Univerza v Ljubljani

Fakulteta za socialno delo

Nadja Dimitrievska

Sodelovanje strokovnih delavk centra za socialno delo z družinami, ki v proces podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo

Diplomsko delo

Ljubljana, 2026

Univerza v Ljubljani

Fakulteta za socialno delo

Nadja Dimitrievska

Sodelovanje strokovnih delavk centra za socialno delo z družinami, ki v proces podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo

Diplomsko delo

Mentorica: Doc. dr. Tadeja Kodele

Ljubljana, 2026

Ob zaključku pisanja diplomskega dela se iskreno zahvaljujem vsem, ki so mi med pisanjem in na celotni poti do diplome stali ob strani.

Najprej bi se rada zahvalila svojim staršem – očimu Jaki, ki me je vedno spodbujal in verjel vame, tudi takrat, ko sama vase nisem verjela, ter mami Evi, ki se je vedno znova žrtvovala zame in mi nudila neizmerno oporo. Predstavlja zgled in navdih, ne le meni, temveč tudi številnim drugim.

Posebna zahvala gre tudi moji stari mami Marjeti, ki je vedno našla toplo besedo zame in mi vlivala upanje tako v času študija kot tudi v osebnem življenju. V mojem srcu ima prav posebno mesto in mi pomeni več, kot si verjetno predstavlja.

Seveda ne smem pozabiti mojega Eneja, ki pogosto morda ni povsem razumel vsega, kar se je dogajalo, vendar je znal pristopiti takrat, ko sem ga najbolj potrebovala. Vedno znova mi je pomagal videti svetlejšo plat zgodbe.

Zahvaljujem se tudi prijateljicama Kaji in Ajdi, s katerima smo skupaj premagovale izzive srednje šole in fakultete, si stale ob strani v težkih trenutkih ter druga drugo prizemljile, ko je bilo to potrebno. S Kajo še posebej, saj sva stopali po isti poti – ob vsakem spodrsljaju, uspehu ali trenutku zmedenosti je bil moj prvi klic pogosto namenjen njej, da sva skupaj delili občutke.

Iskreno bi se rada zahvalila tudi mojemu »tastu« Juretu in »tašči« Maji, ki sta me, čeprav ne delimo iste krvi, podpirala že od samega začetka našega poznanstva. Maja je večkrat prevzela skoraj vlogo somentorice ter me vodila skozi izpite, seminarske naloge in prakso. Bila je in ostaja moja motivacija za uresničevanje vseh sanj in ciljev, ki si jih zadam.

Posebna zahvala gre mentorici, doc. dr. Tadeji Kodele, za vse strokovne nasvete, usmerjanje in podporo pri nastajanju diplomskega dela ter za pomemben prispevek k zaključku mojega dodiplomskega študija, prav tako pa vsem sodelujočim v raziskavi. Brez vas to delo ne bi nastalo.

Hvala.

Podatki o diplomski nalogi

Ime in priimek: Nadja Dimitrievska

Naslov naloge: Sodelovanje strokovnih delavk centra za socialno delo z družinami, ki v proces podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo

Leto: 2026

Št. Strani: 116

Št. Tabel: 10

Št. Slik: 1

Št. Prilog: 5

Mentorica: Doc. dr. Tadeja Kodele

Ključne besede: Družine, ki v proces podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo, center za socialno delo, pomoč družini za dom, podpora strokovnim delavkam, delovni odnos.

Povzetek: Glavna tema diplomskega dela je sodelovanje strokovnih delavk centrov za socialno delo z družinami, ki v proces podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo. V teoretičnem delu najprej predstavim socialno delo z družino, nadaljujem s ključnimi izhodišči in poudarki pri sodelovanju strokovnih delavk z družinami, ki v proces pomoči niso vključene na lastno pobudo, ter zaključim s predstavitvijo področja pomoč družini za dom v okviru centrov za socialno delo. Empirični del vključuje kvalitativno raziskavo, izvedeno s strokovnimi delavkami, zaposlenimi na enotah Centra za socialno delo Gorenjska, na področju pomoči družini za dom. Z raziskavo sem želela ugotoviti, kako strokovne delavke razumejo svojo vlogo pri sodelovanju z družinami, ki v proces podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo, s kakšnimi izzivi se srečujejo ter katera znanja in ravnanja uporabljajo pri svojem delu. Zanimalo me je tudi, kaj prepoznavajo kot učinkovito pri vzpostavljanju sodelovanja, kako se soočajo s čustvenimi obremenitvami ter kakšno dodatno podporo bi potrebovale za svoje delo. V zadnjem delu so predstavljene glavne ugotovitve raziskave, sklepi in predlogi za nadaljnje razvijanje podpore strokovnim delavkam. Ugotovitve raziskave kažejo, da so družine, ki v proces pomoči niso vključene na lastno pobudo, pogosto nezaupljive do institucij, zato je ključen spoštljiv in zaupen odnos. Glavne težave pri sodelovanju z družinami pa predstavljajo odpor družin oz. družinskih članov do sodelovanja, njihove kompleksne psihosocialne stiske ter administrativne in kadrovske obremenitve strokovnih delavk. Pomembno je, da strokovne delavke delajo na vzpostavljanju zaupanja, prilagajanju potrebam družin, predvsem pa bi potrebovale več sistemske podpore za neposredno delo z družinami.

Title: Collaboration of professional workers of the social work center with families who are not included in the process of support and help on their own initiative

Keywords: Families who are not included in the process of support and help on their own initiative, social work center, in-home family assistance, support for social workers, working relationship.

Abstract: The main topic of this thesis is the cooperation of professional workers at Social Work Centres with families who are not involved in the support and help process on their own initiative. In the theoretical part, I first present social work with families, continue with the key principles and main emphases of collaboration between professional workers and families who are not involved in the process of support and help on their own initiative, and conclude with a presentation of the field of in-home family support provided within the framework of Social Work Centres.The empirical part includes a qualitative study conducted with professional workers employed at the organisational units of the Social Work Centre Gorenjska, in the field of in-home family support. The aim of the study was to examine how professional workers understand their role in collaboration with families who are not involved in the support and help process on their own initiative, what challenges they encounter, and what knowledge and practices they use in their work. I was also interested in identifying what they perceive as effective in establishing collaboration, how they cope with emotional demands, and what additional support they believe they need for their work. The final part presents the main findings of the study, the conclusions, and recommendations for the further development of support for professional workers. The main findings indicate that families who are not involved in the process of support and help on their own initiative are often distrustful of institutions, making a respectful and trusting relationship essential. The main challenges in collaboration with families are the resistance of families or individual family members to collaboration, their complex psychosocial difficulties, and the administrative and staffing burdens faced by professional workers. It is important for professional workers to focus on building trust and adapting their work to the needs of families. Above all, they need greater systemic support to enable more direct work with families.

VSEBINA

1. TEORETIČNI UVOD ... 1

1.1. SOCIALNO DELO Z DRUŽINO ... 1

2.1.1 Koncepti socialnega dela z družino ... 4

1.2. UPORABNIKI, KI V PROCES PODPORE IN POMOČI NISO VKLJUČENI NA LASTNO POBUDO ... 6

1.2.1. Pogled strokovnih delavk na sodelovanje z uporabniki, ki v proces pomoči in podpore niso vključeni na lastno pobudo ... 8

1.2.2. Vzpostavljanje in razvijanje delovnega odnosa z uporabniki, ki v proces podpore in pomoči niso vključeni na lastno pobudo ... 9

1.3. CENTER ZA SOCIALNO DELO IN PODROČJE POMOČI DRUŽINI ZA DOM14

1.3.1. Storitev pomoč družini za dom ... 14

2. FORMULACIJA PROBLEMA ... 16

2.1. RAZISKOVALNA VPRAŠANJA ... 17

3. METODOLOGIJA ... 18

3.1. VRSTA RAZISKAVE ... 18

3.3. MERSKI INSTRUMENTI IN VIRI PODATKOV ... 18

3.4. POPULACIJA IN VZOREC ... 19

3.5. ZBIRANJE PODATKOV ... 19

3.6. ETIČNA VPRAŠANJA RAZISKAVE ... 20

3.7. OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV ... 20

4. REZULTATI IN RAZPRAVA ... 23

4.1. REZULTATI ... 23

4.2. RAZPRAVA ... 41

4.2.1. PRISPEVEK RAZISKAVE IN METODOLOŠKE OMEJITVE ... 48

5. SKLEPI ... 50

6. PREDLOGI ... 52

7. VIRI IN LITERATURA ... 54

8. PRILOGE ... 57

8.1. SMERNICE ZA INTERVJU ... 57

8.2. TRANSKRIPT INTERVJUJA ... 59

8.3. ODPRTO KODIRANJE ... 66

8.4. OSNO KODIRANJE ... 118

8.5. RAZISKOVALNA VPRAŠANJA 135

KAZALO TABEL

Tabela 1: Primer odprtega kodiranja 21
Tabela 2: Odprto kodiranje intervju 1 66
Tabela 3: odprto kodiranje intervju 1(2) 73
Tabela 4: Odprto kodiranje intervju 2 76
Tabela 5: Odprto kodiranje intervju 3 83
Tabela 6: Odprto kodiranje intervju 4 88
Tabela 7: Odprto kodiranje intervju 5 93
Tabela 8: Odprto kodiranje intervju 6 99
Tabela 9: Odprto kodiranje intervju 7 104
Tabela 10: Odprto kodiranje intervju 8 111

1. TEORETIČNI UVOD

1.1. SOCIALNO DELO Z DRUŽINO

Socialno delo z družino je eno najbolj kompleksnih področij socialnega dela, saj vsaka družina predstavlja edinstven in neponovljiv sistem odnosov, potreb, virov in izzivov. Številni problemi, na katere naletimo v službah socialnega dela, zahtevajo navzočnost in sodelovanje družine uporabnikov. Družina lahko pri tem nastopa v različnih vlogah. Včasih potrebujemo sodelovanje družine kot vira podpore in moči, v drugih primerih pa so družine same v vlogi uporabnika socialnih storitev, saj potrebujejo spremembe, ki jih člani sami, brez pomoči, ne morejo oblikovati (Čačinovič Vogrinčič, 2006, str. 26). Socialno delo z družino lahko razumemo tudi kot proces, v katerem odpravljamo težave v odnosih ter družinske člane informiramo in podpiramo pri iskanju rešitev. V praksi se delo z družino pogosto začne pri posamezniku, pri čemer so nekateri člani vključeni prostovoljno, drugi pa v proces ne vstopajo na lastno željo. Družina se pri tem obravnava kot sistem, v katerem so člani med seboj povezani, zato je sodelovanje vseh pomembno za učinkovito reševanje problemov (Trotter, 2023, str. 122).

Družina se od drugih družbenih skupin razlikuje po več značilnostih: je medgeneracijska, traja daljše časovno obdobje, vključuje biološke in pravne vezi ter je povezana s širšo sorodstveno mrežo. Poleg tega posameznik skozi življenje pogosto pripada več različnim družinskim oblikam, ki se med seboj prepletajo. Tudi po ločitvi oz. razvezi ali spremembah družinskih struktur prejšnje vezi ostajajo del čustvene in socialne realnosti posameznika. Zato je za socialno delo pomembno razumevanje teh kompleksnih in prepletenih odnosov (Mešl, 2008, str. 93).

Sodobno socialno delo temelji na sprejemanju pluralnosti družinskih oblik, zato se stroka umika od same »pravilne« definicije družine. Namesto tega strokovne delavke skupaj z družinami raziskujejo njihov način življenja, njihove potrebe ter osebne definicije družine, saj tradicionalni pogledi vse manj ustrezajo realnosti, v kateri ljudje živijo (Čačinovič Vogrinčič, 2006, str. 118). Wise (2005, str. 60) piše o tem, da obstaja veliko oblik družin, ki presegajo klasične definicije: rejniške družine, razširjene sorodstvene mreže, istospolni pari z otroki, družine, kjer člani živijo v različnih državah, ali pa situacije skupnega skrbništva. Vse te oblike kažejo, da družina ni nujno omejena na skupno gospodinjstvo, temveč gre za širši, bolj kompleksen socialni in čustveni sistem (Wise, 2005, str. 60).

Zaradi te raznolikosti družin se pojavlja potreba po širšem konceptu razumevanja družine, ki ga imenujemo »družinskost«. Ta koncept presega zgolj strukturo družine in vključuje njene funkcije, kot so skrb za otroke, zagotavljanje varnosti, intimnosti in medsebojne podpore. Hkrati pa upošteva tudi vpliv kulture, spola, spolne usmerjenosti, starosti, ekonomskega položaja in duhovnosti. Takšno razumevanje omogoča bolj vključujoč in spoštljiv pristop v socialnem delu, saj priznava, da različni ljudje družino doživljajo na različne načine (Mešl, 2008, str. 92). Kljub temu pa tradicionalna predstava družine pogosto ostaja ideal, h kateremu stremijo tudi družine, ki iščejo pomoč. Ena ključnih nalog strokovnih delavk [1] je zato normalizacija raznolikih družinskih oblik in odpravljanje stereotipov. Pomembno je, da strokovnjakinje ne izhajajo iz lastnih izkušenj ali družbenih norm kot edinega merila, temveč razvijajo odprt, neobsojajoč odnos do vseh družin. Le tako lahko ustvarijo prostor za učinkovito sodelovanje in podporo (prav tam, str. 93).

Pomemben vidik sodobnega razumevanja družine je tudi njena identiteta. Minow (1990, str. 15) izpostavlja, da bistveno vprašanje ni, ali skupina ljudi ustreza formalni definiciji družine, temveč, ali dejansko deluje kot družina: ali si člani delijo čustva, vire in občutek pripadnosti. V tem smislu družine same skozi pogovor in vsakodnevne prakse soustvarjajo svojo identiteto, zato se socialno delo osredotoča na raziskovanje konkretnega življenja posamezne družine: kako člani živijo, kaj potrebujejo in kako sami definirajo svojo družino.

Takšno razumevanje se razvija že od začetkov socialnega dela z družino. Že Mary Richmond je v začetku 20. stoletja opozarjala, da pomoč družini ne more biti učinkovita, če ne upošteva njenega načina delovanja, hierarhije in kulturnih vzorcev. Neupoštevanje teh značilnosti lahko družino celo oslabi, namesto da bi jo okrepilo. Ta zgodnji pogled se danes nadaljuje v sodobnih pristopih, ki poudarjajo razumevanje družinske strukture kot pogoja za uspešno pomoč (Mešl, 2008, str. 112).

S tem se pojavlja tudi razprava o dvotirnosti pomoči. Goldbrunner (1989, str. 76) zagovarja idejo, da naj bi ena raven (zunanja pomoč) pripadala socialnemu delu, druga (notranji konflikti) pa terapevtski obravnavi. S tem pa se ne strinjajo številni strokovnjaki, med njimi tudi Čačinovič Vogrinčič (2006, str. 113), ki poudarja, da bi takšna delitev razbila celovitost procesa pomoči.

[1] V besedilu za strokovne delavke in delavce ter socialne delavke in delavce uporabljam žensko slovnično spolno obliko, ki pa je vsakokrat zamenljiva.

Strokovna delavka mora namreč vzpostaviti odnos zaupanja z družino, ki omogoča hkratno delo na obeh ravneh. Materialna pomoč in konkretna podpora pogosto ustvarita osnovo za zaupanje, iz katerega lahko izhajajo postopne spremembe v odnosih. Sodobno socialno delo z družino zato temelji na ideji dveh vzporednih procesov. Prvi proces je usmerjen v stabilizacijo situacije in soustvarjanje konkretnih rešitev. Drugi proces pa je raziskovalni – samorefleksija družine, razumevanje lastnih vzorcev delovanja ter postopno spreminjanje odnosov. Strokovna delavka mora biti sposobna ubesediti družinsko dinamiko, hkrati pa zagotavljati, da je slišan vsak posamezni član. Pomembno je, da se istočasno raziskujeta tako posameznik kot celoten družinski sistem (Mešl, 2008, str. 137).

V socialnem delu se pogosto srečujemo z družinami, kjer je eden ali več članov lahko tudi uporabnik, ki ni na lastno pobudo vključen v psihosocialno pomoč. Te družine oz. njihovi družinski člani pogosto nimajo razvitih strategij moči in ustreznih sredstev za reševanje svojih problemov, hkrati pa lahko razvijejo tudi odpor do strokovnih delavk in institucij, v katerih te delujejo (Trotter, 2023, str. 123). Avtor (prav tam) ob tem poudarja, da lahko ta odpor pogosto izhaja iz njihovih negativnih preteklih izkušenj, ko družinski člani niso bili slišani ali upoštevani. Zanikanje pomoči se lahko kaže na različne načine, npr. v zamujanju ali izostankih na srečanjih s strokovno delavko, neupoštevanju dogovorov, ki so jih skupaj oblikovali ipd. Trotter (prav tam, str. 124) dodaja, da ko sodelujemo z družinami oz. njihovimi člani, ki so uporabniki storitev, v katere niso vključeni na lastno pobudo, to zahteva od strokovnih delavk poseben pristop, in sicer tak, ki omogoča učinkovito delo z družino kot celoto, hkrati pa upošteva tudi razlike v naravi vključitve posameznih članov družine. Avtor (prav tam) v ta namen predstavi Model sodelovalnega dela z družinami (angl. *Collaborative Family Work*). Gre za model reševanja problemov v družini, ki je posebej zasnovan za delo z uporabniki, ki v procese podpore in pomoči niso vključeni na lastno pobudo, in njihovimi družinami. Model temelji na principih učinkovite prakse, kot so pomen jasno opredeljenih vlog, pro-socialno modeliranje, strukturirano reševanje problemov ter vzpostavljanje zaupnega odnosa med strokovno delavko in družino. Več o tem sledi v Poglavju 2.2.1.

2.1.1 Koncepti socialnega dela z družino

Sodobno socialno delo z družino zaznamujejo pomembni premiki, ki izhajajo iz postmodernih in socialno konstruktivističnih izhodišč. Ti premiki spreminjajo razumevanje pomoči: v ospredju niso le metode in tehnike, temveč tudi kakovost odnosa ter izkušnja uporabnika v procesu pomoči, saj za uspešne izide niso ključni modeli dela, temveč način, kako uporabniki doživljajo sodelovanje – ali so sprejeti, razumljeni in vključeni v dialog (Mešl, 2008, str. 124). Pomemben premik v socialnem delu z družinami je tudi prehod iz institucionalnega okolja v skupnost. Delo na domu omogoča boljše razumevanje vsakdanjega življenja družine in lažje prepoznavanje virov moči, hkrati pa zahteva visoko stopnjo strokovnosti pri ohranjanju profesionalne vloge (Kodele, in Mešl, 2016, str. 49).

Osrednji koncept socialnega dela z družino je vzpostavitev in krepitev delovnega odnosa soustvarjanja, kar se začne že ob prvem stiku z družino. Gre za proces, v katerem strokovna delavka in družina skupaj oblikujeta razumevanje problema in poti reševanja (Čačinovič Vogrinčič, 2006, str. 112). Kot poudarja Čačinovič Vogrinčič (2002, str. 91), delovni odnos temelji na elementih: dogovor o sodelovanju, instrumentalna definicija problema ter osebno vodenje. Ti elementi omogočajo vzpostavitev prostora, v katerem tudi družina nastopa kot aktivni član, kot strokovnjak na podlagi osebnih izkušenj. Dogovor o sodelovanju vzpostavi okvir za skupno delo. Ta dogovor ni le formalnost, temveč predstavlja začetek procesa soustvarjanja, saj vključuje odločitev za sodelovanje ter opredelitev načina dela (termini srečanj, namen srečanja, cilji sodelovanja, medsebojno spoštovanje ipd.). Instrumentalna definicija problema pomeni, da strokovna delavka in uporabnik skupaj raziskujeta ter opredelita problem. Pri tem ne ugotavljata le, kaj je težava, temveč tudi prepoznavata možnosti za spremembe in rešitve. Na tej osnovi poteka soustvarjanje rešitev, kjer uporabnik aktivno sodeluje pri iskanju načinov za doseganje lastnih ciljev. Rešitve se oblikujejo v dialogu med uporabnikom in strokovno delavko, pri čemer oba prispevata svoje znanje in izkušnje. Tretji pomembni koncept predstavlja osebno vodenje, pri katerem strokovna delavka uporabnika podpira, spodbuja in usmerja pri doseganju dogovorjenih ciljev, s čimer pokaže svojo zavzetost in vpetost v odnos z uporabnikom. Njena naloga je pomagati uporabniku prepoznati lastne moči, vire in možnosti za spremembe. Posebnost vseh treh konceptov je v tem, da uporabnika obravnavajo kot aktivnega soustvarjalca pomoči, kar prispeva k večji vključenosti, odgovornosti in uspešnosti procesa pomoči (prav tam, str. 92). Delovni odnos pa dopolnjujejo še štirje postmoderni koncepti, kot so perspektiva moči (Saleebey, 1997, str. 3), etika udeleženosti (Hoffman, 1994, str. 22), ravnanje s sedanjostjo

(Andersen, 1994, str. 66) in znanje za ravnanje (Rosenfeld, 1993, kot navedeno v Čačinovič Vogrinčič, 2002, str. 91). Perspektiva moči pomeni strokovno držo strokovne delavke, usmerjeno v prepoznavanje kompetenc, virov in potencialov družine. Socialno delo zato ni usmerjeno zgolj v odpravljanje problemov, temveč predvsem v krepitev moči uporabnikov. Vir moči je med drugim izkušnja spoštovanja, dostojanstva in sodelovanja v procesu pomoči (Čačinovič Vogrinčič, 2002, str. 93). Etika udeleženosti poudarja sodelovanje med strokovno delavko in uporabnikom, kjer skupaj soustvarjata razumevanje, pomene in rešitve, brez iskanja ene same »pravilne« resnice. Znanje za ravnanje pa pomeni sposobnost, da strokovno znanje uporabimo v konkretni praksi in ga smiselno vključimo v dialog z uporabnikom. Koncept ravnanja s sedanjostjo poudarja, da se sodelovanje z uporabnikom odvija predvsem v prostoru »tukaj in zdaj«, kjer se skozi odnos in pogovor oblikujejo nove kratkoročne in dolgoročne možnosti razumevanja in sprememb (Čačinovič Vogrinčič, 2002, str. 93–95).

Čačinovič Vogrinčič (2006, str. 113) poudarja pomembnost celostnega pristopa pri socialnem delu z družino, saj nam prva raven pomoči pomaga pri gradnji zaupnega odnosa z uporabnikom in tako tudi olajša pomoč in sodelovanje na drugi ravni, ki jo strokovna delavka soustvarja skupaj z uporabnikom.

Kodele in Mešl (2016, str. 42) poudarjata, da proces podpore in pomoči družini navadno ni linearen ali vnaprej določen, temveč se razvija skozi dialog in sodelovanje. Znanje v socialnem delu ni nekaj, kar strokovna delavka zgolj uporablja, temveč se oblikuje v odnosu z družino. Negotovost sodelovanja in sodelovalno partnerstvo omogočata, da se slišijo različni glasovi in da rešitve ter zgodbe nastajajo skupaj z uporabniki. Pri tem pa avtorici (prav tam, str. 43–44) še izpostavljata, da poseben izziv predstavljajo družine s številnimi in pogosto med seboj prepletenimi problemi, kot so revščina, brezposelnost, nasilje ali socialna izolacija. V takih primerih pogosto prihaja do razpršenosti pomoči, kjer različne strokovnjakinje obravnavajo posamezne vidike problema brez skupne usmeritve. Zato je pomembno, da strokovna delavka z vsako družino oblikuje t. i. izvirni delovni projekt pomoči, ki poveže vse udeležence v skupen proces in omogoča celostno pomoč in podporo družini.

1.2. UPORABNIKI, KI V PROCES PODPORE IN POMOČI NISO VKLJUČENI NA LASTNO POBUDO

Socialno delo je praksa, ki temelji predvsem na prostovoljnosti in sodelovanju. Temeljni namen socialnega dela je zagotavljanje podpore in pomoči ljudem pri reševanju socialnih problemov ter izboljšanju njihovega življenjskega položaja, pri čemer naj bi delo temeljilo na spoštovanju vrednot (samoodločanje, krepitev moči in upoštevanje uporabnika kot strokovnjaka na podlagi osebnih izkušenj). Praviloma se socialno delo razume kot storitev za tiste, ki jo želijo in zanjo zaprosijo, vendar praksa kaže, da strokovne delavke pogosto delajo tudi z ljudmi, ki pomoči niso iskali ali je ne želijo. To razkriva kompleksnost socialnega dela, saj poleg svetovalnih pristopov vključuje tudi situacije, v katerih sta prisotna institucionalna moč in družbeni nadzor (Šugman Bohinc, 2006, str. 346).

Glede na Slovar slovenskega knjižnega jezika (SSKJ, 2014) je uporabnik oseba, ki nekaj uporablja glede na njegov namen, ki uporablja storitve strokovnjakinje in je v določenem odnosu do tistega, ki storitev opravlja. V socialnem delu to pomeni osebo ali skupino, ki vstopa v odnos s strokovno delavko zaradi določene oblike podpore ali storitve (Šugman Bohinc, 2006, str. 345). Uporabniki prepoznajo problem, so pripravljeni o njem spregovoriti ter vstopiti v sistem psihosocialnih storitev in pomoči. Obenem so se pripravljeni na nek način spremeniti za namen izboljšanja njihovega stanja. Ne doživljajo zunanjega pritiska k sodelovanju v storitvi, izberejo si lahko strokovnjaka, in če jim ne ustreza, ga lahko tudi zavrnejo (Rooney, 2009, str. 4; Šugman Bohinc, 2006, str. 345). Berg in Miller (2020, str. 168) tak tip odnosa opredelita kot »tip odnosa uporabnik«, saj so uporabniki sami pripravljeni sprejeti pomoč in soustvarjati rešitve ter so pogosto že pred samim srečanjem doživeli nekaj sprememb, ki jih je treba v procesu le podkrepiti.

Vendar pa v socialnem delu strokovne delavke v javnih ustanovah (kamor sodijo tudi centri za socialno delo – v nadaljevanju CSD) pogosto sodelujejo z uporabniki, ki niso vključeni na lastno pobudo. Rooney (2009, str. 5) uporabnike, ki v proces podpore niso vključeni na lastno pobudo, opredeli kot tiste posameznike, ki prejemajo socialne, pravne ali terapevtske storitve brez lastne izbire. Pogosto se to zgodi zaradi sodne odredbe ali pravne grožnje, lahko pa tudi zaradi pritiska drugih oseb ali institucij; na primer: mladostnik, ki je k strokovni delavki napoten zaradi storjenega prekrška, strokovna delavka, ki na pogovor povabi starša otroka zaradi anonimne prijave o zanemarjanju otroka, oseba s težavami z odvisnostjo, ki se

udeleži zdravljenja po sodni odredbi; moški, ki se udeleži svetovanja zaradi nasilja v družini na podlagi sodne odredbe ipd. Tem uporabnikom je po navadi skupno to, da so pogosto aktivno odporni do prejemanja storitev, ker jih dojemajo kot nepotrebne ali vsiljive.
Berg in Miller (2020, str. 164–167) v tem kontekstu opisujeta še dva tipa odnosov, ki se lahko razvijejo med strokovno delavko in uporabnikom. Prvi – odnos z obiskovalcem – definira tiste uporabnike, ki svojega problema ne vidijo ali prepoznajo in so v proces vključeni zaradi drugih, torej s tem razlogom sodelujejo pasivno ali z odporom in ne upoštevajo predlogov, ki jih poda strokovna delavka. Drugi odnos je t. i. odnos s tožnikom, ki pa sicer svoje težave prepozna, a jih pripisuje drugim. Od strokovne delavke pričakuje, da bo odpravila njegovo težave, tako da spremeni okolje, saj ne vidijo razloga za spremembe v njih samih.
Rooney (2009, str. 4) poudarja, da je pri delu z osebami, ki v proces podpore in pomoči niso vstopile prostovoljno, pomemben trud za njihovo informiranost in aktivno sodelovanje. Avtor (prav tam) opozarja, da podpora in pomoč ne smeta biti usmerjena v spreminjanje celotne osebnosti, temveč le v odpravljanje določenih vedenj. Če posameznik nima možnosti sooblikovati lastnih ciljev, ga ne moremo več obravnavati kot uporabnika storitev, kar posledično pomeni, da tako postane pasivna »tarča« sistema.

Poleg označbe neprostovoljnosti se za te uporabnike pogosto uporablja terminologija, kot so »težko dostopni«, »upirajoči se«, »nevoljni« ali »visoko rizični« uporabniki (Šugman Bohinc, 2006, str. 346). Ena glavnih značilnosti interakcij z uporabniki, ki v proces podpore niso vključeni na lastno pobudo, so razlike med uporabniki in strokovnimi delavkami v kulturi, izobrazbi, socialno-ekonomskem položaju in moči, pri čemer so pogosto vključeni člani t. i. marginaliziranih ali zatiranih skupin. Pogosto imajo lastne cilje, ki se razlikujejo ali celo nasprotujejo ciljem tistih, ki izvajajo storitev, kar lahko ustvarja konflikt prioritet in krhanje odnosa med strokovno delavko in uporabnikom Rooney (2009, str. 5; Šugman Bohinc, 2006, str. 345).

Izraz »neprostovoljni uporabnik« je sicer lahko sporen, saj v bistvu vsak posameznik sodeluje s strokovnimi delavci vsaj do neke mere prostovoljno. Tudi tisti uporabniki, ki se vključujejo v postopke na podlagi ukrepov ali odredb, se na srečanja s strokovnimi delavkami praviloma odločajo priti sami in se v proces pomoči dejansko vključujejo le, če to želijo. Čeprav jim socialne okoliščine ali morebitne posledice lahko predstavljajo pritisk, strokovni delavci pri tem ne nastopajo kot nadzorniki, temveč kot vodniki in zagovorniki

uporabnika v procesu. Zato lahko uporaba izraza »neprostovoljni« zmanjšuje pomen sodelovanja in prostovoljno vključevanje v proces pomoči kot osnovno vodilo socialnega dela. To ustvarja napetost med vrednotami socialnega dela in realnimi razmerji moči. Poleg tega imajo uporabniki, ki so vključeni na tujo pobudo, pogosto drugačne cilje kot strokovne delavke ali institucije, kar povzroča konflikte interesov. Zaradi teh razlik ter neenakosti v moči, socialnem položaju, izobrazbi ali kulturnem ozadju je odnos med strokovno delavko in takšnim uporabnikom pogosto napet in zahteva drugačne pristope kot delo s »prostovoljnimi« uporabniki (Šugman Bohinc, 2006, str. 346). V nadaljevanju uporabljam izraza »uporabniki, ki v proces podpore niso vstopili na lastno pobudo« ali »napoteni uporabniki«, saj se mi zdi izraz »neprostovoljni« zelo rigiden in sporen za socialno delo, saj praksa še vedno temelji na pomoči tistim, ki si jo želijo ali jo na neki ravni potrebujejo. Strokovna delavka morda ne vidi podlage za prostovoljno udeležbo, a lahko čuti razlog za skrb za to osebo (Šugman Bohinc, 2006, str. 346).

Rooney (2009, str. 5) uporabnike, ki v proces podpore in pomoči niso vključeni na lastno pobudo, razdeli na dve glavni skupini.

1. Zakonsko obvezani uporabniki ali mandatni – sodelujejo z delavcem zaradi sodne odredbe ali zakonskega mandata, na primer na področju zaščite otrok, v kazenskem nadzoru, mladinskem pravosodju ali psihiatričnih oddelkih.
2. Nezakonsko obvezani uporabniki ali nemandatni – v proces psihosocialne pomoči so vključeni zaradi formalnega ali neformalnega pritiska drugih, npr. priporočila zdravnika, šolskega osebja, delodajalca, partnerja ali družinskega člana. Takšni uporabniki morda niso pravno obvezani, a se udeležujejo storitev zaradi zunanjih pritiskov.

Čeprav se mandatni in nemandatni uporabniki v izhodišču razlikujejo, jim je pogosto skupno pomanjkanje motivacije za sodelovanje. Oboje spremlja nekolikšen odpor: bodisi zato, ker se imajo za dovolj kompetentne, da težave rešijo sami, bodisi zato, ker problema sploh ne zaznavajo in svojega načina življenja ne vidijo kot spornega. V obeh primerih je vzpostavljanje spoštljivega delovnega odnosa in približevanje uporabniku za strokovno delavko lahko zahtevno, saj manjka osnovni interes za spremembo (Rooney, 2009, str. 7).

1.2.1. Pogled strokovnih delavk na sodelovanje z uporabniki, ki v proces pomoči in podpore niso vključeni na lastno pobudo

Rooney (2009, str. 50) pravi, da je delo z napotenimi uporabniki manj učinkovito kot s tistimi, ki sami poiščejo socialnovarstvene storitev, saj velik izziv pri tem predstavljata njihov odpor in nasprotovanje. Odpor se kaže kot pomanjkanje želje po stiku ali razkrivanju zasebnosti, nasprotovanje pa je aktivna agresija do sprememb; oba pojava pa vodita v nesodelovanje. Ker so ti uporabniki v proces pogosto vključeni kljub svojim drugačnim presojam, pogosto zamerijo vdor v svoje življenje in zavračajo razloge za podporo in pomoč. Pomembno je izpostaviti, da je odpor lahko tudi odziv na nespoštljiv odnos ali stereotipiziranje s strani institucij. V takšnih okoliščinah je odmaknjenost uporabnika pričakovana, strokovna delavka pa mora kljub morebitnim provokacijam ohraniti neobsojajočo držo, saj lahko v nasprotnem primeru nezavedno poseže po kaznovalnih povračilnih ukrepih.

Vzpostavljanje delovnega odnosa z uporabnikom, ki v proces podpore ni vključen na lastno pobudo, lahko dodatno otežuje konflikt med zagovorniško in uradno vlogo strokovne delavke, kjer se skrb za uporabnika sreča z omejevanjem njegove avtonomije (Bohinec, 2024, str. 199). Takšno delo v okoliščinah stalne izpostavljenosti stiski predstavlja visok vir poklicnega in čustvenega stresa. Dolgotrajna izpostavljenost odporu in travmam lahko vodi do izgorelosti, utrujenosti zaradi sočutja ali celo posredne travmatizacije. Če ti procesi niso reflektirani, se lahko strokovne delavke čustveno umaknejo ali postanejo rigidne pri uporabi pravil, kar uporabniki lahko pogosto zaznajo kot nerazumevanje (prav tam, str. 200).

Kljub temu pa raziskave kažejo, da strokovne delavke svojih stisk ne pripisujejo primarno uporabnikom, temveč organizacijskim dejavnikom, kot so birokratizacija in preobremenjenost; sam odnos z uporabnikom pa lahko paradoksalno deluje celo kot varovalni dejavnik (Kodele, 2020, str. 136).

1.2.2. Vzpostavljanje in razvijanje delovnega odnosa z uporabniki, ki v proces podpore in pomoči niso vključeni na lastno pobudo

Čeprav sodobna praksa socialnega dela temelji predvsem na prostovoljni vključitvi uporabnikov v storitve, se strokovne delavke pogosto srečujejo tudi s posamezniki, ki pomoči niso iskali sami, temveč so bili vanjo usmerjeni s strani drugih. Ne glede na to pa se lahko tudi v takšnih situacijah strokovne delavke pri vzpostavljanju in razvijanju delovnega odnosa oprejo na sodobne koncepte socialnega dela.

Avtorja Bibus in Rooney (2001, str. 399–402) sta razvila model »skupne smernice zakonite in etične prakse« z uporabniki, ki v proces podpore niso vključeni na lastno pobudo, kjer

poudarjata, da mora strokovna delavka zagotoviti jasno in spoštljivo komunikacijo kar pomeni, da brez obsojanja pojasni razloge za srečanje, predstavi zakonska pooblastila in se usmeri v cilje in namene sodelovanja. Pomembno je tudi, da strokovna delavka omogoča avtonomijo in krepi moč uporabnika tako, da se uporabniku pridruži pri njegovih stališčih in ciljih, pri tem pa najde cilje, ki se prekrivajo z njegovim mandatom. Omogoča mu tudi pogajanje po načelu »to za ono«, kjer uporabnik dobi občutek, da v zameno za sodelovanje dobi pomoč, ki se njemu zdi koristna. Tako zadovoljuje svoje potrebe, hkrati pa izpolnjuje pogoje ukrepa ali zakonskega pooblastila. Naloga strokovne delavke je tudi, da razišče možnost privolitve na podlagi pojasnil, kjer mora uporabniku ob nestrinjanju ali upiranju pojasniti, kakšne posledice lahko nosi njegovo nesodelovanje, torej kakšni ukrepi sledijo temu.

Avtorja Bibus in Rooney (2001, str. 403) pa za dodatno motivacijo in krepitev uporabnikove moči izpostavljata še dve dodatni načeli, na katere se lahko oprejo strokovne delavke pri sodelovanju z uporabniki, ki v proces podpore in pomoči niso vključeni na lastno pobudo. Prvo načelo govori o tem, da strokovna delavka uporabniku omogoči izbiro vrstnega reda opravljanja nalog. Ko so uporabniki napoteni s strani ukrepa ali zakonskega pooblastila, morajo določene naloge in pogoje izpolniti, četudi se s tem mogoče ne strinjajo. Z omogočanjem izbire vrstnega reda tako spet dobijo občutek avtonomije in nadzora, kar jim pomaga ostajati v odnosu s strokovno delavko in institucijo. Drugo načelo pa je dogovor glede specifičnih želenih ciljev. To načelo poudarja, da je pomembno vnaprej določiti vse cilje določenega delovnega odnosa, saj lahko v nasprotnem primeru uporabnik dobi občutek, da strokovna delavka vedno znova dodaja dodatne zahteve in izgubi vso motivacijo za sodelovanje.

Podobno kot Bibus in Rooney je tudi Trotter (2023, str. 149) razvil model sodelovanja z napotenimi uporabniki. Tudi on poudarja, da je pomembna razjasnitev vlog in odkrita komunikacija z uporabnikom ter točno določeni cilji sodelovanja, dodaja še koncept prosocialno modeliranje, ki spodbuja pozitivne spremembe in napredek, hkrati pa uporabnika sooča z neustreznimi vedenji. To se lahko izvede s pomočjo podajanja pozitivnih komentarjev, nagrad in identifikacije tako pozitivnih kot negativnih dejanj.

Chingolani (1984, str. 444–446) pri sodelovanju z uporabniki, ki v proces podpore niso vključeni na lastno pobudo, izpostavlja različne vloge, ki jih lahko prevzame strokovna delavka: lahko deluje kot vsiljevalka, ki uporablja institucionalno moč za doseganje

sodelovanja, kot pogajalka, ki upošteva pravice uporabnika, kot mediatorka, ki skrbi za kakovost interakcije, kot zagovornica, ki zastopa interese uporabnika, ali kot svetovalka oziroma inštruktorica, ki uporabniku na podporen način pomaga razumeti situacijo. Čačinovič Vogrinčič v svojem delu (2010, str. 241) opisuje, da mora ne glede na vse med uporabnikom in strokovno delavko potekati odnos strokovnjaka iz izkušenj in njegove ter odgovorne zaveznice.

O pomembnosti spoštljivega in zaupnega odnosa govorita tudi Doel in Marsh (1992, str. 16), ki podobno kot Bibus in Rooney (2001, str. 402) poudarjata pomen kompromisov ter argumentiranja pristopov strokovne delavke in organizacij, ki so izdale ukrep ali odredbo. Da bi strokovna delavka lahko ocenila, ali ima opravka z uporabnikom, ki se je vključil na lastno pobudo, ali z uporabnikom, ki je vključen na tujo pobudo, mora že na prvem srečanju raziskati ustreznost nadaljnjega dela. Pri tem se opira na tri ključne dejavnike. Prvi dejavnik je preverjanje uporabnikove pripravljenosti, torej ugotavljanje jasnosti uporabnikovega namena, zakonitosti mandata ter lastnega namena strokovne delavke. Drugi dejavnik je postopna vključitev, ki pomeni pripravo uporabnika na delo s strokovno delavko. Gre za t. i. »tek na suhem«, ki uporabniku omogoča razumevanje delovnega procesa brez obveznosti sodelovanja. Tretji dejavnik pa je vzpostavitev dogovorov in kompromisov, ki omogoča uresničevanje različnih, pogosto protislovnih vrednot in pravic vseh udeležencev ter hkrati krepi motivacijsko skladnost. Avtorja Doel in Marsh (1992, str. 17) poudarjata, da v primeru popolne neprostovoljnosti uporabnika ne moremo več govoriti o socialnem delu, saj je za njegovo izvajanje nujna vsaj določena stopnja prostovoljnosti. Zato je pomembno, da strokovna delavka uporabnika seznani z načinom dela in ga postopno uvede v proces sodelovanja.

Pri razvijanju delovnega odnosa z uporabniki, še posebej s tistimi, ki v proces podpore in pomoči ne vstopajo na lastno pobudo, tudi Kindred (2011, str. 84) poudarja, da je prvi stik ključna faza, ki lahko odloči, ali se bo delovni odnos sploh razvil. Način pristopa – bodisi prek pisma, telefona, e-pošte ali osebnega srečanja – ima velik pomen, saj prvi vtis močno vpliva na nadaljnje sodelovanje. Le majhen del komunikacije se prenaša z besedami, medtem ko ton glasu in obrazna mimika nosita večino pomena. V tem smislu moramo biti pozorni tudi na omejitve pisne komunikacije, kot sta pismo in e-pošta, ki lahko otežita izražanje topline in prijaznosti.

Pri vzpostavljanju delovnega odnosa imajo pomembno vlogo tudi praktični vidiki. Strokovne delavke morajo biti prilagodljive in se odzivati na razpoložljivost uporabnika, tudi kadar je to zanje manj ugodno. Kindred (2011, str. 86) omenja, da kulturne, spolne in verske razlike pomembno vplivajo na način sprejemanja komunikacije, zato lahko neupoštevanje teh dejavnikov vodi v nesporazume ali celo užaljenost. Občutljiv pristop lahko vključuje prilagoditve, kot je prisotnost dodatne osebe na srečanju ali priznanje manj ugodnih okoliščin. Pomemben je tudi kontekst srečanja; na primer domači obiski lahko zagotavljajo več občutka varnosti in domačnosti, zlasti pri ranljivih skupinah, kot so osebe z demenco, ki so posebej občutljive na razpoloženje, ton in okolje. Pri delu z otroki pa sodelovanje, ki vključuje zgolj verbalno komunikacijo, pogosto ni učinkovito, zato je treba komunikacijo prilagoditi in jo vzpostaviti skozi igro, risanje ali pripovedovanje zgodb (prav tam, str. 85). Tudi prezgodnje postavljanje ciljev ali sklepanje dogovorov lahko sproži odpor in škoduje odnosu, zato je bolj smiselno najprej raziskati, kako uporabnik sam razume namen srečanja, nato pa jasno in iskreno predstaviti svojo vlogo. Pričakovanja glede trajanja in namena srečanj je treba oblikovati skupaj z uporabnikom. Tudi negativni odzivi so lahko pomembni, saj omogočajo raziskovanje, kaj bi uporabniku lahko olajšalo sodelovanje (prav tam, str. 94).

Za gradnjo zaupanja je ključen tudi slog komuniciranja. Namesto vsiljivega spraševanja je pomembno aktivno poslušanje in opazovanje. Če uporabnikom omogočimo, da sodelujejo pri oblikovanju dnevnega reda srečanj, se poveča njihova odprtost in zmanjša obrambna drža. Pomembna je tudi transparentnost glede zaupnosti, še posebej v primerih, ko je potrebno informacije deliti z drugimi strokovnjaki (Kindred, 2011, str. 108). Zaupanje se pogosto razvija postopoma, pri čemer lahko uporabniki pomembne informacije razkrijejo šele ob koncu srečanja, kar Kindred (prav tam, str. 122) poimenuje kot »sindrom kljuke«. V takšnih primerih mora strokovna delavka presoditi, ali bo temo odprla takoj, podaljšala srečanje ali jo prestavila na kasneje, glede na nujnost situacije. Kindred (prav tam, str. 106) ob tem še poudarja, da lahko tudi uporaba zapisov dodatno poglobi delovni odnos. Deljenje poročil ali skupno reflektiranje srečanj uporabnikom omogoča boljši vpogled v lastno situacijo ter poudarja njihov napredek. Pri tem je pomembno, da se strokovna delavka izogiba stigmatizirajočemu jeziku in upošteva občutljivost informacij.

Berg in Miller (2020, str. 127) izpostavljata, da se pogovor ne sme razumeti kot enosmeren proces podajanja rešitev, temveč kot prostor soustvarjanja pomenov, kjer strokovna delavka

skupaj z uporabnikom raziskuje njegovo situacijo, razumevanje problema ter možne poti sprememb. Pri tem ima pomembno vlogo pristop, usmerjen k rešitvam, ki se osredotoča na prepoznavanje virov moči in možnosti sprememb. Avtorja (prav tam) naštevata pet vprašanj, ki nam lahko pomagajo pri usmerjanju v rešitev in krepitev moči uporabnika. Z vprašanjem o spremembah že pred prvim srečanjem strokovni delavki in uporabniku omogočamo vpogled v njihov napredek in samoiniciativo, hkrati pa lahko tako vprašanje deluje tudi motivacijsko. Seveda pa je potrebno s tem vprašanjem ravnati previdno, da se ne zdijo spremembe pred srečanjem zahtevane (prav tam, str. 129–131). Podobno delujejo tudi vprašanja z lestvico, ki nam pomagajo oceniti resnost problema. Uporaba vprašanj o izjemah, preteklih uspehih ter vprašanje čudeža omogoča, da se pozornost premakne od problema k potencialnim rešitvam in želeni prihodnosti. Tak način dela lahko omogoči večjo vključenost uporabnika, saj se pogovor navezuje na njegove cilje in izkušnje, ne le na zahteve sistema (prav tam, str. 134–153).

K uspešnem sodelovanju pomembno prispevajo tudi elementi, kot so aktivno poslušanje, primerna uporaba humorja ter premišljeno samorazkrivanje, ki krepijo zaupanje in odnos. V tem kontekstu se potrjuje tudi pomen soustvarjanja ciljev, saj ti ne morejo biti zgolj rezultat institucionalnih zahtev, temveč morajo imeti pomen za uporabnika (Berg in Miller, 2020, str. 170).

Na podlagi predstavljenih izhodišč lahko sklenemo, da vsi zgoraj omenjeni avtorji izhajajo iz skupnega razumevanja, da je spoštljiv in zaupen delovni odnos temelj vsakega procesa v socialnem delu, tudi pri delu z uporabniki, ki v proces podpore in pomoči niso vključeni na lastno pobudo. Ta odnos se vzpostavlja z jasno razjasnitvijo vloge in omejitev strokovne delavke ter hkratnim spoštovanjem uporabnikove avtonomije in svobode. Prav tako poudarjajo tudi pomen spoštljive komunikacije, pogajanje in iskanje skladnosti med cilji uporabnika ter zahtevami institucij.

1.3. CENTER ZA SOCIALNO DELO IN PODROČJE POMOČI DRUŽINI ZA DOM

Na podlagi 49. člena Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o socialnem varstvu (v nadaljevanju ZSV – H, 2017) center za socialno delo (v nadaljevanju CSD) opravlja naloge, ki so mu podane kot javna pooblastila, ter tudi druge naloge, določene z zakonodajo. Njegovo delovanje zajema izvajanje socialnovarstvenih storitev, kot so socialna preventiva, prva socialna pomoč, osebna pomoč ter pomoč družini za dom. Poleg tega organizira tudi skupnostne akcije za socialno ogrožene skupine prebivalstva (ZSV-H, 2017).

Poslanstvo CSD-jev ni le delovanje kot podporna institucija, temveč tudi kot organizacija zaščite in varovanja najranljivejših skupin. Med drugim izvajajo krizne namestitve za osebe, ki zaradi nasilja ali drugih oblik ogroženosti potrebujejo takojšnjo pomoč, ter zagotavljajo interventno službo v nujnih primerih, na primer ob ogroženosti otrok ali starejših oseb brez ustrezne oskrbe (ZSV-H, 2017).

Na podlagi 49.a člena ZSV-H (2017) je CSD organiziran kot javni socialnovarstveni zavod, znotraj katerega delujejo enote kot notranje organizacijske strukture, pogosto tudi izven sedeža centra. Takšna organizacija omogoča večjo dostopnost storitev na lokalni ravni in prilagajanje potrebam okolja. Zakon določa tudi razmejitev določenih nalog, ki se izvajajo na ravni CSD-ja, ter tistih, ki se izvajajo na enotah, kar prispeva k večji preglednosti in učinkovitosti delovanja sistema (ZSV-H, 2017). 49.b člen ZSV-H (2017) določa, da CSD opravlja svoje naloge tudi izven poslovnega časa, kadar gre za nujne in neodložljive primere, torej je v tem smislu izredno dostopna institucija, ki zagotavlja različne socialnovarstvene storitve.

1.3.1. Storitev pomoč družini za dom

Storitev pomoč družini za dom je za raziskavo problema v diplomskem delu posebej relevantna, saj je raziskovanje usmerjeno v sodelovanje strokovnih delavk na CSD-ju z družinami, ki v procese podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo. V nadaljevanju so zato na kratko predstavljene njene ključne značilnosti.

Na podlagi 5. člena Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (v nadaljevanju Pravilnik, 2010) je pomoč družini za dom opredeljena kot storitev, ki vključuje

strokovno svetovanje in pomoč pri urejanju odnosov med družinskimi člani, pomoč pri skrbi za otroke ter usposabljanje družine za opravljanje vsakdanjih življenjskih nalog. Namen storitve je podpreti družino kot celoto, zlasti v primerih, ko socialne stiske izhajajo iz neurejenih odnosov ali pomanjkljivih vzorcev ravnanja, ki jih družina sama ne zmore preseči brez strokovne pomoči (Pravilnik, 2010).

Upravičenci do storitve so na podlagi istega člena posamezniki in družine, pri katerih težave zahtevajo spremembe v delovanju celotne družine ter trajnejšo podporo in vodenje. Pomemben pogoj za vključitev v storitev je motiviranost družinskih članov za spremembe ter sprejem dogovora o sodelovanju, kar pa v praksi pogosto predstavlja izziv, zlasti pri družinah, ki v proces niso vključene prostovoljno (Pravilnik, 2010).

Storitev poteka kot strokovno voden proces, v katerem sodelujeta dve strokovni delavki skupaj z družinskimi člani in po potrebi tudi drugimi pomembnimi osebami iz njihovega okolja. 5. člen Pravilnika (2010) opisuje, da je proces razdeljen na pet zaporednih delov: najprej prepoznavanje socialnih stisk ter ocena potreb in zmožnosti družine, nato izmenjava stališč in oblikovanje ciljev, priprava načrta pomoči, izvajanje dogovorjenih aktivnosti ter evalvacija doseženih sprememb.

Trajanje storitve je prav tako normativno določeno, saj prvi trije deli obsegajo približno 10 ur pogovorov, nadaljnje delo pa poteka v obliki rednih srečanj, ki trajajo povprečno od 60 do 90 minut. Prvi ciklus obsega približno 40 ur dela, naslednji pa 30, kar kaže na dolgoročnejšo naravo podpore. Storitev se izvaja timsko, po principih skupinskega dela z družino, pri čemer se uporabljajo različne metode, kot so podpora, usmerjanje, pogajanje in animiranje (Pravilnik, 2010).

Storitev Pomoč družini za dom lahko izvajajo strokovne delavke in sodelavke. Po 69. členu ZSV (1992) so strokovne delavke osebe z višjo ali visoko šolo s področja socialnega dela ali sorodnih smeri, z opravljenim pripravništvom in strokovnim izpitom. Po 70. členu ZSV (1992) so strokovne sodelavke tiste, ki so končale ustrezne izobraževalne programe, opravile pripravništvo ali imajo izkušnje in strokovni izpit.

2. FORMULACIJA PROBLEMA

V diplomskem delu sem raziskovala sodelovanje strokovnih delavk, ki so na CSD-ju zaposlene na področju pomoči družini za dom, z družinami, ki v proces podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo. Te družine v sodelovanje s strokovnimi delavkami CSD-ja navadno vstopijo na podlagi izrečenih ukrepov, z namenom, da se jih podpre pri reševanju vsakdanjih stisk in težav. Idejo za raziskovanje teme sem dobila v okviru opravljanja prakse v 3. letniku dodiplomskega študija, ko sem se dnevno srečevala z družinami, ki v procese podpore in pomoči niso bile vključene na lastno pobudo. Večina teh družin je imela občutek, da pomoči ne potrebujejo in morajo biti vključene v sodelovanje le zato, da se »znebijo nadzora CSD-ja«. Posebej me je pritegnil način dela moje mentorice na učni bazi, ki je kljub začetnemu odporu družin uspela vzpostaviti in ohranjati zaupen delovni odnos, hkrati pa ohraniti lastno motivacijo in preprečevati izgorelost.

V strokovni literaturi so osebe, ki v procese podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo, navadno označene kot neprostovoljni uporabniki. Zanje je značilno, da so vključene v sistem socialnega varstva, čeprav psihosocialnih storitev ne poiščejo same ali jih celo zavračajo (Šugman Bohinc, 2006, str. 345). Njihovo vključitev v proces pomoči pogosto spremljajo odpor, težka dostopnost ali odmaknjenost. Za njih je značilno, da imajo drugačne cilje kot institucije, ki jih napotijo v storitve, kar povzroča konflikt interesov in otežuje sodelovanje (prav tam, str. 346). Sodelovanje strokovnih delavk z družinami je pogosto kompleksno, negotovo in čustveno zahtevno. Negotovost se lahko pojavlja že v samem procesu soustvarjanja delovnega odnosa – strokovne delavke namreč nimajo vnaprej pripravljenih rešitev ali jasnih poti do želenih izidov (Kodele, 2020, str. 133). Velike in raznolike stiske družin lahko pri strokovnih delavkah sprožijo umik, preplavljenost ali občutek, da ne zmorejo. V praksi se to kaže kot težave pri vzpostavljanju odnosa, dvom v lastne kompetence ali prelaganje odgovornosti na družino. Nenehni novi izzivi lahko vodijo v občutek vrtenja v krogu, kar oslabi zaupanje v proces in v potencial družine, da se spremeni (prav tam, str. 135). Če tem izzivom dodamo še zavračanje oz. odpor za sodelovanje s strani družine, se samo po sebi odpira vprašanje, kako vzpostaviti in vzdrževati delovni odnos soustvarjanja z družinami, ki v proces podpore in pomoči ne vstopajo na lastno pobudo.

Namen raziskave je bil raziskati, kako strokovne delavke razumejo svojo vlogo pri sodelovanju z družinami, ki v procese podpore in pomoči ne vstopajo na lastno pobudo, s

kakšnimi izzivi se srečujejo v sodelovanju z njimi, kaj jim je v podporo ter kaj bi še potrebovale za to, da bi se počutile bolj kompetentne pri sodelovanju z njimi.

2.1. RAZISKOVALNA VPRAŠANJA

V raziskavi sem si postavila naslednja raziskovalna vprašanja.

RV1: Kako strokovne delavke na CSD-ju razumejo svojo vlogo pri sodelovanju z družinami, ki v procese podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo?

RV2: Kako strokovne delavke CSD-ja vzpostavljajo prvi stik z družinami, ki v procese podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo?

RV3: S kakšnimi izzivi se srečujejo strokovne delavke v sodelovanju z družinami, ki v proces podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo?

RV4: Na katero znanje za ravnanje se strokovne delavke CSD-ja opirajo pri sodelovanju z družinami, ki v proces podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo?

RV5: Kaj strokovne delavke prepoznavajo, da deluje pri sodelovanju z družinami, ki v procese podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo?

RV6: Kako se strokovne delavke CSD soočajo s čustvenimi obremenitvami, konflikti in občutki nemoči, ki se lahko pojavijo v sodelovanju z družinami, ki v procese podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo?

RV7: Kaj bi strokovne delavke po njihovem mnenju potrebovale, da bi se lahko počutile dovolj opremljene za sodelovanje z družinami, ki v proces podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo?

3. METODOLOGIJA

3.1. VRSTA RAZISKAVE

Raziskava je deskriptivna ali opisna in kvalitativna, saj osnovno raziskovalno gradivo predstavljajo opisna besedila oziroma pripovedi strokovnih delavk, zbrane med raziskovalnim procesom (Mesec, 2023, str. 20). Nanašajo se na temo sodelovanja z družinami, ki v proces podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo. Namen raziskave je pridobiti poglobljen vpogled v izkušnje in poglede strokovnih delavk na sodelovanje z družinami oz. njihovimi družinskimi člani ter razumeti dejavnike, ki vplivajo na vzpostavljanje in razvijanje delovnega odnosa z njimi.

3.2. TEME RAZISKOVANJA:

- Prva asociacija na družine, ki v proces pomoči niso vključene na lastno pobudo
- Razumevanje vloge strokovne delavke
- Vzpostavljanje delovnega odnosa
- Izzivi pri sodelovanju
- Izzivi in potrebe strokovnih delavk na sistemski ravni
- Učinkovita ravnanja strokovnih delavk
- Znanje za ravnanje
- Soočanje s čustvenimi obremenitvami

3.3. MERSKI INSTRUMENTI IN VIRI PODATKOV

V raziskavi sem uporabila delno standardiziran intervju z vprašanji odprtega tipa (Mesec, 2023, str. 91). Merski instrument predstavljajo polstrukturirane smernice za intervju (priložene v Prilogi 3), ki so oblikovane na podlagi raziskovalnega problema in raziskovalnih vprašanj. Takšna oblika intervjuja omogoča sistematično obravnavo vnaprej določenih tem, hkrati pa dopušča prilagajanje poteka pogovora in postavljanje dodatnih vprašanj glede na odgovore intervjuvank (Mesec, 2023, str. 92). Na ta način sem lahko pridobila poglobljene opise izkušenj in pogledov strokovnih delavk na sodelovanje z družinami, ki v proces podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo.

Intervju je vsebinsko usmerjen v raziskovanje izkušenj strokovnih delavk pri vzpostavljanju in vzdrževanju sodelovanja z družinami, dejavnikov, ki vplivajo na sodelovanje,

uporabljenih strokovnih pristopov ter izzivov in potreb, s katerimi se srečujejo pri svojem delu.

3.4. POPULACIJA IN VZOREC

Populacijo so predstavljale strokovne delavke, ki so v letu 2026 zaposlene na CSD Gorenjska, na področju pomoči družini za dom. To populacijo sem si izbrala zaradi izzivov, o katerih so poročale strokovne delavke na CSD-ju, s katerimi sem sodelovala med praktičnim učenjem. Največkrat je bil namreč z njihove strani izpostavljen izziv, kako vzpostaviti in vzdrževati delovni odnos soustvarjanja z družinami oz. družinskimi člani, ki v proces podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo. Zato sem želela z raziskavo odgovoriti na konkretne izzive strokovnih delavk v konkretnem lokalnem okolju. Prav tako se je na istem CSD-ju pred leti vzpostavila tudi mobilna služba za zgodnjo podporo družinam v skupnosti, v okviru katere so strokovne delavke kot o največjih izzivih sodelovanja z družinami omenjale prav t. i. neprostovoljne uporabnike.

Vzorec je neslučajnostni oziroma priročni, saj sem intervju izvajala s tistimi strokovnimi delavkami, ki so bile v času izvedbe raziskave najbolj dosegljive za sodelovanje. Na posamezni enoti CSD Gorenjska sem izvedla od enega do dveh intervjujev in skupaj osem intervjujev. Pri oblikovanju vzorca sem želela zagotoviti, da je bila v raziskavo vključena vsaj ena strokovna delavka iz vsake enote Centra za socialno delo Gorenjska (Jesenice, Radovljica, Tržič, Kranj in Škofja Loka). Intervjuvanke imajo zaključene različne študije in s tem nosijo različne nazive. Med sodelujočimi je šest univerzitetnih diplomiranih socialnih delavk, ena je doktorica specialne in rehabilitacijske pedagogike, ena magistrica zakonskih in družinskih študij ter magistrica družinske in zakonske terapije. Večina sodelujočih ima več kot 20 let delovnih izkušenj, le ena sogovornica jih ima tri leta. Pet sodelujočih je ves čas delalo na CSD-ju, tri pa so bile, preden so se zaposlile na CSD-ju, zaposlene tudi v drugih organizacijah na področju socialnega varstva. Več intervjuvank je tudi povedalo, da so v času svoje zaposlitvene kariere delale na različnih področjih znotraj CSD-ja.

Na področju storitve pomoč družini za dom pa so v raziskavi sodelujoče strokovne delavke zaposlene od 2,5 do 5 let.

3.5. ZBIRANJE PODATKOV

Strokovne delavke sem za sodelovanje v raziskavi kontaktirala po telefonu ali preko elektronske pošte. Kontaktirala sem vse delavke in delavce, ki trenutno opravljajo to storitev.

Nekateri se niso odzvali, drugi so sodelovanje zavrnili zaradi velike količine dela v tistem obdobju. Tistim, ki so se odzvali in se strinjali s sodelovanjem, sem predstavila temo svojega diplomskega dela in potek intervjuja, ki bi ga izvedli ob dogovoru. Dogovorili smo se za datum, ki je bil prilagojen njihovim obveznostim, hkrati pa sem jim za lažjo pripravo na pogovor po elektronski pošti že vnaprej posredovala smernice za intervju.

Intervjuji so bili izvedeni v obdobju od 20. 4. 2026 do 12. 5. 2026 na enotah CSD-ja, kjer so bile zaposlene sodelujoče strokovne delavke. Potekali so osebno, v njihovih pisarnah, posamezen intervju pa je trajal od 30 do 60 minut. Pred intervjujem sem se še enkrat zahvalila za sodelovanje. Pred izvedbo intervjujev sem vse sodelujoče strokovne delavke seznanila z namenom snemanja ter pridobila njihovo soglasje. Intervjuje, pri katerih je bilo soglasje podano, sem zvočno posnela. V enem primeru soglasje za snemanje ni bilo podano, vendar je strokovna delavka vseeno želela sodelovati v raziskavi. Njene odgovore sem zato med intervjujem zapisovala v čim večji meri in jih po zaključku intervjuja preoblikovala v transkript. Poleg tega sem jih seznanila, da so intervjuji anonimni, da iz diplomskega dela ne bo razvidno, s kom so bili izvedeni, odgovori na zastavljena vprašanja pa bodo uporabljeni izključno za potrebe diplomskega dela.

3.6. ETIČNA VPRAŠANJA RAZISKAVE

Čeprav raziskava ne posega v posebej občutljiva osebna področja, sem vse sogovornice seznanila z namenom raziskave, s tem, da je sodelovanje v raziskavi izključno prostovoljno, da bom podatke predstavila na način, da bodo ti v anonimni obliki (na način, da njihova identiteta ne bo razkrita) uporabljeni samo za potrebe mojega diplomskega dela. Prav tako so lahko imele sodelujoče v raziskavi pravico kadarkoli prekiniti sodelovanje v raziskavi brez kakršnihkoli posledic.

V odnosu do sogovornic sem skrbela za spoštljiv, nevsiljiv in profesionalen pristop, s ciljem ustvariti sproščen in zaupljiv odnos. Zavedam se, da kakovost pridobljenih podatkov temelji tudi na kakovosti odnosa med raziskovalko in sogovornico, zato sem pazila, da je komunikacija potekala na enakovredni in etični ravni. Prav tako sem pričakovala spoštljiv odnos sogovornic do raziskovalnega procesa.

3.7. OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV

Podatke, pridobljene z delno standardiziranimi intervjuji, sem obdelala kvalitativno.

Najprej sem izdelala transkripte intervjujev (en transkript je priložen v Prilogi 4, ostale hranim v lastnem arhivu) ter jih parafrazirala. Nato sem odgovore razčlenila na posamezne enote kodiranja. Enote kodiranja sem odprto kodirala, kar pomeni, da sem jim pripisala ustrezne pojme. V naslednjem koraku sem s pomočjo osnega kodiranja ugotovljene pojme povezala in jih združila v teme in kategorije, ki so mi omogočale preglednejšo organizacijo gradiva ter lažjo interpretacijo rezultatov raziskave. Teme in kategorije služijo kot osnova za predstavitev in analizo zbranih podatkov (Mesec, 2023, str. 120).

Za lažjo predstavo prilagam primer odprtega in osnega kodiranja, celotno odprto in osno kodiranje pa je priloženo v Prilogi 5 in 6.

ODPRTO KODIRANJE

Tabela 1: Primer odprtega kodiranja

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
A7	Pomislim na področje posebnega varstva otrok in mladostnikov	Posebno varstvo otrok in mladostnikov	Področje dela	Prva asociacija na družine, ki v proces pomoči niso vključene na lastno pobudo
A8	Se center na podlagi različnih kazalcev začne vključevati v družino z namenom pomoči (predvsem) otrokom	Vključevanje v družino z namenom pomoči	Pomoč družini	Prva asociacija na družine, ki v proces pomoči niso vključene na lastno pobudo
A9	Starši pogosto tega ne vidijo tako	Drugačen pogled staršev	Drugačni vidiki	Prva asociacija na družine, ki v proces pomoči niso vključene na lastno pobudo
A10	Je njihov način življenja zanje sprejemljiv in pogosto edini, ki ga poznajo	Sprejemanje zgolj lastnega načina življenja	Vztrajanje pri svoji perspektivi	Izzivi pri sodelovanju

OSNO KODIRANJE

PRVA ASOCIACIJA NA DRUŽINE, KI V PROCES POMOČI NISO VKLJUČENE NA LASTNO POBUDO

Področje dela

Posebno varstvo otrok in mladostnikov (A7)

Družine, ki so obravnavane v okviru varstva in zaščite otrok (Č9)

Pomoč družini

Vključevanje v družino z namenom pomoči (A8)

*Pobuda strokovnih sodelavk za vključitev v storitve za pomoč (B17)***Drugačni vidiki***

Drugačen pogled staršev (A9)

Občutek nadzora vpletenih družin (C5)

Občutek nadzorovanja in ocenjevanja uporabnikov s strani zunanjih akterjev (G8)

Drugačne prioritete uporabnikov in institucij (G57)

Usmeritev uporabnikov

Družine, ki se vključijo na pobudo drugih institucij ali oseb (B15)

Družine, ki se vključijo na pobudo sodelavk na CSD-ju (B16)

Družine, poslane na zunanjo pobudo (C9)

Pobuda za vključitev od nekoga drugega (Č8)

Vključitev v storitve zaradi ukrepa ali zunanje pobude (D7)

Družine vključene s sklepom sodišča (E8)

Družine z odprtim ukrepom za zaščito otrok (F5)

Usmeritev v obravnavo s strani drugih institucij ali družinskih članov (F8)

Ocena koristi storitve s strani drugih (F15)

Družine, vključene zaradi prijave (G5)

Prijava s strani drugih institucij (G6)

Vključitev večine družin zaradi ukrepa ali pritiska okolice (G12) …

4. REZULTATI IN RAZPRAVA

4.1. REZULTATI

V rezultatih prikazujem analizo podatkov po posameznih temah, ki so se skozi analizo oblikovale. Podatke sem zbrala z izvedenimi intervjuji ter jih uredila s pomočjo odprtega in osnega kodiranja. Za lažjo predstavo in podkrepitev ugotovitev v oklepaju v ležeči pisavi dodajam izjave strokovnih delavk, ki sem jih tudi ustrezno šifrirala (npr. *A1 – prva izjava prve strokovne delavke, B2 – druga izjava druge strokovne delavke itn.*).

Prve asociacije strokovnih delavk na družine, ki v proces pomoči niso vključene na lastno pobudo

Prva asociacija intervjuvanih strokovnih delavk na družine, ki v proces podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo, je pogosto povezana s specifičnimi področji socialnega dela, ki usmerjajo uporabnike v storitev. Pri tem prevladujeta izvajanje javnih pooblastil ter zaščita otrok in mladostnikov. Strokovne delavke CSD-ja z družinami najpogosteje sodelujejo v okviru posebnega varstva otrok in zaščite njihovih pravic. Vključitev družine v storitve se pogosto zgodi na pobudo drugih institucij, kot so šole, policija ali sodišče *(Pomislim na družine, ki so vključene s sklepom sodišča – E8).*

Odgovori intervjuvank se nanašajo tudi na odnos družin oz. posameznih družinskih članov do lastne situacije in njihovega razumevanja pomoči. Intervjuvane strokovne delavke družine, ki v procese podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo, pogosto povezujejo s pomanjkanjem vpogleda v lastne težave *(V sebi ne vidijo problema – C10)*, saj po njihovih izkušnjah svojih stisk ali ogrožajočega stanja pogosto ne zaznajo pravočasno. Nekatere družine po mnenju intervjuvank resnost situacije prepoznajo precej pozno oz. prepozno (*Pomislim na to, da te družine pogosto niso same prepoznale izzivov ali težav, dokler se ni nekaj zgodilo – Č7)* ali ob vključitvi institucij *(Pogosteje jih v obravnavo usmerijo druge institucije, kot so šole, vrtci, zdravstvene službe – F8)*. Prisotno je tudi nerazumevanje samega namena storitve in koristi sodelovanja, saj se družine ne vključijo zaradi lastne želje po spremembi, temveč predvsem zaradi zunanjega pritiska *(To so ljudje, ki včasih sploh ne vedo natančno, zakaj so pri nas ali kaj se od njih pričakuje – E10).*

S strani intervjuvank je bila izpostavljena tudi dinamika, ki nastane med strokovno delavko in družino, ko slednja pomoč doživlja kot vsiljeno. Družine oz. družinski člani, po mnenju sogovornic, storitve pogosto ne razumejo kot pomoč, temveč kot nadzor, ocenjevanje

njihovega starševstva ali poseganje v zasebnost *(Pomislim na to, da imajo te družine pogosto občutek nadzora– C5)*. Intervjuvanke omenjajo tudi strah družin pred odvzemom otrok ali drugimi posledicami vključitve v procese podpore in pomoči *(Strah, da jim bomo nekaj odvzeli – C6).*

Intervjuvane strokovne delavke opisujejo, da družine, ki v proces podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo, asociirajo z družinam s številnimi in prepletenimi izzivi, ki si pogosto same ne znajo ali ne zmorejo poiskati pomoči *(V bistvu so te družine družine s številnimi izzivi, gre za zelo kompleksne situacije – B56)*. Prav tako prepoznavajo tudi različne socialne, materialne in osebne dejavnike, kot so dolgotrajne stiske, pomanjkanje virov ali nemoč družine oz. njenih družinskih članov, ki dodatno otežujejo vključevanje v proces pomoči *(Nimajo ustreznih informacij in virov, da bi se vključile v to storitev – D6)*.

Razumevanje vloge strokovne delavke pri sodelovanju z družinami, ki v proces podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo

Intervjuvane strokovne delavke svojo primarno nalogo vidijo v nudenju pomoči in podpore družini, ne glede na način njihove vključitve v storitev *(Poudarim, da sem tam primarno zato, da jim nudim podporo in pomoč, ne pa da jih nadzorujem – Č26).* Več jih poudarja, da želijo biti zaupnice družine *(Sem njihov zaupnik in ne le pomoč – C14)* ter da njihova naloga ni poročanje drugim institucijam ali izvajanje nadzora nad družinskim življenjem *(Ni moja naloga, da jaz to družino spremljam in poročam področju varstva otrok in mladostnikov – B33)*. Pomembno jim je, da družine oz. posamezni družinski člani storitev doživljajo kot podporo in pomoč, ne pa kot zasliševanje, nadzor ali ocenjevanje starševstva. Svojo vlogo razumejo tudi kot zagovorniško, kot podporo družini ter pomoč pri iskanju rešitev in virov moči.

Del razumevanja njihove vloge predstavlja vzpostavljanje socialnodelovnega odnosa z družino *(Poskušam graditi socialnodelavski odnos – A19)*. Delovni odnos razumejo kot temelj celotnega procesa pomoči in se zavedajo, da takšen odnos ni samoumeven, temveč ga je treba postopno graditi *(Zavedam se, da odnos ni samoumeven – Č12)*. V ospredju njihovega dela so odprtost, sprejemanje uporabnikov, zaupanje ter razumevanje ranljivosti posega v njihovo družinsko življenje *(Poseganje v družino je nekaj najbolj intimnega – Č17)*. Več intervjuvanih strokovnih delavk navaja, da je pomembno pojasnjevanje samega

procesa pomoči, saj želijo ustvariti občutek sodelovanja namesto nadzora *(Družinam moram jasno povedati, da je storitev pomoči družini za dom ločena od ukrepov in anonimna – Č24)*. Povejo, da se vedno trudijo ostati v neobsojajoči drži, spoštovanju zasebnosti ter izogibanju pokroviteljskemu odnosu do družin *(Moramo biti previdni, da jih sprejmemo takšne, kot so – A12).*

Pomemben del njihove vloge predstavlja tudi zaščita otrok in zagotavljanje njihove varnosti. Nekatere intervjuvanke poudarjajo, da je ustvarjanje varnega okolja za otroka ena izmed glavnih odgovornosti strokovne delavke *(Hkrati preverjamo, koliko je za otroka še varno in spodbudno okolje – A13).* Pri tem navajajo, da je odvzem otroka razumljen kot skrajna možnost, ki se uporablja le v primerih resne ogroženosti *(Odvzem je zadnja možnost. Res vse poskusiš prej – A16; Če bi v okviru dela zaznala, da je nekaj, kar je za otroka zelo nevarno, seveda ne morem zatisniti oči pred tem – B32)*. Njihovo delo ni usmerjeno v kaznovanje staršev, temveč predvsem v krepitev družinskih odnosov in podporo staršem pri zagotavljanju ustreznih pogojev za otrokov razvoj.

Intervjuvane strokovne delavke si prizadevajo, da sprejemajo raznolikost družin in družinskih članov ter izpostavljajo, da imajo lahko družine drugačne življenjske standarde, vzorce delovanja ali poglede na vzgojo kot strokovne delavke *(Ne glede na naše standarde čistoče, opremljenosti ali polnosti hladilnika – A15)*. Razumejo tudi odpor in zadržanost družin oz. družinskih članov do vključevanja v storitev ter poudarjajo, da je pomembna normalizacija človeških napak ter razumevanje izvora odpora družin do sodelovanja *(Družini dam vedeti, da jih ne obsojam – Č28; Razumeti, zakaj jim ni prijetno, da je nekdo vključen v njihovo družinsko življenje – F28).*

Odgovori intervjuvank kažejo, da intervjuvanke prepoznavajo razlike pri sodelovanju z družinami, ki se v storitev vključijo samoiniciativno, in tistimi, ki so vključene na pobudo drugih institucij. Intervjuvane strokovne delavke opažajo, da so družine, ki se v storitev vključijo samoiniciativno, pogosto bolj motivirane za sodelovanje, medtem ko so družine, ki so v procese podpore in pomoči vključene zaradi ukrepov ali zunanjih pritiskov, pogosto bolj nezaupljive in obrambno naravnane *(Družine, ki pridejo same, so običajno bolj motivirane, tiste, ki pridejo na tujo pobudo, so na začetku bolj zadržane – Č20).* Zaradi tega intervjuvanke svojo vlogo razumejo tudi kot postopno približevanje uporabnikom ter ustvarjanje občutka varnosti in sodelovanja *(Na začetku v njih nič ne silim – E24)*.

V večini intervjuvane strokovne delavke na vprašanje o morebitnem občutku pritiska med izvajanjem nadzora v okviru pooblastil, ki jih izvajajo na CSD-ju, in nudenjem pomoči družinam odgovorijo, da se s tem pri delu v večini ne srečujejo, saj svoje delo ločujejo od področij, ki morajo ta nadzor izvajati (*Svojo vlogo strogo ločujem od nadzora – C19)*. Razumejo pa, da je CSD v prvi vrsti institucija z javnimi pooblastili, ki v neki meri izvaja nadzor *(Vedno bo prisoten tudi element nadzora – G48)*. Nekatere navajajo, da se še učijo krmariti med potrebami družine in zahtevami institucij *(Včasih imam občutek, da moramo voziti slalom med potrebami družine in pričakovanji sodelavcev ali institucij, ki vodijo uradne postopke – F54)*.

Vzpostavljanje delovnega odnosa z družinami, ki v procese podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo

Intervjuvane strokovne delavke vzpostavljanje delovnega odnosa z družinami razumejo kot temeljni pogoj za nadaljnje uspešno sodelovanje in izvajanje pomoči. V ospredju njihovega delovanja je oblikovanje spoštljivega, sproščenega in zaupnega odnosa, ki temelji na občutku varnosti in sodelovanja *(Vedno se trudim vzpostaviti spoštljiv odnos – D9).* Delovni odnos je razumljen kot sodelovanje, kjer strokovna delavka in družina tvorijo sodelujočo skupino in postopno gradijo zaupanje *(Da začnem vzbujati zaupanje in se jim počasi približam – Č38)*. Intervjuvanke so izpostavile, da želijo pri družinah vzbuditi občutek, da strokovna delavka dela z njimi in ne proti njim *(Pomembno mi je, da družina začuti, da sem tam zaradi njih in ne proti njim – F13).* Več intervjuvank poudarja, da je kakovosten delovni odnos še posebej pomemben pri družinah, ki v proces pomoči niso vključene na lastno pobudo, saj je pri njih pogosto prisotna zadržanost, nezaupanje ali odpor do institucij *(Odpor in nezaupanje sta kar pogosta – D33)*.

Vzpostavljanje delovnega odnosa z družino se začne že ob prvem stiku. Intervjuvane strokovne delavke opisujejo, da na prvem srečanju predstavijo sebe, svojo izobrazbo, način dela ter namen storitve *(Predstavim se, povem svoje izkušnje, kaj sem delala, kaj znam – A46).* Poudarjajo potrebo po jasni razlagi, zakaj je družina vključena v proces pomoči, ter po raziskovanju njihove perspektive glede napotitve in njihovega doživljanja situacije *(To pomeni, da je treba najprej razumeti njihovo perspektivo – F10).* Pri prvem stiku pogosto uporabljajo nevsiljiv pristop, saj želijo zmanjšati občutek ogroženosti in ustvariti osnovo za sodelovanje. Več intervjuvank poudarja, da je prvih nekaj srečanj pogosto namenjenih

predvsem vzpostavljanju odnosa in ne takojšnjemu reševanju težav *(Boš mogoče prvih nekaj srečanj namenil temu, da se vzpostavlja nek odnos – B46)*.

Intervjuvanke večkrat izpostavljajo, da družinam poudarijo možnost izbire glede sodelovanja in možnost prekinitve procesa, če ta zanje nima smisla *(Bomo na koncu ocenili, ali želijo nadaljevati – A50; Jo lahko prekinemo, če se jim ne zdi smiselna, ali pa se ne premaknemo – E41)*. Kljub temu opažajo, da je družin, ki se v procese podpore in pomoči vključijo samoiniciativno, malo in da so družine pogosto vključene zaradi zunanjih pobud ali institucionalnih pritiskov *(Saj se družine redko same odločijo za sodelovanje – F40)*. Prav zato intervjuvane strokovne delavke poskušajo zmanjšati občutek prisile in družinam prepustiti čim več občutka avtonomije pri odločanju o sodelovanju.

Iz intervjujev je razvidno tudi, da strokovne delavke pogosto uporabljajo neformalen pristop pri delu z družinami. Nekatere poudarjajo koristi sproščenega in odkritega odnosa, predvsem pri terenskem delu v domačem okolju uporabnikov *(Najbolj pomaga odkrit in neformalen odnos – G37)*. Domače okolje po njihovem mnenju omogoča drugačno dinamiko kot pisarna, večjo neposrednost in lažje približevanje družini. Neformalni pogovori ali sproščena komunikacija prispevajo k zmanjševanju razdalje med strokovno delavko in družino ter omogočajo bolj pristno vzpostavljanje odnosa *(Včasih se pogovarjamo precej »po domače«, ker je to ljudem bližje in bolj razumljivo – G40).*

Izzivi strokovnih delavk pri sodelovanju z družinami, ki v procese podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo

Eden izmed izzivov, ki ga izpostavljajo intervjuvanke, so razlike med strokovnimi delavkami in družinami glede življenjskih standardov, vrednot in načinov življenja. Nekatere intervjuvane strokovne delavke poudarjajo, da lahko družine sprejemajo le svoj način življenja kot ustrezen, kar otežuje razumevanje in sodelovanje v procesu pomoči *(Je njihov način življenja zanje sprejemljiv in pogosto edini, ki ga poznajo – A10)*.

Najpogosteje izpostavljen izziv predstavlja nesodelovanje uporabnikov *(Tisti, ki pridejo z ukrepov, pridejo, kot rečemo, s figo v žepu – A24).* Intervjuvanke opisujejo različne oblike odpora, kot so nezaupanje, obrambna drža, prikrivanje informacij, navidezno sodelovanje ter pogosti umiki iz procesa pomoči. Družine se po njihovih izkušnjah pogosto vključujejo v storitev z odporom ali zgolj zaradi zunanjih zahtev, na primer zaradi sklepa sodišča, materialne pomoči ali drugih institucionalnih pogojev *(Kar nekaj jih je, ki sodelujejo le zato,*

ker morajo – E37). Posebej zahtevno se intervjuvanim strokovnim delavkam zdi delo z družinami, ki ne zaznavajo lastnih težav ali ne razumejo koristi sodelovanja. V takih primerih je pri družinah po mnenju večine intervjuvank prisotna tudi nizka motivacija za spremembe, zaradi česar je vzpostavljanje delovnega odnosa dolgotrajno in zahtevno *(Več časa potrebujemo, da sploh ustvarimo neko zaupanje – B25)*.

Ena izmed intervjuvank izpostavlja specifičen izziv pasivnosti in nesodelovanje moških uporabnikov *(Pogosto moški na sestanku sedi zraven, ampak ne pove ničesar, samo čaka, da čas mine – A72)*, medtem ko večina omenja pričakovanje hitrih rešitev in receptov za odpravljanje težav s strani družin *(Včasih pričakujejo hitre recepte za težave, da jih lahko hitro rešijo – Č19)*. Intervjuvane strokovne delavke opažajo, da si nekatere družine želijo takojšnjih sprememb brez postopnega procesa dela na odnosih in družinski dinamiki, hkrati pa jim lahko hitro pade motivacija za delo *(Ali pa so zelo zagnani, potem pa hitro zmanjka volje – B76)*. Poleg tega navajajo, da se težave družin oz. njihovih družinskih članov pogosto prepletajo z duševnimi stiskami, osebnostnimi motnjami ali dolgotrajnimi psihosocialnimi problemi, kar dodatno povečuje zahtevnost dela *(Običajno gre takrat za pridružene osebnostne motnje ali duševne težave – E39)*.

Poseben izziv predstavljajo konfliktne in nasilne situacije v družinah. Intervjuvanke omenjajo nespoštovanje med družinskimi člani ter delo s primeri nasilja nad otroki ali v prisotnosti otrok *(Največji izziv so mi primeri, kjer prihaja do nasilja nad otroki ali med starši – Č39)*. Nekatere poudarjajo, da starši v določenih primerih nasilje normalizirajo ali ne prepoznavajo njegove škodljivosti *(Ampak ko vidiš, da otrok ne hodi v šolo, da prihaja z modricami, a je staršem to normalno, ker rečejo, mene so tudi tepli in sem v redu – A17).* Delo z otroki, ki so jih že nastanili v krizni center, ali ki živijo v posebej ogrožajočih okoliščinah, intervjuvane strokovne delavke opisujejo kot čustveno zelo zahtevno in obremenjujoče *(Še posebej, če so bili otroci že v kriznih centrih – Č40)*. Težavnost dela dodatno povečuje dejstvo, da družine pogosto ne zaznajo lastne ogroženosti ali resnosti situacije vse do trenutka resnega incidenta ali vključitve drugih institucij.

Nekatere intervjuvanke kot izzive pri sodelovanju z družinami, ki v procese podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo, opisujejo tudi podoživljanje lastnih stisk, slepe pege pri delu ter zahtevnost ohranjanja profesionalne drže v kompleksnih primerih *(To so težka področja dela na centru, ki se nas dotaknejo, ker včasih ob tem doživljamo svoje življenje, svoje stiske – A110; Vseeno imamo tudi mi včasih slepe pege, kar lahko pomeni,*

da pomembne vidike zgrešiš – A114). Intervjuvanke kot izziv omenjajo tudi vzpostavljanje zaupanja z družinami. Kljub trudu za gradnjo odnosa v nekaterih primerih ne uspejo vzpostaviti dovolj varnega in zaupanja vrednega sodelovanja *(Tudi to velikokrat ne pomaga pri vzpostavljanju zaupanja in so še vedno v obrambni drži – C29)*. To je pogosto posledica pričakovanj, s katerimi strokovnjaki vstopijo v odnos, in meja med katero se morajo gibati strokovne delavke, da zagotovijo podporo družini, hkrati pa ustrezajo zahtevam, ki jih izrekajo institucije. To se po mnenju intervjuvanih strokovnih delavk kaže predvsem pri družinah z dolgotrajnimi negativnimi izkušnjami z institucijami ali pri tistih, ki pomoč doživljajo kot prisilo *(Te družine imajo pogosto veliko slabih izkušenj z institucijami – F31)*.

Izzivi strokovnih delavk pri sodelovanju z družinami, ki v procese podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo, na sistemski ravni

Glavni del izzivov intervjuvanih strokovnih delavk na sistemski ravni predstavljajo sistemske omejitve. Nekatere intervjuvane strokovne delavke izpostavljajo pritisk institucij, nerealna pričakovanja sistema ter zahtevno usklajevanje med potrebami družin in pričakovanji organizacije *(Eden največjih izzivov so pogosto nerealna pričakovanja drugih institucij ali strokovnih delavcev – F60)*. Nekatere strokovne delavke ob tem izpostavljajo tudi občutek, da sistem postavlja pričakovanja in zahteve, ki jih v praksi ni mogoče v celoti uresničiti *(To lahko postane precej obremenjujoče, saj nosiš veliko informacij in si pogosto razpet med različnimi pričakovanji – G61)*.

Eden izmed najpogosteje izpostavljenih problemov je pomanjkanje kadra in posledično preobremenjenost zaposlenih *(Težava, ker se kadra ne dobi – A129).* Intervjuvanke poudarjajo, da je obseg dela prevelik glede na število strokovnih delavk, kar zmanjšuje možnosti za poglobljeno in kakovostno delo z družinami. Zaradi velike količine nalog pogosto nimajo dovolj časa za neposredno delo z družinami, čeprav prav to razumejo kot osrednji del svojega poslanstva (*Količina dela pa je na žalost štirikrat, petkrat večja od tistega, kar bi bilo zaželeno. Ne moreš stvari izpeljati tako, kot vidiš, da bi bilo treba – B59*). Prisotna je časovna stiska, saj sistemske zahteve pogosto odvzamejo čas, ki bi moral biti namenjen vzpostavljanju odnosa, terenskemu delu in podpori uporabnikom (*Najbolj bi mi pomagalo to, da bi imeli več časa, ki bi ga zares lahko posvetili družinam – D77)*.

Pomemben sistemski izziv predstavlja tudi velika količina birokracije. Intervjuvane strokovne delavke opisujejo obsežno papirologijo, zapisovanje in administrativne naloge kot

zelo časovno zahtevne ter pogosto oviro pri neposrednem delu z družinami *(Treba pa je vse zapisati, imeti vse urejeno, kar ti tudi vzame veliko časa – B63).* Nekatere intervjuvanke poudarjajo, da se pogosto znajdejo v konfliktu med potrebo po natančnem in doslednem pisanju zapisov ter željo, da bi več časa namenile neposrednemu delu z ljudmi. Prisotna so tudi različna mnenja glede vpliva birokracije – od občutka izrazite preobremenjenosti do poskusov organiziranja dela tako, da administrativne naloge čim manj posegajo v delo z uporabniki *(Če ti je delo z ljudmi prioriteta, najdeš načine, da birokracijo opraviš hitro in učinkovito – Č49)*. Nekatere opozarjajo, da bi dodatne administrativne zahteve ali kriteriji zapisovanja delo še dodatno otežili *(Menim, da je pomembno obdržati avtonomijo pri pisanju zapisov in manj birokratskih omejitev – F86)*. Le ena strokovna delavka omenja, da ji birokracija ne pomeni večje omejitve.

Intervjuvanke so opozorile tudi na finančne omejitve sistema, predvsem pri dostopu do dodatnih izobraževanj in strokovnega razvoja. Več intervjuvank omenja omejeno dostopnost zunanjih izobraževanj zaradi stroškov ali organizacijskih omejitev *(Sicer je povezano tudi s financami, tako da neke omejitve so – B72).* Kljub temu poudarjajo pomembnost stalnega strokovnega izpopolnjevanja, saj delo z družinami zahteva širok spekter znanj, metod in pristopov.

Težavo jim predstavlja tudi negativna percepcija CSD-ja v javnosti. Intervjuvanke opažajo, da uporabniki CSD pogosto povezujejo predvsem z nadzorom, odvzemi otrok in kaznovanjem, zaradi česar v odnos z institucijo vstopajo z nezaupanjem ali odporom *(Ker se v javnosti centri večinoma povezujejo z denarnimi transferji ali pa z odvzemi otrok – B54).* Slab ugled institucije po njihovem mnenju otežuje vzpostavljanje sodelovanja in lahko vodi celo v predčasno zaključitev procesa pomoči *(Zaradi slabega slovesa CSD-ja in občutka nadzora, je to zelo pogosto – C36).* Zaradi tega intervjuvane strokovne delavke pogosto čutijo potrebo po dodatnem pojasnjevanju svoje vloge, namena storitve ter razlikovanja med pomočjo in nadzorom.

Intervjuvanke izpostavljajo tudi dodatne obremenitve, povezane z organizacijo dela pred spremembami sistema. Nekatere opisujejo delo na več področjih hkrati ali preteklo delo v interventnih službah, kar je pomenilo dodatno čustveno in organizacijsko obremenitev *(Smo bile bolj vpletene v delo, ker smo izvajale še interventno službo, ki je zdaj ne več – C50)*. Po besedah nekaterih intervjuvank je bilo zahtevno obdobje pred uvedbo Družinskega zakonika, ko so same odločale o pomembnih posledicah za uporabnike *(Do družinskega zakonika smo*

mi tudi odločali o stvareh – B12). Ena strokovna delavka pa obratno, izraža nestrinjanje z načinom odločanja sodišč, saj meni, da sodni sistem pogosto nima dovolj poglobljenega vpogleda v življenjske zgodbe družin *(Se mi zdi čudno, da sodišče odloča o zadevah, ki jih vodimo mi, kljub temu da ne vidijo vseh stvari in nimajo vseh informacij, ki jih dobimo mi – C65).*

Učinkovita ravnanja strokovnih delavk pri sodelovanju z družinami, ki v proces podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo

Iz odgovorov intervjuvanih strokovnih delavk na temo, kaj se kaže kot učinkovito pri sodelovanju z družinami, ki v proces podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo, je razvidno, da učinkovitost dela temelji predvsem na kakovostnem odnosu, postopni gradnji zaupanja, prilagajanju pomoči potrebam družin ter spoštovanju njihove perspektive in življenjske situacije *(Moj pristop temelji na tem, da izhajam iz uporabnika – C12; Na začetku se mi zdi pomembno povedati, da se bomo skušali prilagajati njihovemu času, ritmu in potrebam – G24)*.

Kot učinkovito se pri družini kaže predvsem spodbujanje motivacije za sodelovanje. Intervjuvanke poudarjajo pomen poudarjanja koristi sodelovanja za starša in otroka, saj starši pogosto lažje sprejmejo pomoč, kadar razumejo njen pomen in korist za njihovega otroka *(Takrat jih vprašam, kaj bi oni želeli iz sodelovanja, kaj bi jim koristilo – A26)*. Pomembno se jim zdi tudi izpostavljanje majhnih uspehov, pohvale ter prepoznavanje napredka *(Iskrena pohvala za majhne dosežke – E59)*, saj to družinam oz. njihovim posameznim družinskim članom krepi občutek zmožnosti za spremembo in povečuje motivacijo za nadaljnje sodelovanje *(Včasih je že to, da nekdo zmore priti na srečanje ali narediti majhen korak naprej, pomembna stvar – F50)*. Nekatere intervjuvane strokovne delavke omenjajo uporabo vprašanj, nalog ali spodbud za razmislek, s katerimi družinam oz. družinskim članom pomagajo prepoznati smiselnost storitve in koristi sodelovanja *(Včasih jim dam celo »nalogo«, da do naslednjič premislijo in si zapišejo karkoli, kar bi jih zanimalo – E36)*. Nekatere intervjuvanke pri določenih družinah prepoznavajo, da ima pomembno motivacijsko vlogo tudi materialna pomoč v uporabnikovi situaciji, saj to pogosto predstavlja prvi korak k večji odprtosti za sodelovanje *(Pomaga to, da družina vidi korist v tem sodelovanju, da imajo nekaj od tega – D63; Sicer je to od začetka velikokrat materialna pomoč, torej denarna pomoč, boni itn. – D64)* .

Kot pomemben se po mnenju intervjuvank kaže tudi individualen pristop k vsaki družini. Intervjuvane strokovne delavke poudarjajo, da izhajajo iz uporabnikove zgodbe, perspektive in doživljanja situacije ter se izogibajo vnaprejšnjemu oblikovanju mnenj na podlagi informacij drugih institucij *(Jaz nimam vpogleda v druge postopke in ne vem, zakaj so bili napoteni, delam iz njihove zgodbe – A41)*. Z vsako družino oblikujejo izviren delovni projekt podpore, prilagojen njenim potrebam, pri čemer skupaj z njo oblikujejo cilje in načrt pomoči *(Sicer rečem, da je to res prostor za njih, da naj ga izkoristijo – kaj je šlo, kaj ni šlo, kje bi še potrebovali oporo – B40; Z vsako se dela lotiš malo drugače – D52)*. Intervjuvanke kot učinkovito prepoznavajo delo na vsebinah, ki so za družino v določenem trenutku smiselne in pomembne, saj to povečuje občutek slišanosti, spoštovanja in sodelovanja *(Če ima družina v določenem trenutku povsem druge stiske ali težave, kot so ugotovljene na ukrepih, ne moremo vedno slediti temu, kar je nekdo drug določil kot prioriteto – F62)*.

Pomembno vlogo pri sodelovanju z družinami, ki v procese podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo, ima po mnenju intervjuvanih strokovnih delavk tudi način komunikacije strokovne delavke *(Če vidim nekatere zapise, to kasneje naslovim z uporabniki, da pokažem odkrit odnos in komunikacijo – A53)*. Intervjuvanke poudarjajo pomen sprotnega obveščanja družine o poteku procesa, zapisih in poročilih ter možnost vpogleda uporabnikov v dokumentacijo *(Pogosto jim tudi dam v branje poročila, preden jih pošljem sodelavcem ali drugim institucijam – G29).* V tem smislu se kot učinkovito kaže tudi zagotavljanje zaupnosti pogovorov, postopna gradnja zaupanja ter zaščita uporabnikovih informacij. Intervjuvanke poudarjajo, da informacije drugim institucijam posredujejo le s soglasjem družine ali v najnujnejših primerih ogroženosti *(Storitev pomoč družini za dom je zaupna. O naših pogovorih ne poročam brez soglasja – A39)*. Družinam želijo omogočiti varen prostor brez pritiska po takojšnjem razkrivanju intimnih vsebin, saj prav občutek varnosti pomembno prispeva k pripravljenosti za sodelovanje in odprtost v odnosu *(Da ni potrebno, da so takoj odprti glede globokih in intimnih zadev – Č35)*. Takšna transparentnost po njihovem mnenju zmanjšuje občutek nadzora in nezaupanja ter prispeva k vzpostavljanju varnega in zaupnega odnosa *(Pomembno je, da so stvari transparentne – E30)*. Pomembno se jim zdi tudi jasno postavljanje pravil sodelovanja in medsebojnega spoštovanja *(Takrat je zelo pomembno, da postavimo pravila sodelovanja in komuniciranja – A67).*

Intervjuvanke poudarjajo pomen izražanja razumevanja za odpor družine oz. njenih družinskih članov, normaliziranja njihove zadržanosti ter postopnega postavljanja dosegljivih ciljev *(Povem jim, da jih razumem – Č34)*. Izogibajo se pritisku za hitre spremembe ali prezgodnjemu odpiranju zahtevnih tem. Družina je po njihovem mnenju strokovnjak na podlagi izkušenj, strokovna delavka pa pomaga iskati rešitve, prepoznava vire moči družine in podpira uporabnika pri postopnih spremembah *(Takoj na začetku vanje nič ne silim – E24).* Pomembni se jim zdijo tudi fleksibilnost, prilagajanje ritmu družine ter vztrajnost pri ohranjanju stika *(Družino večkrat kontaktiramo in skušamo najti način, kako se jim dodatno prilagoditi – G33)*.

Pomembno vlogo predstavlja tudi terensko delo. Intervjuvane strokovne delavke opisujejo, da delo v domačem okolju omogoča bolj pristno gradnjo odnosa, večjo sproščenost družine oz. družinskih članov ter boljši vpogled v njihovo vsakodnevno življenje *(V domačem okolju jim lahko pomagamo tukaj in zdaj, ne samo prek navodil in dogovorov – A136).* Pomoč »tukaj in zdaj« v okolju družine omogoča večjo dostopnost storitve in pogosto učinkovitejše sodelovanje kot zgolj delo v pisarni *(Ko si z družino doma, v njihovem okolju, se pogosto ustvari drugačna dinamika kot v pisarni – G38)*. V tem smislu k uspešnemu sodelovanju prispeva tudi pogost in intenziven stik ter možnost kontinuiranega sodelovanja, ki omogoča bolj poglobljen odnos z družino *(Tako imamo lahko več stika in bolj poglobljen odnos – D78)*.

Pomemben dejavnik predstavlja tudi multidisciplinarno sodelovanje. Sodelovanje različnih služb in institucij po mnenju intervjuvank omogoča širši vpogled v situacijo družine ter bolj usklajeno podporo *(Dobro sodelovanje lahko veliko pripomore k bolj usklajeni podpori družine – F66).* Intervjuvanke poudarjajo tudi pomen timskega dela, izmenjave različnih strokovnih perspektiv ter povezovanja med službami *(Multidisciplinarni timi so pomembni, ker omogočajo širši pogled na družinsko situacijo – F64)*. Kljub temu nekatere intervjuvanke opozarjajo na potrebo po ohranjanju avtonomije storitve pomoč družini za dom, predvsem kadar bi pretirano vključevanje drugih institucij lahko ogrozilo zaupen odnos z družino *(Sicer sodelujemo v multidisciplinarnih timih, a nimamo zadržkov pri tem, da bi morali kaj poročati, kar bi izdalo zaupanje uporabnikov do nas – E22)*.

Intervjuvane strokovne delavke kot pomemben dejavnik učinkovitosti prepoznavajo tudi dolgotrajno sodelovanje, torej zagotavljanje priložnosti za kontinuacijo srečanj, če se to

družini zdi smiselno in bi ji to pomagalo *(Običajno delaš na eni vsebini, potem pridejo po prvem ciklu na evalvacijo in ugotavljamo, koliko smo že naredili, kaj bi se pa še dalo – A97)*.

Znanje za ravnanje strokovnih delavk pri sodelovanju z družinami, ki v proces podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo

Iz odgovorov intervjuvank o temi znanje za ravnanje je razvidno, da strokovne delavke pri svojem delu prepletajo formalno izobrazbo, dodatna strokovna usposabljanja, osebne kompetence ter praktične izkušnje, ki jih podpirajo pri delu z družinami in vodenju procesov pomoči.

Temelj znanja za ravnanje predstavlja formalno pridobljena strokovna izobrazba iz njihovega študija. Intervjuvanke poudarjajo, da jim fakultetno izobraževanje daje pomembno teoretično podlago za delo z družinami, saj so ne glede na zaključen študij pridobile določene metode, tehnike, orodja in strategije za delo z družino *(Na začetku, ko se zaposliš, potrebuješ te študijske elemente in tehnike ter metode, ki se jih usvojiš v času študija – A83).* Nekaterim del strokovnega znanja predstavlja tudi poznavanje zakonodaje, ki določa okvir njihovega delovanja in usmerja strokovne postopke pri delu z družinami, kar se pogosto naučijo ob začetku dela *(Ko prideš delat, je pomembna zakonodaja – A84)*.

Pomemben vidik znanja za ravnanje po mnenju intervjuvank predstavlja povezovanje teorije in prakse; intervjuvanke namreč poudarjajo, da zgolj teoretično znanje ni dovolj, temveč ga je treba znati prilagoditi konkretnim primerom in situacijam na terenu *(Ko prideš delat, imaš občutek, da ne znaš ničesar, in tam pride povezovanje s prakso – A86).* Nekatere intervjuvanke opisujejo razvoj lastnega sloga dela z družinami, ki temelji na kombinaciji obnavljanja strokovnega znanja, osebnih izkušenj ter sprotnega učenja od sodelavk *(Najbolj pa mi pomaga, če si znanje lahko obnovim s starimi zapisi, izobraževanji ali mlajšimi sodelavkami, ki so še sveže s faksa in se spomnijo več kot me – C44)*. Skozi leta dela oblikujejo individualen pristop, ki ustreza njihovi osebnosti in potrebam uporabnikov *(Razvila pa sem tudi lasten slog svetovanja – Č59)*.

Dodatna izobraževanja imajo po mnenju intervjuvank pomembno vlogo pri razvoju njihovih kompetenc. Intervjuvanke omenjajo izobraževanja s področij realitetne terapije, transakcijske analize, komunikacijskih veščin ter različnih metod dela z družinami *(Jaz sem 20 let nazaj študirala realitetno terapijo – A87; Jaz tudi hodim na transakcijsko, zdaj že 4. leto – B66)*. Več strokovnih delavk poudarja, da se dodatno izobražujejo samoiniciativno ali

v okviru CSD-ja, saj želijo pridobivati nova znanja in izboljšati svoje delo *(Imamo pa tudi izobraževanja v okviru centra, ki se jih lahko udeležim – Č64)*. Prisotno je prepričanje, da je stalno strokovno izpopolnjevanje nujno zaradi kompleksnosti dela in spreminjajočih se potreb uporabnikov. Intervjuvanke poudarjajo, da morajo zaradi raznolikosti primerov stalno nadgrajevati svoje znanje ter slediti novim pristopom in metodam dela *(Pomaga mi tudi, da sproti raziskujem različne teme – Č63)*. Nekatere sogovornice izpostavljajo tudi pomen podpore vodstva pri vključevanju v dodatna usposabljanja ter pomembnost dostopnosti izobraževanj za kakovostno strokovno delo *(Tudi neka znanja, dodatna izobraževanja – B67; Se podpira, direktorji to kar podpirajo – B73)*.

Njihov vir znanja predstavljajo tudi delovne izkušnje. Intervjuvanke poudarjajo, da so skozi delo na različnih področjih socialnega varstva pridobile dragocene izkušnje za delo z družinami *(Potem delo v socialnovarstvenem programu – A89)*. Praktične izkušnje jim omogočajo boljše razumevanje družin oz. njihovih družinskih članov, večjo stabilnost pri delu ter učinkovitejše soočanje s kompleksnimi situacijami *(Saj lažje razumem odzive uporabnikov – E47)*. Izkušnje jim omogočajo tudi lažje soočanje s težkimi situacijami ter preprečujejo, da bi delo in stiske uporabnikov preveč osebno doživljale *(Sem se iz izkušenj naučila, da je pomembno, da stvari opustimo in čim manj razmišljamo o tem, ko nismo v službi – C52)*. Neposreden stik z družinami jim pomaga razvijati veščine vodenja zahtevnih pogovorov, prilagajanja pristopov ter boljšega razumevanja družinske dinamike *(Da najdem način, kako »jim priti do živega« oziroma preobrniti kakšno komunikacijsko zanko v njihov prid – E13)*. Intervjuvanke izpostavljajo tudi pomen evalvacije sodelovanja ter sprotnega prilagajanja glede na potrebe in oblike sodelovanja družin *(Pri sebi narediš evalvacijo, kakšen je bil tvoj vložek, kakšen je bil njegov, kaj si pozabil – A121)*.

Soočanje strokovnih delavk s čustvenimi obremenitvami

V povezavi s soočanjem s čustvenimi obremenitvami so intervjuvanke izpostavljale nabor različnih strategij, ki jih uporabljajo za obvladovanje pritiskov, in občutke, ki jih doživljajo v povezavi z delom s pogosto težkimi družinskimi zgodbami, kompleksnimi življenjskimi situacijami ter sistemskimi omejitvami. Večina intervjuvank svoje delo doživlja kot čustveno zelo zahtevno *(Delo je težko in zahtevno zaradi kompleksnosti primerov – C56)*, pri čemer pa kot glavne vire podpore prepoznavajo strokovno pomoč, kolektivno sodelovanje, osebno refleksijo ter razvoj lastnih mehanizmov za ohranjanje čustvene

stabilnosti in profesionalne razdalje *(Je dobro, če imaš tudi neko samorefleksijo v tem delu B70; Intervizija je pomembna, ker si lahko izmenjujemo izkušnje, dileme in ideje – F69)*.

Intervjuvanke opisujejo, da jih lahko velika količina težkih zgodb, zahtevnih primerov in dolgotrajnih stisk uporabnikov močno obremeni, zaradi česar včasih delo nosijo tudi v domače okolje *(Čeprav si govorimo, da dela ne nosimo domov, se to v praksi pogosto zgodi – F76)*. Pogosto omenjajo pretirano premišljevanje o primerih, težave pri odklopu od dela ter občutek stalne psihične obremenjenosti *(Včasih sem se za vsako situacijo zelo sekirala in veliko premišljevala – C49)*. Intervjuvane strokovne delavke omenjajo tudi doživljanje občutkov nemoči in notranjih dilem *(Pri takem delu hitro prideš do občutka nemoči in notranjih dilem – G79)*. Ti občutki se pojavljajo predvsem ob zaznavanju nepravičnih življenjskih situacij ali v primerih, kjer rešitve niso hitro dosegljive *(Najtežje mi je, ko imam občutek, da se dogaja krivica in nimam moči, da bi karkoli spremenila – F74)*. Nekatere intervjuvanke opisujejo težave pri soočanju z občutkom, da njihove možnosti pomoči niso vedno zadostne glede na kompleksnost situacij uporabnikov *(Včasih se počutim nemočno, ko vidim, kakšno situacijo imajo, ampak ne morem nujno veliko popraviti – E65)*. Kot posebej čustveno zahtevne situacije intervjuvanke izpostavljajo predvsem primere nasilja, spolnih zlorab ter stisk otrok, kjer se pogosto močno identificirajo z zgodbami uporabnikov *(So lahko zgodbe, ki se te bolj dotaknejo, zgodbe, v katerih se lahko tudi prepoznaš – B69)*.

Kljub zahtevnosti dela med intervjuvankami obstaja tudi prisotnost bolj pozitivnih občutkov, ki strokovnim delavkam pomagajo pri soočanju z obremenitvami. Intervjuvanke izpostavljajo zadovoljstvo ob uspešno vzpostavljenih delovnih odnosih, pozitivnih odzivih uporabnikov ter občutku, da njihovo delo prispeva k izboljšanju situacije družin *(Če se malo manj zatikamo, so koraki naprej, je seveda občutek zadovoljstva – A118)*. Pozitivne izkušnje in občutek smisla dela za njih predstavljajo tudi vir motivacije *(Predvsem pa vedno nek zagon – D69)*.

Pomembno vlogo pri soočanju s čustvenimi obremenitvami imata po mnenju intervjuvank predvsem strokovna in kolektivna podpora *(Je pomembno, da se redno udeležujemo supervizij in intervizij – A111).* Intervjuvanke izpostavljajo pomen supervizije in intervizije kot prostora za razbremenitev, deljenje dilem, izkušenj in občutkov *(Kar je super, ker se usedemo, si povemo, kako smo, kaj nam je v redu, kaj nam ni v redu, kaj bi še rade dodale, spreminjale. Kar se tega tiče je »fajn«, je zelo dober »suport« – B65)*. Supervizijo opisujejo kot pomemben in pogosto nujen del strokovnega dela, saj pomaga pri boljšem razumevanje

lastnega ravnanja, predelavo zahtevnih situacij ter dodatno podporo pri soočanju s čustvenimi obremenitvami *(Kar se tiče supervizije, menim, da je obvezna in potrebna – F71)*. Nekatere intervjuvanke se strinjajo, da mora biti supervizija dobro zastavljena, če želimo, da je učinkovita za udeleženke *(Če je dobro vodena, lahko zelo pomaga pri razumevanju lastnega dela in razbremenitvi – F73)*. Več intervjuvanih strokovnih delavk poudarja tudi korist različnih strokovnih aktivov, timskih srečanj in neformalnih pogovorov s sodelavkami, saj jim ti omogočajo pridobivanje novih pogledov ter občutek, da pri delu niso same *(Pomaga pa mi tudi neformalna intervizija med sodelavkami, kjer lahko samo odložiš svoje breme in ne potrebuješ nasvetov ali pomoči, le nekoga, ki te posluša – Č71)*.

Pri soočanju s čustvenimi obremenitvami je po mnenju intervjuvank pomemben tudi razvoj določene čustvene razdalje in profesionalne drže. Čustvena vpletenost pri delu z družinami je po njihovem mnenju pogosto neizogibna. Intervjuvanke opisujejo identificiranje z zgodbami uporabnikov ter močno čustveno prizadetost predvsem pri primerih nasilja, spolnih zlorab ali stisk majhnih otrok. Nekatere opozarjajo na nevarnost pretirane navezanosti na družine ter težave pri ohranjanju profesionalne razdalje *(Izziv je tudi ohranjanje neke razdalje – D38)*. Prav zato se jim zdi pomembno razvijati sposobnost uravnoteženja med bližino, empatijo in strokovno razdaljo *(Še vedno pa delam na tej razdalji, ki bi lahko škodovala – D43)*. Več intervjuvanih strokovnih delavk opisuje, da so se skozi dolgoletne izkušnje naučile ločevati službeno in zasebno življenje ter odpora uporabnikov ali njihovih odzivov ne vzeti osebno *(Mi pomagajo pristopati k družinam, pa tudi pri tem, da predelam določene stvari – F81).* Izkušnje jim pomagajo pri regulaciji lastnih čustev, večji stabilnosti ter bolj premišljenem odzivanju v zahtevnih situacijah. Razdalja jim predstavlja zaščito pred čustveno izčrpanostjo, hkrati pa ohranjanje profesionalnega odnosa z uporabniki *(Sem se iz izkušenj naučila, da je pomembno, da stvari opustimo in čim manj razmišljamo o tem, ko nismo v službi – C52)*.

Pomemben način soočanja s čustvenimi obremenitvami intervjuvankam predstavlja tudi osebna podpora in samorefleksija *(Pri delu mi veliko pomaga tudi samorefleksija – C48)*. Intervjuvanim strokovnim delavkam se zdi pomemba tudi uporaba različnih načinov sprostitve in razbremenitve. Nekatere omenjajo gibalne aktivnosti, sprostitvene tehnike ter pogovore s sodelavkami kot pomembne oblike pomoči *(Za razbremenitev uporabljam gibalne in sprostitvene metode – Č67)*. Nekatere od intervjuvank poudarjajo tudi pomen osebnostne rasti, prepoznavanja lastnih sprožilcev in učenja iz zahtevnih situacij *(Menim, da*

mora vsak strokovni delavec pri sebi razviti določene mehanizme regulacije – G73). Intervjuvanke razmišljajo o kakovosti odnosa z uporabniki, o svoji čustveni vpletenosti ter o mejah med človeško bližino in strokovno odgovornostjo *(Kako ostati strokoven, a hkrati človeški – G81)*. Takšna refleksija jim omogoča stalno strokovno rast, boljše razumevanje lastnih odzivov ter učinkovitejše soočanje s stresom in zahtevnimi situacijami *(Na situacijo gledam kot priložnost za osebnostno rast – Č68)*.

Potrebe strokovnih delavk pri sodelovanju z družinami, ki v procese podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo, na sistemski ravni

Iz odgovorov intervjuvanih strokovnih delavk je razvidno, da sistem socialnega varstva po njihovem mnenju potrebuje izboljšave na področju organizacije dela, kadrovske podpore, strokovne podpore ter večjega javnega razumevanja poslanstva CSD-ja. Glavna potreba, ki jo izpostavljajo, je ustvarjanje sistema, ki bi v večji meri omogočal neposreden stik z ljudmi in manjšo obremenjenost z administrativnimi nalogami *(Najbolj bi mi pomagalo to, da bi imeli več časa, ki bi ga lahko zares posvetili družinam – D77)*.

Ena izmed najpogosteje izpostavljenih potreb je večje prepoznavanje poslanstva CSD-ja v širši javnosti *(Večja prepoznavnost storitev – E81)*. Intervjuvanke poudarjajo, da uporabniki pogosto ne poznajo različnih oblik pomoči, ki jih CSD nudi, temveč institucijo povezujejo predvsem z nadzorom, odvzemi otrok in represivnimi ukrepi *(Ljudje CSD pogosto povezujejo z ukrepi – Č22)*. Zaradi tega izražajo potrebo po večji prepoznavnosti storitev, ozaveščanju javnosti ter predstavljanju CSD-ja kot oblike podpore in pomoči družinam *(Pomembno je tudi, da šole CSD-ja ne uporabljajo le kot »grožnjo« družinam, ampak kot obliko pomoči – E83)*.

Sistemska potreba, ki jo izpostavljajo nekatere intervjuvane strokovne delavke, je tudi več možnosti za strokovno izobraževanje in usposabljanje. Nekatere opisujejo, da so ob začetku zaposlitve občutile pomanjkanje znanja o družinski dinamiki ter pomanjkanje konkretnih orodij za delo z družinami *(Ko sem začela delati, je teh orodij malo premalo – A124)*. Zaradi tega čutijo potrebo po rednih, dostopnih in praktično usmerjenih izobraževanjih, ki bi jim omogočala razvoj kompetenc in večjo strokovno samozavest pri delu *(Mislim, da bi bilo super, če bi imeli več internih izobraževanj, ki bi bila bolj dostopna – G92)*. Nekatere od sogovornic izražajo, da se jim zdijo pomembna interna izobraževanja znotraj sistema, saj bi

bila lažje dostopna vsem zaposlenim in bolj prilagojena konkretnim potrebam dela na terenu *(Želela bi si več internih izobraževanj – F84)*.

Odgovori intervjuvank izpostavljajo tudi potrebo po izboljšanju organizacije sistema in delovnih pogojev. Intervjuvanke pogosto omenjajo potrebo po večjem številu zaposlenih, saj trenutna kadrovska podhranjenost po njihovem mnenju zmanjšuje možnosti za kakovostno in poglobljeno delo z družinami *(Vsekakor bi bilo delo lažje, še bolj kakovostno, če bi bili kadrovsko bolj podprti in imeli manjšo količino zadev – B80)*. Zaradi preobremenjenosti imajo intervjuvane strokovne delavke premalo časa za neposredno delo z uporabniki, čeprav prav to razumejo kot osrednje poslanstvo socialnega dela *(Sama sem res taka, da želim čim več delati z družinami – D47)*. Glavna potreba se zato kaže v podkrepitvi delovne sile in razbremenitvi zaposlenih, kar bi omogočilo več časa za vzpostavljanje odnosov, terensko delo in poglobljeno podporo družinam.

Pomembna potreba se kaže tudi v želji intervjuvank po dodatni delovni sili in različnih oblikah pomoči družinam. Več intervjuvank izpostavlja idejo o vključevanju prostovoljcev, laičnih delavcev ali dodatnih kadrov, ki bi pomagali pri tehničnih in vsakodnevnih opravilih družin *(Družinam bi pomagali pri konkretnih vsakodnevnih opravkih, kot so spremstvo na zavod, pomoč pri domačih nalogah ali učenje gospodinjskih opravil – Č73)*. Po njihovem mnenju bi to omogočilo intenzivnejšo podporo uporabnikom ter razbremenitev strokovnih delavk. Takšna podpora bi omogočila, da bi se strokovne delavke lahko bolj osredotočile na strokovno delo, podporo družinam in vzpostavljanje odnosov z uporabniki, saj si želijo tudi več možnosti za neposreden stik z ljudmi ter večjo avtonomijo pri izvajanju pomoči *(Strokovne delavke bi se lahko posvetile svojemu primarnemu delu – C63)*. Več intervjuvank poudarja, da si želijo več časa nameniti osnovnemu poslanstvu socialnega dela – delu z uporabniki, podpori družinam in vzpostavljanju odnosov.

Intervjuvanke poudarjajo tudi potrebo po tehnološki podpori za lažje opravljanje dela. Nekatere omenjajo uporabo orodij, kot je kopilot, za pomoč pri administrativnih nalogah in zapisovanju, saj bi to lahko po njihovem mnenju zmanjšalo birokratske obremenitve ter omogočilo več časa za neposredno delo z uporabniki *(Sicer obstajajo pripomočki, kot so kopilot – E75)*. Hkrati pa nekatere omenjajo, da so ta orodja lahko včasih tudi nezanesljiva in jim delo namesto olajšajo, še bolj otežijo *(Sama jih nerada uporabljam, ker preveč spremenijo moje besede in nimam občutka, da sem to napisala sama – E76)*. Je pa pri vseh

intervjuvankah prisotna želja po učinkovitejših sistemih, ki bi zmanjšali količino administracije in poenostavili dokumentiranje postopkov.

Nekatere intervjuvanke želijo večjo avtonomijo storitve pomoč družini za dom ali celo izvajanje določenih oblik pomoči v okviru nevladnih organizacij, kjer bi bilo mogoče vzpostaviti bolj prostovoljen in manj institucionalno obremenjen odnos z uporabniki *(K sodelovanju bi prispevalo, če bi storitve izvajala nevladna organizacija, ki ni neposredno vezana na CSD – C53)*. Pomembna se jim zdi tudi nadaljnja krepitev mobilnih služb, ki omogočajo pomoč neposredno v domačem okolju uporabnikov in bolj fleksibilno odzivanje na njihove potrebe *(Veliko je in še bo pripomogla mobilna služba – A135)*.

Nazadnje intervjuvanke izpostavljajo tudi potrebo po razvoju preventivnih programov znotraj CSD-ja. Po njihovem mnenju bi preventivne dejavnosti omogočile zgodnejšo podporo družinam, zmanjšale potrebo po kasnejšem intenzivnem ukrepanju ter prispevale k boljši dolgoročni podpori uporabnikom *(Na našem CSD-ju izvajamo tudi preventivne programe »Neverjetna leta« – Č75)*. Takšni programi bi po mnenju intervjuvank lahko okrepili preventivno vlogo socialnega dela in zmanjšali stopnjo psihosocialnih stisk družin.

4.2. RAZPRAVA

V razpravi strnem ugotovitve analiziranih podatkov po posameznih raziskovalnih vprašanjih in prikažem, kako se povezujejo z v uvodu predstavljenimi teoretičnimi izhodišči.

RV1: Kako strokovne delavke razumejo svojo vlogo pri sodelovanju z družinami, ki v proces podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo?

Rezultati raziskave kažejo, da intervjuvane strokovne delavke svojo vlogo razumejo predvsem kot nudenje podpore, pomoči in zagovorništva družinam. Pri svojem delu si prizadevajo vzpostaviti odnos zaupanja ter biti družini oz. njenim družinskim članom v oporo, ne pa v vlogi izvajalke nadzora. Posebej poudarjajo pomen neobsojajoče drže, spoštljive komunikacije in ustvarjanja varnega prostora za sodelovanje. V njihovem razumevanju strokovne vloge je krepitev družinskih odnosov osrednjega pomena, medtem ko ukrepe, kot je odvzem otroka, dojemajo kot skrajno možnost, ki se uporabi šele takrat, ko so izčrpane druge možnosti pomoči.

Rezultati raziskave potrjujejo ugotovitve Čačinovič Vogrinčič (2010, str. 241), da je za uspešno sodelovanje ne glede na okoliščine pomemben spoštljiv in zaupen odnos med uporabnikom in strokovno delavko. Podobno poudarjajo tudi Doel in Marsh (1992, str. 16) ter Bibus in Rooney (2001, str. 402), ki izpostavljajo pomen dogovarjanja med strokovno delavko in uporabnikom ter jasno pojasnjevanje strokovnih pristopov. Strokovna delavka mora že ob prvem srečanju raziskati uporabnikovo pripravljenost za sodelovanje, ga postopno vključevati v delovni proces ter z njim vzpostavljati dogovore, ki omogočajo usklajevanje različnih interesov in pričakovanj (prav tam, str. 16). Iz rezultatov lahko razberemo, da si strokovne delavke zelo prizadevajo za vzpostavitev spoštljivega in zaupnega odnos, saj se ne glede na naravo uporabnikove vključitve zavzemajo za njegovo dobro počutje in iskanje skupnih rešitev. Takšno razumevanje strokovne vloge je skladno z delovanjem strokovne delavke iz perspektive moči, ki poudarja prepoznavanje virov, sposobnosti in potencialov posameznikov ter družin namesto osredotočanja zgolj na njihove težave in primanjkljaje (Saleebey, 1997). Rezultati kažejo, da strokovne delavke družine razumejo kot aktivne soudeleženke procesa pomoči, kar potrjuje tudi koncept delovnega odnosa soustvarjanja, ki temelji na sodelovanju, dialogu in skupnem oblikovanju rešitev med uporabnikom in strokovno delavko (Čačinovič Vogrinčič, 2002, str. 91). Ugotovitve se povezujejo tudi z uporabo koncepta etike udeleženosti, ki poudarja pomen sodelovanja, vzajemnosti in soustvarjanja pomenov v strokovnem odnosu (Hoffman, 1994). V

razumevanju vloge strokovnih delavk se izpostavlja tudi razumevanje raznolikosti družin oz. družinskih članov. Slednje poudarja tudi Mešl (2008, str. 92–93), in sicer da ima vsaka družina drugačno strukturo, vrednote in norme, zato je pomembno, da strokovnjakinje razumejo oblike posameznih družin in s tem lažje zagotovijo uspešnost pomoči. V praksi se, glede na pridobljene rezultate, takšen pristop kaže v prizadevanju strokovnih delavk, da vzpostavijo odnos, v katerem se družine oz. družinski člani počutijo slišane, spoštovane in vključene v proces odločanja.

RV2: Kako strokovne delavke CSD-ja vzpostavljajo prvi stik z družinami, ki v proces podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo?

Rezultati raziskave kažejo, da strokovne delavke vzpostavljanje delovnega odnosa razumejo kot enega izmed ključnih pogojev za uspešno delo z družinami. Proces se začne že ob prvem stiku, ko strokovna delavka predstavi sebe, namen storitve in raziskuje uporabnikovo razumevanje vključitve v proces pomoči. Pri tem je pomembna transparentnost, jasna komunikacija, spoštljiv odnos in ustvarjanje občutka varnosti s strani strokovnih delavk. Velik poudarek dajejo tudi na ohranjanje uporabnikove avtonomije, saj strokovne delavke družinam kljub formalnim okvirjem storitve skušajo omogočiti občutek izbire in soudeleženosti pri oblikovanju procesa pomoči. Rezultati prav tako kažejo, da delo v domačem okolju omogoča bolj sproščeno in pristno komunikacijo ter prispeva k zmanjševanju razdalje med strokovno delavko in družino.

Kindred (2011, str. 84) poudarja, da prvi stik pomembno vpliva na nadaljnji potek sodelovanja in vzpostavljanja delovnega odnosa, saj uporabniki že v začetni fazi oblikujejo predstavo o strokovni delavki in storitvi. Prav tako ugotovitve podpirajo tudi izhodišča, ki jih navajata Bibus in Rooney (2001, str. 403), in sicer da je pomembno, da imajo uporabniki tudi v okoliščinah omejene prostovoljnosti možnost sodelovanja pri sprejemanju odločitev in določanju ciljev pomoči. Prav tako avtorja (prav tam, str. 399) omenjata pomembnost zagotavljanja jasne in spoštljive komunikacije s strani strokovne delavke. Takšno ravnanje prispeva h krepitvi občutka nadzora nad lastnim življenjem, zmanjševanju odpora do sodelovanja in krepitvi občutka spoštovanja s strani institucije. Rezultati se povezujejo tudi z ugotovitvami Kodele in Mešl (2016, str. 49), ki poudarjata pomen dela v naravnem okolju družine, saj to omogoča boljše prepoznavanje virov moči, vsakodnevnih praks in življenjskih okoliščin družinskih članov. V rezultatih se tako kaže, da uspešno vzpostavljen delovni

odnos predstavlja temelj za nadaljnje sodelovanje, krepitev zaupanja in učinkovito izvajanje podpore družinam.

RV3: S kakšnimi izzivi se srečujejo strokovne delavke v sodelovanju z družinami, ki v proces podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo?

Rezultati raziskave kažejo, da intervjuvane strokovne delavke pri delu z družinami najpogosteje kot izziv izpostavljajo nesodelovanje družine oz. družinskih članov, ki se kaže v nezaupanju do institucij, navideznem sodelovanju, prikrivanju informacij in nizki motivaciji za spremembe. Poleg tega se srečujejo z zahtevnimi družinskimi situacijami, v katerih so lahko prisotni nasilje, dolgotrajne stiske in večplastne psihosocialne težave. Nekatere intervjuvane strokovne delavke poročajo tudi o občutkih nemoči, kadar se kljub dolgotrajnemu delu stanje družine bistveno ne spremeni. Pomemben vir obremenitev predstavljajo tudi organizacijski dejavniki, kot so preobremenjenost, pomanjkanje kadrov, administrativne zahteve in negativna javna podoba CSD-ja.

Ugotovitve potrjujejo teoretična izhodišča o zahtevnosti dela z uporabniki, ki v proces pomoči vstopajo z nepripravljenostjo ali odporom. Rooney (2009, str. 5) poudarja, da je odpor uporabnikov pogosto pomembna ovira pri vzpostavljanju sodelovanja, saj lahko posamezniki pomoč doživljajo kot poseg v svojo avtonomijo ali zasebnost. Podobno Trotter (2023, str. 123) opozarja, da je odpor pogosto naraven odziv na občutek izgube nadzora nad lastnim življenjem in na vključitev v procese, ki jih uporabniki niso izbrali sami. Rezultati raziskave kažejo, da strokovne delavke takšne odzive pogosto doživljajo kot enega največjih izzivov pri svojem delu, saj otežujejo vzpostavljanje zaupanja in skupno načrtovanje sprememb. Rezultati se povezujejo tudi z ugotovitvami Kodele (2020), da organizacijski dejavniki pogosto predstavljajo pomemben vir stresa, saj zmanjšujejo možnosti za neposredno delo z uporabniki in otežujejo izvajanje strokovnih nalog. Glede na pridobljene rezultate to pomeni, da strokovne delavke poleg strokovnega znanja o samem vzpostavljanju delovnega odnosa potrebujejo tudi druga pomembna znanja za ravnanje (npr. za obvladovanje konfliktov, delo v kriznih situacijah ter soočanje z nasiljem in drugimi kompleksnimi družinskimi problemi).

Izsledki raziskave kažejo, da intervjuvane strokovne delavke pomembne ovire pri svojem delu prepoznavajo tudi na sistemski ravni. Med najpogosteje izpostavljenimi težavami so pomanjkanje kadra, preobremenjenost z delom in obsežne administrativne zahteve. Zaradi

časovne stiske imajo strokovne delavke manj možnosti za neposredno delo z družinami, izvajanje terenskih obiskov in poglobljeno vzpostavljanje delovnega odnosa. Poleg organizacijskih obremenitev kot pomemben izziv navajajo tudi negativno javno podobo CSD-ja, ki pogosto prispeva k oblikovanju pričakovanj družin oz. družinskih članov še pred prvim stikom s strokovno delavko. Takšni predsodki lahko povečujejo nezaupanje in otežujejo vzpostavljanje sodelovalnega odnosa.

Ugotovitve potrjujejo spoznanja Kodele (2020, str. 136), da pomemben del obremenitev strokovnih delavk ne izhaja zgolj iz zahtevnosti dela z uporabniki, temveč tudi iz organizacijskih in sistemskih okoliščin, v katerih delo poteka. Rezultati kažejo, da administrativne naloge in pomanjkanje kadrovskih virov zmanjšujejo čas, namenjen neposrednemu delu z družinami, kar lahko vpliva na kakovost strokovne podpore. Ugotovitve se povezujejo tudi z razpravami o napetosti med birokratsko oziroma uradniško vlogo in zagovorniško vlogo socialnega dela. Bohinec (2024, str. 199) opozarja, da zahteve po dokumentiranju, poročanju in izpolnjevanju formalnih postopkov pogosto omejujejo možnosti za izvajanje temeljnih nalog socialnega dela, ki temeljijo na odnosu, podpori in sodelovanju z uporabniki. Rezultati raziskave potrjujejo, da intervjuvane strokovne delavke to napetost zaznavajo tudi v vsakodnevni praksi. Posledično se pojavlja tveganje, da organizacijske zahteve zmanjšujejo prostor za izvajanje tistih dejavnosti, ki jih same prepoznavajo kot ključne za učinkovito pomoč družinam. Ugotovitve zato podpirajo potrebo po sistemskih spremembah in razbremenitvah, ki bi strokovnim delavkam omogočile več časa za neposredno delo z uporabniki ter ohranjanje strokovnih standardov socialnega dela.

RV4: Na katero znanje za ravnanje se strokovne delavke opirajo pri sodelovanju z družinami, ki v proces podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo?

Rezultati raziskave kažejo, da intervjuvane strokovne delavke svoje znanje za ravnanje oblikujejo skozi preplet formalne izobrazbe, dodatnih strokovnih usposabljanj, terapevtskih znanj in praktičnih izkušenj, pridobljenih pri delu z družinami. Poudarjajo, da zgolj teoretično znanje ne zadostuje za učinkovito delo, temveč ga je treba znati prilagoditi konkretnim življenjskim okoliščinam uporabnikov. Pomembno vlogo pri tem igrajo dolgoletne izkušnje, ki omogočajo razvoj lastnega strokovnega sloga, večjo samozavest pri delu in boljše soočanje z zahtevnimi situacijami. Rezultati kažejo tudi, da intervjuvane strokovne delavke zaradi kompleksnosti primerov prepoznavajo potrebo po nenehnem

učenju, strokovnem izpopolnjevanju in povezovanju različnih pristopov pri delu z družinami.

Ugotovitve neposredno potrjujejo Rosenfeldov (1993) koncept znanja za ravnanje, ki poudarja, da strokovno znanje v socialnem delu ni zgolj skupek teoretičnih spoznanj, temveč se oblikuje in razvija v konkretnih situacijah skozi odnos med strokovno delavko in uporabnikom. Znanje tako ni statično, ampak se nenehno preoblikuje na podlagi izkušenj, refleksije in praktičnega delovanja. Rezultati raziskave kažejo, da strokovne delavke teorijo neprestano preverjajo v praksi ter jo prilagajajo specifičnim potrebam posameznih družin, kar je skladno z razumevanjem nudenja pomoči v kontekstu socialnega dela, in sicer za uspešne izide niso ključni modeli dela, temveč način, kako uporabniki doživljajo sodelovanje – da so sprejeti, razumljeni in vključeni v dialog (Mešl, 2008, str. 124). Ugotovitve se povezujejo tudi s spoznanji Kodele in Mešl (2016, str. 42), ki poudarjata, da se strokovno znanje razvija skozi sodelovanje z uporabniki in soustvarjanje rešitev v konkretnem življenjskem kontekstu. Ugotovitve raziskave tako kažejo, da učinkovito delo temelji na sposobnosti povezovanja različnih teoretičnih znanj, strokovnih pristopov in osebnih kompetenc (evalvacija, samorefleksija, prilagajanje …) v celovito strokovno ravnanje.

RV5: Kaj strokovne delavke prepoznavajo, da deluje pri sodelovanju z družinami, ki v proces podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo?

Rezultati raziskave kažejo, da intervjuvane strokovne delavke kot ključne dejavnike učinkovitega dela prepoznavajo postopno gradnjo zaupanja, individualiziran pristop in spoštovanje uporabnikove perspektive. Posebej poudarjajo pomen prepoznavanja majhnih uspehov, spodbujanja motivacije za spremembe ter prilagajanja podpore potrebam in zmožnostim posamezne družine. Kot učinkovite strategije navajajo tudi transparentno komunikacijo, skupno oblikovanje ciljev ter jasno pojasnjevanje postopkov in dokumentacije. Pomembno vlogo pripisujejo terenskemu delu, saj delo v domačem okolju omogoča boljše razumevanje življenjske situacije družine ter vzpostavljanje bolj sodelovalnega odnosa.

Trotter (2023, str. 149) je razvil model sodelovanja z uporabniki, ki se kaže tudi v delu intervjuvank. Poudarja, da je pomembna razjasnitev vlog in odkrita komunikacija z uporabnikom in točno določeni cilji sodelovanja, ki spodbujajo pozitivne spremembe in

napredek, hkrati pa še soočanje uporabnikov z neustreznimi vedenji. Ugotovitve raziskave so skladne tudi z ugotovitvami Berg in Miller (2020, str. 127), ki poudarjata osredotočenost na uporabnikove vire, izjeme od problema in postopno doseganje manjših, uresničljivih sprememb. Rezultati kažejo, da intervjuvane strokovne delavke družine spodbujajo predvsem s poudarjanjem njihovih močnih področij in doseženih uspehov. Poleg tega tudi te ugotovitve podpirajo navedbe Kodele in Mešl (2016, str. 49), da delo v naravnem okolju družine omogoča boljše razumevanje vsakdanjega življenja uporabnikov ter ustvarja pogoje za oblikovanje izvirnega delovnega projekta pomoči. V rezultatih se kaže, da so uporabniki bolj pripravljeni sodelovati, kadar se počutijo slišane, spoštovane in vključene v proces odločanja.

RV6: Kako se strokovne delavke CSD-ja soočajo s čustvenimi obremenitvami, konflikti in občutki nemoči, ki se lahko pojavijo v sodelovanju z družinami, ki v proces podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo?

Rezultati raziskave kažejo, da delo z družinami, ki v proces podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo, za intervjuvane strokovne delavke predstavlja pomemben vir čustvenih obremenitev. Intervjuvanke opisujejo občutke nemoči ob dolgotrajnih in kompleksnih stiskah družin, notranje dileme pri sprejemanju strokovnih odločitev ter težave pri ločevanju poklicnega in zasebnega življenja. Pogosto se soočajo z vprašanjem, kako ohraniti ustrezno strokovno razdaljo, ne da bi pri tem izgubile empatijo in človeško bližino, ki sta pomembni za kakovostno socialno delo. Nekatere intervjuvane strokovne delavke poročajo tudi o nevarnosti pretirane čustvene vpletenosti in navezanosti na družine, zlasti v primerih dolgotrajnega sodelovanja. Hkrati rezultati kažejo, da uspešno sodelovanje z družinami, vidni napredki uporabnikov in pozitivne povratne informacije predstavljajo pomemben vir zadovoljstva ter pomemben varovalni dejavnik pred poklicno izčrpanostjo.

Ugotovitve spet potrjujejo spoznanja Bohinec (2024, str. 199), ki opozarja na tveganje posredne travmatizacije, utrujenosti zaradi sočutja in izgorelosti pri strokovnih delavkah, ki delajo z uporabniki v kompleksnih problemskih okoliščinah. Stalna izpostavljenost zgodbam o nasilju, zanemarjanju, socialni izključenosti in drugih težkih življenjskih okoliščinah lahko pomembno vpliva na čustveno blagostanje strokovnih delavk. Če ti procesi niso reflektirani, se lahko strokovne delavke čustveno umaknejo ali postanejo rigidne pri uporabi pravil, kar lahko uporabniki zaznajo kot nerazumevanje (prav tam, str. 200). Reflektiranje svojega dela in soočanje s čustvenimi obremenitvami se v rezultatih kaže predvsem skozi različne oblike

strokovne in neformalne podpore – po mnenju intervjuvank imajo posebej pomembno vlogo supervizija, intervizija in podpora sodelavk, saj omogočajo predelavo zahtevnih izkušenj, refleksijo strokovnega ravnanja ter iskanje novih načinov soočanja z obremenitvami. Ugotovitve se povezujejo tudi s spoznanji Kodele (2020, str. 136), da lahko kakovosten delovni odnos z uporabniki predstavlja ne le vir obremenitev, temveč tudi pomemben zaščitni dejavnik, saj občutek smisla, uspešnosti in povezanosti prispeva k večjemu poklicnemu zadovoljstvu. Pomemben vir podpore intervjuvankam predstavljajo tudi povratne informacije uporabnikov ter opaženi napredki družin. Tudi Berg in Miller (2020, str. 129–131) poudarjata pomen prepoznavanja sprememb, izjem in napredka uporabnikov kot pomembnega vira motivacije ter krepitve moči tako uporabnikov kot strokovnih delavk.

RV7: Kaj bi strokovne delavke po njihovem mnenju potrebovale, da bi se lahko počutile dovolj opremljene za sodelovanje z družinami, ki v proces podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo?

Rezultati raziskave kažejo, da intervjuvane strokovne delavke kot najpomembnejše potrebe na sistemski ravni prepoznavajo zmanjšanje administrativnih obremenitev, kadrovske okrepitve, več možnosti za strokovno izobraževanje ter učinkovitejše povezovanje med institucijami. Posebej izpostavljajo obsežno birokracijo, ki jim jemlje čas za neposredno delo z družinami in zmanjšuje možnosti za izvajanje dejavnosti, ki jih same razumejo kot bistvo socialnega dela. Več intervjuvank poudarja, da administrativna opravila pogosto zahtevajo več časa kot neposredno delo z uporabniki. Poleg tega izražajo potrebo po sodobnejših informacijskih sistemih, dodatni administrativni podpori in boljšem sodelovanju med CSD-ji, šolami, policijo, zdravstvenimi ustanovami in drugimi službami. Med pomembnimi potrebami omenjajo tudi širitev preventivnih programov, krepitev t. i. mobilnih služb ter več strokovnega in podpornega kadra za delo z družinami v njihovem domačem okolju.

Ugotovitve kažejo, da sistemski pogoji pomembno vplivajo na kakovost dela z družinami. Zaradi velike administrativne obremenjenosti imajo strokovne delavke manj časa za terensko delo, vzpostavljanje delovnega odnosa in individualizirano podporo uporabnikom. Posledično se zmanjšujejo možnosti za izvajanje pristopov, ki jih same prepoznavajo kot najučinkovitejše pri delu z družinami. Rezultati potrjujejo ugotovitve Kodele (2020, str. 136), da organizacijski in sistemski dejavniki predstavljajo pomemben vir obremenitev ter vplivajo na možnosti za kakovostno izvajanje socialnega dela. Prav tako se povezujejo s spoznanji Kodele in Mešl (2016, str. 43–44), ki poudarjata pomen sodelovanja različnih

služb in soustvarjanja pomoči v skupnosti. Učinkovita podpora družinam namreč pogosto presega pristojnosti posamezne institucije in zahteva usklajeno delovanje različnih strokovnjakov ter služb, zato je pomembno, da z vsako družino znova strokovna delavka oblikuje t. i. izvirni delovni projekt pomoči, ki poveže vse udeležence v skupen proces in omogoča celostno pomoč in podporo družini (prav tam, str. 43–44). Na to so opozarjale tudi v intervjujih sodelujoče strokovne delavke. Rezultati se prav tako povezujejo s teoretičnimi spoznanji o pomenu sodelovanja z družinami v skupnosti in domačem okolju, ki naj bi med drugim omogočalo predvsem boljše razumevanje vsakdanjega življenja družin Kodele in Mešl (2016, str. 49).

4.2.1. PRISPEVEK RAZISKAVE IN METODOLOŠKE OMEJITVE

Prispevek raziskave prepoznavam v tem, da v vzorcu prevladujejo strokovne delavke z veliko delovnih izkušenj, zato ugotovitve temeljijo na bogatih strokovnih izkušnjah, poglobljenem poznavanju področja in reflektiranem razumevanju vsakodnevne prakse. Rezultati ponujajo kakovosten vpogled v strokovne pristope, vrednote, znanja in izzive, s katerimi se srečujejo intervjuvanke pri delu z družinami, ki v proces pomoči niso vključene na lastno pobudo.

Prav tako menim, da raziskava prispeva k razumevanju dejavnikov, ki jih strokovne delavke prepoznavajo kot ključne za vzpostavljanje delovnega odnosa, učinkovito sodelovanje z družinami ter zagotavljanje kakovostne podpore pri sodelovanju z družinami, ki v procese podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo

Kljub navedenim prispevkom ima raziskava določene omejitve. Ker ugotovitve temeljijo predvsem na izkušnjah izkušenih strokovnih delavk, jih ni mogoče neposredno posploševati na celotno populacijo zaposlenih na CSD-ju, zlasti ne na mlajše ali manj izkušene strokovne delavke, ki se lahko srečujejo z drugačnimi izzivi in potrebami po strokovni podpori. Poleg tega raziskava vključuje izključno perspektivo strokovnih delavk, zato rezultati odražajo predvsem njihov pogled na uporabnike, delovne odnose, sistemske težave in organizacijske pogoje. Perspektive družin, vodstev organizacij, odločevalcev ali drugih deležnikov niso bile vključene, zato raziskava ne omogoča celovitega vpogleda v vse razsežnosti proučevanih pojavov.

Dodatna omejitev izhaja iz uporabe intervjujev in samoocen, saj obstaja možnost vpliva socialne zaželenosti odgovorov. Strokovne delavke so svojo vlogo pogosto opisovale skozi

prizmo strokovnih vrednot in idealov, zato ugotovitve ne omogočajo presoje dejanskega ravnanja v vseh konkretnih situacijah.

Kljub navedenim omejitvam raziskava predstavlja pomemben prispevek k razumevanju socialnega dela z družinami, ki v proces podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo. Odpira pomembna vprašanja o vzpostavljanju in vzdrževanju delovnih odnosov, strokovni podpori zaposlenim, organizacijskih pogojih dela in potrebnih sistemskih spremembah. Hkrati ponuja izhodišča za nadaljnje raziskovanje, ki bi vključevalo tudi perspektive uporabnikov, vodstev in drugih deležnikov ter uporabo različnih raziskovalnih metod.

5. SKLEPI

V tem poglavju predstavljam sklepe raziskave, ki jih zaradi omejenosti vzorca ne morem posplošiti na celotno populacijo. Sklepi se nanašajo na ugotovitve iz analize literature in opravljenih intervjujev s strokovnimi delavkami centra za socialno delo.

- Intervjuvane strokovne delavke družine, ki v proces podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo, najpogosteje razumejo kot družine, vključene na pobudo drugih institucij ali zaradi skrbi za varstvo otrok. Takšne družine po mnenju intervjuvanih strokovnih delavk pogosto ne prepoznavajo svojih težav, pomoč doživljajo kot obliko nadzora ter izražajo nezaupanje do institucij. Kljub temu intervjuvane strokovne delavke svojo vlogo pri sodelovanju z družinami razumejo predvsem kot podporno, zagovorniško in sodelovalno, pri čemer si prizadevajo graditi odnos zaupanja ter družine vključevati kot aktivne soudeleženke procesa pomoči.
- Prvi stik z družinami intervjuvane strokovne delavke vzpostavljajo z jasnim predstavljanjem svoje vloge, namena storitve in razlogov za vključitev družine v proces pomoči. Poseben pomen pripisujejo transparentni komunikaciji, spoštljivemu odnosu in ustvarjanju občutka varnosti. Pri tem si prizadevajo zmanjševati začetno nezaupanje ter družinam omogočiti občutek izbire in soudeleženosti tudi v okoliščinah omejene prostovoljnosti.
- Med največjimi izzivi pri sodelovanju z družinami intervjuvane strokovne delavke izpostavljajo odpor uporabnikov, nezaupanje do institucij, navidezno sodelovanje, prikrivanje informacij in nizko motivacijo za spremembe. Dodatne težave predstavljajo nasilje, dolgotrajne stiske in kompleksne psihosocialne težave družin. Poleg zahtevnosti neposrednega dela pomemben vir obremenitev predstavljajo tudi organizacijski dejavniki, kot so preobremenjenost, kadrovska podhranjenost CSD-ja in administrativne zahteve.
- Intervjuvane strokovne delavke kot izziv sodelovanja izpostavljajo tudi slabo prepoznavanje poslanstva CSD-ja. Pogosto omenjajo odpor uporabnikov zaradi občutka nadzora ali strahu pred odvzetjem stvari, hkrati pa omenjajo kasnejšo pozitivno povratno informacijo o storitvi po vključitvi uporabnikov.
- Znanje za ravnanje pri sodelovanju z družinami intervjuvane strokovne delavke gradijo skozi preplet formalne izobrazbe, dodatnih strokovnih usposabljanj, terapevtskih znanj in praktičnih izkušenj. Ugotavljajo, da teoretično znanje samo po sebi ne zadostuje za učinkovito delo, temveč ga je treba prilagajati konkretnim življenjskim okoliščinam

družin. Pomemben del strokovnega ravnanja predstavljajo tudi refleksija lastnega dela, nenehno strokovno izpopolnjevanje ter povezovanje različnih pristopov in metod dela.

- Kot pokazatelje učinkovitega dela intervjuvane strokovne delavke prepoznavajo postopno gradnjo zaupanja, individualiziran pristop, spoštovanje perspektive uporabnikov in aktivno vključevanje družin v proces odločanja. Kot učinkovite se izkazujejo tudi transparentna komunikacija, skupno oblikovanje ciljev, prepoznavanje majhnih uspehov ter delo v domačem okolju družine, ki omogoča boljše razumevanje življenjske situacije in vzpostavljanje pristnejšega odnosa.
- Delo z družinami, ki v proces pomoči niso vključene na lastno pobudo, včasih predstavlja za intervjuvane strokovne delavke vir čustvenih obremenitev. Pogosto se srečujejo z občutki nemoči, strokovnimi dilemami, zahtevnim usklajevanjem poklicne in zasebne vloge ter tveganjem pretirane čustvene vpletenosti. Pomembni varovalni dejavniki pri soočanju z obremenitvami so dobro zastavljena supervizija, podpora sodelavk, refleksija strokovnega dela ter pozitivne izkušnje in napredki družin, s katerimi sodelujejo.
- Intervjuvane strokovne delavke menijo, da bi za kakovostnejše delo z družinami potrebovale predvsem zmanjšanje administrativnih obremenitev, kadrovske okrepitve, več možnosti za strokovno izobraževanje in boljše medinstitucionalno sodelovanje. Izpostavljajo tudi potrebo po sodobnejših informacijskih sistemih, večji administrativni podpori, krepitvi mobilnih služb ter razvoju preventivnih programov. Ocenjujejo, da bi jim takšne sistemske spremembe omogočile več časa za neposredno delo z družinami in izvajanje pristopov, ki jih same prepoznavajo kot najučinkovitejše.

6. PREDLOGI

V tem poglavju predstavljam predloge za izboljšanje kakovosti dela ter odnosov med strokovnimi delavkami in družinami. Predlogi temeljijo na ugotovitvah raziskave in mojem razumevanju izzivov, s katerimi se srečujejo tako strokovne delavke kot tudi družine.

- Na podlagi rezultatov raziskave menim, da bi bilo treba več pozornosti nameniti razvoju in krepitvi mobilne službe ter terenskega dela. Rezultati so pokazali, da delo v domačem okolju družine omogoča boljše razumevanje življenjske situacije uporabnikov, lažje prepoznavanje njihovih virov moči in učinkovitejše vzpostavljanje zaupanja.
- Na sistemski ravni bi bilo treba zmanjšati administrativne obremenitve strokovnih delavk ter poiskati rešitve za poenostavitev dokumentiranja in poročanja. Raziskava je pokazala, da administrativne naloge pogosto zmanjšujejo čas za neposredno delo z družinami, kar negativno vpliva na kakovost strokovne podpore. Smiselno bi bilo okrepiti sisteme zapisovanja za natančnejše beleženje ter izvajati izobraževanja o uporabi različnih pripomočkov UI (Kopilot, Chat GPT …). Tako bi omogočili kakovostne, a hitre zapise ter več časa za delo z uporabniki.
- Prav tako bi bilo na sistemski ravni pomembno zagotoviti čim več izobraževanj znotraj posameznega centra, glede na potrebe strokovnih delavk in možnosti za medsebojno razpravo o aktualnih tematikah. Interna izobraževanja so zelo dostopna in priročna, zato bi se jih udeležilo več zaposlenih ter bi veliko pripomogla k delu z uporabniki.
- Menim, da bi bilo treba zagotoviti dodatne kadrovske okrepitve na CSD-jih. Manjša obremenjenost zaposlenih bi omogočila več časa za vzpostavljanje kakovostnih delovnih odnosov, izvajanje terenskega dela in individualizirano podporo družinam. Kot so omenile nekatere intervjuvane strokovne delavke, bi lahko vzpostavili tudi sistem prostovoljcev oziroma laičnih sodelavcev, ki bi pod strokovnim vodstvom nudili podporo družinam pri vsakodnevnih opravilih, spremstvu ter drugih praktičnih oblikah pomoči. Takšna oblika podpore bi lahko strokovnim delavkam omogočila več časa za izvajanje zahtevnejših strokovnih nalog, hkrati pa bi družinam zagotavljala dodatno pomoč.
- Na podlagi rezultatov raziskave menim, da bi bilo treba okrepiti sodelovanje med CSD-ji, vzgojno-izobraževalnimi ustanovami, zdravstvenimi službami, policijo in drugimi institucijami. Celostna podpora družinam namreč zahteva usklajeno delovanje različnih strokovnjakov in služb. Sicer te službe že sodelujejo, a včasih premalo tam, kjer bi bilo

to potrebno. Za to bi potrebovali redna dodatna izobraževanja o medinstitucionalnem sodelovanju in močno sodelovanje med institucijami.

- Smiselno bi bilo spodbujati razvoj preventivnih programov in zgodnjih oblik podpore družinam na CSD-ju. Zgodnje prepoznavanje stisk in pravočasna pomoč bi lahko zmanjšala potrebo po kasnejših intenzivnejših ukrepih ter prispevala k učinkovitejši podpori družinam.

7. VIRI IN LITERATURA

Andersen, T. (1994). Reflection on reflecting with families. V S. McNamee, & K. J. Gergen (ur.), *Therapy as Social Construction* (str. 63–88). London: Sage.

Bohinec, M. (2024). Značilnosti stisk strokovnih delavk in delavcev na področju socialnega varstva. *Socialno delo,* 63(3), 197 - 215. Pridobljeno 12. 12. 2025 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/Socialno_delo_2024_3_3-Bohinec_FINAL.pdf/2024122314301700/

Berg, I. K., & Miller D. S. (2020). *K rešitvi usmerjena psihoterapija: Kako pomagati zasvojenim z alkoholom.* Ljubljana: UMco; SFU

Chingolani, J. (1984). Social Conflict Perspective on work with involuntary clients. *Social work,* 29(5), 442 – 447. Pridobljeno 28. 3. 2026 s https://www.sci-hub.st/10.1093/sw/29.5.442

Čačinovič Vogrinčič, G. (2002). Koncept delovnega odnosa v socialnem delu. *Socialno delo*, 41(2), 91 - 96. Pridobljeno 15. 3. 2026 s https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-JU9V2QAF/e9db3a03-44d3-42c9-ae93-4d95a37832c4/PDF

Čačinovič Vogrinčič, G. (2006). Socialno delo z družinami. Razvoj doktrine. *Socialno delo,* 45(3/5), 111 - 118. Pridobljeno 12. 12. 2025 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/Socialno_URN_NBN_SI_DOC-MOZHKWR5.pdf/2019012816163644/

Čačinovič Vogrinčič, G. (2010). Soustvarjanje pomoči v jeziku socialnega dela. *Socialno delo*, 49(4), 239 - 245. Pridobljeno 2. 4. 2026 s https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-8WEWOOF9/af86def9-c0ac-4176-baf5-ac3f6714dfd1/PDF

Doel, M., & Marsh, P. (1992). *Task-centred social work*. London: Ashgate Publishing.

Fran: slovarji Inštituta za slovenski jezik Frana Ramovša. (2014) Pridobljeno 20.3. 2026 s https://fran.si/iskanje?View=1&Query=uporabnik

Goldbrunner, H. (1989). *Arbeit mit Problemfamilien - Systemische Perspektiven für Familientherapie und Sozialarbeit*. Mainz: Mathias – Grunewald.

Hoffman L. (1994), A Reflexive Stance for Family Therapy. V S. McNamee, & K. J. Gergen (ur.), *Therapy as Social Construction* (str. 7–24). London: Sage.

Kindred, M. (2011). *A practical guide to working with reluctant clients in health and social care.* London: Jessica Kingsley Publishers.

Kodele, T. (2020). Izzivi socialnih delavk in delavcev pri delu z družinami s številnimi izzivi. *Socialno delo* 59(2/3), 133 - 146. Pridobljeno 12. 12. 2025 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/3_Kodele.pdf/2020062313543844/

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

Mesec, Bl. (2023). *Kvalitativno raziskovanje v teoriji in praksi.* Pridobljeno 31. 5. 2026 s https://institut-irsa.si/wp-content/uploads/2023/03/Blaz-Mesec_Kvalitativno-raiskovanje-v-teoriji-in-praksi_2023.pdf

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

Minow, M. (1990). *Making all the difference: inclusion, exclusion, and American law.* Ithaca: Cornell University Press.

Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev. (2010). Pridobljeno 28. 3. 2026 s https://pisrs.si/pregledPredpisa?id=PRAV10060

Rooney, R. H. (2009). *Strategies for work with involuntary clients*. West Sussex: Columbia University Press.

Rooney, R. H., & Bibus, A. A. (2001). *Clinical Social Work Practice with Involuntary Clients within Community Based Settings.* V K. Corcoran, & H. E. Briggs (ur.), *Foundations of Change: Effective Social Work Practice* (str. 391–407). Chicago: Lyceum Press.

Saleebey, D. (1997). *The Strength Perspective in Social Work Practice*. New York, London: Longman.

Šugman Bohinc, L. (2006). Socialno delo z neprostovoljnimi uporabniki. *Socialno delo* 45(6), 345 - 355. Pridobljeno 15. 12. 2025 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/Socialno_URN_NBN_SI_DOC-TO7977NE.pdf/2019013009180028/

Trotter, C. (2023). *Working with involuntary clients: a guide to practice*. London: Routledge

Wise, J. B. (2005). *Empowerment practice with families in disstres*. New York: Columbia University Press.

Zakon o socialnem varstvu (ZSV). (1992). Pridobljeno 28. 3. 2026 s https://pisrs.si/pregledPredpisa?id=ZAKO869

Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o socialnem varstvu (ZSV-H). (2017). Pridobljeno 28. 3. 2026 s https://pisrs.si/pregledPredpisa?id=ZAKO7563

8. PRILOGE

8.1. SMERNICE ZA INTERVJU

- Bi mi lahko na kratko povedali nekaj o svoji izobrazbi in delovnih izkušnjah, tako na CSD-ju kot v morebitnih prejšnjih zaposlitvah?
- Kako dolgo že delate na področju pomoči družini za dom?
- Na kaj pomislite, ko slišite izraz »družine, ki v proces podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo«?
- Kako bi opisali svoj odnos do družin, ki v proces podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo?
- Kako se razlikuje sodelovanje z družinami, ki v proces podpore niso vključene na lastno pobudo od tistega z družinami, ki same poiščejo pomoč in si sodelovanja želijo?
- Kako doživljate in regulirate svojo pozicijo med pomočjo in nadzorom?
- Na kakšen način navadno vzpostavite prvi stik z družinami, ki v procese podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo? Od česa je odvisno, za kateri način se odločite?
- Kaj se vam zdi pomembno družinam, ki v procese podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo, povedati na začetku sodelovanja?
- Kako družinam, ki v procese podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo, predstavite svojo vlogo in razlog za vzpostavitev stika in sodelovanja?
- Kako se navadno odzovete, če družina že ob prvem stiku izraža odpor ali nezaupanje?

  Kako pogosto družine izražajo odpor, nezaupanje, nesodelovanje?
- Kako se soočate z odporom/nesodelovanjem in konfliktnimi situacijami?
- Kaj vam predstavlja največjo težavo oz. izziv v sodelovanju z družinami, ki v procese podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo?
- Kakšen izziv vam pri sodelovanju z družinami, ki v procese podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo, predstavljajo različne institucionalne zahteve (npr. ukrepi)?

- Katero znanje vam je v pomoč pri sodelovanju z družinami, ki v procese podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo? Kako vidite, da vas je pri sodelovanju z družinami, ki v procese podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo, podprlo znanje, pridobljeno med študijem? Kaj pa delovne izkušnje?
- Kako vas pri sodelovanju z družinami, ki v procese podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo, podpirajo npr. intervizija, supervizija, refleksija lastne prakse?
- Kaj vam pomaga pri vzpostavljanju zaupanja z družinami, ki v procese podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo?
- Kaj prepoznavate, da najbolj prispeva k temu, da so družine pripravljene bolj sodelovati?
- Kaj se vam zdi najpomembnejše pri vzpostavljanju delovnega odnosa z družinami, ki v procese podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo?
- Katere občutke najpogosteje doživljate pri delu z družinami, ki v procese podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo?
- Kaj vam pomaga pri razbremenitvi?
- Katera dodatna znanja ali usposabljanja bi še potrebovali, da bi bili pri svojem delu z družinami, ki v procese podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo, učinkovitejši?
- Kakšno podporo bi si želeli s strani organizacije?
- Kakšne spremembe bi predlagali na sami sistemski ravni, da bi lahko bolje odgovarjali na potrebe družin in lažje vzpostavljali sodelovanje z njimi?
- Kaj bi po vašem mnenju lahko izboljšalo sodelovanje z družinami, ki niso vključene na lastno pobudo?
- Ali bi želeli dodati še kaj glede vaših izkušenj s sodelovanjem z družinami, ki niso vključene na lastno pobudo?

8.2. TRANSKRIPT INTERVJUJA

intervju 1

JAZ: Najprej hvala, da ste si vzeli čas za pogovor z mano.

SD1: Z veseljem.

JAZ: Pa začniva. Se pravi za začetek, kakšna je vaša izobrazba, kje ste prej delali in koliko časa že delate na CSD-ju ter na področju »pomoč družini za dom«?

SD1: Jaz sem univerzitetna diplomirana socialna delavka **A1** Na CSD-ju sem se zaposlila leta 97 **A2** kot socialna delavka. Diplomirala sem še v času pripravništva **A3**, kasneje pa sem naredila magisterij znanosti na FDV-ju smer sociologija, socialno delo v skupnosti **A4**. Naziv univerzitetne diplomirane socialne delavke sem dobila leta 2010.

Že ves čas delam na CSD-ju. Leta 2010 sem prevzela vodenje socialnovarstvenega programa – integracijski center, ki je spadal pod CSD. **A5** Tam sem bila do leta 2019, potem pa sem se vrnila nazaj na CSD in zdaj delam na področju storitev, predvsem pomoč družini za dom, od leta 2019 naprej. **A6**

JAZ: Mhm, O. K., super. Se pravi, ste kar vsa področja CSD-ja predelali?

SD1: Ja, lahko rečem, da sistem centra zelo dobro poznam. Sem tudi v interventni službi, občasno pa nadomeščam pomočnico direktorice, tako da v bistvu poznam kar vse dele centra.

JAZ: Super. Zdaj pa na pomoč družini za dom – na kaj pomislite, ko slišite za družine, ki niso vključene na lastno pobudo?

SD1: Pomislim na področje posebnega varstva otrok in mladostnikov **A7**, kjer se center na podlagi različnih kazalcev iz okolja začne vključevati v družino z namenom pomoči, predvsem otrokom. **A8** Starši pa pogosto tega ne vidijo tako **A9**, ker je njihov način življenja zanje sprejemljiv in pogosto edini, ki ga poznajo. **A10**

Tukaj imamo mi pogosto težave z razliko med našimi standardi in njihovimi. **A11** Moramo biti zelo previdni, da jih sprejemamo takšne, kot so, **A12** hkrati pa preverjamo, koliko je za otroka še varno in spodbudno okolje. **A13** In tukaj je zelo pomembno, da gledaš otroka – do

katere mere je še varno, da ostane doma, **A14** ne glede na naše standarde čistoče, opremljenosti ali polnosti hladilnika. **A15**

JAZ: Ja, dokler ni ogroženo njegovo zdravje ali življenje.

SD1: Tako, odvzem je zadnja možnost. Res vse poskusiš prej. **A16** Ampak ko vidiš, da otrok ne hodi v šolo, da prihaja z modricami, a je staršem to normalno, **A17** ker rečejo, mene so tudi tepli in sem v redu – takrat jim moraš razložiti. To so zaprti starši in jih moraš nekako pripeljati do tega, da razumejo, da gre za otroka. **A18**

JAZ: Kakšen odnos pa vzpostavljate z njimi?

SD1: Poskušam graditi delovni, socialno delavski odnos. **A19** Včasih uspe, včasih ne. **A20** Je pa ogromna razlika med tistimi, ki pridejo sami, in tistimi, ki pridejo zaradi ukrepov. **A21**

Tisti, ki pridejo sami, jih je malo, **A22** ampak hitro lahko delaš z njimi. **A23** Tisti, ki pridejo zaradi ukrepov, pridejo, kot mi rečemo, s figo v žepu, **A24** delajo kljukice in sprašujejo, kolikokrat še morajo priti. **A25** Takrat jih vprašam, kaj bi pa oni želeli dobiti iz tega sodelovanja, kaj bi jim koristilo. **A26**

Imela sem tudi primere s sodišča, kjer so morali hoditi. **A27** In sem jim rekla, lahko samo sediva tukaj, lahko pa najdeva nekaj, kar bi bilo vam pomembno. **A28** En oče je zapustil dve deklici zaradi konflikta z mamo. **A29** Bala se je prijav. In sva delala na tem, kako lahko izboljša odnos z njima. **A30**

JAZ: Kakšna je razlika med uporabniki, ki po pomoč pridejo sami, in tistimi, ki so napoteni?

SD1: Napoteni pogosto prikrivajo stvari **A31** in govorijo to, kar mislijo, da želimo slišati. So v obrambni drži. **A32** Oni se naučijo, kar je od njih pričakovano, kaj morajo reči. **A33** Potem tu jaz raziskujem – če mi povejo, da je stanje doma boljše, jih vprašam, kaj zanje to pomeni, kje oni vidijo napredke. Prav tako rečejo, da bi radi delali na sebi, in jaz jih vprašam, katere specifične stvari bi radi izboljšali. **A34** Tako da tukaj poskusimo iz njih izvabiti to, **A35** a so pogosto v zelo obrambni drži. **A36**

Ampak jaz vseeno povem stvari, tudi če imam občutek, da me ne slišijo. **A37** Ker včasih kasneje pridejo nazaj in rečejo, da so doma razmišljali o tem, kar sem povedala, in vprašajo, kako bi lahko izhajali iz tega. **A38**

JAZ: Kako pa doživljate to, da imate hkrati nadzor in pomoč, glede na to, da velikokrat uporabniki pridejo tudi s strani ukrepov?

SD1: Storitev pomoč družini za dom je zaupna. O naših pogovorih ne poročam brez njihovega soglasja. **A39** Tudi če me kolegice prosijo, tega ne razpravljam, razen če to prej uporabniku povem in se s tem strinjajo. Ko oni pridejo, morajo sami oddati vlogo za našo storitev. **A40** Jaz nimam vpogleda v druge postopke in ne vem, zakaj so bili napoteni, delam iz njihove zgodbe – **A41** vprašam, zakaj so napoteni, kje so bili obravnavani itn., da mi oni povedo svoj vidik. **A42** Šele potem z njimi delam načrt pomoči. **A43** Tudi poročila dam samo, če se strinjajo. **A44**

JAZ: Se pravi izhajate iz uporabnikov samih?

SD1: Ja, ker če bi šla jaz z informacijami iz drugih postopkov, jih ne bi dosegla. Tako pa se lažje odprejo. **A45**

JAZ: Okej, kako vzpostavite stik z njimi? Kako predstavite svojo vlogo v delovnem odnosu?

SD1: Predstavim se, povem svoje izkušnje, kaj sem delala, kaj znam. **A46** Ljudem je pomembno, kdo si – psiholog, psihoterapevt … Še vedno je največ zaupanja prisotnega pri psihologih in psihoterapevtih. **A47** Jaz povem, da to nisem, hkrati pa razložim, kakšno izobrazbo imam. **A48** Povem tudi, kako bomo delali, da je prvi pogovor spoznaven **A49** in da bomo na koncu ocenili, ali želijo nadaljevati **A50**. V kolikor bi uporabniki samo hodili na srečanja brez sodelovanja, imamo tudi mi možnost prekiniti odnos, ker se ne zdi smiseln. **A51**

JAZ: Kako pogosto pa se zgodi, da odnos že začnete, potem pa uporabniki kasneje kažejo odpor in nesodelovanje? Kako ravnate v tem primeru?

SD1: Ja, če jaz to opazim, te stvari tudi nagovorim. **A52**. Tudi ker občasno nadomeščam direktorico in vidim nekatere zapise, ki jih moram razporediti, to kasneje naslovim z uporabniki, da jim pokažem odkrit odnos in komunikacijo. **A53** Vprašam tudi, če jih to moti, in takrat lahko zamenjajo strokovno delavko, s katero sodelujejo. **A54**

JAZ: Se pravi, čim bolj odkrita komunikacija.

SD1: Ja, ker se hitro začuti, če se dogaja prikrita komunikacija in stvari ne nagovarjamo. **A55** Ne smemo dajati vtisa pristranskosti, ker je najpomembnejše, da pridobimo uporabnikovo zaupanje. **A56** Pogosto se mi zgodi, da povedo, da če bi vedeli, da CSD ponuja take storitve, bi se vključili že prej. **A57**

JAZ: Kako pa se razlikuje vzpostavljanje stika z uporabniki, ki so napoteni, a vseeno sodelujejo, in tistimi, ki sploh ne želijo sodelovati?

SD1: Pri tistih, ki pridejo in sami povedo, imamo toliko manj težav z vzpostavljanjem odnosa, **A58** lahko tudi že pri prvem pogovoru naredimo načrt skupnega dela, **A59** medtem ko pri tistih, ki so odklonilni, delamo na tem, da osmislimo zadevo. **A60** Jaz več govorim **A61**, jih vprašam, kaj bi radi delali na tej storitvi. **A62**

Imamo skupino ljudi, ki pridejo iz področja zaščite, kjer delamo na tem, da otroci ne bi bili odvzeti. **A63** Imamo pa še eno skupino ljudi, ki pride v pomoč družini za dom z namenom, da bi se odnos med starši vzpostavil, popravil, ti pa pridejo iz področja varstva družine. **A64** Pridejo predvsem zato, da bi okrepili odnos do te mere, da bi bilo izvajanje sostarševstva možno oz. smiselno. **A65** Tu pa dobimo dva starša, ki sta skregana, kjer pride tudi do konfliktov in tam, kjer je visok konflikt, s to družino sodelujeva dva v paru, da se napetost zmanjša. **A66** Takrat je zelo pomembno, da postavimo pravila sodelovanja in komuniciranja, **A67** ker je pogosto, da si skačeta v besedo in zanikata besede drugega. **A68** Tam povem, da sem vodja pogovora jaz, da bom jaz usmerjala pogovor, se dogovorimo za kretnje, s katerimi ustavljam pogovor drugega sogovornika **A69** in opozarjam na spoštljiv dialog. **A70**

JAZ: Kaj pa se vam zdi največji izziv pri sodelovanju s temi družinami?

SD1: Povabiti moškega v pristen odnos. **A71** Pogosto moški na sestanku sedi zraven, ampak ne pove ničesar, samo čaka, da mine čas. **A72** Mama govori o težavah, on pa jih ne zazna, ne vidi ali samo navidezno sodeluje s kimanjem, v resnici pa ne veš, kaj si misli in kaj razmišlja. **A73** Potem ga direktno nagovorim, **A74** ampak moram včasih tudi ustaviti mamo, da mu pusti do besede. **A75** Imela sem primer, kjer se moški sploh ni mogel predstaviti, ker je žena govorila namesto njega, dokler je nisem jaz ustavila. **A76**

JAZ: Ja, tega so velikokrat vajeni. O. K, povedali ste že, da se ne ozirate na ukrepe in druga področja, torej nimate kakšnih težav z institucionalnimi zahtevami, da bi vas kaj zadrževalo?

SD1: Ne, res ne. Tukaj je vse zelo odprto, **A77** seveda so tu varstvo osebnih podatkov in zaupen odnos, **A78** ostalo pa je na uporabniku. **A79** Lahko prineseta nekatere zahteve s sodišča ali drugih področij in se takrat o njih pogovarjamo, če se jima to zdi smiselno in jima ni neprijetno. **A80** Predvsem pa delamo na odnosni ravni**A81** in rešujemo probleme tukaj in zdaj, v konkretnem odnosu. **A82**

JAZ: Katero znanje pa vam je nekako najbolj v pomoč ali pa kaj ste največ odnesli od študija ali od drugih izobraževanj? Kaj so vam dale izkušnje?

SD1: Ja, sigurno na začetku, ko se zaposliš, potrebuješ te študijske elemente ali pa tehnike, metode, ki se jih naučiš v času študija. **A83** Potem, ko prideš delat, je pomembna zakonodaja, **A84** da jo usvojiš. Vsa ta orodja dobimo v bistvu na faksu, **A85** ampak ko prideš delat, imaš občutek, da ne znaš ničesar in tam pride povezovanje znanj s prakso, izkušnje in nova znanja. **A86** Jaz sem 20 let nazaj študirala realitetno terapijo. **A87** Takrat sem spoznala druge dimenzije. **A88** Potem delo v socialnovarstvenem programu. **A89** Tam smo z uporabniki praktično živeli, **A90** o njih si vedel vse – koliko imajo dolga, kaj radi jedo, kaj imajo oblečeno, koliko imajo oblačil, kaj si želijo imeti oblečeno, pa ne morejo, ker nimajo denarja. In katere odnose imajo v redu, katere pa porušene. **A91** Imeli smo recimo tudi skupna kosila in za nas je bil prostor za črpanje vsebin za kasnejše terapevtsko delo. **A92** Ta del mi je dal veliko izkušenj in tudi drugačen pogled na človeka. **A93** Tako da s tega vidika je vse pomembno **A94**. Izkušnje na storitvi pomoč družini za dom so spet drugačne, ker imamo omejen čas in uporabnika spoznamo le toliko, kolikor nam sam pusti. **A95**

JAZ: Ja. Pa imate kdaj občutek, da včasih zaključite sodelovanje in imate občutek, da bi jim lahko še pomagali ali pa bi lahko še sodelovali in niste čisto naredili, kar bi lahko?

SD1: Ja, v resnici je tako, da lahko tudi ponoviš cikel. Če mi postavimo višje cilje ali pa druge cilje **A96** – običajno delaš na eni vsebini, potem pridejo po prvem ciklu običajno na evalvacijo in ugotavljamo, koliko smo že naredili, kaj bi se pa še dalo. **A97** In če se oni strinjajo, da nadaljujejo s tem, mi nadaljujemo nov cikel. Naredi se nov dogovor o vključitvi. **A98**

JAZ: Aha, takrat pa začnejo prihajati po svoji volji.

SD1: Ja, ja, ja. Tudi že vmes. Običajno prvič, drugič ne, tretjič pa že sodelujejo. Redki so tisti, ki ves čas ostanejo v nesodelujoči drži. **A99**

JAZ: O. K. Pa drugače, kakšna izobraževanja imate v okviru CSD-ja?

SD1: Ja, drugače imamo – lahko se prijavimo na izobraževanja, ki jih imajo druge institucije: skupnost centrov, socialna zbornica, FSD. **A100** Smo pa začeli izvajati izobraževanja, ko smo mi izrazili željo, kaj bi potrebovali, in so potem prišli na izobraževanje k nam. **A101** V okviru tega smo imeli mobilno službo. **A102**

JAZ: Super. Kako vam pa pomagajo te supervizije, intervizije pa mogoče MDT-ji, ki vključujejo timsko delo? Kaj vam to prinese?

SD1: Ja, mi imamo delovne time na področju zaščite. **A103** In jaz verjamem, da je treba pogledati človeka celostno **A104** in sem tudi delala magistrsko nalogo v tem smislu – medinstitucionalno sodelovanje in multidisciplinarni pristop. **A105** Sicer pri obravnavi zasvojenih, ampak ravno tako mislim, da je potreben pri zaščiti otrok, **A106** ker vsi deležniki, ki tega otroka poznamo, je pomembno, da podamo svoj vidik, kako bi mu lahko pomagali. **A107** Tudi če vse službe pridemo z enakim sporočilom do teh staršev in do teh otrok, je takrat možnost uspeha večja, **A108** se mi zdi.

Supervizija pa absolutno. **A109** To so težka področja dela na centru, ki se dotaknejo nas, ker včasih doživljamo svoje življenje, svoje stiske ob tem **A110** in je pomembno, da se redno udeležujemo supervizij in intervizij. **A111** No, mi imamo recimo različne aktive. **A112** Sem članica aktiva za nasilje pa za socialnovarstvene storitve in se mi zdi to dragoceno, **A113** ker imamo vseeno tudi mi slepe pege in včasih greš po eni poti naprej, kar lahko pomeni, da pomembne vidike zgrešiš. **A114** Če na glas debatiraš ali pa odpreš dileme, nove ideje, kam bi še lahko šel, kaj bi še lahko poskusil, je to dragoceno. **A115**

JAZ: Ja, lepo slišati. Katere občutke pa najpogosteje doživljate pri delu z družinami, ki so napotene? Kakšni so ti občutki sodelovanja?

SD1: Včasih občutke nemoči, če so zelo odklonilni in ni uspeha, je seveda občutek nemoči. **A116** Če se trudiš, večkrat se srečaš, vidiš, da bi potrebovali sodelovanje, pa še vedno ni preboja, ni zmožnosti uvida. **A117** Če se malo manj zatikamo, in če so koraki naprej, je seveda občutek zadovoljstva. **A118** Sploh če ti to tudi povedo, da tole je pa uspešno, to pa deluje. **A119**

JAZ: Ja, seveda. Kaj pa vam pomaga oziroma vam je pomagalo mogoče, če ste se preveč obremenjevali s tem, da vam ni uspelo, ali da ste imeli težak sestanek? Kako se nekako razbremenite oziroma ste se razbremenili tega?

SD1: Ja, nekaj to, da tudi na superviziji lahko poveš, **A120** nekaj pa to, da sam pri sebi narediš evalvacijo, kakšen je bil tvoj vložek, kakšen je bil njegov vložek, mogoče kaj si pozabil. **A121** Sploh tam, kjer moraš paziti še na mir v sobi, če se dva kregata, tam včasih enostavno ne moreš priti vmes, ker je preveč dinamike. **A122** In v takih primerih sem pogosto tudi povedala, da bom naslednjič povedala, kaj prejšnjikrat ni bilo v redu, dajmo še enkrat obnoviti pravila sodelovanja in tako. **A123**

JAZ: Mhm. Samo še tole – katera znanja in usposabljanja bi mogoče želeli takrat, ko ste začeli na tem področju ali pa zdaj, če bi vam kaj prav prišlo?

SD1: Ko sem začela delati, je bilo teh orodij malo premalo **A124** ali pa je bilo pomanjkanje poznavanja dinamike, družinske dinamike. **A125** Tako da sem potem takrat šla študirat, iskala sem, kaj bi več **A126** in danes se mi zdi vsaka stvar, ki jo ponovim ali obnovim, zelo dragocena. **A127**

JAZ: Kaj pa podpora CSD-ja? Bi potrebovali še kaj s te strani za razbremenitev ali pa za kaj takega?

SD1: Ne vem, če sem jaz pravi naslov za to, ker imam vseeno že toliko izkušenj. **A128**

JAZ: No, to pa je res. Kaj pa kakšne sistemske ravni ali pa pri sodelovanju – bi kaj spremenili v smislu tega, da bi lahko ponudili družinam več ali pa da bi bilo sodelovanje lažje?

SD1: Zdaj, če prav razumem, je en mednarodni projekt, vsaj te mobilne pomoči družinam. Tukaj je zdaj trenutno težava, ker se ne dobi kadra, **A129** drugače pa seveda, ja. To, da pride družina na področje posebnega varstva, da se takoj pogovarjamo o eventuelnem odvzemu, pomeni, da je imela ta družina že zelo dolgo časa težave. **A130** In če bi te družine lahko zajeli prej, ob prvem poročilu recimo, bi jim lahko ponudili več **A131** in bi bili tudi otroci manj oškodovani. **A132** Je pa težava, da tudi če bi ponujali to pomoč, je vprašanje, če bi jo sprejeli. **A133**

Problem je tudi, da recimo družine, ki dobijo zelo veliko pomoči od drugih, le-te ne znajo uporabiti. **A134** Tu že zdaj in bo tudi kasneje veliko pripomogla mobilna služba, **A135** ker jim v domačem okolju lahko pomagamo tukaj in zdaj, ne samo prek navodil in dogovorov. **A136**

JAZ: Mhm. Ja, več je na tej odnosni ravni kakor pa pri materialni pomoči.

SD1: Je lepo, če imaš nekoga, da te malo porine. **A137** Moramo vedeti, da tem ljudem običajno zmanjka moči **A138** in oni vedo, kaj bi morali narediti, samo v akcijo ne gredo. **A139**

JAZ: Ja, res je. O. K. Bi še kaj dodali?

SD1: Ne. Jaz upam, da sem vam kaj pripomogla.

JAZ: Seveda, bilo je zelo izčrpno. Hvala.

SD1: Hvala tudi tebi.

8.3. ODPRTO KODIRANJE

Tabela 2: Odprto kodiranje intervju 1

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
A1	Univerzitetna diplomirana socialna delavka	Diplomirana socialna delavka	Izobrazba	Podatki o izobrazbi in zaposlitvi
A2	Na CSD-ju sem se zaposlila leta 1997	Zaposlitev na CSD-ju leta 1997	Delovne izkušnje	Podatki o izobrazbi in zaposlitvi

A3	Diplomirala sem še v času pripravništva	Pripravništvo	Delovne izkušnje	Podatki o izobrazbi in zaposlitvi
A4	Naredila magisterij znanosti na FDV – smer sociologija, socialno delo v skupnosti	Magistrica sociologije in socialnega dela v skupnosti	Izobrazba	Podatki o izobrazbi in zaposlitvi
A5	Leta 2010 sem prevzela vodenje socialnovarstvenega programa – integracijski center, ki je spadal pod CSD	Vodenje socialnovarstvenega programa v okviru CSD-ja	Delovne izkušnje	Podatki o izobrazbi in zaposlitvi
A6	Zdaj delam na področju storitev, predvsem pomoč družini za dom od 2019 naprej	Delo na storitvi pomoč družini za dom	Delovne izkušnje	Podatki o izobrazbi in zaposlitvi
A7	Pomislim na področje posebnega varstva otrok in mladostnikov	Posebno varstvo otrok in mladostnikov	Področje dela	Prva asociacija na družine, ki v proces pomoči niso vključene na lastno pobudo
A8	Se center na podlagi različnih kazalcev začne vključevati v družino z namenom pomoči (predvsem) otrokom	Vključevanje v družino z namenom pomoči	Pomoč družini	Prva asociacija na družine, ki v proces pomoči niso vključene na lastno pobudo
A9	Starši pogosto tega ne vidijo tako	Drugačen pogled staršev	Drugačni vidiki	Prva asociacija na družine, ki v proces pomoči niso vključene na lastno pobudo
A10	Je njihov način življenja zanje sprejemljiv in pogosto edini, ki ga poznajo	Sprejemanje zgolj lastnega načina življenja	Vztrajanje pri svoji perspektivi	Izzivi pri sodelovanju
A11	Imamo pogosto težave z razliko med našimi standardi in njihovimi	Razlika standardov strokovnih delavk in uporabnikov	Razlike med strokovnimi delavkami in uporabniki	Izzivi pri sodelovanju
A12	Moramo biti previdni, da jih sprejmemo takšne, kot so	Sprejemanje uporabnikov	Socialno delovni odnos	Razumevanje vloge strokovne delavke
A13	Hkrati preverjamo, koliko je za otroka še varno in spodbudno okolje	Varno okolje za otroka	Zaščita otrok	Razumevanje vloge strokovne delavke
A14	Pomembno, da gledaš otroka – do katere mere je še varno, da ostane doma	Upoštevanje varnosti otroka	Zaščita otrok	Razumevanje vloge strokovne delavke
A15	Ne glede na naše standarde čistoče, opremljenosti ali polnosti hladilnika	Drugačni življenjski standardi	Sprejemanje uporabnikov	Razumevanje vloge strokovne delavke
A16	Odvzem je zadnja možnost. res vse poskusiš prej	Odvzem kot zadnja možnost storitve	Zaščita otrok	Razumevanje vloge strokovne delavke

A17	Ampak ko vidiš, da otrok ne hodi v šolo, da prihaja z modricami, a je staršem to normalno, ker rečejo, mene so tudi tepli in sem v redu	Normaliziranje nasilja nad otrokom s strani staršev	Nasilje v družini	Izzivi pri sodelovanju
A18	Takrat jim moraš razložiti, nekako jih moraš pripeljati do tega, da razumejo, da gre za otroka	Razlaga in razumevanje posega v družino	Socialnodelovni odnos	Razumevanje vloge strokovne delavke
A19	Poskušam zgraditi socialnodelavski odnos	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Socialnodelovni odnos	Razumevanje vloge strokovne delavke
A20	Včasih uspe, včasih ne	(Ne)uspešnost vzpostavljanja delovnega odnosa	Izkušnje z uporabniki	Znanje za ravnanje
A21	Je ogromna razlika med tistimi, ki pridejo sami, in tistimi, ki pridejo zaradi ukrepov	Razlika med samoiniciativnimi in napotenimi uporabniki	Raznolikost uporabnikov	Razumevanje vloge strokovne delavke
A22	Tistih, ki pridejo sami, je malo	Malo samoiniciativnih uporabnikov	Prostovoljnost sodelovanja	Vzpostavljanje delovnega odnosa
A23	Hitro lahko delaš z njimi	Hitre spremembe	Motivacija za sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
A24	Tisti, ki pridejo z ukrepov, pridejo, kot mi rečemo, s figo v žepu	Nezaupanje uporabnikov	Nesodelovanje uporabnikov	Izzivi pri sodelovanju
A25	Delajo kljukice in sprašujejo, kolikokrat še morajo priti	Navidezno sodelovanje uporabnikov	Nesodelovanje uporabnikov	Izzivi pri sodelovanju
A26	Takrat jih vprašam, kaj bi oni želeli iz sodelovanja, kaj bi jim koristilo	Iskanje koristi za uporabnika	Potrebe uporabnikov	Kaj se kaže kot učinkovito
A27	Imela sem tudi primere s sodišča, kjer so morali hoditi	Napoteni uporabniki s strani sodišča	Izkušnje z uporabniki	Znanje za ravnanje
A28	Sem jim rekla, lahko samo sediva tu, lahko pa najdeva nekaj, kar bi bilo vam pomembno	Usmerjanje v cilje z uporabnikove perspektive	Motivacija za sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
A29	Oče je zapustil deklici zaradi konflikta z mamo	Zaradi konflikta razdrta družina	Izkušnje z uporabniki	Znanje za ravnanje
A30	Sva delala na tem, kako lahko izboljša odnos z njima	Delo na odnosu s hčerama	Potrebe uporabnikov	Kaj se kaže kot učinkovito
A31	Napoteni pogosto prikrivajo stvari	Prikrivanje informacij	Nesodelovanje uporabnikov	Izzivi pri sodelovanju
A32	Govorijo to, kar mislijo, da želimo slišati, so v obrambni drži	Obrambna drža uporabnika	Nesodelovanje uporabnikov	Izzivi pri sodelovanju
A33	Oni se naučijo, kar je od njih pričakovano, kaj morajo reči	Naučeni odzivi uporabnikov	Nesodelovanje uporabnikov	Izzivi pri sodelovanju

A34	Potem tu jaz raziskujem, če povejo, da je stanje doma boljše, jih vprašam, kaj zanje to pomeni, če rečejo, da bi radi delali na sebi, jih vprašam, katere specifične stvari bi radi izboljšali	Raziskovanje potreb uporabnika	Potrebe uporabnikov	Kaj se kaže kot učinkovito
A35	Tukaj poskusimo iz njih izvabiti to	Izvabljanje pogovora o stanju in potrebah	Potrebe uporabnikov	Kaj se kaže kot učinkovito
A36	So pogosto v zelo obrambni drži	Obrambna drža	Nesodelovanje uporabnikov	Izzivi pri sodelovanju
A37	Jaz vseeno povem stvari, tudi če imam občutek, da me ne slišijo	Komunikacija, kljub občutku neslišanosti	Komunikacija	Kaj se kaže kot učinkovito
A38	Včasih kasneje pridejo nazaj in rečejo, da so doma razmišljali o tem in vprašajo, kako bi lahko izhajali iz tega	Razmišljanje uporabnikov o predlogih na srečanjih	Sodelovanje uporabnikov	Kaj se kaže kot učinkovito
A39	Storitev pomoč družini za dom je zaupna; o naših pogovorih ne poročam brez soglasja	Zaupnost pogovorov	Varnost v odnosu	Kaj se kaže kot učinkovito
A40	Ko oni pridejo, morajo sami oddati vlogo za našo storitev	Samostojna oddaja vloge za storitev	Prostovoljnost sodelovanja	Vzpostavljanje delovnega odnosa
A41	Jaz nimam vpogleda v druge postopke in ne vem, zakaj so bili napoteni, delam iz njihove zgodbe	Izhajanje iz uporabnikove zgodbe	Individualni pristop	Kaj se kaže kot učinkovito
A42	Vprašam, zakaj so bili napoteni, kje so bili obravnavani itn., da mi oni povedo svoj vidik	Raziskovanje razloga napotitve uporabnikov z njihove perspektive	Prvi stik	Vzpostavljanje delovnega odnosa
A43	Šele potem z njimi delam načrt pomoči	Ustvarjanje načrta pomoči po uporabnikovem vidiku	Individualni pristop	Kaj se kaže kot učinkovito
A44	Tudi poročila dam samo, če se strinjajo	Deljenje informacij le s soglasjem uporabnika	Zaupnost v odnosu	Kaj se kaže kot učinkovito
A45	Če bi jaz šla iz informacij drugih postopkov, jih ne bi dosegla, tako pa se lažje odprejo	Izogibanje pridobivanja informacij iz drugih virov	Izhajanje iz uporabnikove zgodbe	Kaj se kaže kot učinkovito
A46	Predstavim se, povem svoje izkušnje, kaj sem delala, kaj znam	Predstavitev strokovne delavke	Prvi stik	Vzpostavljanje delovnega odnosa
A47	Ljudem je pomembno, kdo si – psiholog, psihoterapevt …; še vedno je več zaupanja prisotnega pri psihologih in psihoterapevtih	Boljši sloves psihologov in psihoterapevtov	Izzivi pri vzpostavljanju stika	Izzivi pri sodelovanju

A48	Povem, da to nisem, hkrati pa razložim, kakšno izobrazbo imam	Pojasnitev svoje izobrazbe	Prvi stik	Vzpostavljanje delovnega odnosa
A49	Povem, kako bomo delali, da je prvi pogovor spoznaven	Način dela	Prvi stik	Vzpostavljanje delovnega odnosa
A50	Na koncu bomo ocenili, ali želijo nadaljevati	Odločitev uporabnika o sodelovanju	Prostovoljnost sodelovanja	Vzpostavljanje delovnega odnosa
A51	V kolikor bi uporabniki samo hodili na srečanja brez sodelovanja, imamo tudi možnost prekiniti odnos, ker se ne zdi smiseln	Možnost prekinitve nesmiselnega sodelovanja	Prostovoljnost sodelovanja	Vzpostavljanje delovnega odnosa
A52	Če jaz to opazim, te stvari nagovorim	Nagovor nesodelovanja	Komunikacija	Kaj se kaže kot učinkovito
A53	Če vidim nekatere zapise, to kasneje naslovim z uporabniki, da pokažem odkrit odnos in komunikacijo	Odkrit odnos in komunikacija strokovne delavke	Komunikacija	Kaj se kaže kot učinkovito
A54	Vprašam tudi, če jih to zmoti in takrat lahko zamenjajo strokovno delavko, s katero sodelujejo	Preverjanje uporabnikovega videnja	Pridružitev uporabniku	Kaj se kaže kot učinkovito
A55	Kar hitro se začuti, če se dogaja prikrita komunikacija in stvari ne nagovarjamo	Hitro prepoznavanje prikrite komunikacije	Nesodelovanje uporabnikov	Izzivi pri sodelovanju
A56	Ne smemo dajati vtisa pristranskosti, ker je najpomembnejše, da pridobimo uporabnikovo zaupanje	Pomembnost zaupanja uporabnika	Zaupnost v odnosu	Kaj se kaže kot učinkovito
A57	Pogosto se zgodi, da povedo, da če bi vedeli, da CSD ponuja take storitve, bi se vključili že prej	Nepoznavanje ter posledična ne vključitev storitev, ki jih ponuja CSD	Prepoznavanje poslanstva CSD-ja	Potrebe strokovnih delavk na sistemski ravni
A58	Pri tistih, ki pridejo in povedo sami, imamo toliko manj težav z vzpostavljanjem odnosa	Manj težav z vzpostavljanjem odnosa s samoiniciativnimi uporabniki	Prostovoljnost sodelovanja	Vzpostavljanje delovnega odnosa
A59	Lahko tudi že pri prvem pogovoru naredimo načrt skupnega dela	Načrt pomoči na prvem srečanju	Prvi stik	Vzpostavljanje delovnega odnosa
A60	Pri tistih, ki so odklonilni, delamo na tem, da osmislimo zadevo	Obrazložitev storitve	Prvi stik	Vzpostavljanje delovnega odnosa
A61	Jaz več govorim	Prevzemanje vodenja v pogovoru	Prvi stik	Vzpostavljanja delovnega odnosa
A62	Vprašam jih, kaj bi radi delali na tej storitvi	Preverjanje želja uporabnikov	Potrebe uporabnikov	Kaj se kaže kot učinkovito

A63	Imamo skupino ljudi, ki pridejo s področja zaščite, kjer delamo na tem, da otroci ne bi bili odvzeti	Uporabniki, ki pridejo s področja zaščite	Raznolikost uporabnikov	Razumevanje vloge strokovne delavke
A64	Imamo pa še eno skupino ljudi, ki pridejo v pomoč družini za dom z namenom, da bi se odnos med starši vzpostavil, popravil, ki pridejo s področja varstva družine	Uporabniki, ki pridejo s področja varstva družine	Raznolikost uporabnikov	Razumevanje vloge strokovne delavke
A65	Pridejo predvsem zato, da bi okrepili odnos do te mere, da bi bilo izvajanje sostarševstva možno oz. smiselno	Cilj krepitve odnosa med staršema	Zaščita otrok	Razumevanje vloge strokovne delavke
A66	Dobimo dva starša, ki sta skregana, kjer pride tudi do konfliktov in tam, kjer je visok konflikt, s to družino sodelujeva dva v paru, da se napetost zmanjša	Sodelovanje dveh strokovnih delavk v konfliktnih situacijah	Vodenje pogovora v paru	Kaj se kaže kot učinkovito
A67	Takrat je zelo pomembno, da postavimo pravila sodelovanja in komuniciranja	Postavljanje pravil sodelovanja in komuniciranja	Dogovor o sodelovanju	Kaj se kaže kot učinkovito
A68	Pogosto, da si skačeta v besedo in zanikata besede drug drugega	Nespoštovanje med uporabniki	Konfliktne situacije	Izzivi pri sodelovanju
A69	Tam povem, da sem vodja pogovora jaz, da bom jaz usmerjala pogovor, se dogovorimo za kretnje, s katerimi ustavljam pogovor drugega sogovornika	Postavljanje pravil komunikacije in poteka pogovora z uporabniki	Dogovor o sodelovanju	Kaj se kaže kot učinkovito
A70	Opozarjam na spoštljiv dialog	Spoštljiv dialog	Varnost v odnosu	Kaj se kaže kot učinkovito
A71	Povabiti moškega v pristen odnos	Vključevanje moških	Izzivi pri vzpostavljanju stika	Izzivi pri sodelovanju
A72	Pogosto moški na sestanku sedi zraven, ampak ne pove ničesar, samo čaka, da čas mine	Pasivnost in nesodelovanje moških uporabnikov	Nesodelovanje uporabnikov	Izzivi pri sodelovanju
A73	Mama govori o težavah, on pa jih ne zazna, ne vidi, samo navidezno sodeluje s kimanjem, v resnici pa ne veš, kaj si misli	Navidezno sodelovanje in ne zaznavanje težav v družini	Nesodelovanje uporabnikov	Izzivi pri sodelovanju

A74	Potem ga direktno nagovorim	Nagovarjanje uporabnika	Komunikacija	Kaj se kaže kot učinkovito
A75	Moram včasih ustaviti tudi mamo, da mu pusti do besede	Zagotavljanje besede vsem uporabnikom	Upoštevanje etike udeleženosti	Kaj se kaže kot učinkovito
A76	Imela sem primer, kjer se moški sploh ni mogel predstaviti, ker je žena govorila namesto njega, dokler je nisem ustavila	Prekinitev uporabnice, ki moškega ni pustila do besede	Izkušnje z uporabniki	Znanje za ravnanje
A77	Tukaj je vse zelo odprto	Odprtost delovnega odnosa	Socialnodelovni odnos	Razumevanja vloge strokovne delavke
A78	Seveda so tu varstvo osebnih podatkov in zaupen odnos	Varstvo osebnih podatkov in zaupen odnos	Socialnodelovni odnos	Razumevanja vloge strokovne delavke
A79	Ostalo je na uporabniku	Potek srečanja v skladu z uporabnikovimi željami	Potrebe uporabnikov	Kaj se kaže kot učinkovito
A80	Lahko prineseta zahteve s sodišča ali drugih področij in se takrat o njih pogovarjamo, če se jima to zdi smiselno in jima ni neprijetno	Pogovor z uporabniki o zadevah, ki so jim smiselne	Potrebe uporabnikov	Kaj se kaže kot učinkovito
A81	Delamo na odnosni ravni	Delo na odnosih	Motivacija za sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
A82	Rešujemo probleme tukaj in zdaj, v konkretnem odnosu	Pristop tukaj in zdaj	Osebno vodenje	Kaj se kaže kot učinkovito
A83	Na začetku, ko se zaposliš, potrebuješ te študijske elemente in tehnike in metode, ki se jih naučiš v času študija	Študijsko znanje	Strokovno znanje	Znanje za ravnanje
A84	Ko prideš delat, je pomembna zakonodaja	Zakonodaja	Strokovno znanje	Znanje za ravnanje
A85	Vsa ta orodja dobimo na faksu	Dobivanje orodij za delo na faksu	Strokovno znanje	Znanje za ravnanje
A86	Ko prideš delat, imaš občutek, da ne znaš ničesar in tam pride povezovanje znanj s prakso	Povezovanje teorije in prakse	Praktično znanje	Znanje za ravnanje
A87	Jaz sem 20 let nazaj študirala realitetno terapijo	Študij realitetne terapije	dodatna znanja	Znanje za ravnanje
A88	Takrat sem spoznala druge dimenzije	Spoznavanje drugih dimenzij dela z dodatnimi izobraževanji	Dodatna znanja	Znanje za ravnanje
A89	Potem delo v socialnovarstvenem programu	Delo v socialnovarstvenem programu	Delovne izkušnje	Znanje za ravnanje
A90	Tam smo z uporabniki praktično živeli	Delovanje z uporabniki v njihovem domačem okolju	Neformalen odnos z uporabniki	Vzpostavljanje delovnega odnosa

A91	Vedel si o njem vse – koliko ima dolga, kaj ima oblečeno, kaj si želi imeti oblečeno, a ne more, ker nima denarja, katere odnose ima v redu, katere ima pa porušene	Poznavanje vseh življenjskih okoliščin uporabnika	Neformalen odnos z uporabniki	Vzpostavljanje delovnega odnosa
A92	Imeli smo skupna kosila in za nas je bil to prostor za črpanje vsebin, za kasnejše terapevtsko delo	Črpanje vsebin za terapevtsko delo med skupnimi obroki	Neformalen odnos uporabniki	Vzpostavljanje delovnega odnosa
A93	Ta del mi je dal veliko izkušenj in tudi drugačen pogled na človeka	Drugačen pogled na človeka z izkušnjami iz različnih področij	Vrednost izkušenj	Znanje za ravnanje
A94	Iz tega vidika je vse pomembno	Pomembnost teorije in prakse	Širina znanja	Znanje za ravnanje
A95	Izkušnje na storitvi pomoč družini za dom so spet drugačne, ker imamo omejen čas in uporabnika spoznamo le toliko, kolikor nam sam pusti	Omejen čas na storitvi pomoč družini za dom	Izzivi strokovnih delavk	Izzivi pri sodelovanju
A96	V resnici je tako, da lahko tudi ponoviš cikel, če mi postavimo višje ali pa druge cilje	Možnost ponovitve cikla v primeru novih ciljev	Dolgotrajno sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
A97	Običajno delaš na eni vsebini, potem pridejo po prvem ciklu običajno na evalvacijo in ugotavljamo, koliko smo že naredili, kaj bi se pa še dalo	Evalvacija in dogovarjanje po prvem ciklu srečanj	Izkušnje z uporabniki	Znanje za ravnanje

Tabela 3: Odprto kodiranje intervju 1(2)

A98	Če se strinjajo, da nadaljujejo s tem, mi nadaljujemo nov cikel in naredi se nov dogovor o vključitvi	Ponoven cikel in dogovor srečanj z uporabniki	Dolgotrajno sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
A99	Običajno prvič, drugič ne, tretjič pa že sodelujejo; redki so tisti, ki ves čas ostanejo v nesodelujoči drži	Konstantna obrambna drža	Nesodelovanje uporabnikov	Izzivi pri sodelovanju
A100	Lahko se prijavimo na izobraževanja, ki jih imajo druge institucije: skupnost centrov, socialna zbornica, fsd …	Dodatna izobraževanja	Širina znanja	Znanje za ravnanje
A101	Smo začeli izvajati izobraževanja, ko smo izrazili željo, kaj bi	Izobraževanje glede na potrebe	Širina znanja	Znanje za ravnanje

	potrebovali, in so potem prišli k nam na izobraževanje			
A102	V okviru tega smo imeli mobilno službo	Izobraževanje o mobilni službi	Dodatna znanja	Znanje za ravnanje
A103	Imamo delovne time na področju zaščite	Delovni timi na področju zaščite	Timsko delo	Kaj se kaže kot učinkovito
A104	Jaz verjamem, da je treba človeka pogledati celostno	Celosten pogled na človeka	Celostna obravnava	Kaj se kaže kot učinkovito
A105	Delala sem magistrsko nalogo v tem smislu – medinstitucionalno sodelovanje in multidisciplinarni pristop	Magistrska naloga na temo medinstitucionalnega sodelovanja	Dodatno znanje	Znanje za ravnanje
A106	Ravno tako mislim, da je potreben pri zaščiti otrok	Pomembnost multidisciplinarnega pristopa pri zaščiti otrok	Multidisciplinarno sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
A107	Vsi deležniki, ki tega otroka poznamo, je pomembno, da podamo svoj vidik, kako bi mu lahko pomagali	Pomembnost podajanja različnih mnenj in vidikov	Multidisciplinarno sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
A108	Če vse službe pridemo z enakim sporočilom, je možnost uspeha večja	Pomembnost sodelovanja služb pri delovnem uspehu	Multidisciplinarno sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
A109	Supervizija pa absolutno	Pomembnost supervizije	Strokovna podpora	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
A110	To so težka področja dela na centru, ki se dotaknejo nas, ker včasih doživljamo svoje življenje, svoje stiske ob tem	Podoživljanje občutkov lastnih stisk	Izzivi strokovnih delavk	Izzivi pri sodelovanju
A111	Pomembno je, da se redno udeležujemo supervizij in intervizij	Supervizija in intervizija	Strokovna podpora	Soočanje s čustvenimi preobremenitvami
A112	Mi imamo recimo različne aktive	Različni aktivi na CSD-ju	Strokovna podpora	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
A113	Sem članica aktiva za nasilje in za socialnovarstvene storitve, to se mi zdi dragoceno	Članstvo v aktivu za nasilje in socialnovarstvene storitve	Strokovna podpora	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
A114	Vseeno imamo tudi mi včasih slepe pege, kar lahko pomeni, da zgrešiš pomembne vidike	Slepe pege strokovnih delavk	Izzivi strokovnih delavk	Izzivi pri sodelovanju
A115	Če na glas debatiraš ali pa odpreš nove dileme, nove ideje, kam bi lahko šel, kaj bi še lahko poskusil, je to dragoceno	Odpiranje novih dilem in idej v aktivu	Strokovna podpora	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
A116	Včasih občutke nemoči, če so zelo odklonilni in ni uspeha, je seveda občutek nemoči	Občutek nemoči pri odklonilnih uporabnikih	Doživljanje negativnih občutkov	Soočanje s čustvenimi obremenitvami

A117	Če se trudiš, večkrat se srečaš, vidiš, da bi potrebovali sodelovanje, pa še vedno ni preboja, ni zmožnosti uvida	Večkratno nesodelovanje in zavračanje pomoči s strani uporabnikov	Nesodelovanje uporabnikov	Izzivi pri sodelovanju
A118	Če se malo manj zatikamo, so koraki naprej, seveda je občutek zadovoljstva	Občutek zadovoljstva pri uspešnih vzpostavljenih delovnih odnosih	Krepitev pozitivnih občutkov	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
A119	Sploh če ti povedo, da je tole uspešno, to deluje	Pozitivna povratna informacija uporabnikov	Krepitev pozitivnih občutkov	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
A120	Na superviziji lahko poveš	Supervizija	Strokovna podpora	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
A121	Pri sebi narediš evalvacijo, kakšen je bil tvoj vložek, kakšen je bil njegov, mogoče, kaj si pozabil	Samoevalvacija	Osebna podpora	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
A122	Tam, kjer moraš paziti še na mir v sobi, če se dva prepirata, enostavno ne moreš priti vmes, ker je preveč dinamike	Ohranjanje miru v preveč dinamičnih situacijah	Konfliktne situacije	Izzivi pri sodelovanju
A123	V takih primerih sem pogosto tudi povedala, da bom naslednjič povedala, kaj prejšnjikrat ni bilo v redu, dajmo še enkrat obnoviti pravila sodelovanja in tako	Naslavljanje pomanjkljivosti in obnovitev pravil	Komunikacija	Kaj se kaže kot učinkovito
A124	Ko sem začela delati, je teh orodij malo premalo	Pomanjkanje orodij pri zaposlitvi	Potreba po izobraževanju	Potrebe strokovnih delavk na sistemski ravni
A125	Pomankanje poznavanja dinamike, družinske dinamike	Nepoznavanje družinske dinamike	Potreba po izobraževanju	Potrebe strokovnih delavk na sistemski ravni
A126	Tako, da sem takrat šla študirat, sem iskala, kaj bi več	Iskanje dodatnega študija	Potreba po izobraževanju	Potrebe strokovnih delavk na sistemski ravni
A127	Danes se mi zdi vsaka stvar, ki jo ponovim ali pa obnovim, zelo dragocena	Obnavljanje snovi	Potreba po izobraževanju	Znanje za ravnanje
A128	Ne vem, če sem jaz pravi naslov zato, ker imam vseeno že toliko izkušenj	Številne izkušnje	Vrednost izkušenj	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
A129	Težava, ker se kadra ne dobi	Pomanjkanje kadra	Sistemske pomanjkljivosti	Izzivi strokovnih delavk na sistemski ravni
A130	To, da pride družina na področje posebnega varstva, da se takoj pogovarjamo o eventualnem odvzemu, pomeni, da je imela ta	Grožnja odvzema kot pokazatelj dolgoročnih izzivov družine	Izzivi uporabnikov	Izzivi pri sodelovanju

	družina že zelo dolgo časa težave			
A131	Če bi te družine lahko zajeli prej, bi lahko ponudili več	Pomanjkanje podpore družinam	Sistemske pomanjkljivosti	Izzivi strokovnih delavk na sistemski ravni
A132	Tudi otroci bi bili manj oškodovani	Oškodovanost otrok	Sistemske pomanjkljivosti	Izzivi strokovnih delavk na sistemski ravni
A133	Težava je, da tudi, če bi jim ponujali pomoč, vprašanje, če bi jo sprejeli	Vprašanje sprejemanja pomoči	Nesodelovanje uporabnikov	Izzivi pri sodelovanju
A134	Problem je tudi to, da recimo družine, ki dobijo zelo veliko pomoči od drugih, je ne znajo uporabiti	Pridobivanje in nezmožnost uporabe virov pomoči	Izzivi uporabnikov	Izzivi pri sodelovanju
A135	Veliko je in bo še pripomogla mobilna služba	Prispevek mobilne službe	Izboljšanje sistema	Potrebe strokovnih delavk na sistemski ravni
A136	Jim v domačem okolju lahko pomagamo tukaj in zdaj, ne samo prek navodil in dogovorov	Pomoč družinam takoj, v konkretnih situacijah	Mobilna služba	Kaj se kaže kot učinkovito
A137	Je lepo, če imaš nekoga, ki te malo porine	Imeti nekoga za podporo	Motivacija za sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
A138	Moramo vedeti, da tem ljudem običajno zmanjka moči	Pomanjkanje moči uporabnikov	Nemoč uporabnikov	Razumevanje vloge strokovne delavke
A139	Oni vedo, kaj bi morali narediti, samo v akcijo ne gredo	Uporabnikova nezmožnost samostojnega iskanja rešitev	Nemoč uporabnikov	Razumevanje vloge strokovne delavke

Tabela 4: Odprto kodiranje intervju 2

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
B1	Jaz sem univerzitetna diplomirana socialna delavka	Diplomirana socialna delavka	Izobrazba	Podatki o izobrazbi in zaposlitvi
B2	Že ves čas – skoraj 28 let delam na centru	28 let delovnih izkušenj na CSD-juu	Delovne izkušnje	Podatki o izobrazbi in zaposlitvi
B3	Prej sem bila 24 let na področju zasvojenosti	24 let delovnih izkušenj na področju zasvojenosti	Delovne izkušnje	Podatki o izobrazbi in zaposlitvi
B4	Zdaj pa v bistvu dobra tri leta na storitvah	3 leta delovnih izkušenj na področju storitve pomoč družini za dom	Delovne izkušnje	Znanje za ravnanje
B5	To področje se je začelo malo bolj razvijati okrog štiri, pet let nazaj	5 let od začetnega razvoja storitve pomoč družini za dom	Izboljšanje sistema	Potrebe strokovnih delavk na sistemski ravni
B6	Smo že prej delali storitve, ampak vsak strokovni	Pred samostojno storitvijo, opravljanje	Dodatna obremenitev	Izzivi strokovnih delavk na sistemski ravni

	delavec v okviru svojega dela	dela v okviru različnih področij		
B7	Potem pa se je to področje začelo formirati in ker se je pojavila ta možnost in se mi je zdelo, da je mogoče po 24 letih čas, da poskusim še kaj drugega	Menjava delovnega področja po 24 letih	Delovne izkušnje	Podatki o izobrazbi in zaposlitvi
B8	V bistvu tukaj vidim neke druge prednosti, se mi zdi, da lahko še bolj uporabljam svoja znanja, svoje izkušnje	Prednost večje uporabe znanja in izkušenj na storitvi pomoč družini za dom	Vrednost izkušenj	Znanje za ravnanje
B9	Ljudje prihajajo z različnimi zgodbami	Različne zgodbe uporabnikov	Raznolikost uporabnikov	Razumevanje vloge strokovne delavke
B10	S tega vidika je mogoče vseeno bolj zahtevno, ker moraš imeti kar široko paleto nekih znanj	Potrebna široka paleta znanj predstavlja večjo zahtevnost dela	Strokovno znanje	Znanje za ravnanje
B11	Prednost vidim tudi v tem, da ni več javnega pooblastila, da sem se razbremenila v tem delu	Razbremenitev dela od ukinitve javnega pooblastila	Izboljšanje sistema	Potrebe strokovnih delavk na sistemski ravni
B12	Do družinskega zakonika smo mi tudi odločali o stvareh	Odločanje o posledicah uporabnikov do uvedbe družinskega zakonika	Dodatna obremenitev	Potrebe in izzivi strokovnih delavk na sistemski ravni
B13	Po družinskem zakoniku je bilo veliko sodelovanja s sodišči, veliko teh predlogov in tega	Po družinskem zakoniku veliko sodelovanja s sodišči	Multidisciplinarno sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
B14	Tako da se v tem delu razbremeniš	Razbremenitev v vidiku odločanja	Delovna razbremenitev	Potrebe strokovnih delavk na sistemski ravni
B15	Prva stvar, ki mi pride na misel, je, da so to družine, ki prihajajo na pobudo od zunaj, vrtcev, šol, zdravstvenih domov recimo, centrov za duševno zdravje otrok in mladostnikov, lahko tudi po odločitvi sodišča	Družine, ki se vključijo na pobudo drugih institucij ali oseb	Usmeritev uporabnikov	Prva asociacija na družine, ki v proces pomoči niso vključene na lastno pobudo

B16	Lahko pa seveda prihajajo tudi s strani mojih sodelavcev, ki delajo na varstvu otrok in mladostnikov	Družine, ki se vključijo na pobudo sodelavk na CSD-ju	Usmeritev uporabnikov	Prva asociacija na družine, ki v proces pomoči niso vključene na lastno pobudo
B17	Jih usmerijo, dajo pobudo, da bi bilo dobro, da se vključijo v eno od takih oblik pomoči	Pobuda strokovnih sodelavk, za vključitev v storitve za pomoč	Pomoč družini	Prva asociacija na družine, ki v proces pomoči niso vključene na lastno pobudo
B18	Se sploh toliko ne ukvarjam s tem, ali prihaja prostovoljno, neprostovoljno, na pobudo ali ne na pobudo	Nepomembnost vzroka in narave vključitve	Raznolikost uporabnikov	Razumevanje vloge strokovne delavke
B19	Človek prihaja in jaz k vsem približno enako pristopim	Enak pristop do vseh uporabnikov	Sprejemanje uporabnikov	Razumevanje vloge strokovne delavke
B20	Niti se ne izpostavljam, ne problematiziram tega	Neproblematiziranje narave vključitve	Socialnodelovni odnos	Razumevanje vloge strokovne delavke
B21	V odnosu se to velikokrat kaže, da je na začetku potrebno veliko več časa	Več časa potrebnega za vzpostavljanje delovnega odnosa	Prvi stik	Vzpostavljanje delovnega odnosa
B22	Lahko ne vidijo, da imajo težavo, lahko vidijo, da je razlog izven njih, ali pa da je kriviče sistem	Nezaznavanje lastnih težav uporabnikov	Nezmožnost vpogleda	Prva asociacija na družine, ki v proces pomoči niso vključene na lastno pobudo
B23	Jaz izhajam iz tega, s čimer oni prihajajo	Izhajanje iz uporabnikove perspektive	Individualni pristop	Kaj se kaže kot učinkovito
B24	Motivacija je seveda slabša	Slabša motivacija uporabnikov	Izzivi uporabnikov	Izzivi pri sodelovanju
B25	Več časa potrebujemo, da sploh ustvarimo neko zaupanje	Več časa potrebnega za vzpostavljanje zaupanja	Izzivi pri vzpostavljanju stika	Izzivi pri sodelovanju
B26	Jaz jim rečem, O. K., super, zdaj smo se srečali v istem prostoru, pa si dajmo priložnost, vsaj eno srečanje, dve, tri, da se malo spoznamo	Spodbujanje in vabilo uporabnika v odnos s strokovno delavko	Motivacija za sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
B27	Mogoče bomo videli, da lahko še kaj novega skupaj odkrijemo, mogoče pa boste videli, da	Prepuščanje odločitve o sodelovanju, uporabniku	Prostovoljnost sodelovanja	Vzpostavljanje delovnega odnosa

	tega res ne potrebujete			
B28	Da si sploh damo priložnost, da začnemo graditi odnos	Zagotavljanje priložnosti za spoznavanje med uporabnikom in strokovno delavko	Gradnja zaupnega odnosa	Vzpostavljanje delovnega odnosa
B29	Skušam vso energijo vložiti v to, da jih obdržim	Vlaganje energije v ohranjanje odnosa	Vztrajnost	Kaj se kaže kot učinkovito
B30	Odločitev za to, ali bodo sodelovali, ne bodo sodelovali, bodo zmogli prihajati, ne bodo zmogli prihajati, pa vem, da je njihova	Samostojna odločitev uporabnikov glede vključitve v storitev	Prostovoljnost sodelovanja	Vzpostavljanje delovnega odnosa
B31	Seveda je organizacija dela lahko različna, ampak jaz tega občutka nimam	Ni občutka pritiska med nadzorom in pomočjo	Sistemske omejitve	Razumevanje vloge strokovne delavke
B32	Seveda, če bi v okviru dela zaznala, da je nekaj, kar je za otroka zelo nevarno, seveda ne morem zatisniti oči pred tem	Ukrepanje v primeru zaznave nevarnosti za otroka	Zaščita otrok	Razumevanje vloge strokovne delavke
B33	Vseeno pa ni moja naloga, da jaz to družino spremljam in poročam področju varstva otrok in mladostnikov	Naloga strokovne delavke ni poročanje o stanju uporabnikov drugim področjem	Poslanstvo strokovnih delavk	Razumevanje vloge strokovne delavke
B34	Tudi z družinami se o tem pogovorimo, se pravi, da so stvari zelo jasne in zelo pregledne	Pogovor z uporabnikom o principu sodelovanja in zaupanja ter zagotavljanje preglednosti zadev	Komunikacija	Kaj se kaže kot učinkovito
B35	Jim povem, da želim, da je tukaj za njih varen in zaupen prostor	Zagotavljanje varnega in zaupnega prostora	Zaupnost v odnosu	Kaj se kaže kot učinkovito
B36	Da jaz skozi storitve ne morem podajati informacij, razen če se oni s tem strinjajo	Podajanje informacij o sodelovanju le s soglasjem uporabnika	Zaupnost v odnosu	Kaj se kaže kot učinkovito
B37	V tem delu jaz poročam bolj v tem smislu, ali družina sodeluje, ne sodeluje, ali so motivirani, niso motivirani, so	Poročanje le o osnovnih informacijah – udeležba in stopnja sodelovanja	Zaupnost v odnosu	Kaj se kaže kot učinkovito

	aktivni, niso aktivni, ne grem pa v detajle			
B38	Mislim, da se hoče v vsakem primeru veliko naših uporabnikov prikazati v malo lepši luči	Uporabnikovo lastno prikazovanje stanja v lepši luči	Sprejemanje uporabnikov	Razumevanje vloge strokovne delavke
B39	To je verjetno neka normalna posledica celotne situacije okoliščin, v katerih so se znašli	Posledica situacije in okoliščin uporabnika	Nemoč uporabnikov	Razumevanje vloge strokovne delavke
B40	Sicer rečem, da je to res prostor za njih, da naj ga izkoristijo – kaj je šlo, kaj ni šlo, kje bi potrebovali še podporo	Poziv k uporabi ponujene pomoči	Motivacija za sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
B41	Tako nekateri postanejo zaupljivi	Postopno zaupanje uporabnika	Zaupnost v odnosu	Kaj se kaže kot učinkovito
B42	Nimam izkušenj, da bi imeli kakšne spore ali nesoglasja	Ni izkušenj sporov ali nesoglasij z uporabniki	Izkušnje z uporabniki	Znanje za ravnanje
B43	Izkušnjo imamo bolj, da se umaknejo	Izkušnja umika uporabnikov	Izkušnje z uporabniki	Znanje za ravnanje
B44	Meni se zdi pomembno, da je na začetku fokus na odnosu	Pomembnost začetnega fokusa na odnosu	Gradnja zaupnega odnosa	Vzpostavljanje delovnega odnosa
B45	Pri teh družinah se mi zdi to izrednega pomena, da veš, da boš šel bolj počasi	Zavedanje strokovnih delavk o počasnosti postopka	Vztrajnost	Kaj se kaže kot učinkovito
B46	Boš mogoče prvih nekaj srečanj namenil temu, da se vzpostavlja nek odnos	Prvih nekaj srečanj namenjenih vzpostavljanju odnosa	Gradnja zaupnega odnosa	Vzpostavljanje delovnega odnosa
B47	Drugo, kar se mi zdi zelo pomembno, da tudi raziščemo pričakovanja, s čim pravzaprav oni prihajajo	Raziskovanje pričakovanj uporabnikov	Potrebe uporabnikov	Kaj se kaže kot učinkovito
B48	Tudi v prvih srečanjih gremo počasi glede ciljev	Postopno postavljanje ciljev	Pridružitev uporabniku	Kaj se kaže kot učinkovito
B49	Da si ne postavljamo nekih velikih, nerealnih ciljev in pogledamo, kaj bi bile tiste prve možne spremembe	Postavljanje realnih in dosegljivih ciljev in iskanje prvih možnih sprememb	Pridružitev uporabniku	Kaj se kaže kot učinkovito

B50	Potrebno je veliko potrpežljivosti	Pomembnost potrpežljivosti	Vztrajnost	Kaj se kaže kot učinkovito
B51	Pri teh družinah gre vse zelo počasi, premiki so zelo majhni	Majhni premiki pri delu s temi družinami	Pridružitev uporabniku	Kaj se kaže kot učinkovito
B52	Se mi zdi, da je kar nekaj; seveda veliko več takih, ki prihajajo na pobudo nekoga drugega	Več uporabnikov, ki pridejo na pobudo drugega	Potrebe uporabnikov	Kaj se kaže kot učinkovito
B53	Včasih se mi zdi, da je mogoče ta del še vedno premalo prepoznan	Prenizka prepoznavnost storitve	Prepoznavanje poslanstva CSD-ja	Potrebe strokovnih delavk na sistemski ravni
B54	Ker se v javnosti centri večinoma povezujejo z denarnimi transferji ali pa z odvzemi otrok	Povezanost CSD-ja z negativnimi vidiki	Negativna percepcija CSD-ja	Izzivi strokovnih delavk na sistemski ravni
B55	Velikokrat tudi kdo reče, da sploh niso vedeli, da tudi pri nas lahko dobijo take oblike pomoči	Nepoznavanje možnosti storitve s strani uporabnikov	Prepoznavanje poslanstva CSD-ja	Potrebe strokovnih delavk na sistemski ravni
B56	V bistvu so te družine družine s številnimi izzivi, gre za zelo kompleksne situacije	Družine s številnimi izzivi in kompleksnimi situacijami	Družine s številnimi izzivi	Prva asociacija na družine, ki v proces pomoči niso vključene na lastno pobudo
B57	Kar pomeni, da bi moral biti zelo intenziven pristop, tudi v smislu, da si v pogostem stiku, da si del njihove družine	Pomembnost intenzivnega pristopa in rednega stika	Pogost stik	Kaj se kaže kot učinkovito
B58	Da vzpostaviš nek podporen odnos	Vzpostavljanje podpornega odnosa	Gradnja zaupnega odnosa	Vzpostavljanje delovnega odnosa
B59	Količina dela pa je na žalost štirikrat, petkrat večja od tistega, kar bi bilo zaželeno; stvari ne moreš izpeljati tako, kot vidiš, da bi bilo treba	Nezmožnost kakovostnega sodelovanja zaradi prevelike količine dela	Sistemske pomanjkljivosti	Izzivi strokovnih delavk na sistemski ravni
B60	Po tolikih letih se moraš vseeno malo naučiti zregulirati	Učenje regulacije čustev skozi izkušnje	Vrednost izkušenj	Znanje za ravnanje
B61	Ker sicer pride do izgorelosti	Nevarnost izgorelosti	Čustvena Izčrpanost	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
B62	Na koncu dneva si vseeno utrujen od tolikih zgodb	Čustvena izčrpanost ob veliki količini različnih zgodb	Čustvena izčrpanost	Soočanje s čustvenimi obremenitvami

B63	Vse je treba zapisati in imeti urejeno, kar ti tudi vzame veliko časa	Zamudnost urejanja in pisanja zapisov	Birokracija	Izzivi strokovnih delavk na sistemski ravni
B64	Ampak ja, imaš pač intervizijo in supervizijo	Možnost intervizije in supervizije	Strokovna podpora	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
B65	Kar je super, ker se usedemo, si povemo, kako smo, kaj nam je v redu, kaj nam ni v redu, kaj bi še rade dodale, spreminjale; kar se tega tiče, je »fajn«, je zelo dober »suport«	Korist reflektiranja lastnega dela s strokovnimi sodelavkami	Strokovna podpora	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
B66	Jaz tudi hodim na transakcijsko, tako zdaj že četrti letnik	Četrti letnik transakcijske analize	Dodatna znanja	Znanje za ravnanje
B67	Tudi neka znanja, dodatna izobraževanja,	Dodatna izobraževanja	Dodatna znanja	Znanje za ravnanje
B68	Kjer tudi delaš na sebi, ne samo na znanju, ampak tudi na tem, kako pravzaprav krepiš svoje komunikacijske veščine	Delo na sebi in komunikacijskih veščinah	Dodatna znanja	Znanje za ravnanje
B69	Seveda pa so lahko zgodbe, ki se te bolj dotaknejo, zgodbe, v katerih se lahko tudi prepoznaš	Identificiranje z zgodbami uporabnikov	Čustvena vpletenost	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
B70	Je dobro, če imaš tudi neko samorefleksijo v tem delu	Korist samorefleksije	Osebna podpora	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
B71	To se kar podpira	Podpora za dodatna izobraževanja s strani CSD-ja	Dodatna znanja	Znanje za ravnanje
B72	Sicer je povezano tudi s financami, tako da neke omejitve so	Finančne omejitve dodatnih izobraževanj	Sistemske pomanjkljivosti	Izzivi strokovnih delavk na sistemski ravni
B73	Ampak se podpira, direktorji to podpirajo	Podpora za dodatna izobraževanja s strani vodstva	Dodatna znanja	Znanje za ravnanje
B74	Se mi zdi, da je izobraževanje zelo pomembno	Občutek pomembnosti izobraževanja	Dodatna znanja	Znanje za ravnanje
B75	Motivacija je na začetku zelo nizka	Nizka začetna motivacija	Izzivi uporabnikov	Izzivi pi sodelovanju
B76	Ali pa dajejo tisto, da so zelo zagnani, potem pa hitro	Hiter preklop med zagnanostjo in pomanjkanjem volje.	Izzivi uporabnikov	Izzivi pri sodelovanju

	zmanjka volje; ta del je mogoče največji izziv			
B77	Ne, zaradi tega nikoli ne prekinem	Vztrajanje na odnosu, kljub nizki motivaciji	Vztrajnost	Kaj se kaže kot učinkovito
B78	Tudi veliko je takih, ki so tukaj že več let	Večletno sodelovanje z uporabniki	Dolgotrajno sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
B79	Za to je center v prvi vrsti oz. bi moral biti	Podpora uporabnikom kot glavna naloga CSD-ja	Prepoznavanje poslanstva CSD-ja	Potrebe in izzivi strokovnih delavk na sistemski ravni
B80	Vsekakor bi bilo delo lažje, še bolj kakovostno, če bi bili kadrovsko bolj podprti in imeli manjšo količino zadev	Potreba po kadru, za bolj kakovostno opravljanje dela	Sistemske pomanjkljivosti	Izzivi strokovnih delavk na sistemski ravni
B81	Večinoma to pokrijejo dekleta iz varstva otrok in mladostnikov, se pravi z ukrepov	Standardna udeležba strokovnih delavk iz področja ukrepov na multidisciplinranih timih	Multidisciplinarno sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
B82	Sem pa tja se pa tudi jaz priključim	Občasna udeležba strokovne delavke s področja storitev	Multidisciplinarno sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
B83	To družina ve	Obveščenost družine	Komunikacija	Kaj se kaže kot učinkovito
B84	Bom pri njih težko vzpostavljala zaupanje, če bom njim za hrbtom počela neke druge stvari	Nezmožnost gradnje zaupanja brez transparentnosti	Zaupnost v odnosu	Kaj se kaže kot učinkovito
B85	Se mi pa zdijo zelo priročni, ker vidiš poglede vseh vpletenih institucij	Priročnost različnih perspektiv strok na situacijo	Multidisciplinarno sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
B86	Lahko pomagaš celostno, ne samo iz ene perspektive	Celostna pomoč uporabniku	Celostna obravnava	Kaj se kaže kot učinkovito

Tabela 5: Odprto kodiranje intervju 3

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
C1	Sem diplomirana socialna delavka	Diplomirana socialna delavka	Izobrazba	Podatki o izobrazbi in zaposlitvi
C2	Na centru za socialno delo delam že od samega začetka svoje kariere	Celotna kariera na CSD-ju	Delovne izkušnje	Podatki o izobrazbi in zaposlitvi
C3	Sem izkušnje pridobivala na različnih področjih dela	Različna področja dela	Delovne izkušnje	Podatki o izobrazbi in zaposlitvi

C4	Na tem področju delam približno 5 let	5 let izkušenj na storitvi pomoč družini za dom	Delovne izkušnje	Podatki o izobrazbi in zaposlitvi
C5	Pomislim na to, da imajo te družine pogosto občutek nadzora	Občutek nadzora vpletenih družin	Drugačni vidiki	Prva asociacija na družine, ki v proces pomoči niso vključene na lastno pobudo
C6	Strah, da jim bomo nekaj odvzeli	Strah pred odvzemom nečesa	Nezaupanje uporabnikov	Prva asociacija na družine, ki v proces pomoči niso vključene na lastno pobudo
C7	CSD ima v javnosti slab sloves	Slab sloves CSD-ja	Negativna percepcija CSD-ja	Izzivi strokovnih delavk na sistemski ravni
C8	Zaradi česar se v storitve vključujejo z odporom	Vključevanje v storitve z odporom	Nesodelovanje uporabnikov	Izzivi pri sodelovanju
C9	Pomislim tudi na družine, ki so k nam poslane na pobudo sodelavk ali koga drugega	Družine, poslane na zunanjo pobudo	Usmeritev uporabnikov	Prva asociacija na družine, ki v proces pomoči niso vključene na lastno pobudo
C10	V sebi ne vidijo problema	Nezmožnost lastnega vpogleda	Nesodelovanje uporabnikov	Izzivi pri sodelovanju
C11	Se jim vključitev ne zdi smiselna	Občutek nesmiselnosti vključitve	Nesodelovanje uporabnikov	Izzivi pri sodelovanju
C12	Moj pristop temelji na tem, da izhajam iz uporabnika	Izhajanje iz uporabnika	Individualni pristop	Kaj se kaže kot učinkovito
C13	Poslušam le tisto, kar mi pove on in se pogovarjam o temah, o katerih se želi pogovarjati sam	Pogovor snovan na podlagi uporabnikovih informacij in potreb	Potrebe uporabnikov	Kaj se kaže kot učinkovito
C14	Sem njihov zaupnik in le pomoč	Strokovna delavka kot uporabnikova zaupnica	Poslanstvo strokovnih delavk	Razumevanje vloge strokovne delavke
C15	Glavna razlika je v tem, da se tisti, ki niso vključeni na lastno pobudo, v storitve neradi vključujejo, iščejo izgovore in prikrivajo	Pomanjkanje želje, motivacije in transparentnosti uporabnikov, ki niso vključeni na lastno pobudo	Nesodelovanje uporabnikov	Izzivi pri sodelovanju
C16	Dostikrat se tudi umaknejo iz sodelovanja in jim ne moremo blizu	Pogostost umika uporabnikov	Nesodelovanje uporabnikov	Izzivi pri sodelovanju
C17	Tisti, ki so prostovoljni, po navadi sami razkrivajo kakšne težave imajo in sodelujejo tudi dlje časa	Dolgoročno sodelovanje in transparentnost uporabnikov, ki se vključijo sami	Dolgotrajno sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito

C18	Takih je malo	Malo uporabnikov, ki se v storitev vključijo sami	Prostovoljnost sodelovanja	Vzpostavljanje delovnega odnosa
C19	Svojo vlogo strogo ločujem od nadzora	Ločevanje vloge strokovne delavke od nadzora	Poslanstvo strokovnih delavk	Razumevanje vloge strokovne delavke
C20	Ne vključujem se v multidisciplinarne time, ki izvajajo ukrepe ali varstvo mladostnikov	Nevključevanje v multidisciplinarne time drugih področij	Multidisciplinarno sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
C21	Ne berem zapisov drugih strokovnih delavcev	Izogibanje branju zapisov drugih strokovnih delavcev	Izhajanje iz uporabnikove zgodbe	Kaj se kaže kot učinkovito
C22	Uporabnikov ne nadziram	Neizvajanje nadzora nad uporabniki	Poslanstvo strokovnih delavk	Razumevanje vloge strokovne delavke
C23	Tam nisem zato, da bi njihovo situacijo poročala naprej	Strokovne delavke ne poročajo o uporabnikovi situaciji	Poslanstvo strokovnih delavk	Razumevanje vloge strokovne delavke
C24	Vendar zato, da si sami opomorejo in lažje iščejo cilje in rešitve	Podpora uporabniku ob iskanju ciljev in rešitev	Pomoč družini	Razumevanje vloge strokovne delavke
C25	Najprej jim skušam povedati, da je to zaupna storitev	Zagotavljanje zaupnosti storitve uporabniku	Zaupnost v odnosu	Kaj se kaže kot učinkovito
C26	Sem z njimi le zato, da jim pomagam	Pomoč kot glavni razlog sodelovanja	Pomoč družini	Razumevanje vloge strokovne delavke
C27	Informacije brez njihovega dovoljenja ne bodo šle v druge roke	Zagotavljanje zaupnosti informacij med strokovno delavko in uporabnikom	Zaupnost v odnosu	Kaj se kaže kot učinkovito
C28	Naj sami povejo, na čem bi radi delali	Vodenje procesa s strani uporabnika	Potrebe uporabnikov	Kaj se kaže kot učinkovito
C29	Tudi to velikokrat ne pomaga pri vzpostavljanju zaupanja in so še vedno v obrambni drži	Neuspešnost vzpostavljanja zaupanja uporabnika	Izzivi pri vzpostavljanju stika	Izzivi pri sodelovanju
C30	Razjasnim, da izhajam iz njih samih	Zagotavljanje izhajanja iz uporabnika	Individualen pristop	Kaj se kaže kot učinkovito
C31	Sem njihov podpornik ter zaupna oseba	Strokovna delavka kot uporabnikova zaupnica	Poslanstvo strokovnih delavk	Razumevanje vloge strokovne delavke
C32	Če se uporabniki odločijo, da ne bodo sodelovali, kot strokovna delavka ne morem narediti veliko	Nemoč strokovnih delavk ob odstopu uporabnika iz odnosa	Nemoč strokovnih delavk	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
C33	Je sodelovanje odvisno od njihove odločitve	Sodelovanje odvisno od uporabnika	Prostovoljnost sodelovanja	Vzpostavljanje delovnega odnosa

C34	Skušam jih povabiti v sodelovanje	Povabilo v sodelovanje	Vztrajnost	Kaj se kaže kot učinkovito
C35	Če sami tega ne želijo in na sestankih kažejo odpor in nezanimanje, potem sodelovanje zaključim	Zaključitev sodelovanja ob znakih odpora in nezanimanja	Nesodelovanje uporabnikov	Izzivi pri sodelovanju
C36	Zaradi slabega slovesa CSD-ja in občutka nadzora je to zelo pogosto	Pogostost zaključitve sodelovanja zaradi slabega slovesa CSD-ja	Negativna percepcija CSD-ja	Izzivi strokovnih delavk na sistemski ravni
C37	Veliko jih sploh ne ve, da CSD ponuja tudi storitve, kjer le pomagamo in ne nadziramo ali odvzemamo	Nepoznavanje storitev, ki jih ponuja CSD poleg nadzora in odvzemov	Prepoznavanje poslanstva CSD-ja	Potrebe strokovnih delavk na sistemski ravni
C38	Največji izziv so kompleksne zadeve, s katerimi pridejo uporabniki	Izziv kompleksnih situacij uporabnikov	Kompleksnost dela	Izzivi pri sodelovanju
C39	Situacije se moramo lotiti iz veliko različnih perspektiv	Reševanje situacije iz več različnih perspektiv	Kompleksnost dela	Izzivi pri sodelovanju
C40	Velik problem se mi zdi pomanjkanje kadra	Problematika pomanjkanja kadra	Sistemske pomanjkljivosti	Izzivi strokovnih delavk na sistemski ravni
C41	Ogromna količina birokracije in pisanja	Velika količina birokracija	Birokracija	Izzivi strokovnih delavk na sistemski ravni
C42	Kar odžira dragocen čas, ki bi ga lahko namenili uporabnikom	Odvzemanje potencialnega časa za sodelovanje z uporabniki	Sistemske pomanjkljivosti	Izzivi strokovnih delavk na sistemski ravni
C43	Seveda veliko znanja nosim od študijskih let	Uporaba znanja iz študijskih let	Strokovno znanje	Znanje za ravnanje
C44	Najbolj pa mi pomaga, če si znanje lahko obnovim s starimi zapisi, izobraževanji ali mlajšimi sodelavkami, ki so še sveže s faksa in se spomnijo veliko več kot me	Korist obnovitve znanja skozi zapise, izobraževanja in pogovor z novopečenimi sodelavkami	Širina znanja	Znanje za ravnanje
C45	Supervizija in intervizija se izvaja kar redno	Redno izvajanje supervizije in intervizije	Strokovna podpora	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
C46	Se mi zdi smiselna, ker pomaga pri razbremenitvi	Korist supervizije in intervizije za razbremenitev	Strokovna podpora	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
C47	Nekatere zgodbe se te dotaknejo bolj kot druge in potrebuješ več podpore	Potreba po večji podpori ob določenih zgodbah	Čustvena vpletenost	Soočanje s čustvenimi obremenitvami

C48	Veliko mi pri delu pomaga tudi samorefleksija	Korist samorefleksije pri delu	Osebna podpora	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
C49	Včasih sem se za vsako situacijo zelo sekirala in veliko premišljevala	V preteklosti pretirano premišljevanje o situacijah	Čustvena vpletenost	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
C50	Smo bile bolj vpletene v delo, ker so izvajale še interventno službo, ki je zdaj ni več	Nekdanje delovanje še na področju interventne službe	Dodatna obremenitev	Izzivi strokovnih delavk na sistemski ravni
C51	Delo je bilo zelo naporno	Napor pri delu ob interventni službi	Dodatna obremenitev	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
C52	Sem se iz izkušenj naučila, da je pomembno, da stvari opustimo in čim manj razmišljamo o tem, ko nismo v službi	Iz izkušenj naučena razdalja do delovnih situacij izven službe	Vrednost izkušenj	Znanje za ravnanje
C53	K sodelovanju bi prispevalo, če bi storitve izvajala nevladna organizacija, ki ni neposredno vezana na CSD	Ideja o izvajanju storitve pomoč družini za dom v okviru nevladne organizacije	Izboljšanje sistema	Potrebe strokovnih delavk na sistemski ravni
C54	Ker CSD-ju ljudje ne zaupajo in hodijo težje	Nezaupanje in odpor do CSD-ja	Negativna percepcija CSD-ja	Izzivi strokovnih delavk na sistemski ravni
C55	Tam bi se lahko bolj odprli in sodelovali	Pričakovano boljše sodelovanje uporabnikov izven CSD-ja	Sodelovanje uporabnikov	Kaj se kaže kot učinkovito
C56	Delo je težko in zahtevno zaradi kompleksnosti primerov	Težavnost dela zaradi kompleksnih primerov	Kompleksnost dela	Izzivi pri sodelovanju
C57	Sistemskih ovir (birokracija, zapisi itn.)	Birokracija kot sistemska ovira	Birokracija	Izzivi strokovnih delavk na sistemski ravni
C58	Velik del je, da je veliko dela in velika odgovornost opravljati tako delo	Velik obseg in odgovornost dela na storitvi	Visoka odgovornost	Izzivi strokovnih delavk na sistemski ravni
C59	Ja, izobraževanja so	Izobraževanja v okviru CSD-ja	Dodatna znanja	Znanje za ravnanje
C60	Je veliko tudi na tem, da so v večini plačljiva in si jih lahko izbereš le nekolikšen del	Finančne omejitve dodatnih izobraževanj	Sistemske pomanjkljivosti	Izzivi strokovnih delavk na sistemski ravni
C61	Želela bi si, da bi se center ukvarjal bolj z ljudmi	Želja po več dela z ljudmi	Stik z uporabniki	Potrebe strokovnih delavk na sistemski ravni
C62	Da bi se vzpostavil nek sistem, kjer bi prostovoljci ali druge	Ideja o sistemu prostovoljcev za opravljanje	Izboljšanje sistema	Potrebe strokovnih delavk na sistemski ravni

	ustanove opravljali tehnična opravila (npr. električar, vodovodar)	tehničnih opravil pri uporabnikih		
C63	Strokovni delavci bi se lahko posvetili svojemu primarnemu delu	Več možnosti primarnega dela strokovnih delavcev	Stik z uporabniki	Potrebe strokovnih delavk na sistemski ravni
C64	Prav tako pa dovolj kadra za vse naloge, ki so nam dane	Potreba po večjem kadru za dane naloge	Sistemske pomanjkljivosti	Izzivi strokovnih delavk na sistemski ravni
C65	Se mi zdi čudno, da sodišče odloča o zadevah, ki ji vodimo mi, kljub temu da ne vidijo vseh stvari in nimajo vseh informacij, ki jih dobimo mi	Nestrinjanje z odgovornostjo odločanja sodišča zaradi nezadostnega poznavanja zgodb uporabnikov	Sistemske omejitve	Izzivi strokovnih delavk na sistemski ravni
C66	Predlagala bi, da storitev pomoč družini za dom opravlja zunanja, nevladna organizacija in ne CSD	Ideja o izvajanju storitve pomoč družini za dom v okviru nevladne organizacije	Izboljšanje sistema	Potrebe strokovnih delavk na sistemski ravni
C67	Bi to zmanjšalo nezaupanje	Zmanjšanje nezaupanja uporabnikov	Zaupnost v odnosu	Kaj se kaže kot učinkovito
C68	Bi imeli podkrepljeno delovno silo	Podkrepitev delovne sile	Izboljšanje sistema	Potrebe strokovnih delavk na sistemski ravni

Tabela 6: Odprto kodiranje intervju 4

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
Č1	Moja osnovna izobrazba je socialna pedagoginja	Diplomirana socialna pedagoginja	Izobrazba	Podatki o izobrazbi in zaposlitvi
Č2	Sem opravila še magisterij in doktorat iz specialne in rehabilitacijske pedagogike	Doktorica specialne in rehabilitacijske pedagogike	Izobrazba	Podatki o izobrazbi in zaposlitvi
Č3	Na tem delovnem mestu na CSD-ju sem dve leti in pol	Dve leti in pol delovnih izkušenj na storitvi pomoč družini za dom	Delovne izkušnje	Podatki o izobrazbi in zaposlitvi
Č4	Sicer pa imam že okoli 20 let delovnih izkušenj	20 let delovnih izkušenj	Delovne izkušnje	Podatki o izobrazbi in zaposlitvi
Č5	Pred tem sem delala v CUDV Radovljica	Predhodne izkušnje v CUDV Radovljica	Delovne izkušnje	Podatki o izobrazbi in zaposlitvi
Č6	Kjer sem se skoraj ves čas posvečala delu z osebami z motnjami v duševnem razvoju	Delo z osebami z motnjo v duševnem razvoju	Delovne izkušnje	Podatki o izobrazbi in zaposlitvi

Č7	Pomislim na to, da te družine pogosto niso same prepoznale izzivov ali težav, dokler se ni nekaj zgodilo	Nezaznavanje težav družine do resnega incidenta	Nezmožnost vpogleda	Prva asociacija na družine, ki v proces pomoči niso vključene na lastno pobudo
Č8	Običajno gre za primere, ko je pobuda prišla od nekoga drugega	Pobuda za vključitev od nekoga drugega	Usmeritev uporabnikov	Prva asociacija na družine, ki v proces pomoči niso vključene na lastno pobudo
Č9	Pogosto so to družine, ki so obravnavane v okviru ukrepov za varstvo in zaščito otrok	Družine, ki so obravnavane v okviru varstva in zaščite otrok	Področje dela	Prva asociacija na družine, ki v proces pomoči niso vključene na lastno pobudo
Č10	Težave se v njihovem življenju včasih kopičijo hitreje, kot jih zmorejo reševati	Nezmožnost sprotnega reševanja težav	Družine s številnimi izzivi	Prva asociacija na družine, ki v proces pomoči niso vključene na lastno pobudo
Č11	Ne vidijo, da so postale ogrožajoče	Nezaznavanje ogrožajočega stanja	Nezmožnost vpogleda	Prva asociacija na družine, ki v proces pomoči niso vključene na lastno pobudo
Č12	Zavedam se, da odnos ni samoumeven	Zavedanje, da odnos ni samoumeven	Socialnodelovni odnos	Razumevanje vloge strokovne delavke
Č13	Kot strokovnjakinja sem odgovorna, da ga zgradim	Odgovornost strokovnjakinje za gradnjo odnosa	Gradnja zaupnega odnosa	Vzpostavljanje delovnega odnosa
Č14	Pri tem uporabim strokovna znanja in svoje osebne kapacitete in veščine	Uporaba strokovnih znanj in lastnih kapacitet	Strokovno znanje	Znanje za ravnanje
Č15	Razumem, da ljudje ne bodo takoj odprto govorili o težavah	Razumevanje zadržanosti uporabnikov	Sprejemanje uporabnikov	Razumevanje vloge strokovne delavke
Č16	Zato se že od začetka zavedam, da je to dolgotrajen in postopen proces	Razumevanje dolgotrajnosti in postopnosti procesa	Vztrajnost	Kaj se kaže kot učinkovito
Č17	Je poseganje v družino nekaj najbolj intimnega	Intimnost poseganja v družino	Življenjski svet uporabnika	Razumevanje vloge strokovne delavke
Č18	Družine, ki pridejo same, so običajno bolj motivirane	Večja motiviranost družin, ki se vključijo same	Raznolikost uporabnikov	Razumevanje vloge strokovne delavke
Č19	Včasih pričakujejo hitre recepte za težave, da jih lahko hitro rešijo	Pričakovanje hitrih receptov za reševanje težav	Pričakovanja uporabnikov	Izzivi pri sodelovanju
Č20	Tiste, ki pridejo na tujo pobudo, so na začetku seveda bolj zadržane	Zadržanost družin, ki se vključijo na tujo pobudo	Raznolikost uporabnikov	Razumevanje vloge strokovne delavke

Č21	Sem opazila, da ko enkrat zgradiš odnos, postanejo enako odprte kot tiste, ki so prišle prostovoljno; na koncu ni večje razlike	Po uspešno zgrajenem odnosu, enaka stopnja odprtosti vseh uporabnikov	Gradnja zaupnega odnosa	Vzpostavljanje delovnega odnosa
Č22	Ljudje CSD pogosto povezujejo z ukrepi	Povezovanje CSD-ja z ukrepi	Negativna percepcija CSD-ja	Izzivi strokovnih delavk na sistemski ravni
Č23	Bojijo se, kaj smejo povedati	Občutek strahu	Nezaupanje uporabnikov	Prva asociacija na družine, ki v proces pomoči niso vključene na lastno pobudo
Č24	Družinam moram jasno povedati, da je storitev pomoči družini za dom ločena od ukrepov in anonimna	Jasno pojasnilo o anonimnosti in avtonomnosti storitve pomoč družini za dom	Zaupnost v odnosu	Kaj se kaže kot učinkovito
Č25	Razen v primeru ogroženosti	Izjema v primeru ogroženosti	Zaščita otrok	Razumevanje vloge strokovne delavke
Č26	Poudarim, da sem tam primarno zato, da jim nudim podporo in pomoč, ne pa da jih nadzorujem	Primarna vloga strokovne delavke pomoč in podpora	Poslanstvo strokovnih delavk	Razumevanje vloge strokovne delavke
Č27	Pomembno mi je, da se na začetku ne predstavim le kot strokovnjakinja, ampak tudi kot človek z lastnimi izzivi	Strokovna in osebna predstavitev strokovne delavke	Prvi stik	Vzpostavljanje delovnega odnosa
Č28	Družini dam vedeti, da jih ne obsojam	Zagotavljanje neobsojajoče drže	Sprejemanje uporabnikov	Razumevanje vloge strokovne delavke
Č29	Da se vsak starš trudi za svojega otroka, najbolje, kot zna	Prepoznavanje truda vseh staršev po svojih najboljših močeh	Sprejemanje uporabnikov	Razumevanje vloge strokovne delavke
Č30	Čeprav včasih stvari ne stečejo idealno	Neidealen potek stvari v družini	Izzivi uporabnikov	Izzivi pri sodelovanju
Č31	Poudarim, da se da vsako stvar izboljšati in popraviti	Krepitev občutka zmožnosti izboljšanja	Motivacija za sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
Č32	Jasno obrazložim vlogo naše storitve	Razlaga vloge storitve	Prvi stik	Vzpostavljanje delovnega odnosa
Č33	Ker je oblika podpore, kjer lahko varno podelijo tudi stvari, ki niso v redu	Varna oblika pomoči in podpore	Varnost v odnosu	Kaj se kaže kot učinkovito
Č34	Povem jim, da jih razumem	Kazanje razumevanja	Pridružitev uporabniku	Kaj se kaže kot učinkovito
Č35	Da ni treba, da so takoj odprti glede	Odpravljanje pritiska o deljenju intimnih informacij	Varnost v odnosu	Kaj se kaže kot učinkovito

	globokih in intimnih zadev			
Č36	Dam jim čas in prostor	Zagotavljanje časa in prostora	Varnost v odnosu	Kaj se kaže kot učinkovito
Č37	Vprašam tudi o pozitivnih vidikih njihove družine	Vprašanja o pozitivnih vidikih družine	viri moči	Kaj se kaže kot učinkovito
Č38	Da začnem vzbujati zaupanje in se jim počasi približam	Postopna gradnja zaupanja	Gradnja zaupnega odnosa	Vzpostavljanje delovnega odnosa
Č39	Največji izziv so mi primeri, kjer prihaja do nasilja nad otroki ali med starši	Izziv dela s primeri nasilja nad otrokom ali pred otrokom	Nasilje v družini	Izzivi pri sodelovanju
Č40	Še posebej, če so bili otroci že v kriznih centrih	Poseben izziv dela s primeri otrok v kriznih centrih	Nasilje v družini	Izzivi pri sodelovanju
Č41	Morem paziti, da vseeno ne zapadem v obsojanje staršev	Vzdrževanje neobsojajoče drže	Sprejemanje uporabnikov	Razumevanje vloge strokovne delavke
Č42	Jim poskušam pomagati pri počasnih premikih na bolje	Pomoč pri postopnih korakih do rešitve	Pridružitev uporabniku	Kaj se kaže kot učinkovito
Č43	Da si pristen	Pristnost	Socialnodelovni odnos	Razumevanje vloge strokovne delavke
Č44	Da ne pritiskaš takoj na problem	Izogibanje takojšnjega pritiska na problem	Varnost v odnosu	Kaj se kaže kot učinkovito
Č45	Družinam dam možnost, da same izberejo, o čem bi želele tisti dan govoriti	Možnost vodenja pogovora družin	Potrebe uporabnikov	Kaj se kaže kot učinkovito
Č46	Če niso pripravljeni na določeno temo, jim pustim prostor	Puščanje prostora ob neprijetnih tematikah	Pridružitev uporabniku	Kaj se kaže kot učinkovito
Č47	Bistveno je, da storitev doživljajo kot podporo tam, kjer še zmorejo, ne pa kot zasliševanje	Doživljanje storitve kot podporo, ne zasliševanje	Poslanstvo strokovnih delavk	Razumevanje vloge strokovne delavke
Č48	Čeprav ima veliko ljudi prepričanje, da nas birokracija duši, sama tega ne vidim tako	Zavračanje prepričanja, da birokracija duši strokovne delavke	Birokracija	Izzivi strokovnih delavk na sistemski ravni
Č49	Če ti je delo z ljudmi prioriteta, najdeš načine, da birokracijo opraviš hitro in učinkovito	Organizacija birokracije s prioriteto sodelovanja z ljudmi	Birokracija	Izzivi strokovnih delavk na sistemski ravni
Č50	Jaz si na primer pomagam s kopilotom za narekovanje besedila, da mi ni treba vsega pisati	Pisanje zapisov s tehničnimi orodji	Izboljšanje sistema	Potrebe strokovnih delavk na sistemski ravni

Č51	S to pomočjo imam potem tudi več časa za delo z družinami	Več časa za delo z družino	Izboljšanje sistema	Potrebe strokovnih delavk na sistemski ravni
Č52	Multidisciplinarni timi se mi zdijo super orodje	Multidisciplinarni timi kot koristno orodje	Multidisciplinarno sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
Č53	Tam lahko vidimo perspektive vseh, ki so vključeni v odnos z družino	Vpogled v perspektive drugih sodelujočih strok	Multidisciplinarno sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
Č54	Tudi sama se jih udeležim, saj želim podeliti in poslušati nove, koristne informacije	Udeležitev na multidisciplinarnih timih z namenom prejemanja in deljenja informacij	Multidisciplinarno sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
Č55	Moramo pa to vse deliti z uporabniki in jih prej tudi obvestiti o tem	Pomembnost odkrite komunikacije z uporabniki	Komunikacija	Kaj se kaže kot učinkovito
Č56	Da gojimo to zaupanje v odnosu	Gojenje zaupnosti v odnosu	Zaupnost v odnosu	Kaj se kaže kot učinkovito
Č57	S fakultete sem dobila določene strategije	Pridobitev strategij s fakultete	Strokovno znanje	Znanje za ravnanje
Č58	Največ mi pomenijo izkušnje, ki sem jih nabrala skozi leta	Velik pomen delovnih izkušenj	Vrednost izkušenj	Znanje za ravnanje
Č59	Razvila pa sem tudi lasten slog svetovanja	Razvoj lastnega sloga svetovanja	Praktično znanje	Znanje za ravnanje
Č60	Se mi zdi pomembno, da si pri svojem delu pristen in čim manj »umetno« strokoven	Pomembnost pristnosti pri delu z uporabniki	Socialnodelovni odnos	Razumevanje vloge strokovne delavke
Č61	To porabi manj energije	Manj izčrpanosti	Krepitev pozitivnih občutkov	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
Č62	Ljudje to začutijo	Zaznavanje pristnega odnosa strokovnih delavk s strani uporabnikov	Gradnja zaupnega odnosa	Vzpostavljanje delovnega odnosa
Č63	Pomaga mi tudi to, da sproti raziskujem različne teme	Sprotno raziskovanje novih tem	Širina znanja	Znanje za ravnanje
Č64	Imamo pa tudi izobraževanja v okviru centra, ki se jih lahko udeležim	Udeleževanje izobraževanj v okviru CSD-ja	Dodatna znanja	Znanje za ravnanje
Č65	Po 20 letih znam z občutki bolje upravljati	Korist dolgoletnih izkušenj za upravljanje z lastnimi občutki	Vrednost izkušenj	Znanje za ravnanje
Č66	Težke situacije, kot so odvzemi otrok me še vedno kdaj morijo	Čustvena obremenitev ob odvzemih otrok	Čustvena vpletenost	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
Č67	Za razbremenitev uporabljam gibalne	Gibalne in sprostitvene metode	Osebna podpora	Soočanje s čustvenimi obremenitvami

	in sprostitvene metode	kot orodje za razbremenitev		
Č68	Na situacijo gledam kot priložnost za osebnostno rast	Uporaba težkih situacij za osebnostno rast	Osebna podpora	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
Č69	Razmišljam, zakaj se me je določena stvar tako dotaknila	Vpogled vase in svoje sprožilce	Osebna podpora	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
Č70	Imamo redno mesečno supervizijo in intervizijo	Redno izvajanje supervizij in intervizij	Strokovna podpora	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
Č71	Pomaga pa mi tudi neformalna intervizija med sodelavkami, kjer lahko samo odložiš svoje breme in ne potrebuješ nasvetov ali pomoči, le nekoga, ki te posluša	Korist neformalne intervizije	Strokovna podpora	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
Č72	Želela bi si vrnitve laičnih delavcev	Želja po vrnitvi laičnih delavcev	Izboljšanje sistema	Potrebe strokovnih delavk na sistemski ravni
Č73	Družinam bi pomagali pri konkretnih vsakodnevnih opravkih, kot so spremstvo na zavod, pomoč pri domačih nalogah ali učenje gospodinjskih opravil	Pomoč laičnih delavcev družinam pri vsakodnevnih opravilih	Izboljšanje sistema	Potrebe strokovnih delavk na sistemski ravni
Č74	Nekateri potrebujejo res redno spremstvo oziroma pomoč	Potreba po rednem spremstvu in pomoči	Pomoč družini	Razumevanje vloge strokovne delavke
Č75	Na našem CSD-ju izvajamo tudi preventivne programe »neverjetna leta«	Izvajanje preventivnih programov v okviru CSD-ja	Programi za uporabnike	Potrebe strokovnih delavk na sistemski ravni
Č76	Kjer se starši učijo o vzgoji in podpori otrok	Učenje staršev o vzgoji otrok	Programi za uporabnike	Potrebe strokovnih delavk na sistemski ravni
Č77	Ampak nam ga ne uspe izvajati toliko, kot je povpraševanja	Izziv dovolj pogostega izvajanja preventivnih programov	Sistemske pomanjkljivosti	Izzivi strokovnih delavk na sistemski ravni
Č78	Tudi to bi lahko še delali kakšni delavci ali še kakšne organizacije	Možnost izvajanja preventivnih programov tudi v okviru drugih organizacij	Izboljšanje sistema	Potrebe strokovnih delavk na sistemski ravni

Tabela 7: Odprto kodiranje intervju 5

ŠT IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA

D1	Po izobrazbi sem diplomirana socialna delavka	Diplomirana socialna delavka	Izobrazba	Podatki o izobrazbi in zaposlitvi
D2	Že od zaključka študija ves čas delam na centru za socialno delo	Vsa delovna kariera na CSD-ju	Delovne izkušnje	Podatki o izobrazbi in zaposlitvi
D3	Na različnih področjih	Delo na različnih področjih CSD-ja	Delovne izkušnje	Podatki o izobrazbi in zaposlitvi
D4	Na tem področju pa delam približno tri/štiri leta	3 do 4 leta delovnih izkušenj na storitvi pomoč družini za dom	Delovne izkušnje	Podatki o izobrazbi in zaposlitvi
D5	Ob tem pomislim na družine, ki se pogosto ne zavedajo svojih težav oz. ne vidijo, kaj delajo narobe	Asociacija na družine s pomanjkanjem vpogleda v svoje težave	Nezmožnost vpogleda	Prva asociacija na družine, ki v proces pomoči niso vključene na lastno pobudo
D6	Nimajo ustreznih informacij in virov, da bi se vključile v to storitev	Pomanjkanje virov za vključitev v storitev	Izzivi uporabnikov	Prva asociacija na družine, ki v proces pomoči niso vključene na lastno pobudo
D7	Velikokrat pridejo zaradi ukrepov ali na pobudo sodelavk	Vključitev v storitve zaradi ukrepa ali zunanje pobude	Usmeritev uporabnikov	Prva asociacija na družine, ki v proces pomoči niso vključene na lastno pobudo
D8	Ne razumejo, kako bi jim moja pomoč sploh prišla prav	Nerazumevanje koristi pomoči strokovne delavke	Nesodelovanje uporabnikov	Izzivi pri sodelovanju
D9	Vedno se trudim vzpostaviti spoštljiv odnos	Trud za vzpostavitev spoštljivega odnosa	Socialnodelovni odnos	Vzpostavljanje delovnega odnosa
D10	Odprto komunikacijo	Odprta komunikacija	Komunikacija	Kaj se kaže kot učinkovito
D11	Kjer družino postavim na prvo mesto	Postavitev družine na prvo mesto	Pomoč družini	Razumevanje vloge strokovne delavke
D12	Želim, da je odnos čim bolj sproščen in obojestranski	Želja po sproščenem in obojestranskem odnosu	Socialnodelovni odnos	Vzpostavljanje delovnega odnosa
D13	Da srečanje vodimo vsi	Kolektivno vodenje srečanja	Pridružitev uporabniku	Kaj se kaže kot učinkovito
D14	Ne pa da bi bila jaz le strokovnjak, uporabniki pa tisti, ki samo prejemajo pomoč	Razumevanje strokovne delavke in uporabnikov kot sodelujoče skupine	Socialnodelovni odnos	Razumevanje vloge strokovne delavke
D15	Vedno tudi povem namen srečanja	Razlaga pomena srečanja	Prvi stik	Vzpostavljanje delovnega odnosa
D16	Da smo tu, da tudi oni nekaj odnesejo od tega in ne zato, da bi jih nadzirala	Namen srečanja je koristna pomoč uporabniku, ne nadziranje	Potrebe uporabnikov	Kaj se kaže kot učinkovito
D17	Družine, ki pridejo prostovoljno, veliko bolj	Bolj odprt in sodelujoč odnos uporabnikov, ki se	Prostovoljnost sodelovanja	Vzpostavljanje delovnega odnosa

	sodelujejo in so bolj odprte	vključijo na lastno pobudo		
D18	Te, ki pridejo zaradi pooblastil ali pobude drugih, pa so bolj v obrambni drži	Obrambna drža uporabnikov, ki na storitev pridejo na pobudo drugih	Nesodelovanje uporabnikov	Izzivi pri sodelovanju
D19	Pridejo le zato, da »naredijo kljukico« ali pa dobivajo materialno pomoč	Udeležitev na sestanku le zaradi prejemanja materialne pomoči	Nesodelovanje uporabnikov	Izzivi pri sodelovanju
D20	Tem je treba tudi večkrat povedati namen našega dela	Večkratna razlaga namena storitve	Vztrajnost	Kaj se kaže kot učinkovito
D21	Delati bolj na tem, da pridobimo zaupanje	Delo na pridobivanju zaupanja	Gradnja zaupnega odnosa	Vzpostavljanje delovnega odnosa
D22	Osebno nimam občutka, da bi izvajala nadzor	Ni občutka izvajanja nadzora	Namen sodelovanja	Razumevanje vloge strokovne delavke
D23	Je pomoč družini za dom storitev, namenjena njim in njihovi perspektivi	Upoštevanje perspektiv in želja uporabnika na storitvi pomoč družini za dom	Izhajanje iz uporabnikove zgodbe	Kaj se kaže kot učinkovito
D24	Morda kaj izvem na timu, a vedno delam na tem, da mi uporabnik sam pove, kar misli	Prioritiziranje vrednosti informacij uporabnikov, ne informacij na multidisciplinarnih timih	Izhajanje iz uporabnikove zgodbe	Kaj se kaže kot učinkovito
D25	Naprej poročam le tisto, kar on dovoli ali prej odobri	Poročanje informacij odobrenih s strani uporabnikov	Zaupnost v odnosu	Kaj se kaže kot učinkovito
D26	Pomembno mi je povedati, da bomo delali na tem, kar oni potrebujejo in želijo	Pomembnost poudarka na iskanju ciljev in rešitev želenih s strani uporabnika	Potrebe uporabnikov	Kaj se kaže kot učinkovito
D27	Povem, da sem tukaj zanje, da jih ne obsojam	Poudarek neobsojajoče drže	Sprejemanje uporabnikov	Razumevanje vloge strokovne delavke
D28	Da so oni tisti, ki bodo vodili ta proces	Uporabnik kot vodnik procesa	Pridružitev uporabniku	Kaj se kaže kot učinkovito
D29	Takšen odpor naslovim neposredno	Naslavljanje odpora uporabnikov	Komunikacija	Kaj se kaže kot učinkovito
D30	Povem jim, da vidim njihovo nesproščenost ali nezaupanje	Komunikacija o opažanju nesproščenosti uporabnikov	Komunikacija	Kaj se kaže kot učinkovito
D31	Se poskusim z odprto komunikacijo približati uporabnikom	Približanje uporabnikom skozi odprto komunikacijo	Komunikacija	Kaj se kaže kot učinkovito
D32	Pokazati, da jim stvari ne bom prikrivala	Zagotavljanje transparentnosti	Zaupnost v odnosu	Kaj se kaže kot učinkovito

		strokovne delavke v sodelovanju		
D33	Odpor in nezaupanje sta kar pogosta	Pogosto nezaupanje in odpor	Nezaupanje uporabnikov	Izzivi pri sodelovanju
D34	Včasih je potrebnih več srečanj, da uporabniki v mojem delu sploh vidijo kakšno korist	Več srečanj potrebnih za pridobitev občutka koristi storitve	Gradnja zaupnega odnosa	Vzpostavljanje delovnega odnosa
D35	Ampak potem, ko se vzpostavi ta odnos, so vedno bolj pripravljeni, vedno več povejo in potem začnemo res sodelovati	Večja pripravljenost in odprtost po uspešno zgrajenem odnosu	Gradnja zaupnega odnosa	Vzpostavljanje delovnega odnosa
D36	Največji izziv je kompleksnost dela	Izziv kompleksnosti dela	Izzivi strokovnih delavk	Izzivi pri sodelovanju
D37	Težave, kot so zasvojenosti, nasilje in težave mladostnikov, se pogosto prepletajo	Prepletanje področij socialnega dela	Izzivi strokovnih delavk	Izzivi pri sodelovanju
D38	Izziv je tudi ohranjanje neke razdalje	Izziv ohranjanja razdalje	Čustvena vpletenost	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
D39	Da se čustveno ne vpleteš preveč v družino	Nevarnost pretirane čustvene vpletenosti strokovne delavke	Čustvena vpletenost	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
D40	Ne nosiš tega domov	Nevarnost nošenja bremena dela	Čustvena izčrpanost	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
D41	Sicer imam že kar nekaj izkušenj, ampak se dostikrat zelo povežem z uporabniki	Pogosta močna naveza na družine na storitvi	Čustvena vpletenost	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
D42	Po eni strani se mi zdi prav – moraš delati s srcem, da delaš dobro	Pomembnost predanosti za kvalitetno opravljanje dela	Vrednost izkušenj	Znanje za ravnanje
D43	Še vedno pa delam na tej razdalji, ki bi lahko škodovala	Delo na ohranjanju potrebne razdalje	Osebna podpora	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
D44	Veliko je teh zapisov in papirologije	Velika količina birokracije	Birokracija	Izzivi strokovnih delavk na sistemski ravni
D45	Moraš biti res dosleden s tem, če želiš, da ti ostane dovolj časa za uporabnika	Pomembnost doslednosti s pisanjem birokracije	Birokracija	Izzivi strokovnih delavk na sistemski ravni
D46	Da se seveda, ampak včasih ti lahko to uide	Občasen izziv ohranjanja kontinuitete birokracije	Birokracija	Izzivi strokovnih delavk na sistemski ravni

D47	Sama sem res taka, da želim čim več delati z družinami	Želja po čim bolj pogostem stiku z ljudmi	Pogost stik	Kaj se kaže kot učinkovito
D48	Zato mi je prioriteta in si tako tudi poskusim urediti delovni čas	Organizacija delovnega časa s prioritizacijo dela z uporabniki	Organizacija dela	Kaj se kaže kot učinkovito
D49	Študij mi je dal osnovne metode socialnega dela, ki jih redno uporabljam	Zanje o metodah socialnega dela s študija	Strokovno znanje	Znanje za ravnanje
D50	Vendar pa mi največ dajejo izkušnje	Največja korist delovnih izkušenj	Vrednost izkušenj	Znanje za ravnanje
D51	Vsaka družina je drugačna	Raznolikost družin	Raznolikost uporabnikov	Razumevanje vloge strokovne delavke
D52	Z vsako se dela lotiš malo drugače	Drugačen pristop k vsaki družini	Individualni pristop	Kaj se kaže kot učinkovito
D53	Tako tudi dobiš največ perspektive	Pridobivanje perspektive	Vrednost izkušenj	Znanje za ravnanje
D54	Nove metode, kako pristopati in voditi sodelovanje	Nove metode vodenja sodelovanja	Dodatna znanja	Znanje za ravnanje
D55	Izobraževanj je na voljo kar nekaj	Na voljo veliko izobraževanj	Dodatna znanja	Znanje za ravnanje
D56	Udeležiš se tistih, ki te zanimajo ali so koristna za tvoje delo	Samoiniciativna udeležba na izbranih izobraževanjih	Dodatna znanja	Znanje za ravnanje
D57	Nekatera so sicer plačljiva	Plačljivost izobraževanj	Sistemske pomanjkljivosti	Izzivi strokovnih delavk na sistemski ravni
D58	Tega je res kar dosti	Veliko izobraževanj	Dodatna znanja	Znanje za ravnanje
D59	Seveda je tudi super, da imamo redne supervizije in intervizije	Redne supervizije in intervizije	Strokovna podpora	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
D60	Tudi take bolj neuradne intervizije	Neformalna intervizija	Strokovna podpora	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
D61	Si vedno pomagamo in dajemo nasvete, ali pa se samo poslušamo	Čustvena podpora med strokovnimi delavkami	Strokovna podpora	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
D62	To se mi zdi kar pomembno v našem poklicu	Pomembnost intervizij in supervizij	Strokovna podpora	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
D63	Pomaga to, da družina začne videti korist v tem sodelovanju, da imajo nekaj od tega	Prepoznavanje koristi sodelovanja s strani družin	Motivacija za sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
D64	Sicer je to od začetka velikokrat npr. materialna pomoč	Materialna pomoč kot glavna korist sodelovanja	Motivacija za sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito

D65	Kasneje pa skoraj vsi res vidijo, da jim pomagamo pri odnosih in vzgoji in res vsem, kar potrebujejo	Večinsko prepoznavanje pomoči družinam pri vzgoji in odnosih	Prepoznavanje koristi storitve	Kaj se kaže kot učinkovito
D66	Tukaj občutiš res vse	Raznoliki občutki	Doživljanje negativnih in pozitivnih občutkov	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
D67	Lahko je to veselje, ko jim nekaj uspe, ali pa zadovoljstvo	Občutek zadovoljstva ob uspehu družin	Krepitev pozitivnih občutkov	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
D68	Če ti ne zaupajo in dolgo ne sodelujejo, si malo potrt ali pa nemočen	Občutek nemoči ob nezaupanju in odporu družin	Doživljanje negativnih občutkov	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
D69	Predvsem pa vedno nek zagon	Občutek zagona	Krepitev pozitivnih občutkov	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
D70	Veš, da bodo skoraj vedno dobili nekaj, kar jim bo koristilo, to hočeš doseči	Želja po doseganju občutka koristi s strani družin	Motivacija za sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
D71	Menim, da so izobraževanja danes zelo dostopna, če si malo samoiniciativen	Velika dostopnost izobraževanj	Dostopnost izobraževanj	Znanje za ravnanje
D72	Ne občutim večjega pomanjkanja s tega vidika	Ni občutka pomanjkanja znanj	Dostopnost izobraževanj	Znanje za ravnanje
D73	Predlagala bi zaposlitev dodatnega kadra, ki ne bi nujno potreboval visoke strokovne izobrazbe	Ideja o zaposlitvi dodatnega kadra brez nujne strokovne izobrazbe	Izboljšanje sistema	Potrebe strokovnih delavk na sistemski ravni
D74	Družinam bi lahko pomagali pri vsakodnevnih opravilih, npr. pri spremstvu v trgovino, učenju otrok, pospravljanju	Pomoč kadra družinam pri vsakodnevnih opravilih	Delovna razbremenitev	Kaj se kaže kot učinkovito
D75	To bi bila super priložnost, za nekoga, ki ima omejene možnosti, a si želi dela z ljudmi	Priložnost za zaposlitev tistih, ki imajo omejene možnosti, a želje za delo z ljudmi	Izboljšanje sistema	Potrebe strokovnih delavk na sistemski ravni
D76	Sistemu pa bi to tudi ogromno pomagalo	Ogromna pomoč sistemu	Izboljšanje sistema	Potrebe strokovnih delavk na sistemski ravni

D77	Najbolj bi mi pomagalo to, da bi imeli več časa, ki bi ga lahko zares posvetili družinam	Želja po dodatnem času, ki bi ga lahko posvetili delu z družinami	Sistemske pomanjkljivosti	Izzivi strokovnih delavk na sistemski ravni
D78	Tako bi imeli lahko več stika in bolj poglobljen odnos.	Možnost za več stika in bolj poglobljen odnos	Pogost stik	Kaj se kaže kot učinkovito

Tabela 8: Odprto kodiranje intervju 6

ŠT IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
E1	Po izobrazbi sem magistrica zakonskih in družinskih študijev	Magistrica zakonskih in družinskih študij	Izobrazba	Podatki o izobrazbi in zaposlitvi
E2	Opravila pa sem tudi specializacijo iz izpolnjevanja zakonske in družinske terapije	Opravljena specializacija iz izpolnjevanja zakonske in družinske terapije	izobrazba	Podatki o izobrazbi in zaposlitvi
E3	Moje delovne izkušnje so kar raznolike: delala sem v Društvu projekt človek,, na Uradu Vlade za oskrbo in integracijo migrantov ter na CSD Vič in Logatec	Raznolike delovne izkušnje v različnih organizacijah	Delovne izkušnje	Podatki o izobrazbi in zaposlitvi
E4	Bila sem tudi strokovna vodja osebne asistence	Delovne izkušnje kot vodja osebne asistence	Delovne izkušnje	Podatki o izobrazbi in zaposlitvi
E5	Vedno sem želela delati z družinam, kar počnem večino svoje kariere	Želja po delu in posledična kariera v delu z družinami	Karierni cilji	Podatki o izobrazbi in zaposlitvi
E6	Zato mi tudi leži področje storitve pomoč družini za dom	Storitev pomoč družini za dom skladna z željami in kompetencami strokovne delavke	Delovne izkušnje	Podatki o izobrazbi in zaposlitvi
E7	Na tem področju oziroma pri tej specifični storitvi sem zaposlena 4 leta	4 leta delovnih izkušenj na storitvi pomoč družini za dom	Delovne izkušnje	Podatki o izobrazbi in zaposlitvi
E8	Pomislim na družine, ki so vključene s sklepom sodišča	Družine vključene s sklepom sodišča	Usmeritev uporabnikov	Prva asociacija na družine, ki v proces pomoči niso vključene na lastno pobudo
E9	Pogosto jim rečemo neprostovoljni uporabniki	Označitev teh družin kot neprostovoljni uporabniki	Označba uporabnikov	Prva asociacija na družine, ki v proces pomoči niso vključene na lastno pobudo
E10	To so ljudje, ki včasih sploh ne vedo natančno, zakaj so pri nas ali kaj se od njih pričakuje	Nerazumevanje koristi in namena vključitve v storitev	Nezmožnost vpogleda	Prva asociacija na družine, ki v proces pomoči niso vključene

				na lastno pobudo
E11	Moj odnos temelji na vztrajnosti	Odnos temelječ na vztrajnosti	Vztrajnost	Kaj se kaže kot učinkovito
E12	Storitev jim skušam približati in najti tisti trenutek, ko bi jih morda začelo kaj zanimati	Poskus pridobitve zanimanja uporabnikov	Motivacija za sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
E13	Pomembno mi je, da najdem način, kako »priti do živega« oziroma preobrniti kakšno komunikacijsko zanko v njihov prid	Prevzeti uporabnika z prikazom koristi storitve	Motivacija za sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
E14	Razlika je velika	Razlika med uporabniki, ki so vključeni na lastno pobudo, in uporabniki, ki so vključeni na pobudo drugega	Raznolikost uporabnikov	Razumevanje vloge strokovne delavke
E15	Tisti, ki pridejo sami, imajo neko lastno željo ali cilj, da bi nekaj spremenili	Zastavljeni cilji in lastna želja po sodelovanju uporabnikov, ki se vključijo sami	Motivacija za sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
E16	Pri neprostovoljnih pa je izziv v tem, da v sodelovanju pogosto vidijo le »kljukico« za sodišče	Vključitev uporabnikov na pobudo drugih, le v namen zadovoljitve sodišča	Nesodelovanje uporabnikov	Izzivi pri sodelovanju
E17	Pri njih moram biti bolj direktna	Potrebna direktna komunikacija	Komunikacija	Kaj se kaže kot učinkovito
E18	Jasno jim pokazati, da tega ne delajo zame, ampak v korist svojega otroka	Prikaz storitve kot nekaj, kar je namenjeno uporabnikom in njihovim otrokom	Zaščita otrok	Razumevanje vloge strokovne delavke
E19	Nimam občutka, da bi bila razpeta med obema	Ni občutka razpona med nadzorom in pomočjo	Namen sodelovanja	Razumevanje vloge strokovne delavke
E20	Na našem centru imamo zelo dobro razmejene time	Zelo dobro razmejeni timi	Timsko delo	Kaj se kaže kot učinkovito
E21	Sicer sodelujemo, recimo v multidisciplinarnih timih	Sodelovanje v okviru multidisciplinarnih timov	Multidisciplinarno sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
E22	Nimamo zadržkov pri tem, da bi morali kaj poročati, kar bi izdalo to zaupanje uporabnika do nas	Ni občutka pritiska za poročanje zaupnih informacij na multidsciplinarnih timih	Zaupnost v odnosu	Kaj se kaže kot učinkovito
E23	To je najpomembnejše v našem delu	Pomembnost zaupanja v odnosu	Zaupnost v odnosu	Kaj se kaže kot učinkovito

E24	Takoj na začetku nič ne silim v njih	Izogibanje izvajanju pritiska nad uporabnikom	Pridružitev uporabniku	Kaj se kaže kot učinkovito
E25	Povem, kaj je namen storitve	Razlaga namena storitve	Prvi stik	Vzpostavljanje delovnega odnosa
E26	Tu sem, da pomagam njim	Naloga strokovne delavke pomoč uporabniku	Poslanstvo strokovnih delavk	Razumevanje vloge strokovne delavke
E27	Ne pritiskam pa na njih, da se odločijo eno ali drugo	Odpravljanje pritiska o sodelovanju v storitvi	Prostovoljnost sodelovanja	Vzpostavljanje delovnega odnosa
E28	Dam jim priložnost, da se spoznamo in zgradimo zaupanje	Zagotavljanje priložnosti za gradnjo zaupnega odnosa	Gradnja zaupnega odnosa	Vzpostavljanje delovnega odnosa
E29	Ko pripravljamo dogovor o vključitvi, jasno opredelim način sodelovanja z drugimi ustanovami, kot je šola	Pojasnjevanje sodelovanja z drugimi ustanovami ob dogovoru o vključitvi	Multidisciplinarno sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
E30	Pomembno je, da so stvari transparentne	Pomembnost transparentnosti	Komunikacija	Kaj se kaže kot učinkovito
E31	Sem zelo direktna	Transparentnost strokovne delavke	Komunikacija	Kaj se kaže kot učinkovito
E32	Povem jim, da sodelovanje ni zame in za zahteve centra, ampak da je to namenjeno njim in njihovemu otroku	Pojasnitev namena storitve kot pomoč njim in njihovim otrokom in ne kot zahteva centra	Namen sodelovanja	Razumevanje vloge strokovne delavke
E33	Če so temelji odnosa in zaupanja dobro postavljeni, se da marsikaj doseči	Večja možnost doseganja ciljev ob dobro zgrajenem odnosu	Gradnja zaupnega odnosa	Vzpostavljanje delovnega odnosa
E34	Poskušam ne »vsiljevati« stvari, za katere jaz mislim, da so pravilne	Nevsiljevanje »pravilnih« rešitev	Avtonomija uporabnikov	Kaj se kaže kot učinkovito
E35	Raje jih vprašam, kaj njih zanima ali kaj bi sami izpostavili	Vprašanja o zanimanjih in potrebah uporabnikov	Potrebe uporabnikov	Kaj se kaže kot učinkovito
E36	Včasih jim dam celo »nalogo«, da do naslednjič premislijo in si zapišejo karkoli, kar bi jih zanimalo	Naloga za uporabnike v obliki razmisleka o možni koristi storitve	Motivacija za sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
E37	Kar nekaj jih je takšnih, ki sodelujejo le zato, ker morajo	Veliko uporabnikov, ki sodelujejo zaradi obveznosti	Nesodelovanje uporabnikov	Izzivi pri sodelovanju
E38	So pa redki primeri, kjer se res popolnoma nič ne da narediti	Redkost nezmožnosti napredkov in rešitev	Izkušnje z uporabniki	Znanje za ravnanje
E39	običajno gre takrat za pridružene osebnostne motnje ali duševne težave	Pogosto prepletanje težav uporabnikov z osebnostnim in duševnim motnjam	Izzivi uporabnikov	Izzivi pri sodelovanju
E40	Če vidim, da kljub trudu ne pridemo nikamor, še	Izpostavljanje prostovoljnosti storitve ob	Prostovoljnost sodelovanja	Vzpostavljanje delovnega odnosa

	enkrat izpostavim, da je ta storitev prostovoljna	nesodelovanju uporabnikov		
E41	Lahko jo prekinemo, če se jim ne zdi smiselna ali pa se ne premaknemo	Možnost prekinitve sodelovanja v primeru nesmiselnosti	Prostovoljnost sodelovanja	Vzpostavljanje delovnega odnosa
E42	Vedno pa pustim odprta vrata, da se lahko vrnejo, ko bodo pripravljeni	Možnost za ponovno, prostovoljno vrnitev porabnikov	Dostopnost storitve	Kaj se kaže kot učinkovito
E43	Največji izziv so družine, ki imajo močne obrambne mehanizme in se ne pustijo »motiti«	Obrambni mehanizmi in nesodelovanje družin kot izziv sodelovanja	Nesodelovanje uporabnikov	Izzivi pri sodelovanju
E44	Tudi če jih soočim z dejstvi, ostajajo pri svojem	Nezaznavanje težav, kljub soočanju strokovne delavke	Nesodelovanje uporabnikov	Izzivi pri sodelovanju
E45	Kar je včasih zelo težko, sploh če so vpleteni otroci	Čustven napor zavračanja pomoči ob vpletenosti otrok	Doživljanje negativnih občutkov	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
E46	Terapevtsko znanje s fakultete mi ogromno pomaga	Korist terapevtskega znanja iz fakultete	Strokovno znanje	Znanje za ravnanje
E47	Saj lažje razumem odzive uporabnikov	Lažje razumevanje odzivov uporabnikov	Strokovno znanje	Znanje za ravnanje
E48	Gledam na situacije z več vidikov	Širša perspektiva	Širina znanja	Znanje za ravnanje
E49	Pomaga mi, da se znam distancirati in se ne vpletam čustveno, ko so uporabniki sovražni do CSD-ja	Distanciranje od sovražnih občutkov uporabnikov do CSD-ja	Čustvena razdalja	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
E50	Delovne izkušnje pa mi dajejo tisto stabilnost, da stvari ne jemljem osebno in jih veliki večini ne nosim s sabo domov	Korist delovnih izkušenj za stabilnost in čustveno razdaljo	Vrednost izkušenj	Znanje za ravnanje
E51	Enkrat mesečno imamo supervizijo	Supervizija enkrat mesečno	Strokovna podpora	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
E52	Intervizijo na približno dva do tri mesece	Intervizija 4x letno	Strokovna podpora	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
E53	To sta prostora, kjer lahko naslovimo težke primere in se razbremenimo	Intervizija in supervizija kot prostor razbremenitve	Strokovna podpora	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
E54	Povemo pa si tudi neformalno, med sodelavkami in skupaj predebatiramo različne zadeve	Neformalna pomoč in pogovor s sodelavkami	Osebna podpora	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
E55	Pri sebi mi je pomembno, da sama vidim, kaj se me dotakne	Pomembnost zaznavanja čustvene vpletenosti v primer	Samorefleksija	Soočanje s čustvenimi obremenitvami

E56	Razmislim, zakaj se me je to tako dotaknilo in na čem moram še delati	Iskanje razloga in rešitve za čustveno vpletenost	Samorefleksija	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
E57	Najbolj pomaga, da si človek do človeka in da ne nastopaš s pozicije moči	Pomembnost enakovrednega odnosa z uporabnikom	Socialno delovni odnos	Razumevanje vloge strokovne delavke
E58	Treba jim je pokazati razumevanje, da smo vsi kdaj v stiski in da ni vse le »prav ali narobe«	Kazanje razumevanja in normaliziranje človeških spodrsljajev	Sprejemanje uporabnikov	Razumevanje vloge strokovne delavke
E59	Iskrena pohvala za majhne dosežke	Pomembnost pohvale	Motivacija za sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
E60	Te družine so navajene, da jim vsi govorijo le, kaj je narobe	Pričakovanje konstantne kritike družin	Izzivi uporabnikov	Izzivi pri sodelovanju
E61	Jaz pa poskušam izhajati iz tega, kaj je dobro in kaj še lahko izboljšamo	Izhajanje iz pozitivnih vidikov in iskanje pozitivnih izboljšav	Pridružitev uporabniku	Kaj se kaže kot učinkovito
E62	Pomembno je, da se znaš postaviti v njihove čevlje	Pomembnost razumevanja stališča uporabnikov	Sprejemanje uporabnikov	Razumevanje vloge strokovne delavke
E63	da si v odnosu pristen, ne pa da nekaj »igraš«	Pristen in nezaigran odnos	Socialno delovni odnos	Razumevanje vloge strokovne delavke
E64	Najtežje je, ko so vpleteni majhni otroci, težke razmere ali primeri spolnih zlorab; takrat se me stvari bolj dotaknejo	Večja čustvena vpletenost ob vpletenosti majhnih otrok ali v primeru spolnih zlorab	Čustvena vpletenost	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
E65	Včasih se počutim nemočno, ko vidim, kakšno situacijo imajo, ampak ne morem nujno veliko popraviti	Občutek nemoči ob težki situaciji, ki se je ne da popraviti	Doživljanje negativnih občutkov	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
E66	Pomaga mi terapevtsko znanje	Korist terapevtskega znanja	Strokovno znanje	Znanje za ravnanje
E67	Omogoča mi, da si rečem, da so stvari takšne, kot so	Sprejemanje stanja nekaterih situacij	Čustvena razdalja	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
E68	Da sprejmem svoje omejitve, da storim vse v svoji moči	Sprejemanje svojih omejitev	Čustvena razdalja	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
E69	Vedno iščem kakovostna in strokovna izobraževanja, ki mi lahko pomagajo pri nadaljnjem delu	Iskanje izobraževanj, koristnih za nadaljnje delo	Dodatna znanja	Znanje za ravnanje
E70	Na našem centru imamo kar dobro podporo glede izobraževanj	Dobra podpora centra v okviru izobraževanj	Strokovna podpora	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
E71	CSD nam jih omogoči in plača, če jih ustrezno utemeljimo	Omogočanje in plačilo utemeljenih izobraževanj	Strokovna podpora	Soočanje s čustvenimi obremenitvami

		strokovnih delavk s strani CSD-ja		
E72	Potrebovali bi boljšo birokratsko podporo	Potreba po boljši birokratski podpori	Birokracija	Izzivi strokovnih delavk na sistemski ravni
E73	Sisteme, ki bi nam olajšali zapisovanje razgovorov	Potreba po sistemih za zapisovanje pogovorov	Birokracija	Izzivi strokovnih delavk na sistemski ravni
E74	Pisanje pogosto vzame več časa kot sam pogovor	Večji zalogaj zapisovanja kot opravljanja pogovora	Birokracija	Izzivi strokovnih delavk na sistemski ravni
E75	Sicer obstajajo pripomočki, kot so kopilot	Sistemski pripomoček kopilot	Izboljšanje sistema	Potrebe strokovnih delavk na sistemski ravni
E76	Sama jih nerada uporabljam, ker preveč spremenijo moje besede in nimam občutka, da sem to napisala sama	Nezadovoljstvo z zapisi narejenimi s kopilotom	Sistemske omejitve	Potrebe strokovnih delavk na sistemski ravni
E77	Prav tako bi bilo treba izboljšati povezovanje med institucijami (šole, policija, zdravstvo)	Potreba po vzpostavljanju boljšega sodelovanja institucij	Multidisciplinarno sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
E78	da se primeri ne bi »izgubljali«	Preprečitev izgubljanja primerov	Multidisciplinarno sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
E79	Pomembno je celostno obravnavanje in resnično povezovanje vseh vpletenih v timu	Pomembnost celostnega obravnavanja in povezanost vpletenih v timu	Celostna obravnava	Kaj se kaže kot učinkovito
E80	Da uporabnik vidi skupno delovanje, ne pa razpršenih institucij	Zaznavanje timskega dela institucij s strani uporabnikov	Multidisciplinarno sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
E81	Večja prepoznavnost storitev	Potreba po večji prepoznavnosti storitev	Prepoznavanje poslanstva CSD-ja	Potrebe strokovnih delavk na sistemski ravni
E82	Sama pišem članke za lokalne časopise, da ljudje sploh izvedo, kdaj se lahko obrnejo na nas	Pisanje člankov z namenom ozaveščanja o koristi in namenu CSD-ja	Prepoznavanje poslanstva CSD-ja	Potrebe strokovnih delavk na sistemski ravni
E83	Pomembno je tudi, da šole CSD-ja ne uporabljajo le kot »grožnjo« družinam, ampak kot obliko pomoči	Pomembnost prikazovanja CSD-ja kot oblike pomoči, ne kot grožnje	Prepoznavanje poslanstva CSD-ja	Potrebe strokovnih delavk na sistemski ravni

Tabela 9: Odprto kodiranje intervju 7

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
F1	Po izobrazbi sem univerzitetna diplomirana socialna delavka	Diplomirana socialna delavka	Izobrazba	Podatki o izobrazbi in zaposlitvi

F2	Na centru za socialno delo sem zaposlena že 27 let	27 let delovnih izkušenj na CSD-ju	Delovne izkušnje	Podatki o izobrazbi in zaposlitvi
F3	V tem času sem delala na skoraj vseh področjih socialnega dela	Delo na skoraj vseh področjih CSD-ja	Delovne izkušnje	Podatki o izobrazbi in zaposlitvi
F4	Na storitvi pomoči družini za dom oziroma mobilne službe delam 4. leto	Skoraj 4 leta delovnih izkušenj na storitvi pomoč družini za dom	Delovne izkušnje	Podatki o izobrazbi in zaposlitvi
F5	Ob tem izrazu najprej pomislim na družine, kjer so odprti ukrepi za zaščito otrok	Družine z odprtim ukrepom za zaščito otrok	Usmeritev uporabnikov	Prva asociacija na družine, ki v proces pomoči niso vključene na lastno pobudo
F6	Pogosto gre za primere, kjer vključitev ni prostovoljna	Neprostovoljna vključitev	Odpor uporabnikov	Prva asociacija na družine, ki v proces pomoči niso vključene na lastno pobudo
F7	Take družine se redko same odločijo za pomoč ali jo same poiščejo	Družine, ki si pogosto same ne poiščejo pomoči	Izzivi uporabnikov	Prva asociacija na družine, ki v proces pomoči niso vključene na lastno pobudo
F8	Pogosteje jih v obravnavo usmerijo druge institucije, kot so šole, vrtci, zdravstvene službe ali pa partnerji oziroma drugi družinski člani	Usmeritev v obravnava s strani drugih institucij ali družinskih članov	Usmeritev uporabnikov	Prva asociacija na družine, ki v proces pomoči niso vključene na lastno pobudo
F9	Včasih so vključeni zaradi skrbi za otroka, zato že v osnovi vstopajo v odnos z določeno mero nezaupanja, strahu ali odpora	V primeru vključitve zaradi skrbi za otroka prisotno nezaupanje in odpor ob vključitvi	Nezaupanje uporabnikov	Izzivi pri sodelovanju
F10	To pomeni, da je treba najprej razumeti njihovo perspektivo	Razumevanje uporabnikove perspektive	Izhajanje iz uporabnikove zgodbe	Kaj se kaže kot učinkovito
F11	Dejstvo, da nimajo občutka, da so v pomoč vključeni po lastni izbiri	Razumevanja občutka vključitve ne na lastno izbiro	Pridružitev uporabniku	Vzpostavljanje delovnega odnosa
F12	Moj odnos temelji predvsem na spoštovanju in vzpostavljanju zaupanja	Odnos temelječ na spoštovanju in zaupanju	Socialno delovni odnos	Vzpostavljanje delovnega odnosa
F13	Pomembno mi je, da družina začuti, da sem tam zaradi njih in ne proti njim	Pomembnost občutka sodelovanja strokovne delavke z uporabniki, ne proti njim	Gradnja zaupnega odnosa	Vzpostavljanje delovnega odnosa
F14	Pogosto jim skušam že na začetku pojasniti, da razumem, da mogoče niso sami želeli tega proces	Izražanje razumevanja o neželeni vključitvi	Pridružitev uporabniku	Kaj se kaže kot učinkovito

F15	Da je nekdo drug ocenil, da bi jim določena pomoč lahko koristila	Ocena koristi storitve s strani drugih	Usmeritev uporabnikov	Prva asociacija na družine, ki v proces pomoči niso vključene na lastno pobudo
F16	Pomembno je, da jih ne postavimo takoj v obrambni položaj	Izogibanje postavitve uporabnika v obrambni položaj	Pridružitev uporabniku	Kaj se kaže kot učinkovito
F17	Delo z družinami, ki niso motivirane za sodelovanje, je precej drugačno od dela s tistimi, ki pomoč same iščejo	Razlikovanje dela z uporabniki, ki pomoč poiščejo sami, in uporabniki, ki je ne	Raznolikost uporabnikov	Razumevanje vloge strokovne delavke
F18	Trenutno pri nas skoraj nimamo tistih, ki bi prišli prostovoljno, mogoče en primer, ki mi pride na misel	Malo primerov uporabnikov, ki se vključijo sami	Prostovoljnost sodelovanja	Vzpostavljanje delovnega odnosa
F19	Tako, da jaz delam z vsemi na isti način	Delo z vsemi družinami na isti način	Sprejemanje uporabnikov	Razumevanje vloge strokovne delavke
F20	Povem, za kaj je storitev	Razlaga namena storitve	Komunikacija	Vzpostavljanje delovnega odnosa
F21	Pristopim nežno in nevsiljivo	Nežen in nevsiljiv pristop	Prvi stik	Vzpostavljanje delovnega odnosa
F22	Pri prvem stiku uporabljam zelo mehak pristop	Nežen pristop ob prvem stiku	Prvi stik	Vzpostavljanje delovnega odnosa
F23	Ne pristopam z grožnjami ali pritiskom, ker to običajno povzroči še več odpora	Izogibanje povzročitvi odpora z grožnjami in pritiskom	Pridružitev uporabniku	Kaj se kaže kot učinkovito
F24	Pomembno mi je, da se družina počuti slišano	Pomembnost občutka slišanosti družine	Zaupnost v odnosu	Kaj se kaže kot učinkovito
F25	Da začutijo, da ne prihajam z namenom nadzora ali kaznovanja, ampak z željo po skupnem iskanju rešitev	Pomembnost občutka želje strokovne delavke za iskanje rešitev, ne izvajanje nadzora	Motivacija za sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
F26	Na začetku skušam poudariti, da bomo skupaj iskali možnosti, kaj bi lahko bilo drugače in kaj bi jim lahko pomagalo pri vsakdanjih težavah	Poudarek na skupnem iskanju možnosti za pomoč uporabnikom pri vsakdanjem življenju	Motivacija za sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
F27	Normalizirati skušam njihov odpor	Normaliziranje odpora uporabnikov	Sprejemanje uporabnikov	Razumevanje vloge strokovne delavke
F28	Razumeti, zakaj jim ni prijetno, da je nekdo vključen v njihovo družinsko življenje	Razumevanje neudobja družine ob vključevanju zunanjih akterjev v njihovo življenje	Sprejemanje uporabnikov	Razumevanje vloge strokovne delavke
F29	Velikokrat pomaga tudi to, da poudarimo	Naštevanje praktičnih koristi storitve	Motivacija za sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito

	praktične vidike pomoči – da je storitev brezplačna in dostopna v njihovem domačem okolju, kar pomeni manj logističnih obremenitev, kot če bi morali pogosto prihajati v večje kraje ali ustanove	(bližina, brezplačnost storitve …)		
F30	Zaupanje; mislim, da brez tega težko naredimo karkoli	Zaupanje kot najpomembnejši element za ustvarjanje delovnega odnosa	Zaupnost v odnosu	Kaj se kaže kot učinkovito
F31	Te družine imajo pogosto veliko slabih izkušenj z institucijami	Slabe izkušnje uporabnikov z institucijami	Negativna percepcija CSD-ja	Izzivi strokovnih delavk na sistemski ravni
F32	Navajene so kritik, opozoril ali občutka, da jih drugi ocenjujejo	Pričakovanje konstantnih kritih in ocen drugih	Nezaupanje uporabnikov	Izzivi pri sodelovanju
F33	Pomembno je, da si vzameš čas in da si dosleden v odnosu	Pomembnost doslednosti v odnosu	Gradnja zaupnega odnosa	Vzpostavljanje delovnega odnosa
F34	Pomembno se mi zdi tudi, da ne ostaneš samo v pisarni	Pomembnost dela izven pisarne	Mobilna služba	Kaj se kaže kot učinkovito
F35	Pri našem delu je zelo pomembna mobilna služba oziroma terensko delo	Pomembnost mobilne službe oz. terenskega dela	Mobilna služba	Kaj se kaže kot učinkovito
F36	Če želimo razumeti družino, moramo iti v njihov prostor, videti njihove okoliščine	razumevanje družine s pomočjo dela v njihovih okoliščinah in prostoru	Mobilna služba	Kaj se kaže kot učinkovito
F37	Pokazati pripravljenost, da se jim približamo	Kazanje pripravljenosti strokovne delavke za ustvarjanje odnosa	Gradnja zaupnega odnosa	Vzpostavljanje delovnega odnosa
F38	Veliko pomeni tudi to, da se kot strokovni delavec zavzameš za uporabnika	Zavzemanje za uporabnika s strani strokovne delavke	Poslanstvo strokovnih delavk	Razumevanje vloge strokovne delavke
F39	Odpor je prisoten večinoma oziroma skoraj vedno	Pogostost prisotnosti odpora	Nesodelovanje uporabnikov	Izzivi pri sodelovanju
F40	Družine se redko same odločijo za sodelovanje	Redkost samostojne odločitve družine za vključitev v sodelovanje	Prostovoljnost sodelovanja	Vzpostavljanje delovnega odnosa
F41	To razumem kot nekaj pričakovanega	Pričakovanje odpora	Nesodelovanje uporabnikov	Izzivi pri sodelovanju
F42	Pomembno je, da odpora ne jemljemo osebno	Pomembnost zmerne čustvene razdalje ob odporu uporabnikov	Čustvena vpletenost	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
F43	Da ne silimo prehitro v spremembe	Izogibanje siljenja v nenadne spremembe	Pridružitev uporabniku	Kaj se kaže kot učinkovito
F44	Skušam razumeti, od kod odpor prihaja	Razumevanje izvora odpora	Sprejemanje uporabnikov	Razumevanje vloge strokovne delavke

F45	Včasih gre za strah, včasih za slabe izkušnje iz preteklosti ali pa občutek ogroženosti	Odpor kot odziv na strah, slabe izkušnje ali občutek ogroženosti	Sprejemanje uporabnikov	Razumevanje vloge strokovne delavke
F46	Velikokrat pomaga, če uporabnika najprej poslušaš in ne prihajaš z že pripravljenimi rešitvami	Pomembnost poslušanja uporabnika, ne le deljenje rešitev	Upoštevanje etike udeleženosti	Kaj se kaže kot učinkovito
F47	Zelo pomembna se mi zdi pohvala	Pomembnost pohvale	Motivacija za sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
F48	Te družine pogosto dobijo ogromno kritik in zelo malo priznanja za stvari, ki jih delajo dobro	Prejemanje kritike in malo priznanja za dobre odločitve	Izzivi uporabnikov	Izzivi pri sodelovanju
F49	Zato skušam opaziti tudi majhne uspehe in jih izpostaviti	Opažanje in izpostavljanje malih uspehov	Motivacija za sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
F50	Včasih je že to, da nekdo zmore priti na srečanje ali narediti majhen korak naprej pomembna stvar	Opažanje malih korakov naprej	Motivacija za sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
F51	Pomaga tudi to, da pokažeš, da ti je mar, da si pripravljen nekaj narediti za uporabnika, ne pa samo čakati, da pridejo do tebe	Kazanje zavzetosti za pomoč uporabniku	Gradnja zaupnega odnosa	Vzpostavljanje delovnega odnosa
F52	Pomembna je prisotnost in občutek, da niso sami	Dajanje občutka stalne podpore	Gradnja zaupnega odnosa	Vzpostavljanje delovnega odnosa
F53	To je stalna dilema in velik izziv	Izziv pozicije med nadzorom in pomočjo	Sistemske omejitve	Razumevanje vloge strokovne delavke
F54	Včasih imam občutek, da moramo »voziti slalom« med potrebami družine in pričakovanji sodelavcev ali institucij, ki vodijo uradne postopke	Občutek konstantnega krmarjenja med potrebami družine in zahtevami institucij	Sistemske omejitve	Razumevanje vloge strokovne delavke
F55	Po eni strani želiš biti podpora družini, po drugi strani pa obstajajo določene strokovne odgovornosti, posebej kadar gre za zaščito otrok	Krmarjenje med zahtevami institucij in želji nudenja podpore družini	Sistemske omejitve	Razumevanje vloge strokovne delavke
F56	To ravnotežje ni vedno enostavno	Izziv ohranjanja ravnotežja med zahtevami in potrebami	Sistemske omejitve	Razumevanje vloge strokovne delavke
F57	Pomembno je, da ostaneš realen in da ne obljubljaš stvari, ki jih ne moreš izpolniti	Pomembnost realne slike možnosti za uporabnike	Transparentnost	Kaj se kaže kot učinkovito
F58	Hkrati pa skušaš ostati na strani uporabnika in iskati načine, kako jim pomagati v okviru možnosti, ki jih imamo	Ostajanje na uporabnikovi strani in iskanje dostopnih možnosti za pomoč	Zaupnost v odnosu	Kaj se kaže kot učinkovito

F59	V bistvu to, da sem med institucionalnim zahtevam in pomočjo uporabniku	Regulacija zahtev in nudenja pomoči kot glavni izziv sodelovanja	Sistemske omejitve	Razumevanje vloge strokovne delavke
F60	Eden največjih izzivov so pogosto nerealna pričakovanja drugih institucij ali strokovnih delavcev	Izziv nerealnih pričakovanj institucij in strokovnih delavk	Sistemske omejitve	Razumevanje vloge strokovne delavke
F61	V resnici moramo delati s tem, kar se v družini trenutno dogaja	Delo na težavah, ki so v družini aktualne	Potrebe uporabnikov	Kaj se kaže kot učinkovito
F62	Če ima družina v določenem trenutku povsem druge stiske ali težave, kot so ugotovljene na ukrepih, ne moremo vedno slediti temu, kar je nekdo drug določil kot prioriteto	Delo na težavah, ki so bolj urgentne, tudi če so ukrepi določili druge prioritete	Potrebe uporabnikov	Kaj se kaže kot učinkovito
F63	Pomembno je delati realno in postopoma	Pomembnost realnega in postopnega dela	Organizacija dela	Kaj se kaže kot učinkovito
F64	Multidisciplinarni timi so pomembni, ker omogočajo širši pogled na družinsko situacijo	Pomembnost multidisciplinarnih timov za širšo perspektivo	Multidisciplinarno sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
F65	Vsak strokovnjak vidi nekaj drugega in skupaj lahko dobimo boljšo sliko situacije.	Različni pogledi strokovnjakov za boljšo sliko situacije	Multidisciplinarno sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
F66	Dobro sodelovanje lahko veliko pripomore k bolj usklajeni podpori družini	Dobro sodelovanje kot orodje za usklajeno podporo družini	Multidisciplinarno sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
F67	Pa tudi to, da vidijo situacijo s strani tistih, ki tesno sodelujemo z družino	Pogled drugih institucij na realno perspektivo strokovnih delavk, ki z družino tesno sodelujejo	Multidisciplinarno sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
F68	Veliko mi pomenijo delovne izkušnje in pogovori s sodelavkami	Pomembnost delovnih izkušenj in pogovorov s sodelavkami	Vrednost izkušenj	Znanje za ravnanje
F69	Intervizija je pomembna, ker si lahko izmenjujemo izkušnje, dileme in ideje	Pomembnost intervizije za deljenje izkušenj in dilem	Strokovna podpora	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
F70	Pogosto kdo iz kolektiva predlaga drugačen pogled ali rešitev	Prispevanje drugačnih pogledov strokovnih delavk	Strokovna podpora	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
F71	Kar se tiče supervizije, menim, da je obvezna in potrebna	Supervizija obvezna in potrebna	Strokovna podpora	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
F72	Njena učinkovitost je vendar zelo odvisna od tega, kako je postavljena	Pomembnost dobro zastavljene supervizije za njeno učinkovitost	Strokovna podpora	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
F73	Če je dobro vodena, lahko zelo pomaga pri	Pomoč dobre supervizije pri razbremenitvi in	Strokovna podpora	Soočanje s čustvenimi obremenitvami

	razumevanju lastnega dela in razbremenitvi	razumevanju lastnega dela		
F74	Najtežje mi je, ko imam občutek, da se dogaja krivica in nimam moči, da bi karkoli spremenila	Občutek nemoči ob krivični situaciji uporabnikov	Doživljanje negativnih občutkov	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
F75	Takšne situacije človeka precej obremenijo	Obremenitev strokovnih delavk v situacijah nemoči	Čustvena izčrpanost	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
F76	Čeprav si govorimo, da dela ne nosimo domov, se to v praksi pogosto zgodi	Pogostost nošenja bremena dela	Čustvena izčrpanost	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
F77	Pri razbremenitvi mi največ pomeni pogovor znotraj kolektiva	Korist pogovora s kolektivom za razbremenitev	Strokovna podpora	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
F78	Mislim, da je zelo pomembno, da imaš prostor, kjer lahko deliš občutke in izkušnje z ljudmi, ki razumejo naravo tega dela	Pomembnost varnega prostora znotraj stroke za podelitev občutkov in izkušenj	Strokovna podpora	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
F79	Seveda me je študij naučil veliko in dal orodja, ki jih potrebujem za svoje delo	Pridobivanje orodja za delo v času študija	Strokovno znanje	Znanje za ravnanje
F80	Največ pa so pri meni izkušnje	Izkušnje kot največja korist za delo	Vrednost izkušenj	Znanje za ravnanje
F81	Ker jih imam že kar nekaj in mi pomagajo pristopati k družinam, pa tudi pri tem, da predelam določene stvari	Korist izkušenj za pristop družinam in analiziranju občutkov	Vrednost izkušenj	Znanje za ravnanje
F82	Imamo tudi izobraževanja s strani centra	Izobraževanja v okviru CSD-ja	Dodatna znanja	Znanje za ravnanje
F83	Bolj tista, ki so plačljiva in se vseh ne moreš udeležiti	Finančna omejitev izobraževanj	Sistemske pomanjkljivosti	Izzivi strokovnih delavk na sistemski ravni
F84	Želela bi si več internih izobraževanj	Želja po več internih izobraževanj	Potreba po izobraževanju	Potrebe strokovnih delavk na sistemski ravni
F85	Saj so zunanja pogosto plačljiva in omejena	Finančna omejitev zunanjih izobraževanj	Sistemske pomanjkljivosti	Izzivi strokovnih delavk na sistemski ravni
F86	Poleg tega menim, da je pomembno obdržati avtonomijo pri pisanju zapisov in manj birokratskih omejitev	Pomembnost avtonomije pri birokraciji	Birokracija	Izzivi strokovnih delavk na sistemski ravni
F87	Pisanja je veliko in zaenkrat lahko pišemo še zelo svobodno	Velika količina zapisov	Birokracija	Izzivi strokovnih delavk na sistemski ravni
F88	Če bi imeli dodatne kriterije tudi pri zapisih, pa bi to težko uskladili	Težavnost usklajevanja dela z uporabniki in birokracije ob morebitni uvedbi	Birokracija	Izzivi strokovnih delavk na sistemski ravni

		dodatnih kriterijev za zapise		

Tabela 10: Odprto kodiranje intervju 8

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
G1	Zaključila sem študij zakonske in družinske terapije na Teološki fakulteti	Diplomirana družinska svetovalka	Izobrazba	Podatki o izobrazbi in zaposlitvi
G2	Na centru za socialno delo delam 3 leta	3 leta delovnih izkušenj na CSD-ju	Delovne izkušnje	Podatki o izobrazbi in zaposlitvi
G3	Že od samega začetka sem vključena v storitev pomoči družini za dom oziroma mobilne službe	Celotna kariera na storitvi pomoč družini za dom	Delovne izkušnje	Podatki o izobrazbi in zaposlitvi
G4	Veliko delam na terenu	Veliko dela na terenu	Delovne izkušnje	Podatki o izobrazbi in zaposlitvi
G5	Najprej pomislim na družine, pri katerih je bila podana neka prijava	Družine vključene zaradi prijave	Usmeritev uporabnikov	Prva asociacija na družine, ki v proces pomoči niso vključene na lastno pobudo
G6	Bodisi s strani institucij, kot so šola, vrtec ali zdravstvene službe	Prijava s strani drugih institucij	Usmeritev uporabnikov	Prva asociacija na družine, ki v proces pomoči niso vključene na lastno pobudo
G7	To pomeni, da vstopamo v njihov dom kot neki »vsiljivci«	Vstopanje v dom uporabnikov kot vsiljivci	Nezaupanje uporabnikov	Izzivi pri sodelovanju
G8	Pogosto v času, ko imajo občutek, da jih nekdo nadzoruje ali ocenjuje	Občutek nadzorovanja in ocenjevanja uporabnikov s strani zunanjih akterjev	Drugačni vidiki	Prva asociacija na družine, ki v proces pomoči niso vključene na lastno pobudo
G9	Te družine po navadi niso same izrazile potrebe po pomoči in pogosto nimajo občutka, da jo potrebujejo	Nezaznavanje potrebe po pomoči	Nezmožnost vpogleda	Prva asociacija na družine, ki v proces pomoči niso vključene na lastno pobudo
G10	Zato je že sam začetek dela drugačen	Drugačen pristop dela do uporabnikov, ki niso vključeni na lastno pobudo	Raznolikost uporabnikov	Razumevanje vloge strokovne delavke
G11	V naši storitvi je prostovoljnih uporabnikov zelo malo – mogoče okoli deset odstotkov	Majhen odstotek prostovoljnih uporabnikov	Prostovoljnost sodelovanja	Vzpostavljanje delovnega odnosa

G12	Večina družin je vključenih zaradi določenega ukrepa ali pritiska sistema	Vključitev večine družin zaradi ukrepa ali pritiska okolice	Usmeritev uporabnikov	Prva asociacija na družine, ki v proces pomoči niso vključene na lastno pobudo
G13	Zato moramo prevzeti skoraj vso pobudo za vzpostavljanje in ohranjanje stika	Prevzemanje pobudo za vzpostavljanje stika z uporabniki	Prvi stik	Vzpostavljanje delovnega odnosa
G14	Razlika je precej očitna	Očitna razlika med uporabniki, ki se vključijo sami in uporabniki, ki se ne	Raznolikost uporabnikov	Razumevanje vloge strokovne delavke
G15	Pri družinah, ki si pomoči same želijo, obstaja neka notranja motivacija in pripravljenost za sodelovanje	Večja motivacija in pripravljenost za sodelovanje s strani uporabnikov, ki se vključijo sami	Raznolikost uporabnikov	Razumevanje vloge strokovne delavke
G16	Pri neprostovoljnih družinah pa tega pogosto ni	Pomanjkanje motivacije in pripravljenosti uporabnikov, ki se ne vključijo sami	Nesodelovanje uporabnikov	Izzivi pri sodelovanju
G17	Tam moramo mi prevzeti pobudo za organizacijo srečanj	Prevzemanje pobude za organizacijo srečanj	Prvi stik	Vzpostavljanje delovnega odnosa
G18	Iskati načine približevanja in vlagati veliko energije v sam odnos	Iskanje načina približevanja uporabnikom	Pridružitev uporabnikom	Kaj se kaže kot učinkovito
G19	Zelo pomembno se mi zdi, da družina začuti, da si na njihovi strani in da ti ni vseeno zanje	Pomembnost zaznavanja zavzetosti strokovne delavke s strani družine	Gradnja zaupnega odnosa	Vzpostavljanje delovnega odnosa
G20	Čeprav vstopamo v njihov prostor zaradi institucionalnih razlogov, skušam graditi odnos tako, da ne dobijo občutka, da prihajam kot nekdo, ki jih bo obsojal ali nadziral	Grajenje odnosa na način, da uporabniki, ne dobijo občutka nadzora, kljub institucionalnim razlogom sodelovanja	Socialno delovni odnos	Razumevanje vloge strokovne delavke
G21	Prvi stik pogosto pomeni terensko delo	Prvi stik pogosto na terenu	Prvi stik	Vzpostavljanje delovnega odnosa
G22	Čakati, da bi te družine same prišle na center, je včasih skoraj »čista utopija«.	Nesmiselnost čakanja na vključitev družine v pisarni	Terensko delo	Kaj se kaže kot učinkovito
G23	Zato moramo iti mi k njim, v njihov	Potreben vstop v uporabnikov prostor za gradnjo odnosa	Terensko delo	Kaj se kaže kot učinkovito

	prostor, in tam začeti graditi odnos			
G24	Na začetku se mi zdi pomembno povedati, da se bomo skušali prilagajati njihovemu času, ritmu in potrebam	Zagotavljanje prilagoditve glede na uporabnikov čas in potrebe	Pridružitev uporabniku	Kaj se kaže kot učinkovito
G25	Želim jim pokazati, da sodelovanje ne pomeni dodatnega pritiska	Kazanje, da sodelovanje ne pomeni dodatnega pritiska	Prepoznavanje koristi storitve	Kaj se kaže kot učinkovito
G26	Da bomo skupaj iskali načine, kako jim olajšati določene situacije	Skupno iskanje rešitev za lajšanje uporabnikove situacije	Motivacija za sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
G27	Prav tako poudarim, da ne bomo iskali ali posredovali informacij brez njihove vednosti	Poudarek na zaupnosti ter posredovanju podatkov le s soglasjem uporabnikov	Zaupnost v odnosu	Kaj se kaže kot učinkovito
G28	Zelo pomembno mi je, da vedo, kaj zapisujem in kaj gre naprej	Pomembnost transparentnosti o posredovanih informacijah	Transparentnost	Kaj se kaže kot učinkovito
G29	Pogosto jim tudi dam v branje poročila, preden jih pošljem sodelavcem ali drugim institucijam	Možnost vpogleda v poročila pred posredovanjem drugim	Zaupnost v odnosu	Kaj se kaže kot učinkovito
G30	Mislim, da je to pomembno za transparentnost in za občutek varnosti v odnosu	Pomembnost transparentnosti za varen odnos	Varnost v odnosu	Kaj se kaže kot učinkovito
G31	Odpor je zelo pogost in ga na nek način pričakujemo	Pogostost in pričakovanost odpora	Nesodelovanje uporabnikov	Izzivi pri sodelovanju
G32	Če gre za odprt ukrep, običajno ne odnehamo po prvem zavračanju	Vztrajanje na grajenju odnosa ob odprtem ukrepu	Vztrajnost	Kaj se kaže kot učinkovito
G33	Družino večkrat kontaktiramo in skušamo najti način, kako se jim dodatno prilagoditi	Večkratno kontaktiranje in prilagajanje družini	Vztrajnost	Kaj se kaže kot učinkovito
G34	Poskušamo biti fleksibilni glede terminov, načina komunikacije in pričakovanj	Fleksibilnost sodelovanja	Pridružitev uporabniku	Kaj se kaže kot učinkovito
G35	Pomembno se mi zdi, da odpora ne razumemo kot nekaj osebnega	Čustvena razdalja do izražanja odpora	Čustvena razdalja	Soočanje s čustvenimi obremenitvami

G36	Pogosto gre za strah, nezaupanje ali občutek, da jih sistem sili v nekaj, česar si ne želijo	Odpor kot odziv na strah, nezaupanje ali občutka neprostovoljnosti sodelovanja	Nezaupanje uporabnikov	Izzivi pri sodelovanju
G37	Najbolj pomaga odkrit in neformalen odnos	Korist odkritega in neformalnega odnosa	Neformalen odnos z uporabniki	Vzpostavljanje delovnega odnosa
G38	Ko si z družino doma, v njihovem okolju, se pogosto ustvari drugačna dinamika kot v pisarni	Drugačna dinamika v domači okolici uporabnikov kot v pisarni	Neformalen odnos z uporabniki	Vzpostavljanje delovnega odnosa
G39	Lahko si bolj sproščen in tudi bolj neposreden	Večja sproščenost in neposrednost	Neformalen odnos z uporabniki	Vzpostavljanje delovnega odnosa
G40	Včasih se pogovarjamo precej »po domače«, ker je to ljudem bližje in bolj razumljivo	Približanje uporabniku z neformalnim pogovorom	Neformalen odnos z uporabniki	Vzpostavljanje delovnega odnosa
G41	Kdaj je treba biti tudi direkten in praktičen	Pomembnost neposrednega nagovora za doseganje ciljev	Transparentnost	Kaj se kaže kot učinkovito
G42	Ter reči kaj v smislu: »Glejte, naredite to tako, da bo mir pri hiši«	Transparentnost o stvareh, ki jih moraj narediti za doseganje zahtev	Transparentnost	Kaj se kaže kot učinkovito
G43	Tega v formalnem pisarniškem okolju verjetno ne bi rekla na tak način, doma pa lahko deluje bolj pristno in uporabno	Razlika med pogovorom v pisarniškem ali domačem okolju	Neformalen odnos z uporabniki	Vzpostavljanje delovnega odnosa
G44	Ključno je, da družina začuti, da jim želiš dobro, in da nisi tam samo zato, da bi jih ocenjeval	Občutek zavzetosti in dobronamernosti strokovne delavke kot ključni dejavnik	Gradnja zaupnega odnosa	Vzpostavljanje delovnega odnosa
G45	Ja, je kar izziv	Izziv pozicije med nadzorom in pomočjo	Sistemske omejitve	Razumevanje vloge strokovne delavke
G46	Ker smo del centra za socialno delo, imamo javna pooblastila in tega ne moremo prezreti	Nezmožnost preziranja javnih pooblastil v okviru dela za CSD	Sistemske omejitve	Razumevanje vloge strokovne delavke
G47	Nikoli ne bomo nevladna organizacija, kjer prihajajo samo motivirani uporabniki	Razlika prostovoljnosti uporabnikov med CDS-jem in nevladnimi organizacijami	Prepoznavanje poslanstva CSD-ja	Potrebe strokovnih delavk na sistemski ravni
G48	Vedno bo prisoten tudi element nadzora	Prisotnost nadzora v okviru CSD-a	Sistemske omejitve	Razumevanje vloge strokovne delavke

G49	Zelo se trudim biti senzitivna glede informacij, ki jih posredujem naprej	Pomembnost senzitivnosti ob posredovanju informacij o uporabnikih	Zaupnost v odnosu	Kaj se kaže kot učinkovito
G50	Pomembno mi je, da družina ve, kaj gre v poročila in zakaj	Pomembnost seznanjanja družine z vsebino poročil	Komunikacija	Kaj se kaže kot učinkovito
G51	Ravno zato jim poročila pokažem še pred oddajo	Vpogled uporabnikov v poročila pred oddajo	Zaupnost v odnosu	Kaj se kaže kot učinkovito
G52	To sicer včasih pomeni nekoliko drugačno pozicijo v sistemu, ampak mislim, da je pomembno za ohranjanje zaupanja	drugačna pozicija v sistemu zaradi ohranjanja zaupanja z uporabniki	Izzivi strokovnih delavk	Izzivi pri sodelovanju
G53	Meni osebno je najtežje takrat, ko imam občutek, da moram na nek način izdati zaupanje družine zato, da lahko sistemski stroj deluje naprej	Obremenitev ob občutku izdajanja zaupanja družine za potrebe CSD-ja	Čustvena vpletenost	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
G54	To je ena večjih notranjih dilem tega dela	Notranja dilema med sodelovanjem z uporabniki in institucijo	Doživljanje negativnih občutkov	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
G55	Eden večjih izzivov je, da institucije pogosto situacijo vidijo skozi dokumentacijo oziroma »na papirju«, kjer lahko vse deluje precej katastrofalno	Izziv zunanjega pogleda institucij in nerazumevanje realne situacije	Multidisciplinarno sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
G56	Ko pa prideš v družino in vidiš njihovo realnost, ugotoviš, da situacija morda ni tako grozna	Drugačen pogled na situacijo ob neposrednem stiku z družino	Celostna obravnava	Kaj se kaže kot učinkovito
G57	Ali pa da so njihove prioritete trenutno povsem drugje	Drugačne prioritete uporabnikov in institucij	Drugačni vidiki	Prva asociacija n družine, ki v proces pomoči niso vključene na lastno pobudo
G58	Takrat je težko usklajevati potrebe družine z ukrepi in pričakovanji sistema	Izziv med sodelovanjem z uporabniki in doseganju pričakovanj institucije	Sistemske omejitve	Izzivi pri sodelovanju
G59	Včasih imaš občutek, da sistem pričakuje nekaj, kar	Občutek nerealnih pričakovanj sistema	Sistemske pomanjkljivosti	Izzivi strokovnih delavk na sistemski ravni

	v realnosti trenutno sploh ni izvedljivo			
G60	Izziv mi predstavlja tudi to, da smo v isti hiši s sodelavci, ki vodijo formalne postopke, in se včasih neformalno izmenjujejo informacije	Izziv neformalnega deljenja uporabnikovih informacij zaradi skupnega prostora dela	Sistemske omejitve	Izzivi pri sodelovanju
G61	To lahko postane precej obremenjujoče, saj nosiš veliko informacij in si pogosto v razpetosti med različnimi pričakovanji	Obremenitev razpetosti med različnimi pričakovanji	Doživljanje negativnih občutkov	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
G62	Poročila pogosto s sodelavko piševa tako, da so družinam naklonjena	Pisanje poročil v prid družin	Varnost v odnosu	Kaj se kaže kot učinkovito
G63	Včasih imam občutek, da to nekoliko »ruši sistem«, vendar je nujno za ohranjanje delovnega odnosa	Potrebno nekolikšno rušenje sistema za ohranjanje delovnega odnosa	Socialnodelovni odnos	Razumevanje vloge strokovne delavke
G64	Če bi družine samo kritizirali in opozarjali na napake, jih ne bi mogli obdržati v procesu pomoči	Izguba sodelovanja uporabnikov ob konstantni kritiki	Varnost v odnosu	Kaj se kaže kot učinkovito
G65	Multidisciplinarno sodelovanje je pomembno	Pomembnost multidisciplinarnega sodelovanja	Multidisciplinarno sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
G66	Ker različni strokovnjaki prinesejo različne perspektive in znanja	Različna perspektiva različnih strok	Multidisciplinarno sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
G67	Če dobro sodelujemo, lahko družini ponudimo bolj usklajeno podporo	Nudenje usklajene podpore ob dobrem sodelovanju tima	Multidisciplinarno sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
G68	Po drugi strani pa včasih pride tudi do razlik v pogledih ali pričakovanjih	Razlike v pogledih in pričakovanjih različnih strok	Multidisciplinarno sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
G69	Nekdo lahko vidi prioriteto povsem drugače kot ti, ki si z družino vsak teden na terenu	Opažanje različnih prioritet za družino s strani različnih strok	Multidisciplinarno sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
G70	Zato se mi zdi pomembno, da se sliši tudi glas	Pomembnost glasu strokovne delavke,	Multidisciplinarno sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito

	strokovnega delavca, ki družino dejansko spremlja v vsakdanjem življenju	ki neposredno sodeluje z družino		
G71	Pomaga mi predvsem znanje o osebnem razvoju in razumevanje odnosov, ki sem ga pridobila med študijem	Korist znanja pridobljenega med študijem	Strokovno znanje	Znanje za ravnanje
G72	Pri posebej zahtevnih primerih pa iščem tudi zunanjo podporo	Iskanje zunanjih znanj v zahtevnih primerih	Strokovna podpora	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
G73	Menim, da mora vsak strokovni delavec pri sebi razviti določene mehanizme regulacije	Pomembnost razvijanja mehanizmov regulacije posamezne strokovne delavke	Osebna podpora	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
G74	Supervizija sama po sebi pogosto ne odtehta vsega, kar bi človek pri takem delu potreboval	Supervizija ne odtehta vseh vidikov podpore pri delu	Strokovna podpora	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
G75	Seveda je koristna, ampak ni vedno dovolj	Korist supervizije kot dodatek drugim oblikam podpore	Strokovna podpora	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
G76	Tudi intervizija in pogovor s sodelavci sta pomembna	Pomembnost intervizije med sodelavci	Strokovna podpora	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
G77	Skozi skupno razmišljanje lahko dobiš nove uvide	Dobivanje novih uvidov v skupnem pogovoru	Strokovna podpora	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
G78	Refleksija se mi zdi zelo pomembna	Pomembnost refleksije	Osebna podpora	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
G79	Predvsem zato, ker pri takem delu hitro prideš do občutka nemoči ali notranjih dilem	Pogostost dilem in občutka nemoči	Doživljanje negativnih občutkov	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
G80	Pogosto razmišljam o tem, kaj je bilo v odnosu dobro, kaj bi lahko naredila drugače	Razmislek o izboljšanju odnosa z uporabniki	Samoevalvacija	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
G81	Kako ostati strokoven, a hkrati človeški	Razmislek o meji med človečnostjo in strokovnostjo	Samoevalvacija	Soočanje s čustvenimi obremenitvami
G82	Mislim, da bi morali biti bolj realni glede vloge centra za socialno delo	Potreba po realnosti vloge CSD-ja	Prepoznavanje poslanstva CSD-ja	Potrebe strokovnih delavk na sistemski ravni
G83	Vedno bomo institucija z javnimi pooblastili	CSD kot institucija z javnimi pooblastili	Sistemske omejitve	Razumevanje vloge strokovne delavke

G84	Ne pa kot prostor, kjer bodo vsi uporabniki visoko motivirani za sodelovanje	Pričakovanost nemotiviranosti večina uporabnikov	Nesodelovanje uporabnikov	Izzivi pri sodelovanju
G85	Pomembno bi bilo sprejeti tudi dejstvo, da bodo nekateri uporabniki v sistem vključeni zelo dolgo oziroma celo »doživljenjsko«	Pomembnost sprejemanja dolgotrajnosti odnosa z nekaterimi uporabniki	Dolgotrajno sodelovanje	Kaj se kaže kot učinkovito
G86	Naša naloga ni vedno v tem, da naredimo veliko spremembo	Naloga strokovnih delavk ni vedno velika sprememba	Poslanstvo strokovnih delavk	Razumevanje vloge strokovne delavke
G87	Včasih je predvsem to, da ostajamo z njimi v stiku in jim nudimo podporo takrat, ko jo potrebujejo	Naloga strokovnih delavk temelječa na podpori in stiku z uporabniki, ko to potrebujejo	Poslanstvo strokovnih delavk	Razumevanje vloge strokovne delavke
G88	Pa tudi to, da res kakovostno vodimo ta sodelovanja, ki jih imamo	Naloga strokovnih delavk temelječa na kakovostnem vodenju obstoječih sodelovanj	Poslanstvo strokovnih delavk	Razumevanje vloge strokovne delavke
G89	Obdržimo jih lahko, ne da gledamo še na to, koga bi lahko vključili	Fokus na ohranitvi obstoječih odnosov, ne na iskanju novih	Vztrajnost	Kaj se kaže kot učinkovito
G90	Vseh tudi ne moremo rešiti	Nezmožnost reševanja vseh ljudi	Poslanstvo strokovnih delavk	Razumevanje vloge strokovne delavke
G91	Tiste, ki so pri nas, pa skušamo rešiti v čim večji meri	Poskus čim številčnejšega reševanja trenutnih uporabnikov storitev	Vztrajnost	Kaj se kaže kot učinkovito
G92	Prav tako mislim, da bi bilo super, če bi imeli več internih izobraževanj, ki bi bila bolj dostopna	Želja po več internih, dostopnih izobraževanj	Potreba po izobraževanju	Potrebe strokovnih delavk na sistemski ravni

8.4. OSNO KODIRANJE

PODATKI O IZOBRAZBI IN ZAPOSLITVI

Izobrazba

Diplomirana socialna delavka (A1, B1, C1, D1, F1)

Magistrica sociologije in socialnega dela v skupnosti (A4)

Diplomirana socialna pedagoginja (Č1)

Doktorica specialne in rehabilitacijske pedagogike (Č2)

Magistrica zakonskih in družinskih študij (E1)

Opravljena specializacija iz izpolnjevanja zakonske in družinske terapije (E2)

Magistrica družinske in zakonske terapije (G1)

Delovne izkušnje

Zaposlitev na CSD-ju leta 1997 (A2)

Pripravništvo (A3)

Vodenje socialnovarstvenega programa v okviru CSD-ja (A5)

Delo na storitvi pomoč družini za dom (A6)

28 let delovnih izkušenj na CSD-ju (B2)

24 let delovnih izkušenj na področju zasvojenosti (B3)

Menjava delovnega področja po 24 letih (B7)

Celotna kariera na CSD-ju (C2, D2)

Različna področja dela (C3)

5 let izkušenj na storitvi pomoč družini za dom (C4)

Dve leti in pol delovnih izkušenj na storitvi pomoč družini za dom (Č3)

20 let delovnih izkušenj (Č4)

Predhodne izkušnje v CUDV Radovljica (Č5)

Delo z osebami z motnjo v duševnem razvoju (Č6)

Delo na različnih področjih CSD-ja (D3)

3 do 4 leta delovnih izkušenj na storitvi pomoč družini za dom (D4)

Raznolike delovne izkušnje v različnih organizacijah (E3)

Delovne izkušnje kot vodja osebne asistence (E4)

Storitev pomoč družini za dom skladna z željami in kompetencami strokovne delavke (E6)

4 leta delovnih izkušenj na storitvi pomoč družini za dom (E7)

27 let delovnih izkušenj na CSD-ju (F2)

Delo na skoraj vseh področjih CSD-ja (F3)

Skoraj 4 leta delovnih izkušenj na storitvi pomoč družini za dom (F4)

3 leta delovnih izkušenj na CSD-ju (G2)

Celotna kariera na storitvi pomoč družini za dom (G3)

Veliko dela na terenu (G4)

Karierni cilji

Želja po delu in posledična kariera v delu z družinami (E5)

PRVA ASOCIACIJA NA DRUŽINE, KI V PROCES POMOČI NISO VKLJUČENE NA LASTNO POBUDO

Področje dela

Posebno varstvo otrok in mladostnikov (A7)

Družine, ki so obravnavane v okviru varstva in zaščite otrok (Č9)

Pomoč družini

Vključevanje v družino z namenom pomoči (A8)

Pobuda strokovnih sodelavk, za vključitev v storitve za pomoč (B17)

Drugačni vidiki

Drugačen pogled staršev (A9)

Občutek nadzora vpletenih družin (C5)

Občutek nadzorovanja in ocenjevanja uporabnikov s strani zunanjih akterjev (G8)

Drugačne prioritete uporabnikov in institucij (G57)

Usmeritev uporabnikov

Družine, ki se vključijo na pobudo drugih institucij ali oseb (B15)

Družine, ki se vključijo na pobudo sodelavk na CSD-ju (B16)

Družine, poslane na zunanjo pobudo (C9)

Pobuda za vključitev od nekoga drugega (Č8)

Vključitev v storitve zaradi ukrepa ali zunanje pobude (D7)

Družine vključene s sklepom sodišča (E8)

Družine z odprtim ukrepom za zaščito otrok (F5)

Usmeritev v obravnavo s strani drugih institucij ali družinskih članov (F8)

Ocena koristi storitve s strani drugih (F15)

Družine vključene zaradi prijave (G5)

Prijava s strani drugih institucij (G6)

Vključitev večine družin zaradi ukrepa ali pritiska okolice (G12)

Nezmožnost vpogleda

Nezaznavanje lastnih težav uporabnikov (B22, C10, G9)

Nezaznavanje težav družine do resnega incidenta (Č7)

Nezaznavanje ogrožajočega stanja (Č11)

Asociacija na družine s pomanjkanjem vpogleda v svoje težave (D5)

Nerazumevanje koristi in namena vključitve v storitev (E10)

Družine s številnimi izzivi

Družine s številnimi izzivi in kompleksnimi situacijami (B56)

Nezmožnost sprotnega reševanja težav (Č10)

Nezaupanje uporabnikov

Strah pred odvzemom nečesa (C6)

Izzivi uporabnikov

Pomanjkanje virov za vključitev v storitev (D6)

Družine, ki si pogosto same ne poiščejo pomoči (F7)

Označba uporabnikov

Označitev teh družin kot neprostovoljni uporabniki (E9)

Odpor uporabnikov

Neprostovoljna vključitev (F6)

RAZUMEVANJE VLOGE STROKOVNE DELAVKE

Socialno delovni odnos

Sprejemanje uporabnikov (A12)

Razlaga in razumevanje posega v družino (A18)

Vzpostavljanje delovnega odnosa (A19)

Odprtost delovnega odnosa (A77)

Varstvo osebnih podatkov in zaupen odnos (A78)

Neproblematiziranje narave vključitve (B20)

Zavedanje, da odnos ni samoumeven (Č12)

Izogibanje pokroviteljskemu odnosu (Č60)

Razumevanje strokovne delavke in uporabnikov kot sodelujočo skupino (D14)

Potrebno nekolikšno rušenje sistema za ohranjanje delovnega odnosa (G63)

Zaščita otrok

Varno okolje za otroka (A13)

Upoštevanje varnosti otroka (A14)

Odvzem kot zadnja možnost storitve (A16)

Cilj krepitve odnosa med staršema (A65)

Ukrepanje v primeru zaznave nevarnosti za otroka (B32)

Izjema v primeru ogroženosti (Č25)

Sprejemanje uporabnikov

Drugačni življenjski standardi (A15)

Uporabnikovo lastno prikazovanje stanja v lepši luči (B38)

Razumevanje zadržanosti uporabnikov (Č15)

Zagotavljanje neobsojajoče drže (Č28)

Prepoznavanje truda vseh staršev po svojih najboljših močeh (Č29)

Poudarek neobsojajoče drže (D27)

Kazanje razumevanja in normaliziranje človeških spodrsljajev (E58)

Delo z vsemi družinami na isti način (F19)

Normaliziranje odpora uporabnikov (F27)

Razumevanje neudobja družine ob vključevanju zunanjih akterjev v njihovo življenje (F28)

Raznolikost uporabnikov

Razlika med samoiniciativnimi in napotenimi uporabniki (A21)

Uporabniki, ki pridejo s področja zaščite (A63)

Uporabniki, ki pridejo s področja varstva družine (A64)

Večja motiviranost družin, ki se vključijo same (Č18)

Zadržanost družin, ki se vključijo na tujo pobudo (Č20)

Raznolikost družin (D51)

Razlika med uporabniki, ki so vključeni na lastno pobudo, in tistimi na pobudo drugega (E14)

Očitna razlika med uporabniki, ki se vključijo sami, in uporabniki, ki se ne (G14)

Nemoč uporabnikov

Pomanjkanje moči uporabnikov (A138)

Uporabnikova nezmožnost samostojnega iskanja rešitev (A139)

Posledica situacije in okoliščin uporabnika (B39)

Poslanstvo strokovnih delavk

Naloga strokovne delavke ni poročanje o stanju uporabnikov drugim področjem (B33)

Strokovna delavka kot uporabnikova zaupnica (C14, C31)

Pomoč terenskega delavca (C19)

Neizvajanje nadzora nad uporabniki (C22)

Strokovne delavke ne poročajo o uporabnikovi situaciji (C23)

Primarna vloga strokovne delavke pomoč in podpora (Č26)

Doživljanje storitve kot podporo, ne zasliševanje (Č47)

Nudenje pomoči in podpore ne glede na naravo vključitve (F24)

Pomoč družini ni izvajanje nadzora (F25)

Zavzemanje za uporabnika s strani strokovne delavke (F38)

Naloga strokovnih delavk temelječa na podpori in stiku z uporabniki, ko to potrebujejo (G87)

Naloga strokovnih delavk, temelječa na kakovostnem vodenju obstoječih sodelovanj (G88)

Sistemske omejitve

Ni občutka pritiska med nadzorom in pomočjo (B31)

Občutek konstantnega krmarjenja med potrebami družine in zahtevami institucij (F54)

Krmarjenje med zahtevami institucij in želji nudenja podpore družini (F55)

Izziv ohranjanja ravnotežja med zahtevami in potrebami (F56)

Regulacija zahtev in nudenja pomoči kot glavni izziv sodelovanja (F59)

Izziv nerealnih pričakovanj institucij in strokovnih delavk (F60)

Prisotnost nadzora v okviru CSD-ja (G48)

CSD kot institucija z javnimi pooblastili (G83)

Pomoč družini

Podpora uporabniku ob iskanju ciljev in rešitev (C24)

Potreba po rednem spremstvu in pomoči (Č74)

Življenjski svet uporabnika

Intimnost poseganja v družino (Č17)

Namen sodelovanja

Ni občutka izvajanja nadzora (D22)

VZPOSTAVLJANJE DELOVNEGA ODNOSA

Socialno delovni odnos

Vzpostavljanje delovnega odnosa (A19)

Trud za vzpostavitev spoštljivega odnosa (D9)

Želja po sproščenem in obojestranskem odnosu (D12)

Odnos, temelječ na spoštovanju in zaupanju (F12)

Prostovoljnost sodelovanja

Malo samoiniciativnih uporabnikov (A22)

Samostojna oddaja vloge za storitev (A40)

Odločitev uporabnika o sodelovanju (A50)

Možnost prekinitve nesmiselnega sodelovanja (A51)

Manj težav z vzpostavljanjem odnosa s samoiniciativnimi uporabniki (A58)

Prepuščanje odločitve o sodelovanju, uporabniku (B27)

Samostojna odločitev uporabnikov glede vključitve v storitev (B30)

Odpravljanje pritiska o sodelovanju v storitvi (E27)

Redkost samostojne odločitve družine za vključitev v sodelovanje (F40)

Prvi stik

Raziskovanje razloga napotitve uporabnikov z njihovega vidika (A42)

Predstavitev strokovne delavke (A46)

Pojasnitev svoje izobrazbe (A48)

Način dela (A49)

Načrt pomoči na prvem srečanju (A59)

Obrazložitev storitve (A60)

Prevzemanje vodenja v pogovoru (A61)

Več časa potrebnega za vzpostavljanje delovnega odnosa (B21)

Razlaga vloge storitve (Č32)

Razlaga pomena srečanja (D15)

Razlaga namena storitve (E25, F20)

Nežen in nevsiljiv pristop (F21)

Nežen pristop ob prvem stiku (F22)

Prevzemanje pobud za vzpostavljanje stika z uporabniki (G13)

Jasna obrazložitev, da vključitev v storitev ni prisilna (G17)

Gradnja zaupnega odnosa

Zagotavljanje priložnosti za spoznavanje med uporabnikom in strokovno delavko (B28)

Zavedanje pomembnosti začetnega fokusa na odnosu (B44)

Prvih nekaj srečanj, namenjenih vzpostavljanju odnosa (B46)

Vzpostavljanje podpornega odnosa (B58)

Postopna gradnja zaupanja (Č38)

Zaznavanje pristnega odnosa strokovnih delavk s strani uporabnikov (Č62)

Delo na pridobivanju zaupanja (D21)

Večja pripravljenost in odprtost po uspešno zgrajenem odnosu (D35)

Zagotavljanje priložnosti za gradnjo zaupnega odnosa (E28)

Pomembnost občutka sodelovanja strokovne delavke z uporabniki, ne proti njim (F13)

Pomembnost doslednosti v odnosu (F33)

Kazanje pripravljenosti strokovne delavke za ustvarjanje odnosa (F37)

Pomembnost zaznavanja zavzetosti strokovne delavke s strani družine (G19)

Neformalen odnos z uporabniki

Neformalen odnos uporabniki (A91)

Črpanje vsebina za terapevtsko delo med skupnimi obroki (A92)

Korist odkritega in neformalnega odnosa (G37)

Drugačna dinamika v domači okolici uporabnikov kot v pisarni (G38)

Večja sproščenost in neposrednost (G39)

Približanje uporabniku z neformalnim pogovorom (G40)

Razlika med pogovorom v pisarniškem ali domačem okolju (G43)

Pridružitev uporabniku

Razumevanja občutka vključitve ne na lastno izbiro (F11)

IZZIVI PRI SODELOVANJU

Razlike med strokovnimi delavkami in uporabniki

Razlika standardov strokovnih delavk in uporabnikov (A11)

Nesodelovanje uporabnikov

Nezaupanje uporabnikov (A24)

Navidezno sodelovanje uporabnikov (A25)

Naučeni odzivi uporabnikov (A33)

Pasivnost in nesodelovanje moških uporabnikov (A72)

Navidezno sodelovanje in nezaznavanje težav v družini (A73)

Konstantna obrambna drža (A99, C29, E43)

Večkratno nesodelovanje in zavračanje pomoči s strani uporabnikov (A117)

Vključevanje v storitve z odporom (C8, F39)

Nezmožnost lastnega vpogleda (C10, E44)

Občutek nesmiselnosti vključitve (C11)

Pogostost umika uporabnikov (C16)

Nerazumevanje koristi pomoči strokovne delavke (D8)

Udeležitev na sestanku le zaradi prejemanja materialne pomoči (D19)

Vključitev uporabnikov na pobudo drugih, le v namen zadovoljitve sodišča (E16)

Veliko uporabnikov, ki sodelujejo zaradi obveznosti (E37)

Pogostost prisotnosti odpora (F39)

Pričakovanje odpora (F41)

Pomanjkanje motivacije in pripravljenosti uporabnikov, ki se ne vključijo sami (G16)

Konfliktne situacije

Nespoštovanje med uporabniki (A68)

Izzivi uporabnikov

Nizka začetna motivacija (B75)

Hiter preklop med zagnanostjo in pomanjkanjem volje (B76)

Neidealen potek stvari v družini (Č30)

Pogosto prepletanje težav uporabnikov z osebnostnim in duševnim motnjam (E39)

Pričakovanje konstantne kritike družin (E60)

Kompleksnost dela

Težavnost dela zaradi kompleksnih primerov (C56)

Pričakovanja uporabnikov

Pričakovanje hitrih receptov za reševanje težav (Č19)

Nasilje v družini

Izziv dela s primeri nasilja nad otrokom ali pred otrokom (Č39)

Poseben izziv dela s primeri otrok v kriznih centrih (Č40)

Izzivi strokovnih delavk

Izziv kompleksnosti dela (D36)

Prepletanje področij socialnega dela (D37)

Sistemske omejitve

Regulacija zahtev in nudenja pomoči kot glavni izziv sodelovanja (F59)

Izziv nerealnih pričakovanj institucij in strokovnih delavk (F60)

Izziv med sodelovanjem z uporabniki in doseganju pričakovanj institucije (G58)

Izziv neformalnega deljenja uporabnikovih informacij zaradi skupnega prostora dela (G60)

Nezaupanje uporabnikov

Negativen odnos uporabnikov do institucije CSD-ja (G36)

Izzivi pri vzpostavljanju stika

Izzivi pri vključevanju moških (A71)

Neuspešnost vzpostavljanja zaupanja uporabnika (C29)

Vztrajanje pri svoji perspektivi

Sprejemanje zgolj lastnega načina življenja (A10)

IZZIVI STROKOVNIH DELAVK NA SISTEMSKI RAVNI

Sistemske pomanjkljivosti

Pomanjkanje kadra in potreba po večjem številu zaposlenih za dane naloge (A129, C40, C64)

Pomanjkanje podpore družinam (A131)

Prevelika količina dela, ki onemogoča kakovostno izvedbo sodelovanja (B59, B80)

Finančne omejitve dodatnih izobraževanj (B72, C60, D57, F83, F85)

Odvzemanje dragocenega časa, ki bi ga lahko namenili neposrednemu delu z uporabniki (C42, D77)

Občutek nerealnih pričakovanj sistema, ki v realnosti niso izvedljiva (G59)

Birokracija

Zamudnost urejanja in pisanja zapisov (B63)

Velika količina birokracije (C41, D44)

Birokracija kot sistemska ovira (C57)

Zavračanje prepričanja, da birokracija »duši« strokovne delavke (Č48)

Organizacija pisanja s prioriteto neposrednega dela z ljudmi (Č49)

Pomembnost doslednosti pri pisanju birokracije (D45)

Izzivi ohranjanja kontinuitete pri opravljanju birokratskih nalog (D46)

Potreba po boljši birokratski podpori(E72)

Potreba po sistemih za lažje zapisovanje razgovorov (E73)

Pomembnost ohranjanja avtonomije pri pisanju zapisov in manj birokratskih omejitev (F86)

Izziv usklajevanja dela z uporabniki in birokracije ob morebitni uvedbi dodatnih kriterijev za zapise (F88)

Negativna percepcija CSD-ja

Slab sloves CSD-ja (C7)

Povezanost CSD-ja z negativnimi vidiki (B54)

Povezovanje CSD-ja z ukrepi (Č22)

Pogostost zaključitve sodelovanja zaradi slabega slovesa institucije (C36)

Dodatna obremenitev

Pred samostojno storitvijo opravljanje dela v okviru različnih področij (B6)

Nekdanje delovanje še na področju interventne službe (C50)

Odločanje o posledicah za uporabnike pred uvedbo družinskega zakonika (B12)

Visoka odgovornost

Velik obseg in visoka stopnja odgovornosti pri opravljanju strokovnega dela na storitvi (C58)

Sistemske omejitve

Nestrinjanje z odgovornostjo odločanja sodišča zaradi nezadostnega poznavanja zgodb uporabnikov (C65)

KAJ SE KAŽE KOT UČINKOVITO

Motivacija za sodelovanje

Poudarjanje smiselnosti pomoči

Poziv k uporabi ponujene pomoči (B40)

Prevzeti uporabnika s prikazom koristi storitve (E13)

Prikaz storitve kot nekaj, kar je namenjeno uporabnikom in njihovim otrokom (E18)

Naštevanje praktičnih koristi storitve (bližina, brezplačnost …) (F29)

Skupno iskanje rešitev za lajšanje uporabnikove situacije (G26)

Skupno iskanje možnosti za pomoč uporabnikom pri vsakdanjem življenju (F26)

Zastavljeni cilji in lastne želje po sodelovanju uporabnikov, ki se vključijo sami (E15)

Razmišljanje uporabnikov o predlogih na srečanjih (A38)

Naloga za uporabnike v obliki razmisleka v možni koristi storitve (E36)

Imeti nekoga za podporo (A137)

Vlaganje energije v ohranjanje stika in spodbujanje uporabnika k vstopu v odnos (B26, B29)

Krepitev občutka zmožnosti izboljšanja situacije (Č31)

Potrebe uporabnikov

Raziskovanje potreb uporabnika (A34)

Izvabljanje pogovora o stanju in potrebah(A35)

Preverjanje želj uporabnikov (A62)

Raziskovanje pričakovanj uporabnikov (B47)

Možnost vodenja pogovora družine (Č45, C28)

Vprašanja o zanimanjih in potrebah uporabnikov (E35)

Potek srečanja v skladu z uporabnikovimi željami (A79)

Pogovor z uporabniki o zadevah, ki so jim smiselne (A80)

Pomembnost poudarka na iskanju ciljev in rešitev želenih s strani uporabnika (D26)

Delo na težavah, ki so v družini aktualne (F62)

Delo na težavah, ki so bolj urgentne, tudi če so ukrepi določili druge prioritete (F62)

Komunikacija

Odkrit odnos in komunikacija strokovne delavke (A53, D31)

Potrebna direktna komunikacija (E17)

Pomembnost odkrite komunikacije z uporabniki (Č55)

Nagovor nesodelovanja (A52)

Naslavljanje odpora uporabnikov (D29, D30)

Komunikacija kljub občutku neslišanosti (B83)

Obveščenost družine (B83)

Naslavljanje pomanjkljivosti in redno obnavljanje pravil sodelovanja (A123)

Zaupnost v odnosu

Zaupnost pogovorov (A39)

Postopno zaupanje uporabnika (B41)

Zagotavljanje zaupnosti storitve uporabniku (C25)

Jasno pojasnilo o anonimnosti in avtonomnosti storitve pomoč družini za dom (Č24)

Gojenje zaupnosti v odnosu (Č56)

Poudarek na zaupnosti ter posredovanju podatkov le s soglasjem uporabnikov (G27)

Pomembnost senzitivnosti ob posredovanju informacij o uporabnikih (G49)

Zmanjšanje nezaupanja uporabnikov (C67)

Pisanje poročil v prid družin (G62)

Izguba sodelovanja uporabnikov ob konstantni kritiki (G64)

Spoštljiv dialog (A70)

Upoštevanje etike udeleženosti

Zagotavljanje besede vsem uporabnikom (A75)

Varnost v odnosu

Deljenje informacij le s soglasjem uporabnika (A44, B36)

Poročanje le o osnovnih informacijah – udeležba in stopnja sodelovanja (B37)

Poročanje o informacijah, odobrenih s strani uporabnikov (D25)

Poudarek na zaupnosti ter posredovanju podatkov le s soglasjem uporabnikov (G27)

Nudenje varne oblike podpore brez pritiska za takojšnje deljenje informacij (Č33)

Odsotnost pritiska za poročanje zaupnih informacij na multidisciplinarnih timih (E22)

Individualen pristop

Izhajanje iz uporabnikove zgodbe (A4, C30)

Izogibanje pridobivanja informacij iz drugih virov (A45)

Izogibanje branju zapisov drugih strokovnih delavcev (C21)

Ustvarjanje načrta pomoči in postavljanje ciljev po uporabnikovem vidiku (A43)

Drugačen pristop k vsaki družini (D52)

Pridružitev uporabniku

Kazanje razumevanja (Č34)

Razumevanje občutka vključitve ne na lastno izbiro (F14, F14)

Postopno postavljanje ciljev (B48)

Majhni premiki pri delu s temi družinami (B51)

Izogibanje siljenja v nenadne spremembe (F43)

Uporabnik kot vodnik procesa (D28)

Izogibanje izvajanju pritiska nad uporabnikom (E24)

Puščanje prostora ob neprijetnih tematikah (Č46)

Izhajanje iz pozitivnih vidikov in iskanje pozitivnih izboljšav (E61)

Iskanje načinov približevanja uporabnikom (G18)

Fleksibilnost sodelovanja (G34)

Zagotavljanje prilagoditve glede na čas in potrebe (G24)

Izogibanje postavljanju uporabnika v obrambni položaj (F16)

Multidisciplinarno sodelovanje

Delovni timi na področju zaščite (A103)

Standardna udeležba strokovnih delavk iz področja ukrepov na multidisciplinarnih timih (B81)

Občasna udeležba strokovne delavke s področja storitev (B82)

Priročnost različnih perspektiv strok na situacijo (B82, Č53, G66)

Multidisciplinarni timi kot koristno orodje (Č52)

Udeležba na multidisciplinarnih timih z namenom prejemanja in deljenja informacij (Č54)

Pomembnost multidisciplinarnih timov za širšo perspektivo (F64, G65)

Različni pogledi strokovnjakov za boljšo sliko situacije (F65)

Pogled drugih institucij na realno perspektivo strokovnih delavk, ki z družino tesno sodelujejo (F67)

Nudenje usklajene podpore institucij, ki delujejo timsko in ne razpršeno (E80, F66, G67)

Avtonomno delovanje storitve in nevključevanje v time drugih področij, kjer bi to ogrozilo odnos (C20)

Celostna obravnava

Celosten pogled na človeka/družino (A104, B86, E79)

Mobilna služba

Nudenje pomoči družinam takoj v njihovem domačem okolju (pristop »tukaj in zdaj«) (A136)

Pomembnost dela izven pisarne (F34)

Pomembnost mobilne službe oz. terenskega dela (F35)

Nesmiselnost čakanj na vključitev družine v pisarni (G22)

Potreben vstop v uporabnikov prostor za gradnjo odnosa (G23)

Terensko delo

Izvajanje prvega stika na terenu (G21)

Vztrajnost

Razumevanje dolgotrajnosti in postopnosti procesa (Č16)

Potrpežljivost pri delu (B50)

Dolgotrajnost procesa

Večletno sodelovanje z uporabniki (B78)

Ponoven cikel in dogovor srečanj z uporabniki (A98)

Organizacija dela

Postavljanje jasnih pravil komunikacije in dogovor o načinu vodenja pogovora (A69)

Dosledno, realno in postopno delo (F63)

Razumevanje koristi storitve pri urejanju odnosov, vzgoje in vsakodnevnih opravilih (D65, D74)

Kazanje, da sodelovanje ne pomeni dodatnega pritiska (G25)

Transparentnost

Pomembnost transparentnosti o posredovanih informacijah (G28)

Transparentnost o stvareh, ki jih morajo narediti za doseganje zahtev (G42)

Možnost vpogleda uporabnika v poročila pred njihovim posredovanjem (G29)

Pogost stik

Možnost za več stika in bolj poglobljen odnos (D78)

Avtonomija uporabnikov

Ohranjanje avtonomije uporabnika in nevsiljevanje vnaprej določenih rešitev (E34)

ZNANJE ZA RAVNANJE

Strokovno znanje

Študijsko znanje (A83)

Dobivanje orodij za delo, na faksu (A85, Č57)

Uporaba znanja iz študijskih let (C43, D49)

Poznavanje zakonodaje (A84)

Uporaba strokovnih znanj in lastnih kapacitet (Č14)

Korist terapevtskega znanja (E66)

Praktično znanje

Povezovanje teorije in prakse (A86)

Razvoj lastnega sloga svetovanja (Č59)

Dodatna znanja

Študij realitetne terapije (A87)

Četrti letnik transakcijske analize (B66)

Spoznavanje drugih dimenzij dela z dodatnimi izobraževanji (A88)

Dodatna izobraževanja (B67)

Na voljo veliko izobraževanj (D55, D58)

Iskanje izobraževanj (E69)

Udeleževanje izobraževanj v okviru CSD-ja (Č64, F82)

Samoiniciativna udeležba na izbranih izobraževanjih (D56)

Delo na sebi in komunikacijskih veščinah (B68)

Izobraževanje o mobilni službi (A102)

Magistrska naloga na temo medinstitucionalnega sodelovanja (A105)

Nove metode vodenja sodelovanja (D54)

Podpora za dodatna izobraževanja s strani vodstva ali CSD-ja (B71, B73)

Občutek pomembnosti izobraževanja (B74)

Delovne izkušnje

Delo v socialnovarstvenem programu (A89)

Izkušnje z uporabniki

Prekinitev uporabnice, ki moškega ni pustila do besede (A76)

Ni izkušenj sporov ali nesoglasij z uporabniki (B42)

Izkušnja umika uporabnikov (B43)

Evalvacija in dogovarjanje po prvem ciklu srečanj (A97)

Širina znanja

Dodatna izobraževanja (A100)

Izobraževanje glede na potrebe (A101)

Sprotno raziskovanje novih tem (Č63)

Vrednost izkušenj

Drugačen pogled na človeka, z izkušnjami iz različnih področij (A93)

Učenje regulacije čustev skozi izkušnje (B60)

Velik pomen delovnih izkušenj (Č58, D50, F80)

Pomembnost predanosti za kakovostno opravljanje dela (D42)

Korist delovnih izkušenj za stabilnost in čustveno razdaljo (E50)

Korist izkušenj za pristop družinam in analiziranje občutkov (F81)

Dostopnost izobraževanj

Velika dostopnost izobraževanj (D71)

Ni občutka pomanjkanja znanj (D72)

SOOČANJE S ČUSTVENIMI OBREMENITVAMI

Strokovna podpora

Možnost intervizije in supervizije (B64, Č70, D59)

Pomembnost intervizij in supervizij (D62, F71)

Supervizija enkrat mesečno (E51)

Intervizija 4x letno (52)

Intervizija in supervizija kot prostor razbremenitve (E53, F77)

Pomembnost intervizije za deljenje izkušenj in dilem (F69)

Pomembnost dobro zastavljene supervizije za njeno učinkovitost (F72)

Pomoč dobre supervizije pri razbremenitvi in razumevanju lastnega dela (F73)

Supervizija ne odtehta vseh vidikov podpore pri delu (G74)

Čustvena podpora med strokovnimi delavkami (D61)

Prispevanje drugačnih pogledov strokovnih delavk (F70, G77)

Pomembnost intervizije med sodelavci (G76)

Neformalna intervizija

Korist supervizije kot dodatek drugim oblikam podpore (G75)

Čustvena izčrpanost

Nevarnost izgorelosti (B61)

Čustvena izčrpanost ob veliki količini različnih zgodb (B62)

Nevarnost nošenja bremena dela (D40)

Pogostost nošenja bremena dela (F76)

Obremenitev strokovnih delavk v situacijah nemoči (F75)

Doživljanje negativnih občutkov

Občutek nemoči ob krivičnih situaciji uporabnikov (F74)

Pogostost dilem in občutka nemoči (G79)

Krepitev pozitivnih občutkov

Manjša poraba energije in manj izčrpanosti, ko stvari stečejo (Č61).

Osebna podpora

Pomembnost razvijanja mehanizmov regulacije posamezne strokovne delavke (G73)

Pomembnost refleksije (G78)

Uporaba težkih situacij za osebnostno rast (Č68)

Vpogled vase in svoje »trigerje« (Č69)

Gibalne in sprostitvene metode kot orodje za razbremenitev (Č67)

Neformalna pomoč in pogovor s sodelavkami o različnih zadevah (E54)

Čustvena vpletenost

Izziv ohranjanja razdalje (D38)

Nevarnost pretirane čustvene vpletenosti strokovne delavke (D39)

Pogosta močna naveza na družine na storitvi (D41)

Večja čustvena vpletenost ob primerih vpletenosti majhnih otrok, težkih razmerah ali spolnih zlorabah (E64)

Čustvena razdalja

Iz izkušenj naučena razdalja do delovnih situacij izven službe (C52)

Korist delovnih izkušenj za stabilnost in čustveno razdaljo (E50)

Distanciranje od sovražnih občutkov uporabnikov do CSD-ja (E49)

Čustvena razdalja do izražanja odpora (G35)

Pomembnost zmerne čustvene razdalje ob odporu uporabnikov (F42)

Samorefleksija

Pomembnost zaznavanja čustvene vpletenosti v primer (E55)

Iskanje razloga in rešitve za čustveno vpletenost (E56)

Samoevalvacija

Razmislek o izboljšanju odnosa z uporabniki (G80)

Razmislek o meji med človečnostjo in strokovnostjo (G81)

Dodatna obremenitev

Nekdanje delovanje še na področju interventne službe (C50)

Napor pri delu ob interventni službi (C51)

POTREBE STROKOVNIH DELAVK NA SISTEMSKI RAVNI

Prepoznavanje poslanstva CSD-ja

Nepoznavanje ter posledična nevključitev v storitve, ki jih ponuja CSD (A57)

Nepoznavanje možnosti storitve s strani uporabnikov (B55)

Nepoznavanje storitev, ki jih ponuja CSD, poleg nadzora in odvzema (C37)

Podpora uporabnikom kot glavna naloga CSD-ja (B79)

Potreba po večji prepoznavnosti storitev (E81)

Pisanje člankov z namenom ozaveščanja o koristi in namena CSD-ja (E82)

Pomembnost prikazovanja CSD-ja kot oblike pomoči in ne kot grožnje, tudi s strani šol (E83)

Razlika prostovoljnosti uporabnikov med CSD-jem in nevladnimi organizacijami (G47)

Potreba po realnosti vloge CSD-ja (G82)

Potreba po izobraževanju

Pomanjkanje orodij pri zaposlitvi (A124)

Nepoznavanje družinske dinamike (A125)

Iskanje dodatnega študija (A126).

Želja po več internih izobraževanj (F84, G92)

Izboljšanje sistema

Prispevek in razvoj mobilne službe (A135)

Pet let od začetnega razvoja storitve pomoč družini za dom (B5)

Razbremenitev dela od ukinitve javnega pooblastila (B11)

Odločanje o posledicah uporabnikov do uvedbe družinskega zakonika (B12)

Ideja o izvajanju storitve pomoč družini za dom v okviru nevladne organizacije (C53, C66)

Ideja o sistemu prostovoljcev za opravljanje tehničnih opravil pri uporabnikih (C62)

Želja po vrnitvi laičnih delavcev (Č72)

Pomoč laičnih delavcev družinam pri vsakodnevnih opravilih (Č73)

Ideja o zaposlitvi dodatnega kadra brez nujne strokovne izobrazbe (D75)

Ogromna pomoč sistemu (D76)

Podkrepitev delovne sile in zagotavljanje več časa za neposredno delo z družinami (C68, Č51)

Uporaba sistemskih pripomočkov za olajšanje dela (npr. kopilot) (E75)

Stik z uporabniki

Želja po več dela z ljudmi (C61)

Več možnosti za opravljanje primarnega dela strokovnih delavcev (C63).

Delovna razbremenitev

Razbremenitev v vidiku odločanja o posledicah za uporabnike (B14)

Programi za uporabnike

Izvajanje preventivnih programov (npr. »neverjetna leta«) v okviru CSD-ja (Č75)

8.5. RAZISKOVALNA VPRAŠANJA

RV1: Kako strokovne delavke na CSD-ju razumejo svojo vlogo pri sodelovanju z družinami, ki v procese podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo?

RV2: Kako strokovne delavke CSD-ja vzpostavljajo prvi stik z družinami, ki v procese podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo?

RV3: S kakšnimi izzivi se srečujejo strokovne delavke v sodelovanju z družinami, ki v proces podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo?
RV4: Na katero znanje za ravnanje se strokovne delavke CSD-ja opirajo pri sodelovanju z družinami, ki v proces podpore in pomoči niso vključeni na lastno pobudo?
RV5: Kaj strokovne delavke prepoznavajo, da deluje pri sodelovanju z družinami, ki v procese podpore in pomoči niso vključeni na lastno pobudo?
RV6: Kako se strokovne delavke CSD-ja soočajo s čustvenimi obremenitvami, konflikti in občutki nemoči, ki se lahko pojavijo v sodelovanju z družinami, ki v procese podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo?
RV7: Kaj bi strokovne delavke po njihovem mnenju potrebovale, da bi se lahko počutile dovolj opremljene za sodelovanje z družinami, ki v proces podpore in pomoči niso vključene na lastno pobudo?