strokovno

svetovanje paru, mediacijo v družinskih zadevah in ugotavljanje obstoja zunajzakonske skupnosti v postopkih, ki jih izvaja CSD. Razmerja med starši in otroki vključujejo pomoč socialnih delavk pri odločanju glede koristi otrok v sodnih postopkih o varstvu, vzgoji, preživljanju otroka, o stikih, izvajanju starševske skrbi in podelitvi starševske skrbi sorodniku.

Sledi posebno varstvo otrok in mladostnikov, ki določa ukrepe o varstvu koristi otroka. Po Družinskem zakoniku (Katalog, 2024, str. 41–138) so določene tri vrste ukrepov, o katerih odloča sodišče: začasne odredbe, nujni odvzem otroka in ukrepi trajnejšega značaja. Ob vsem naštetem izvaja CSD še stike pod nadzorom in nudi pomoč ter podporo družini med reševanjem stisk in težav. Naloga rejništva zajema delo s kandidati za rejnike, namestitvev otroka v rejniško družino, spremljanje in delo z rejniki. Skrbništvo za otroke vključuje postavitvev skrbnika otroku v posebnih primerih, ko starši izpolnjujejo starševsko skrb in so njihove koristi v navzkrižju (npr. v primerih dedovanja). V primerih, ko otrok nima staršev ali zanj ne skrbijo, odredi sodišče zanj skrbništvo s ciljem poskrbeti za varstvo, vzgojo in oskrbo otroka. V nadaljevanju CSD spremlja skrbnikovo delo in ga usmerja pri opravljanju skrbniških funkcij. Naloga posvojitve zajema delo s prijavitelji in kandidati za posvojitelje. V nadaljevanju sledi delo z biološkimi starši otroka, otrokom, pripravo kandidatov za posvojitelja na posvojitvev in spremljanjem namestitvev otroka v družini za posvojitvev. Poznamo sodelovanje z otrokom in mladostnikom zunaj sodnega postopka, ki vključuje spremljanje in pomoč otroku zaradi suma storitve prekrškov ali kaznivih dejanj, s težavami v odraščanju, mladoletniku v predkazenskem postopku ali v postopku o prekršku. Vzgojni ukrepi predpostavljajo, da je potrebno mladostnika izločiti iz njegovega okolja, ko le-to postane neprimerno za njegov razvoj. Ukrepi vključujejo kontinuirano podporo in pomoč mladoletniku ter njegovim staršem.

Naslednje javno pooblastilo se navezuje na varstvo odraslih in med drugim vključuje naloge za preprečevanje nasilja v družini. Socialna delavka nudi podporo, opolnomoči žrtev nasilja in nudi podporo povzročitelju nasilja pri prepoznavanju in spreminjanju neustreznih vzorcev vedenja (prav tam, str. 141–151).

Varstvo invalidov vključuje kontinuiran proces podpore in pomoči z namenom zagotavljanja varstva pravic oseb z ovirami in ustvarjanja pogojev za enakovredno življenje v družbi. Socialne delavke sodelujejo tudi z osebami z ovirami, ki izpolnjujejo pogoje za osebno asistenco in spremljajo njeno izvajanje (prav tam, str. 151–165).

Ena izmed nalog skrbništva za odrasle je imenovanje ali razrešitev skrbnika za posebni primer z namenom varstva pravic in koristi uporabnika. V posebnih primerih se lahko postavi skrbnika

za določeno vrsto opravil odsotni osebi z neznanim prebivališčem in brez zastopnika. Enako je tudi v primeru neznanega lastnika premoženja, kadar je potrebno poskrbeti za premoženje. Prav tako je tudi v drugih primerih, kadar je to potrebno za varstvo pravic in koristi posameznika (prav tam, str. 173).

Socialnovarstvene storitve vključuje prvo socialno pomoč za vse, ki so se znašli v socialni stiski. Uporabniku nudijo socialne delavke pomoč pri prepoznavanju težav, ga seznani o možnih rešitvah in nato skupaj z njim naredijo načrt reševanja. Osebna pomoč je storitev, ki je namenjena posameznikom, ki so se znašli v socialni stiski, so pripravljeni aktivno sodelovati in sprejeti strokovno podporo. Pomoč družini za dom je sodelovanje z družino pri urejanju odnosov med družinskimi člani, pri skrbi za otroke in pomoč pri opravljanju vsakodnevnih nalog. Pomoč družini na domu je usmerjena v praktično pomoč posameznikom, ki z občasno organizirano pomočjo drugega ohranja zadovoljivo celostno počutje in lahko deluje v znanem bivalnem okolju. Na ta način lahko nadomestijo potrebo po institucionalnem varstvu, v drugi družini ali drugi organizirani obliki (prav tam, str. 232–241).

2. EMPIRIČNI DEL

2.1. Opredelitev raziskovalnega problema

Dodiplomski študij socialnega dela me je tako s teoretičnega kot tudi s praktičnega vidika opremil z znanjem o sodelovanju v soustvarjalnem procesu z uporabniki storitev socialnega dela. Predvsem v okviru praktičnega učenja sem se pogosto posluževala pisanja dnevniških zapisov z namenom strokovno reflektirati usvojeno znanje. Kljub temu da mi je slednje pogosto predstavljalo dodatno breme, sem sčasoma spoznala, kako pomembno je reflektirati svoja čustva, reakcije in misli v danih situacijah (Hickson, 2011; Ferguson, 2017; Fook in Askeland, 2007). Na praksi, še posebej v 4. letniku, ki sem jo opravljala na centru za socialno delo, sem spoznala vsa delujoča področja in še bolj ozavestila refleksijo, ko sem pisala poročila opravljenih pogovorov. Opazovala sem, kako deluje strokovna delavka in bila med tem pozorna na njeno osredotočenost k uporabnikovim čustvom in mišljenju. Zanimivo je bilo, ko sva s socialno delavko reflektirali vsak pogovor ali obisk na terenu. Največkrat sva imeli podobne poglede na dano situacijo in se dopolnjevali.

Številni avtorji (glej npr. Berg in Miller, 2020; Krohn, 2015; Rober, 2024; Rober, Van Tricht in Sundet, 2021) izpostavljajo pomen zbiranja povratnih informacij od ljudi, s katerimi sodelujemo v procesih podpore in pomoči. Na ta način lažje ugotovimo, kaj je bilo našim sogovornikom v sodelovanju v pomoč in kakšnih sprememb si želijo. Hkrati dobimo tudi ideje in predloge o usmeritvi procesa sodelovanja v prihodnje. O samem pomenu evalvacije vzpostavljenih projektov podpore in pomoči v socialnem delu je pisala Čaćinovič Vogrinčič (Čaćinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 67–68), ki poudarja, da ob zaključku vsakega srečanja z uporabniki povzamemo vse, kar se je na srečanju dobrega zgodilo in zastavimo naslednje korake, ki jih uporabniki sami načrtujejo. Tema zbiranja povratnih informacij me je zelo pritegnila. Ob pregledu strokovne in znanstvene literature v slovenskem prostoru sem prišla do zaključka, da le-ta doslej ni bila obsežneje raziskovana. Na podlagi tega sem se odločila raziskovati uporabo povratnih informacij v praksi in njihov pomen za socialne delavke.

Namen diplomskega dela je raziskati potek pridobivanja povratnih informacij od uporabnikov v praksi, natančneje v kontinuiranih procesih podpore in pomoči na centru za socialno delo.

2.2. Raziskovalna vprašanja

RV1: Kaj razumejo socialne delavke zaposlene na CSD pod pojmom zbiranje povratnih informacij od uporabnikov v procesih podpore in pomoči?

RV2: Na kakšen način socialne delavke na CSD zbirajo povratne informacije od uporabnikov v procesih podpore in pomoči?

RV3: Kaj so po mnenju socialnih delavk prednosti zbiranja povratnih informacij od uporabnikov?

RV4: Kaj so po mnenju socialnih delavk ovire zaradi katerih povratnih informacij od uporabnikov ne zbirajo sistematično?

RV5: Kako po mnenju socialnih delavk zbiranje povratnih informacij od uporabnikov prispeva k razvoju procesa podpore in pomoči?

3. METODOLOGIJA

3.1. Vrsta raziskave

Izvedena raziskava je kvalitativna, saj so podatki opisi in pripovedi udeležencev raziskave. Kot navaja Mesec (2007, str. 11) so osnovno izkustveno gradivo kvalitativne raziskave besedni opisi ali pripovedi, prav tako je gradivo obdelano in analizirano na beseden način.

3.2. Merski instrument

Za merski instrument sem uporabila vodilo za delno standardiziran intervju, ki sem ga oblikovala tako, da ustreza mojim raziskovalnim vprašanjem in ga razdelila v pet različnih sklopov. Skupno je dvanajst vprašanj. Teme, ki jih obravnavam v raziskavi so: razumevanje pojma zbiranje povratnih informacij; način zbiranja povratnih informacij; prednosti zbiranja povratnih informacij; ovire zbiranja povratnih informacij; prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči. Vodilo za intervju sem priložila pod prilogo 1.

3.3. Opredelitev enot raziskovanja

Populacijo predstavljajo socialne delavke, ki so v letu 2025 zaposlene na centrih za socialno delo v Sloveniji, in sicer na področjih, ki vključujejo kontinuirane procese sodelovanja z uporabniki, npr. področje osebne pomoči, pomoč družini za dom, rejništvo in posvojitve.

V raziskovalni vzorec sem vključila 8 socialnih delavk, zaposlenih na treh različnih centrih za socialno delo v Sloveniji, in sicer na Centru za socialno delo Dolenjske in Bele krajine, enota Črnomelj ter Centru za socialno Ljubljana, enoti Center in Vič Rudnik. Področja dela, na katerih delujejo intervjuvane socialne delavke, so: rejništvo in posvojitve, področje predhodnih svetovanj, pomoč družini za dom, ukrepi za varstvo in zaščito otrok, varstvo starejših, prva socialna pomoč in osebna pomoč, področje mladoletnikov - ukrep nadzorstva in skrbništvo. Socialne delavke imajo najmanj tri leta delovnih izkušenj na predhodno omenjenih področjih dela.

Raziskovalni vzorec je neslučajnostni, saj ni imela vsaka enota enake možnosti populacije, ki bi bila vključena v vzorec. Vzorec je priročen, saj sem vanj vključila tiste osebe, ki so mi bile najbolj dostopne (odziv na telefonski mail ali na elektronsko pošto, privolitev v sodelovanje v živo) (Mesec, 2009).

3.4. Opis postopka zbiranja podatkov

V raziskavi sem uporabila metodo zbiranja podatkov intervjuvanje, in sicer z delno standardiziranim intervjujem. Zanj sem se odločila, ker sem želela vključiti vprašanja, ki ustrezajo mojim raziskovalnim ciljem in hkrati sem želela pustiti prostor novim temam, ki jih je intervjuvanka naglasila.

Socialne delavke, ki sem jih poznala, sem kontaktirala po elektronski pošti in jim opisala temo diplomskega dela. Do nekaterih sem pristopila v živo, jim predstavila temo, odgovorila na morebitna njihova vprašanja in se dogovorila za termin za izvedbo intervjuja. En intervju sem izvedla preko aplikacije Zoom, ostale v živo. Sogovornicam sem povedala, da je zagotovljena anonimnost in jih vprašala za dovoljenje za snemanje pogovora. Intervjuji so v povprečju trajali od 20 do 45 minut. Zbiranje podatkov je potekalo v mesecu aprilu 2025.

3.5. Opis obdelave in analize podatkov

Po končanem zbiranju podatkov je sledila obdelava in analiza podatkov na kvalitativen način. Posnete intervjuje sem transkribirala v Wordov dokument, kar pomeni, da sem pridobljeno gradivo dobesedno prepisala. Vsakemu intervjuju sem določila črko od A do H in vsakemu transkriptu posebej naredila tabelo za odprto kodiranje. Transkript sem razdelila tako, da sem izjave kopirala v tabelo in vsako označila z enoto kodiranja, to je z ustrezno črko in zaporedno številko ter le-tej določila pojem. Nato sem vsakemu pojmu določila podkategorijo, kategorijo in na koncu temo. Sledilo je še osno kodiranje, kjer sem v vsaki temi prikazala kategorijo in podkategorijo ter znotraj nje pojem, ki se je pojavil v intervjuju.

Odprto kodiranje sem priložila pod prilogo 2, osno kodiranje pa pod prilogo 3.

V tabeli 3.1 je prikazan primer odprtega kodiranja. Slika 2 prikazuje primer osnega kodiranja.

Tabela 3.1: Primer odprtega kodiranja

Št. izjave	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
D1	Ne.	Nepoznan izraz »povratno informirana praksa«		Poznavanje pojma "povratno informirana praksa"	Razumevanje pojma zbiranje povratnih informacij
D2	To pa da.	Poznan izraz »evalvacija«		Poznavanje pojma »evalvacija«	Razumevanje pojma zbiranje povratnih informacij
D3	Ampak prav tega izraza ne, to pa je pač nov.	Nepoznan izraz »povratno informirana praksa«		Poznavanje pojma "povratno informirana praksa"	Razumevanje pojma zbiranje povratnih informacij
D4	Razumem kot neko preverjanje kako so oni doživljali ali nek odnos	Uporabnikovo počutje in doživljanje delovnega odnosa	Uporabnikovo doživljanje	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Razumevanje pojma zbiranje povratnih informacij

Slika 3.1: Primer osnega kodiranja

RAZUMEVANJE POJMA ZBIRANJE POVRATNIH INFORMACIJ

1. Poznavanje pojma »povratno informirana praksa«

- Nepoznan izraz »povratno informirana praksa« (A1), (B1), (C1), (D1), (D3), (E1), (G1)
- Poznan izraz »povratno informirana praksa« (F1), (H1)
- Predstava o konceptu (C2)
- Koncept poznan iz časa študija (H2)

2. Evalvacija

- Poznan izraz »evalvacija« (C4), (D2), (G2), (H7)
- Povezava z evalvacijo (C3), (C5), (E2)
- Pomembnost evalvacije (A2),
- Nujno potrebna klasična evalvacija (A3)
- Evalviranje o poteku procesa na vsakem srečanju (A4)

3. Vsebina povratnih informacij od uporabnikov

- Smiselno podajanje povratnih informacij z obeh strani (B6)

3.1 Uporabnikovo doživljanje

- Uporabnikovo počutje in doživljanje delovnega odnosa (A5), (D4), (G3)

4. REZULTATI

V poglavju predstavljam rezultate, ki sem jih pridobila s pomočjo analize pridobljenih podatkov. Opis rezultatov sem razdelila po kategorijah znotraj tem in jih podkrepila z dobesednimi izjavami socialnih delavk, ki sem jih intervjuvala.

RAZUMEVANJE POJMA ZBIRANJE POVRATNIH INFORMACIJ

Poznavanje pojma »povratno informirana praksa«

Analiza odgovorov v intervjujih udeleženi socialni delavki je pokazala, da izraza »povratno informirana praksa« večinoma ne poznajo. Udeleženke v raziskavi so povedale, da s tem pojmom niso seznanjene, čeprav si lahko predstavljajo, kaj bi to pomenilo (*»Si sicer predstavljam, za kaj bi se lahko šlo, ampak sam koncept mi pa ni poznan.«* (C2)). Nekaterim intervjuvanim socialnim delavkam je bil koncept poznan, pri čemer je ena dodala, da je zanj slišala v času študija.

Evalvacija

V več odgovorih se je pokazalo, da je intervjuvanim socialnim delavkam bolj poznan izraz »evalvacija« kot »povratno informirana praksa« (*»Sem predvidevala, da gre verjetno mogoče samo za drugačno poimenovanje. Pa verjetno je tukaj potem nek teoretični koncept odzadi, da je to bolj neka načrtovana evalvacija«* (C3); *»Razumem, da je na nek način verjetno mišljena kot ena evalvacija«* (E2)). Ena udeleženka je ob tem še posebej poudarila pomembnost evalvacije procesov podpore in pomoči (*»Vem, da smo se pogovarjali o pomembnosti evalvacije, da je to zelo pomembno in jasno, že od faksa naprej. Zame je to ta klasična evalvacija, ki jo nujno potrebuješ pri delu z ljudmi, ki jo praktično na vsakem srečanju dobivaš, da veš, kje si in kam greš.«* (A4)).

Vsebina povratnih informacij od uporabnikov

Kljub nepoznavanju izraza »povratno informirana praksa«, so intervjuvanke ubesedile razumevanje tega izraza. Ena intervjuvanka je razumevanje koncepta ubesedila kot dvosmerno komunikacijo, v kateri podajata povratne informacije tako uporabnik kot tudi socialna delavka (*»V bistvu s strani obeh se mi zdi, da je to smiselno delati.«* (B6)), druge pa kot način, s katerim preverjamo uporabnikovo počutje in doživljanje delovnega odnosa (*»Pač ta povratna informacija: Kako vam pa je? Kako to slišite? Kako vam je bilo danes? A bi kaj drugače?«* (A5)). Med drugim so povratno informirano prakso intervjuvanke razumele kot proces skupne refleksije preteklega dela z uporabnikom, analizo preteklih dogodkov in tudi kot preverjanje,

kako je storitev pomagala uporabniku, mu spremenila življenje, kako je uporabnik doživel izkušnjo v delovnem odnosu, kaj je uporabnik prepoznal pri sebi v procesu sodelovanja in kakšne so njegove želje po spremembi. Posebej so socialne delavke izpostavile preverjanje pričakovanj, potreb in preverjanje zadovoljstva z zastavljenimi cilji na začetku in z usmeritvami, vodenjem, s podporo, pomočjo ter pogovorom (*»Jaz to tako razumem, da ti preveriš z uporabnikom na koncu pogovora, ne vem, če je bil zadovoljen s storitvijo, z opravljenim pogovorom«* (H4)). Povratno informirano prakso razumejo socialne delavke tudi kot preverjanje uporabnikovega doživljanja in način dela ter sprejemanje uporabnikovega sporočila od socialne delavke.

Poleg preverjanja doživljanja uporabnika v procesu podpore in pomoči poudarijo socialne delavke pomen preverjanja razumevanja, pri čemer socialna delavka poda svoj vidik (*»Pa obratno, da ti daš neko povratno informacijo, kaj je bilo takrat dobro, kaj je zdaj dobro, kaj zdaj ni dobro.«* (B5)). Na ta način socialna delavka preveri uporabnikovo razumevanje sporočila, usmeritev, nasvetov, postopkov in namena sodelovanja.

NAČIN ZBIRANJA POVRATNIH INFORMACIJ

Metoda zbiranja povratnih informacij

Večina intervjuvanih socialnih delavk je izpostavila, da povratne informacije zbirajo na nesistematičen način (*»Jaz moram reči, vsaj ne poslužujem se tega, da bi to bilo na nek sistematičen način.«* (C10)). Tako pridobivajo ne-formalizirane povratne informacije, kar pomeni, da jih ne zbirajo načrtno in jih ne zapisujejo. Socialne delavke so izpostavile, da poteka pridobivanje povratnih informacij v procesih podpore in pomoči naravno (*»Ker itak to skozi delamo, skozi delamo tokom, očitno je to že čisto v nas samih.«* (B86)).

Nekatere intervjuvanke so mnenja, da je zbiranje povratnih informacij pomembno, vendar se ga premalo poslužujejo v praksi. Posebej so izpostavile, da za ta namen ne uporabljajo vprašalnikov in ne zapisujejo povratnih informacij. Tudi ne izvajajo obvezne evalvacije na področju storitev. Intervjuvanka na področju rejništva, ukrepov za varstvo in zaščito otrok ne sprašuje uporabnikov o zadovoljstvu z njo in njenim načinom dela (*»Ne vprašam toliko na način, kako so oni zadovoljni, ne vem, izrecno z mojim pogovorom oziroma z mano kot s strokovno delavko.«* (F23)).

Intervjuvana socialna delavka je posebej poudarila, da poteka v praksi pridobivanje povratnih informacij večino časa na kratko (*»Ampak pa prav nekaj časa temu pa res ne namenimo. Tako*

na kratko.« (H13)). Še posebej, ko je prisotnih več udeležencev. Na individualnih pogovorih se poslužuje daljšega zbiranja povratnih informacij.

Ena izmed intervjuvank je predstavila primer zbiranja povratnih informacij z očetom po zaključku stikov pod nadzorom (*»Strokovna delavka mora pa z njim opraviti evalvacijo: Kaj vam je bilo danes v redu, kaj vam ni bilo, pa ona mora dat povratno informacijo. Tukaj ste se pa danes tako igrali s njim, je bilo pa ful dobro, pa da ste ga to vprašali, to je bilo super. Ni bilo pa v redu, da ste omenili mamo, ni bilo v redu, da ste jih obremenjevali s tem. Veste, to za njih pomeni to in to in to. Se pravi, tam je pa res veliko tega, povratnih informacij.«* (B65)), druga intervjuvanka pa primer dobre prakse pridobivanja povratnih informacij na področju pomoči na domu na način izpolnjevanja vprašalnikov (*»Pred časom sem bila jaz vodja, smo imeli pomoč na domu, pomoč starejšim, socialno oskrbo in smo mi naredile enkrat na leto evalvacijo, mislim nek vprašalnik smo oblikovali, anketa je bila o zadovoljstvu in izboljšava z našim delom. To smo imeli enkrat letno in potem smo to tudi pregledali, kakšne bi bile možnosti za naprej, kje imajo uporabniki več želja, s čim so zadovoljni, s čim niso. To je bilo tam kar ena praksa. Izkazalo se je za dobro.«* (E38)).

Zanimiv primer sistematičnega pridobivanja povratnih informacij, ki ga je spoznala v tujini in ga preizkusila pri delu z dvema družinama v Sloveniji, je predstavila ena intervjuvana socialna delavka (*»Ja, pa res, da sem se zdaj spomnila, ko sem delala eno izobraževanje s švedsko organizacijo Barmen House, to je tista hiša za otroke na Švedskem. In oni so nas prišli učiti vedenjsko kognitivno terapijo, da delaš hkrati s starši in otroci. Ena strokovna delavka dela starši, ki izvajajo nasilje nad otroci, druga strokovna delavka pa sočasno dela z otroci, ki doživljajo nasilje. In se toliko isto, mislim, da tam je pa 16 srečanj, učiš starše kako, tam je pa zelo vse ciljno. In to sem tudi delala z dvema družinama tukaj na tem centru in je bilo ful res tudi povratne informacije. Mislim, je bilo pa vsakič, vsakokrat so bile povratne informacije in iz strani otrok in s strani staršev. Vedno smo pogledali najprej vse, kaj se je v prejšnjem tednu zgodilo, kaj je bilo enkrat na teden, kakšne so bile situacije in je bilo vse zelo formalizirano, zelo ciljno orientirano. In potem tudi na koncu, kaj bo zadnje srečanje. Je prav, pač v bistvu srečanje, kar se reče, kot kar malo tudi posebno srečanje in se je diploma naredila za otroke, za starše, da sta pač zvozila ta program, da sta se ful novih stvari naučila, otroci so se ful razživel, družina se je povezala in pa smo imeli na koncu vedno praznovanje obakrat in tako tortico smo pripravili, tako to je bilo pa res intenzivno delo z družino. Smo pa sicer vodili to v pomoči družini za dom. Če bi bilo takih storitev lahko več, to bi bilo res fajn delati. Bi si želela*

še več takih. In je bilo to zadnjo res posebno, tako slavnostno. Pa še zdaj me pokličejo obe družini.» (B42)).

Na podlagi odgovorov intervjuvanih socialnih delavk je najpogostejša metoda zbiranja povratnih informacij spraševanje. Pogosto se pojavlja tudi pogovor. Ostali načini verbalnega komuniciranja so manj uporabljeni. Intervjuvanke so omenjale še sporočanje povratnih informacij preko e-pošte ali telefonskih klicev. Ena intervjuvanka je omenila tudi podajo pritožbe pomočniku direktorja CSD. Velikokrat je bila omenjena tudi anketa o zadovoljstvu uporabnikov s CSD, ki se nanaša na splošno zadovoljstvo uporabnikov.

Socialne delavke so izpostavile v intervjujih, da je na področju storitev predpisana obvezna evalvacija (*»Ne, v bistvu je, mislim, da v katalogu je za storitve, se pravi, za osebno pomoč, pomoč družini za dom je napisana neka evalvacija, da je obvezna.« (B31); »Recimo, pri storitvah, kot je recimo pomoč družini za dom in pri osebni pomoči, je eden izmed orodij oziroma obrazcev, evalvacija.« (E9)).*

Na področju skrbništva morajo skrbniki napisati letno poročilo, ki vsebuje tudi pregled financ. Uporabnike seznani s poročilom (*Skušamo pa recimo, da ga vsaj seznanim z poročilom, da je če zmožen podati komentar, da pove, kaj bi še dodali, da se potem tudi to poročilo podpiše.« (G31)).*

Intervjuvane socialne delavke so mnenja, da je za pridobivanje povratnih informacij pomembno tudi opazovanje neverbalne komunikacije (*»Neverbalna komunikacija zelo hitro pokaže, kaj ljudje doživljajo.« (C29)).* Intervjuvanke najpogosteje opazujejo uporabnikovo voljo, telesno držo, način sedenja, prihod na dogovorjeni termin (*»Koliko prihajajo na dogovorjene termine, mi predstavljajo termine, koliko jih uspem obdržat v sodelovanju. To mi veliko pove.« (A16)),* odzive na vabilo in sprejem socialnih delavk na domu. Omenjajo več znakov, ki opisujejo uporabnikovo počutje, npr. pogledovanje na uro (*»Nekomu se zelo mudi, pa pride sem in bo pogledoval na uro.« (E24)),* način odgovarjanja na vprašanja (*»Z opazovanjem vidiš, ali neka oseba, ko je s tabo v delovnem odnosu, ali odgovarja na primer bolj kratko ali na primer, ko daš neko vprašanje odprtega tipa, pa je bolj kot z nekim odgovorom da, ne, da je že to nekaj.« (D27)),* aktivno poslušanje (*»Neverbalno recimo lahko eden od staršev te fajn posluša oziroma vidiš že, ko govori s tabo, da te posluša, da vidi, da želi usmeritev.« (F16)),* spraševanje in način odzivanja (odprtost, zadržanost, sproščenost, nasmeh). Eden od pokazateljev neverbalne komunikacije je tudi, če se uporabniki ponovno vrnejo nazaj (*»Pa največ se mi zdi, da največ pove o tem, kolikrat ljudje še pridejo nazaj. Pa rečejo, slučajno sem bil kle nekje blizu, pa sem*

reku, da vas grem pozdravit. To je en tak dober pokazatelj.» (B12)). V zvezi z opazovanjem neverbalne komunikacije in načinom zbiranja povratnih informacij, so intervjuvanke še posebej izpostavile področje javnih pooblastil. Intervjuvanke menijo, da so uporabniki pogosto v stresni situaciji in pokažejo svoja čustva na neverbalen način (»Sploh, ko delaš v okviru javnega pooblastila in ko je to tako kot je moje področje, takrat ti uporabniki pravzaprav, ker gre za njihove otroke in ker je to področje, kjer so lahko zelo razboleni, kjer so lahko zelo, stvari zelo čustveno doživljajo.» (C13)).**

Pri sodelovanju z otroki je na voljo več različnih metod zbiranja povratnih informacij. Ena intervjuvana socialna delavka je opisala, da se je v preteklosti zaradi nasilja posluževala metode risanja. Raziskovala je ogroženost otroka, ko je bil delovni odnos že vzpostavljen (*»In takrat sem tudi uporabila kdaj, ampak ne na prvem razgovoru, ampak recimo na drugem ali tretjem. Ker na prvem srečanju je zelo nenavadno vse skupaj, da pride tuja oseba v šolo in postavlja zelo intimna vprašanja. Take metode so po moje boljše, ko imaš že stik, da se otrok lahko bolj sprosti.» (A68)).* Priložnost za uporabo omenjene metode vidi pri delu z mlajšimi otroci, ki težje opišejo svoja čustva zaradi pomanjkljivega besednega izražanja (*»Bi bilo fajn, da bi povratno informacijo pridobila z risbo, da nariše npr. obraz s čustvom.» (A74)).* Intervjuvanki, ki delata na področju rejništva in razvez, se z otroki večinoma pogovarjata. Menita, da so otroci, s katerimi sodelujeta, večinoma dovolj stari, da sami povedo in opišejo svoje počutje (*»Velikokrat tokom razveze opravljam tudi razgovore z otroci, ko se starša ločujeta in potem opisujejo svašta, ne, pa se starša kregata, pa otroka enega na eno stran, druga na drugo stran. In je bilo iz teh razgovorov velikokrat so pol otroci dali povratno informacijo staršem. da bi pa še želeli hoditi na pogovore. Da jim je pa všeč. In potem še pridejo in jih imamo potem tako, malo jih še spremljamo. Dokler oni sami ne rečejo, sej, zdaj pa ne rabim več. Sami rečejo, ja. Vse je v redu. Zdaj sta pa moja dva starša v redu. Ne rabim več hoditi k tebi. Dolgčas mi je.» (B51)).*

V intervjujih so omenjale socialne delavke v povezavi z zbiranjem povratnih informacij od otrok še igro, uporabo kart, slikovno gradivo in risanje simbolov (*»Pa narišejo. Narišejo sonce, rože. Prej bi pa narisali zelo male ali majhne figure.» (B50)).* Omenile so, da otroci, ki težje ubesedijo svoje misli, pogosteje z neverbalno komunikacijo izrazijo odnos do socialne delavke (*»Je pa res, da na obiskih na domu pa še posebej otroci pravzaprav hitro pokažejo, kako te doživljajo, ali jim je neprijetno ob tebi, ali jim kaj ni prav, kar si mogoče rekel, ali si bil preveč vsiljiv, mogoče, ali pa ne. Kot da otroci to tudi zelo hitro pokažejo« (C38)).* Intervjuvanke so posebej izpostavile, da otroci iskreno izražajo svoja čustva (*»tudi, ko sem samo ena na ena*

delala z enim očetom, ki je bil ful nestrpen, pa tudi, ker mu je letel, mimogrede, da je kakšnega otroka mahnil, ne. In potem, ko sem čez tri mesece po končanem najinem delu povabila otroke, kako so bili, čisto drugačni, kot prvič, ko sem z njimi govorila. Razposajeni, sproščeni, pač ... sej so rekli, da jih oči več ne tepe. To je bila prva stvar. Ampak pri otrocih vidiš vse ostalo njihovo vedenje, da je učinkovala. Bolj pokažejo.» (B49)).

Vsebina povratnih informacij od uporabnikov

Sodelujoče socialne delavke v raziskavi so povedale, da se pridobljene povratne informacije večinoma nanašajo na uporabnikovo doživljanje procesa podpore in pomoči. Uporabnike najpogosteje sprašujejo o uporabnikovem trenutnem počutju, počutju po koncu srečanja in o zadovoljstvu ali nezadovoljstvu s pogovorom. Sledijo vprašanja o uporabnikovih pričakovanjih, potrebah, željah na splošno, nadaljnjem delu, izboljšavah, spremembah, pomoči in podpori socialne delavke. Na koncu srečanja intervjuvane socialne delavke večinoma preverijo, če je bil dosežen namen srečanja. Preverijo, če so razumeli vse informacije. Raziščejo uporabnikovo mnenje o načinu poteka pogovora in uporabi pripomočkov. Nazadnje preverijo, če so vsem udeležencem ponudile priložnost, da se izrazijo.

Intervjuvane socialne delavke so povedale, da se pri svojem delu pogosto srečujejo tudi s prejemanjem negativnih povratnih informacij. Menijo, da CSD ni institucija, kamor ljudje radi hodijo. To je še posebej izrazito na področjih delovanja CSD, ki posega v družino. Socialne delavke se srečujejo z grožnjami, zavračanjem sodelovanja in s kritikami (*»En primer sem imela. Smo ful dobro delali z družino. Krasno. Pol pa kar en dan se je nekaj zgodilo. Tam v družini se je nekaj zgodilo. Pa me je klical sin od ene, ko smo otroke vzeli. Pa me je nadiral, kva vi tam na centru, pojma nimate, vi sam gnijete tam, pa na kave hodite, tako. In potem, ko slišiš to, kot strokovni delavec, ker sem zelo veliko delala s to družino, zelo veliko, ti je tako, pač sem dala dol slušalko in je bil ta feedback, ok, tole ni v redu, ampak bom prespala. Danes ne bom nič reagirala in potem pač sem prespala in je bilo v redu. Ampak to je bila bolj negativna motivacija. Ampak že tok let to delam, da vem, da je to samo prehodno. Da je to, da v procesu okrevanja družina marsikdaj, pač, ne vem, v kolikor naredi nek spust, pa spet gor, pa spet spust in ti se z njimi spuščaš in dvigaš, ne. In ne smeš tega pojmovati, kot da je tu zdaj res osebno delo celega centra slabo, ker ni.«*(B81)).

Intervjuvanke menijo, da uporabniki večinoma odkrito izrazijo svoje nestrinjanje in podajo kritiko. Težje izrazijo mnenje o načinu dela socialne delavke (*»Pravzaprav pa uporabniki težje odgovarjajo na, vsaj jaz vidim, če jim postavim vprašanje, o mojem delu. Kaj pa konkretno, kaj*

pa je tisto, kar vam mogoče ni bilo blizu? A vam mogoče, v čem moj način dela ni bil blizu? Vam ni bilo blizu, da sem bila preosebna ali bi morala biti še bolj osebna? Ali ste se čutili, da je slučajno ... zdaj napadam, ali pa da posegam v vas, da premalo posegam v vas, da sem na strani enega ali drugega starša. Tukaj se pa običajno malo težje razgovorijo, ker se mi zdi, da na splošno ljudje težko...čutimo, da bo pa užaljena tista oseba.» (C59)).

Poleg prejetih negativnih povratnih informacij so intervjuvanke izpostavile pozitivne povratne informacije, kot so izrazi hvaležnosti in zadovoljstva. Uporabniki pogosto povedo, da so imeli pozitivno izkušnjo s CSD, saj so se na obravnavi počutili slišane in sprejete. Ena intervjuvanka je ob tem dodala, da včasih prejme tudi kakšno darilo od uporabnikov.

Udeleženka je opisala primer dobre prakse prejemanja pozitivnih povratnih informacij na področju ukrepov (*»Zdaj, glede povratnih informacij pri odvzemih se je zdaj to pokazalo. Veliko mamic, ki so vztrajale v tem procesu, ki so sodelovale s CSD, ki so se odzivale, ki so upoštevale, kljub temu, da so doživljali najhujše obdobje svojega življenja, ki so bile brez svojih otrok. Zdaj sem imela dva primera, ko je prišla nazaj mamica in mi je rekla, hvala Bogu, da ste mi vzeli otroke. Hvala Bogu, da ste, pač da ste toliko vztrajali in je bilo pa vmes hudo.» (B21)).*

Intervjuvanke so povedale, da tudi same podajo povratne informacije uporabnikom in odkrito povejo, kar ni v redu. Najpogosteje so omenjale, da ne odobravajo agresivne komunikacije. V primeru agresivne komunikacije morajo postaviti meje in umiriti ekstremne odzive pred nadaljevanjem pogovora. Opozorijo, da ne smejo socialne delavke razumeti kritik osebno in naj ne vstopajo v vlogo rešiteljev (*»Ker veš, da je pač to samo, da si ti samo eden tam, ki skušaš pač na nekaj opozoriti, pomagati, da vse je pa odvisno potem od druge strani.» (B25)).* Socialne delavke si pogosto zadajo preveč obveznosti do uporabnika ali jih opravijo na mesto njega.

Ena od intervjuvank je opisala, kako preveri svoje občutke (*»Če nič ne rečejo, jst rečem: joj, imam občutek, da vam je bilo danes težko sem prit...a imam prav? Ali nimam prav?» (A7))* in razumevanje neverbalne komunikacije.

Časovni okvir zbiranja povratnih informacij

Iz intervjujev je razvidno, da socialne delavke zbirajo povratne informacije v različnih časovnih okvirjih. Najpogostejše je zbiranje ob zaključku procesa podpore in pomoči. Na področju osebne pomoči je to na desetem srečanju ali na zadnjem, če jih je manj. Nekatere intervjuvanke povratne informacije zbirajo med procesom podpore in pomoči. V okviru predhodnega svetovanja zbira intervjuvana socialna delavka povratne informacije po končanem pogovoru, v

sodelovanju z mladostniki pa intervjuvana socialna delavka zbira povratne informacije skoraj po vsakem pogovoru. Na področju skrbništva poteka zbiranje povratnih informacij zelo različno, dnevno, tedensko ali letno, v okviru letnih obiskov, odvisno tudi od uporabnika (*»Ja, je čisto odvisno od uporabnika, ne. Koliko dejansko potrebuje pomoč, koliko sam funkcionira. Se pravi za osebe, ki živijo doma, naredimo lahko, ne vem, zdaj odvisno sicer od situacije, večkrat na leto obisk. Ampak ja, odvisno je, ali ta oseba je samostojna in tudi sami pridejo k nam, ali zaprosijo, da mi pridemo.«* (G56)). Nekatere socialne delavke so izpostavile, da vzpostavijo stik z uporabniki po enem letu od zaključka sodelovanja (*»Pa čez eno leto ali sam mail napišejo, kako ste, a ste v redu, kaj se kaj dogaja in da nekako imajo nek feedback še dodaten.«* (B37)). Nekatere udeleženke v raziskavi na področju rejništva so izpostavile, da zbiranje povratnih informacij med procesom sodelovanja ni tako pogosto, redno pa jih zbirajo po končanem sestanku individualne projektne skupine. Pri tem je ena socialna delavka izpostavila, da povratnih informacij ne zbira po vsakem končanem stiku otroka z matično družino, temveč po določenem času (*»Dobim recimo povratno informacijo po določenem času, ko se slišim z rejnikom oziroma starši, da je okej, da se slišijo, ampak sploh ne pa po vsakem stiku. To ne.«* (F29)). Na podlagi intervjujev ugotavljam, da je najmanj zbiranja povratnih informacij na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev.

Povratne informacije, ki jih zbirajo socialne delavke med procesom podpore in pomoči, so usmerjene na posamezno srečanje. Pogovor poteka o temi srečanja in uporabljenem pripomočku na srečanju. Srečanje intervjuvanke navadno zaključijo z vprašanjem: *»S čim odhajate?«* Nekatere intervjuvanke so izpostavile, da jim povratne informacije pomagajo pri načrtovanju naslednjega srečanja. V primeru polletnega preverjanja pregledajo intervjuvanke navadno dosežene cilje, ki so bili zastavljeni v individualnem osebnem načrtu pomoči in spremembe, ki so se zgodile. Na področju skrbništva preveri socialna delavka zadovoljstvo uporabnikov v okviru letnih obiskov v zavodih. Nekatere udeleženke so na tem mestu še posebej izpostavile, da se v dalj časa trajajočih postopkih pogosto pojavi več različnih povratnih informacij (*»Ki res trajajo leta. In takrat je pa vmes ogromno enih čustev, ogromno enih dogodkov, ki vsakič znova lahko spremenijo tako doživljanje mene in mojega dela. Kot obratno pravzaprav tudi moje doživljanje uporabnika in tega, kar počne.«* (C44)).

Udeleženke navajajo, da je zanje pomembno zbiranje povratnih informacij ob koncu procesa podpore in pomoči (*»Ob zaključku sodelovanja pa se mi zdi to zelo pomembna stvar, da si predamo informacije en drugemu ob zaključku.«* (H27)). Opisujejo, da je takrat na voljo več časa in prostora. Uporabniki so na koncu procesa tudi bolj zgovorni. Zbiranje povratnih

informacij ob koncu procesa podpore in pomoči razumejo kot zaključek, kjer skupaj z uporabnikom pogledajo na proces kot celoto (*»Na koncu pa je razlika, da pogledamo vse kot celoto in je to razlika.« (A54)*), se pogovorijo o prekinitvi ali nadaljevanju sodelovanja. Skupaj pregledajo dosežne cilje in napredek uporabnika. Na ta način preveri socialna delavka uporabnikovo zadovoljstvo s storitvijo, če so bila izpolnjena pričakovanja in je bil upoštevan glas udeleženi v procesu podpore in pomoči.

Ena intervjuvanka je opisala, da ob zaključku sodelovanja ne namenja veliko časa zbiranju povratnih informacij, ampak samo zapiše povzetek le-tega (*»Jaz tega ne delam, pač jaz naredim zadnji razgovor in pač ... Tam pol pišem na koncu, kaj je bilo. Ne naredim pa tako prav evalvacije. Pač kot nek povzetek vse obravnavajo pa zaključek.« (B33)*).

Odločitev socialne delavke o zbiranju povratnih informacij

Iz intervjujev izhaja, da k odločitvi socialne delavke o zbiranju povratnih informacij prispeva več dejavnikov, in sicer področje dela na CSD, različne situacije, uporabnikove sposobnosti in zmožnost komuniciranja. Ne glede na to je ena socialna delavka še posebej izpostavila, da je zbiranje povratnih informacij pomembno (*»Pač nekako slabo boš delal kot strokovni delavec, če ne boš vprašal, kje smo, kako oni vidijo stvari. Potem je brez zveze, potem se samo s seboj meniš.« (B69)*).

Udeleženke raziskave so poudarile, da je pomembno za zbiranje povratnih informacij od uporabnikov vzpostaviti delovni odnos, ki temelji na zaupanju in varnosti. Zbiranje povratnih informacij je pogostejše na področju storitev, kjer je več prostora za raziskovanje (*»Medtem, ko v okviru storitev je pa veliko več prostora pravzaprav za to, da te stvari raziskuješ« (C15)*). Posebej omenjeni sta bili področji pomoči družini za dom in rejništvo v okviru stikov pod nadzorom. Okoliščine, v katerih socialne delavke zbirajo povratne informacije, so vzpostavljeni delovni odnosi z uporabniki, s katerimi sodelujejo že dlje časa, z neprostovoljnimi uporabniki, kjer je po mnenju intervjuvank potrebnega več spraševanja in primeri, v katerih je CSD uporabnikov skrbnik. Socialna delavka je izpostavila družine, s katerimi sodeluje na novo in jih več sprašuje z namenom, da jih bolje spozna (*»Je to drugo sodelovanje kot nekdo, ki ga zdaj dobim na novo, pa nič ne vem o njih, pa jih povabim.« (F33)*). Poleg tega je bilo omenjeno, da v določenih primerih obstaja prostor za zbiranje povratnih informacij tudi na področju ukrepov.

Udeleženke v raziskavi so enotno izpostavile področja, na katerih ne zbirajo oz. zbirajo manj povratnih informacij. Predvsem so to področja, kjer CSD vstopa v družino (*»Sploh na področju družine in varstva otrok, sploh na področju nasilja v družini, pač to so res področja, kjer CSD*

vstopa v družino. In ljudje, pač, so pa ravno zaradi tega imeli težave, ker niso nobenega spuščali noter.» (B15)). Še posebej so poudarile, da se na javnih pooblastilih ne poslužujejo načrtnega zbiranja povratnih informacij.

Intervjuvane socialne delavke pridobivajo manj povratnih informacij na področju nasilja, saj je po njihovem mnenju potrebno jasno ubesediti, kaj je možno in kaj ne. Podobno velja za področje ukrepov zaščite in varstva otrok, kjer je v ospredju zaščita otrok (*»Ker sta bila starša ogrožajoča do otroka, smo sedeli in debatirali o isti stvari že petič, ponavljalo se je, sta nadaljevala z ogrožajočim vedenjem med tem, ko sem jim jaz na zadnjem srečanju rekla, zdaj je to to, v kolikor se bo to ponavljalo bomo šli v predlog omejitve starševske skrbi ali karkoli. In pridejo na srečanje in je isto spet in takrat podelim samo razumem, vidim, da je težko, da ste jezni ampak to je to. Samo seznanjam vaju, da bomo dali predlog zaradi tega in tega. In itak se slabo odzoveta ampak v tem kontekstu je moja prva naloga zaščita otroka.» (A82)).*

Na področju ukrepov varstva in zaščite otrok je ena udeleženka raziskave dodala, da je to občutljivo področje, ker starši ne želijo slediti poteku dela in se ne strinjajo glede potrebnih sprememb (*»Ne dobiš nazaj tega strinjanja, aha, ok, na tej točki smo, to in to rabimo, da se določene stvari spremenijo.» (F15)).* Ne vidi možnosti, da bi zbirala povratne informacije od uporabnikov na omenjenem področju. Prav tako ne zbira povratnih informacij od družin, s katerimi sodeluje že več let, saj jih dobro pozna.

Če uporabnik med pogovorom sam poda povratno informacijo, intervjuvane socialne delavke običajno ne zbirajo ob koncu pogovora še dodatnih povratnih informacij. Ena intervjuvanka je poudarila pomen, da tudi v takih primerih še dodatno povpraša uporabnika (*»Ja, to je tudi zame refleksija, da vseeno v takih primerih, ko uporabniki velik sami povejo med procesom, še vedno povprašam, ker včasih je še kaj odzadej, kar bi bilo fajn slišat.» (A80)).* Prav tako povratnih informacij ne zbirajo, če presodijo, da so uporabniki že utrujeni zaradi dolgotrajnih postopkov (*»Običajno so tako, ko se stvari zaključujejo, sploh pri teh dolgotrajnih postopkih, ljudje res že toliko zmatrani in upešani, da so samo veseli, da je konec in nekako pravzaprav potem jaz tudi ne najdem prostora za neko usmerjeno evalvacijo.» (C49)).*

Ena intervjuvanka je v intervjuju poudarila, da CSD ne preverja po njenem mnenju sodelovanja z uporabniki na splošno. Posebej je izpostavila področje skrbništva, kjer socialne delavke po njenem mnenju uporabnike le soočajo z informacijami, jim postavljajo meje in jih nadzorujejo. Povratnih informacij ne zbirajo po mnenju intervjuvane socialne delavke običajno s starejšimi uporabniki, kadar komunikacija ni mogoča, in z uporabniki s težavami v duševnem zdravju.

Omenila je tudi, da manj sodeluje z nastanjenimi uporabniki v zavodu (*»Medtem, ko pač varovanec biva v zavodu, v neki instituciji, pa seveda vso to skrb že prevzame institucija, se pravi zaposleni v instituciji, kjer so različne osebe. In posledično naše sodelovanje z varovanci zmanjšamo.«* (G35)). Posledično nima vedno možnosti predstaviti skrbniškega poročila.

Uporabnikovo doživljanje priložnosti podajanja povratnih informacij

Navedenih je bilo več dejavnikov, ki vplivajo na uporabnikovo dožemanje priložnosti za podajanje povratnih informacij. Po mnenju sodelujočih v raziskavi je to odvisno od vsakega uporabnika posebej, ki so običajno zelo izčrpani po dolгих pogovorih. Nekateri imajo predsodek o CSD. Posebej so bili omenjeni neprostovoljni uporabniki, ki nimajo želje po sodelovanju, in na drugi strani prostovoljni, ki si želijo dodatnih informacij. Pomemben dejavnik, ki vpliva na pripravljenost uporabnikov podati povratne informacije, je vzpostavljen varen in zaupen delovni odnos (*»In tudi na koncu, pravzaprav, če si vzpostaviš nek odnos, oni lahko tudi vejo, da lahko potem na koncu povejo tako kot iskreno želijo, ker veliko krat se zgodi seveda, da ljudje, ko smo razburjeni, zelo jasno povemo, da smo razburjeni, z nečim nismo zadovoljni. Ali pa na koncu, res je vse super, pa pohvalijo, pa tako.«* (C58)).

Nekatere intervjuvanke menijo, da uporabniki večinoma radi povedo svoje mnenje, če le dobijo priložnost. Pri tem so še posebej izpostavile pomen varnega prostora, da ima uporabnik možnost tudi ne podeliti povratne informacije, če se tako odloči.

Nekatere socialne delavke izpostavljajo, da mnogim uporabnikom podajanje povratnih informacij ni blizu, je zanje nepomembno, so zadržani, previdni ali prestrašeni pri podajanju povratnih informacij. Ena intervjuvanka z izkušnjami dela na področju nasilja je pri tem še posebej izpostavila povzročitelje nasilja, ki po njenih izkušnjah neradi podajajo povratne informacije, saj se ne želijo vključiti v storitve (*»Kar se pa tiče drugih, ne vem, če se spomnim, za povzročitelje nasilja, zelo, zelo slabo, slabe povratne informacije podajajo nazaj.«* (B26)).

Večina intervjuvank izpostavi, da je uporabnikom pomembno podajanje povratnih informacij in z veseljem sodelujejo pri tem. Pri podajanju so suvereni, odprti in čutijo hvaležnost.

Vključevanje uporabnikov v zbiranje povratnih informacij

Intervjuvanke navadno pridobivajo povratne informacije od vseh udeležencev v procesu podpore in pomoči ali natančneje od vseh družinskih članov. To so podkrepile s pojasnilom, da so vsi družinski člani, s katerimi sodelujejo, zanje enakovredni (*»Pa tudi moja dolžnost je, da jaz sodelujem z obema staršema, moja dolžnost je, da jima omogočam enakovredno obravnavo*

in tudi v bistvu z obema potem v ves čas tekom tega procesa tudi dela dejansko. Tako da, noben ne more biti izpuščen, noben v bistvu ne more ne dobiti priložnosti, da se izrazi.» (C43)).

V pridobivanje povratnih informacij so sodeč po odgovorih intervjuvank prav tako vključeni tudi otroci, ki so na srečanjih sicer običajno prisotni manj časa. Socialne delavke so posebej izpostavile, da upoštevajo in varujejo otrokov glas (*»Prej pa moram jaz pripraviti, kako se bosta odzvala na to, tudi, če bo nekež, kar jima ne bo prijetno slišati npr. s strani sina. Moram jih jaz pripraviti, tako, da je pomembno, seveda. Tudi iz tega, da se lahko še nekaj zgodi v odnosu do staršev, kar je dobro za njih. Imajo dobro izkušnjo, kako se z neko direktno komunikacijo, zgodi nekaj dobrega in ne slabega.«* (A65)).

PREDNOSTI ZBIRANJA POVRATNIH INFORMACIJ

Proces podpore in pomoči

Prednosti pridobivanja povratnih informacij, ki se nanašajo na proces podpore in pomoči, vidijo intervjuvane socialne delavke v boljšem načrtovanju nadaljnjega dela, v za uporabnika relevantni prilagoditvi vsebine dela. Na ta način vedo, kje se nahajajo v procesu sodelovanja in kakšne priložnosti za spremembe imajo. Intervjuvane socialne delavke so izpostavile tudi, da redno zbiranje povratnih informacij deluje preventivno, saj lahko tako že zgodaj zaznajo morebitne težave.

Prednosti vidijo v vzpostavitvi kvalitetnejšega delovnega odnosa, zaupanja in pristnega stika v delovnem odnosu. Našteto jim mogoča lažje sodelovanje in boljše poznavanje uporabnika. Na ta način se jim hitreje in lažje približajo. Pomembno je tudi uporabnikovo doživljanje procesa podpore in pomoči. Povratne informacije so intervjuvanke prepoznavale kot pomembno oporo za delo z drugimi uporabniki (*»Tudi v bistvu je prednost teh povratnih informacij za vse nadaljnje družine, zgodbe se ponavljajo. In v bistvu to obogati neke izkušnje celega centra, ne samo strokovnega delavca. Tako da so nujne.«* (B75)) in razlog, zaradi katerega se uporabniki vračajo k socialni delavki po pomoč (*»In se mi zdi, da pol tudi, če je ta neka sprejetost, da se pol tudi v nekih drugih zadevah obračajo pač po neke informacije.«* (D64)).

Nekatere intervjuvanke so posebej poudarile pomen negovanja kulture podajanja povratnih informacij (*»Da imajo ta občutek tudi, če bojo rekli nekaj, kar mogoče ne bo vsečna informacija, da bojo še vedno ostali sprejeti in da ne bo to vplivalo na sam odnos.«* (D73)).

Uporabnik

Intervjuvane socialne delavke prepoznavajo kot prednost zbiranja povratnih informacij za uporabnike v sporočilu uporabniku, da jim je mar za njegovo počutje (*»Prvič zaradi odnosa, stika z ljudmi, da mu daš sporočilo, da mi je pomembno, kako si ti v tem.«* (A89)) in posledično tudi upoštevajo njegov glas (*»Jaz mislim, da je to priložnost, da se še dodatno da uporabniku neka veljava, nek glas.«* (C70)). Po njihovem mnenju uporabnik, ki ima priložnost podati svoje mnenje, postane bolj motiviran in raje pride na srečanja, saj se počuti slišanega, vključenega ter aktivnega v delovnem odnosu (*»Ker na primer s tem, ko dobijo ta občutek, da pač je tudi njihova informacija pomembna, se mi zdi, da se pol poveča tudi neka aktivnost, pa želja po tem sodelovanju.«* (D62)).

Socialne delavke

Nekatere intervjuvane socialne delavke so poudarile, da jim povratne informacije omogočajo strokovno rast in razvoj, saj jih spodbudijo k razmišljanju o lastnem delu in odnosu z uporabnikom. V primeru prejete kritične povratne informacije jim le-ta predstavlja motivacijo za delo naprej (*»Pa seveda, tudi, to sem čisto poznala, da ta feedback, tudi če je negativen, v tem je smisel, se mi zdi, da vidimo, to je tista stvar, zaradi katere smo v tej službi, da nam da motiv za naprej, motivacijo, za delo.«* (B79)) in priložnost za izboljšanje dela. Dodale so, da jim veliko pomeni povratna informacija o tem, kako jih doživljajo uporabniki (*»Prednosti v smislu, jaz mislim, da tudi bi dobili odziv, kako nas doživljajo kot strokovne delavce.«* (F47)). Hkrati imajo priložnost slišati pozitivne povratne informacije.

OVIRE ZA SISTEMATIČNO ZBIRANJE POV RATNIH INFORMACIJ

Področje dela na CSD

Nekatere intervjuvanke so se pri opisovanju ovir pri zbiranju povratnih informacij osredotočile na področja dela na CSD. Posebej so izpostavile področje nasilja in ukrepov varstva in zaščite otrok. Na teh področjih CSD intenzivneje posega v družine, zato je način sodelovanja drugačen. Izpostavljeni so bili specifični primeri hude ogroženosti otrok (*»Recimo imamo žrtev nasilja-mamo in ima otroke in ona ne zmore iti od zelo nasilnega moža in ona ne gre in mi njej, ne vem, na desetih razgovorih: lejte, dejmo, vam bomo vse pomagali, izredna, ma ni da ni. Ampak eni ne zmorejo. Ves čas jim moraš govorit, lejte če ne, bomo mi zaščitili otroka brez vas, to pomeni, da jih odvezamemo tudi od vas. In so primeri, ko gremo kot buldožeri čez te ženske, čeprav so žrtve same, ampak nas ne zanima, ker mi moramo zaščitit otroka. In če ona ne zmore it v ta proces pomoči takrat, enostavno bi bila past, da bi se mi preveč osredotočali na njo in njene*

potrebe v tistem trenutku.» (A101)), ki zahtevajo hitro reakcijo vzelo kratkem času. Ko ni mogoče ničesar več spremeniti, je prepozno za sodelovanje (»Ni prostora za neko sodelovanje, ker je bil tolko prej, pa ni šlo. So pač trenutki, ko ni.« (A108)).

Na tem mestu izpostavi socialna delavka vprašanje o dvojni vlogi socialnih delavcev (*»Je pa vprašanje, če gledava strokovno pa filozofsko, kolko so ta pooblastila zares v skladu s stroko socialnega dela. Kolko je to, da smo mi tisti, ki preverjamo ogroženost in mi speljemo odvzem, če tudi po družinskem zakoniku odvzame sodišče, mi dajemo predlog, mi pišemo mnenje, ki je zelo pomemben dokument za sodišče, mi hodimo na ne napovedane obiske na domu, delamo razgovore z otroki brez vednosti staršev, mi lahko pridobimo podatke o ljudeh. In greš spet v to vlogo, ki naj bi bil enakovreden pa skupi peljeva. Vprašanje, če je to res v skladu s tem procesom.« (A109)).*

Socialna delavka, ki dela na področju skrbništva, se sprašuje o primernosti zbiranja povratne informacije. Pojasni, da v odnosu s skrbniki izvaja nadzor, saj obstajajo zakonska določila, ki jih morajo upoštevati in ni prostora za pogovor. V odnosu z varovanci so ovire, saj nekateri uporabniki težje izražajo svoje mnenje ali niso zmožni komunikacije zaradi duševnih motenj.

Sistemske ureditve

Večina socialnih delavk je izpostavila pomanjkanje časa kot glavno oviro pri izvajanju zbiranja povratnih informacij. Prav tako so pogosto preobremenjene z delom (*»In pa seveda obilica dela v tem smislu, da ne nameniš, zaradi iz teh razlogov ne nameniš časa prav, da bi organiziral mogoče eno srečanje prav z namenom evalvacije.« (C78)), z drugimi nujnimi zahtevami in administrativnim delom. Izpostavile so občutek zasičenosti z zadevami in posledično izčrpanost socialnih delavk zaradi dolgotrajnih postopkov.*

Nekatere intervjuvanke so tudi omenile, da zbirajo povratne informacije občasno ali jih sploh ne, ker ni obvezno. Izpostavile so tudi pomanjkanje znanja za izpeljavo načrtnega zbiranja ob zaključku procesa podpore in pomoči ter pomanjkanje orodij, s katerim bi zbirale povratne informacije.

Uporabnik

Nekatere udeleženke raziskave so prepoznale ovire za zbiranje povratnih informacij tudi pri uporabnikih. Menijo, da uporabniki običajno ne podelijo iskrenega mnenja zaradi strahu, kako bo informacija vplivala na nadaljnje sodelovanje (*»Ker marsikdo iskrenega mnenja mogoče ne*

podeli, ker ga je strah, kako bo to vplivalo na nadaljnje sodelovanje.» (D70)) in v primerih, ko uporabnik ne želi podati povratne informacije.

Potrebe socialnih delavk

Večina intervjuvank je izpostavila, da bi potrebovale več časa za zbiranje povratnih informacij ali manjše število uporabnikov, s katerimi sodelujejo (*»Manj družin, da bi tako kot na Švedskem, kjer ima ena strokovna delavka 12 družin, tukaj le pri nas, pa še jaz jih imam malo, ampak tiste, ki delajo na nasilju trenutno, imamo dve zaposleni, ki imata po 50, 80 primerov. In ti ne moreš s takimi primeri delati povratne informacije. Tako, načrtno. Ne gre.» (B89)).*

Intervjuvanke so izrazile željo po pridobivanju znanja in orodij za sistematično zbiranje povratnih informacij, spoznati koncept *»povratno informirana praksa«* in primere uporabe v praksi (*»Verjamem, da tako kot mnogi drugi koncepti na Fakulteti za socialno delo, da so dobrodošli in prevedljivi v prakso in jaz bi bila vesela nekega izobraževanja na to temo. Usmerjenega na to na predstavitev koncepta in pa na nekako konkretna orodja.» (C84)).*

Ena intervjuvanka je izpostavila, da bi potrebovala konkretno usmeritev za zbiranje povratnih informacij oz. sistemsko ureditev (*»Tako da zdaj ovire, mogoče bi rabila res ta bolj sistemski vidik, kot pridobivajte to, da razmišljam, mogoče, da bi se iz tega tudi prej lotila tega na tak način, kot da bi sama zastavila, da bom na tak in tak način pridobila nekaj.» (F53)).*

Predlogi

Intervjuvanke so izpostavile več predlogov, ki bi prispevali k rednejšemu in učinkovitejšemu pridobivanju povratnih informacij od uporabnikov. Kot prvi predlog je navedeno sistemsko določilo o uvedbi zbiranja povratnih informacij v praksi. Drugi predlog se nanaša na izkušnjo, ko so uporabniki podali svoje mnenje nevtralnim osebam, posebej usposobljenim za izvajanje evalvacij oz. pridobivanje povratnih informacij, ki niso bile povezane s procesom podpore in pomoč. Izkazalo se je, da so bili pri podajanju informacij bolj iskreni (*»Ali pa mogoče, tako sem si zamišljala, da bi res to neka tretja oseba opravljala, ne povezana, da se niti, jaz, kot strokovna delavka, niti oseba, ki je v tem delovnem odnosu na ta način ne bi počutili izpostavljeno, pa bi to naredila pač neka tretja oseba, ki bi to evalvirala, pa ki bi imela morda res neko to dodatno znanje pa ustrezne veščine za rokovanje ali s tem vprašalnikom, ali tudi pa za evalvacijo. Se mi zdi, da morda ta neka oseba ni pripravljena tebi dotično, s katerim je sodelovala tebi povedat kot pa mogoče neki tretji osebi, ki je ne pozna ali pa pač, ki ni povezana v tem delovnem odnosu.» (D78)).* Tretji predlog se nanaša na uvedbo anonimnega vprašalnika, ki predpostavlja več odkritih odgovorov uporabnikov pri podajanju povratnih informacij.

Dileme socialnih delavk

Nekatere intervjuvanke so izrazile v intervjujih tudi pomisleke o pridobivanju povratnih informacij v praksi. Ena se je spraševala, če so socialni delavci sploh pripravljeni vpeljati zbiranje povratnih informacij v prakso, saj po njenem mnenju omenjena praksa vzame veliko energije in časa. Ni prepričana, če bi bile socialne delavke pripravljene to prakticirati v konkretni situaciji.

Druga intervjuvana socialna delavka se je spraševala o namenu zbiranja povratnih informacij in kaj bi želela pridobiti s povratnimi informacijami. Za odgovor je navedla, da bi dobila informacijo o njenem delu.

PRISPEVEK POV RATNIH INFORMACIJ K RAZVOJU PROCESA PODPORE IN POMOČI

Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči

Prispevek povratnih informacij k poteku procesa podpore in pomoči se razlikuje glede na posamezna področja CSD. Posebej izpostavljeni področji sta bili nasilje v družini in ukrepi za varstvo ter zaščito otrok. Udeleženke so posebej izpostavile, da je v omenjenih postopkih na prvem mestu korist otroka (*»Kar se dogaja, da probaš res, da ne odstopaš od tega, da vzpostavljaš otroka v fokus... lejte ne želim slabo o vas, govorim o vašem starševanju slabo, ampak jaz pogledam nato z vidika koristi otroka. Takrat je pol včasih malo lažje, ker se malo ta nabož odvzame in potem ljudje to lažje sprejmejo.«* (C69)).

Rezultati raziskave kažejo, da povratne informacije prispevajo k oblikovanju, usmerjanju, izboljšanju in lažjemu soustvarjanju procesa podpore in pomoči (*»Tako da, ja, pač ta povratna informacija od nje je zelo pomembno, kako se bojo stvari naprej razpletle.«* (B61)).

Intervjuvane socialne delavke upoštevajo povratne informacije z namenom načrtovanja nadaljnjega dela (*»Npr. reče uporabnik, da smo se preveč fokusirali na to pa to in je fanj, da se to odpre, ker mam jaz možnost, da povem, zakaj smo se fokusirali na to pa to in da njega slišim, kako bi drugače in potem je na meni, da to upoštevam, da pokažem odnos, slišala sem te.«* (A27)). Prav tako na podlagi povratnih informacij načrtujejo termine srečanj in oblikujejo mnenje za predlog sodišču, od katerega je odvisen nadaljnji potek sodelovanja.

Intervjuvane socialne delavke poudarijo, da se uporabniki z možnostjo podajanja povratnih informacij večinoma počutijo bolj vključene v proces sodelovanja, slišane in z boljšimi vtisi po končanem pogovoru.

Izpostavile so več posledic povratnih informacij na nadaljnji potek sodelovanja. Če uporabnik zavrača sodelovanje, pride največkrat do prekinitve sodelovanja. Socialna delavka navaja primer (*»Pride žrtev in reče sem žrtev nasilja, nekaj časa sodeluje, nekaj časa je v varni hiši, hodi na MDT, sprašuje, se odziva, potem pa kar naenkrat naredi rez. Pa se vrne nazaj k temu nasilnemu partnerju, potem pa noče več slišat za CSD. In tudi, ko jo kličeš, te odreže, kar je razumljivo, ker je nazaj spet v tistem krogu. In v bistvu jo potem ti ogrožaš. Čeprav jo vabiš, to ni okej, lahko pridete na razgovor posebej, samo vi. Pa se dostikrat zgodi, da žrtev, torej neha sodelovati. In pol pa ne moreš, ne moreš spet na silo neki«* (B58).

Navaja še en primer, kjer uporabnica želi pomoč in je odzivna v sodelovanju (*»Ja, za nasilje v družini, če pride žrtev, pa reče, rabim vašo pomoč, dobro, hvala Bogu, da ste kle, hvala Bogu, da ste me slišali, prvi ste bili, da sem bila slišana, pa da vidi, da je to nasilje, tega prej sploh vedela nisem. Tako da je to drugače in taka uporabnica bo potem naprej dobro sodelovala. Na primer, taka uporabnica večinoma časa se bo odzivala na klice, te bo spraševala, kaj moram zdaj, kaj moram, nekako tako. Z njo bo veliko teh povratnih informacij.«* (B57)).

Na področju varstva in zaščite otrok je sodelovanje nujno tudi v primerih, ko uporabnik v povratni informaciji ne izrazi želje po sodelovanju (*»Če pa so to kot težave v odraščanju oziroma ukrep so na nek način dolžni sodelovati, ker je to pač uradni postopek na centru.«* (F42)).

Omenile so specifičen primer sodelovanja z Romi (*»Zdaj, tako bom rekla, jaz sem začela delati predvsem to evalvacijo storitve pri Romih. Romi so ena specifična populacija. Oni, bom rekla tudi tega, deset srečanj, to je za njih predolgo. Vse po teh formularjih ne gre. Veliko krat to niti ne razumejo. Mi se sedaj nekaj pogovarjamo, mogoče je tudi, da si preveč zadamo že v začetku. In je potem težko delati, mislim, težko. Evalviraš, vse se evalvira. Pač smo to dosegli, kako bomo zdaj. In oni bi, bom rekla, zelo na hitro bi oni zaključili.«* (E31).

Izpostavljen je bil še pomemben prispevek k razreševanju nesporazumov (*»Jaz sem nedolgo nazaj imela eno situacijo, ko pravzaprav sva se z enim očetom zapletla precej ostro in je on v bistvu meni očital, da sem nepristranska, da ga obtožujem, da je nasilnež, pa da stvari niso dokazane, da kazenski postopki niso zaključeni in je bilo tako, kar burno, no, pa potem, ko se je naslednjič vrnil, sem jaz imela potrebo, da jaz to situacijo nagovorim, da se ne delam, da zdaj tega ni bilo. In sem rekla, lejte, jaz bi želela razgovoriti, kaj se je zadnjič zgodilo, z namenom, da bi midva lahko naprej sodelovala, ker drugače bo to nemogoče. In potem sem rekla, da me zanima, kako ste vi to doživljali, jaz sem tudi povedala, kako sem jaz doživljala to*

situacijo in sva potem pravzaprav na eni točki ugotovila, da je bilo na strani obeh reakcija neprimerna in čustvena in tako. Pravzaprav sva pa še nekaj ugotovila, da je on mene zamešal za eno drugo strokovno delavko in da je mislil, da ga pravzaprav hecam, ker sem jaz govorila čisto drugače, kot se je on pogovarjal na razgovoru z drugo strokovno delavko. In je mislil, da se norčujem iz njega, da kako lahko zdaj govorim tako drugače, kot sem govorila takrat. Tako da, a ne, če midva tega ne bi nagovorila, bi pravzaprav bilo res sodelovanje zelo oteženo v prihodnje, tako pa mislim, da je bilo potem okej speljano, da je bilo okej in da sva tudi obadva odšla ob koncu tega razgovora pravzaprav z uredno občutkom iz pisarne» (C61)).

Podpora za delo

Večina udeleženk v raziskavi je navedla, da jim povratne informacije pomagajo pri pridobitvi vsebine dela in načrtovanju nadaljnjega dela. Prav tako povratne informacije vodijo strokovne delavce pri delu, da se v odnosu z uporabnikom ne izgubijo, ampak ga skupaj soustvarjajo. Omenjajo, da so povratne informacije pokazatelj, če delajo v skladu s pričakovanji uporabnika in kako so usklajeni glede ciljev.

Intervjuvane socialne delavke navajajo, da na podlagi povratnih informacij ugotavljajo, katere informacije uporabnikom niso dovolj razumljive (*»Velikokrat, na primer tako, ko delaš neko področje, tebi so pač vse informacije jasne, ko pa pač pride neka oseba, ki prvič sliši te informacije, pa je veliko nejasnosti in se mi tako zdi res vredno, če nekdo opozori na to, ker lahko da je nam že nekaj samoumevno, ali pa pač o nečem ne razmišljamo, oseba, ki se pa prvič srečuje s tem, ji je pa vse na novo in nas pa še spomni, ko te pač nekaj vpraša, kar je mogoče nejasno.«* (D86)) in jih opozorijo na stvari, na katere same niso pozorne (*»Tako polno enih takih stvari, na katere mi mogoče prej smo bili malo manj pozorni, ali pa smo jo videli drugače. Niso pa sami prej tega izrazili.«* (E41)), kar jim pomaga pri delu z ostalimi uporabniki.

Navajajo tudi, da odprta komunikacija krepi odnos z uporabnikom, saj se jim lažje približajo in rešujejo nesoglasja. Povratne informacije jim pomagajo pri vzpostavljanju odprtega in zaupnega delovnega odnosa, v katerem izrazijo uporabniki svoje mnenje brez zadržkov.

Poleg vpliva na neposredni potek sodelovanja, povratne informacije socialnim delavkam pomagajo pri strokovni refleksiji. Udeleženke so pogosto izrazile, da jim povratne informacije pomagajo pri strokovni rasti in razvoju (*»Pa tko še bolj se nekako izpopolniš kot strokovni delavec. Pač vsaka izkušnja ti da, neko to rast v smislu, da vidiš, kje bi lahko še kaj nadgradil ali mogoče kje bi lahko kaj spremenil, v tem smislu.«* (D85)).

Omenile so še razbremenitev (*»In tudi tebi pomaga, da je tebi lažje, bolj prijetno z ljudmi v neki ful napeti situaciji«* (A114)), skrb zase, učenje sprejemanja kritičnih povratnih informacij, priložnost za izboljšave in motivacijo za nadaljnje delo.

5. RAZPRAVA

Na začetku poglavja najprej kritično ovrednotim v diplomskem delu uporabljeno metodologijo. Prednost metodologije prepoznavam v tem, da so v raziskavi sodelovale socialne delavke z večletnimi in bogatimi izkušnjami na različnih področjih dela na CSD. Same so omenile, da so preizkusile večino področij na CSD in jih dobro poznajo. Podelile se veliko različnih primerov iz prakse, kar nakazuje na soočenje z različnimi izzivi. Kritično so reflektirale zbiranje povratnih informacij v praksi in bile odkrite pri podajanju podatkov, kar je prispevalo k realnejšemu pogledu na potek zbiranja povratnih informacij v praksi. Največjo omejitev izvedene raziskave vidim v tem, da je bilo potrebno socialnim delavkam pred začetkom intervjuja razložiti koncept sistematičnega zbiranja povratnih informacij, kar je prispevalo k natančnejšim podatkom. Med intervjuvanjem sem ugotovila, da ta koncept nekatere intervjuvanke zelo slabo poznajo ali ga sploh ne poznajo.

V nadaljevanju poglavja povzemam pridobljene rezultate, s katerimi odgovorim na raziskovalna vprašanja in jih povežem s teoretičnimi izhodišči.

RAZUMEVANJE POJMA ZBIRANJE POVRATNIH INFORMACIJ

Rezultati izvedene raziskave so pokazali, da večina intervjuvanih socialnih delavk ni seznanjena s pojmom »povratno informirana praksa«, vendar si kljub temu predstavljajo, kaj bi to lahko pomenilo. V več odgovorih se je izkazalo, da je intervjuvanim socialnim delavkam bolj poznan izraz »evalvacija« kot »povratno informirana praksa«. Socialne delavke povezujejo pridobivanje povratnih informacij z evalvacijo, ki jo pogosteje uporabljajo v praksi. Evalvaciji pripisujejo pomembnost, saj jim predstavlja smerokaz v procesu podpore in pomoči. Kje se trenutno nahajajo in kako načrtovati nadaljnje delo. O pomenu evalvacije vsakokratnega srečanja z uporabniškim sistemom sta pisali tudi Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2019, str. 67–68), ki poudarjata pomen povzemanja ob zaključku vsakega srečanja. Priporočata povzemanje vsega, kar se je na srečanju dobrega zgodilo in na podlagi tega zastaviti naslednje korake, na katere se uporabniki lahko sami pripravijo. Socialna delavka povzame uporabnikov prispevek k rešitvi, njegove misli in besede. Prav tako je naloga socialne delavke povzeti lasten delež s svoje perspektive v procesu pomoči in podpore.

Kljub nepoznavanju koncepta povratno informirano prakso razumejo kot dialog, v katerem socialna delavka in uporabnik drug drugemu podajata povratne informacije. Mešl (2008, str.

33–40) poudarja, da skozi dialog z uporabniki socialne delavke konstruirajo razumevanje, ki temelji na soglasju, da bi to razumevanje postalo del njihovega skupnega dela.

Povratno informirano prakso razumejo intervjuvanke kot proces skupne refleksije preteklega dela z uporabnikom. Vsebinsko se nanašajo na uporabnikovo trenutno počutje in počutje po srečanju ter doživljanje delovnega odnosa. Povratne informacije vključujejo preverjanje, kako je storitev pomagala uporabniku, kako mu je spremenila življenje, kako doživlja uporabnik izkušnjo v delovnem odnosu, kaj je prepoznal uporabnik pri sebi v procesu sodelovanja in kaj želi spremeniti. Posebej so izpostavile preverjanje pričakovanj, potreb in zadovoljstva z zastavljenimi cilji na začetku z usmeritvami, vodenjem, s podporo, pomočjo in pogovorom. To razumevanje se ujema z Gomory (2021, str. 2), ki opisuje povratno informirano prakso kot formalno strukturiran pristop z namenom pridobivanja ocene uporabnikovega počutja, načina dela socialne delavke v procesu podpore in pomoči ter oceno koristi storitve za uporabnika. Avtor (prav tam, str. 2) doda, da je potrebno redno pridobivati povratne informacije v procesu podpore in pomoči. Pridobljene povratne informacije prispevajo k razvijanju in spreminjanju procesa podpore in pomoči ter spodbujajo pozitivne rezultate pri uporabnikih.

Poleg preverjanja doživljanja uporabnika v procesu podpore in pomoči intervjuvanke predstavijo pomembnost preverjanja razumevanja. Socialna delavka poda svoj vidik in preveri uporabnikovo razumevanje sporočila, usmeritev, nasvetov, postopkov in namen sodelovanja. Omenjeno se povezuje z ugotovitvami Čačinovič Vogrinčič in Šugman Bohinc (2000, str. 178), ki pravita, da morajo socialne delavke sproti preverjati svoje razumevanje uporabnikovega razumevanja problema in rešitve za učinkovito sodelovanje.

NAČIN ZBIRANJA POVRATNIH INFORMACIJ

Socialne delavke, ki so sodelovale v raziskavi, pri svojem delu zbirajo povratne informacije na nesistematičen način. Povratnih informacij ne zbirajo načrtno in jih ne zapisujejo. Zbiranje povratnih informacij intervjuvanih socialnih delavk poteka na kratko. Posebej so izpostavile, da za ta namen ne uporabljajo vprašalnikov. Prav tako ne izvajajo obvezne evalvacije na področju storitev. Rober (2024, str. 129) opomni, da delo usmerjeno v povratne informacije ni v izpolnjevanju vprašalnikov ali merjenju učinkovitosti, temveč v pravilni uporabi uporabnikovih povratnih informacij za izboljšanje delovnega odnosa.

Nekatere intervjuvanke so menile, da je zbiranje povratnih informacij pomembno, a se le-tega premalo poslužujejo v praksi. Enako ugotavlja Gomory (2021, str. 4–5), da se izvajanje

sistematične evalvacije in pridobivanje povratnih informacij redko uporablja v praksi socialnega dela.

Najpogostejša metoda zbiranja povratnih informacij, ki so jo navedle intervjuvane socialne delavke, je spraševanje oz. pogovor. V teoretičnem uvodu sem predstavila različna orodja za zbiranje povratnih informacij: instrument za dialoško povratno informacijo (DFT), dialoški vprašalnik za povratno informacijo (DFQ), lestvica ocene izida (ORS) in lestvica ocene srečanja (SRS). Ob pregledu literature sem naletela še na vprašalnik, ki je uporaben v sklopu varstva in zaščite otrok (ang. family feedback on child welfare services - v nadaljevanju FF-CWS). Razvili so ga Ayala-Nunes, Jiménez, Hidalgo, Deković in Jesus (2018, str. 203–213). Namenjen je uporabi na področju ukrepov varstva in zaščite otrok. Na tem področju obstaja malo veljavnih vprašalnikov. Ta vprašalnik zajema šest različnih sklopov: pričakovanja o storitvi, splošno zadovoljstvo z izkušnjo storitve, vrednotenje značilnosti storitve (vprašanja o razpoložljivosti in dostopnosti storitve in vzdušje), vrednotenje rezultatov storitve (pregled doseženih ciljev, koristnost storitve), dojemanje socialnih delavk (vključuje empatijo, spoštovanje, kompetence, kakovost komunikacije, razpoložljivost, zaupnost) in sklop, ki se nanaša na način dela socialnih delavk (vprašanja o vključenosti uporabnikov v odločitev, soglasje o potrebah otroka, upoštevanje interesov otroka s strani socialni delavk).

Še posebej sem želela opisati omenjen vprašalnik, saj se je v raziskavi pokazalo, da ravno na področju ukrepov varstva in zaščite otrok ter nasilja socialne delavke zbirajo manj ali sploh načrtno ne zbirajo povratnih informacij. Omenile so tudi področje skrbništva. Intervjuvane socialne delavke so poudarile, da sicer na omenjenih področjih uporabnikom izkazujejo razumevanje, a je obenem pomembno, da postavijo jasne meje. Na področju ukrepov je primarna naloga socialnih delavk zaščita otroka in po izkušnjah intervjuvanih socialnih delavk starši niso pripravljeni sodelovati v procesu podpore in pomoči. Pogosto nadaljujejo z ogrožajočim vedenjem in nimajo moči karkoli spremeniti. Starši se pogosto tudi ne strinjajo s predlaganimi spremembami, zato intervjuvanke menijo, da v omenjenih situacijah ni primerno zbirati povratnih informacij. Rezultati raziskave nakazujejo na nerazumevanje pomena zbiranja povratnih informacij. Pri zbiranju povratnih informacij gre za zbiranje podatkov o procesu dela, o uporabnikovem doživljanju procesa podpore in pomoči. V procesu zbiranja povratnih informacij niso v ospredju uporabnikove želje, ki jih zaradi ukrepa ni mogoče uresničiti.

V raziskavi so sodelujoče socialne delavke opisale, da večinoma zbirajo povratne informacije o uporabnikovem doživljanju procesa podpore in pomoči. To se nanaša na uporabnikovo

trenutno počutje, na počutje po koncu srečanja in na uporabnikovo zadovoljstvo ali nezadovoljstvo s srečanjem. Sledijo vprašanja o uporabnikovih pričakovanjih, potrebah, željah na splošno in glede nadaljnjega dela, kaj bi želeli izboljšati, kakšne spremembe želijo, kje potrebujejo pomoč in podporo socialne delavke. Na koncu srečanja intervjuvane socialne delavke večinoma preverijo dosežen namen srečanja in razumevanje informacije, raziščejo uporabnikovo mnenje o načinu poteka pogovora, o uporabi pripomočkov in o priložnosti udeležencev, da se izrazijo. Omenjeno se povezuje z zapisom Flajs in Možina (2022, str. 121–129), ki pišeta, da povratne informacije omogočajo uporabniku izraziti svoje izkušnje s procesom pomoči in podpore ter podati oceno odnosa s pomagajočim. Uporabnik poda svoj pogled na uporabljene metode dela in lastnosti pomagajočega, ki vplivajo na končni izid sodelovanja. Uporabnik s pomočjo povratnih informacij pomagajočemu sporoči zadovoljstvo s procesom pomoči in počutjem med procesom. Če se počuti varno in sprejeto ter kaj pogrša. Na ta način izrazi, kaj mu je v procesu podpore in pomoči v pomoč in kaj ne. Opozori tudi na morebitne napačne predpostavke pomagajočega o njem.

Intervjuvanke so izpostavile na podlagi svojih izkušenj sodelovanja z uporabniki, da uporabniki večinoma odkrito povedo, s čim se v procesu podpore in pomoči ne strinjajo. Opazile so, da uporabniki težje podajo povratno informacijo o načinu dela socialne delavke. Menijo, da uporabniki težje govorijo o tem, saj ne želijo, da bi bila socialna delavka užaljena. Olsen in Oltedal (2022, str. 73–86) ugotavljata, da so uporabniki v dilemi, ali naj podajo iskreno oceno ali raje tako, da socialna delavka ne bo užaljena. Uporabniki so večinoma dajali zelo visoke ocene, kar seveda pojasni zadovoljstvo s storitvijo, vendar je bila takšna ocena obenem tudi zagotovilo, da jim ni bilo ocene potrebno pojasnjevati. V primeru nizke ocene zadovoljstva s storitvijo bi bilo slednje potrebno.

Iz rezultatov raziskave je razvidno, da zbirajo socialne delavke povratne informacije v različnih časovnih okvirjih. Najpogosteje se pojavlja zbiranje povratnih informacij ob zaključku procesa podpore in pomoči. To velja še posebej za področje osebne pomoči, kjer je predvidenih deset srečanj. Nekatere intervjuvanke se poslužujejo zbiranja povratnih informacij med samim procesom podpore in pomoči. Redko zbirajo socialne delavke povratne informacije po vsakem srečanju ali pogovoru z uporabnikom. Tilsen in Mcnamee (2015, str. 132) posebej poudarita pomen predstavitve namena zbiranja povratnih informacij uporabnikom na prvem srečanju. S tem sporočajo socialne delavke uporabnikom svoje prizadevanje, da bi na srečanju dobili željeno. Ker je vsako srečanje drugačno, je pomembno, da prav na vsakem zbiramo povratne informacije.

Nekatere udeleženke so navajale v intervjujih primere, ko so se uporabniki čez čas socialnim delavkam zahvalili za njihovo pomoč ali so socialne delavke po končanem sodelovanju z uporabniki raziskovale njihovo počutje in spremembe v njihovih življenjih. Slednje sicer nakazuje na skrb socialne delavke in na primere dobre prakse sodelovanja med socialnimi delavkami in uporabniki. Hkrati kaže na nerazumevanje koncepta povratno informirane prakse. Sistematično zbiranje povratnih informacij se namreč ne nanaša na to, kar uporabniki po zaključku sodelovanja povedo socialni delavki, temveč je osredotočeno za sprotno zbiranje informacij o procesu sodelovanja. Vsebinsko se nanaša na vprašanja socialne delavke uporabniku, kako je srečanje vplivalo nanj, kaj mu je bilo všeč in kaj bi spremenil. Omenjeno se navezuje na Gomory (2021, str. 6), ki predstavi redno sistematično zbiranje povratnih informacij na koncu srečanja z dvema kratkima vprašalnikoma. Uporabnik oceni svoje počutje v času srečanja in izkušnjo sodelovanja s socialno delavko, kaj mu je pomagalo in kaj ga je oviralo. Nekatere intervjuvane socialne delavke so navajale, da povratne informacije zbirajo tudi na posameznem srečanju, saj jim to pomaga pri načrtovanju naslednjega srečanja. Pogovor intervjuvanke navadno zaključijo z vprašanjem: »S čim odhajate?«

V raziskavi je bilo izpostavljeno, da je zbiranje povratnih informacij manj pri družinah, s katerimi socialna delavka sodeluje dlje časa, in jih dobro pozna. Na tem mestu se poraja vprašanje, če v takšnih primerih socialna delavka vstopa v odnos z uporabnikom s pozicije moči zaradi dobrega poznavanja njegovih potreb. Čačinovič Vogrinčič (2010, str. 245) poudarja, da se mora socialna delavka odpovedati moči, ki ji ne pripada. Moči, ki ji omogoča mandat odločanja brez uporabnikov in jo nadomesti z raziskovalnim pogovorom, ki omogoča soustvarjanje zelenih rešitev (Čačinovič Vogrinčič, 2010, str. 245). Prav povratne informacije so tiste, ki lahko pomembno prispevajo k soustvarjanju procesa podpore in pomoči, kar opišeta Tilsen in McNamee (2015, str. 130) in predstavita povratno informirano prakso kot koncept, ki je osredotočen na pridobivanje in odzivanje na povratne informacije uporabnikov. Takšne informacije predstavljajo podlago za delovni odnos. Povratno informirana praksa opomni, da socialne delavke ne morejo vedeti, kako sodelovati z drugimi, dokler ne vstopijo v sodelovanje in skupaj soustvarijo rešitve ter se odzovejo na različne jezike, ki jih govorijo uporabniki.

Manj zbiranje povratnih informacij je sodeč po odgovorih intervjuvanih socialnih delavk v primerih, ko uporabnik že sam tekom pogovora poda mnenje ali so uporabniki že utrujeni zaradi dolgotrajnih postopkov. Podobno je ugotovil Krohn (2015, str. 79–95) pri zbiranju informacij z uporabniki v sodnih postopkih, ki predstavljajo zanje stresno situacijo, zato niso bili pripravljeni podajati povratnih informacij. Prescott (2017, str. 41–42) navaja, da nekateri

pomagajoči namreč verjamejo, da že aktivno zbirajo povratne informacije. Mislijo, da je dovolj, če sklepajo o napredovanju procesa sodelovanja na podlagi uporabnikove telesne drže ali različnih besednih odzivov.

Intervjuvane socialne delavke so na tem mestu še posebej izpostavile ti. neprostovoljne uporabnike. Pri njih ne vidijo smiselnosti zbiranja povratnih informacij, saj običajno nimajo želje po sodelovanju. Enako je ugotovil Krohn (2015, str. 79–95), da socialne delavke ne zbirajo ali zbirajo manj povratnih informacij od družin, ki so v vlogi ti. neprostovoljnih uporabnikov, saj že vnaprej predvidevajo, da bodo od njih prejele negativne povratne informacije.

Poleg zgoraj opisanih okoliščin, kjer socialne delavke zbirajo manj ali ne zbirajo povratnih informacij, je bilo omenjeno tudi sodelovanje z uporabniki s težavami v duševnem zdravju ali s starejšimi uporabniki, s katerimi ni možna komunikacija. Pri tem poudarjam, da ovire uporabnikov ne morejo in ne smejo biti izgovor, da povratnih informacij ne zbiramo. Naloga socialnih delavk je, da se pridružijo uporabnikom in iščejo načine, kako jih povabiti v delovni odnos in posledično v zbiranje povratnih informacij. Solstad, Kleiven, Castonguay in Moltu (2020, str. 200–210) so izvedli raziskavo, v kateri so sodelovali uporabniki s težavami v duševnem zdravju. Ugotovili so, da je zbiranje povratnih informacij od uporabnikov s težavami v duševnem zdravju individualen proces, saj je potrebno prilagoditi način zbiranja vsakemu uporabniku posebej glede na njegove potrebe in zmožnosti. Večina sodelujočih uporabnikov v njihovi raziskavi je opisalo podajanje povratnih informacij kot pozitivno izkušnjo. Hkrati se je pokazalo, da so uporabniki želeli dobiti povratne informacije od pomagajočih (npr. pohvala za trud).

Rezultati v moji raziskavi kažejo, da intervjuvanke navadno pridobivajo povratne informacije od vseh sodelujočih udeležencev v procesu podpore in pomoči. V primeru sodelovanja z družino od vseh družinskih članov. Pojasnile so, da je njihova dolžnost, da z vsemi člani sodelujejo enako in jim omogočajo enakovredno sodelovanje. Vsak mora dobiti priložnost, da se izrazi. Takšno razumevanje zbiranja povratnih informacij se ujema z ugotovitvami Rober (2024, str. 129), ki pojasni, da mora biti pomagajoči radoveden, poslušati mora perspektive vseh družinskih članov in se z njimi pogovarjati o lastnih pogledih. Sklepa, da vsak družinski član v povratnih informacijah poudari različne vidike, ki si lahko tudi nasprotujejo. V teh primerih je pomembno, da se pomagajoči pogovori z vsemi vključenimi in poskuša razjasniti različna stališča. Takšen pogovor privede do boljšega razumevanja pomagajočega o izkušnjah družinskih članov. Vključeni se ob tem boljše razumejo med seboj.

Nekatere intervjuvane socialne delavke so povedale, da pridobivajo povratne informacije tudi od otrok, saj je pomembno, da upoštevajo in varujejo njihov glas. Omenjeno se ujema z ugotovitvami v raziskavi Mackrill in Steensbæk (2021, str. 696–707), da je nujno potrebno pridobivati povratne informacije tudi od otrok in mladostnikov, saj je to predpogoj za trajnostne spremembe. Prav tako je bilo ugotovljeno, da otroci, ki so se bolj varno počutili, več povedali o težkih situacijah, s katerimi so se soočili. Pomembna je tudi ugotovitev, da neposredna bližina socialne delavke ob otroku, ki je podajal povratne informacije, vpliva na večjo sproščenost v primerjavi s položajem, ko je socialna delavka sedela nasproti otroka.

Intervjuvane socialne delavke so navedle več različnih metod zbiranja povratnih informacij pri sodelovanju z otroki. Izpostavile so metodo risanja, igre, uporabe slikovnega gradiva in risanja simbolov. Intervjuvanke uporabljajo omenjene metode predvsem v procesu zbiranja povratnih informacij od mlajših otrok ali tistih, ki težje besedno izražajo svoja čustva. Nekatere intervjuvanke so izpostavile, da se z otroki pogovarjata predvsem ob zbiranju povratnih informacij. Opisale so izkušnje sodelovanja z otroki, ki so sami predstavili doživljanje procesa sodelovanja in so bili pri tem iskreni. Prav tako je bilo omenjeno, da otroci pogosteje z neverbalno komunikacijo pokažejo doživljanje socialne delavke.

Raziskave s področja pridobivanja povratnih informacij z otroki so redke. Mackrill in Steensbæk (2021, str. 696–707) sta raziskovala vključevanje otrok v zbiranje povratnih informacij. Socialne delavke so v sodelovanju z otroki uporabile lestvici ORS in SRS. Ugotovljeno je bilo, da sta lestvici o otrokovem počutju in doživljanju delovnega odnosa pomagali otrokom izraziti svoja stališča. Prispevali sta k olajšanju težkih pogovorov in jih spodbudili k dialogu. Otroci so se počutili slišane, saj so čutili, da je njihovo mnenje upoštevano.

PREDNOSTI ZBIRANJA POVRATNIH INFORMACIJ

Socialne delavke, ki sem jih intervjuvala, so bile enotne, da so prednosti zbiranja povratnih informacij predvsem v boljšem načrtovanju nadaljnjega dela in prilagoditvah vsebine dela. Na podlagi povratnih informacij vedo, kje se nahajajo v procesu podpore in pomoči ter načrtujejo spremembe. Prednosti prepoznavajo tudi v vzpostavitvi zaupnega in kvalitetnejšega delovnega odnosa. Socialnim delavkam je pomembno, da uporabniku sporočijo, kako jim je pomembno njegovo počutje in na ta način upoštevajo njegov glas. Dodajo, da uporabnik, ki ima priložnost podajati povratne informacije, postane bolj motiviran in raje pride na srečanja, saj se počuti slišane, vključenega in aktivnega v delovnem odnosu. Pridobljeni rezultati se navezujejo na

avtorja Olsen in Oltedal (2022, str. 83–84), ki potrjuje prednosti sistematičnega zbiranja povratnih informacij saj pomembno prispevajo k strukturi srečanja in odpirajo prostor uporabniku, da lahko izrazi osebne pomisleke, na katere se socialna delavka podporno odzove. Poudarita, da tovrstno zbiranje povratnih informacij pozitivno vpliva na vključenost uporabnikov in na vzpostavljanje delovnega odnosa.

Podobno tudi Savenije, Van Lawick in Reijmers (2023, str. 55) menijo, da so povratne informacije ključnega pomena za sodelovanje in podpirajo zavezništvo med pomagajočim in uporabnikom že od samega začetka. Ko so pomagajoči odprti za povratne informacije uporabnikov, skupaj ustvarijo temelje varnega in zaupnega odnosa in si delijo odgovornost v delovnem odnosu.

Socialne delavke so izpostavile pomen vzpostavljanja varnega in zaupnega delovnega odnosa, ki prispeva k pripravljenosti uporabnikov podati povratne informacije. Pomembno jim je, da imajo uporabniki občutek, da lahko izrazijo tudi kritično povratno informacijo in le-ta ne bo vplivala na delovni odnos ter bodo še vedno sprejeti. Gre za negovanje kulture in vzpostavitev varnega prostora za podajanje tudi kritičnih povratnih informacij, o čemer piše Rober (2024, str. 130) in izpostavi pomembnost le-tega. Opiše kontekst, v katerem se uporabnik počuti dovolj varno, da poda tudi kritične povratne informacije. Ob tem avtor (prav tam, str. 142–143) doda, da je lahko takšen koncept izziv za pomagajočega. V primeru kritičnih povratnih informacij mora biti pomagajoči dovolj suveren, da ne čuti potrebe po obrambi, opravičevanju ali razlagi njegovih dobrih namenov. Pomagajoči mora biti radoveden in se truditi bolje razumeti, kaj želi uporabnik povedati. Prav tako mora biti hvaležen uporabniku, da je podal kritiko. Kritične povratne informacije je včasih težko sprejeti, vendar je potrebno, da pomagajoči uravnava svoja čustva in najde konstruktiven način soočenja s kritiko (Rober, 2024, str. 142–143). Intervjuvana socialna delavka je dodala, da je ob prejetju kritične povratne informacije bolj motivirana za nadaljnje delo. Prav tako omenjeno doživlja kot priložnost za izboljšanje svojega dela.

OVIRE ZA SISTEMATIČNO ZBIRANJE POVRATNIH INFORMACIJ

V raziskavi, ki jo je izvedel Gomory (2021, str. 6), je bilo ugotovljeno, da so največje ovire pri zbiranju povratnih informacij časovna omejitev, obremenjenost in pomanjkljivo usposabljanje. Podobno so izrazile tudi sodelujoče v moji raziskavi. Dodale so še pomanjkanje znanja in orodij o zbiranju sistematičnih povratnih informacij, ki bi olajšale zbiranje. Prav tako je bilo izpostavljeno, da sistematično zbiranje povratnih informacij ni obvezno, kar vpliva na to, da se socialne delavke le-tega poslužujejo manj ali sploh ne.

Ena intervjuvanka je še posebej izpostavila svoje razmišljanje o dvojni vlogi socialnih delavk. Spraševala se je, koliko so njena pooblastila v skladu s socialnim delom. Socialne delavke se počutijo ogrožene pri nekaterih nalogah, ki jih izvajajo na centru za socialno delo (odvzem otrok, nenapovedani obiski na domu, pogovori z otroki brez vednosti staršev). Ob enem morajo soustvarjati proces podpore in pomoči skupaj z uporabnikom. O dvojni vlogi pomočnika in nadzornika pišeta tudi Mackrill in Steensbæk (2021, str. 696–707). Socialne delavke imajo zakonsko nalogo nadzora, hkrati pa naj bi vzpostavile zaupanje in podporo. Namen zbiranja povratnih informacij je prilagoditi proces podpore in pomoči željam ter potrebam uporabnikov. Na področjih, ki so omejena z javnimi pooblastili, velikokrat to ni mogoče, saj so le-ta določena z zakonom. Avtorja predlagata, da je potrebno v pogovoru z družinami jasno povedati, kaj je mogoče prilagoditi in česa ne. Kljub temu izzivu se je v njuni raziskavi izkazalo, da so povratne informacije podprle socialne delavke na način, da so v večji meri upoštevale želje uporabnikov in imele hkrati pregled nad zakonskimi pooblastili. Prav tako so dobile boljši pogled na izkušnje družine in dogajanje v njihovem življenju. Pomemben prispevek povratnih informacij je tudi v ugotovitvah, kako lastni predsodki včasih ovirajo sodelovanje z uporabniki.

Nekatere intervjuvanke so podelile dvom o pridobivanju povratnih informacij v praksi in pripravljenosti vključevanja sistematičnega zbiranja povratnih informacij v svoje delo, saj omenjena praksa zahteva veliko energije in časa. Na tem mestu bi želela poudariti, da je vedno znova pomemben razmislek o uvajanju sprememb v sistem socialnega varstva na način, da se socialne delavke ne bi občutile še večje obremenjenosti. Glede na prednosti zbiranja povratnih informacij sem prepričana, da bi jim le-to olajšalo delo in komunikacijo z uporabniki. Izpostavljam, da je koncept povratno informirane prakse relativno nov za socialne delavke in je spremembe potrebno uvajati v sistem počasi ter previdno. Mešl in Kodele (2025, str. 3–4) poudarjata, da mora biti praksa socialnega dela podprta z raziskavami in hkrati postavljena v jasne okvirje politike. Tudi Weiner, Lewis in Linnan (2009, str. 292–305) opozarjajo, da je uvedba sprememb v prakso v veliki meri povezana s pripravljenostjo zaposlenih na spremembe.

PRISPEVEK POVRATNIH INFORMACIJ K RAZVOJU PROCESA PODPORE IN POMOČI

Sodeč po odgovorih intervjuvanih socialnih delavk prispevajo povratne informacije k oblikovanju, usmerjanju, izboljšanju in lažjemu soustvarjanju procesa podpore in pomoči, saj jim pomagajo pri načrtovanju nadaljnjega dela. Pomemben poudarek je na izboljšanem odnosu z uporabnikom, zato različne težave lažje rešujejo ob odprti komunikaciji. Tilsen in Mcname

(2015, str. 1241–37) navajata, da je namen zbiranja povratnih informacij sledenje rezultatom in izkušnjam sodelovanja v procesu podpore in pomoči, ki so lahko v pomoč pri dobrem izidu in v možnosti prilagoditve samega procesa sodelovanja. Zbiranje povratnih informacij omogoča zgodnje zaznavanje težav v delovnem odnosu ali napredku in poveča uspešnost v procesu podpore in pomoči.

Pomemben prispevek povratnih informacij je v razreševanju morebitnih nesporazumov, o čemer pišeta tudi Olsen in Oltedal (2022, str. 83–84). Povratne informacije prispevajo k zmanjšanju nesporazumov, saj uporabniki vedo, kaj socialni delavci od njih pričakujejo. Povratne informacije omogočajo jasno komunikacijo v procesu podpore in pomoči ter prispevajo k boljšemu počutju uporabnikov, ki imajo možnost podajanja povratnih informacij. Ob tem se počutijo vključene v proces sodelovanja. Povratne informacije jim pomagajo pri vzpostavljanju odprtega in zaupnega delovnega odnosa, v katerem uporabniki izrazijo svoje mnenje brez zadržkov. Tilsen in Mcname (prav tam, str. 124–137) dodajata, da povratne informacije prispevajo k soustvarjanju procesa podpore in pomoči ter k močnemu zavezništvu z uporabnikom.

Intervjuvane socialne delavke so povratne informacije prepoznale kot priložnost za strokovno refleksijo, saj jim vsaka izkušnja ponuja uvid v spremembe pri svojem delu. Tudi Rober (2024, str. 18) izpostavi, da se mora pomagajoči kot strokovnjak nenehno preizpraševati o svojem delu.

Intervjuvane socialne delavke so dodale, da jih povratne informacije spodbujajo k jasni komunikaciji v delovnem odnosu, prispevajo k izboljšanju nadaljnjega dela in k večji motivaciji za nadaljnje delo. Tilsen in McNamee (2015, str. 129–131) poudarjata, da ni namen pridobivanja povratnih informacij, da bi socialne delavke postale strokovnjakinje in vešče vsakega načina dela, ampak v prepoznavanju, kdaj določeni načini dela več ne ustrezajo uporabnikom in jih prilagodijo njihovim potrebam. Povratno informirana praksa ni model, ki bi se uporabljal univerzalno pri vseh uporabnikih. Je način, kako uporabiti povratne informacije o rezultatih in zavezništvu z uporabniki za informiranje ter vključevanje socialne delavke v stalen proces izboljševanja učinkovitosti procesa podpore in pomoči. S pridobivanjem, spremljanjem in odzivanjem na povratne informacije od uporabnikov se socialne delavke refleksivno vključujejo v delovni odnos in se odzivajo na pomanjkljivosti pri izvajanju storitev. Zbiranje povratnih informacij je pomembno predvsem za načrtovanje nadaljnjega sodelovanja z uporabniki.

6. SKLEPI

Na podlagi pridobljenih rezultatov raziskovanja sledijo sklepi. Zaradi majhnega vzorca intervjuvanih socialnih delavk teh ne morem posploševati na celotno populacijo:

- Intervjuvanim socialnim delavkam koncept povratno informirana praksa večinoma ni poznan, čeprav intuitivno razumejo pomen pridobivanja povratnih informacij od uporabnikov. Bolje poznajo evalvacijo, za katero menijo, da je nujno potrebna v procesih podpore in pomoči, ker jih usmerja.
- Povratno informirano prakso intervjuvane socialne delavke razumejo kot dialog, v katerem uporabnik in socialna delavka podata povratne informacije.
- Intervjuvane socialne delavke menijo, da je zbiranje povratnih informacij pomembno, vendar se le-tega premalo poslužujejo v praksi.
- Intervjuvane socialne delavke najpogosteje zbirajo povratne informacije nesistematično in spontano. Ne uporabljajo strukturiranih orodij, kot so vprašalniki ali obrazci. Izkazalo se je, da je pridobivanje povratnih informacij pogosto prepuščeno presoji posameznice, kar pomeni, da ni sistemsko usmerjeno in poenoteno v praksi. Zbiranje povratnih informacij poteka v pogovoru in z opazovanjem neverbalne komunikacije.
- Intervjuvanim socialnim delavkam je pomembno, da se otrokov glas sliši in upošteva. V sodelovanju z otroki z namenom zbiranja povratnih informacij uporabljajo metodo igre, risanja simbolov in risb.
- Povratne informacije, ki jih zbirajo intervjuvane socialne delavke, se nanašajo na uporabnikovo doživljanje procesa podpore in pomoči. Uporabljajo vprašanja o uporabnikovih potrebah, pričakovanjih, željah in doseženem namenu pogovora. Preverijo, če so upoštevale uporabnikov glas.
- Zbiranje povratnih informacij poteka v različnih časovnih obdobjih, redko po vsakem srečanju in pogosto samo ob zaključku sodelovanja.
- Zbiranja povratnih informacij je manj na področjih nasilja, ukrepov in skrbništva ter z uporabniki, ki so utrujeni zaradi dolgotrajnih postopkov ali že sami podajo povratne informacije. Prav tako povratnih informacij ne zbirajo od uporabnikov s težavami v duševnem zdravju ali od uporabnikov, s katerimi ni možna komunikacija.

- Vzpostavljen varen in zaupen delovni odnos pomembno prispeva k pripravljenosti uporabnikov podati povratne informacije.
- Pridobivanje povratnih informacij običajno poteka od vseh udeležencev v procesu podpore in pomoči.
- Prednosti zbiranja povratnih informacij intervjuvane socialne delavke prepoznavajo v boljšem načrtovanju procesa podpore in pomoči, v izboljšanju delovnega odnosa ter v večji vključenosti uporabnika v delovni odnos. Povratne informacije omogočajo intervjuvanim socialnim delavkam strokovno rast in refleksijo o lastnem delu. Uporabniki, ki imajo priložnost izraziti svoje mnenje, se pogosteje počutijo bolj slišane, vključene in motivirane za sodelovanje.
- Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij intervjuvane socialne delavke prepoznavajo v pomanjkanju časa, preobremenitvi, pomanjkanju znanja in orodij ter v pomanjkanju sistemske podpore. Na proces zbiranja vplivajo tudi značilnosti področij dela (npr. ukrepi, nasilje, skrbništvo), pri katerih je poudarek na nadzoru ali zaščiti. Nekateri uporabniki težje izrazijo svoje mnenje ali niso pripravljeni sodelovati, kar še dodatno omejuje možnosti za pridobivanje povratnih informacij.
- Intervjuvane socialne delavke bi potrebovale za sistematično zbiranje povratnih informacij več časa, manjše število uporabnikov, boljše poznavanje koncepta zbiranja povratnih informacij in sistemsko ureditev tega področja.
- Intervjuvane socialne delavke navajajo, da povratne informacije pozitivno prispevajo k poteku procesa podpore in pomoči. Omogočajo ciljno usmerjeno delo, zmanjšujejo tveganje za nesporazume, krepijo zaupanje in ponovno povezovanje z uporabnikom. Povratne informacije so v podporo pri strokovni refleksiji socialnih delavk.

7. PREDLOGI

Na podlagi pridobljenih ugotovitev podajam naslednje predloge:

- Predlagam izvajanje izobraževanj za socialne delavke na temo povratno informirane prakse s poudarkom na zbiranju povratnih informacij (predstavitev orodij, primerov dobre prakse sistematičnega zbiranja povratnih informacij ipd.).
- Predlagam oblikovanje enostavnih, razumljivih in časovno prilagodljivih obrazcev ali vprašalnikov za sprotno in zaključno zbiranje povratnih informacij (na koncu vsakega srečanja in ob zaključku sodelovanja) ter vizualnih pripomočkov za zbiranje povratnih informacij od otrok ali uporabnikov, ki se težje izrazijo.
- Predlagam umestitev učne vsebine o povratno informirani praksi v izobraževanje proces socialnih delavk. Tako bi se študentke in študenti že tekom študija opremili z znanjem o pomenu negovanja kulture zbiranja povratnih informacij.
- Predlagam nadaljnje raziskovanje o zbiranju povratnih informacij v procesih podpore in pomoči na CSD po celotni Sloveniji, ki bi vključevalo večje število sodelujočih socialnih delavk in razlike med posameznimi področji dela na CSD. Smiselno bi bilo raziskati tudi, kako uporabniki doživljajo priložnost podajanja povratnih informacij in kakšne oblike zbiranja bi bile zanje sprejemljive. V raziskavi bi bilo smiselno raziskati, če obstajajo razlike med zbiranjem povratnih informacij med posameznimi CSD in drugimi področji, na katerih so zaposlene socialne delavke (šolstvo, zdravstvo, nevladne organizacije ipd.).

8. VIRI IN LITERATURA

- Anderson, W. T. (ur). (1995). *The truth about the truth. de-confusing and re-constructing the postmodern world*. New York: G. P. Putnam's Sons.
- Anderson, H., & Gehart, D. (2007). *Collaborative therapy: Relationships and conversations that make a difference*. New York: Routledge.
- Ayala-Nunes, L., Jiménez, L., Hidalgo, V., Deković, M., & Jesus, S. (2018). Development and validation of the family feedback on child welfare services (FF-CWS). *Research on social work practice*, 28(2), 203-213. Pridobljeno 10. 6. 2025 s <https://journals-sagepub-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/doi/10.1177/1049731516642842>
- Berg, I. K., & Miller, D. S. (2020). K rešitvi usmerjena psihoterapija: Kako pomagati zasvojenim z alkoholom. V M. Možina, & A. Biba Rebolj (ur.). *Od k rešitvi usmerjenega modela kratkotrajne psihoterapije do namerne prakse za doseganje psihoterapevtske odličnosti* (str. 315–399). Ljubljana: Založba Umco in SFU Ljubljana.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (1998). *Psihologija družine*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2006). *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2010). Soustvarjanje pomoči v jeziku socialnega dela. *Socialno delo*, 49(4), 239–245. Pridobljeno 1. 4. 2025 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/Soustvarjanje_URN_NBN_SI_DOC-8WEWOOF9.pdf/2019012212510157/
- Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., & Možina, M. (2011). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G., & Mešl, N. (2019). *Socialno delo z družino: soustvarjanje zelenih izidov in družinske razvidnosti*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G., & Šugman Bohinc, L. (2000). Učinkovitost (uspešnost) razgovora v socialnem delu z družino. *Socialno delo*, 39(3), 175–189. Pridobljeno 19. 1. 2025 s <https://www.revija-socialnodelo.si/arhiv/2000/2008072811451169/ucinkovitost-uspesnost-razgovora-v-socialnem-delu-z-druzino>
- D'Cruz, H., Gillingham, P., & Melendez, S. (2007). Reflexivity, its meaning and relevance for social work: a critical review of the literature. *British Journal of Social Work*, 37 : 73–90. Pridobljeno 26. 1. 2025 s <https://research-ebsco-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/c/vw7ceg/viewer/pdf/ecsx424rhz?route=details>

- Duncan, B., Miller, S., & Hubble, M. (2007). How being bad can make you better. *Psychotherapy Networker*, 36–45(57), 1–11. Pridobljeno 14. 3. 2025 s <https://www.scottdmiller.com/wp-content/uploads/How%20Being%20Bad%20Can%20Make%20You%20Better.pdf>
- Ferguson, H. (2017). How social workers reflect in action and when and why they don't: the possibilities and limits to reflective practice in social work. *Social work education*, 37(4), 415–427. Pridobljeno 13. 12. 2024 s <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/02615479.2017.1413083>
- Flajs, T., & Možina, M. (2022). *Dodo se pogovarja: Vodnik po psihoterapiji*. Ljubljana: SKZP : Umco : SFU.
- Flaker, V. (2003). *Oris metod socialnega dela: Uvod v katalog nalog centrov za socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Flaker, V., Mali, J., Rafaelič, A., & Ratajc, S. (2013). *Osebno načrtovanje in izvajanje storitev*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Fook, J., & Askaland, G. A. (2007). Challenges of Critical Reflection: »Nothing Ventured, Nothing Gained«. *Social Work Education*, 26(5), 520–533. Pridobljeno 14. 3. 2025 s <https://www-tandfonline-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/doi/full/10.1080/02615470601118662>
- Gergen, K. J. (2001). *Social construction in context*. London: SAGE Publications. Pridobljeno s 18. 4. 2025 s https://research-ebSCO-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/c/vw7ceg/ebook-viewer/pdf/3w62dcsfb5/section/lp_cover?location=https%25253A%25252F%25252Fresearch-ebSCO-com.nukweb.nuk.uni-lj.si%25252F%25252Fvw7ceg%25252Fsearch%25252Fdetails%25252F3w62dcsfb5%25253Fdb%25253De000xww&auth-callid=f27f3495-5275-4f1b-bf21-8605abe1a8eb
- Gomory, T. (2021). Evaluating social work clinical practice in the real world: Feedback-informed treatment. *Szociális Szemle*, 14(1), 2–9. Pridobljeno 1. 4. 2025 s <https://doi.org/10.15170/SocRev.2021.14.01.01>
- Hickson, H. (2011). Critical reflection: reflecting on learning to be reflective. *Reflective practice*, 12(6), 829–839. Pridobljeno 14. 3. 2025 s <https://www-tandfonline-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/doi/full/10.1080/14623943.2011.616687?src=recsys#d1e228>
- Knez, T. (2020). Vpliv modernistične miselnosti na razvoj postmodernega socialnega dela. *Socialno delo*, 59(1), 63–80. Pridobljeno 11. 3. 2025 s <https://research-ebSCO-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/c/vw7ceg/viewer/pdf/go752i6enf?route=details>

- Kodele, T., & Mešl, N. (2016). Družine s številnimi izzivi: soustvarjanje pomoči v skupnosti. V V. Vidonja, & K. Kustec (ur). *Vzpostavitev sodelovanja z družinami v izvirnem delovnem projektu pomoči* (str. 65–77) Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Krohn, J. (2015). Beyond Outcome Measures in Child Protection: Using Feedback to Direct and Evaluate Social Work Practice. *Practice*, 27(2), 79–95. Pridobljeno 11. 3. 2025 s <https://www-tandfonline-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/doi/full/10.1080/09503153.2015.1014332>
- Mackrill, T., & Svendsen, L. I. (2020). Implementing routine outcome monitoring in statutory children's statutory services. *Child and adolescent social work journal*, 38(2), 193–200. Pridobljeno 1. 4. 2025 s <https://doi.org/10.1007/s10560-020-00734-9>
- Mackrill, T., & Steensbæk, S. (2021). What can the use of feedback informed treatment teach us about involving children, young people and caregivers in statutory casework? *European journal of social work.*, 24(4), 696–707. Pridobljeno 12. 6. 2025 s <https://www-tandfonline-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/doi/full/10.1080/13691457.2020.1726297>
- Mesec, B. (2009). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu 1: Študijsko gradivo za interno uporabo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mesec, B. (2007). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu 2: Študijsko gradivo 2. izdaja*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mešl, N. (2008). *Razvijanje in uporaba znanja v socialnem delu z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mešl, N., & Kodele, T. (2015). Refleksivna raba znanja v kontekstu praktičnega učenja. *Socialno delo*, 54(3/4), 189–204. Pridobljeno 23. 1. 2025 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-NDMHQP22/d118964b-e55b-4d21-9217-234492574b36/PDF>
- Mešl, N., & Kodele, T. (2025). Ten-year development of collaborative social work with families in complex problem situations in Slovenia: Thematic analysis of project documentation. *Social sciences*. 14(6), 1–18. Pridobljeno 16. 6. 2025 s <https://www.mdpi.com/2076-0760/14/6/372>
- Olsen, G., & Oltedal, S. (2022). The use of a client-feedback system in activation encounters. *Nordic social work research*, 12(1), 73–86. Pridobljeno 10. 6. 2025 s <https://www-tandfonline-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/doi/full/10.1080/2156857X.2020.1769714>
- Prescott, D. S., Maeschalck, C. L., & Miller, S. D. (2017). Feedback-informed treatment in clinical practice; Reaching for excellence. V D. S. Prescott (ur). *Feedback-informed treatment: an overview of the basics and core competencies*, 37–52. V C. L. Maeschalck,

- & L. R. Barfknecht (ur). *Using client feedback to inform treatment*, 53–78. American psychological association. Pridobljeno 14. 3. 2025 s <http://ndl.ethernet.edu.et/bitstream/123456789/76513/1/89.pdf>
- Rober, P. (2024). *Becoming an effective family therapist*. London: Routledge.
- Rober, P., & Van Tricht, K. (2023). Using questionnaires as conversational tool to bolster the therapeutic alliance in family therapy practice. *Family process*, 62(4), 1346–1361. Pridobljeno 9. 12. 2024 s <https://research-ebsco-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/c/vw7ceg/viewer/pdf/bw3rv5tf7r?route=details>
- Rober, P., Van Tricht, K., & Sundet, R. (2021). One step up, but not there yet: using client feedback to optimise the therapeutic alliance in family therapy. *Journal of family therapy*, 43(1), 46–63. Pridobljeno 9. 12. 2024 s <https://research-ebsco-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/c/vw7ceg/viewer/pdf/wn37wtdyon?route=details>
- Savenije, A., Van Lawick, J., & Reijmers, E. (2023). *Systemic perspectives in mental health, social work and youth care: A relational compass*. New York: Routledge.
- Skupnost centrov za socialno delo Slovenije (2024). *Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonih in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo*. Pridobljeno 2. 3. 2025 s https://www.scsd.si/files/Katalog_nalog_CSD_2024_ZSV_in_ZDOsk-1.pdf.
- Solstad, S. M., Kleiven, G. S., Castonguay, L. G., & Moltu, C. (2020). Clinical dilemmas of routine outcome monitoring and clinical feedback: A qualitative study of patient experiences. *Psychotherapy research*, 31(2), 200–210. Pridobljeno 16. 6. 2025 s <https://www-tandfonline-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/doi/full/10.1080/10503307.2020.1788741>
- Šugman Bohinc, L. (1997). Epistemologija socialnega dela. *Socialno delo*, 36(4), 289–308. Pridobljeno 23. 10. 2024 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/Epistemologija_URN_NBN_SI_DOC-M5F4PI6S.pdf/2019042416470554/
- Šugman Bohinc, L. (2005). Epistemologija podpore in pomoči. *Časopis za kritiko znanosti XXXIII*, 221, 167–181.
- Šugman Bohinc, L. (2000). Kibernetika spremembe in stabilnosti. *Socialno delo*, 39(2), 93–108. Pridobljeno 14. 3. 2025 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-LICAKTIW/815dd430-e4ed-4750-a4ec-be4126dd0cba/PDF>
- Šugman Bohinc, L. (2010). Od objektivizma h konstruktivizmu in socialnemu konstruktivizmu v sistemski psihoterapiji. *Kairos: Slovenska revija za psihoterapijo*, 4(1–2), 51–65.

- Šugman Bohinc, L. (1996). Socialno delo - znanost? *Socialno delo*, 35(5), 403–405. Pridobljeno 14. 3. 2025 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/Socialno_URN_NBN_SI_DOC-JB70G1A9.pdf/2019060514165708/
- Šugman Bohinc, L., Rapoša Tanjšek, P., & Škerjanc, J. (2007). *Življenjski svet uporabnika: Raziskovanje, ocenjevanje in načrtovanje uporabe virov za doseganje zelenih razpletov*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Tilsen, J., & Mcnamee, S. (2015). Feedback informed treatment: evidence-based practice meets social construction. *Family Process*, 54(1), 124–137. Pridobljeno 1. 4. 2025 s <https://research-ebsco-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/c/vw7ceg/viewer/pdf/bsspthj7gr?route=details>
- Weiner, B. J., Lewis, M. L., & Linnan, L. A. (2009). Using organization theory to understand the determinants of effective implementation of worksite health promotion programs. *Health Education Research*, 24(2), 292–305. Pridobljeno 16. 6. 2025 s <https://academic.oup.com/her/article-abstract/24/2/292/572832?redirectedFrom=fulltext>

9. PRILOGE

9.1. Vodilo za intervju

1. Koliko časa ste zaposleni na CSD? Ali ste bili pred tem zaposleni kje drugje (izven CSD) oz. na katerem drugem področju dela?
2. Na katerem področju dela na CSD ste zaposleni? Prosim vas, da na kratko opišete, kako poteka vaše sodelovanje z uporabniki.

RV1: Kaj socialne delavke in delavci zaposleni na CSD razumejo pod pojmom zbiranje povratnih informacij s strani uporabnikov v procesih podpore in pomoči?

3. Ali ste že kdaj slišali za ti. povratno informirano prakso v procesih podpore in pomoči? Če da, opišite, kaj veste o tem?
4. Kaj razumete pod pojmom zbiranje povratnih informacij s strani uporabnikov v procesih podpore in pomoči?

RV2: Na kakšen način socialne delavke in delavci na CSD zbirajo povratne informacije s strani uporabnikov v procesih podpore in pomoči?

5. Na kakšen način z uporabniki raziskujete, kako so zadovoljni s sodelovanjem z vami v procesih podpore in pomoči?
6. Kako zbrane informacije o tem, kako zadovoljni so uporabniki s procesom podpore in pomoči vplivajo na vaš nadaljnji potek sodelovanja z njimi?
7. Kako po vašem mnenju uporabniki doživljajo priložnosti za to, da lahko podajo svoje mnenje o tem, kako zadovoljni so s procesom sodelovanja z vami?

Podvprašanja:

- ☐ Kako pogosto zbirate povratne informacije s strani uporabnikov?
- ☐ Ali povratne informacije zbirate po koncu vsakega srečanja ali samo, ko se proces podpore in pomoči uporabniku/družini zaključi?
- ☐ Če sodelujete z več uporabniki naenkrat (npr. z družino), ali zbirate povratne informacije od vseh? Zakaj da/ne?
- ☐ Od česa je odvisna vaša odločitev o tem, ali boste zbirali povratne informacije in s kom?

RV3: Kaj so po mnenju socialnih delavk in delavcev prednosti zbiranje povratnih informacij s strani uporabnikov?

8. Katere morebitne prednosti sistematičnega zbiranja povratnih informacij s strani uporabnikov v procesih podpore in pomoči prepoznate?

RV4: Kaj so po mnenju socialnih delavk in delavcev ovire zaradi katerih povratnih informacij s strani uporabnikov ne zbirajo?

9. Kaj so ovire, zaradi katerih povratnih informacij s strani uporabnikov ne zbirate?

10. Kaj bi vi potrebovali, da bi povratne informacije o procesih podpore in pomoči lažje in učinkovitejše pridobili oz. jih sistematično vključili v vaš proces sodelovanja z uporabniki?

RV5: Kako po mnenju socialnih delavk in delavcev zbiranje povratnih informacij s strani uporabnikov prispeva k razvoju procesa podpore in pomoči?

11. V kolikor zbirate povratne informacije s strani uporabnikov o procesu podpore in pomoči, kako vam te pomagajo v procesih sodelovanja z njimi?

ali

12. V kolikor povratnih informacij o procesu podpore in pomoči ne zbirate, kako bi lahko po vašem mnenju, če bi to vnesli v vašo prakso, prispevalo k izboljšanju procesa podpore in pomoči?

9.2. Odprto kodiranje

Tabela 9.1: Odprto kodiranje intervjuja A

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
A1	Prav s tem izrazom niti približno ne. Se ne spomnim, da bi kdaj slišala prej.	Nepoznan izraz »povratno informirana praksa«		Poznavanje pojma "povratno informirana praksa"	Razumevanje pojma zbiranje povratnih informacij
A2	Vem, da smo se pogovarjali o pomembnosti evalvacije, da je to zelo pomembno in jasno, že od faksa naprej	Pomembnost evalvacije		Evalvacija	Razumevanje pojma zbiranje povratnih informacij
A3	Zame je to ta klasična evalvacija, ki jo nujno potrebuješ pri delu z ljudmi	Nujno potrebna klasična evalvacija		Evalvacija	Razumevanje pojma zbiranje povratnih informacij
A4	ki jo praktično na vsakem srečanju dobivaš, da veš kje si in kam greš.	Evalviranje o poteku procesa na vsakem srečanju		Evalvacija	Razumevanje pojma zbiranje povratnih informacij
A5	Pač ta povratna informacija: Kako vam pa je? Kako to slišite? Kako vam je bilo danes? A bi kaj drugače?	Uporabnikovo-počutje in doživljanje delovnega odnosa	Uporabnikovo doživljanje	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Razumevanje pojma zbiranje povratnih informacij
A6	Včasih tudi bl direktno,	Spraševanje	Verbalna komunikacija	Metoda zbiranja	Način zbiranja povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
				povratnih informacij	
A7	če nič ne rečejo, jst rečem: joj, imam občutek, da vam je bilo danes težko sem prit...a imam prav? Ali nimam prav?	Socialna delavka preveri svoje občutke	Preverjanje razumevanja socialne delavke	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
A8	Tako poskušam dobit to, kako pa jim je zdaj s tabo.	Uporabnikov odnos s socialno delavko	Uporabnikovo doživljanje	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
A9	Tako preverim, a prav razumem.	Socialna delavka preveri svoje razumevanje	Preverjanje razumevanja socialne delavke	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
A10	A Npr. pride par in eden sedi s prekrižanimi rokami in nič ne reče, odgovarja z ja/ne, gleda uro in vrata. In jaz sem težko tiho, ker je brez veze, nisem zato tle. Vseeno rečem: joj, oprostite, moram vseeno nekaj podelit, veste, imam občutek, da vam je težko tle bit, a imam prav. In tako vedno pravijo, da je to dobro, vedno se potem odprejo. Rečejo, ja mi je težko. In super, gremo korak naprej, kaj pa lahko naredimo drugače. Tako v tem kontekstu.	Primer preverjanja razumevanja neverbalne komunikacije	Preverjanje razumevanja socialne delavke	Vsebina povratnih informacij od uporabnik-ov	Način zbiranja povratnih informacij
A11	Večinoma vprašam: Kako vam je bilo danes?	Počutje po srečanju	Uporabnikovo doživljanje	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
A12	A bi kaj drugače?	Želja po spremembi	Uporabnikovo doživljanje	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
A13	Sploh na koncu cikla imamo več časa,	Več časa je na voljo	Značilnosti zbiranja povratnih informacij ob koncu procesa	Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
A14	ampak tudi že vmes.	Zbiranje povratnih informacij med procesom		Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
A15	Povratne informacije dobivam tudi s tem, kakšne volje pridejo,	Volja uporabnikov	Opazovanje neverbalne komunikacije	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
A16	koliko prihajajo na dogovorjene termine mi predstavljajo termine, koliko jih uspem obdržat v sodelovanju. To mi veliko pove.	Prihod na dogovorjeni termin	Opazovanje neverbalne komunikacije	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
A17	Ali me sprejmejo v dom, s tem vidim ali jim je težko.	Sprejem v dom	Opazovanje neverbalne komunikacije	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
A18	Včasih, ko imamo težke pogovore in povem staršem: lejte, to ni uredu in je otrok zraven, ampak je pomembno to, in to ni fanj za njih slišat ampak vseeno pridejo naslednjič in naslednjič. Hočem reči, to je meni pokazatelj, da vendarle nekaj imajo od tega, da se vseeno počutijo varne, kljub temu, da slišijo nekaj kar jim ni prijetno.	Socialna delavka poda kritično povratno informacijo staršem	Odzivi socialnih delavk na povratne informacije	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
A19	V rejništvu pa večinoma res direktno. Predvsem: kako ste?	Trenutno počutje	Uporabnikovo doživljanje	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
A20	Kaj potrebujete?	Potrebe	Uporabnikovo doživljanje	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
A21	Pa z nekim odnosom, da ti sploh povejo. Pri matični družini je zelo težko, ker se moram kar nekaj časa truditi, da me vidijo kot ne nadzornika, da nisem jaz tista, ki je odvzela otroka, to je dobro, da sem jaz tista, ki je	Pomembnost vzpostavitve delovnega odnosa	Zbiranje povratnih informacij	Odločitev socialne delavke o zbiranju povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
	postavljena tu od tukaj naprej in da vidijo, da skrbim za njihove pravice. Vedno pazim, da res rejnica pride na stike in če ne, opozorim. Tko no , to jim velik pomeni.				
A22	Pa jih direkt vprašam: kako se počutite po tem pogovoru?	Počutje po srečanju	Uporabnikovo doživljanje	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
A23	Ali bi kaj drugače?	Želja po spremembi	Uporabnikovo doživljanje	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
A24	Ja zelo vpliva. No, tko odvisno od področja	Odvisno od posameznega področja	Področje dela na CSD	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
A25	Pomoč družini za domu lahko zelo vplivajo: če je nekdo zelo nezadovoljen in ne vidi smisla,	Nezadovoljni uporabniki	Dejavniki, ki vplivajo na nadaljnje sodelovanje	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
A26	tudi zaključimo ali se ta družinski član izloči iz procesa. To je bistvena sprememba.	Prekinitev sodelovanja	Potek sodelovanja	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
A27	Npr. reče uporabnik, da smo se preveč fokusirali na to pa to in je fanj, da se to odpre, ker mam jaz možnost, da povem, zakaj smo se fokusirali na to pa to in da njega slišim, kako bi drugače in potem je na meni, da to upoštevam, da pokažem odnos, slišala sem te.	Upoštevanje povratne informacije pri načrtovanju dela	Potek sodelovanja	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
A28	Pri rejništvu je druga specifika: Za matično družino, katerim je bil otrok odvzet ni nobeno srečanje prijetno, ker je to tako težka in boleča situacija za njih. Ne	Čustvena obremenjenost uporabnikov	Dejavniki, ki vplivajo na nadaljnje sodelovanje	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
	glede na to, da je bil odvzem brez dvoma upravičen in potreben, otrok ni mogel tam ostati, to je jasno dejstvo. Zdaj smo tu, kjer smo in od tukaj moramo iti naprej ampak je težko se vnesti za mizo, poslušati rejnico, ki govori o tvojem otroku, ipd. To so težke situacije.				
A29	In potem pride k meni in se pogovoriva, kako je bilo? Ja, težko. In zdaj na to informacijo, jaz ne morem bistveno nič kaj drugače narediti razen to, da ji dam razumevanje, da je težko, verjamem jim ampak dejmo se, bo,	Razumevanje socialne delavke	Dejavniki, ki vplivajo na nadaljnje sodelovanje	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
A30	fokus nazaj na rešitve, na načrt pomoči.	Fokus na rešitve	Dejavniki, ki vplivajo na nadaljnje sodelovanje	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
A31	Tu pa ni bistvene razlike, ker je tu ta zaščita otrok, ki je nad vsem in tukaj kar se tiče odnosa, imam jaz dobre izkušnje. Ljudje razumejo, da so tukaj takšni postopki.	Primarnost zaščite otrok	Področje dela na CSD	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
A32	Jaz vedno igram na odprte karte, tko je, dejmo neki s tem narediti	Odprta komunikacija	Dejavniki, ki vplivajo na nadaljnje sodelovanje	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
A33	in skupaj speljemo vse za tega otroka.	Primarnost zaščite otrok	Področje dela na CSD	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
A34	No na ukrepih pri nasilju sem evalvirala ampak bistveno manj,	Na področju nasilja je manj pridobivanja povratnih informacij	Ne zbiranje povratnih informacij	Odločitev socialne delavke o zbiranju	Način zbiranja povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
				povratnih informacij	
A35	v smislu ker je bila bl naloga, da postaviš mejo.	Na področju nasilja je potrebno postavljati meje	Ne zbiranje povratnih informacij	Odločitev socialne delavke o zbiranju povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
A36	Vidim, da vam ni okej in da se ne strinjate z našimi zakoni, ampak nimamo kaj. Razumem, slišim, imate pravico to povedat ampak tako pač je.	Razumevanje socialne delavke		Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
A37	Od tukaj naprej moramo, ponudim vam kako lahko pomagamo, da boste ravnali tako, druge ni.	Zakonska določila, ki usmerjajo nadaljnji potek sodelovanja	Področje dela na CSD	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
A38	Bistvena razlika je glede na področja	Odvisno od posameznega področja	Področje dela na CSD	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
A39	Vedno je pa lahko vzpostavljen odnos in odprte karte,	Vzpostavljen odprt delovni odnos	Dejavniki, ki vplivajo na nadaljnje sodelovanje	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
A40	tudi ko ljudem ni prav, kar je logično, ker so pač težke stvari to, to je poseg v družino.	Nezadovoljni uporabniki	Dejavniki, ki vplivajo na nadaljnje sodelovanje	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
A41	Mislim, da zelo dobro to doživljajo, da jim je to zelo pomembno.	Uporabnikom je pomembno	Pozitivno doživljanje	Uporabnikovo doživljanje priložnosti podajanja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
A42	Primer: Uporabnik ni želel sodelovat v procesu podpore in pomoči z bivšo partnerko, češ da bo samo sedel in kimal, ona bo govorila svoje	Primer izkušnje, ko uporabnik ni imel priložnosti podajanja povratnih informacij	Dejavniki doživljanja priložnosti podajanja povratnih informacij	Uporabnikovo doživljanje priložnosti podajanja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
	in šla. In ta gospod je imel izkušnjo, kjer ni bilo evalvacije. On je imel izkušnjo, da tisti, ki je vodil ta razgovor ni poskrbel, da bi gospod podal svoje mnenje in da bi lahko povedal, da mu ni okej, da ni prišel do besede, kako se on počuti. Jaz sem mu obljubila, da se to ne bo ponovilo, ne bom dovolila tak razgovor met. To delo ni dobro opravljeno. Dolžni smo našim ljudem, s katerimi delamo zagotoviti storitev, tako kot treba, strokovno gledano, dobro storitev. Da bo uporabnik slišan, da bo povedal tudi če ne bo. Se mi zdi, da veliko jim pomeni.				
A43	In tudi nam, ker da veš kako naprej,	Vedeti kako nadaljevati proces sodelovanja	Potek sodelovanja	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
A44	kaj je smiselno, Ker tudi cilji se spreminjajo skozi proces. Mi lahko začnemo z enimi čisto drugimi cilji in potem poslušam, poslušam po ene treh srečanjih in rečem: joj , dejmo vaše cilje pogledat a so še smiselni ali niso. Ja res niso, dejmo kaj drugega, bi to bilo bolj smiselno, ja.	Prilagoditev sodelovanja glede na spremenjene cilje	Potek sodelovanja	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
A45	Ful ključno da dobiš sploh vsebino.	Pridobitev vsebine za proces sodelovanja	Potek sodelovanja	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
A46	Včasih ne bo človek sam izrazil ampak veliko že pove njihova	Telesna drža	Neverbalna komunikacija	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
	drža, neverbalna komunikacija.				
A47	Tudi na uvodnem srečanju povem, da je ta storitev namenjena njim in na glas razmišljam, katere teme pridejo v poštev in ja je to lahko skupen proces, kar more bit.	Soustvarjanje procesa podpore in pomoči skupaj z uporabnikom	Potek sodelovanja	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
A48	Ja, sigurno je skupna evalvacija pomembna, brez tega brez veze. Ljudje brez tega sploh ne bi prihajali, sploh v prostovoljno storitev.	Uporabniki so motivirani v procesu sodelovanja	Potek sodelovanja	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
A49	Na koncu in	Zbiranje povratnih informacij na koncu procesa		Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
A50	med samim procesom	Zbiranje povratnih informacij med procesom		Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
A51	Na koncu je naravno več prostora za to	Več prostora za pogovor	Značilnosti zbiranja povratnih informacij ob koncu procesa	Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
A52	oz. mogoče se ljudje bolj razgovorijo,	Uporabniki se razgovorijo	Značilnosti zbiranja povratnih informacij ob koncu procesa	Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
A53	med samim procesom, ja, sigurno sprašujemo in tko ampak je ciljno bolj usmerjeno na podlagi tistega srečanja.	Povratne informacije usmerjene na posamezno srečanje	Značilnosti zbiranja povratnih informacij med procesom	Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
A54	Na koncu pa je razlika, da pogledamo vse kot celoto in je to razlika,	Pogled za nazaj kot celoto	Značilnosti zbiranja povratnih informacij ob koncu procesa	Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
A55	imamo več časa,	Več časa je na voljo	Značilnosti zbiranja povratnih informacij ob koncu procesa	Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
A56	se bolj razgovorimo,	Več prostora za pogovor	Značilnosti zbiranja povratnih informacij ob koncu procesa	Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
A57	ker je temu tudi namenjeno, da naredimo en zaključek srečanja	Namen narediti zaključek	Značilnosti zbiranja povratnih informacij ob koncu procesa	Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
A58	in pol se odločimo ali gremo še en cikel, ker je to cikel desetih srečanj, ni nobene omejitve.	Odločitev o prekinitvi ali nadaljevanju sodelovanja	Značilnosti zbiranja povratnih informacij ob koncu procesa	Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
A59	So pa neki cikli, verjetno tudi z namenom, prav tega zaključek, dobit eno evalvacijo, povratno informacijo, kaj se je sploh zgodilo in kako naprej.	Pogled na sodelovanje za nazaj in za naprej	Značilnosti zbiranja povratnih informacij ob koncu procesa	Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
A60	Tako, da je razlika ampak ne pa bistvena v smislu, koliko to upoštevaš, ker upoštevaš vedno, ker je pač potrebno.		Potek sodelovanja	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
A61	Ja, prej ali slej vključim celo družino, tudi male otroke.	Vključitev vseh družinskih članov		Vključevanje uporabnikov v zbiranje povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
A62	Z otroci se prej dogovorimo in so manj časa prisotni, recimo 15-20 min.	Manj časa prisotni	Otroci	Vključevanje uporabnikov v zbiranje povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
A63	Primer: starša pravita, da imata težave, da njun 7-letni otrok skos na telefonih, nič jih ne posluša in tko. In isto, pol na koncu vprašam, in kako ti je bilo? Super, vse povejo, oni so super.	Zgovorni pri podajanju povratnih informacij	Sodelovanje z otroki	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
A64	Rečejo: Dobro je blo./ Ni mi blo dobro, ker me oči čudno gleda zdej in me skrbi, kaj se bo zgodilo. To je super,	Upoštevanje otrokovega glasu	Otroci	Vključevanje uporabnikov v zbiranje povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
	ker ti lahko poskrbiš za ta strah otroka, ker ti je povedal pred očetom in rečem: No očka, kaj boste rekli na to? Ali ga upravičeno skrbi, ali bo res kaj hudega? In seveda je očetu težko in reče: ne, nebo, vse je uredi, prav, da si povedal.				
A65	Prej pa moram jaz pripraviti na to, kako se bosta odzvala na to, tudi, če bo nekeje, kar jima ne bo prijetno slišati npr. s strani sina. Moram jih jaz pripraviti, tako, da je pomembno, seveda. Tudi iz tega, da se lahko še nekaj zgodi v odnosu do staršev, kar je dobro za njih. Imajo dobro izkušnjo, kako se z neko direktno komunikacijo, zgodi nekaj dobrega in ne slabega.	Kontekst varovanja otrokovega glasu	Otroci	Vključevanje uporabnikov v zbiranje povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
A66	Sem, ampak na drugih področjih.	Uporaba metod risanja na področju nasilja	Sodelovanje z otroki	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
A67	Ko sem delala na nasilju, ko sem imela razgovore z otroki. To so razgovori, ko je čist druga vsebina, kjer ti moraš dobiti informacijo, ali je otrok ogrožen v družini ali ni. Pogovor je bil narejen brez vednosti staršev in soglasja. In ja zanimalo me je ali je ogrožen, kako je za njega poskrbljeno.	Pogovor o raziskovanju ogroženosti otroka	Sodelovanje z otroki	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
A68	In takrat sem tudi uporabila kdaj, ampak ne na prvem razgovoru ampak recimo na drugem ali tretjem. Ker na prvem srečanju je zelo nenavadno vse skupaj, da pride tuja	Uporaba metod risanja, ko je stik z otrokom vzpostavljen	Sodelovanje z otroki	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
	oseba v šolo in postavlja zelo intimna vprašanja. Take metode so pomoje boljše, ko imaš že stik, da se otrok lahko bolj sprost.				
A69	V teh storitvah pa ne, ker so otroci krajši čas in res ciljno usmerjeno pa povejo sami,	Pogovor na področju storitev	Sodelovanje z otroki	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
A70	ker so toliko stari, da povejo	Otroci so dovolj stari, da sami povejo	Sodelovanje z otroki	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
A71	Ko se evalvira na koncu, otroci povejo	Zgovorni pri podajanju povratnih informacij	Sodelovanje z otroki	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
A72	Ampak bom pa uporablja še kdaj, ko so npr. otroci vrtčevski, manjši, bi komot lahko.	Uporaba metod risanja z mlajšimi otroci	Sodelovanje z otroki	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
A73	Al pa otrok, ki se težje besedno izraža,	Uporaba metod risanja z otroci, ki se težje besedno izražajo	Sodelovanje z otroki	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
A74	bi blo fanj, da bi povratno informacijo pridobila z risbo, da nariše npr. obraz s čustvom.	Izražanje čustev z risanjem	Sodelovanje z otroki	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
A75	Odkvisno je od področja.	Odkvisno od področja dela na CSD	Dejavniki	Odločitev socialne delavke o zbiranju povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
A76	Pomoč družini za dom vedno zbiram.	Pomoč družini za dom	Zbiranje povratnih informacij	Odločitev socialne delavke o zbiranju povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
A77	Mislim, če uporabnik že sam zelo dobro ubesedi: Meni je super tuki, ful mi je fanj, komaj čakam, da pridem, ful mi je lažje,	Uporabnik izrazi pozitivno povratno informacijo	Ne zbiranje povratnih informacij	Odločitev socialne delavke o zbiranju povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
	zdaj ko sem to odprl, dober nasvet ste mi dali.				
A78	V tem kontekstu manj zbiram informacije ampak hkrati je to past. Bi bilo fanj vseeno vprašat, sicer v teh primer lahko bolj na hitro, tudi jaz se hitreje zadovoljim, ko jim je fanj.	Uporabnik sam poda povratno informacijo	Ne zbiranje povratnih informacij	Odločitev socialne delavke o zbiranju povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
A79	Ali obratno, ko je uporabniku kr nekaj in brezveze...v teh primerih bolj jaz podelim, da je bilo pestro in bomo prej zaključili, uporabnik komaj čaka, da prej zaključimo...	Uporabnik izrazi negativno povratno informacijo	Ne zbiranje povratnih informacij	Odločitev socialne delavke o zbiranju povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
A80	ja, to je tudi zame refleksija, da vseeno v takih primerih, ko uporabniki velik sami povejo med procesom, še vedno povprašam, ker včasih je še kaj odzadej, kar bi bilo fanj slišat.	Refleksija socialne delavke o zbiranju povratnih informacij	Ne zbiranje povratnih informacij	Odločitev socialne delavke o zbiranju povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
A81	Na nasilju-ukrepih so bili primeri, ko sem se odločila, da ne bom zbiral povratnih informacij,	Primeri na področju nasilja in ukrepov	Ne zbiranje povratnih informacij	Odločitev socialne delavke o zbiranju povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
A82	ker sta bila starša ogrožajoča do otroka, smo sedeli in debaterali o isti stvari že petič, ponavljalo se je, sta nadaljevala z ogrožajočim vedenjem med tem, ko sem jim jaz rekla na zadnjem srečanju rekla, zdaj je to to, v kolikor se bo to ponavljalo bomo šli v predlog omejitve starševske skrbi ali karkoli. In pridejo na srečanje in je isto spet in takrat podelim samo razumem, vidim, da je težko, da ste jezni	Primarnost zaščite otrok	Ne zbiranje povratnih informacij	Odločitev socialne delavke o zbiranju povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
	ampak to je to. Samo seznanjam vaju, da bomo dali predlog zaradi tega in tega. In itak se slabo odzoveta ampak v tem kontekstu je moja prva naloga zaščita otroka.				
A83	In potem rečem, da bi se vključita drugam, kjer bosta razdeljevala te stvari in lahko podelita, kako se počutita, ker itak, da jima ni okej ampak mene takrat to ne zanima več, ker je to bilo že v prejšnjih srečanjih napovedano in nikamor ne bomo prišli. To je res moja zakonska naloga.	Vključenje uporabnikov v svetovalne storitve po ukrepih	Ne zbiranje povratnih informacij	Odločitev socialne delavke o zbiranju povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
A84	Pač podelim, da razumem, da jima je težko	Socialna delavka izrazi razumevanje na področju ukrepov	Ne zbiranje povratnih informacij	Odločitev socialne delavke o zbiranju povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
A85	ampak to je zadnje in zaključimo s pogovorom. Je druga dinamika. Zato ne delajo iste osebe svetovanja, ker težko zaupaš.	Postavljanje meja na področju ukrepov	Ne zbiranje povratnih informacij	Odločitev socialne delavke o zbiranju povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
A86	Lahko je tudi veliko prostora za evalvacijo tam	V nekaterih lahko obstaja prostor za zbiranje povratnih informacij na področju ukrepov	Zbiranje povratnih informacij	Odločitev socialne delavke o zbiranju povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
A87	ampak ne vedno, ker moraš mejo postaviti, ker grejo v nedogled. Eni res rabijo odvzem otroka, da dojamejo, da se tako ne morejo obnašati do otroka, da se to konča tukaj.	Postavljanje meja na področju ukrepov	Ne zbiranje povratnih informacij	Odločitev socialne delavke o zbiranju povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
A88	Da veš kako naprej,	Načrtovanje nadaljnega dela		Proces podpore in pomoči	Prednosti zbiranja

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
					povratnih informacij
A89	prvič zaradi odnosa, stika z ljudmi, da mu daš sporočilo, da mi je pomembno, kako si ti v tem	Uporabnikovo počutje je pomembno		Uporabnik	Prednosti zbiranja povratnih informacij
A90	in da imaš vsebino, ki je relevantna za tega človeka,	Prilagoditev vsebine v procesu sodelovanja		Proces podpore in pomoči	Prednosti zbiranja povratnih informacij
A91	da bo on nekaj od tega imel,	Uporabnik ima dobrobit		Uporabnik	Prednosti zbiranja povratnih informacij
A92	da bo motiviran, da bo prihajal	Motivacija za prihod		Uporabnik	Prednosti zbiranja povratnih informacij
A93	in da je kot en del preventive.	Preventiva		Proces podpore in pomoči	Prednosti zbiranja povratnih informacij
A94	Sploh v tej storitvi pomoč družini za dom, zakaj jo želimo spet zagnat, ker iz vidika preventive, da ne vstopimo v družine samo, ko je že hudo in treba otroka umikat, ampak ko začne počasi vret, to lahko traja leta in v tem procesu, da mi že prej vstopimo, da zamejimo, da ne pride do previsokega vstopa v družino, da jih prej okrepimo.	Preventiva na področju pomoči družini za dom		Proces podpore in pomoči	Prednosti zbiranja povratnih informacij
A95	V rejništvu pa sigurno zelo pomembno zaradi odnosa, ker odnos je zelo pomemben pri rejništvu, da ohranjaš, da ti ljudje zaupajo, da te pokličejo.	Zaupen delovni odnos		Proces podpore in pomoči	Prednosti zbiranja povratnih informacij
A96	Tako rejnica, da vidiš, kako je otrok in starši. Zelo pomembno, da je ta stik in ta stik bojo začutli, da je pristen,	Pristen stik		Proces podpore in pomoči	Prednosti zbiranja povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
A97	če bojo lahko slišani, če bodo lahko povedali tudi, če jim kaj ni okej. In če jih bo kdo vprašal, kako vam pa je bilo pri tem razgovoru? Kako pa ste zde s tem, ko rejnica že en mesec ni pripeljala otroka na stik. Ker vseh sort imamo, se dogaja.	Negovanje kulture povratnih informacij		Proces podpore in pomoči	Prednosti zbiranja povratnih informacij
A98	Glede na področja.	Odkvisno od področja na CSD		Področje dela na CSD	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
A99	Področje nasilja, če temu namenjaš preveč prostora in takrat, ko ne moreš nič spremenit.	Primeri, v katerih niso mogoče spremembe	Področje nasilja	Področje dela na CSD	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
A100	Recimo, če bi na tistem petem razgovoru, kjer smo eno in isto in je vse že jasno, dali ful prostora: ja, kako pa bi vi drugače in tako...in je jasno, kaj bi oni drugače, ampak to je nemogoče. To je en tak proces – področje nasilja, področje ogroženosti otroka, je vedno en tak proces, ki ga morajo starši dat čez, da razumejo, da gre zares in da smo mi zdaj notri v družini in tle ne bomo šli kr vn in da nas ne zanimata onadva.	Poseg v družino	Področje nasilja	Področje dela na CSD	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
A101	Recimo imamo žrtev nasilja-mamo in ima otroke in ona ne zmoe iti od zelo nasilnega moža in ona ne gre in mi njej, ne vem, na desetih razgovorih: lejte, dejmo, vam bomo vse pomagali, izredna, ma ni da ni. Ampak eni ne zmoejo. Ves čas jim moraš govorit, lejte če ne, bomo mi zaščitili otroka brez vas, to	Zaščita otrok	Področje nasilja	Področje dela na CSD	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
	pomeni, da jih odvezamemo tudi od vas. In so primeri, ko gremo kot buldožeri čez te ženske, čeprav so žrtve same, ampak nas ne zanima, ker mi moramo zaščititi otroka. In če ona ne zmore it v ta proces pomoči takrat, enostavno bi bila past, da bi se mi preveč osredotočali na njo in njene potrebe v tistem trenutku.				
A102	Ker ona me ne bo upoštevala, medtem ko jaz, ko zbiram informacije, jih imam namen upoštevati.	Ne upoštevanje socialne delavke	Področje nasilja	Področje dela na CSD	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
A103	Zelo je odvisno, kje. Kasneje pa ja, ko je odvzem narejen in je tudi ona spodbujena, da spelje drugač, ene pa tudi ne speljejo pa ostanejo.	Odvisno od področja na CSD		Področje dela na CSD	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
A104	Drugače ni zares pasti oz. ovir, razen v teh specifičnih situacijah	Specifične situacije		Področje dela na CSD	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
A105	ko gre za hudo ogroženost otrok,	Ogroženost otroka	Področje nasilja	Področje dela na CSD	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
A106	ko čas že tiktaka,	Pomanjkanje časa	Področje nasilja	Področje dela na CSD	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
A107	ko mormo reagirati in imaš ti razgovor s starši, smo zlo tko, to pa to pa to.	Hitra reakcija	Področje nasilja	Področje dela na CSD	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
A108	Ni prostora za neko sodelovanje, ker je bil tolko prej, pa ni šlo. So pač trenutki, ko ni.	Situacije, ko je prepozno za sodelovanje	Področje nasilja	Področje dela na CSD	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
A109	Je pa vprašanje, če gledava strokovno pa filozofsko, kolko so ta pooblastila zares v skladu s stroko socialnega dela. Kolko je to, da smo mi tisti, ki preverjamo ogroženost in mi speljemo odvzem, če tudi po družinskem zakoniku odvzame sodišče, mi dajemo predlog. Mi pišemo mnenje, ki je zelo pomemben dokument za sodišče, mi hodimo na nenapovedane obiske na domu, delamo razgovore z otroki brez vednosti staršev, mi lahko pridobimo podatke o ljudeh. In greš spet v to vlogo, ki naj bi bil enakovreden pa skupi peljeva. Vprašanje, če je to res v skladu s tem procesom.	Dvojna vloga socialnih delavk	Ukrepi za zaščito in varstvo otrok	Področje dela na CSD	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
A110	Predvsem čas.	Čas		Potrebe socialnih delavk	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
A111	Zaradi vsebine, da sploh vem, kaj delat.	Vsebina dela	Praktična uporabnost	Podpora za delo	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
A112	Prvič, zaradi dela, kako peljat naprej na način, da bo to ljudem okej.	Načrtovanje nadaljnjega dela, tako da bodo uporabniki zadovoljni	Praktična uporabnost	Podpora za delo	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
A113	Drugič, ker je pomembno, da strokovno rast, razvoj, ki ti kaže na neke slepe pege, ki jih imamo vsi, nekje smo bolj močne. Z nekaterimi ljudmi gremo lažje, z nekaterimi ne.	Strokovna rast in razvoj	Refleksivna praksa	Podpora za delo	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
A114	In tudi tebi pomaga, da je tebi lažje, bolj prijetno z ljudmi v neki ful napeti situaciji	Psihološka razbremenitev socialnega delavca	Refleksivna praksa	Podpora za delo	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
A115	in ful je neprijetno vodit tak pogovor, npr. ko maš uporabnika, ko mu je totalna muka. In je ful neprijetno ob takem človeku. In je meni lažje, če rečem in to ubesedim pa podelim in vprašam, kako mu pa je in mu povem: joj veste, da imam občutek, da vam je težko in je ful lažje, ko on reče: jaa in pol to ubesedi ja veste, vi se samo na to fokusirate in reče kaj ga moti in to je super, da pove.	Odrpta komunikacija	Praktična uporabnost	Podpora za delo	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
A116	Ful bi blo težje zdržat uno uro razgovora, če ne bi naredila prostora za to. Drugače bi bilo brezveze za vse nas.	Pomen varnega prostora	Praktična uporabnost	Podpora za delo	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
A117	Tudi sami zase mormo poskrbeti.	Skrb zase	Refleksivna praksa	Podpora za delo	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči

Tabela 9.2: Odrpto kodiranje intervjuja B

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
B1	Ne, ne nikoli.	Nepoznan izraz »povratno informirana praksa«		Poznavanje pojma "povratno informirana praksa"	Razumevanje pojma zbiranje povratnih informacij
B2	Ja, da povabiš, ne vem, stranko k sebi in potem pogledata, kaj se je v tem času, ko se nista vidle, zgodil	Pregled preteklih dogodkov	Uporabnikovo doživljanje	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Razumevanje pojma zbiranje povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
B3	se pravi, da ona da najprej povratno informacijo, kako ji je neki ena storitev tukaj pomagala,	Kako je uporabniku pomagala storitev	Uporabnikovo doživljanje	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Razumevanje pojma zbiranje povratnih informacij
B4	recimo, da ona pove, kako se je zdaj življenje odvija in	Kako se je uporabniku spremenilo življenje	Uporabnikovo doživljanje	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Razumevanje pojma zbiranje povratnih informacij
B5	pa obratno, da ti daš neko povratno informacijo kaj je bilo takrat dobro, kaj je zdaj dobro, kaj zdaj ni dobro	Socialna delavka poda svoj vidik	Preverjanje razumevanja socialne delavke	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Razumevanje pojma zbiranje povratnih informacij
B6	V bistvu s strani obeh se mi zdi, da je to smiselno delati.	Smiselno podajanje povratnih informacij z obeh strani		Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Razumevanje pojma zbiranje povratnih informacij
B7	Da bi dajala vprašalnike ljudem, kako so zadovoljni z mojo storitvijo ali pa z delom v teh naših procesih ne	Ne uporaba vprašalnikov	Ne zbiranje povratnih informacij	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
B8	Ampak večinoma jih tako vprašam	Spraševanje	Verbalna komunikacija	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
B9	kako se vam je pa zdel kaj vam je bilo pa všeč,	Zadovoljstvo	Uporabnikovo doživljanje	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
B10	kaj vam pa ni bilo všeč.	Ne zadovoljstvo	Uporabnikovo doživljanje	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
B11	Se pravi, zbiram informacije, če že, samo verbalno.	Spraševanje	Verbalna komunikacija	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
B12	Verjetno tudi, ja, tudi ne verbalno. Pa največ se mi zdi, da največ pove o tem, kolikrat ljudje še pridajo nazaj. Pa rečejo, slučajno sem bil kle nekje blizu, pa sem reku, da vas grem	Uporabniki se radi vrnejo nazaj	Neverbalna komunikacija	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
	pozdravit. To je en tak dober pokazatelj.				
B13	Ali pa dobivamo tudi negativne pokazatelje. Ne vem, da na primer, ne vem, kje sem že zadnjič slišala. da je en prišel, pa rekel, a spet ste vi, pa sem mislil že, da sem vas rešil. Pa ne v mojem primeru, en na drugim.	Primer uporabnikove negativne povratne informacije	Prejeta negativna povratna informacija	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
B14	Ampak tako, no, CSD vseen ni institucija, kamor bi ljudje zelo radi hodili k nam.	Uporabniki ne radi hodijo na CSD	Prejeta negativna povratna informacija	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
B15	Sploh na področju družine in varstva otrok, sploh na področju nasilja v družini, pač to so res področja, kjer CSD vstopa v družino. In ljudje, pač, so pa ravno zaradi tega imeli težave, ker niso nobenega spuščali noter.	Področja, kjer CSD vstopa v družino	Ne zbiranje povratnih informacij	Odločitev socialne delavke o zbiranju povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
B16	Če bi jih vprašala v tistem momentu, ko se nekaj začne dogajati, bi rekli; nočemo vas,	Uporabniki nočejo sodelovati	Prejeta negativna povratna informacija	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
B17	slabo delate,	Socialne delavke delajo slabo	Prejeta negativna povratna informacija	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
B18	vi ste najslabši, to bi bila povratna informacija.	Socialne delavke so najslabše	Prejeta negativna povratna informacija	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
B19	Čez par let bi bilo pa čisto drugače. Al pa tudi ne. Ja, tudi to imamo, tudi take primere	Različne povratne informacije v dolgotrajnih postopkih	Značilnosti zbiranja povratnih informacij med procesom	Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
B20	Tako da, da bi pa prav evalvirai, pa ne, razen tako jaz da vprašam, no. Sploh v pogovorih, v teh storitvah, je to pogosto.	Pogosto zbiranje povratnih informacij na področju storitev	Zbiranje povratnih informacij	Odločitev o zbiranju povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
B21	Zdaj, glede povratnih informacij pri odvzemih se je zdaj to pokazalo. Veliko mamic, ki so vztrajale v tem procesu, ki so sodelovale s CSD, ki so se odzivale, ki so upoštevale, kljub temu, da so doživljali najhujše obdobje svojega življenja, ki so bile brez svojih otrok. Zdaj sem imela dva primera, ko je prišla nazaj mamica in mi je rekla, hvala Bogu, da ste mi vzeli otroke. Hvala Bogu, da ste, pač da ste toliko vztrajali in je bilo pa vmes hudo.	Primer dobre prakse na področju ukrepov varstva in zaščite otrok	Prejeta pozitivna povratna informacija	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
B22	Mislim, toliko enega procesa se dogaja veliko povratnih informacij, ki niso ugodne. Ljudi te kličejo, ti grozijo po telefonu, da če boš, tudi pred odvzemom, če boš to poslal sodišču, da potem boš že videl. In pač vem, da moja bivša sodelavka, je dobila grožnje, ki je delala prav na odvzemih, takrat, ker je še CSD odvezemal otroke, je imela ful tega, neposrednih grožnj na telo, na njeno družino	Primer prejemanja groženj na področju ukrepov varstva in zaščite otrok	Prejeta negativna povratna informacija	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
B23	Tako da, drugače pa glede povratnih informacij je tako, da tokom enega ukrepa se zgodi marsikaj, ker to je več let in so lahko enkrat povratne informacije dobre, potem drugič pa spet ne. In to je tako. To je odnos, ki se gradi.	Različne povratne informacije v dolgotrajnih postopkih	Značilnosti zbiranja povratnih informacij med procesom	Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
B24	In odnos, kjer v bistvu kot zaposlen ne smeš jemati teh stvari osebno.	Ne jemati osebno uporabnikove reakcije	Odzivi socialnih delavk na povratne informacije	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
B25	Ker veš, da je pač to samo, da si ti samo eden tam, ki skušaš pač na nekaj opozorit, pomagati, da vse je pa odvisno potem od druge strani.	Ne biti v vlogi rešitelja	Odzivi socialnih delavk na povratne informacije	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
B26	Kar se pa tiče drugih, ne vem, če se spomnim, za povzročitelje nasilja, zelo, zelo slabo, slabe povratne informacije podajajo nazaj,	Povzročitelji nasilja ne radi podajajo povratne informacije	Negativno doživljanje	Uporabnikovo doživljanje priložnosti podajanja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
B27	ker se tudi ne želijo vključiti v naše storitve.	NeprostoVOLjni uporabniki	Dejavniki doživljanja priložnosti podajanja povratnih informacij	Uporabnikovo doživljanje priložnosti podajanja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
B28	Nekaj drugega je za žrtve, ki se še oglašajo potem nazaj, povejo, tudi po preteku nekega časa pokličejo in rečejo, to ste pa takrat hvala Bogu, da ste mi stali ob strani.	Žrtve nasilja izrazijo hvaležnost po končanem sodelovanju	Pozitivno doživljanje	Uporabnikovo doživljanje priložnosti podajanja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
B29	Velikrat tudi stranke prinesejo kakšno darilo, se naročijo, pa bi se radi samo pogovorili	Poklanjanje daril socialnim delavcem	Prejeta pozitivna povratna informacija	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
B30	Tako da imamo tudi veliko pozitivnih feedbackov, ki jih pa ne zapisujemo nikamor. Ni to tako, da bom jaz zdaj v uradni zaznamek napisala dne tega in tega, se je oglasila gospa, povedala, da je zadovoljna, da se je tako življenje obrnilo. Ker nimam to nikamor za zapisati, ker sem ono zadevo že zaključila, recimo.	Ne zapisovanje povratnih informacij	Ne zbiranje povratnih informacij	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
B31	Ne, v bistvu je, mislim, da v katalogu je za storitve, se pravi, za	Na področju storitev je predpisana	Verbalna komunikacija	Metoda zbiranja	Način zbiranja povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
	osebno pomoč, pomoč družini za dom je napisano neka evalvacija, da je obvezna,	obvezna evalvacija		povratnih informacij	
B32	ampak jaz ne vem, če sem jo kdaj sploh, jaz ne. Mogoče kakšne druge strokovne delavke, ja, da to naredijo.	Ne izvajanje obvezne evalvacije na področju storitev v praksi	Ne zbiranje povratnih informacij	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
B33	Jaz tega ne delam, pač jaz naredim zadnji razgovor in pač ... Tam pol pišem na koncu, kaj je bilo. Ne naredim pa tako prav evalvacije. Pač kot nek povzetek vse obravnavajo pa zaključek.	Zapis povzetka obravnave ob zaključku sodelovanja	Značilnosti zbiranja povratnih informacij ob koncu procesa	Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
B34	Bolj na začetku samega procesa, ko se sploh ugotavlja, na čemu bomo delali, pa vprašam, kaj vam je bilo pa danes všeč, da sem vprašala, kaj pa vam ni bilo toliko, pa zakaj vam to ni bilo, a ne, tako nekako.	Povratne informacije usmerjene na posamezno srečanje	Značilnosti zbiranja povratnih informacij med procesom	Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
B35	Ampak to je tak del, to je en tak proces, no, ko vidiš pol ljudje, da pač tiste boleče teme itak ne marajo, da preveč drezaš tako, a ne.	Uporabniki ne želijo govoriti o bolečih temah	Prejeta negativna povratna informacija	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
B36	Ampak potem tudi pa na koncu vprašam,	Zbiranje povratnih informacij na koncu procesa		Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
B37	je pa res, da mogoče bi lahko tudi, kar vem, da je ene strokovne delavke, ki delajo, da evalvirajo tudi čez eno leto, na primer, pokličejo stranko, to pa vem, da druge delajo. Ko že izstopijo iz storitve, pa čez eno leto ali sam mail napišejo, kako ste, a ste v redu, kaj se kaj dogaja in da	Zbiranje povratnih informacij po enem letu od zaključka sodelovanja		Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
	nekako imajo nek feedback še dodaten.				
B38	Ne.	Socialna delavka ne nameni več časa za pridobivanje povratnih informacij	Značilnosti zbiranja povratnih informacij ob koncu procesa	Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
B39	Ja, to ja. To se gre čez cilje, pa kaj drugač,	Pregled doseženih ciljev	Značilnosti zbiranja povratnih informacij ob koncu procesa	Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
B40	kaj ste novega pridobili.	Uporabnikove pridobitve	Značilnosti zbiranja povratnih informacij ob koncu procesa	Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
B41	Ja, v bistvu to je vse povratna informacija, samo ni tako formalizirana.	Zbiranje povratnih informacij na ne sistematičen način		Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
B42	Ja, pa res, da sem se zdaj spomnila, ko sem delala eno izobraževanje s švedsko organizacijo Barmen House, to je tista hiša za otroke na Švedskem. In oni so nas prišli učiti vedenjsko kognitivno terapijo, da delaš hkrati s starši in otroci. Ena strokovna delavka dela starši, ki izvajajo nasilje nad otroci, druga strokovna delavka pa sočasno dela z otroci, ki doživljajo nasilje. In se toliko isto, mislim, da tam je pa 16 srečanj, učiš starše kako, tam je pa zelo vse ciljno. In to sem tudi delala z dvema družinama tukaj na tem centru in je bilo ful res tudi povratne informacije. Mislim, je bilo pa vsakič, vsakokrat so bile povratne informacije in	Izkušnja sistematičnega pridobivanja povratnih informacij v tujini		Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
	iz strani otrok in s strani staršev. Vedno smo pogledali najprej vse, kaj se je v prejšnjem tednu zgodilo, kaj je bilo enkrat na teden, kakšne so bile situacije in je bilo vse zelo formalizirano, zelo ciljno orientirano. In potem tudi na koncu, kaj bo zadnje srečanje. Je prav, pač v bistvu srečanje, kar se reče, kot kar malo tudi posebno srečanje in se je diploma naredila za otroke, za starše, da sta pač zvozila ta program, da sta se ful novih stvari naučila, otroci so se ful razživel, družina se je povezala in pa smo imeli na koncu vedno praznovanje obakrat in tako tortico smo pripravili, tako to je bilo pa res intenzivno delo z družino. Smo pa sicer vodili to v pomoči družini za dom. Če bi bilo takih storitev lahko več, to bi bilo res fajn delati. Bi si želela še več takih. In je bilo to ta zadnje res posebno, tako slavnostno. Pa še zdaj me pokličejo obe družini. Še vedno smo v redu, vedno smo se zmenili. To je tudi en del procesa, da se zmenijo za varnostno besedo, da takrat, ko je napetost ful visoka v družini, da ali otroci ali starši rečejo varnostno besedo, ne vem, hrček pač, kero so si določili in potem morajo vsak od njih na svoj konec se umiriti, delati razne tehnike in potem priti nazaj in se pogovoriti o tem, kaj je bilo. Ful				

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
	učinkovita stvar. Da nekako, ker s temi javnimi pooblastili, da nekdo reče, lej, ne smeš tepst otroka, je to malo premalo. Treba je delati s družino. Na kakšen način pa potem vzgajati? Ker ne znajo, a veš				
B43	Preko igre.	Igra	Sodelovanje z otroki	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
B44	pa tudi že štiriletniki ti znajo zelo lepo povedati.	Otroci so dovolj stari, da sami povejo	Sodelovanje z otroki	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
B45	Uporabljamo karte,	Karte	Sodelovanje z otroki	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
B46	uporabljamo veliko slikovnega materiala za njih	Slikovno gradivo	Sodelovanje z otroki	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
B47	Tudi otroci so na koncu tega programa znali povedati, kaj se je spremenilo. Pa jokali so, ker je ful zanimiv.	Opišejo spremembe	Sodelovanje z otroki	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
B48	Ena stvar, kaj mora starš narest, je to, da napiše pismo, v katerem se opraviči otroku. Žal mi je, da sem te udaril, žal mi je, da sem kričal na te. Tako v take stvari napiše, ne, samo to mora on priti do tega, ne da mu jaz narekujem. To pride čist iz njega in potem vidiš, ko sem videla tisto punčko, kako je to pismo brala in jokala. Pa je to pismo dala v torbo, tako ga zlagala, da se mu ne bi kaj zgodilo. To je bilo pa res, pač to je tisto, ko veš, to je bilo pa v redu narejeno. In pri otrocih	Iskreno izražanje čustev	Sodelovanje z otroki	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
	je veliko tega, no, kar že vidiš, ko že pridejo, ne, glede evalvacije, na primer.				
B49	Smo imeli, pa tudi, ko sem samo ena na ena delala z enim očetom, ki je bil ful nestrpen, pa tudi, ker mu je letel, mimgrede, da je kakšnega otroka mahnil, ne. In potem, ko sem čez tri mesece po končanem najinem delu povabila otroke, kako so bili, čisto drugačni, kot prvič, ko sem z njimi govorila. Razposajeni, sproščeni, pač ... sej so rekli, da jih oči več ne tepe. To je bila prva stvar. Ampak pri otrocih vidiš vse ostalo njihovo vedenje, da je učinkovala. Bolj pokažejo.	Iskreno izražanje čustev	Sodelovanje z otroki	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
B50	Pa narišejo. Narišejo sonce, rože. Prej bi pa narisali zelo male ali majhne figure. Ja, tako no. Ja, to sem se spomnila, ja.	Risanje simbolov	Sodelovanje z otroki	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
B51	Velikrat tokom razveze opravljam tudi razgovore z otroci, ko se starša ločujeta in potem opisujejo svašta, ne, pa se starša kregata, pa otroka enega na eno stran, druga na drugo stran. In je bilo iz teh razgovorov velikrat so pol otroci dali povratno informacijo staršem. da bi pa še želeli hoditi na pogovore. Da jim pa všeč. In potem še pridejo in jih imamo potem tako, malo jih še spremljamo. Dokler oni sami ne rečejo, sej, zdaj pa ne rabim več. Sami rečejo, ja. Vse je v redu. Zdaj sta pa moja dva starša v redu. Ne	Zgovorni pri podajanju povratnih informacij	Sodelovanje z otroki	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
	rabim več hoditi k tebi. Dolgčas mi je.				
B52	Ja, ja.	Vključitev vseh udeležencev		Vključevanje uporabnikov v zbiranje povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
B53	Zdaj tko, mislim, je pa tako, da če imaš ti človeka pred sabo, pa si po navadi, da vprašaš, kako ste, pa si potem tiho, ljudje kar govorijo po navadi mi ni treba ful spraševati dodatno, ker mi bojo slej kot prej, bojo kar zaupal sploh,	Uporabnik sam poda povratno informacijo	Ne zbiranje povratnih informacij	Odločitev socialne delavke o zbiranju povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
B54	če se je vzpostavil odnos v tem času, v katerem se oni počutijo dost varne, potem ni treba, ne vem, koliko drezat, bojo vse povedali.	Pomembnost vzpostavitve delovnega odnosa	Zbiranje povratnih informacij	Odločitev socialne delavke o zbiranju povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
B55	Če pa ni bil vzpostavljen odnos, kot: Mogu sem pridet k vam, mogu sem, sodišče imajo na poti, tam ni težijo, da moram hoditi k vam, čeprav nočem, tam pa je tko, tam je pa zelo, tam je čisto druga komunikacija, tam bi pa mogla vprašati, pa drezati, pa delati v bistvu tudi stvari, kar meni ni okej.	Več spraševanja in drezanja v odnosu z neprostovoljni mi uporabniki	Zbiranje povratnih informacij	Odločitev socialne delavke o zbiranju povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
B56	To je spet odvisno.	Odvisno od posameznega področja	Področje dela na CSD	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
B57	Ja, za nasilje v družini, če pride žrtev, pa reče, rabim vašo pomoč, dobro, hvala Bogu, da ste kle, hvala Bogu, da ste me slišali, prvi ste	Primer žrtve nasilja, ki želi pomoč, bo odzivna v sodelovanju	Potek sodelovanja	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
	bili, da sem bila slišana, pa da vidi, da je to nasilje, tega prej sploh vedela nisem. Tako da je to drugač in taka uporabnica bo potem naprej dobro sodelovala. Na primer, taka uporabnica večinoma časa se bo odzivala na klice, te bo spraševala, kaj moram zdaj, kaj moram, nekako tako. Z njo bo veliko teh povratnih informacij.				
B58	Druga stranka pa pride žrtev in reče sem žrtev nasilja, potem pa jo zaradi te njene nemoči, težko bom to razložila, ker imam en primer v glavi, ampak nekaj časa sodeluje, nekaj časa je v varni hiši, hodi na MDT, sprašuje, se odziva, potem pa kar naenkrat naredi rez. Pa se vrne nazaj k temu nasilnemu partnerju, potem pa noče več slišat za CSD. In tudi, ko jo kličeš, te odreže, kar je razumljivo, ker je nazaj spet v tistem krogu. In v bistvu jo potem ti ogrožaš. Čeprav jo vabiš, to ni okej, lahko pridete na razgovor po sebi, samo vi. Pa se dostkrat zgodi, da žrtev, torej neha sodelovati. In pol pa ne moreš, ne moreš spet na silo neki.	Primer žrtve nasilja, ki preneha sodelovanje	Potek sodelovanja	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
B59	Če pač nekdo ne mara tvoje pomoči, ne moreš na silo vzpostaviti odnosa.	Neprostovoljni uporabniki	Dejavniki, ki vplivajo na nadaljnje sodelovanje	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
B60	In to je na področju nasilja v družini je tako, da nekaj proti volji žrtve, tudi mi ne moramo delati. Razen,	Primarnost zaščite otrok	Področje dela na CSD	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
	če so tukaj zraven otroci, ki so ogroženi, potem pa povratna informacija: ne želim sodelovati s CSD, za njo ni dobra, ker to pomeni za nas, da bomo šli v postopke zaščite, ukrepov.				podpore in pomoči
B61	Tako da, ja, pač ta povratna informacija od nje je zelo pomembno, kako se bojo stvari naprej razpletle.	Uporabnikova povratna informacija je pomembna za nadaljnje sodelovanje	Potek sodelovanja	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
B62	Kar se tiče povratnih informacij v storitvah, je seveda nujno, da nekdo poda nazaj, a mu je to ok, a se mu kaj odvija, ali mu je to preveč. Tudi od tega je odvisno, ali bomo vabili človeka redno, enkrat na dva tedna, enkrat na mesec, enkrat na... ali ga sploh ne bomo.	Načrtovanje terminov srečanja	Potek sodelovanja	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
B63	Načrtujemo delo. Nujno je v bistvu to, ja, za načrtovanje našega dela	Upoštevanje povratne informacije pri načrtovanju dela	Potek sodelovanja	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
B64	Stiki pod nadzorom. Tam pa redno delam evalvacijo na koncu vsakega stika pod nadzorom. Se mora narediti pol deset minut s tistim staršem, npr. ki je oče, ki ima stike. Otroka gresta z mamo domov.	Stiki pod nadzorom	Zbiranje povratnih informacij	Odločitev socialne delavke o zbiranju povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
B65	Strokovna delavka mora pa z njim opraviti evalvacijo: Kaj vam je bilo danes v redu, kaj vam ni bilo, pa ona mora dati povratno informacijo. Tukaj ste se pa danes tako igrali s njim je bilo pa ful dobro, pa da ste ga to vprašali, to je	Primer zbiranja povratnih informacij po zaključku stika pod nadzorom		Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
	bilo super. Ni bilo pa v redu, da ste omenili mamo, ni bilo v redu, da ste jih obremenjevali s tem. Veste, to za njih pomeni to in to in to. Se pravi, tam je pa res veliko tega povratnih informacij in				
B66	tudi na vsake neki stikov se naredi razgovor z otroci, da želimo povratne informacije od njih. A vam je to okej, tako se srečuje. Kaj vam je pač kaj je zmotil ali ne, kaj pa oči, kako pa njega dojema, kaj drugače zdej.	Upoštevanje otrokovega glasu	Otroci	Vključevanje uporabnikov v zbiranje povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
B67	V bistvu na podlagi teh informacij, ki jih dobimo iz evalvacije z očetom in tudi z mamo, ki pove, kako pa doma se pol otroka obnašata, in pa z otroci, mi lahko spet načrtujemo, kaj bomo zdaj v mnenju za sodišče napisali, ali bomo napisali, da se nam zdijo stiki pod nadzorom za brezveze, da oče nikakor ne ogroža otrok, da so totalno sproščeni vsi, da ne rabimo teh stikov pod nadzorom in se potem z našim mnenjem stiki pod nadzorom prekinejo in grejo, ne vem, se dobivajo v zuni, ali pa damo predlog naprej, da naj se stiki ukinejo, ker je oče čisto ne kompetenten. Iz teh povratnih informacij od vseh členov lahko mi sploh vemo, kako naprej zastaviti, kaj mora CSD kot predlagatelj naprej predlagati. To je tudi	Oblikovanje mnenja v predlogu za sodišče	Potek sodelovanja	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
	zelo pomembno, dobiti to info.				
B68	Ful dobro.	Dobro	Pozitivno doživljanje	Uporabnikovo doživljanje priložnosti podajanja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
B69	Pač nekako slabo boš delal kot strokovni delavec, če ne boš vprašal, kje smo, kako oni vidijo stvari. Potem je brez zveze, potem se samo s seboj meniš.	Zbiranje povratnih informacij je pomembno		Odločitev socialne delavke o zbiranju povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
B70	To oni zelo zaznavajo in tudi mi kot koristno.	Koristno	Pozitivno doživljanje	Uporabnikovo doživljanje priložnosti podajanja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
B71	Delo, delo s družinami, z ljudmi, ni nič drugega kot vzpostavljanje odnosov.	Delo z ljudmi je vzpostavljanje odnosov	Dejavniki, ki vplivajo na nadaljnje sodelovanje	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
B72	Za odnose ti rabiš skos komunicirat. Ne gre drugače.	Odrpta komunikacija	Dejavnik socialne delavke	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
B73	Tako da brez tega mi sploh, ne moramo, če brez vredno, brez te povratne informacije, verjetno niti ne bi mogli delati. Če pa bi delali, bi delali pa vse na silo. In tudi ne vem, če bi bili rezultati.	Vidni rezultati	Potek sodelovanja	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
B74	Ker se pa pozna. To pa vidim že vseh teh letih, da se pozna, kako boš ti pristopil k zadevi. Kako boš ti upoštevu uporabnike. Kok bodo oni imeli možnost spregovoriti, govoriti in oni spreminjati svojo realnost. Ne jaz kot neka strokovna	Soustvarjanje procesa podpore in pomoči skupaj z uporabnikom	Potek sodelovanja	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
	delavka, ki povem, kaj bi mogli. To je brez veze.				
B75	Se pravi, kvalitetnejši odnos z uporabnikom	Kvalitetnejši odnos z uporabnikom		Proces podpore in pomoči	Prednosti zbiranja povratnih informacij
B76	potem načrt dela za naprej,	Načrtovanje nadaljnjega dela		Proces podpore in pomoči	Prednosti zbiranja povratnih informacij
B77	potem tudi delo na samemu sebi, kot strokovnemu delavcu, ta možnost samo aktualizacije.	Samoaktualizacija		Socialne delavke	Prednosti zbiranja povratnih informacij
B78	Tudi v bistvu je prednost teh povratnih informacij za vse nadaljnje družine, zgodbe se ponavljajo. In v bistvu to obogati neke izkušnje celega centra, ne samo strokovnega delavca. Tako da so nujne.	Pomoč pri delu z drugimi uporabniki		Proces podpore in pomoči	Prednosti zbiranja povratnih informacij
B79	Pa seveda, tudi, to sem čisto poznala, da ta feedback, tudi če je negativen, v tem je smisel, se mi zdi, da vidimo, to je tista stvar, zaradi katere smo v tej službi, da nam da motiv za naprej, motivacijo, za delo	Motivacija za nadaljnje delo		Socialne delavke	Prednosti zbiranja povratnih informacij
B80	Če nimaš tega feedbacka, zelo težko veš, kje si, a delaš ok, ali ne.	Veš, kje se nahajaš v procesu podpore in pomoči		Proces podpore in pomoči	Prednosti zbiranja povratnih informacij
B81	Včasih se zgodi. Tako, kot sem rekla, en primer sem imela. Smo ful dobro delali z družino. Krasno. Pol pa kar en dan se je nekaj zgodilo. Tam v družini se je nekaj zgodilo. Pa me je klical sin od ene, ko smo otroke vzeli. Pa me je nadiral, kva vi tam na centru, pojma	Primer povratne informacije v procesu okrevanja družine	Prejeta negativna povratna informacija	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
	nimate, vi sam gnijete tam, pa na kave hodite, tako. On pa tudi nobene šole ni naredil, v zaporu, skratka. In potem, ko slišiš to, kot strokovni delavec, ker sem zelo veliko delala s to družino, zelo veliko, ti je tako, pač sem dala dol slušalko in je bil ta feedback, ok, tole ni v redu, ampak bom prespala. Danes ne bom nič reagirala in potem pač sem prespala in je bilo v redu. Ampak to je bila bolj negativna motivacija. Ampak že tok let to delam, da vem, da je to samo prehodno. Da je to, da v procesu okrevanja družina marsikdaj, pač, ne vem, kolikor naredi nek spust, pa spet gor, pa spet spust in ti se z njimi spuščáš in dvigaš, ne. In ne smeš tega pojmovati, kot da je tu zdaj res osebno delo celega centra slabo, ker ni.				
B82	Predvsem pomankanje časa.	Pomanjkanje časa		Sistemske ureditve	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
B83	Ali pa tudi zahteve.	Zahteve		Sistemske ureditve	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
B84	Mogoče, če bi bilo nekje opredeljeno, da to pa strokovna delavka mora narediti, da je to del javnih pooblastil. Se pravi, tako kot je zaščita otrok nekaj, kar moramo narediti. Se pravi, jaz sem kazensko odgovorna, če zvem, da en otrok ogrožen, pa nič ne naredim za to.	Zbiranje povratnih informacij ni obvezno		Sistemske ureditve	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
	To je pač kar huda odgovornost. Če bi nekje pisali, da je tudi evalvacija in podajanje povratnih informacij obvezno, bi verjetno vse vsi držali tega.				
B85	Je pa res, da je že na delu, mislim, na CSD že tok ene birokracije. To bi bilo še dodatno in je to samo še en oblak, ki ti ...	Veliko birokracije		Sistemske ureditve	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
B86	Ker itak to skoz delamo, skozi delamo tokom, očitno je to že čist v nas samih.	Zbiranje povratnih informacij je naravno		Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
B87	Niti ne gremo nikoli analize delati, pa nekaj si zapisati, pa utemeljevat. Ker je to že del.	Ne zapisovanje povratnih informacij	Ne zbiranje povratnih informacij	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
B88	Bi bilo pa zanimivo, če bi imeli več časa,	Čas		Potrebe socialnih delavk	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
B89	manj družin, da bi tako kot na Švedskem, kjer ima ena strokovna delavka 12 družin, tukaj le pri nas, pa še jaz jih imam malo, ampak tiste, ki delajo na nasilju trenutno, imamo dve zaposleni, ki imata po 50, 80 primerov. In ti ne moreš s takimi primeri delati povratne informacije. Tako, načrtno. Ne gre.	Manjše število uporabnikov		Potrebe socialnih delavk	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
B90	Kot sem že omenila za nadaljnji potek	Vsebina dela	Praktična uporabnost	Podpora za delo	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
B91	Osebna motivacija	Osebna motivacija	Refleksivna praksa	Podpora za delo	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
					podpore in pomoči

Tabela 9.3: Odprto kodiranje intervjuja C

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
C1	Ne, za ta koncept še nisem slišala.	Nepoznan izraz »povratno informirana praksa«		Poznavanje pojma "povratno informirana praksa"	Razumevanje pojma zbiranje povratnih informacij
C2	Si sicer predstavljam, zakaj bi se lahko šlo, ampak sam koncept mi pa ni poznan.	Predstava o konceptu		Poznavanje pojma "povratno informirana praksa"	Razumevanje pojma zbiranje povratnih informacij
C3	Sem predvidevala, da gre verjetno mogoče samo za drugačno poimenovanje. Pa verjetno je tukaj potem nek teoretični koncept od zadi, da je to bolj neka načrtovana evalvacija.	Povezava z evalvacijo		Evalvacija	Razumevanje pojma zbiranje povratnih informacij
C4	Meni je bolj poznan izraz evalvacija.	Poznan izraz »evalvacija«		Evalvacija	Razumevanje pojma zbiranje povratnih informacij
C5	Torej, jaz sem prvo ta pojem povezovala z terminom evalvacija in	Povezava z evalvacijo		Evalvacija	Razumevanje pojma zbiranje povratnih informacij
C6	v bistvu ga razumem kot proces, ko skupaj z uporabnikom narediš neko refleksijo preteklega dela,	Proces skupne refleksije preteklega dela z uporabnikom	Uporabnikovo doživljanje	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Razumevanje pojma zbiranje povratnih informacij
C7	kaj je tisto, kar je bilo mogoče na začetku pričakovano in tisto, kar je bilo na koncu mogoče tudi izvedeno.	Preverjanje pričakovanj	Uporabnikovo doživljanje	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Razumevanje pojma zbiranje povratnih informacij
C8	V enem delu jaz to razumem tudi kot evalvacija tega, kar je sam uporabnik, sam pri sebi prepoznal v tem procesu	Kaj je uporabnik prepoznal pri sebi v procesu sodelovanja	Uporabnikovo doživljanje	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Razumevanje pojma zbiranje povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
C9	in pa tudi, kako je pravzaprav mene in moje delo kot strokovne delavke doživljal.	Doživljanje socialne delavke in njenega načina dela	Uporabnikovo doživljanje	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Razumevanje pojma zbiranje povratnih informacij
C10	Jaz moram reči, vsaj ne poslužujem se tega, da bi to bilo na nek sistematičen način.	Zbiranje povratnih informacij na ne sistematičen način		Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
C11	Pravzaprav bi mi bilo verjetno dobrodošlo, o tem izvedet več in mogoče res poznati ta koncept, da bi lahko to bolj sistematično uvedla v svoje delo, ker to zdaj pravzaprav pri meni poteka bolj kot ne na neki slučajni ravni, bi rekla.	Pridobiti znanje in boljše spoznati koncept		Potrebe socialnih delavk	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
C12	Pri mojem delu je specifična in to nekako prepoznavam, da je zelo drugače ali z uporabniki delaš v okviru storitve ali z uporabniki delaš v okviru javnega pooblastila.	Odvisno od področja dela na CSD	Dejavniki	Odločitev socialne delavke o zbiranju povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
C13	Sploh, ko delaš v okviru javnega pooblastila in ko je to tako kot je moje področje, takrat ti uporabniki pravzaprav, ker gre za njihove otroke in ker je to področje, kjer so lahko zelo razbolni, kjer so lahko zelo, stvari zelo čustveno doživljajo,	V okvirju javnih pooblastil, so uporabniki zelo čustveni	Neverbalna komunikacija	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
C14	ti tudi zelo hitro pokažejo stvari, ki niso prav. In ti zelo hitro dajo vedet, da se z nečem, kar ti govoriš, kar ti napišeš, ne strinjajo.	Na področju javnih pooblastil uporabniki hitro pokažejo s čimer niso zadovoljni	Prejeta negativna povratna informacija	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
C15	Medtem, ko v okviru storitev je pa veliko več prostora pravzaprav za to, da te stvari raziskuješ	Na področju storitev je več prostora za raziskovanje	Zbiranje povratnih informacij	Odločitev socialne delavke o zbiranju povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
C16	je tudi velikokrat odziv uporabnikov veliko bolj naklonjen temu in so ti hvaležni in so zadovoljni in ti rečejo, da niso nečesa poznali, ko jim ti neke informacije podaš. Ali ti na koncu, ko se najde rešitev pa se ti potem zahvalijo za pomoč, da si pomagal pri tem, da je šlo to hitreje in tako, da si najdel, je tam mogoče več hvaležnosti.	Izražanje hvaležnosti in zadovoljstva	Prejeta pozitivna povratna informacija	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
C17	Ja, pri javnih pooblastilih jih načrtno ne sprašujem,	Na javnih pooblastilih ni načrtnega zbiranja povratnih informacij	Ne zbiranje povratnih informacij	Odločitev socialne delavke o zbiranju povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
C18	mi sicer na centru vsako leto izvedemo anketo zadovoljstva uporabnikov. Tudi jaz to anketo vedno imam na mizi in rečem, da lahko izpolnijo,	Anketa o zadovoljstvu uporabnikov s CSD	Verbalna komunikacija	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
C19	pa pravzaprav vseh malo odločijo.	Malo uporabnikov se odloči za izpolnjevanje anket	Negativno doživljanje	Uporabnikovo doživljanje priložnosti podajanja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
C20	Malo se jih odločijo tudi zato, ker razgovori, ki jih jaz delam v okviru ali predhodnega svetovanja ali pa mnenj sodnih postopkih so običajno zelo dolgi, govorimo o uri pa pol, lahko tudi o dveh ur in so ljudje velikokrat že izčrpani, da potem še ankete ne izpolnjujejo.	Izčrpanost uporabnikov po dolgih pogovorih	Dejavniki doživljanja priložnosti podajanja povratnih informacij	Uporabnikovo doživljanje priložnosti podajanja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
C21	Tako, da jaz na sistematičen način tega ne preverjam z uporabniki, mi dajo pa zelo hitro nazaj vedet, na nek način tudi, ko so stvari v redu in ko stvari niso okej	Uporabnik sam poda povratno informacijo	Ne zbiranje povratnih informacij	Odločitev socialne delavke o zbiranju povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
C22	Res pa je, da včasih tudi ob koncu razgovora sploh v okviru predhodnega svetovanja pa preverim in	Zbiranje povratnih informacij po končanem pogovoru v okviru predhodnega svetovanja		Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
C23	jih prosim, da mi dajo povratno informacijo in da se probajo v svoji povratni informaciji osredotočit na to kakšna pričakovanja so imeli, kako bo razgovor zgledu in	Preverjanje pričakovanj glede razgovora	Značilnosti zbiranja povratnih informacij med procesom	Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
C24	s čem odhajajo.	S čim odhajajo uporabniki	Značilnosti zbiranja povratnih informacij med procesom	Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
C25	Veliko krat rečejo, da so bili zelo zaskrbljeni, ker morajo sem priti. Veliko krat rečejo, da so slišali ogromno nekih slabih stvari v centru splošno, se pravi ne konkretno bi rekla o meni kot in pa o mojem strokovnem delu, ampak na splošno, da so imeli kar nekaj predsodkov,	Uporabniki imajo predsodek o CSD	Dejavniki doživljanja priložnosti podajanja povratnih informacij	Uporabnikovo doživljanje priložnosti podajanja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
C26	pa potem rečejo, da odhajajo pravzaprav z drugačnimi občutki, da imajo pozitivno izkušnjo,	Uporabniki doživijo pozitivno izkušnjo s CSD	Prejeta pozitivna povratna informacija	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
C27	da so se čutili sprejete, da so lahko v razgovoru tudi aktivno sodelovali in bili slišani in to je zame potem dragoceno.	Čutijo se slišane in sprejete	Prejeta pozitivna povratna informacija	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
C28	Ne delam pa to na sistematičen način, to pa res.	Zbiranje povratnih informacij na ne sistematičen način		Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
C29	Ja. Neverbalna komunikacija zelo hitro pokaže, kaj ljudje doživljajo.	Neverbalna komunikacija veliko pove	Opazovanje neverbalne komunikacije	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
C30	Je pa res, da pravzaprav jaz lahko razumem te odzive. V tem smislu, da sem tudi razvila neko toleranco, kajti vem, da so to ljudje, ki so pri meni v pisarni in so v neki situaciji, ki je za njih zelo stresna.	Odzivi uporabnikov, ki so v stresni situaciji	Opazovanje neverbalne komunikacije	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
C31	To ne pomeni, da seveda dopuščam stvari, da grejo čez mejo, pa vendar je velikokrat tako, da lahko stvari na nek način umiriš in potem tudi se lahko pogovor recimo nadaljuje, tudi če gre za zelo ekstremne odzive.	Postavljanje meja in umiritev odzivov	Odzivi socialnih delavk na povratne informacije	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
C32	Direktno jih vprašam	Spraševanje	Verbalna komunikacija	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
C33	je res, da včasih tudi kdo napiše potem recimo po mailu nazaj, da recimo kot neko pripombo ali pa da jim kaj ni blo okej, jaz na emaile seveda tudi odgovorim,	E-pošta	Verbalna komunikacija	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
C34	Vedno tudi seznanim uporabnike, če je neka pritožba na moje delo, da se lahko obrnejo na mojega pomočnika, dam kontakt, da to je možno in da se lahko naslovi pripomba na moje delo.	Seznanitev uporabnikov z možnostjo pritožbe pomočniku direktorju CSD	Verbalna komunikacija	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
C35	To tudi rečem v razgovoru, kot tudi lahko po telefonu oz. po mailu, pa pravzaprav se to ne zgodi veliko krat.	Uporabniki se ne velikokrat pritožijo	Verbalna komunikacija	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
C36	Veliko krat ljudje tudi kaj rečejo, pa napišejo v efektu, pa potem, ko se pomirijo, pa je potem drugače, zmorejo prideti nazaj.	Reakcija v efektu	Prejeta negativna povratna informacija	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
C37	Ja, z družino v tem smislu, da pravzaprav jaz v okviru mojih	Vključitev vseh družinskih članov		Vključevanje uporabnikov v zbiranje	Način zbiranja povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
	postopkov prvenstveno govorim z starši, potem vedno ko so otroci dovolj stari, se opravlja tudi razgovor z otroci in pa opravljamo obiske na domu, takrat je celotna družina običajno prisotna, tako da v tem delu je. Pri prvi socialni pomoči in kriznih intervencijah pa pravzaprav tudi velikokrat, če družina obstaja, če ima družinske člane ta uporabnika.			povratnih informacij	
C38	Je pa res, da na obiskih na domu pa še posebej otroci pravzaprav hitro pokažejo, kako te doživljajo, ali jim je neprijetno ob tebi, ali jim kaj ni prav, kar si mogoče rekel, ali si bil preveč vsiljiv, mogoče, ali pa ne. Kot da otroci to tudi zelo hitro pokažejo	Neverbalno pokažejo, kako doživljajo socialno delavko	Sodelovanje z otroki	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
C39	Ampak oni to težje ubesedijo.	Težje ubesedijo svoje misli	Sodelovanje z otroki	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
C40	Oni bojo to pokazali, otroci to pokažejo potem z nekim drugačnim odzivom, kot pa da bi znali to točno verbalizirati.	Pokažejo z neverbalno komunikacijo	Sodelovanje z otroki	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
C41	Ja, od vseh članov zbiram povratne informacije zato, ker so pravzaprav vsi na nek način del postopka.	Vsi družinski člani so enakovredni		Vključevanje uporabnikov v zbiranje povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
C42	Dobro, od otroka sem rekla najmanj,	Najmanj zbiranja povratnih informacij od otrok	Otroci	Vključevanje uporabnikov v zbiranje povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
C43	Pa tudi moja dolžnost je, da jaz sodelujem z obema staršema, moja dolžnost je, da jima omogočam enakovredno	Dolžnost omogočiti enakovredno obravnavo		Vključevanje uporabnikov v zbiranje povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
	obravnavo in tudi v bistvu z obema potem v ves čas tekom tega procesa tudi dela dejansko. Tako da, noben ne more biti izpuščen, noben v bistvu ne more ne dobiti priložnosti, da se izrazi.	obema staršema			
C44	Se pravi, to so lahko res enkratni dogodki, v smislu, da je to en razgovor, ki je od predhodnega svetovanja. Imamo pa postopke razvezne oziroma postopke urejanja razmerij do mladoletnih otrok, ki res trajajo leta. In takrat je pa vmes ogromno enih čustev, ogromno enih dogodkov, ki vsakič znova lahko spremenijo tako doživljanje mene in mojega dela. Kot obratno pravzaprav tudi moje doživljanje uporabnika in tega, kar počne.	Različne povratne informacije v dolgotrajnih postopkih	Značilnosti zbiranja povratnih informacij med procesom	Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
C45	Pravzaprav tukaj me zmanjka sigurno, tukaj mi zmanjka	Pomanjkanje znanja za načrtno zbiranje povratnih informacij ob koncu sodelovanja		Proces podpore in pomoči	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
C46	pravzaprav bi mogoče bi bilo zelo dobro došlo dobiti neko znanje ali	Znanje		Potrebe socialnih delavk	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
C47	pa neka orodja, kako to evalvacijo speljati	Orodja		Potrebe socialnih delavk	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
C48	, kajti pogosto se to ne zgodi. Oziroma se to ne zgodi mogoče na ta način, da bi jaz dejansko lahko potem nekaj od tega imela za moje nadalje delo. Sej ljudje	Pridobivanje povratnih informacij se ne zgodi na način, da bi bile socialni delavki v		Podpora za delo	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
	tako pa rečejo, ja, hvala vam, ful je blo dobro, ne vem, ste nam pomagali in tako, ampak ne speljem pa tega na način, da bi res lahko dobila neke informacije, ki bi bile bolj konkretizira-ne v tem smislu, ta stvar, to mi je bilo v redu, to mi ni bilo v redu, tukaj bi jaz želel, da ste vi drugače ravnala, ali pa da bi mogoče dobila več uporabnega za moje nadaljnje delo.	pomoč pri nadaljnjem delu			
C49	Običajno so tako, ko se stvari zaključujejo, sploh pri teh dolgotrajnih postopkih, ljudje res že toliko zmatrani in upešani, da so sami veseli, da je konec in nekako jih pravzaprav potem jaz tudi ne najdem prostora, evalvacijo, pa mislim, da bi bilo prav, da bi ga, no.	Utrujeni uporabniki po dolgotrajnem procesu	Ne zbiranje povratnih informacij	Odločitev socialne delavke o zbiranju povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
C50	Mislim pa, da bi to bi res mogla jaz sistematično vpeljat v svoje delo. To še nisem osvojila kot neko orodje, ki bi ga redno uporabljala pri svojem delu, da bi rekla, ok, na začetku, ok, dejmo neko umestno evaluacijo narediti, kje smo, in pa potem na koncu. Tukaj mi, priznam, manjka znanje v zvezi s tem.	Pridobivanje povratnih informacij sistematično vpeljati v prakso		Potrebe socialnih delavk	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
C51	Pravzaprav jaz mislim, da je, če čisto iskreno odgovorim, to res stvar situacije, priložnosti	Odvisno od posamezne situacije	Dejavniki	Odločitev socialne delavke o zbiranju povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
C52	Zdi se mi, da vpliva pravzaprav v okviru katerega postopka jaz sodelujem z uporabniki in	Odvisno od področja dela na CSD	Dejavniki	Odločitev socialne delavke o zbiranju	Način zbiranja povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
				povratnih informacij	
C53	pa vpliva tudi to, se mi zdi, ali se je tukaj vzpostavil nek delovni odnos ali se ni vzpostavil.	Pomembnost vzpostavitve delovnega odnosa	Dejavniki	Odločitev socialne delavke o zbiranju povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
C54	Ker če nekdo pride k meni na prvo socialno pomoč, pa je to razgovor, ki traja pol ure, pa je mogoče zelo tehničen, a ne v smislu, ok, prišel sem, rabim, ne vem, nastaja mi dolg za plačilo elektrike, takrat potem se pogovorimo, kakšne so možnosti, ali pri nas na centru, ali kje zunaj. In ko se ta razgovor zaključi, tukaj je pravzaprav ni tok prostora za neko evaluacijo, ker je tako zelo ... zelo konkreten problem in rabi ta uporabnik mogoče res neko konkretno rešitev.	Na področju prve socialne pomoči so problemi tehnične narave	Ne zbiranje povratnih informacij	Odločitev socialne delavke o zbiranju povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
C55	Takrat, ko gre pa za stvari, ki dalj časa trajajo, pa je res vzpostavljen odnos, ko sodelujemo z ljudmi dalj časa, takrat pa je po moje za to več priložnosti.	Dalj časa trajajoč delovni odnos	Zbiranje povratnih informacij	Odločitev socialne delavke o zbiranju povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
C56	Ja, običajno, na splošno, mislim, da so uporabniki hvaležni za to,	Hvaležnost	Pozitivno doživljanje	Uporabnikovo doživljanje priložnosti podajanja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
C57	če seveda se za njih ves čas ustvarja nek prostor, da lahko sodelujejo v postopku.	Ustvarjanje prostora, da uporabniki lahko sodelujejo	Dejavniki doživljanja priložnosti podajanja povratnih informacij	Uporabnikovo doživljanje priložnosti podajanja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
C58	In tudi na koncu, pravzaprav, če si vzpostavil nek odnos, oni lahko tudi vejo, da lahko potem na koncu	Vzpostavljen delovni odnos prispeva k negovanju kulture	Dejavniki doživljanja priložnosti podajanja	Uporabnikovo doživljanje priložnosti podajanja	Način zbiranja povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
	povejo tako kot iskreno želijo, ker veliko krat se zgodi seveda, da ljudje, ko smo razburjeni, zelo jasno povemo, da smo razburjeni, z nečim nismo zadovoljni. Ali pa na koncu, res je vse super, pa pohvalijo, pa tako.	povratnih informacij	povratnih informacij	povratnih informacij	
C59	Pravzaprav pa uporabniki težje odgovarjajo na, saj jaz vidim, če jim postavim vprašanje, o mojem delu. Kaj pa konkretno, kaj pa je tisto, kar vam mogoče ni bilo blizu? A vam mogoče, v čem moj način dela ni bil blizu? Vam ni bilo blizu, da sem bila preosebna ali bi morala biti še bolj osebna? Ali ste se čutili, da je slučajno ... Zdaj napadam, ali pa da posegam v vas, da premalo posegam v vas, da sem na strani enega ali drugega starša. Tukaj se pa običajno malo težje razgovorijo, ker se mi zdi, da na splošno ljudje težko...čuti-mo, da bo pa užaljena tista oseba.	Uporabniki težje podajo povratno informacijo o zadovoljstvu načina dela socialne delavke	Prejeta negativna povratna informacija	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
C60	Je pa res, da eni pa zelo hitro povejo, da jim kaj ni prav, ampak to bi rekla bolj tekom procesa. Takrat, ko se zgodi neka situacija, ko jim po domače povedano poči film, takrat pol ti zelo hitro rečejo, da ste nepristranska, ste na strani mame oziroma očeta, ne delate v korist otroka. In pravzaprav to tudi na nek način je evalvacija.	Direktno izrazijo svoje ne strinjanje	Prejeta negativna povratna informacija	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
C61	Jaz sem nedolgo nazaj imela eno situacijo, ko pravzaprav sva se z enim očetom zapletla	Primer prispevka povratnih informacij k	Potek sodelovanja	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
	precej oštro in je on v bistvu meni očital, da sem nepristranska, da ga obtožujem, da je nasilnež, pa da stvari niso dokazane, da kazenski postopki niso zaključeni in je bilo tako, kar burno, no, pa potem, ko je se naslednjič vrnil, sem jaz imela potrebo, da jaz po situacijo na govorim, da se ne delam, da zdaj tega ni bilo, ampak da to situacijo na govorim. In sem rekla, lejte, jaz bi želela razgovoriti, kaj se je zadnjič zgodilo, z namenom, da bi midva lahko naprej sodelovala, ker drugače bo to nemogoče. In potem sem rekla, da me zanima, kako ste vi to doživljali, jaz sem tudi povedala, kako sem jaz doživljala to situacijo in je sva potem pravzaprav na eni točki ugotovila, da je bilo na strani obeh reakcija neprimerna in čustvena in tako. Pravzaprav so pa še nekaj ugotovile, da je on mene zamešal za eno drugo strokovno delavko in da je mislil, da ga pravzaprav hecam, ker sem jaz govorila čisto drugače, kot se je on pogovarjal na razgovoru z drugo strokovno delavko. In je mislil, da se norčujem iz njega, da kako lahko zdaj govorim tako drugače, kot sem govorila takrat. Tako da, a ne, če midva tega ne bi nagovorila, bi pravzaprav bilo res sodelovanje zelo oteženo v prihodnje, tako pa mislim, da je bilo potem okej speljano, da je bilo okej	reševanju nesporazumov			podpore in pomoči

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
	in da sva tudi obadva odšla ob koncu tega razgovora pravzaprav z uredni občutkom iz pisarne.				
C62	Je pa težko, predvsem pa, a ne, moraš biti pripravljen na to, da tudi sam sebi rečeš, da si verjetno tudi ti tukej naredil narobe. Težko je, za moje pojme, je to, da si ti sposoben narediti evalvacijo, moraš biti tudi ti met neke strokovne odgovornosti, da si pripravljen slišati tisto, kar ti uporabnik sporoča, kar ti bo povedal in to potem probat vzeti na način, ok, to je samo priložnost, da jaz mogoče stvari spremenim, ne pa da boš užaljena, ker užaljenost je bolj naravna reakcija, ne, tako.	Strokovni razvoj in rast	Refleksivna praksa	Podpora za delo	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
C63	Ja, lahko bi prišlo do prekinitve sodelovanja ali z njegove strani ali pa z moje strani. Jaz bi lahko rekla, joj, jaz s tem človekom ne morem več delati. In on bi lahko rekel, jaz se ne želim več s to strokovno delo srečati, želim, da mi, ne vem, dodelite drugega, ali	Prekinitev sodelovanja	Potek sodelovanja	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
C64	pa recimo, lahko da pritožbo na moje delo.	Pritožba na delo	Potek sodelovanja	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
C65	Lahko bi velikokrat bil kdo, ki ni zadovoljen, lahko, da prijavo na socialno inšpekcijo in take stvari.	Prijava na socialno inšpekcijo	Potek sodelovanja	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
C66	In pravzaprav jaz mislim, da je največji varovalni dejavnik, da do teh stvari ne prihaja pravzaprav nek vzpostavljen odnos.	Vzpostavljen odprt delovni odnos	Dejavniki, ki vplivajo na nadaljnje sodelovanje	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
C67	In se mi zdi, da to je pomembno, ker se res s težkimi stvarmi ukvarjamo v tem smislu, da so situacije, kjer so ljudje res zelo osebno prizadeti, pa pravzaprav je malo tega, da bi prišli do točke, ko sodelovanje z nami več ne bi bilo mogoče. In tukaj mislim, da je varovalo, in to večkrat tudi povem, ko se pogovarjamo s sodelavci, mislim, da je največje varovalo to, da na začetku vzpostavljaš nek odnos.	Čustvena obremenjenost uporabnikov	Dejavniki, ki vplivajo na nadaljnje sodelovanje	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
C68	Da imajo ljudje občutek, da si do njih spoštljiv, da si zainteresiran za to,	Spoštljiv in odprt odnos	Dejavniki, ki vplivajo na nadaljnje sodelovanje	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
C69	kar se dogaja, da probaš res, da ne odstopaš od tega, da vzpostavljaš otroka v fokus... lejte ne želim slabo o vas, govorim o vašem starševanju slabo, ampak jaz pogledam nato z vidika koristi otroka. Takrat je pol včasih malo lažje, ker se malo ta naboj odvzame in potem ljudje to lažje sprejmejo.	Primarnost zaščite otrok	Področje dela na CSD	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
C70	Jaz mislim, da je to priložnost, da se še dodatno da uporabniku neka veljava, nek glas.	Upoštevanje uporabnikovega glasu		Uporabnik	Prednosti zbiranja povratnih informacij
C71	Tako kot mi rečemo, recimo, otroku, ko opravljamo razgovore z njima, mu damo veljavo, ko rečemo, tvoje mnenje je	Upoštevanje otrokovega glasu		Uporabnik	Prednosti zbiranja povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
	pomembno, tvoje mnenje bo služilo temu in temu, seveda, da ga zraven seznanimo, s čem služi.				
C72	Tako se mi zdi, da je pomembno tudi za uporabnike. Lejte, jaz sem samo človek, sem strokovna delavka, seveda poskušam delati po najboljših močeh, pa vendar to vedno ni dovolj, ni na način, da bi se stvar iztekla tako, kot ste si mogoče vi želeli. In s tem po moje daš neko veljavo uporabniku in neko priložnost, da on izrazi svoje mnenje.	Upoštevanje uporabnikovega glasu		Uporabnik	Prednosti zbiranja povratnih informacij
C73	Mislim pa, da je to izjemna priložnost tudi za strokovnega delavca, da naredi neko refleksijo svojega dela,	Strokovna rast in razvoj		Socialne delavke	Prednosti zbiranja povratnih informacij
C74	da dobi informacije o tem, kje ga je uporabnik videl, da je bila stvar v redu in	Priložnost za pohvalo socialne delavke		Socialne delavke	Prednosti zbiranja povratnih informacij
C75	kje uporabnik misli, da so še mogoče stvari, ki bi bile lahko narejene drugače, z namenom, da rasteš strokovno,	Strokovna rast in razvoj		Socialne delavke	Prednosti zbiranja povratnih informacij
C76	da lahko drugače potem ravnaš v naslednjih situacijah.	Pomoč pri delu z drugimi uporabniki		Proces podpore in pomoči	Prednosti zbiranja povratnih informacij
C77	Ja, ovire bi jaz rekla, da so velikokrat časovne.	Pomanjkanje časa		Sistemske ureditve	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
C78	In pa seveda obilica dela v tem smislu, da ne nameniš, zaradi iz teh razlogov ne nameniš časa prav, da bi organiziral mogoče eno srečanje prav z namenom evalvacije	Preobremenjenost z delom		Sistemske ureditve	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
C79	Ovira mislim, da je včasih tudi, da si pravzaprav tudi ti kot strokovni delavec izčrpan v teh postopkih in si samo skoraj da vesel, da se recimo zgodi zadnji narok na sodišču in da je stvar zaključena in pravzaprav si skoraj, da ne želiš več še enkrat srečati teh staršev, s katerimi si toliko let sodeloval in ker že tudi v bistvu po svoje veš, da te že jutri čaka naslednja situacija.	Izčrpanost socialnih delavcev		Sistemske ureditve	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
C80	ta občutek zasičenosti za zadevo	Občutek zasičenosti z zadevo		Sistemske ureditve	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
C81	Jaz bi bila v bistvu vesela nekega izobraževanja na temo predstavitve tega koncepta.	Izobraževanje		Potrebe socialnih delavk	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
C82	Verjamem, da tako kot mnogi drugi koncepti na Fakulteti za socialno delo, da so dobrodošli in prevedljivi v prakso in jaz bi bila vesela nekega izobraževanja na to temo. Usmerjenega na to na predstavitev koncepta in pa na nekako konkretna orodja,	Orodja		Potrebe socialnih delavk	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
C83	v bistvu kako te stvari, kaj je tisto, kar so primeri dobre prakse.	Primeri dobre prakse pridobivanja povratnih informacij		Potrebe socialnih delavk	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
C84	Na kakšen način potem to dejansko na bolj konkretno delo prevest	Predstavitev uporabe koncepta v praksi		Potrebe socialnih delavk	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
C85	strokovno rast pa	Strokovna rast in razvoj	Refleksivna praksa	Podpora za delo	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
					podpore in pomoči
C86	bistvu neka orientacija za delo	Orientacija za delo	Praktična uporabnost	Podpora za delo	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
C87	Smo nagnjeni, na žalost, k temu, da iščemo rešitve na mesto nekoga. In tudi nosimo to breme. Zdaj pa je oseba pri meni na razgovoru. Jaz moram zdaj čisto vso svojo energijo in znanje zlit v to, da najdem rešitev in da se stvar za njega spremeni. In z evalvacijo, po moje, tudi uporabnik ti lahko pravzaprav pove, a sploh gremo nekam, kamor želimo pridet, ali gremo nekam, kamor ti kot strokovni delavec misliš, da bi bilo treba pridet. Pravzaprav siliš nekoga v neke korake, ki jih on v svojem življenju sploh ne more narediti. In to se dogaja. Kljub temu, da imaš izkušnje in to, še vedno imaš ti neka pričakovanja, kaj naj bi uporabnik naredil in na kakšen način pa lahko, da to sploh on ne more umestiti v svoje življenje. In ti v bistvu na neki teoretski ravni zadeve rešuješ, v praksi pa to sploh ni izvedljivo. In verjetno za neko evalvacijo bolj usmerjeno in da bi recimo v neki fazi procesa to naredil, bi pravzaprav lahko to preprečil.	Soustvarjanje rešitev skupaj z uporabnikom	Praktična uporabnost	Podpora za delo	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
C88	Je pa res, da vprašanje je, koliko smo si pripravljeni to dovoliti, ker sej veš, mi smo si	Ali so socialni delavci pripravljeni vpeljati		Dileme socialnih delavk	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
	nekaj zamislili in potem to guramo in potem, če bi nam ljudje rekli, ti to pa sploh ne gre v dobro smer, te spet oterja potem, aha, ok, kot bi rekla, ne smo zalutali, zdaj pa gremo raziskati v kero drugo smer. V bistvu terja to spet od tebe, spet velikega dela. In vprašanje, a smo to v konkretni situaciji zmožni, pripravljeni narest, a imaš čas za to, a ne tako.	pridobivanje povratnih informacij v prakso?			podpore in pomoči

Tabela 9.4: Odprto kodiranje intervjuja D

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
D1	Ne.	Nepoznan izraz »povratno informirana praksa«		Poznavanje pojma "povratno informirana praksa"	Razumevanje pojma zbiranje povratnih informacij
D2	To pa da.	Poznan izraz »evalvacija«		Poznavanje pojma »evalvacija«	Razumevanje pojma zbiranje povratnih informacij
D3	Ampak prav tega izraza ne, to pa je pač nov.	Nepoznan izraz »povratno informirana praksa«		Poznavanje pojma "povratno informirana praksa"	Razumevanje pojma zbiranje povratnih informacij
D4	Razumem kot neko preverjanje kako so oni doživljali ali nek odnos	Uporabnikovo počutje in doživljanje delovnega odnosa	Uporabnikovo doživljanje	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Razumevanje pojma zbiranje povratnih informacij
D5	ali neko izkušnjo v tem procesu podpore in moči, v katerem smo bili tudi prisotni v tem delovnem odnosu.	Doživljanje izkušnje v delovnem odnosu	Uporabnikovo doživljanje	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Razumevanje pojma zbiranje povratnih informacij
D6	Zbiranje nekih povratnih informacij, ki se nanašajo na ta delovni odnos.	Povratne informacije o delovnem odnosu	Uporabnikovo doživljanje	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Razumevanje pojma zbiranje povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
D7	Zbiram jih v obliki pogovorov	Pogovor	Verbalna komunikacija	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
D8	in sicer, da preverim pri uporabnikih, na kakšen način so doživeli nas proces pomoči.	Preverjanje uporabnikovega a doživljanja procesa podpore in pomoči	Uporabnikovo doživljanje	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
D9	Na primer, odvisno tudi od kakega primera, v kakšni situaciji je.	Odvisno od posamezne situacije		Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
D10	Če gre samo za neko podajanje informacij, za neko vlogo ali pravico, jih pač vprašam na način, če so razumeli te informacije, preverim bolj razumevanje	Preverjanje razumevanja informacij na področju invalidskega varstva	Uporabnikovo doživljanje	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
D11	ali pa če imajo še kakšno vprašanje ali pa če bojo imeli, pač ga lahko pokličejo ali pač kontaktirajo.	V primeru ne razumevanja informacij, lahko uporabniki pokličejo socialno delavko	Verbalna komunikacija	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
D12	Zdaj, ko gre pa za razgovor npr. pri mladoletnikih, v procesu, ko imajo nek izrečen sodni ukrep, takrat je pa predvidena že evalvacija na vsake pol leta,	Zbiranje povratnih informacij na pol leta v sodelovanju z mladostniki		Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
D13	ker pač naredimo osebni načrt pomoči, individualni in pa na vsake pol leta tudi preverimo, kako so te zastavljene cilje se uresničili.	Preverjanje doseženih ciljev, ki so bili zastavljeni v individualnem osebnem načrtu pomoči	Značilnosti zbiranja povratnih informacij med procesom	Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
D14	Zdaj v razgovoru z mladoletniki jih pač pri vsakem razgovoru, ko ga opravimo, imamo tudi neke določene pripomočke, kakšne kartice ali neke delovne liste. In tudi preverim, kako jim je bila ta vaja,	Mnenje o uporabi pripomočkov pri pogovoru z mladostniki	Uporabnikovo doživljanje	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
D15	če bi si želeli še v nadaljevanju, na primer, to isto vajo ali bi želeli kaj drugega.	Želje glede nadaljnjega dela	Uporabnikovo doživljanje	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
D16	Pa tudi jih spodbujam pa, da oni sami dajo predloge, kako bi želeli, da bi ta delovni odnos potekal.	Spodbujanje uporabnikov za podajanje predlogov	Preverjanje razumevanja socialne delavke	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
D17	Pa načeloma kar po vsakem, odvisno tudi pač naprimer, ok, zdaj, čisto vsakega pri vsakem glih ne,	Večinoma zbiranje povratnih informacij po vsakem srečanju		Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
D18	ampak načeloma glede na to, da mine en mesec, neko daljšo, tako relativno, pač neko obdobje, jih potem pa vprašam.	Med srečanji mine en mesec	Značilnosti zbiranja povratnih informacij med procesom	Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
D19	Sploh tudi naprimer, če delamo neko vajo prvič, kar točno ne vem, ali jim je prijetna ali ne, jih pa poprašam, da znam tudi za naslednjič prilagodit ta proces.	Načrtovanje srečanja naslednji mesec	Značilnosti zbiranja povratnih informacij med procesom	Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
D20	Na pol leta preverimo cilje	Preverjanje doseženih ciljev, ki so bili zastavljeni v individualnem osebnem načrtu pomoči	Značilnosti zbiranja povratnih informacij med procesom	Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
D21	Pa tudi se evalvira neke spremembe, pač je neko daljše obdobje.	Pregled sprememb na pol leta	Značilnosti zbiranja povratnih informacij med procesom	Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
D22	Naprimer, pri vsakem razgovoru, ki se opravi, se bolj dotaknemo neke teme, ki smo jo obravnavali,	Pogovor o temi srečanja	Značilnosti zbiranja povratnih informacij med procesom	Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
D23	ali pa res nekega dotičnega ali delovnega lista, ki smo ga imeli pa za pomoč.	Pogovor o uporabljenem pripomočku	Značilnosti zbiranja povratnih informacij med procesom	Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
D24	Aja, nimam nekega anketnega vprašalnika, kjer bi ga pač dala,	Ne uporaba vprašalnikov	Ne zbiranje povratnih informacij	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
D25	to res bolj temelji na pogovoru in	Pogovor	Verbalna komunikacija	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
D26	tudi opazovanje.	Opazovanje	Opazovanje neverbalne komunikacije	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
D27	Z opazovanjem vidiš, ali neka oseba, ko je s tabo v delovnem odnosu, ali odgovarja na primer bolj kratko ali na primer ko daš neko vprašanje odprtega tipa, pa je bolj kot z nekim odgovorom da, ne, da je že to nekaj	Kratki odgovori na vprašanja	Opazovanje neverbalne komunikacije	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
D28	ali pa že na primer, ali pride ob uri, ali ne,	Prihod na dogovorjeni termin	Opazovanje neverbalne komunikacije	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
D29	ali so odzove na vabilo, ali ne,	Odziv na vabilo	Opazovanje neverbalne komunikacije	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
D30	se mi zdi, da že s tem opazovanjem tudi pač vidiš ti dajo neko povratno informacijo.	Opazovanje je pomembno	Opazovanje neverbalne komunikacije	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
D31	Ali pa tudi, ok, res, da so to pa neke lastnosti človeka, ali je nekdo bolj zgovoren,	Zgovorni uporabniki	Opazovanje neverbalne komunikacije	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
D32	ali ne, ampak se mi zdi, da pa tudi, na primer, eni se bolj odprejo, pa so bolj pripravljeni nekaj podeliti o sebi, drugi bolj ne, tako da je tudi že to neka povratna informacija.	Odprti uporabniki	Opazovanje neverbalne komunikacije	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
D33	Na primer je odvisno, ker tu pri mladoletnikih sem res nagnjena k temu, da zbiram, ker mi je pomembno, ker gre to za neko daljšo	Dalj časa trajajoč delovni odnos	Zbiranje povratnih informacij	Odločitev socialne delavke o zbiranju povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
	sodelovanje, na primer od enega leta do treh let.				
D34	In mi je pomembno, da tudi oni, ki prihajajo sem, da so nekako zadovoljni s tem procesom,	Socialni delavki je pomembno zadovoljstvo uporabnikov s procesom podpore in pomoči	Dejavniki, ki vplivajo na nadaljnje sodelovanje	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa
D35	da se tu počutijo varno,	Socialni delavki je pomembno, da se uporabniki počutijo varno	Dejavniki, ki vplivajo na nadaljnje sodelovanje	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa
D36	sprejeto,	Socialni delavki je pomembno, da se uporabniki počutijo sprejeto	Dejavniki, ki vplivajo na nadaljnje sodelovanje	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa
D37	tako da tu sem nagnjena k tej neki doslednosti in rednosti.	Socialna delavka je dosledna in redna v zbiranju povratnih informacij v sodelovanju z mladostniki		Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
D38	Zdaj na primer pri teh, ko gre pa bolj za neko podajanje splošnih informacij pri pravicah, tu pa ni toliko tega podrobnega sprejemanja oziroma podrobnega preverjanja, kot je na primer pri mladoletnikih	Na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev je manj zbiranja povratnih informacij		Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
D39	Se mi zdi ključno, že za samo sodelovanje, za sam proces, ker gre za neko soustvarjanje tega delovnega odnosa, tako da se mi zdi to ključno.	Soustvarjanje procesa podpore in pomoči skupaj z uporabnikom	Potek sodelovanja	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
D40	Vpliva potem na sam potek v smislu, da če vidim, če al pa na primer opazim, da neki ali niso bile dobro pojasnjene informacije	Ne dovolj pojasnjene informacije	Dejavniki, ki vplivajo na nadaljnje sodelovanje	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
D41	ali da oseba ni prejela nečesa v taki meri, ko bi si sama želela,	Uporabnik ni prejel, kar si je želel	Dejavniki, ki vplivajo na nadaljnje sodelovanje	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
D42	da pa še na tem področju to nadgradimo	Nadgradnja sodelovanja	Potek sodelovanja	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
D43	Ali na primer, če ni prišla zadostno količina informacij o neki vlogi, pa da jo zanima še nekaj več,	Uporabnik ni prejel dovolj informacij	Dejavniki, ki vplivajo na nadaljnje sodelovanje	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
D44	da se pač to še bolj podrobno pojasni ali da se tudi večkrat pojasni.	Dodatna pojasnitev informacij	Potek sodelovanja	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
D45	Ali pa tudi, na primer, v teh bolj procesih pri mladoletnikih, se mi zdi pa tudi pač ključno, da je pač stalno v tem stiku nekako ohranjaš,	Ohranjanje stika z mladostniki	Potek sodelovanja	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
D46	da vidiš v kakšen smer bi tudi odnos šel naprej, oz. ta delovni proces.	Vedeti kako nadaljevati proces sodelovanja	Potek sodelovanja	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
D47	Spet se mi zdi odvisno od osebe.	Odvisno od uporabnika	Dejavniki doživljanja priložnosti podajanja povratnih informacij	Uporabnikovo doživljanje priložnosti podajanja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
D48	Če je neka pasivnost na strani mladoletnika,	Pasivni mladoletniki	Dejavniki doživljanja priložnosti podajanja povratnih informacij	Uporabnikovo doživljanje priložnosti podajanja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
D49	jim to ne predstavlja nič tako kaj pomembnega.	Ne pomembno	Negativno doživljanje	Uporabnikovo doživljanje priložnosti podajanja	Način zbiranja povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
				povratnih informacij	
D50	na primer, mladoletniki, ki pa že so aktivni,	Aktivni mladoletniki	Dejavniki doživljanja priložnosti podajanja povratnih informacij	Uporabnikovo doživljanje priložnosti podajanja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
D51	pa je neka želja po sodelovanju tudi iz njihove strani,	Želja po sodelovanju	Dejavniki doživljanja priložnosti podajanja povratnih informacij	Uporabnikovo doživljanje priložnosti podajanja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
D52	se mi zdi pa, da se bolj počutijo tako vključeni,	Uporabniki se počutijo bolj vključeni v sodelovanje	Potek sodelovanja	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa
D53	tudi slišani,	Uporabniki se počutijo bolj slišane	Potek sodelovanja	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa
D54	večkrat so tudi presenečeni nad tem, da je ta njihova povratna informacija pomemben del pol za naprej.	Presenečenost, da je njihova povratna informacija pomembna	Pozitivno doživljanje	Uporabnikovo doživljanje priložnosti podajanja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
D55	Je pa tko, mladoletnikom bi lahko rekli, da so kot ne prostovoljni uporabniki in	Neprostovoljni uporabniki	Dejavniki doživljanja priložnosti podajanja povratnih informacij	Uporabnikovo doživljanje priložnosti podajanja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
D56	je drugače kot tisti, ki pride po neko prvo informacijo, ne vem, na primer, v zadevi statusne invalidne osebe, v zadevi osebne asistencije je že tam tudi drugače, ker so željni nekih informacij, kaj boš ti povedal in se mi zdi neko večje zadovoljstvo, ker je to njihov interes, da pridajo sem, pa da pač izvejo čim večji obseg informacij, ko pa od nekoga, ki je sklepom sodišča določeno, da pač more sem prihajati.	Prostovoljni uporabniki so željni informacij	Dejavniki doživljanja priložnosti podajanja povratnih informacij	Uporabnikovo doživljanje priložnosti podajanja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
D57	Prednosti vidim predvsem v tem, da se uporabnik počuti slišan,	Slišnost		Uporabnik	Prednosti zbiranja povratnih informacij
D58	da je pomembno tudi to, kako on doživlja ta proces podpore in pomoči,	Pomembno uporabnikovo doživljanje procesa podpore in pomoči		Proces podpore in pomoči	Prednosti zbiranja povratnih informacij
D59	ali je prejel željena informacija ali ne.	Pomembno ali je uporabnik prejel informacije		Proces podpore in pomoči	Prednosti zbiranja povratnih informacij
D60	Zdi se mi na podlagi tega tudi večja vključenost v odnos,	Vključenost		Uporabnik	Prednosti zbiranja povratnih informacij
D61	pa tudi neka aktivnost,	Aktivnost		Uporabnik	Prednosti zbiranja povratnih informacij
D62	ker na primer s tem, ko dobijo ta občutek, da pač je tudi njihova informacija pomembna, se mi zdi, da se pol poveča tudi neka aktivnost, pa želja po tem sodelovanju.	Večja želja po sodelovanju		Uporabnik	Prednosti zbiranja povratnih informacij
D63	Da se počutijo sprejete, slišane, da ni samo pač, da so prišli, pa da se jim rekla neka informacija, glih toliko, da se jih je odpravilo, ampak spodbuja še nadaljnji odnos.	Upoštevanje uporabnikovega glasu		Uporabnik	Prednosti zbiranja povratnih informacij
D64	In se mi zdi, da pol tudi, če je ta neka sprejetost, da se pol tudi v nekih drugih zadevah obračajo pač po neke informacije.	Uporabniki se obrnejo na socialno delavko po informacije v drugih zadevah		Proces podpore in pomoči	Prednosti zbiranja povratnih informacij
D65	Ovire se mi zdi predvsem ta neka časovna stiska	Pomanjkanje časa		Sistemske ureditve	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
D66	pa tudi dejansko pomanjkanje nekih orodij.	Pomanjkanje orodij		Sistemske ureditve	Ovire za sistematično zbiranje

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
					povratnih informacij
D67	Na primer, to po eni strani je pogovor nekaj, kar lahko ti takoj preveriš v živo. Po drugi strani se mi pa zdi, da pa ni tu neke anonimnosti	Pogovor ni anonimen		Sistemske ureditve	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
D68	Če pa ti izpolniš nek vprašalnik, se tam ne ve, kdo jo je izpolnil,	Vprašalnik zagotavlja anonimnost		Predlogi	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
D69	pa se mi zdi mogoče pa lahko tudi na nek način bolj iskreno,	Iskreno podajanje povratnih informacij v obliki vprašalnika		Predlogi	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
D70	ker marsikdo iskrenega mnenja mogoče ne podeli, ker ga je strah, kako bo to vplivalo na nadaljnje sodelovanje.	Strah pred iskrenostjo		Uporabnik	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
D71	Zato se mi zdi tako pomembno v začetku sploh pri mladoletnikih vzpostaviti res ta odnos zaupanja	Pomembnost vzpostavitve zaupanja v delovnem odnosu	Zbiranje povratnih informacij	Odločitev socialne delavke o zbiranju povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
D72	pa iskrenosti,	Pomembnost vzpostavitve iskrenosti v delovnem odnosu	Zbiranje povratnih informacij	Odločitev socialne delavke o zbiranju povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
D73	da imajo ta občutek tudi, če bojo rekli nekaj, kar mogoče ne bo všečna informacija, da bojo še vedno ostali sprejeti in da ne bo to vplivalo na sam odnos.	Negovanje kulture povratnih informacij		Proces podpore in pomoči	Prednosti zbiranja povratnih informacij
D74	Po drugi strani se mi pa zdi, da glih to, če pa oseba zna, da je anonimna, bo mogoče res več povedala o čem, ali pa bolj iskreno, kaj si misli. Tega pa v tem vidiku ni, oziroma tudi, če bi bilo anonimno, ne bi točno	Anonimnost zagotavlja večjo iskrenost		Predlogi	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
	znala, na kaj se nanaša. Ker smo različni, tako da lahko mogoče komu pri neki vaji je bilo nekaj všeč, komu drugemu pa ni bilo nekaj všeč. Tako da bi moralo bit točno razločno, kaj točno se nanaša, na kateri odnos. Mislim, kar je prav, da je anonimno, ampak ne znaš. Lahko pa komu drugemu bi glih to bilo všeč.				
D75	Ja, da jim je varno podelit to informacijo, tudi nekaj nekaj neprijetnega	Negovanje kulture povratnih informacij		Proces podpore in pomoči	Prednosti zbiranja povratnih informacij
D76	Da, drugače pa res nimamo nekih orodij, bolj je pač na način pogovora, ni nekaj bolj, ne vem nekaj v digitalni obliki ali pa pač v neki pisni na ta način.	Pomanjkanje orodij		Sistemske ureditve	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
D77	pa tudi na nek način usposabljenost, mislim, da bi znala prav, s katerimi vprašanji pridobiti to povratno informacijo od osebe.	Usposabljanje za pridobivanje povratnih informacij		Potrebe socialnih delavk	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
D78	Ali pa mogoče, tako sem si zamišljala, da bi res to nekaj tretja oseba opravljala, ne povezana, da se niti, jaz, kot strokovna delavka, niti oseba, ki je v tem delovnem odnosu na ta način ne bi počutili izpostavljeno, pa bi to naredila pač neka tretja oseba, ki bi to evalvirala, pa ki bi imela morda res neko to dodatno znanje pa ustrezne veščine za rokovanje ali s tem vprašalnikom, ali tudi pa za evalvacijo. Se mi zdi, da morda ta neka oseba ni pripravljena tebi dotično, s katerim je sodelovala tebi povedat	Pridobivanje povratnih informacij s strani tretje osebe, ki je usposobljena		Predlogi	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
	kot pa mogoče neki tretji osebi, ki je ne pozna ali pa pač, ki ni povezana v tem delovnem odnosu.				
D79	Meni pa zelo pomagajo	Povratne informacije so zelo v pomoč		Podpora za delo	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
D80	Tudi, na primer, iz vidika, da pol, ko, na primer, pri teh pravicah, ko neka oseba da neko povratno informacijo, ne vem, da bi si želela mogoče še česa več, mi pomagajo tudi pri delu za ostalimi uporabniki, da sem na primer pozorna.	Pri delu z ostalimi uporabniki	Praktična uporabnost	Podpora za delo	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
D81	Sploh te informacije, če gledam tako pri mladoletnikih, mi pomagajo, ker tudi mi dajo neke usmeritve, v kateri smeri bi na primer delovali naprej.	Usmeritve za nadaljnje delo z mladoletniki	Praktična uporabnost	Podpora za delo	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
D82	Dajo mi tudi sporočilo kaj so neki prijetni učinki, zaradi česar prihaja,	Sporočilo o prijetnih učinkih delovnega odnosa	Praktična uporabnost	Podpora za delo	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
D83	kaj so mogoče neki neprijetni, česa bi si še več želela.	Sporočilo o neprijetnih učinkih delovnega odnosa	Praktična uporabnost	Podpora za delo	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
D84	Dajajo tudi neko povratno informacijo o sami aktivnosti, koliko je oseba aktivna v tem odnosu ali je bolj prisotna ta pasivnost. Predvsem da, dajo neke usmeritve potem za nadaljnjo delo. In na splošno in tudi individualno, pri nekem primeru.	Usmeritve za nadaljnje delo z mladoletniki	Praktična uporabnost	Podpora za delo	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
D85	Pa tko še bolj se nekako izpopolniš kot strokovni delavec. Pač vsaka izkušnja ti da, neko to rast v smislu, da vidiš, kje bi lahko še kaj nadgradil ali mogoče kje bi lahko kaj spremenil, v tem smislu.	Strokovna rast in razvoj	Refleksivna praksa	Podpora za delo	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
D86	Ker velikokrat, na primer tako, ko delaš neko področje, tebi so pač vse informacije jasne, ko pa pač pride neka oseba, ki prvič sliši te informacije, pa je veliko nejasnosti in se mi tako zdi res vredno, če nekdo opozori na to, ker lahko da je nam že nekaj samoumevno, ali pa pač o nečem ne razmišljamo, oseba, ki se pa prvič srečuje s tem, ji je pa vse na novo in nas pa še spomni, ko te pač nekaj vpraša, kar je mogoče nejasno.	Primer, ko uporabniki opomnijo na nejasne informacije	Praktična uporabnost	Podpora za delo	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
D87	Tako da že iz tega vidika se mi zdi ta povratna informacija dobrodošla v tej smeri, da tudi preverimo, če je oseba razumela to, kar je bilo povedano, če je prejela informacije, ki si jih je želela,	Pomembno preverjanje razumevanja informacij uporabnikov	Praktična uporabnost	Podpora za delo	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
D88	da ni pa na primer samo nek izvor nekih informacij, ki so bile podane, ampak pač da celostno dobi to, kar potrebuje in si želi.	Celostna obravnava	Praktična uporabnost	Podpora za delo	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči

Tabela 9.5: Odprto kodiranje intervjuja E

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
E1	Nisem.	Nepoznan izraz »povratno informirana praksa«		Poznavanje pojma "povratno informirana praksa"	Razumevanje pojma zbiranje povratnih informacij
E2	Razumem, da je na nek način verjetno mišljena kot ena evalvacija,	Povezava z evalvacijo		Evalvacija	Razumevanje pojma zbiranje povratnih informacij
E3	v smislu, ali je uporabnik dobil tisto,	Kako je uporabniku pomagala storitev	Uporabnikovo doživljanje	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Razumevanje pojma zbiranje povratnih informacij
E4	ali je dosegel pričakovanje	Preverjanje pričakovanj	Uporabnikovo doživljanje	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Razumevanje pojma zbiranje povratnih informacij
E5	oziroma neke zastavljene cilje,	Preverjanje zastavljenih ciljev	Uporabnikovo doživljanje	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Razumevanje pojma zbiranje povratnih informacij
E6	ali je zadovoljen, se pravi, s tem, kar si v začetku zastavimo	Zadovoljstvo z zastavljenimi cilji na začetku	Uporabnikovo doživljanje	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Razumevanje pojma zbiranje povratnih informacij
E7	Ali je zadovoljen z nekimi mojimi usmeritvami,	Zadovoljstvo z usmeritvami	Uporabnikovo doživljanje	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Razumevanje pojma zbiranje povratnih informacij
E8	vodenjem.	Zadovoljstvo z vodenjem	Uporabnikovo doživljanje	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Razumevanje pojma zbiranje povratnih informacij
E9	Recimo, pri storitvah, kot je recimo pomoč družini za dom in pri osebni pomoči, je eden izmed orodij oziroma obrazcev, evalvacija	Uporaba obrazcev za evalvacijo na področjih pomoči družini za dom in na osebni pomoči	Verbalna komunikacija	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
E10	In takrat povprašam,	Spraševanje	Verbalna komunikacija	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
E11	to kar sem prej rekla, ste bili zadovoljni,	Zadovoljstvo	Uporabnikovo doživljanje	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
E12	je doseglo namen,	Preverjanje ali je bil dosežen namen	Uporabnikovo doživljanje	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
E13	kakšna so bila vaša pričakovanja,	Preverjanje pričakovanj	Uporabnikovo doživljanje	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
E14	kaj bi drugače,	Želja po spremembi	Uporabnikovo doživljanje	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
E15	kje bi izboljšali.	Želja po izboljšanju	Uporabnikovo doživljanje	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
E16	Ker včasih imamo mi neko zamisel, sicer socialno delo naj bi načrtoval skupaj z uporabnikom. Velikokrat je tako, da bi mi nekaj za nekoga drugega. Običajno je, da ljudje, ki pridejo sem, ne vejo točno, kaj bi. Veliko je takih. In verjetno tudi pričakujejo, sej tudi tako povejo, da bomo mi nekaj naredili in potem se bo spremenilo. Bom rekla veliko krat nimaš s kom načrtovat. Oziroma so taki, ali so pa skromni cilji. So pa njihovi. Mogoče si včasih preveč zadamo mi in premalo slišimo uporabnika. Mi bi nekaj za nekoga, da ni tega skupaj.	Socialne delavke včasih naredijo na mesto uporabnikov	Odzivi socialnih delavk na povratne informacije	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
E17	Pol ni zadovoljstva ne na eni strani, ne na drugi.	Ni zadovoljstva, če socialna delavka in uporabnik ne sodelujeta skupaj	Dejavniki, ki vplivajo na nadaljnje sodelovanje	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
E18	Zelo pomembne so povratne informacije.	Socialni delavki je pomembna	Odzivi socialnih delavk na	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
		povratna informacija	povratne informacije		
E19	Meni je največja povratna informacija ta, da se človek vrne nazaj. Meni to največ pomeni o mojem pristopu in o mojem načinu delovanja,	Povratna informacija o dobrem načinu delovanja socialne delavke, če se uporabnik vrne po pomoč	Prejeta pozitivna povratna informacija	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
E20	Tudi, ali se kdo nasmeje	Nasmeh	Opazovanje neverbalne komunikacije	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
E21	ali je kdo zadržan	Zadržanost	Opazovanje neverbalne komunikacije	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
E22	ali kdo kaj povpraša	Uporabniki sprašujejo	Opazovanje neverbalne komunikacije	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
E23	Tudi bom rekla na nek način sproščenost.	Sproščenost	Opazovanje neverbalne komunikacije	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
E24	Ali se nekemu zelo mudi, pa pride sem in bo pogledoval na uro	Gledanje na uro	Opazovanje neverbalne komunikacije	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
E25	ali pa bi nekdo kar ostal.	Uporabnik bi ostal	Opazovanje neverbalne komunikacije	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
E26	So eni signali, ali mu je v redu, ali se dobro počuti.	Znaki, ki pokažejo uporabnikovo počutje	Opazovanje neverbalne komunikacije	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
E27	Veliko je na tem, tudi sama se probam potruditi, da je človeku vrede in	Socialna delavka se trudi, da se uporabnik dobro počuti	Dejavniki, ki vplivajo na nadaljnje sodelovanje	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
E28	da tudi, ko gre od mene, da gre v vsaj malo boljšem stanju, kot takrat, ko je stopil noter.	Uporabnik se po koncu pogovora počuti boljše	Potek sodelovanja	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
E29	Bom rekla, pri storitvah je načrtano, mislim, da pri osebni pomoči, po desetih srečanjih.	Zbiranje povratnih informacij na desetem srečanju na področju osebne pomoči		Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
E30	Zdaj je pa čisto odvisno, vedno niti ne pride do desetih srečanj, naredimo to že prej.	Včasih se sodelovanje zaključi pred desetim srečanjem		Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
E31	Zdaj, tako bom rekla, jaz sem začela delati predvsem to evalvacijo storitve pri Romih. Romi so ena specifična populacija. Oni, bom rekla tudi tega, deset srečanj, to je za njih predolgo. Vse po teh formularjih ne gre. Veliko krat to niti ne razumejo. Mi se sedaj nekaj pogovarjamo, mogoče je tudi, da si preveč zadamo že v začetku. In je potem težko delati, mislim, težko. Evalviraš, vse se evalvira. Pač smo to dosegli, kako bomo zdaj. In oni bi, bom rekla, zelo na hitro bi oni zaključili.	Primer Romov, ki ne zmorejo sodelovati daljše časovno obdobje	Potek sodelovanja	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
E32	Oni bi zaključili prej, kot je to z mojega vidika za zaključit. Tu je veliko krat težava, ker ni še za zaključiti.	Neuskklajeno mnenje o zaključku sodelovanja	Dejavniki, ki vplivajo na nadaljnje sodelovanje	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
E33	Sem imela pred časom gospoda, pa je bil več kot deset srečanj, pa smo zaključili, ker se ti pogovarjaš s populacijo ljudi, ki razume, zakaj se gre. Ker on je tudi vedel, s kakim namenoma prihaja. Čisto odvisno s kom,	Primer uporabnika, ki je bil zmožen sodelovati daljše časovno obdobje	Potek sodelovanja	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
E34	mislim, da se mi premalo se poslužujemo teh evalvacij in	Mnenje socialne delavke, da se poslužujejo premalo pridobivanja povratnih informacij	Ne zbiranje povratnih informacij	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
E35	da se potem pogosto zgubljam, mi in stranke. In da smo na	Socialne delavke in uporabniki se	Praktična uporabnost	Podpora za delo	Prispevek povratnih informacij k

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
	različnih, mi bi nekaj za njih, oni bi pa tako, kako smo prej rekli, oni bi pa nekaj mogoče čisto majhnega. Tako, da bi moralo bit več teh povratnih informacij.	ne izgubijo zaradi različnih ciljev			razvoju procesa podpore in pomoči
E36	Mislim, meni največja povratna informacija je to, da se ljudje vrnejo, da kdaj pride kdo,	Povratna informacija o dobrem načinu delovanja socialne delavke, če se uporabnik vrne po pomoč	Prejeta pozitivna povratna informacija	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
E37	pa reče, hvala lepa, brez vas, ali pa recimo brez centra, pa ne znam, če bi mi to ratalo, pa ne nič pišemo tega. Ljudje rabijo malo pomoči. Ker pridejo po pomoč. Po moč.	Hvaležnost	Prejeta pozitivna povratna informacija	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
E38	Pred časom sem bila jaz vodja, smo imeli pomoč na domu, pomoč starejšim, socialno oskrbo in smo mi naredile enkrat na leto evalvacijo, mislim nek vprašalnik smo oblikovali, anketa je bila o zadovoljstvu in izboljšava z našim delom. To smo imeli enkrat leto in potem smo to tudi pregledali, kakšne bi bili možnosti za naprej, kje imajo uporabniki več želja, s čim so zadovoljni, s čim niso. To je bilo tam kar ena praksa. Izkazalo se je za dobro.	Primer dobre prakse zbiranja povratnih informacij		Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
E39	Se spomnim, da je ena gospa izrazila, da mislim, recimo, kaj se je izkazalo, kaj jih moti. Nam se je videlo, da je dobro, da prihajajo v nekem obdobju, da prihajajo te oskrbovalke pač, da se na neka obdobja menjajo.	Primer presenetljive povratne informacije	Prejeta negativna povratna informacija	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
	Gospa pa si je želela, da je ves čas ista oseba.				
E40	Pa recimo, se spomnim, ena gospa je bila strašno občutljiva, vse je moralo ostati točno, po vrsti. To je bilo po imenu, to ni bilo anonimno. V končnem, ona je bila v svojem okolju in ona se je znašla. Ona se je znašla tudi takrat, ko je bila sama, se je orientirala po tem, ki ima kaj. Mislím, se pravi, mogoče so za nekoga banalne stvari, ne? Ampak njej so bili pomembne.	Primer, ko je uporabnica izrazila, kaj ji je pomembno	Prejeta pozitivna povratna informacija	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
E41	Tako polno enih takih stvari, na katere mi mogoče prej smo bili malo manj pozorni, ali pa smo jo videli drugače. Niso pa sami prej tega izrazili,	Primer, ko uporabniki opomnijo na ne jasne informacije	Praktična uporabnost	Podpora za delo	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
E42	Recimo pol mi smo imeli javne delavke, to niso bile oskrbovalke, ker so bile na nek način nevtralne osebe. In so si uporabniki upali reči, ker vprašanje je, če bi si drugače.	Uporabniki so se zaupali nevtralným uslužbenkam		Predlogi	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
E43	Ampak ja ne vzameš si časa. To se na hitro naredi. Zato je dost 10-15 minut.	Čas		Potrebe socialnih delavk	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
E44	Pa bi znali, kje smo. Ampak se to ne dela. Mislím, se dela premalo.	Mnenje socialne delavke, da se poslužujejo premalo pridobivanja povratnih informacij	Ne zbiranje povratnih informacij	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
E45	To je pokazatelj, ali delaš nekako v skladu s pričakovanji človeka, ali je mimo.	Pokazatelj ali delaš v skladu z uporabnikovim i pričakovanji	Praktična uporabnost	Podpora za delo	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
E46	Meni ni to kritika. Mislim, jaz tega ne jemljem kot kritiko.	Sprejemanje kritičnih povratnih informacij	Refleksivna praksa	Podpora za delo	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
E47	Tako da to je možnost za izboljšave.	Možnost za izboljšave	Refleksivna praksa	Podpora za delo	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
E48	Seveda se lahko prekine ta proces,	Prekinitev sodelovanja	Potek sodelovanja	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
E49	ker te storitve so na prostovoljni bazi.	Prostovoljne storitve	Dejavniki, ki vplivajo na nadaljnje sodelovanje	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
E50	Zdaj sploh recimo na tem področju družine, velikokrat tam, ko se načrtuje oziroma se vidi, da družini stvari ne grejo nekako najboljše oziroma, da bi starša potrebovala več pomoči okrog vzgoje in skrbi za otroke, takrat se jim to naloži, se predstavi, to pa ni isto. To je čisto nekaj drugega, a nekdo potrka se in pa reče, joj, bi vi meni pomagali pri urejanju...(družina za dom) To je druga motivacija. Kot nekdo, ki pride sem, poslala me je ta in ta, ampak zdaj pa... Potem to naše, da potem skupaj ugotovimo s sodelavko pa z družino. To je čisto drugo. In ko oni niso pripravljeni, ni druge, kot da rečeš, pač družina, družina ni pripravljena in nimamo kaj in se gre potem,	Motivacija uporabnikov se razlikuje glede na področja dela na CSD	Dejavniki, ki vplivajo na nadaljnje sodelovanje	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
	recimo v skrajnem primeru, potem v nek drug ukrep. Ko so prostovoljni uporabniki, takrat oni iščejo informacije in si želijo in bojo marsikaj naredili in spremenili.				
E51	Zdaj bom rekla tako, če si ti z nekom bil iskreno v tem procesu teh storitev, svetovanju in če so bili oni pri stvari,	Iskren delovni odnos	Dejavniki doživljanja priložnosti podajanja povratnih informacij	Uporabnikovo doživljanje priložnosti podajanja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
E52	mislim, da so ljudje odprti.	Odprtost	Pozitivno doživljanje	Uporabnikovo doživljanje priložnosti podajanja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
E53	Če je pa to vse skupaj bolj pod prisilo, oziroma sej ljudje tudi povejo. Zadnjič je ena rekla, ker sem bila poslana. Ampak ljudje, če jih vprašaš, ti povejo.	Uporabniki radi podajajo povratne informacije	Pozitivno doživljanje	Uporabnikovo doživljanje priložnosti podajanja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
E54	Ja, nimam občutka, da ljudje niso iskreni. Če se ti do njih, so tudi oni do tebe.	Iskren delovni odnos	Dejavniki doživljanja priložnosti podajanja povratnih informacij	Uporabnikovo doživljanje priložnosti podajanja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
E55	Da, mislim, ja vidim res tu možnosti in priložnosti za to, da delamo drugače	Priložnost za spremembe		Proces podpore in pomoči	Prednosti zbiranja povratnih informacij
E56	ker dosti krat nas bremenijo te formularji pa obrazci, ki ja pravim je prav, da so.	Obrazci so v breme, kljub temu so pomembni		Sistemske ureditve	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
E57	Mora biti neka orientacija, ampak veliko krat nas pol to malo tudi marsikoga. Joj, pa ni vse tako po papirju, pa nismo vse tu...	Obrazci zagotavljajo orientacijo dela		Proces podpore in pomoči	Prednosti zbiranja povratnih informacij
E58	Ampak pozabljamo, da je tu odnos. In da se k tebi ne nekdo vrača zaradi tega papirja,	Uporabniki se vračajo zaradi odnosa		Proces podpore in pomoči	Prednosti zbiranja povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
	sploh na storitvah, ampak zaradi tega, ker se je s tabo nekje našel in vidi, da včasih si ti temu človeku edina, mogoče edina lučka.				
E59	In vsaka informacija je dobrodošla, se pravi, tudi pol za izgradnjo, ali dokumentacije,	Izgradnja dokumentacije		Proces podpore in pomoči	Prednosti zbiranja povratnih informacij
E60	ali lastnega dela.	Strokovna rast in razvoj		Socialne delavke	Prednosti zbiranja povratnih informacij
E61	Recimo, zadnjič smo bile v Radovljici. Tam si je CSD Kranj. Oni se grejo mobilno enoto. To je pomoč družinam. To je zdaj neka nova stvar, ki so si jo oni zamislili. V bistvu je podobno delovanje kot pomoč družini za dom. Podobno pa mogoče malo drugačno. Ampak glih iz teh informacij mogoče lahko dobiš to, več vstopa v družino. In zaradi tega je to mobilno, pa združuje več različnih teh več ljudi.	Približati se uporabnikom		Proces podpore in pomoči	Prednosti zbiranja povratnih informacij
E62	Tako da se, recimo, iz takih stvari, ki bi dobival povratne informacije, bi videl, kaj si ljudje dejansko želijo, ker drugače mi ne znamo, kaj si želijo. Mi si mislimo. Izhaja pa zdaj vsak iz sebe.	Uporabnik izrazi svoje želje		Uporabnik	Prednosti zbiranja povratnih informacij
E63	Problem pa je tu, ja vidim največji problem, ko sem že v začetku rekla, ljudje bi, vsi mi, bi neke instant hitre rešitve, pa da bi nekdo drugi na mesto nas. Pa tega ni. Ne gre.	Instant rešitve		Proces podpore in pomoči	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
E64	Ja bom rekla sama za sebe. Na manjših centrih imamo veliko področij. Različnih	Preobremenjenost z delom		Sistemske ureditve	Ovire za sistematično zbiranje

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
	področij. Ja sem zdaj sicer tak naštela so tri javne delavke, oziroma dve javne delavke, pa eno delavko na programu. Tudi oni so moji. Pa pridejo bolniške. Zdaj lahko se reče, da so to izgovori, ampak dejansko tak je. Pa so bolniške, pa so porodniške. Pa nekoga nadomeščaš.				povratnih informacij
E65	In potem za te stvari, ki se ti ne zdijo tako strašno nujne, ne ostane časa.	Pomanjkanje časa		Sistemske ureditve	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
E66	Vidim pa, bom rekla, težava je pa ta, ker če ti tega ne delaš, se ti zgubiš in ti ne znaš, kje si in ti zaplavaš. In enako mislim, da tudi se dogaja pa z uporabnikom, ki tudi ne zna točno, kaj zdaj. In pa se dela tako malo po občutku, mislim, po občutku, mislim to se tak sliši...naredi se tisto, se pravi, kar je najbolje.	Veš, kje se nahajaš v procesu podpore in pomoči		Proces podpore in pomoči	Prednosti zbiranja povratnih informacij
E67	Nekateri centri mogoče imajo boljše, ja tudi upam, da bo tudi na tem mojem področju, da bo boljše, ker se je sodelavka vrnila iz bolniške in da si bom res lahko vzela pol časa in sem že, ampak to je zdaj tak, si vzemeš, te pisarije je dost, če češ, da je to tak, ker, če nimaš pa nekih ciljev, težko je pol, kaj boš pa evalviral. In pol zmanjka časa	Veliko birokracije		Sistemske ureditve	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
E68	in tega ni, in ni okej, in to znam. Tako da veliko bo treba delati še na izboljšanju dela. Veliko.	Ozavestiti pomembnost pridobivanja povratnih informacij		Potrebe socialnih delavk	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
E69	Mislim, da to je doprinos nam, uporabniku in naprej. Sej pravim, na podlagi naših, pripomb, opomb, skupaj z uporabnikom se pol gradi naprej.	Kvalitetnejši odnos z uporabnikom		Proces podpore in pomoči	Prednosti zbiranja povratnih informacij
E70	Več časa in	Čas		Potrebe socialnih delavk	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
E71	manj različnih opravil.	Manj različnih opravil		Potrebe socialnih delavk	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
E72	Marsikdo reče, da za vse si je treba vzeti časa, ampak je res, da ene stvari so bolj nujne. Mislim, so, kot druge in ti potem se sem v tem nujnem zakopaš.	Preveč nujnih opravil		Sistemske ureditve	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
E73	Odprt odnos, tako, točno to.	Odprta komunikacija	Praktična uporabnost	Podpora za delo	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
E74	Ker znaš, kje si.	Vsebina dela	Praktična uporabnost	Podpora za delo	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči

Tabela 9.6: Odprto kodiranje intervjuja H

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
H1	Sem.	Poznan izraz »povratno informirana praksa«		Poznavanje pojma "povratno informirana praksa"	Razumevanje pojma zbiranje povratnih informacij
H2	Po moje bolj nazadnje na faksu,	Koncept poznan iz časa študija		Poznavanje pojma "povratno	Razumevanje pojma zbiranje povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
				informirana praksa"	
H3	Ker se tega niti tukaj ne poslužujemo pri nas, po pravici povem ampak vem, za kaj se gre.	Ne poslužujejo se veliko zbiranja povratnih informacij	Ne zbiranje povratnih informacij	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
H4	Jaz to tako razumem, da ti preveriš z uporabnikom, na koncu pogovora, če je bil zadovoljen s storitvijo, z opravljenim pogovorom	Zadovoljstvo s pogovorom	Uporabnikovo doživljanje	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Razumevanje pojma zbiranje povratnih informacij
H5	s pomočjo,	Zadovoljstvo s pomočjo	Uporabnikovo doživljanje	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Razumevanje pojma zbiranje povratnih informacij
H6	neka evalvacija, kaj je on od tebe pričakal.	Preverjanje pričakovanj	Uporabnikovo doživljanje	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Razumevanje pojma zbiranje povratnih informacij
H7	Ja, mogoče bolj ja.	Poznan izraz »evalvacija«		Evalvacija	Razumevanje pojma zbiranje povratnih informacij
H8	Ja na primer na teh sestankih, individualne projektne skupine, ko imam za te otroke, ki so v rejništvu. Po navadi vedno tudi na koncu še kakšne besede namenim temu,	Zbiranje povratnih informacij na koncu sestanka individualne projektne skupine na področju rejništva		Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
H9	kako se jim je zdel ta sestanek,	Mnenje o sestanku	Uporabnikovo doživljanje	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
H10	če sem vsem dala možnost, da so povedali,	Mnenje o upoštevanju glasu vseh udeležencev	Uporabnikovo doživljanje	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij
H11	če sem jim dala besedo, ker je več udeležencev tem procesu.	Vključitev vseh udeležencev		Vključevanje uporabnikov v zbiranje povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
H12	Jih malo vprašam, če je bilo to to, kar so pričakovali	Preverjanje pričakovanj	Uporabnikovo doživljanje	Vsebina povratnih informacij od uporabnikov	Način zbiranja povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
	oziroma če je še kaj, kar nismo				
H13	Ampak pa prav nekaj časa temu pa res ne namenimo. Tako na kratko.	Zbiranje povratnih informacij na kratko		Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
H14	Ja, tako.	Spraševanje	Verbalna komunikacija	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
H15	Z otroci pa tudi, ja, z njimi mogoče malo bolj lahko jih povprašaj na koncu,	Več zbiranja povratnih informacij z otroki	Otroci	Vključevanje uporabnikov v zbiranje povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
H16	ko se z njimi, kaj pogovarjaš.	Pogovor na področju rejništva	Sodelovanje z otroki	Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
H17	To je po navadi, ko jih obiščem na domu, pa se malo z njimi tudi na samem lahko kaj pogovorim	Pogovor na samem z otroki na obiskih na domu	Otroci	Vključevanje uporabnikov v zbiranje povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
H18	Njih po navadi tudi vprašam, če je še kaj, kaj bi mi želeli povedati, kaj od mene pričakujejo, kako jim jaz lahko pomagam, v tem smislu.	Upoštevanje glasu otroka	Otroci	Vključevanje uporabnikov v zbiranje povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
H19	Nimam pa prav tako res neke take metode, ampak je to tako čist ne strukturirano	Zbiranje povratnih informacij na ne sistematičen način		Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
H20	Ja, načeloma so sploh te, ki me že kar nekaj let poznajo.	Otroci s katerimi sodeluje več časa, so bolj odprti	Otroci	Vključevanje uporabnikov v zbiranje povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
H21	Če je mogoče to neka nova zadeva, nov primer, na začetku niso še tako sproščeni, ni tako tega zaupanja, da se tako odkrito pogovarjamo.	Otroci na začetku sodelovanja niso sproščeni	Otroci	Vključevanje uporabnikov v zbiranje povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
H22	Pol skozi čas, skozi leta, ker jaz imam pač več let te zadeve, zdaj že nekatere, je pa tudi	Skozi leta se vzpostavi odprt delovni odnos	Otroci	Vključevanje uporabnikov v zbiranje	Način zbiranja povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
	večja sproščenost več lahko povejo, so bolj odprti.			povratnih informacij	
H23	Zelo pomembno je.	Pomembnost vzpostavljenega delovnega odnosa	Zbiranje povratnih informacij	Odločitev socialne delavke o zbiranju povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
H24	Na teh sestankih je bolj na kratko, če je več udeležencev.	Kratko zbiranje povratnih informacij, ko je več udeležencev		Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
H25	Če pa je to bolj pogovor individualni, ena na ena se pa pogosto poslužujemo, da naredimo to evalvacijo.	Na individualnih pogovorih se poslužujejo daljšega zbiranja povratnih informacij		Metoda zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
H26	To pa sploh.	Zbiranje povratnih informacij na koncu procesa		Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
H27	Ob zaključku sodelovanja pa se mi zdi to zelo pomembna stvar, da si predamo informacije en drugemu, ob zaključku,	Pomembno predajanje informacij	Značilnosti zbiranja povratnih informacij ob koncu procesa	Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
H28	da vidiš, a je bil uporabnik v bistvu zadovoljen,	Preverjanje zadovoljstva s storitvijo	Značilnosti zbiranja povratnih informacij ob koncu procesa	Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
H29	a si izpolnil njegova pričakovanja,	Preverjanje ali so bila izpolnjena pričakovanja	Značilnosti zbiranja povratnih informacij ob koncu procesa	Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
H30	a je imel možnost povedati stvari. In se mi zdi to ob zaključku storitve, mislim. To je ful pomembna stvar.	Preverjanje ali je bil upoštevan uporabnikov glas	Značilnosti zbiranja povratnih informacij ob koncu procesa	Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
H31	Se pravi, jaz imam zadeve, ki več let trajajo. Tako da tam	Zbiranje povratnih informacij med		Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
	vedno čist res ne uporabljam tega,	procesom ni tako pogosto			
H32	ampak ko se pa neka situacija zaključi, npr. zaključevanje rejništva, se mi zdi ful pomembna situacija. Ko imamo ta zadnji sestanek oziroma zadnji pogovor s tem otrokom, ki bo zdaj polnoleten, pa ne bo več v rejništvu, tam se mi pa ta stvar zelo zdi pomembna, da takrat v bistvu naredimo ta nek zaključek in	Namen narediti zaključek	Značilnosti zbiranja povratnih informacij ob koncu procesa	Časovni okvir zbiranja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
H33	tudi da pač ponudim še naprej pomoč okoli, kar bi bilo potrebno, da se obrne tudi na mene. Tudi po zaključku tega rejništva, ko več nimam tega postopka.	Pomoč na drugih področjih po zaključku rejništva	Potek sodelovanja	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
H34	res je in tudi kr dober odnos se vzpostavi, tko kot z rejniki in tudi z otroci.	Vzpostavljen odprt delovni odnos	Dejavniki, ki vplivajo na nadaljnje sodelovanje	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
H35	V bistvu si kr lahko povemo te stvari, včasih se tudi neformalno pogovarjamo, ker imamo že tako lep odnos, ni zdaj samo uradniško. Tudi jaz vidim, da se jim lahko približam, če se kdaj tudi neformalno z njimi pogovarjam, kakšno stvar o sebi povem, tako, začutim, da me bolj sprejmejo. In pri vseh teh mojih zadevah je zelo pomembno, da imam ta odnos z uporabniki.	Neformalna komunikacija	Praktična uporabnost	Podpora za delo	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
H36	Tako da se kar pogosto tega poslužujem. Lih zaradi tega odnosa, da se lahko z njim pogovoriš brez	Odprt odnos brez zadržkov	Praktična uporabnost	Podpora za delo	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
	zadržkov s komer koli pač.				podpore in pomoči
H37	Da ti je sploh pripravljen neke stvari povedati, da čuti to zaupanje, da ti lahko to sploh pove že to je dost.	Vzpostavitev zaupanja v delovnem odnosu	Praktična uporabnost	Podpora za delo	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
H38	Ja, seveda, to je tudi moj cilj, sploh rejniki na primer, če niso kaj zadovoljni včasih, kaj, večinoma je to, kaj glede sistema, ko nimamo mi tko velikega vpliva ali pa to, ko na sodiščih potekajo zadeve, ko so ne zadovoljni. To mi pač pomeni, da se tudi take stvari meni povejo, ker jaz z njimi sodelujem in da mi tudi take stvari zaupajo, kaj jih moti, kaj bi si želeli izboljšati.	Soustvarjanje procesa podpore in pomoči skupaj z uporabnikom	Potek sodelovanja	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
H39	Ker tudi meni te stvari pomenijo, da jaz lahko nekaj v zvezi s tem naredim, če dobim te povratne informacije z njihove strani. Drugače pa ne morem, če ne povejo.	Priložnost za spremembe	Potek sodelovanja	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
H40	Ja, to pa se pravi tudi to, da se odnos definitivno izboljša, če je v bistvu ves čas transparentno. Da ti daješ možnosti uporabniku, da pove, kaj je on pričakoval, kaj si je želel, če je dobil to od tebe.	Odnos se izboljša	Praktična uporabnost	Podpora za delo	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
H41	V bistvu se na ta način dost stvari lahko reši, če se o tem pogovarjaš.	Veliko stvari se lahko prej reši	Praktična uporabnost	Podpora za delo	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
H42	Mela sem enkrat eno punco, ki je bilo sicer že pred leti, ki je zaključevala rejništvo,	Primer sodelovanja z uporabnico po zaključenem	Potek sodelovanja	Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
	ki je njena teta v bistvu bila rejnica in je potem zaradi bolezni dala odpoved rejništva. Punca je bila pa že polnoletna in je ni bilo več možno namestiti ponovno v neko drugo rejniško družino, ker do 18. leta mi lahko otroka nameščamo v rejništvo, potem pa sodišče več ni pristojno. In se pravi, če je otrok že po polnoletnosti v rejništvu, pa rejnik da odpoved. To pomeni, da je otrok prepuščen sam sebi, ne more več iti v drugo rejniško družino. In potem sem ji jaz tudi dala vedeti, da ji bomo pomagali tudi še naprej, kljub temu, da se je tudi moje delo z njo uradno zaključilo, se pravi, rejništvo se je zaprlo. Ampak smo potem še vseeno z njo sodelovali v okviru, ne vem, te osebne pomoči, neke druge storitve, da smo ji pomagali, glede namestitve v dijaški dom, da smo tam imeli sestanek z njimi, pač tam povedali, kakšna je situacija. Sej pravim, kljub temu zaključku uradnem, sem še vseeno jaz, na primer, z njo potem sodelovala in sem ji pomagala še naprej. Mogoče je ta primer. Sicer zdaj že par let več ne, ker se je ona zdaj pa res osamosvojila, ampak tistem na začetnem prehodnem obdobju.	postopku rejništva			podpore in pomoči
H43	Pa v večini se mi zdi, da jim je to fajn.	Uporabnikom je pomembno	Pozitivno doživljanje	Uporabnikovo doživljanje priložnosti	Način zbiranja povratnih informacij

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
				podajanja povratnih informacij	
H44	Tisti sploh, ki so pač tuk sproščeni.	Sproščenost uporabnikov	Dejavniki doživljanja priložnosti podajanja povratnih informacij	Uporabnikovo doživljanje priložnosti podajanja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
H45	Mogoče kakšen, ki ne želi toliko o sebi govoriti, ki se ne spusti tuk,	Zgovornost uporabnikov	Dejavniki doživljanja priložnosti podajanja povratnih informacij	Uporabnikovo doživljanje priložnosti podajanja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
H46	mu ta opcija ni zdaj spet najbolj blizu,	Nekaterim ni blizu podajanje povratnih informacij	Negativno doživljanje	Uporabnikovo doživljanje priložnosti podajanja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
H47	ampak tisti, ki pa so tako sproščeni, ki čutijo zaupanje, jim je pa to ful pomembno potem, da tudi ti daš njim v bistvu priložnost.	Čutenje zaupanja v delovnem odnosu	Dejavniki doživljanja priložnosti podajanja povratnih informacij	Uporabnikovo doživljanje priložnosti podajanja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
H48	Če je tih, na primer, ali pa, če reče, da mu to ni, pol pač ne siliš, mislim. Ponudiš mu, če pa ni za to pa pač	Uporabnikom ponuditi priložnost za podajanje povratnih informacij, a ne siliti		Uporabnikovo doživljanje priložnosti podajanja povratnih informacij	Način zbiranja povratnih informacij
H49	Rejniki, večina vsi so za tako komunikacijo, ker se še večje zaupanje lahko ustvari na ta način,	Vzpostavitev zaupanja v delovnem odnosu	Praktična uporabnost	Podpora za delo	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
H50	da se lahko tudi moje delo na ta način izboljša potem.	Izboljšanje dela socialne delavke		Socialne delavke	Prednosti zbiranja povratnih informacij
H51	Da se bolj jim znam približati,	Približati se uporabnikom		Proces podpore in pomoči	Prednosti zbiranja povratnih informacij
H52	da lahko kaj spremenim, če vidim, da nekomu, nek	Priložnost za spremembe		Proces podpore in pomoči	Prednosti zbiranja

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
	uporabnik ni bil zadovoljen, da nisem izpolnila njegovih pričakovanj.				povratnih informacij
H53	Ovire so mogoče tudi, da ne bi uporabnik želel si tega ne. Mislim, to povratno informacijo podeliti sploh.	Uporabnik si ne želi podeliti povratne informacije		Uporabnik	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
H54	Sej pravim, to moraš v bistvu malo začutiti, kdaj nekomu sploh na ta način predstaviti. Če vidiš, da je pač oseba, ki ni tko sproščena, ki je bolj uradniška, takim sploh v bistvu ne rečem po moje, začutiš ljudi hitro, skozi pogovor.	Potrebno začutiti kdaj in kako zbirati povratne informacije od uporabnikov		Potrebe socialnih delavk	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
H55	Mogoče to, da bi jaz to res malo bolj ozaveštila, da bi res to še bolj uporabljala,	Zavestno pridobivanje povratnih informacij		Potrebe socialnih delavk	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
H56	ker včasih tudi časovno se ne izida.	Pomanjkanje časa		Sistemske ureditve	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
H57	Mislim, da si omejen s časom zdaj in dato po navadi na koncu, ne, ta zadeva pride, ne vem, ali se nekomu mudi, da bi si vzeli mogoče malo več časa za ta del.	Čas		Potrebe socialnih delavk	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
H58	Se zdi, da je ful pomembno, ampak da se premalo tega zavedamo.	Ozaveštili pomembnost pridobivanja povratnih informacij		Potrebe socialnih delavk	Ovire za sistematično zbiranje povratnih informacij
H59	Ja, to, da lahko izboljšam jaz svoje delo, svoj način,	Strokovna rast in razvoj	Refleksivna praksa	Podpora za delo	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči
H60	da se jim bolj približam da vem, kaj si želijo, kaj čutijo.	Približati se uporabnikom	Praktična uporabnost	Podpora za delo	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	POD-KATEGORIJA	KATEGORIJA	TEMA
					podpore in pomoči
H61	Ne če sam neki kimajo, ampak da dejansko se ti res bolj odprejo, pa tako bolj jih začutiš. Tako damislim, da je to ena koristna stvar.	Vzpostavitev odprtega delovnega odnosa	Praktična uporabnost	Podpora za delo	Prispevek povratnih informacij k razvoju procesa podpore in pomoči

9.3. Osnovno kodiranje

RAZUMEVANJE POJMA ZBIRANJE POVRATNIH INFORMACIJ

1. Poznavanje pojma »povratno informirana praksa«

- Nepoznan izraz »povratno informirana praksa« (A1), (B1), (C1), (D1), (D3), (E1), (G1)
- Poznan izraz »povratno informirana praksa« (F1), (H1)
- Predstava o konceptu (C2)
- Koncept poznan iz časa študija (H2)

2. Evalvacija

- Poznan izraz »evalvacija« (C4), (D2), (G2), (H7)
- Povezava z evalvacijo (C3), (C5), (E2)
- Pomembnost evalvacije (A2)
- Nujno potrebna klasična evalvacija (A3)
- Evalviranje o poteku procesa na vsakem srečanju (A4)

3. Vsebina povratnih informacij od uporabnikov

- Smiselno podajanje povratnih informacij z obeh strani (B6)

3.1 Uporabnikovo doživljanje

- Uporabnikovo počutje in doživljanje delovnega odnosa (A5), (D4), (G3)
- Proces skupne refleksije preteklega dela z uporabnikom (C6)
- Pregled preteklih dogodkov (B2)
- Kako je pomagala storitev uporabniku (B3), (E3),
- Kako se je uporabniku spremenilo življenje (B4)
- Doživljanje izkušnje v delovnem odnosu (D5)
- Povratne informacije o delovnem odnosu (D6)
- Preverjanje pričakovanj (C7), (E4), (H6)
- Kaj je uporabnik prepoznal pri sebi v procesu sodelovanja (C8)
- Doživljanje socialne delavke in njenega načina dela (C9), (F5)
- Preverjanje zastavljenih ciljev (E5)
- Zadovoljstvo z zastavljenimi cilji na začetku (E6)
- Zadovoljstvo z usmeritvami (E7)

- Zadovoljstvo z vodenjem (E8)
- Zadovoljstvo s podporo (G4)
- Zadovoljstvo s pomočjo (G5), (H5)
- Zadovoljstvo s pogovorom (H4)
- Sporočilo socialni delavki (G6)
- Želja po spremembi (G7)
- Potrebe (G8)

3.2 Preverjanje razumevanja socialne delavke

- Socialna delavka poda svoj vidik (B5)
- Razumevanje sporočila (F6)
- Razumevanje usmeritve (F7)
- Razumevanje nasveta (F8)
- Razumevanje postopkov (F9)
- Razumevanje namena sodelovanja (F10)

NAČIN ZBIRANJA POVRATNIH INFORMACIJ

1. Metoda zbiranja povratnih informacij

- Odvisno od situacije (G9)
- Zbiranje povratnih informacij na ne sistematičen način (B41), (C10), (C28), (F3), (H19)
- Izkušnja sistematičnega pridobivanja povratnih informacij v tujini (B42)
- Zbiranje povratnih informacij je naravno (B86)
- Zbiranje povratnih informacij na kratko (H13)
- Kratko zbiranje povratnih informacij, ko je več udeležencev (H24)
- Na individualnih pogovorih se poslužujejo daljšega zbiranja povratnih informacij (H25)
- Primer zbiranja povratnih informacij po zaključku stika pod nadzorom (B65)
- Primer dobre prakse zbiranja povratnih informacij (E38)

1.1 Ne zbiranje povratnih informacij

- Mnenje socialne delavke, da se poslužujejo premalo pridobivanja povratnih informacij (E34), (E44)
- Ne uporaba vprašalnikov (B7), (D24), (F2)
- Ne zapisovanje povratnih informacij (B30), (B87)
- Ne izvajanje obvezne evalvacije na področju storitev v praksi (B32)
- Ne uporaba koncepta v praksi (F4)
- Ne postavljanje direktnih vprašanj (F11)
- Ne zbiranje povratnih informacij o zadovoljstvu uporabnikov s pogovorom (F23)
- Ne zbiranje povratnih informacij o zadovoljstvu uporabnikov s socialno delavko (F24)
- Ne poslužujejo se veliko zbiranja povratnih informacij (H3)

1.2 Verbalna komunikacija

- Spraševanje (A6), (B8), (B11), (C32), (E10), (G51), (H14)
- Pogovor (D7), (D25)
- E-pošta (C33)

- Na področju storitev je predpisana obvezna evalvacija (B31)
- Seznanitev uporabnikov z možnostjo pritožbe pomočniku direktorju CSD (C34)
- Uporabniki se ne velikokrat pritožijo (C35)
- Anketa o zadovoljstvu uporabnikov s CSD (C18), (F12), (G11), (G64)
- V primeru ne razumevanja informacij, lahko uporabniki pokličejo socialno delavko (D11)
- Uporaba obrazcev za evalvacijo na področjih pomoči družini za dom in na osebni pomoči (E9)
- Letna poročila na področju skrbništva (G26)
- Letno skrbniško poročilo o financah (G29)
- Seznanitev in možnost podajanja mnenja uporabnikov na poročilo (G31)
- Skrbniško poročilo je obvezno (G58)
- Predstavitev poročila uporabniku (G62)

1.3 Opazovanje neverbalne komunikacije

- Neverbalna komunikacija veliko pove (C29)
- Opazovanje (D26)
- Opazovanje je pomembno (D30)
- Volja uporabnikov (A15),
- Prihod na dogovorjeni termin (A16), (D28)
- Sprejem v dom (A17)
- Telesna drža (A46)
- Uporabniki se radi vrnejo nazaj (B12)
- V okvirju javnih pooblastil, so uporabniki zelo čustveni (C13)
- Odzivi uporabnikov, ki so v stresni situaciji (C30)
- Kratki odgovori na vprašanja (D27)
- Odziv na vabilo (D29)
- Zgovorni uporabniki (D31)
- Odprti uporabniki (D32)
- Nasmeh (E20)
- Zadržanost (E21)
- Uporabniki sprašujejo (E22)
- Sproščenost (E23)
- Gledanje na uro (E24)
- Uporabnik bi ostal (E25)
- Znaki, ki pokažejo uporabnikovo počutje (E26)
- Uporabnik posluša (F16)
- Način sedenja (F17)
- Pogledi na socialno delavko (F18)

1.4 Sodelovanje z otroki

- Uporaba metod risanja na področju nasilja (A66)
- Pogovor o raziskovanju ogroženosti otroka (A67)
- Uporaba metod risanja, ko je stik z otrokom vzpostavljen (A68)

- Uporaba metod risanja z mlajšimi otroci (A72)
- Uporaba metod risanja z otroci, ki se težje besedno izražajo (A73)
- Izražanje čustev z risanjem (A74)
- Pogovor na področju storitev (A69)
- Otroci so dovolj stari, da sami povejo (A70), (B44)
- Zgovorni pri podajanju povratnih informacij (A71), (B51)
- Igra (B43)
- Karte (B45)
- Slikovno gradivo (B46)
- Opišejo spremembe (B47)
- Iskreno izražanje čustev (B48), (B49)
- Risanje simbolov (B50)
- Neverbalno pokažejo, kako doživljajo socialno delavko (C38)
- Težje ubesedijo svoje misli (C39)
- Pokažejo z ne verbalno komunikacijo (C40)
- Pogovor na področju rejništva (H16)

2. Vsebina povratnih informacij od uporabnikov

- Odvisno od posamezne situacije (D10)

2.1 Preverjanje razumevanja socialne delavke

- Socialna delavka preveri svoje občutke (A7)
- Socialna delavka preveri svoje razumevanje (A9)
- Primer preverjanja razumevanja neverbalne komunikacije (A10)
- Spodbujanje uporabnikov za podajanje predlogov (D16)

2.2 Uporabnikovo doživljanje

- Uporabnikov odnos s socialno delavko (A8)
- Počutje po srečanju (A11), (A22)
- Trenutno počutje (A19)
- Želja po spremembi (A12), (A23), (E14), (G16), (G53)
- Potrebe (A20)
- Zadovoljstvo (B9), (E11)
- Ne zadovoljstvo (B10)
- Želje (G19), (G52), (G61)
- Želje glede nadaljnjega dela (D15)
- Želja po izboljšanju (E15)
- Preverjanje uporabnikovega doživljanja procesa podpore in pomoči (D8)
- Preverjanje razumevanja informacij na področju invalidskega varstva (D10)
- Mnenje o uporabi pripomočkov pri pogovoru z mladostniki (D14)
- Preverjanje ali je bil dosežen namen (E12)
- Preverjanje pričakovanj (E13), (H12)
- Potreba po pomoči (F25)

- Preverjanje potreb (G15)
- Potreba po podpori (G17)
- Uporabnikove zmožnosti (G18)
- Nudjenje podpore skrbnikom (G28)
- Preverjanje osnovnih življenjskih potreb (G34)
- Dovoljenje za obisk na domu (G54)
- Dogovor o srečanju (G55)
- Mnenje o sestanku (H9)
- Mnenje o upoštevanju glasu vseh udeležencev (H10)

2.3 Prejeta negativna povratna informacija

- Primer uporabnikove negativne povratne informacije (B13)
- Uporabniki ne radi hodijo na CSD (B14)
- Uporabniki nočejo sodelovati (B16)
- Socialne delavke slabo delajo (B17)
- Socialne delavke so najslabši (B18)
- Primer prejetanja groženj na področju ukrepov varstva in zaščite otrok (B22)
- Uporabniki ne želijo govoriti o bolečih temah (B35)
- Primer povratne informacije v procesu okrevanja družine (B81)
- Na področju javnih pooblastil uporabniki hitro pokažejo s čimer niso zadovoljni (C14)
- Reakcija v efektu (C36)
- Uporabniki težje podajo povratno informacijo o zadovoljstvu načina dela socialne delavke (C59)
- Direktno izrazijo svoje ne strinjanje (C60)
- Večinoma uporabniki sami izrazijo kritiko (G39)
- Primer presenetljive povratne informacije (E39)
- Uporabnik daje občutek, da želi zaključiti srečanje (F19)
- Uporabnik daje občutek, da ne potrebuje sodelovanja s socialno delavko (F20)
- Uporabnik daje občutek, da bo sam uredil (F21)
- Primer prejetanja negativne povratne informacije na področju skrbništva (G68)

2.4 Prejeta pozitivna povratna informacija

- Hvaležnost (E37)
- Primer dobre prakse na področju ukrepov varstva in zaščite otrok (B21)
- Poklanjanje daril socialnim delavcem (B29)
- Izražanje hvaležnosti in zadovoljstva (C16)
- Uporabniki doživijo pozitivno izkušnjo s CSD (C26)
- Čutijo se slišane in sprejete (C27)
- Večinoma uporabniki sami izrazijo svoje želje (G39)
- Povratna informacija o dobrem načinu delovanja socialne delavke, če se uporabnik vrne po pomoč (E19), (E36)
- Primer, ko je uporabnica izrazila, kaj ji je pomembno (E40)

2.5 Odzivi socialnih delavk na povratne informacije

- Socialna delavka poda kritično povratno informacijo staršem (A18)
- Postavljanje meja in umiritev odzivov (C31), (G70)
- Ne jemati osebno uporabnikove reakcije (B24)
- Ne biti v vlogi rešitelja (B25)
- Socialne delavke včasih naredijo na mesto uporabnikov (E16)
- Socialni delavki je pomembna povratna informacija (E18)
- Postavljanje vprašanj z namenom pridobiti uporabnike nazaj v pogovor (F22)
- Primer postavljanja mej (G41)
- Uporabnikovih želja ni možno vedno izpolniti (G40)
- Vprašanje o pokroviteljski vlogi (G50)
- Socialne delavke se same odločijo na načinu predstavitve skrbniškega poročila (G63)
- Ne odobravanje agresivne komunikacije (G69)

3. Časovni okvir zbiranja povratnih informacij

- Socialna delavka je dosledna in redna v zbiranju povratnih informacij v sodelovanju z mladostniki (D37)
- Zbiranje povratnih informacij med procesom (A14), (A40)
- Zbiranje povratnih informacij med procesom ni tako pogosto (H31)
- Zbiranje povratnih informacij na koncu procesa (A49), (B36), (H26)
- Zbiranje povratnih informacij po enem letu od zaključka sodelovanja (B37)
- Zbiranje povratnih informacij po končanem pogovoru v okviru predhodnega svetovanja (C22)
- Zbiranje povratnih informacij na pol leta v sodelovanju z mladostniki (D12)
- Večinoma zbiranje povratnih informacij po vsakem srečanju (D17)
- Na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev je manj zbiranja povratnih informacij (D38)
- Zbiranje povratnih informacij na desetem srečanju na področju osebne pomoči (E29)
- Včasih se sodelovanje zaključi pred desetim srečanjem (E30)
- Ne zbiranje povratnih informacij po vsakem končanem stiku pri rejništvu (F28)
- Zbiranje povratnih informacij po določenem času na področju rejništva (F29)
- Dnevno zbiranje povratnih informacij na področju skrbništva (G20)
- Tedensko zbiranje povratnih informacij na področju skrbništva (G21)
- Letno zbiranje povratnih informacij na področju skrbništva (G22)
- Letni obiski uporabnikov v zavodih (G37)
- Zbiranje povratnih informacij na koncu sestanka individualne projektne skupine na področju rejništva (H8)
- Odvisno od uporabnikovih sposobnosti (G56)

3.1 Značilnosti zbiranja povratnih informacij med procesom

- Povratne informacije usmerjene na posamezno srečanje (A53), (B34)
- Pogovor o temi srečanja (D22)
- Pogovor o uporabljenem pripomočku (D23)
- Različne povratne informacije v dolgotrajnih postopkih (B19), (B23), (C44)
- Preverjanje pričakovanj glede razgovora (C23)
- S čim odhajajo uporabniki (C24)

- Med srečanji mine en mesec (D18)
- Načrtovanje srečanja naslednji mesec (D19)
- Preverjanje doseženih ciljev, ki so bili zastavljeni v individualnem osebnem načrtu pomoči (D13), (D20)
- Pregled sprememb na pol leta (D21)
- Preverjanje zadovoljstva uporabnikov v zavodu v letnih poročilih (G36)

3.2 Značilnosti zbiranja povratnih informacij ob koncu procesa

- Več časa je na voljo (A13), (A55)
- Več prostora za pogovor (A51), (A56)
- Uporabniki se razgovorijo (A52)
- Pogled za nazaj kot celoto (A54)
- Namen narediti zaključek (A57), (H32)
- Odločitev o prekinitvi ali nadaljevanju sodelovanja (A58)
- Pogled na sodelovanje za nazaj in za naprej (A59)
- Zapis povzetka obravnave ob zaključku sodelovanja (B33)
- Socialna delavka ne nameni več časa za pridobivanje povratnih informacij (B38)
- Pregled doseženih ciljev (B39)
- Uporabnikove pridobitve (B40)
- Pomembno predajanje informacij (H27)
- Preverjanje zadovoljstva s storitvijo (H28)
- Preverjanje ali so bila izpolnjena pričakovanja (H29)
- Preverjanje ali je bil upoštevan uporabnikov glas (H30)

4. **Odločitev socialne delavke o zbiranju povratnih informacij**

- Zbiranje povratnih informacij je pomembno (B69)

4.1 Dejavniki

- Odvisno od področja dela na CSD (A75), (C12), (C52)
- Odvisno od posamezne situacije (C51), (F31), (G57)
- Uporabnikove sposobnosti (G23)
- Zmožnost komuniciranja (G42)

4.2 Zbiranje povratnih informacij

- Pomembnost vzpostavitve delovnega odnosa (A21), (B54), (H23)
- Pomoč družini za dom (A76)
- V nekaterih primerih lahko obstaja prostor za zbiranje povratnih informacij na področju ukrepov (A86)
- Pogosto zbiranje povratnih informacij na področju storitev (B20)
- Več spraševanja in drezanja v odnosu z neprosto voljnimi uporabniki (B55)
- Stiki pod nadzorom (B64)
- Na področju storitev je več prostora za raziskovanje (C15)
- Dalj časa trajajoč delovni odnos (C55), (D33)
- Pomembnost vzpostavitve zaupanja v delovnem odnosu (D71)
- Pomembnost vzpostavitve iskrenosti v delovnem odnosu (D72)
- Družine s katerimi sodeluje na novo (F33), (F35)

- CSD je uporabnikov skrbnik in skupaj sodelujeta (G24)

4.3 Ne zbiranje povratnih informacij

- Refleksija socialne delavke o zbiranju povratnih informacij (A80)
- Na področju nasilja je manj pridobivanja povratnih informacij (A34)
- Na področju nasilja je potrebno postavljati meje (A35)
- Uporabnik izrazi pozitivno povratno informacijo (A77)
- Uporabnik sam poda povratno informacijo (A78), (B53), (C21)
- Uporabnik izrazi negativno povratno informacijo (A79)
- Primeri na področju nasilja in ukrepov (A81)
- Primarnost zaščite otrok (A82)
- Vključenje uporabnikov v svetovalne storitve po ukrepih (A83)
- Socialna delavka izrazi razumevanje na področju ukrepov (A84)
- Postavljanje meja na področju ukrepov (A85), (A87)
- Področja, kjer CSD vstopa v družino (B15)
- Na javnih pooblastilih ni načrtnega zbiranja povratnih informacij (C17)
- Utrujeni uporabniki po dolgotrajnem procesu (C49)
- Na področju prve socialne pomoči so problemi tehnične narave (C54)
- Področje ukrepov je občutljivo področje (F13)
- Na področju ukrepov starši ne sledijo poteku dela (F14)
- Na področju ukrepov se starši ne strinjajo glede potrebnih sprememb (F15)
- Družine s katerimi sodelujejo več let (F32)
- Socialna delavka ne vidi možnosti, da bi z vsemi ne prostovoljnimi uporabniki pridobivala povratne informacije (F36)
- CSD splošno ne preverja veliko o sodelovanju z uporabniki (G10)
- Soočanje z informacijami na področju skrbništva (G12)
- Postavljanje mej na področju skrbništva (G13)
- Izvajanje nadzora na področju skrbništva (G14), (G27)
- S starejšimi osebami s katerimi ni možna komunikacija (G25)
- Uporabniki s težavami v duševnem zdravju (G33)
- Manj sodelovanja z uporabniki, ki so nastanjeni v zavodu (G35)
- Uporabniki niso vedno seznanjeni s skrbniškim poročilom (G59)
- Ne zmožnost komuniciranja zaradi zdravstvenih razlogov (G60)
- Uporabniki v zavodu ne poznajo socialne delavke, zato ni zbiranja informacij o zadovoljstvu z njenim delom (G80)

5. **Uporabnikovo doživljanje priložnosti podajanja povratnih informacij**

- Uporabnikom ponuditi priložnost za podajanje povratnih informacij, a ne siliti (H48)

5.1 Dejavniki doživljanja priložnosti podajanja povratnih informacij

- Odvisno od uporabnika (C47), (G71)
- Primer izkušnje, ko uporabnik ni imel priložnosti podajanja povratnih informacij (A42)
- Izčrpanost uporabnikov po dolgih pogovorih (C20)

- Ustvarjanje prostora, da uporabniki lahko sodelujejo (C57)
- Vzpostavljen delovni odnos prispeva k negovanju kulture povratnih informacij (C58)
- Uporabniki imajo predsodek o CSD (G47)
- Pasivni mladoletniki (C48)
- Aktivni mladoletniki (C50)
- Želja po sodelovanju (D51)
- NeprostoVOLJNI uporabniki (B27), (D55)
- ProstoVOLJNI uporabniki so željni informacij (D56)
- Ko imajo priložnost podajanja povratnih informacij (F45)
- Iskren delovni odnos (E51), (E54)
- Vrsta bolezni (G76)
- Pretekle izkušnje (G77)
- Razumevanje situacije (G78)
- Poseben delovni odnos z uporabniki v zavodu (G79)
- Sproščenost uporabnikov (H44)
- Zgovornost uporabnikov (H45)
- Čutenje zaupanja v delovnem odnosu (H47)

5.2 Negativno doživljanje

- Povzročitelji nasilja ne radi podajajo povratne informacije (B26)
- Malo uporabnikov se odloči za izpolnjevanje anket (C19)
- Ne pomembno (C49)
- Zadržanost (G73)
- Previdnost pri podajanju povratnih informacij (G74)
- Živčnost (G75)
- Nekaterim ni blizu podajanje povratnih informacij (H46)

5.3 Pozitivno doživljanje

- Uporabnikom je pomembno (A41), (H43)
- Žrtve nasilja izrazijo hvaležnost (B28)
- Dobro (B68)
- Koristno (B70)
- Hvaležnost (C56)
- Odprtost (E52)
- Uporabniki radi podajajo povratne informacije (E53), (F44)
- Suvereno podajanje povratnih informacij (G72)

6. **Vključevanje uporabnikov v zbiranje povratnih informacij**

- Vključitev vseh družinskih članov (A61), (C37)
- Vključitev vseh udeležencev (B52), (H11)
- Vsi družinski člani so enakovredni (C41)
- Dolžnost omogočiti enakovredno obravnavo obema staršema (C43)

6.1 Otroci

- Manj časa prisotni (A62)
- Upoštevanje otrokovega glasu (A64), (H18)
- Kontekst varovanja otrokovega glasu (A65)
- Najmanj zbiranja povratnih informacij od otrok (C42)
- Več zbiranja povratnih informacij z otroki (H15)
- Pogovor na samem z otroki na obiskih na domu (H17)
- Otroci s katerimi sodeluje več časa, so bolj odprti (H20)
- Otroci na začetku sodelovanja niso sproščeni (H21)
- Skozi leta se vzpostavi odprt delovni odnos (H22)

PREDNOSTI ZBIRANJA POVRATNIH INFORMACIJ

1. Proces podpore in pomoči

- Načrtovanje nadaljnjega dela (A88), (B76), (G83)
- Prilagoditev vsebine v procesu sodelovanja (A90)
- Preventiva (A93)
- Preventiva na področju pomoči družini za dom (A94)
- Zaupen delovni odnos (A95)
- Pristen stik (A96)
- Negovanje kulture povratnih informacij (A97), (D73), (D75)
- Kvalitetnejši odnos z uporabnikom (B75), (E69)
- Pomoč pri delu z drugimi uporabniki (B78), (C76)
- Veš, kje se nahajaš v procesu podpore in pomoči (B80), (E66)
- Pomembno uporabnikovo doživljanje procesa podpore in pomoči (D58)
- Pomembno ali je uporabnik prejel informacije (D59)
- Uporabniki se obrnejo na socialno delavko po informacije v drugih zadevah (D64)
- Obrazci zagotavljajo orientacijo dela (E57)
- Uporabniki se vračajo zaradi odnosa (E58)
- Izgradnja dokumentacije (E59)
- Prejeti pogled na potek sodelovanja (F48)
- Boljše spoznati uporabnika (G81)
- Lažje sodelovanje (G82)
- Zadovoljstvo z obeh strani (G84)
- Približati se uporabnikom (E61), (H51)
- Priložnost za spremembe (H52)

2. Uporabnik

- Uporabnikovo počutje je pomembno (A89)
- Uporabnik ima dobrobit (A91)
- Motivacija za prihod (A92)
- Upoštevanje uporabnikovega glasu (C70), (C72), (D63)

- Upoštevanje otrokovega glasu (C71)
- Slišnost (D57)
- Vključenost (D60)
- Aktivnost (D61)
- Večja želja po sodelovanju (D62)
- Uporabnik izrazi svoje želje (E62)

3. Socialne delavke

- Samo aktualizacija (B77)
- Motivacija za nadaljnje delo (B79)
- Strokovna rast in razvoj (C73), (C75), (E60)
- Priložnost za pohvalo socialne delavke (C74)
- Doživljanje socialne delavke (F47)
- Izboljšanje dela socialne delavke (H50)

OVIRE ZA SISTEMATIČNO ZBIRANJE POVRATNIH INFORMACIJ

1. Področje dela na CSD

- Odvisno od področja na CSD (A98), (A103)
- Specifične situacije (A104)

1.1 Področje nasilja

- Primeri, v katerih niso mogoče spremembe (A99)
- Poseg v družino (A100)
- Zaščita otrok (A101)
- Ne upoštevanje socialne delavke (A102)
- Ogroženost otroka (A105)
- Pomanjkanje časa (A106)
- Hitra reakcija (A107)
- Situacije, ko je prepozno za sodelovanje (A108)
- Dvojna vloga socialnih delavk (A109)

1.2 Področje skrbništva

- V skrbniškem poročilu se težko preveri ali je bila izpolnjena volja uporabnika (G30)
- Delo je oteženo zaradi tedenskega preverjanja (G32)
- Vprašanje o primernosti, da socialni delavec zbira povratne informacije (G85)
- Odnos, v katerem socialne delavke nadzorujejo delovanje skrbnikov (G86)
- Letna poročila so napisana preveč strokovno, da bi jih uporabniki lahko razumeli (G87)
- Zdravstvena problematika (G43)
- Anksioznost (G44)
- Težje izražanje mnenj (G45)
- Dvojna vloga socialnih delavk (G90)
- Šibke socialne mreže starejših ljudi (G92)
- Skupnost ne poskrbi za posameznika (G93)

2. Sistemske ureditve

- Pomanjkanje časa (B82), (C77), (D65), (E65), (H56)
- Zahteve (B83)
- Zbiranje povratnih informacij ni obvezno (B84)
- Veliko birokracije (B85), (E67)
- Preobremenjenost z delom (C78), (E64)
- Izčrpanost socialnih delavcev (C79)
- Občutek zasičenosti z zadevo (C80)
- Pomanjkanje orodij (D66), (D76)
- Pogovor ni anonimen (D67)
- Obrazci so v breme, kljub temu so pomembni (E56)
- Preveč nujnih opravil (E72)

3. Proces podpore in pomoči

- Instant rešitve (E63)
- Pomanjkanje znanja za načrtno zbiranje povratnih informacij ob koncu sodelovanja (C45)

4. Uporabnik

- Strah pred iskrenostjo (D70)
- Uporabnik si ne želi podeliti povratne informacije (H53)

5. Potrebe socialnih delavk

- Čas (A110), (B88), (E43), (E70), (F50), (H57)
- Pridobiti znanje in boljše spoznati koncept (C11)
- Manjše število uporabnikov (B89)
- Znanje (C46)
- Izobraževanje (C81)
- Orodja (C47), (C82), (F54)
- Pridobivanje povratnih informacij sistematično vpeljati v prakso (C50)
- Primeri dobre prakse pridobivanja povratnih informacij (C83)
- Predstavitev uporabe koncepta v praksi (C84)
- Usposabljanje za pridobivanje povratnih informacij (D77)
- Manj različnih opravil (E71)
- Vprašalnik po zaključku pogovora (F51)
- Konkretna usmeritev za zbiranje povratnih informacij (F52), (F55)
- Sistemski vidik pridobivanja povratnih informacij (F53)
- Boljše sodelovanje s sodiščem (G88)
- Več komunikacije z ljudmi s katerimi sodelujejo (G89)
- Več zaposlenih bi omogočilo več osebnega stika z uporabniki (G91)
- Potrebno začitati kdaj in kako zbirati povratne informacije od uporabnikov (H54)
- Zavestno pridobivanje povratnih informacij (H55)
- Ozavestiti pomembnost pridobivanja povratnih informacij (E68), (H58)

6. Predlogi

- Sistemsko določilo o uvedbi zbiranju povratnih informacij v prakso (F49)
- Uporabniki se zaupajo nevtralnimi uslužbenkam (E42)

6.1 Vprašalnik

- Vprašalnik zagotavlja anonimnost (D68)
- Iskreno podajanje povratnih informacij v obliki vprašalnika (D69)
- Anonimnost zagotavlja večjo iskrenost (D74)
- Pridobivanje povratnih informacij s strani tretje osebe, ki je usposobljena (D78)

7. Dileme socialnih delavk

- Ali so socialni delavci pripravljeni vpeljati pridobivanje povratnih informacij v prakso? (C88)
- Socialna delavka se sprašuje zakaj bi zbirala povratne informacije (F37)
- Ali je namen zbiranja povratnih informacij, da dajo odgovor o delu socialnih delavk? (F38)
- Vprašati se je potrebno, kaj želi socialna delavka pridobiti s povratnimi informacijami (F39)
- Socialna delavka ne vidi prispevka v pridobivanju povratnih informacij v vseh primerih (F40)

PRISPEVEK POVRATNIH INFORMACIJ K RAZVOJU PROCESA PODPORE IN POMOČI

1. Prispevek k poteku procesa podpore in pomoči

1.1 Področje dela na CSD

- Odvisno od posameznega področja (A24), (A38), (B56)
- Primarnost zaščite otrok (A31), (A33), (B60), (C69), (F43)
- Zakonska določila, ki usmerjajo nadaljnji potek sodelovanja (A37)

1.2 Dejavniki, ki vplivajo na nadaljnje sodelovanje

- Nezadovoljni uporabniki (A25), (A40)
- Vzpostavljen odprt delovni odnos (A39), (C66), (H34)
- Čustvena obremenjenost uporabnikov (A28), (C67)
- Razumevanje socialne delavke (A29), (A36)
- Fokus na rešitve (A30)
- Odprta komunikacija (A32), (B72)
- Neprosto voljni uporabniki (B59)
- Spoštljiv in odprt odnos (C68)
- Socialni delavki je pomembno zadovoljstvo uporabnikov s procesom podpore in pomoči (D34)
- Socialni delavki je pomembno, da se uporabniki počutijo varno (D35)
- Socialni delavki je pomembno, da se uporabniki počutijo sprejeto (D36)
- Socialna delavka se trudi, da se uporabnik dobro počuti (E27)
- Ni zadovoljstva, če socialna delavka in uporabnik ne sodelujeta skupaj (E17)
- Delo z ljudmi je vzpostavljanje odnosov (B71)
- Ne dovolj pojasnjene informacije (D40)
- Uporabnik ni prejel, kar si je želel (D41)
- Uporabnik ni prejel dovolj informacij (D43)
- Vrste duševne motnje (G67)

- Neusklajeno mnenje o zaključku sodelovanja (E32)
- Prostovoljne storitve (E49)
- Motivacija uporabnikov se razlikuje glede na področja dela na CSD (E50)

1.3 Potek sodelovanja

- Uporabnikova povratna informacija je pomembna za nadaljnje sodelovanje (B61)
- Prekinitev sodelovanja (A26), (C63), (E48)
- Upoštevanje povratne informacije pri načrtovanju dela (A27), (A60), (B63)
- Vedeti kako nadaljevati proces sodelovanja (A43), (D46)
- Prilagoditev sodelovanja glede na spremenjene cilje (A44)
- Pridobitev vsebine za proces sodelovanja (A45)
- Soustvarjanje procesa podpore in pomoči skupaj z uporabnikom (A47), (B74), (D39), (F26), (H38)
- Uporabniki so motivirani v procesu sodelovanja (A48)
- Primer žrtve nasilja, ki želi pomoč, bo odzivna v sodelovanju (B57)
- Primer žrtve nasilja, ki preneha sodelovanje (B58)
- Načrtovanje terminov srečanja (B62)
- Oblikovanje mnenja v predlogu za sodišče (B67)
- Vidni rezultati (B73)
- Primer prispevka povratnih informacij k reševanju nesporazumov (C61)
- Pritožba na delo (C64)
- Prijava na socialno inšpekcijo (C65)
- Nadgradnja sodelovanja (D42)
- Dodatna pojasnitev informacij (D44)
- Ohranjanje stika z mladostniki (D45)
- Uporabniki se počutijo bolj vključeni v sodelovanje (D52)
- Uporabniki se počutijo bolj slišane (D53)
- Uporabnik se po koncu pogovora počuti boljše (E28)
- Različno izvajanje stikov, kjer jih lahko otroci ali starši zavračajo (F27)
- Prekinitev sodelovanja, če uporabniki zavračajo stike (E30)
- Prekinitev sodelovanja na področju prve socialne pomoči (F41)
- Obvezno sodelovanje na področju ukrepov varstva in zaščite otrok (F42)
- Pomoč na drugih področjih po zaključku rejništva (H33)
- Priložnost za spremembe (H39)
- Primer sodelovanja z uporabnico po zaključenem postopku rejništva (H42)
- Primer uporabnika, ki zavrača sodelovanje na področju skrbništva (G48)
- Dilema, kjer uporabnik zavrača sodelovanje a hkrati mora sodelovati (G49)
- Zavračanje sodelovanja zaradi psihičnih težav (G65)
- Ponovna vzpostavitev delovnega odnosa skozi čas (G66)
- Primer Romov, ki ne zmorejo sodelovati daljše časovno obdobje (E31)
- Primer uporabnika, ki je bil zmožen sodelovati daljše časovno obdobje (E33)
- Refleksija o soustvarjanju delovnega odnosa (F46)

2. Podpora za delo

- Pridobivanje povratnih informacij se ne zgodi na način, da bi bile socialni delavki v pomoč pri nadaljnjem delu (C48)
- Povratne informacije so zelo v pomoč (D79)

2.1 Praktična uporabnost

- Vsebina dela (A111), (B90), (E74)
- Načrtovanje nadaljnjega dela, tako da bodo uporabniki zadovoljni (A112)
- Odprta komunikacija (A115), (E73)
- Pomen varnega prostora (A116)
- Približati se uporabnikom (H60)
- Vzpostavitev odprtega delovnega odnosa (H61)
- Soustvarjanje rešitev skupaj z uporabnikom (C87)
- Orientacija za delo (C86)
- Pri delu z ostalimi uporabniki (D80), (F57)
- Usmeritve za nadaljnje delo z mladoletniki (D81), (D84)
- Sporočilo o prijetnih učinkih delovnega odnosa (D82)
- Sporočilo o ne prijetnih učinkih delovnega odnosa (D83)
- Primer, ko uporabniki opomnijo na ne jasne informacije (D86), (E41)
- Pomembno preverjanje razumevanja informacij uporabnikov (D87)
- Celostna obravnava (D88)
- Nov uvid v sodelovanju z novimi družinami (F34)
- Neformalna komunikacija (H35)
- Odprt odnos brez zadržkov (H36)
- Vzpostavitev zaupanja v delovnem odnosu (H37), (H49)
- Odnos se izboljša (H40)
- Veliko stvari se lahko prej reši (H41)
- Socialne delavke in uporabniki se ne izgubijo zaradi različnih ciljev (E35)
- Približati se uporabnikom (H60)
- Pokazatelj ali delaš v skladu z uporabnikovimi pričakovanji (E45)

2.2 Refleksivna praksa

- Strokovna rast in razvoj (A113), (C62), (C85), (D85), (H59)
- Psihološka razbremenitev socialnega delavca (A114)
- Skrb zase (A117)
- Osebna motivacija (B91)
- Sprejemanje kritičnih povratnih informacij (E46)
- Možnost za izboljšave (E47)
- Samorefleksija (F56)