

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

DIPLOMSKA NALOGA

**POMOČ IZVAJALK JAVNIH DEL DRUŽINAM, KI SO VKLJUČENE V
SOCIALNOVARSTVENO STORITEV POMOČ DRUŽINI ZA DOM**

HELENA KROŠL

Ljubljana, 2010

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Helena Krošl

Naslov naloge: Pomoč izvajalk javnih del družinam, ki so vključene v socialnovarstveno storitev pomoč družini za dom

Kraj: Ljubljana

Leto: 2010

Št. strani: 164

Št. virov: 34

Št. tabel: 2

Št. slik: 2

Mentorica: doc. dr. Liljana Rihter

Ključne besede: družina, socialno delo z družino, psihosocialna pomoč, pomoč družini za dom, socialnovarstveni programi javnih del, izvajalke javnih del.

Povzetek: V diplomski nalogi predstavljam izvajanje pomoči izvajalk javnih del družinam, ki so vključene v socialnovarstveno storitev pomoč družini za dom na Centru za socialno delo Trebnje. V teoretičnem delu še posebej predstavim družine, s katerimi se v socialnem delu večinoma srečujemo. To so družine z nižjim socialnoekonomskim statusom ter slabo funkcionalnostjo oziroma nefunkcionalnostjo, s katerimi je potrebno raziskovati in soustvariti potrebne spremembe, ki bi jih okrepile. Eden izmed načinov socialnovarstvene pomoči omenjenim družinam je vključitev v program javnega dela v okviru storitve pomoč družini za dom. Zanimali so me uspešnost, učinki in pomanjkljivosti pomoči izvajalk javnih del, ki se izvaja na Centru za socialno delo Trebnje. Za to pa je bilo potrebno pridobiti subjektivna doživljanja in mnenja vseh akterjev izvajanja in uporabnikov.

INFORMATION ABOUT THE FINAL THESIS

Name and Surname: Helena Krošl

Title: Support to the families included in the social welfare service called family support by the public works workers

Place: Ljubljana

Year: 2010

Number of pages: 164

Number of sources: 34

Number of tables: 2

Number of pictures: 2

Mentor: Liljana Rihter, PhD, assistant profesor

Descriptors: family, social work with a family, psychosocial support, family support, social welfare programmes of public works, public works workers.

Abstract: In my final thesis I present the help of the public works workers offered to the families included in the social welfare service called family support in the Centre for Social Work in Trebnje. In the theoretical analysis I focus on families with a lower socioeconomic status and poor functionality or dysfunctionality which need help to explore and create the circumstances which would make them stronger. One of the ways of the social welfare and support for the families in need is to include them in the programme of public works which is a vital part of the family support service. I was particularly interested in the efficiency, results and problems of the support offered by the public works workers in the Centre for Social Work in Trebnje. To acquire relevant information about the subject of my thesis I needed to get personal experiences and opinions of all the people involved in the family support, the workers and the beneficiaries.

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

DIPLOMSKA NALOGA

**POMOČ IZVAJALK JAVNIH DEL DRUŽINAM, KI SO VKLJUČENE V
SOCIALNOVARSTVENO STORITEV POMOČ DRUŽINI ZA DOM**

Mentorica: doc. dr. Liljana Rihter

Helena Krošl

Ljubljana, 2010

Ko sem zagledal ta tri drevesa ob avtomobilski cesti, sem zavil s ceste, zapeljal proti njim in jih posnel. To so tri posamezna drevesa, ki so se odločila, da bodo skupaj lovila sonce. Skupaj ga lovijo in skupaj so spletla krošnjo, skupaj črpajo hrano, ki je na voljo, spodaj na tleh pa razvijajo svoje individualne sposobnosti. Zato nam kažejo skupnost in individualnost v harmoniji.

Dr. Walter Kempler

PREDGOVOR

Študijsko prakso sem vsako leto opravljala na Centru za socialno delo Trebnje. Tri leta je bila moja mentorica Antonija Ajdič Jarc, ki je strokovna izvajalka pomoči družini za dom, v okviru katere se izvaja program javnih del. Diplomsko delo je tako zaključek najinega uspešnega sodelovanja.

Med opravljanjem prakse v zadnjem letniku študija sva se odločili za temo diplomske naloge, saj do tedaj na Centru za Socialno delo Trebnje še ni bilo izvedene celotne evalvacije socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom, ki jo dopolnjujejo s programom javnih del. V diplomski nalogi sem se osredotočila na izvajanje programa javnih del oziroma na pomoč izvajalk javnih del družinam, ki so vključene v socialnovarstveno storitev pomoč družini za dom. V raziskavi so me zanimala subjektivna doživljanja in mnenja o izvajanju pomoči družinam v okviru programa javnih del vseh akterjev izvajanja in uporabnikov, ki so bila potrebna, saj sem lahko le tako ugotovila uspešnost, dejanske učinke in pomanjkljivosti pomoči izvajalk javnih del. Pridobljene ugotovitve bodo služile pregledu stanja in razvoju te oblike pomoči. Glede na to, da se kaže vedno večja potreba po omenjeni pomoči, v zadnjem času pa tudi težave pri plačilu materialnih stroškov dela izvajalk javnih del s strani Občine Trebnje, naj bi ta raziskava prispevala tudi k večji prepoznavnosti pomena te oblike pomoči v družbenem okolju.

Na tem mestu sledi še zahvala vsem, ki ste bili moji sopotniki ter soustvarjalci pri nastajanju diplomske naloge.

Zahvaljujem se Zarji, Oskarju in Boštjanu za neizmerno potrpežljivost in vzpodbudo. Hvala Antoniji Ajdič Jarc, ki si je bila pripravljena vzeti čas in mi nesebično pomagala s svojim bogatim znanjem in izkušnjami. Iskreno se zahvaljujem mentorici doc. dr. Liljani Rihter za vso pomoč in strokovne nasvete, korektne pripombe in hitro podajanje povratnih informacij pri nastajanju te diplomske naloge.

So trenutki, ki jih nikoli ne pozabiš.

KAZALO

1	TEORETIČNI UVOD	7
1.1	Družina	7
1.1.1	Opredelitve pojma družine in njen pomen	7
1.1.2	Zakonska opredelitev družine.....	10
1.1.3	Pluralizacija družinskih oblik	11
1.1.4	Družinski sistem	12
1.1.5	Funkcionalna/ nefunkcionalna družina.....	15
1.1.6	Družine z nižjim socialnoekonomskim statusom	17
1.2	Socialno delo z družino	20
1.2.1	Samodefiniranje družine v socialnem delu z družino.....	20
1.2.2	Definicija socialnega dela z družino.....	21
1.2.3	Socialnodelovno ravnanje v procesih pomoči družinam.....	24
1.2.3.1	Koncept delovnega odnosa.....	24
1.2.3.2	Koncept izvirnega delovnega projekta pomoči	27
1.2.4	Načini ravnanja v socialnem delu z družino.....	27
1.2.4.1	Sistemiški nauk o socialnem delu z družino.....	27
1.2.4.2	Metodična načela sistemskega socialnega dela	29
1.2.4.3	Načini ravnanja-sistemiški pogled na pomoč	30
1.2.4.4	Ravnanje iz perspektive moči.....	32
1.2.5	Psihosocialna pomoč družini	34
1.2.5.1	Kibernetika svetovalnega razgovora v procesu psihosocialne pomoči	37
1.2.6	Družina »uporabnica« centra za socialno delo	41
1.2.6.1	Javna pooblastila, naloge po zakonu in storitve, ki jih izvajajo centri za socialno delo pri delu z družino.....	41
1.2.6.2	Socialnovarstvena storitev »pomoč družini za dom«.....	43
1.3	Javna dela na področju socialnega varstva	52
1.3.1	Zakonska izhodišča	52
1.3.2	Vsebina programov javnih del s področja socialnega varstva.....	53
1.3.3	Značilnosti socialnovarstvenih programov javnih del v Sloveniji	53
1.3.4	Klasifikacija socialnovarstvenih programov javnih del	54

1.3.5	Pogoji za učinkovitost socialnovarstvenih programov javnih del	55
1.3.6	Program javnega dela v okviru socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom na Centru za socialno delo Trebnje	57
2	OPREDELITEV PROBLEMA	59
3	METODOLOGIJA	62
3.1	Vrsta raziskave	62
3.2	Merski instrument in viri podatkov	62
3.3	Populacija in vzorčenje.....	62
3.4	Zbiranje podatkov.....	63
3.5	Obdelava in analiza podatkov	64
3.5.1	Definiranje pojmov.....	67
4	REZULTATI IN RAZPRAVA	70
4.1	Perspektiva uporabnikov	70
4.2	Perspektiva izvajalk javnih del.....	80
4.3	Perspektiva strokovne izvajalke pomoči družini za dom	88
5	SKLEPI.....	95
6	PREDLOGI	98
7	LITERATURA	99
8	PRILOGE	102
8.1	Vodila za intervjuje	102
8.1.1	Vodilo za intervjuje z uporabniki	102
8.1.2	Vodilo za intervjuja z izvajalkama javnih del	102
8.1.3	Vodilo za intervju s strokovno izvajalko pomoči družini za dom.....	103
8.2	Analiza intervjujev z uporabniki	103
8.2.1	Družina A	103
8.2.2	Družina B.....	106
8.2.3	Družina C.....	108
8.2.4	Družina D	110
8.2.5	Družina E.....	112
8.2.6	Družina F	114
8.2.7	Družina G	117
8.2.8	Družina H	120
8.2.9	Družina I.....	125

8.2.10	Hierarhično urejanje pojmov	130
8.3	Analiza intervjujev z izvajalkama javnih del	134
8.3.1	Intervju z izvajalko javnih del S.	134
8.3.2	Intervju z izvajalko javnih del A	143
8.3.3	Hierarhično urejanje pojmov	149
8.4	Analiza intervjuja s strokovno izvajalko pomoči družini za dom	152
8.4.1	Hierarhično urejanje pojmov	159
9	POVZETEK	162

SEZNAM TABEL

Tabela 1.1: Prikaz delovanja zaprtega in odprtega sistema	15
Tabela 3.2: Primer 2: Izsek kodiranja izjav iz intervjuja A (perspektiva uporabnika)	65

SEZNAM SLIK

Slika 1.1: Krožno vplivanje v družini	49
Slika 1.2: Pogoji za učinkovitost socialnovarstvenih programov javnih del	56

1 TEORETIČNI UVOD

1.1 Družina

Definicije družine, ki bi lahko opisala družino in jo predstavila v vsej njeni pojavnosti in raznolikosti, ni. Družina se je skozi zgodovinski okvir nenehno spreminjala in ni nikoli bila povsem enaka na različnih koncih sveta.

Strokovnjaki, ki proučujejo družine, se v današnjem času sprašujejo, ali vemo, kaj je »družina«, in ali kaj takega kot družina sploh obstaja (Mešl 2008: 76). »Najsplošneje povedano, je družina socialna skupina, ki sloni na prostorski ali časovni (generacijski) povezanosti in pripadnosti članov« (Nastran Ule 1993: 171).

1.1.1 Opredelitve pojma družine in njen pomen

Ljubezen, zatočišče, otroci, naročje, varnost, materinstvo, zaščita so bili pojmi, ki so se študentom medicine, psihologije in pedagogike prvi utrnili ob misli na družino (Tomori 1994: 5).

Družina je najpomembnejša in najelementarnejša oblika človeške združbe. Predstavlja osnovo sorodstvenih vezi. »Pomeni temeljno enoto družbene organizacije in si brez nje ne moremo predstavljati delovanja družbenega sistema« (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 31). Družino lahko zato poimenujemo kot univerzalno družbeno institucijo in kot nepogrešljiv del človeške družbe (*op.cit.*: 31), v okviru katere naj bi se opravljale temeljne funkcije, kot so: biološka-reprodukcija; razvoj sociokulturnih segmentov otrokove osebnosti s socializacijo (vzgoja); zadovoljevanje osnovnih življenjskih, socialnih in drugih potreb.

Družina je svet, življenje, človeštvo in družba v malem. Je edinstvena celica, kjer se spletajo temeljne vloge človeškega bitja, spolne in generacijske vloge moškega in ženske, vloga staršev in otrok. Bolj kot kjer koli drugje se v družini oblikuje posameznikova osebnost v vseh treh razsežnostih. Te so: naravna, družbena in duhovna (Musek 1995: 19).

Nastran Ule (1993: 171) družino opredeljuje kot osnovno institucijo zasebnega življenja, kjer se oblikuje večina za ljudi pomembnih socialnih odnosov. »Od vseh socialnih skupin, v katerih živimo, se družina loči po tem, da nas tako v vsem našem življenju kot vsakodnevno stalno poziva k temu, da se na vse načine odzivamo nanjo in na potrebe njenih članov« (*ibid.*). Družina je kot institucija družbeno priznana skupina, predvsem zaradi njenih temeljnih funkcij: biološko reprodukcijske, skrbi za otroke, vzgoje otrok ter doma, v katerem poteka zadovoljevanje osnovnih človekovih potreb (hranjenje, seksualna dejavnost, fizična in socialna zaščita, varnost, prenašanje kulturnih vzorcev, tradicij in znanja) (*ibid.*).

»Družina je, ne glede na njeno konkretno podobo, najkompleksnejši in edinstven prostor, v katerem nastaja in se razvija človeška psihična struktura. Njen razvoj je zunaj družine, četudi je ta nepopolna, razbolena, patološka in celo nefunkcionalna, nemogoč« (Kompan Erzar 2003: 25).

Pojem »družina« se nanaša na vsakršno skupino ljudi, ki si prizadevajo, da bi drug do drugega gojili čustveno in fizično skrbno razmerje. V tem smislu v družino štejemo tudi člane razširjene družine, tesne prijatelje in kolege (Asen 1995: 10).

Družina je »prostor«, kjer lahko nastaja oseba, ki živi tako, da je pripravljena tvegati, biti ustvarjalna, zna pokazati svojo primernost in se spreminjati, če to zahteva situacija. Pripravljena se je prilagoditi novemu in drugačnemu ter ohraniti del starega, ki je še koristen. To so lastnosti zdravega, duhovno prebujenega, čutečega, ljubečega, ustvarjalnega in odgovornega človeka. »Odrasli, ki so za družino zadolženi, so ustvarjalci ljudi« (Satir 1995: 11).

Hartman in Laird (J. B. Wise, *Empowerment Practice with Families in Distress*, Columbia University Press, New York, 2005: 60, v Mešl 2008: 94) sta družino definirala zelo odprto: »Ko se dva ali več posameznikov odloči, da so družina, postanejo družina. Delijo si življenjski prostor, ki je lahko hiša ali veža, graščina ali zatočišče, na najvišjem nadstropju ali pod mostom. Na načine, ki jih poznajo, so se jih naučili ali si jih želijo, iščejo načine, da bi zadovoljili čustvene, fizične, duhovne, intelektualne, družbene, ekonomske in druge potrebe,

ki izvirajo iz intimne bližine družinskega življenja. Razumejo in želijo izpolniti svoje vloge v svojih družinah z izvajanjem nalog, ki odsevajo te vloge.«

V socialno-psihološkem smislu je družina mala skupina, ki ima določene posebnosti, ki jo razlikujejo od drugih malih skupin. Čačinovič Vogrinčič (1998: 129) povzema naslednje specifičnosti družine kot male skupine: zgodovina: »Družina je skupina z zgodovino« (*ibid.*); krvne vezi; trajnost in konfliktnost odnosov, ki izhajajo iz »...nerazrešljive drame ločitve med starši in otroki« (*ibid.*). Avtorica iz te socialno-psihološke opredelitve družine kot male skupine izpelje definicijo: »Družino tvorijo dva ali več posameznikov, ki so v interakciji, imajo skupne motive in cilje; povezujejo jih skupna pravila, norme, vrednote; odnose v njej odraža in določa relativno trajna struktura moči in način vodenja; izoblikuje se relativno trajna mreža komunikacij ter statusov in vlog posameznih družinskih članov v njej; diferencirajo se vloge glede na delitev dela; razločijo se čustveni odnosi med člani« (*op.cit.*: 130).

V tem smislu lahko družino opredelimo kot sistem interakcij in komunikacij, ki označujejo njeno notranjo psihološko stvarnost. Vsak član družine ima v tem sistemu svoje mesto, pravice in dolžnosti; vsak član ima in opravlja določeno vlogo, so med seboj v odnosu, so čustveno povezani; čustva in odnosi pa se izražajo v komunikaciji.

Čačinovič Vogrinčič (1998: 19) pravi tudi, da je »...temeljna naloga družine, da na svoj edinstven, poseben način omogoči in obvlada neskončno raznolikost razlik med posamezniki ter hkrati ustvari skupino oz. sistem, ki omogoča srečanje, soočenje in odgovornost za soočenje med družinskimi člani.« V vsaki družini se zastavljajo in opravljajo naloge ter dolžnosti kot del vsakodnevne družinske stvarnosti (Čačinovič Vogrinčič 1998: 52-54).

Definicija družine, ki jo je oblikovala strokovna skupina OZN, se glasi: »...oseba ali skupina oseb, ki skrbi za otroka in jo zakonodaja in praksa posamezne države prepozna za tako, torej za družino« (M. Nagode, Omrežja socialne opore različnih tipov družin in gospodinjstev. V: Novak, M. (ur.), Omrežja socialne opore prebivalstva Slovenije, Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo, Ljubljana, 2004:85, v Mešl 2008: 85).

1.1.2 Zakonska opredelitev družine

Zakon o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (Ur.l. RS, št. 69-3093/2004) v 2. členu opredeljuje družino kot življenjsko skupnost staršev in otrok, ki zaradi koristi otrok uživa posebno varstvo. Starši so po zakonu naravni, telesni starši (roditelji) kot tudi adaptivni starši - posvojitelji. Otroci, o katerih govori zakon, so zlasti mladoletni otroci, kajti večina tistih določb zakona, ki urejajo razmerje med starši in otroki, velja za otroke, ki zaradi mladoletnosti ne morejo sami skrbeti zase, za svoje pravice in koristi (Zupančič 1999: 43). »Tako stališče zakona izvira iz dejstva, da družba posebej varuje mladoletnike, in to tudi v družinskih razmerjih« (*ibid.*).

Pojem družine, opredeljen v Zakonu o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (v nadaljevanju ZZZDR), je treba razlagati širše (*ibid.*). Zupančič pravi, da je za družino treba šteti tudi nekatere skupnosti življenja otroka z osebo, ki ni njegov roditelj ali posvojitelj, s pogojem: »...1) da v skupnosti vlada individualni (dolgo)trajni odnos skrbi odrasle osebe za otroka in 2) da je ta skupnost tudi pravno blizu družinski skupnosti staršev in otrok, tj., da gre po pravu odrasli osebi v razmerju do otroka določene pravice in dolžnosti, ki jih imajo sicer starši v okviru roditeljske pravice« (*ibid.*). Ob upoštevanju teh dveh pogojev štejemo po našem družinskem pravu za družino še:

- življenjsko skupnost rejenca z rejnikom,
- življenjsko skupnost skrbnika z mladoletnim varovancem (*ibid.*).

Za pojem družine ni potrebno, da gre za življenjsko skupnost otroka z obema staršema. »Zadostuje, da živi otrok z enim roditeljem ali posvojiteljem oziroma z eno odraslo osebo, ki zanj skrbi in ki ima do otroka po zakonu pravice in obveznosti« (*op.cit.*: 44).

Pojem družine je v predlogu Družinskega zakonika (Družinski zakonik: Predlog - Kratek povzetek Družinskega zakonika - 3. Poglavitne novosti - Pojem družine, http://www.mdds.gov.si/fileadmin/mdds.gov.si/pageuploads/dokumenti__pdf/word/DZak__1.doc) zastavljen širše kot v ZZZDR, saj za družino štejejo tudi nekatere skupnosti življenja otroka z odraslo osebo, ki ni njegov roditelj ali posvojitelj, pod pogojem, da v skupnosti vlada individualni (dolgo)trajni odnos skrbi odrasle osebe za otroka in da je ta skupnost tudi pravno blizu družinski skupnosti staršev in otrok, to je, da gre po pravu odrasli osebi v razmerju do otroka določene pravice in dolžnosti, ki jih imajo sicer starši v okviru starševske

skrbi. Ker imajo namreč starši zaradi zagotavljanja koristi otroka kot osrednje osebe družinskega razmerja starševsko skrb, to je skup pravic in dolžnosti glede skrbi za življenje, za osebni razvoj, za pravice in koristi otroka, mora tudi druga odrasla oseba, ki »nadomešča« starše v skrbi za otroka, imeti zaradi koristi otroka vsaj poglobitve pravice in dolžnosti, ki sestavljajo starševsko skrb. Družino ustvarja otrok. Če ni otroka, ni družine. Življenjska skupnost moškega in ženske brez otroka ne pomeni družine, ne glede na to, ali gre za zakonsko zvezo ali za zunajzakonsko skupnost (*ibid.*).

1.1.3 Pluralizacija družinskih oblik

Družinsko življenje danes zaznamujejo raznolikost, kompleksnost in spremenljivost (Švab 2001: 178). Kljub temu družina ostaja pomembna skupnost v življenju ljudi, »...spremembe prej govorijo o ustvarjanju novih oblik življenja v njih kot o krizi in koncu družine« (Čačinovič Vogrinčič 2006: 17).

Spremembe družin po obliki zajemajo pluralizacijo družinskih oblik in zmanjševanje števila družinskih članov. »Pluralizacija družinskih oblik zajema več vzporednih pojavov: zmanjševanje števila nuklearnih družin, naraščanje števila reorganiziranih družin in enostarševskih družin, pojav t.i. parastarševanja, naraščanje števila istospolnih družin in enočlanskih gospodinjstev« (Švab 2001: 59). Klasično nuklearno družino (zaposleni oče, mati gospodinja in v povprečju dva otroka) je sociolog Parsons pred desetletji razglasil za najbolj funkcionalno družinsko obliko v modernosti, ki pa danes ni več »zveličavni vzorec« (*op.cit.*: 177).

Zaviršek (2009: 4) opredeljuje socialno starševstvo, ki »...je družbeni odnos, socialna kategorija in koncept, ki zaradi sprememb v vsakdanjem življenju ljudi pridobiva vse večjo znanstveno pozornost« (*ibid.*). Še bolj podrobno avtorica definira socialno starševstvo kot: »...družbeni odnos med odraslim in otrokom, ki ne temelji na krvni povezavi, temveč na socialno-čustveni« (*ibid.*). Gre za stalen, intimen odnos in vsebuje ekonomsko odgovornost odraslega do otroka. Vsakdanja praksa potrjuje, da so v porastu družinska razmerja, ki vsebujejo prepletenost biološkega in socialnega starševstva. To so sestavljene, reorganizirane, posvojitelske, istospolne družine in družine, v katerih je bila za reprodukcijo uporabljena medicinska reproduktivna tehnologija (*ibid.*).

V vsej tej raznovrstnosti družinskih oblik »...je prepoznana temeljna zgodovinska težnja do bivanja v skupnosti, ki smo jo izbrali zase« (Mešl 2008: 78).

»Ljudje si zavestno in z zrelo odločitvijo sami izbirajo različne oblike družinskih skupnosti, v katerih želijo vzgajati svoje otroke in sami zoreti ob njih« (Tomori 1994: 15). Še posebej v zahodnem svetu ima vse večji delež družin drugačno sestavo od klasične. Ne glede na to drugačnost pa večina teh družin opravlja iste, nezamenljive naloge v osebostnem razvoju in medsebojni dinamiki svojih članov (*ibid.*). Tako so notranja dogajanja in to, kar s svojo osebnostjo prinaša v družino vsak od članov, ki jo sestavljajo, veliko bolj pomembni dejavniki družinske dinamike kot zgolj osnovna sestava družine (*ibid.*). Raziskave pričajo (Mešl 2008: 78) o potencialih za zdravo funkcioniranje v raznovrstnih družinskih ureditvah. Tako ne moremo oblikovati ene same definicije sodobne družine; potrebujemo vednost o pluralnosti družinskih oblik (Švab 2001: 81).

1.1.4 Družinski sistem

Družina je sistem z nekim notranjim delovanjem, ki je ves čas v obojesmernem stiku z vsem, kar se zgodi v njegovem okolju. Družina je odvisna od socialnih in ekonomskih zakonitosti. Hkrati pa družino označujejo notranji odnosi, ki v vsakem članu zbujejo samo njegova, skrajno intimna podoživljanja (Tomori 1994: 10).

Družina je skupnost, ki je ne določajo uradna potrdila, ampak vsebina medsebojnih odnosov članov. Družino oblikuje to, kar se med člani dogaja. Člani družine so povezani na različne načine in so med seboj odvisni, kar pa ne izhaja le iz osnovnih potreb za preživetje. Sleherni od družinskih članov se sproti razvija in dopolnjuje v čustvenem doživljanju, spoznavnih izkušnjah, oblikovanju spoznavne podobe ter osebne rasti (*op.cit.*: 18). »Vse, kar se dogaja z enim članom družine, se na tak ali drugačen način zrcali na preostalih« (*ibid.*). Člani družine delujejo kot po navodilih, ki niso nikjer zapisana in se oblikujejo in potrjujejo ves čas družinskega življenja v identičnih, ponavljajočih se vzorcih (*op.cit.*: 19).

»Osrednji pojmi družinskega sistema in odnosov so tesno povezani z dvema osnovnima potrebama človeka, da je zadovoljen s seboj in v odnosih z drugimi ljudmi« (Vries,

Bouwkamp 1995: 17). Prva osnovna potreba je potreba po avtonomiji oziroma skrbi zase. Ta zajema:

- zadovoljitev lastnih potreb (samoizpolnitev),
- zagovarjanje lastnih interesov (samozaščita),
- osebni razvoj v skladu z lastnimi potenciali in željami (samospoznavanje in samouveljavitev),
- biti neodvisen: svoboden v odgovornosti zase,
- biti zadovoljen s seboj in svojo aktivnostjo (integriteta).

Druga je potreba po povezanosti oziroma skrb za druge in zajema:

- željo biti dragocen drugemu,
- biti drugemu v pomoč,
- sodelovanje z drugimi,
- izpolnjevanje potreb drugih,
- zaščito drugega, biti ljubljen in cenjen (ibid).

Po Čačinovič Vogrinčič (1998: 141) pa so potrebe, ki predstavljajo minimum za obstoj družine, naslednje: potrebe po neizogibni gmotni osnovi, prostoru za skupno življenje, času za skupno življenje in varnosti. Prav tako lahko prepoznamo psihološke probleme, ki se pojavljajo v družinski interakciji v zvezi z zadovoljevanjem potreb: zagotoviti si sredstva za življenje, stanovanje, čas in občutek varnosti, »...da se bo to skupno, družinsko, nadaljevalo še jutri«.

Delujoč sistem sestavljajo naslednji deli (Satir 1995: 109):

- *Namen ali cilj.* V družinah je prvi namen rast in vzgoja otrok, potem pa duhovna in osebna rast vseh, ki v družini živijo.
- *Bistveni sestavni deli.* V družinah to pomeni odrasle in otroke, moške in ženske.
- *Red, po katerem se odvija delovanje vseh sestavnih delov.* V družinah gre za samospoštovanje, pravila in komunikacijo vsakega posameznega družinskega člana.
- *Moč ohranjanja energije v sistemu, da deli lahko delujejo.* V družinah ta energija izvira iz: hrane, strehe nad glavo, zraka, vode, dejavnosti vseh vrst in predstav o čustvenem, umskem, telesnem, družbenem in duhovnem življenju vsakega posameznega družinskega člana ter usklajenega skupnega delovanja vseh.

- *Načini urejanja medsebojnega delovanja z dejavniki zunaj sistema.* V družinah to pomeni odnos do sprememb, ki vnašajo različnost in drugačnost v družinsko življenje.

Temeljni elementi sistemskega pogleda na družino, ki so povzeti po članku Stritih, Možina (Stritih, Možina 1994: 4) Prispevek psihoterapije in novih družbenih gibanj k razumevanju družine (esej ob knjigi Robina Skynnerja in Johna Cleesa, Družine in kako v njih preživeti, 1994, Tangram, Ljubljana), so naslednji:

- *Krožna vzročnost* (sprememba katerega koli družinskega člana vpliva na druge člane in na družino kot celoto, sprememba celote spet vpliva na vse posameznike).
- *Več kot vsota* (družina kot celota je več kot seštevek njenih delov in je ne moremo opisati preprosto kot vsoto lastnosti posameznih članov).
- *Ekvifinalnost* (isti vzrok lahko vodi do različnih posledic in ista posledica lahko vodi do različnih izvorov).
- *Komunikacija* (vsako obnašanje razumemo kot komunikacijo, torej kot prenašanje medosebnih sporočil, ki ima dve funkciji: vsebinsko in odnosno).
- *Družinska pravila* (s tem, da predpisujejo in omejujejo obnašanje članov, pravila organizirajo družinsko interakcijo in omogočajo stabilnost sistema).
- *Homeostaza* (vsi družinski člani prispevajo k vzdrževanju družinskega ravnovesja, preko vzajemne povratne zveze).
- *Morfogeneza* (družina mora biti fleksibilna, da se lahko prilagaja istočasno na zunanje in notranje spremembe).

Satir (1995: 109) poimenuje odprte in zaprte družinske sisteme, med katerimi je bistvena razlika v načinu odzivanja na spremembe, ki se porajajo v sistemu samem ali zunaj njega. V zaprtem sistemu so posamezni deli toga in nespremenljivo povezani ali ločeni. Pretoka informacij med posameznimi deli ni, prav tako ne od zunaj navznoter in ne od znotraj navzven. V odprtem sistemu so posamezni deli povezani, se odzivajo in so občutljivi drug za drugega. Pretok informacij med njimi je nemoten, prav tako je nemotena izmenjava informacij z notranjim in zunanjim okoljem (*ibid.*).

Tabela 1.1: Prikaz delovanja zaprtega in odprtega sistema

	Zaprti sistem	Odprti sistem
SAMOSPOŠTOVANJE	nizko	visoko
KOMUNIKACIJA	posredna, nejasna, nedoločna, nedosledna, zavira osebno rast	neposredna, jasna, določna, dosledna, spodbuja osebno rast
STILI	pomirjanje, obtoževanje, računanje, odmikanje	ustrezen
PRAVILA	zaprta, času neustrezna; nečloveška pravila ostajajo nespremenljiva; ljudje podrejajo in prilagajajo svoje potrebe obstoječim pravilom; izražanje mnenja je omejeno	odprta, času primerna, človeška; pravila se spremenijo, ko je to potrebno; izražanje mnenja o čemerkoli je popolnoma svobodno
REZULTAT	nenačrtovan, zmeden, razdiralen, neprilagojen	ustreza stvarnosti; primeren, konstruktiven

Vir: Satir 1995: 111-112.

Iz razpredelnice je razvidno, da zaprti sistem vodi v razvoj motene družine in odprti v razvoj uspešne. Ustrezna komunikacija in človeška pravila so značilnosti odprtega sistema, ki vsakemu članu omogočajo osebno rast in razvoj. Pohabljen komunikacija in nečloveška pravila vzpostavljajo zaprte sisteme, kar upočasnjuje in onemogoča osebno rast (*op.cit.*: 111-112).

1.1.5 Funkcionalna/ nefunkcionalna družina

Družine v vseh njenih pomembnih razsežnostih ni mogoče opisati z nekimi absolutnimi in za vedno veljavnimi lastnostmi, ki bi imele za vse družine enak pomen. Zato se raziskovalci družinskega življenja ogibajo definiranju idealne, srečne in zdrave družine. Ko govorijo o družini, ki ustrezno in učinkovito opravlja svoje vloge, uporabljajo izraz »funkcionalna družina«. Naloge družine se razlikujejo glede na širše socialno okolje, na razvojno obdobje družine in na osebne potrebe družinskih članov. Tako tudi pojem »funkcionalna« družina ne

določa nekih statističnih lastnosti. Opis funkcionalne družine je le okvirjen. Zajema vsa področja, ki naj bi jih družina izpolnjevala pri razvoju osebnosti vsakega od njenih članov v procesu socializacije (Tomori 1994: 150-151).

Funkcionalna družina (*op.cit.*: 152) izpolnjuje predvsem naslednje naloge: možnost razvoja zaupanja vase in v druge; oblikovanje ustreznega vrednostnega odnosa do sebe in drugih; naučiti se navezovati pomembne čustvene odnose z drugimi; oblikovanje stvarne samopodobe; naučiti se prevzemanja odgovornosti, komunikacijskih spretnosti, izražanja čustev, ravnanja v stiskah, obvladovanja stresa, prilagodljivosti, odločanja; upoštevanje omejitev; naučiti se dejavnega odzivanja na priložnosti, ki omogočajo osebni razvoj; naučiti se pripadnosti večji skupnosti.

Družina pa je lahko nefunkcionalna iz različnih razlogov: čustvene, razvojne in socialne potrebe svojih članov težje izpolnjuje družina, ki živi v slabih splošnih življenjskih razmerah; preizkušnja za funkcionalnost so tudi vsakršne izrazitejše posebnosti, ki dajejo njenemu življenju poseben pečat; posebno dolgoročni razlogi za slabo funkcionalnost družine so povezani z osebno problematiko pri enem ali pri obeh starših (alkoholizem, duševne motnje, stalni pritiski, ki jih eden od članov doživlja zunaj družine, kar pomeni obremenitev za celo družino); nefunkcionalnost družinskega sistema pogosto posredno izvira iz družine, iz katere neka oseba izhaja (*op.cit.*: 154-155). Medsebojna prepletenost dogajanja v družini je vzrok za to, da v družini, kjer se zapleta pri eni funkciji, prej ali slej nastanejo težave pri drugih (*ibid.*).

Po Virginii Satir (1995: 12-13) pa je za funkcionalne družine značilno, da si člani z medsebojnim spoštovanjem, spodbujanjem in potrjevanjem krepijo pozitivno samopodobo, da so komunikacijski kanali odprti, sporočanje je jasno, neposredno in iskreno, da so pravila življenjska, prilagodljiva spremenljivim okoliščinam, zavezujoča za vse člane ter da je družina dobro povezana, integrirana in odprta v zunanje okolje. V nefunkcionalnih družinah pa prevladuje negativna samopodoba, komunikacija je pomanjkljiva, posredna, nejasna in neiskrena, pravila so toga, kruta, neživljenjska, nespremenljiva, tabuizirana, do okolja so take družine nezaupljive, izolirane, anksiozne.

1.1.6 Družine z nižjim socialnoekonomskim statusom

Avtorja psihosocialne družinske terapije de Vries in Bouwkamp (1995: 36-51) trdita, da pridejo v stik s socialnim delom predvsem manj premožni in manj izobraženi ljudje. Na podlagi številnih raziskav opredelita skupino uporabnikov z »nižjim socialnoekonomskim statusom« (SES). Pri tej je najti določene lastnosti, ki jih je potrebno upoštevati pri dajanju pomoči.

Avtorja (*ibid.*) pravita, da je pojem »nižji SES« širok; najpomembnejši dejavniki, ki ga določajo, so: poklic, izobrazba, stanovanje, nezaposlenost. Iz raziskovalnih poročil je razvidna povezanost med nižjim SES in obstojem telesnih, psihosocialnih in psihiatričnih težav. Z uporabo izraza »nižji SES« avtorja ne poudarjata nižjega SES kot dejavnika, ki povzroča vse te probleme. Želita najti skupni imenovalac uporabnikov iz te skupine, ki se zaradi različnih razlogov znajdejo v težavnih okoliščinah. Posebej obravnavata dve lastnosti, ki sta pomembni pri pomoči osebam z nižjim SES. To sta narava problemov in način, na katerega se osebe lotevajo reševanja problemov.

Pri skupinah oseb nižjega socialnoekonomskega statusa se kažejo različni situacijski dejavniki, ki so povezani s problemi, kot na primer: nevarno delo, fizično težko delo, nerešeno stanovanjsko vprašanje, slabe bivalne razmere, slabo telesno zdravje, denarna negotovost, nezmožnost za napredovanje pri delu. Osebe z nižjim SES, kot je bilo ugotovljeno v raziskavah, se prilagodijo tem močno deprimirajočim okoliščinam, se navadijo nanje tako, da svoj položaj doživljajo manj deprimirajoče, kot bi pričakovali.

Glede na naravo problemov se je pri osebah iz skupine z nižjim SES pokazalo:

- da so izpostavljene dvakrat večji obremenitvi okolja,
- imajo nižjo raven »splošnega dobrega počutja«,
- imajo več telesnih in psihosomatskih težav ter psihiatričnih in psihosocialnih problemov,
- obolevajo za hujšimi boleznimi,
- imajo dolgotrajnejše probleme in bolezni,
- počutijo se bolj nemočne, manj cenijo sebe,
- doživljajo svoje možnosti za obvladovanje življenja kot omejene,
- imajo fatalistična pričakovanja v zvezi s prihodnostjo,

- svoj položaj doživljajo kot brezupen,
- imajo več težav v partnerskem odnosu in družini (*ibid.*).

De Vries in Bouwkamp (*ibid.*) poudarjata, da povezava med nižjim SES in temi problemi ni vzročna. Problemi na različnih področjih so vedno povezani in vplivajo drug na drugega. Značilno je, da so nakopičeni različni problemi.

Glede percepcije problemov avtorja (*ibid.*) navajata naslednje značilnosti oseb z nizkim SES:

- *Eksternalnost*, ki se kaže v tem, da omenjene osebe pripisujejo vzroke za vse, kar se jim zgodi, nekim zunanjim dejavnikom, na katere sami ne morejo vplivati; imajo večji razpon slabega počutja; močneje se odzivajo na obremenitve; prej se vdajo v usodo; počutijo se bolj nemočne in odvisne.
- Problemi v očeh teh skupin *niso psihološke*, temveč *moralne narave*. Probleme vidijo kot boj med »imeti prav« ali »biti kriv ali »ne«. Ne doživljajo jih kot izid interakcije, h kateri prispeva vsak svoj delež.
- *Vzroke za določeno vedenje doživljajo kot nespremenljive*. Neprilagojeno vedenje si razlagajo kot »moralno slabost«, kot prirojeno napako ali posameznikovo posebnost, česar se ne da spremeniti.
- *Sramujejo se svojih problemov*. Imeti problem je sramota za družino. Bojijo se izpostavljenosti govoricam. Težave prikrivajo pred sorodniki, sosedi in širšo javnostjo, pa tudi pred institucijami pomoči.
- *O svojih težavah ne govorijo s sorodniki, prijatelji, sosedi*. Pogovori tečejo bolj o drugih, konkretnih stvareh in ne o doživetjih, občutjih, mislih in dvomih. Imajo malo manj izkušenj z besednim izražanjem. Zanje pomeni govoriti o težavah biti težaven.

Značilnosti oseb z nižjim SES se kažejo tudi v načinih iskanja pomoči (*ibid.*):

- Imajo odpor in čutijo nezaupanje do pomoči in terapije pri osebnih problemih. Tisti, ki jim je pomoč najpotrebnejša, imajo na voljo omejeno število izvorov človeške pomoči. Ljudje s šibko socialno mrežo in z malo socialnimi stiki le redko uporabljajo neformalno pomoč in pomoč terapevtsko usmerjene ustanove.
- Pričakujejo nekoga, ki jih bo poslušal in potem odločil, kdo »ima prav« in »kdo ne«. Največkrat najdejo samo en razlog za svoje težave in zanj krivijo druge.

- Kažejo potrebo po konkretni pomoči v obliki posredovanja in spreminjanja drugih. Od svetovalca in pomoči pričakujejo konkretno akcijo. Ne želijo dolgotrajne obravnave njihovih problemov. Menijo, da jim vnaprej dogovorjeni sestanki, na katerih bi se morali pogovarjati o svojih problemih, ne morejo pomagati.

De Vries in Bouwkamp (*ibid.*) trdita, da dejavniki socialnega statusa močno vplivajo na terapevtovo oceno določenega primera. Navajata predsodke, ki jih imajo svetovalci o uporabnikih z nižjim SES. Svetovalci so prepričani, da imajo vsi iste probleme ter sivo in neprivlačno življenje; ni jim mogoče zaupati, z njimi se ne da nič dogovoriti; želijo takoj videti uspeh. Za probleme oseb z nižjim SES so krive slabe življenjske razmere, na katere ni mogoče vplivati, zato tudi terapija nima smisla. Te osebe niso motivirane, ne želijo videti svojega prispevka k situaciji; od strokovnjaka pričakujejo, da bo ponudil rešitev.

Družina je sistem, je celota. Vse, kar se dogaja z enim članom družine, se na tak ali drugačen način izraža na preostalih. Tako vsaka človeška izkušnja kateregakoli člana družine pomeni, da se s temi dogodki spreminja vsa družina, in obratno, vsaka sprememba celote vpliva na spremembe pri vsakem posameznem članu družine. Motnje in težave posameznika ali pa motnje v odnosu lahko zelo neugodno ali pa kar ogrožujoče vplivajo na njene člane, zlasti na otroke. Negativne okoliščine lahko otroku onemogočijo normalno vključevanje in delovanje v šoli, med vrstniki, mu otežujejo odraščanje in osamosvajanje, hkrati pa pogojujejo tudi njegovo kasnejšo zmanjšano sposobnost odgovornega prevzemanja različnih socialnih vlog, ki jih prinaša življenje samo po sebi.

Glede na hitro spreminjanje družbenih, socialnih in ekonomskih razmer je družina še pod dodatnim pritiskom, kar povečuje ogroženost njenih članov, predvsem otrok. Družinski člani se težje znajdejo, saj se v krizni situaciji ruši celoten sistem pravil, ki so v družini uravnavala medsebojne odnose.

Čeprav nimamo empiričnih podatkov in tudi ne vemo, kje natančno je meja, ki določa nižji socialnoekonomski status, pa lahko na podlagi izkušenj sklepamo, da veliko družin, ki jih centri za socialno delo obravnavajo v okviru socialnovarstvene storitve »pomoč družini za dom« in ki se vključujejo v programe »psihosocialne pomoči družini«, sodi v skupino družin z nižjim socialnoekonomskim statusom (Sunko *et al.* 2001: 22).

1.2 Socialno delo z družino

Družina se lahko znajde v situaciji, ko za reševanje svojih stisk in težav potrebuje pomoč. »V današnjem času so problemi, s katerimi se spoprijemajo družine, zelo kompleksni in raznovrstni; veliko je družin ali njenih članov, ki v kakšnem obdobju življenja potrebujejo pomoč« (Mešl 2008: 136). Skozi štiriletno prakso, ki sem jo opravljala na Centru za socialno delo Trebnje, in na podlagi pogovorov s socialnimi delavkami sem tudi sama zaznala porast družinskih stisk in težav. Milošević Arnold in Postrak (2003: 33) pišeta o družini kot o vedno pomembnejšem področju oz. ciljni skupini, kjer se opravlja strokovno socialno delo. Opredeljujeta cilj socialnega dela z družino, ki je »...podpreti, razviti ali nadomestiti tiste družinske funkcije, ki jih družina sama ne zmore ali (še) ne zna opravljati« (*ibid.*).

1.2.1 Samodefiniranje družine v socialnem delu z družino

Pri socialnem delu z družino se srečujemo z različnimi oblikami družin. To so klasične nuklearne družine; sestavljene, reorganizirane, posvojiteljske, rejniške, enostarševske družine; istospolni pari in njihovi otroci; otroci, ki prehajajo od enega k drugemu staršu, ko imata starša skupno skrbništvo... Srečujemo družine, ki ne ustrezajo številnim definicijam oziroma katerih meje se razširjajo prek gospodinjstva (Mešl 2008: 92). Wise (J. B. Wise, *Empowerment Practice with Families in Distress*, Columbia University Press, New York, 2005: 60, v Mešl 2008: 92) ponuja odgovor na potrebo po razširitvi definicije družine; govori o konceptu »družinskosti«.

»Družinskost« vključuje: tradicionalne funkcije in odgovornosti, ki jih družba pripisuje družini (vzgoja otrok, intimnost, varnost); upoštevanje kulture, spola, spolne usmerjenosti, starosti, dohodka in duhovnosti (*ibid.*). Koncept »družinskosti« tako združi referenčni okvir krepitve moči z multikulturnim spoštovanjem. »Za delo z družinami potrebujemo razumevanje družinskosti, ki vključuje raznotere oblike in strukture« (Mešl 2008: 93).

Wise (J. B. Wise, Empowerment Practice with Families in Distress, Columbia University Press, New York, 2005: 60, v Mešl 2008: 93) opredeljuje identificirane značilnosti, ki razlikujejo družino od drugih družbenih skupin:

- družine so medgeneracijske,
- trajajo precej daljše obdobje kot druge družbene skupine,
- vsebujejo tako biološke kot pravne oziroma zakonske odnose med člani,
- biološki in pravni vidik družine jih povezuje s širšo sorodstveno mrežo.

V socialnem delu odstopamo od vprašanj, katera je »dobra«, »zdrava«, »prava« oblika družine. Skupaj z družino raziskujemo značilnosti družinskega življenja in se ji pridružimo tam, kjer in kakor je definirala samo sebe (Čačinovič Vogrinčič 2006: 17). Potrebujemo odprte in sprejemajoče definicije, »...ki ostajajo fleksibilne do tega, kar vidimo in slišimo od družin samih; take definicije se bolj skladajo s krepitvenim okvirom prakse« (Mešl 2008: 94). Z vsako družino, ki je prišla po podporo in pomoč, je potrebno raziskati, kako živi, kaj potrebuje, kakšne so posameznikove in skupne definicije družine. Skupaj moramo raziskati, kakšne spremembe potrebuje družina, da bi lahko rešila svoje stiske in uresničila svoje možnosti (*op.cit.*: 136).

1.2.2 Definicija socialnega dela z družino

V socialnem delu pogosto naletimo na probleme, katerih reševanje zahteva udeležnost uporabnikove družine. Včasih potrebujemo sodelovanje družine kot vira podpore in moči. Včasih moramo intervenirati, da bi obvarovali člana, ki ga družina ogroža, ali družino, ker jo ogroža član. Tudi družine same so lahko v vlogi uporabnika, ker potrebujejo spremembe, ki jih člani sami, brez pomoči, ne morejo oblikovati (Čačinovič Vogrinčič 2006: 26). Razlogi so zelo različni. Družine imajo težave zaradi revščine ali socialne nemoči, doživljajo lahko socialno izključenost, breme bolezni, odvisnosti ali posebne potrebe družinskega člana, spoprijemajo se s kompleksnimi problemi zaradi sprememb po razvezi, z zlorabo, z nasiljem, z zatiranjem, brezdomstvom...(Mešl 2008: 106). Procesi pomoči družinam v socialnem delu, v katerem udeleženi v izvirnem delovnem projektu pomoči soustvarjajo ugodne razplete, prispevajo k temu, da družina postane bolj »varna« in dobi več moči (*ibid.*).

Socialno delo z družino (Čačinovič Vogrinčič 2006: 33) je definirano kot vzpostavljanje delovnega odnosa za izviren delovni projekt soustvarjanja rešitev kompleksnih problemov družine oziroma njenih članov, z mobilizacijo same družine. Gabi Čačinovič Vogrinčič je s tem svojim konceptom, kot pravi Mešl (2008: 108), pomembno prispevala k razvijanju socialnodelovnega ravnanja v procesih pomoči in sodelovanja z družinami pri reševanju kompleksnih psihosocialnih problemov.

Koncept delovnega odnosa in koncept izvirnega delovnega projekta pomoči pomenita premik od pojmovanja pomoči kot strokovnjaka, ki ve, ima rešitve, k pojmovanju pomoči kot soustvarjanja dobrih razpletov, ki se nujno oblikujejo v delovnem odnosu z ljudmi, s katerimi sodelujemo v procesu pomoči (*op.cit.:107*).

Čačinovič Vogrinčič (2006: 27) je kot predmet socialnega dela z družino opredelila pomoč (opora, podpora) družini pri reševanju kompleksnih psihosocialnih problemov, vendar skupaj z družino. »Delovni odnos zagotavlja instrumentalno definicijo problema in soustvarjanje rešitev, pri čemer proces sodelovanja mobilizira moč same družine«. Socialno delo z družino opisuje kot »...izviren delovni projekt sodelovanja, ki ga soustvarimo na sporazumevanju, dogovarjanju in skupnem oblikovanju rešitev, da bi udeleženi v problemu postali udeleženi v rešitvi« (*ibid.*).

Avtorica govori o mandatu socialnega dela z družino, ki ni le priskrbeti družini pomoč, ki ji pripada po zakonu (npr. denarna pomoč), ter oskrbeti družino in posameznike v njej, potrebno je tudi raziskovati in soustvariti potrebne spremembe, ki bi družino okrepile. Koncept delovnega odnosa vzpostavi pogoje za spreminjanje, ki ga družina potrebuje in odkriva v procesu sodelovanja (*ibid.*).

Družine običajno delujejo na »pogon«. V jeziku kibernetike drugega reda bi lahko to poimenovali kot »več istega«. S tem mislimo na tisto, kar je jasno, razvidno, gotovo. Ko pa pride v družini do problemov, so potrebne spremembe, ki so pot do zaželenih izidov.

V delovnem odnosu z družino tako vzporedno vodimo dva procesa (*op.cit.: 28*):

- stabilizacija za instrumentalno definicijo problema in soustvarjanje dobrih izidov, tako vzpostavljamo izvirni delovni projekt pomoči;

- proces raziskovanja, samoraziskovanja, soraziskovanja družine in z družino.

Čačinovič Vogrinčič (*ibid.*) navaja še, da družino v delovnem odnosu »...nagovarjamo na dveh ravneh«:

- raven mobilizacije, raven dela (oblikovanje rešitev);
- raven družinske dinamike; socialni delavec se odzove na to, kako člani družine ravna drug z drugim (govor o »družinskem«).

Pomen druge ravni jasno opredelita Constable in Lee (R. Constable, D. B. Lee, *Social Work with Families, Content and Process*, Illinois Lyceum Books, Chicago, 2004, v Čačinovič Vogrinčič 2006: 30), ki socialno delo z družino definirata kot angažiranje članov družine, da prestrukturirajo odnose skozi procese komunikacije in interakcije. Socialni delavci so v pomoč družinam pri reševanju težav, povezanih z odnosi, povezanostjo med člani družine in pri reševanju problemov v situacijah zunanjih in notranjih napetosti (R. Constable, D. B. Lee, *Social Work with Families: Content and Process*, Illinois Lyceum Books, Chicago, 2004: 2, v Mešl 2008: 137). »Zunanji« problemi zahtevajo soustvarjanje rešitev, mobilizacijo za reševanje (prva raven dela po Čačinovič Vogrinčič 2006); »notranji« pa morajo biti rešeni toliko, da lahko družina sodeluje v procesu pomoči (raven družinske dinamike po Čačinovič Vogrinčič 2006). Gre za sodelovanje v procesu pomoči družini, poudarek pa je na odnosnem delu. Odnosno delo je delo, so naloge, ki jih morajo opraviti družinski člani, da bi družina ohranila svoje notranje in zunanje povezave in s tem svojo sposobnost za življenje (Mešl 2008: 137-138).

Uspešno reševanje problemov zahteva v družini spremembe, ki omogočajo rešitev. Potrebno jih je raziskati, vzpostaviti in stabilizirati z dobrimi izkušnjami v procesu pomoči (Čačinovič Vogrinčič 2006: 28). Družina mora postati bolj razvidna. Gre za pogovor o pravilih, ciljih, načinu odločanja in vlogah v družini. »Reševanje socialnih problemov družine je vedno raziskovanje potrebnih in možnih sprememb v družini, zato je instrumentalna definicija problema vedno tudi redefinicija družine in odnosov v njej glede na problem in rešitev« (*op.cit.*:29). Pri reševanju kompleksnih socialnih problemov z družino je tako nujno, da družina postane bolj razvidna, »da vidi, kaj dela«. Zato je pomembno, da ima socialna delavka znanje o družini (poznavanje pluralnosti družinskih oblik, zakonodaje, institucij in

psihologije družine), ki ga vnaša v dialog in sodelovanje kot možno artikulacijo razvidnosti (*ibid.*).

1.2.3 Socialnodelovno ravnanje v procesih pomoči družinam

Po konceptu pomoči, ki ga je razvila Gabi Čačinovič Vogrinčič (2006), je pomoč soustvarjanje rešitev. Delovni odnos in izviren delovni projekt pomoči sta koncepta, »...ki ubesedita posebnost socialnodelovnih ravnanj v procesu sodelovanja. Pogovor ustvarja delovni odnos, v pogovoru se ubesedijo izvirni delovni projekti pomoči« (*op.cit.*: 11). Omenjena koncepta sta umeščena v postmoderne in socialnokonstruktivistične koncepte pomoči (Mešl 2008: 126). Socialnodelovno ravnanje v procesih pomoči tako temelji na raziskovanju in soustvarjanju zgodb, ki dajejo smisel življenju, na razumevanju, sporazumevanju, dogovoru, v spoštovanju edinstvenosti človeka in družine (Čačinovič Vogrinčič 1998: 225). Uporabnik je postavljen v vlogo soustvarjalca pomoči.

Reševanje socialnih problemov pomeni dodajanje moči družini, prispevati k dostojanstvu, kompetentnosti, emancipaciji in spoštovanju (*ibid.*). »In če reševanje socialnih problemov pomeni prispevati k dostojanstvu in emancipaciji, potem je naloga socialnega delavca, da ustvari socialnodelavski delovni odnos ali alianso, ki omogoča izkušnjo dostojanstva in emancipacije« (*ibid.*).

1.2.3.1 Koncept delovnega odnosa

Delovni odnos je odnos med socialnim delavcem in uporabnikom. Omogoči in olajša proces pomoči, ker varuje pogovor tako, da pomoč raziskujemo in soustvarjamo. Koncept delovnega odnosa uporabnike in socialne delavce definira »...kot sodelavce v skupnem projektu, ki imajo nalogo, da soustvarijo deleže pri rešitvi...«, in omogoči, da je ustvarjanje rešitev za kompleksne probleme ljudi zastavljeno kot izviren delovni projekt (Čačinovič Vogrinčič 2006: 17).

Čačinovič Vogrinčič (*op.cit.*: 18) opredeli koncept delovnega odnosa s tremi elementi:

- dogovor o sodelovanju,

- instrumentalna definicija problema (P. Lüssi, Systemische Sozialarbeit, Haupt, Bern, 1992, v Čačinovič Vogrinčič 2006: 18) in soustvarjanje rešitev,
- osebno vodenje (S. de Vries, R. Bowkamp, Psihosocialna družinska terapija, Firis, Logatec, 1995, v Čačinovič Vogrinčič: 18).

Ta koncept Čačinovič Vogrinčič (2006: 18) dopolni še s štirimi sodobnimi, postmodernimi koncepti v socialnem delu, ki jih navaja kot bistvene za vzdrževanje in ohranjanje delovnega odnosa v praksi. So teoretski koncepti za prakso socialnega dela v delovnem odnosu, ki umeščajo socialnodelovno ravnanje v postmoderni, konstruktivni miselni koncept, v postmoderno paradigmo socialnega dela. To so:

- perspektiva moči (D. Saleeby, The Strength Perspective in social Work Practice, Longman, New York, 1997, v Čačinovič Vogrinčič 2006: 18),
- etika udeležnosti (L. Hoffman, A Reflexive Stance for Family Therapy. V: McNamee, S., Gergen, K. J. (ur.) Therapy as Social Construction, Sage, London, 1994: 7-24, v Čačinovič Vogrinčič 2006: 18),
- znanje za ravnanje (I. Rosenfeld, Abstracts, EASSW Conference, Torino, 1993, G. Čačinovič Vogrinčič, Koncept delovnega odnosa v socialnem delu, Socialno delo, 41, 2002, 2: 91-97, v Čačinovič Vogrinčič 2006: 18),
- ravnanje s sedanostjo ali koncept soprisotnosti (T. Andersen, Reflection on Reflecting with Families, V: McNamee, S., Gergen, K. J. (ur.), Therapy as Social Construction, Sage, London, 1994: 54-67, v Čačinovič Vogrinčič 2006: 18).

Družina je tista, ki problem definira, socialni delavec pa poskuša ustvariti pogoje za to. Družino tako povabi v proces dogovarjanja in skupnega iskanja. Gre za strokovno dejanje, kjer družina s sodelovanjem strokovnjaka išče možnosti za rešitev svojih problemov. V procesu pomoči družini je prva naloga socialnega delavca, da vzpostavi delovni odnos (Čačinovič Vogrinčič 2006: 17). »Dogovor o sodelovanju« je temeljni element za vzpostavitev delovnega odnosa. Vsebuje, prvič, pristanek na sodelovanje tu in zdaj in o času, ki ga imamo na razpolago, drugič, dogovor o delovnem odnosu, dogovor o tem, kako bomo delali. Socialni delavec mora vzpostaviti pogoje za pogovor tako, da lahko vsak član družine pove svoje lastno videnje problema, svojo definicijo problema. Temu socialni delavec doda svoje videnje, s čimer se začne formuliranje delovne definicije možnega in uresničljivega. Iz slednjega pridemo do »instrumentalne definicije problema in soustvarjanja rešitev« (*op.cit.*: 18).

»Osebnostno vodenje« je element delovnega odnosa, je naloga socialnega delavca, da skozi neposredno, zavzeto komunikacijo raziskuje zgodbe uporabnikov skupaj z njimi in tako pogovor pripelje k postopnemu oblikovanju rešitev. V odnosu se odziva osebno; podeli svoje izkušnje ali zgodbo, ki odpira alternativni pogled na možne rešitve (*op.cit.*: 19).

»Perspektiva moči« je v sodobnem socialnem delu temeljna strokovna drža. »Premik k perspektivi moči nas usmeri, da v prispevku uporabnice spoštljivo iščemo njeno moč, njene vire« (*op.cit.*: 20). »Praksa, ki temelji na perspektivi moči, pomeni, da bo vse, kar delaš kot socialni delavec, utemeljeno s tem, da pomagaš odkriti, urediti, raziskati in izkoristiti klientovo moč in vire, ko mu pomagaš, da doseže svoje cilje, uresniči svoje sanje in razbije okove ovir in nesreč« (D. Saleeby, *The Strength Perspective in Social Work Practice*, Longman, New York, 1997: 3, v Čacinovič Vogrinčič 2006: 20).

»Etika udeležенosti« usmerja socialnega delavca k temu, da ni več v vlogi objektivnega opazovalca, ki ve, ki ima moč, da poseduje resnice in rešitve, temveč v vlogi sogovornika in soustvarjalca. Delovni odnos tako temelji na sodelovanju, skupnem iskanju in raziskovanju poti do zaželenih izidov (Čacinovič Vogrinčič 2006: 19).

»Znanje za ravnanje« je ključni koncept socialnega dela; govori o posebnosti v socialnem delu razvitega znanja in o posebnosti ravnanja z njim. Socialni delavec ima znanje, ki ga lahko podeli z uporabniki. V socialnodelovnem pogovoru socialni delavec podeli z uporabniki koncepte (koncept delovnega odnosa, koncept instrumentalne definicije problema, ravnanje iz perspektive moči...), ki definirajo njihovo sodelovanje. »To je socialnodelovni način ravnanja z znanjem, ki prispeva k soustvarjanju rešitev« (*op.cit.*: 21).

»Ravnanje s sedanjostjo«. Vzpostavljen delovni odnos usmeri strokovnjaka v sedanjost. Gre za čas, ko sta uporabnik in socialni delavec v delovnem odnosu, čas, ki ga uporabita za sodelovanje. »Potrebujemo skrbno varovano sedanjost, da klient dobi izkušnjo sodelovanja, ki spoštuje njegovo kompetentnost« (*ibid.*).

»Koncept soprisotnosti« Toma Andersena (T. Andersen, *Reflection on Reflecting with Families*, V: McNamee, S., Gergen, K. J. (ur.), *Therapy as Social Construction*, Sage,

London, 1994: 66, v Čačinovič Vogrinčič 2006: 21.) opredeljuje soprisotnost kot prisotnost v poslušanju, ki pomeni hkrati tudi biti na voljo za sočutje in razgovor. »Poslušalec ni le prejemnik zgodbe, temveč s svojo prisotnostjo tudi spodbujevalec za dejanje ustvarjanja zgodbe. In to dejanje je dejanje konstituiranja sebe« (*ibid.*).

1.2.3.2 Koncept izvirnega delovnega projekta pomoči

Koncept delovnega odnosa je dopolnjen s konceptom izvirnega delovnega projekta pomoči, ki ga soustvarimo v delovnem odnosu. »Soustvarjene rešitve, zaželeni razpleti, ki se oblikujejo v delovnem odnosu, prevajamo v akcijo, v dejanja, v konkretne korake, ki udejanjijo dogovore« (Čačinovič Vogrinčič 2006: 22).

Projekti so »izvirni«, ker se vsakokrat na novo in posebej soustvarijo za vsakega uporabnika, družino ali skupino udeleženih v problemu, skupaj z njimi in zanje. Projekti so »delovni«, ker se konkretizirajo dogovorjene spremembe, naloge, delež posameznika in roki ter dogovori za naslednje srečanje. Poudarek je na sodelovanju in aktivnostih, ki sledijo iz opravljenega dela v delovnem odnosu. O »projektu« je govor zato, ker tečejo v času in so usmerjeni k dobrim izidom ali zaželenim razpletom. V projektu zapisujemo konkretne naloge in tudi ugotovljene razlike, tudi minimalne spremembe v procesu napredovanja k rešitvam. V izvirnem delovnem projektu pomoči se zapiše proces reševanja skupaj z uporabniki, zanje in za strokovnega delavca (*ibid.*).

1.2.4 Načini ravnanja v socialnem delu z družino

1.2.4.1 Sistemski nauk o socialnem delu z družino

Za doktrino socialnega dela z družino je najpomembnejši avtor Peter Lüssi (1990) s svojim sistemskim naukom o socialnem delu (Sunko *et al.* 2001: 35). Po njem je splošna naloga socialnega dela reševanje socialnih problemov. Vsak socialni problem vedno določajo trije elementi:

- pomanjkanje tistega, kar je razumno pričakovati, da človeku in družini pripada,
- stiska, obremenitev, ki jo povzroča pomanjkanje, in

- težave pri reševanju pomanjkanja in stiske (*ibid.*).

»Socialnodelovno definicijo problema oblikujemo na elementu težav pri iskanju rešitev za pomanjkanje in stisko. Pomanjkanje in stiska sta pomembni sestavini vsake instrumentalne definicije problema. V delovnem odnosu je pomemben dialog o pomanjkanju in stiski« (Čačinovič Vogrinčič 2006: 49). To je dialog, ki vodi k razumevanju, ki družini omogoči ubesediti svojo zgodbo, vendar je poudarek na težavah in na pomoči, da bi družinski člani težave premagali (*ibid.*).

Lüssi izpostavlja tri sistemsko-teoretske perspektive kot najpomembnejše za socialno delo (P. Lüssi, *Sistemski nauk v socialnem delu*, *Socialno delo*, 29, 1-3: 81-94, v Sunko *et al.* 2001: 35-36). Prva je pripadnost sistemu, saj vsak človek pripada socialnim sistemom (npr. svoji družini, podjetju, skupini prijateljev). Neizogibno je, da človek kot socialno bitje potrebuje sistem in je sistemsko določen. Sistemsko usmerjen socialni delavec vselej povprašuje po sistemski pripadnosti ljudi, ki jim daje pomoč. Sistemska funkcionalnost je druga sistemsko-teoretska perspektiva. Disfunkcionalni socialni sistem ne deluje niti smiselno niti namenu ustrezno. Razlog je lahko nepopolnost sistema ali napačno sodelovanje med udeleženci sistema ali pa to, da udeleženci sistema delujejo drug proti drugemu. Sistemsko usmerjen socialni delavec mora prepoznati disfunkcionalnost, ki se kaže v izpadu, manjkajoči funkciji ali funkcijskem konfliktu v tistih socialnih sistemih, ki jim pripadajo udeleženi v problemu. V tretji sistemsko teoretski perspektivi se opredeljuje odnos med dvema ali več socialnimi sistemi: kot manjkajoči sistemski odnos (npr. otrok ne more ostati v matični družini, ni pa mogoče najti ustrezne rejniške družine); kot namenu tuj sistemski odnos (npr. rejniška družina ni zmožna opravljati vloge druge družine in nalog, ki se ji nalagajo); kot sistemski konflikt (npr. rejniška in posvojiteljska družina se bojujeta za otrokovo naklonjenost) (*ibid.*).

Sistemsko usmerjeni socialni delavec vidi svojo nalogo v tem, da disfunkcionalni sistem (problemski sistem) funkcionalizira. Težišče nauka o sistemskem socialnem delu je na metodah. Lüssijeva načela in načini ravnanja sta dve pojmovni kategoriji, ki določata metodologijo socialnega dela (*ibid.*).

»V delovnem odnosu in za izvirne delovne projekte pomoči potrebujemo znanja o načinih ravnanja v socialnem delu« (Čačinovič Vogrinčič 2006: 49). Metodična načela socialnega

dela Petra Lüssija, kot pravi Čačinovič Vogrinčič (*op.cit.*: 50), potrebujemo, da bi izpolnili socialnodelovno ravnanje v delovnem odnosu.

1.2.4.2 Metodična načela systemskega socialnega dela

Lüssijeva (P. Lüssi, *Sistemiški nauk v socialnem delu*, Socialno delo, 29, 1-3: 81-94, v Čačinovič Vogrinčič 2006: 50-51) metodična načela systemskega socialnega dela so naslednja:

- *Načelo instrumentalne definicije problema*

Zajema usmerjenost k rešitvi kot tudi udeležенost pri soustvarjanju rešitev. Socialni delavec z vsemi udeležенimi v problemu dela na iskanju rešitve, ki bi bila za vse sprejemljiva in bi udeležene v problemu spremenila v udeležene v rešitvi. Gre za pot skupnega iskanja uresničljivega. V okviru tega se določi delne cilje in korake ter naloge, ki pripomorejo k rešitvi problema.

- *Načelo vsestranske koristnosti*

Usmerja strokovnjaka v to, da upošteva interese vseh udeležенih v problemu. To pomeni, da si prizadeva za rešitev, ki vsem prinese uresničljivo korist. Načelo usmerja v pozitivno mišljenje, od problema k rešitvam, ko se pogled iz sedanjosti premakne v prihodnost.

- *Načelo kontakta (načelo komunikacije)*

Socialni delavec vzpostavlja kontakt z vsemi udeležенimi v problemu, vzpostavlja neposredno komunikacijo z vsemi, ki so vpleteni v problem oziroma lahko prispevajo k njegovi rešitvi. Pri tem socialni delavec potrebuje veliko potrpežljivosti, ker se nekateri udeleženci v problemu temu skušajo izogniti.

- *Načelo interpozicije*

To načelo označuje prizadevanje systemsko usmerjenega socialnega delavca, da v okviru problemskega področja poišče mesto udeležencev v problemu, kjer si prizadeva ostati v procesu reševanja problema. »Interpozicija« pomeni vlogo, ki strokovnjaku omogoča spreminjanje bližine in oddaljenosti, empatijo in sočutje ter distanco, ki je nujna za ravnanje, za akcijo, za projekt rešitve. Bližina omogoči socialnemu delavcu osebno vplivanje, oddaljenost pa daje prostor za razumevanje in onemogočanje identifikacije z uporabnikom.

- *Socialnoekološko načelo*

Vsebuje dve maksimi: maksimo aktiviranja naravne socialne mreže in maksimo najmanjšega možnega poseganja. Prva maksima nalaga socialnemu delavcu, da aktivira, podpre, krepi in funkcionalizira primarno obstoječe socialne mreže. Če teh ni, jih skuša vzpostaviti v njihovem življenjskem kontekstu. Druga, maksima najmanjšega možnega poseganja, socialnemu delavcu zapoveduje, da posega v naravna socialna medsebojna življenjska razmerja zadržano, skrbno in le toliko, kolikor je nujno potrebno.

- *Načelo pogajanja*

Pot pogajanja opredeljuje Lüssi kot »kraljevsko pot« za reševanje kompleksnih socialnih problemov. Načelo zahteva prednost pogajanja pred vsemi drugimi načini ravnanja v socialnem delu. Sistemsko orientirani socialni delavec pristopa k socialnemu problemu predvsem s pogajanjem. Vedno poskuša iz udeležencev v problemu narediti udeležence v pogajanju. Naloga socialnega delavca je vzdrževati proces oblikovanja sporazuma, uresničljivega dogovora o možnem.

- *Načelo sodelovanja*

Načelo govori o sodelovanju socialnega delavca s tako imenovanimi »tretjimi«, ki jih pri delu z družino potrebujemo. To niso neposredno udeleženi v problemu, strokovnjak pa potrebuje njihovo sodelovanje, da bi ga rešili.

- *Načelo odpiranja problema*

Načelo odpiranja problema dovoli socialnemu delavcu, da svojo nemoč podeli z udeleženi v problemu. Spodbuja ga, da si upa prepoznati, če ne ve več, kam hoče priti, in zaprosi za pomoč družino ali pa druge strokovnjake. Nič ni narobe, če ne najdemo poti naprej, narobe je, če sami sebi in uporabnikom tega ne upamo priznati.

1.2.4.3 Načini ravnanja-sistemiški pogled na pomoč

Lüssi (1990: 92-94) govori o šestih načinih ravnanja v socialnem delu; to so: socialno svetovanje, pogajanje, interveniranje, zastopanje, priskrba, oskrba.

Socialno svetovanje

Socialni delavec se pogovarja z enim ali več udeleženi v problemu o možnih rešitvah. Svetovanje je usmerjeno v socialne situacije (na težave), ki jih imajo udeleženi v problemu.

Socialni delavec skuša po eni strani pomagati udeležnemu v problemu, da se prilagodi sistemu, po drugi strani pa se trudi za spreminjanje sistema skozi udeleženega. Pri tem je pomembno, da se uporablja vsakdanji jezik. Izredno pomemben pa je tudi učinek socialnega svetovanja. Gre za mesto socialnega učenja in pridobivanja socialnih veščin. Čačinovič Vogrinčič (2006: 52) pravi, da bi moralo biti socialno svetovanje vsakokrat priložnost za izkušnjo samospoštovanja in ravnanja s spoštovanjem drugih ter priložnost za učenje poslušanja, govorjenja, pogajanja, skrbi zase ali za druge.

Pogajanje

Pri pogajanju je socialni delavec v stiku z dvema ali več udeleženci problema in se z njimi o problemu pogaja. Gre za tipično sistemsko ravnanje pri ustvarjanju rešitev v socialnem delu z družino. Celotno pogajalsko prizadevanje je usmerjeno v spreminjanje disfunkcionalnega sistema, ki mu pripadajo udeleženci problema, da začne funkcionirati in da se negativne sistemske odnose predrugači v pozitivne. Ta metoda se zdi Lüssiju (1990) najpomembnejša možnost za rešitev mnogih težav. Svetovalec vodi pogajanje po načelu interpozicije; o rezultatih pogajanja naj se podpiše sporazum, kjer je točno navedeno dogovorjeno. Podpisani sporazum je pomemben, saj nekaj materializira, uteleša, daje oprijemljivost ter občutek večje odgovornosti. Sporazum mora biti socialno pravičen, ne sme nikogar poniževati. Rezultat mora biti dostojanstven za vse udeležence pogajanj.

Interveniranje

Interveniranje je edini način ravnanja, pri katerem socialni delavec prevzame sam odgovornost za ravnanje (ko gre za ogroženost ali grožnjo), takrat ravna proti volji enega ali več udeležencev v problemu, deluje brez dogovora, z namenom obvarovati človeka. Najpogosteje je to v problemskih okoliščinah, ko je v družini prisotno nasilje ali zanemarjanje otrok.

Zastopanje

Zastopanje v socialnem delu pomeni, da socialni delavec v nekaterih pravnih situacijah nastopa namesto koga izmed udeležencev problema nasproti drugim osebam. Socialnega delavca k temu zavezuje zakonodaja (na primer skrbništvo) ali pa ga za to pooblasti uporabnik. V pogajalskih situacijah socialni delavec »socialno krepi« družino z znanjem, informacijami, ki »družini na robu« običajno niso dostopni (Čačinovič Vogrinčič 2006: 56).

V takem primeru lahko socialna delavka med udeležene v problemu uvede zastopnika (kolega, sodelavca), ki ima ugled in socialno moč, in »...tako okrepi prezrti ali nesliš(a)ni glas najšibkejšega udeleženega v problemu« (*ibid.*).

Priskrba

Gre za ravnanje socialnega delavca, ko nekomu izmed udeležencev v problemu ali celi družini priskrbi materialne dobrine (npr. oblačila), denar za preživetje, izobraževanje ali kakršno koli drugo uslugo, bodisi v instituciji ali s tretje strani. Gre za visoko kvalificirano strokovno dejanje v procesu pomoči (*op.cit.*: 55). Pri »priskrbi« je kvaliteta pomoči odvisna od tega, v kakšen in kako oblikovan izvirni delovni načrt je umeščena, oziroma od tega, kakšen je dogovor z družino o ravnanju z dobljeno pomočjo (*ibid.*).

Oskrba

Za oskrbovanje v socialnem delu gre takrat, ko socialni delavec družini ali njenim posameznim članom stoji ob strani v vsakdanjem življenju, da bi bili kos nalogam, ki jih morajo opraviti. Na primer pri finančnih in drugih zadevah, ki se tičejo materialne eksistence, manjših uslugah pomoči, vzdrževanju stika in podpori v osebno pomembnih stvareh. V posebnih primerih socialni delavec poskrbi za obsežno oskrbovanje s strani tretjih, bodisi v družinskem ali institucionalnem okviru.

1.2.4.4 Ravnanje iz perspektive moči

Pomen ravnanja iz perspektive moči vidi Čačinovič Vogrinčič (*op.cit.*:57) v delu na tem, da se resnično poveča socialna moč posameznika, družine in individualna oziroma družinska kompetentnost za premagovanje težav. Pomeni tudi odkrivanje in uporabo posameznikovih in družinskih virov moči. Socialni delavec tako dela v socialni mreži in institucijah, ker je le tu mogoče doseči spremembe. V delovnem odnosu pa sprašuje po tem, kaj uporabniki zmorejo, na kaj so se doslej opirali, kje so njihove močne strani, in tam zastavi pomoč. S spoštljivim ravnanjem z ljudmi in če v delovnem odnosu strokovnjak prispeva k njihovemu samospoštovanju ter dostojanstvu, je omogočena izkušnja moči (*ibid.*).

Leksikon moči (D. Saleeby, *The Strength Perspective in social Work Practice*, Longman, New York, 1997, v Čačinovič Vogrinčič 2006: 57-58) nam omogoča razumevanje ravnanja iz perspektive moči. Vsebuje naslednje temeljne koncepte in načela:

- *socialna krepitev*; gre za namen in proces, v katerem moč posameznika ali družine odkrijemo in podpremo v skupnosti,
- *včlanjenost*; prvi korak h krepitevi moči je, da je uporabnik odgovoren in cenjen član skupnosti,
- *moč okrevanja*; okrevanje temelji na spoznanju, da si ljudje in skupnosti lahko opomorejo; »udarci« ne vodijo vedno v nemoč in patologijo,
- *celjenje in celostnost*; socialni delavec je postavljen pred »nov izziv«- spoznati, da ima človek notranjo modrost, da sam prepozna, kaj je zanj dobro,
- *dialog in sodelovanje*; kot vir moči, tudi moči za okrevanje, ki ju Čačinovič Vogrinčič (2006) povezuje z etiko participacije »v soustvarjanju nove zgodbe v življenju«, ki se ustvari na podlagi razumevanja, sporazumevanja in dogovarjanja,
- *odpoved temu, da ne verjamemo*; socialni delavec se mora odpovedati poziciji, da ve bolje od uporabnika, odpovedati se mora dvomu v uporabnikova sporočila in besede.

K leksikonu moči Čačinovič Vogrinčič dodaja še tri strategije za »socialno krepitev družine« (Čačinovič Vogrinčič 2006: 58-59):

- *Usposabljanje*; izhodišče je v predpostavki, da ima družina lastne vire, potrebuje pa pomoč, da bi jih mogla uporabiti. Socialni delavec se pri tem poslužuje tistih akcij (npr. dodatnih informacij, vzpostavljanja kontakta z ustreznimi ustanovami), ki družino šele usposablja, da bi uporabila svoje vire.
- *Povezovanje*; predpostavlja, da družina lahko poveča svojo moč, če se poveže z drugimi, ki imajo podobne probleme. Tako se lahko oblikuje skupine za samopomoč ali skupine pritiska.
- *Kataliziranje*; temelji na ugotovitvi, da obstajajo družine, ki imajo svoje vire moči, potrebujejo pa dodatne vire, da bi obstoječe lahko uporabili.

Temeljna postavka ravnanja iz perspektive moči je, da pomeni socialno delo strokovno pomoč s ciljem, da dobi družina več moči. Gre za nujno moč za spreminjanje in za notranjo moč, ki omogoča družini preživetje; gre za mobilizacijo notranjih potencialov posameznikov in družine.

1.2.5 Psihosocialna pomoč družini

Naloga svetovalcev socialnega dela je, »...da dajejo terapevtsko pomoč, če naletijo na psihosocialne probleme« (Vries, Bouwkamp 1995: 11). Avtorja opredelita pomoč, ki ne deluje terapevtsko, to je pomoč, katere cilj ni povečati uporabnikove sposobnosti reševanja problemov in izboljšati občevanja z drugimi. Pomoč, ki ne deluje terapevtsko, ni nobena pomoč, pač pa je le opravljanje storitev (*ibid*).

Psihosocialno pomoč družini lahko definiramo kot pomoč, ki se »...ne osredotoča samo na posameznikove psihične in somatske vidike, temveč se ozira tudi na različne odnose in družbene okvire kot dejavnike okolja, v katerem posameznik funkcionira« (*op.cit.*: 52). Svetovalčeva naloga je predvsem usmerjenost na raziskovanje in izboljšanje funkcioniranja človeka, ki je prišel po pomoč, in njegovega okolja (*op.cit.*:53). Če vzamemo za izhodišče omenjeno temeljno svetovalčevo nalogo, »...potem lahko rečemo, da vsako sistemsko orientirano (družinsko) svetovanje, (družinska) terapija in tudi socialno delo (z družino) vsebuje psihosocialno pomoč« (Sunko *et al.* 2001: 39).

Medsebojno vplivanje med uporabnikom in njegovim socialnim sistemom tvori interakcijski sistem, ki ga sestavljajo tri glavne komponente (Vries, Bouwkamp 1995: 53):

- uporabnikov problem;
- pozicija, ki jo zavzemajo drugi vpleteni iz uporabnikovega najbližjega življenjskega okolja do uporabnika in njegovih problemov ter njihovi problemi s tem;
- odnos med vpletenimi in uporabnikom ter strukturo, ki jo skupaj ustvarjajo.

Pomagati je potrebno vsem trem komponentam. Pomoč osebi in okolju ločeno ni vedno dovolj.

Pri pristopu, ki je usmerjen na odnose, se svetovalec osredotoči na pospeševanje dinamičnega procesa »skupaj in sam« s tem (*op.cit.*: 58):

- da pomaga uporabniku pri oblikovanju njegovega življenja; da uporabnika na konstruktiven način usmeri na to; če tega ne zmore, išče pomoč pri drugih vpletenih ljudeh;

- da nauči druge vpletene ljudi, da ustrežnejše ravnajo z uporabnikom, da bi na ta način pospešili lastni razvoj; da po potrebi pomaga uporabniku pri oblikovanju njegovega življenja;
- da spodbuja uporabnika in druge vpletene, da ravnajo drug z drugim na tak način, da postanejo individualni problemi in problemi v odnosu obvladljivi ter da vsi lahko uživajo v odnosu.

Na uspešen proces psihosocialne pomoči v socialnem delu vpliva vrsta dejavnikov; med drugim tudi življenjska področja, na katerih se srečujejo socialni delavci s problemi in težavami uporabnikov. Ta področja so (*op.cit.*: 15): *somatično področje* (telesni svet), *psihično področje* (osebni svet razmišljanja in doživljanja), *socialno področje* (medosebni svet odnosov), *materialno področje* (svet stvari, od katerih je odvisno naše materialno stanje) in *družbeno področje* (večje kulturne, politične in verske skupnosti, odnosi med njimi in tudi socialna, politična ter ekonomska gibanja). Kot celota kažejo področja systemske značilnosti, kakor so določena struktura in mesebojne povezave. Našteta življenjska področja vplivajo ena na drugo in so medsebojno odvisna (*ibid.*). To dejstvo je pomembno za svetovalno delo, ker opozarja na to, da ne moremo razumeti problema na enem področju, če ne upoštevamo vpliva, ki ga imajo nanj druga področja.

Poleg tega morajo svetovalci razlikovati med življenjsko težavo, problemom in simptomom, za katere je potrebno uporabljati različne pristope (*op.cit.*: 20). *Težave* (motnje) nastanejo, ko odpove ustrezna soodvisnost in so del vsakdanjega življenja. Pomembno je, da se tega zavedamo in da se usmerimo k obvladovanju problemskega področja. *Problemi* nastanejo, ko v svojem sistemu ne najdemo rešitve, ne individualne, ne v sklopu naše neposredne socialne mreže, ne pri svetovalnih službah za socialno pomoč; življenjska težava ostane. *Simptomi*: nastanejo, če taka neurejena situacija traja predolgo. Posamezniku sicer omogočijo preživetje, vendar to življenje ni več polnovredno (*ibid.*).

Tako se ljudem z *življenjsko težavo* večinoma pomaga že z informacijo, nasvetom ali rešitvijo. Če človek pride s *problemom*, mora svetovalec ugotoviti, kje se je proces reševanja problema ustavil. Svetovalec v tem primeru pomaga pri premagovanju ovir. Pri osebi s *simptomom* pa mora svetovalec videti signal za dolgo nerešeni problem. »Zdravljenje« simptoma je usmerjeno na to, da se uporabnika nauči obvladovati problematično situacijo, ki je ves ta čas

ni uspel razčistiti (*ibid.*). Svetovalec se mora zavedati, da se težave in problemi lahko nahajajo na katerem koli življenjskem področju.

Svetovalno delo zahteva tudi, da se svetovalci zavedajo osnovnih potreb vsakega človeka. Ti potrebi sta potreba po avtonomiji in potreba po povezanosti (*op.cit.*: 24-25). Potreba po avtonomiji se kaže kot samoohranitev in širjenje samega sebe. Želimo biti to, kar smo, se razvijati in odkrivati, kar nosimo v sebi. Vsak človek hoče biti neodvisen in svoboden v svojih interesih in govorjenju. Želi biti sposoben učinkovitega in odgovornega reagiranja na vse dogodke v svojem življenju. Potreba po povezanosti je potreba, da nas drugi opazijo in cenijo, ker lahko samo v stiku z drugimi doživimo samega sebe kot človeka. Želimo si, da nas drugi vidijo in sprejmejo v naši posebnosti, takšne, kakršni smo. Ta občutek pride najjasneje do izraza, ko občutimo, da smo nujno potrebni del večje celote, ko smo naprimer potrebni svoji družini. Gre za osnovno priznanje našega obstoja.

De Vries in Bowkamp (*op.cit.*: 111) navajata osnovne korake pogovora pri psihosocialni pomoči družini. Ti so:

- odprtje, določevanje problema;
- pogovor o problemu;
- reševanje problema;
- obravnavanje problema;
- zaključevanje.

To je model pogovora, ki predvideva fazo vzpostavljanja dogovora o delovnem odnosu; fazo oblikovanja v rešitev naravnane definicije problema; sledi ji faza raziskovanja življenjskega sveta uporabnika z zbiranjem virov moči in dobrih izkušenj za nadaljevanje sodelovanja; nato sledi faza oblikovanja načrta konkretnih, uresničljivih korakov v smeri želene spremembe; v fazi zaključevanja sledi preverjanje in proslavljanje rezultatov pogovora ter sooblikovanje konkretnih dogovorov o nadaljevanju dela.

1.2.5.1 Kibernetika svetovalnega razgovora v procesu psihosocialne pomoči

Svetovalni razgovor (Lea Šugman Bohinc, FSD Ljubljana, zapiski iz predavanj Epistemologija socialnega dela II, 2008) pomeni rekurzivno podeljevanje osebnih interpretacij težave, skozi katero intenzivno preverjamo svoje razumevanje sogovornikovega razumevanja. Začne se, ko se uporabnik (posameznik, par, družina) obrne na socialnega delavca po pomoč, tako da definira svoj problem oziroma želeno spremembo obstoječega stanja. Razgovor se konča, ko je dosežen sporazum med sogovorniki, da je uporabnik dosegel željeno spremembo.

V svetovalnem razgovoru socialni delavec in uporabnik soustvarjata kontekst, v katerem se lahko razvijejo spremembe v smeri uporabnikovega želenega razpleta problema. Potrebno je soustvariti prostor, v katerem uporabnik lahko izpove svojo zgodbo in dobi občutek, da je slišan. Uporabljamo tehnike povzemanja, spraševanja, vključujemo sogovornikovo pripovedovanje zgodb, raziskujemo njegove vire idr....Skozi ta proces razvijamo in bogatimo osebne interpretacije teme razgovora in sklepamo sporazume, pri tem pa negujemo in ohranjamo medosebne interpretativne razlike. V procesu dialoga se lahko sklenejo različni sporazumi; sporazum, ki je lahko nov za vse sogovornike, ki je lahko drugačen od izhodiščnega (*ibid.*).

Smiselnost svetovalnega razgovora v interakciji psihosocialne pomoči je, da socialni delavec sogovornika poziva k razvijanju lastne konceptualizacije problema in rešitve, da »zmehča« svoje ustaljene problemske interpretativne vzorce in spreminja interpretacijo v smeri želenih sprememb. Razvijamo svetovalno situacijo, ki omogoča uporabniku, da uporabi lastno mišljenje, razumevanje in čustva na način, ki se najbolj ujema z njegovo shemo življenja (*ibid.*).

V nadaljevanju so predstavljeni kriteriji vzpostavljanja in ohranjanja konteksta za uspešen razgovor v socialnem svetovanju. V raziskavi z naslovom Učinkovitost razgovora v socialnem delu z družino v interakciji psihosocialne pomoči sta Čačinovič Vogrinčič in Šugman Bohinc (v Šugman Bohinc 2008 a: 58-71) opredelili kriterije vzpostavljanja in ohranjanja konteksta učinkovite (uspešne) psihosocialne pomoči. Avtorici s tem prikažeta vloge določenih splošnih vidikov in konkretnih strategij, s katerimi socialni delavci v procesu

socialnega svetovanja sooblikujejo in vzdržujejo kontekst, ki omogoča in spodbuja učinkovit razgovor v interakciji psihosocialne pomoči.

Omenjeni kriteriji so:

- *Udejanjanje kibernetike (hermenevtične) epistemologije opazovanja in ravnanja, udejanjanje stališča in etike udeležnosti, so-prisotnost.* Gre za upoštevanje opazovalčeve neogibne vključenosti, udeležnosti v sistemu njegovega opazovanja, upoštevanje krožne (rekurzivne) povezanosti in vzajemne soodvisnosti vseh udeležencev interakcije psihosocialne pomoči. Pri tem so opazovalci vsi udeleženi akterji, tako socialni delavec kot uporabniški sistem. Hoffman (L. Hoffman, A Reflexive Stance for Family Therapy. V: McNamee, S., Gergen, K. J. (ur.) Therapy as Social Construction, Sage, London, 1994: 7-24, v Čačinovič Vogrinčič 2006: 18) govori o etiki udeležnosti, Andersen (T. Andersen, Reflection on Reflecting with Families, V: McNamee, S., Gergen, K. J. (ur.), Therapy as Social Construction, Sage, London, 1994: 66, v Čačinovič Vogrinčič 2006: 21) pa o so-prisotnosti.
- *Preverjanje epistemoloških predpostavk uporabnika in svetovalke, reflektiranje.* Potrebno je vzpostaviti delovni dogovor za sodelovanje. Socialni delavec predstavi svoj koncept dela in preveri, kaj si uporabnik predstavlja, kaj pričakuje, da se bo zgodilo v delovnem odnosu. Razgovor se nato navezuje na cilje in na podlagi predpostavk uporabnik določi kratkoročne in dolgoročne cilje. Ob tem tudi svetovalec preverja lastne predpostavke in pričakovanja.
- *Zagotavljanje odprtega prostora za razgovor, usmerjenost v osebno, konkretno, tukaj in zdaj.* Odprtost prostora, v katerem se razvija razgovor, zagotavlja, da uporabnik skupaj s socialnim delavcem raziskuje in oblikuje nove pomene, opisovanja, razumevanja in nov jezik. Sedanjost pa je pomembna, ker delamo v njej, s tem pa ne zanikamo preteklosti, saj nas zanima zaradi nalog sedanjosti in projekta prihodnosti.
- *Uporaba metodičnih načel systemskega socialnega dela:* načelo instrumentalne opredelitve problema, načelo vsestranske koristnosti, načelo kontakta, interpozicije, socialno ekološko načelo, načelo maksimalnega aktiviranja naravnih socialnih mrež, načelo pogajanja.
- *Pridruževanje uporabniku.* S tem mislimo vse koncepte in postopke, ki sodijo v okvir soustvarjanja in vzdrževanja ugodnega konteksta za razvoj zelenih sprememb in njihovo stabilizacijo. Nanašajo se na vse, kar uporabnik prinese v interakcijo psihosocialne

pomoči. Socialni delavec uporablja (utilizira) uporabnikov osebni jezik razumevanja in ravnanja; vzpostavlja neposredni stik z uporabnikom z zrcaljenjem telesnih gibov, glasu, izraza obraza, kretenj, dihanja uporabnika in z usklajevanjem s primarnim zaznavnim načinom uporabnika preko uporabe njegovih zaznavnih metafor.

- *Osebno vodenje in delovni odnos ter dogovarjanje o želenem razpletu problema.* Eden od ključnih konceptov in postopkov v okviru vzpostavljanja in ohranjanja ugodnih okoliščin za udejanjanje želenega razpleta problema je njegova poprejšnja opredelitev, ki se nanaša na dogovor vseh udeležениh akterjev o tem, kakšen je želeni razplet problema (minimalni cilji in dolgoročnejša vizija rešitve problema).
- *Zgodba (naracija), nova zgodba, soavtorstvo, soustvarjanje zgodbe.*
- *Odprtost za preizkušanje reda sprememb, potrebnih za rešitev problema.* Pomemben je uporabnikov opis dosedanjih poizkusov rešitve problema. Tako se socialnemu delavcu odpre pogled na njegove lastne vire moči za premagovanje problema in tudi na neučinkovite, paradoksalne vzorce reševanja problema, ki jih konstruktivno preusmerimo s postopki preokvirjanja (npr. prestrukturiranje problema in rešitve v času in prostoru, vprašanje čudeža, vprašanje izjem).
- *Prispevek k temu, da dobi družina več moči:* dodajanje oz. krepitev moči, včlanjenost, moč okrevanja, zdravljenje in celostnost, dialog in sodelovanje (D. Saleeby, *The Strength Perspective in social Work Practice*, Longman, New York, 1997, v Čačinovič Vogrinčič 2006: 57-58); dodajanje moči z usposabljanjem, povezovanjem in kataliziranjem (Čačinovič Vogrinčič 2006: 58-59).
- *Preokvirjanje uporabnikovih neučinkovitih vzorcev reševanja problema:* uporaba paradoksa (npr. predpisovanje simptoma); prestrukturiranje problema in rešitve v času in prostoru, pripovedovanje zgodb, metafor, šal...; vprašanje čudeža, smisla, izjeme, vprašanje lestvice.
- *Oblikovanje načrta možnih korakov za sprožanje ustreznih sprememb.* Socialni delavec in uporabnik se dogovorita o majhnih, uresničljivih korakih, o konkretnih nalogah v smeri želenih sprememb. Potrebno je sprotno preverjanje, ali nas vodijo do cilja. Korake konkretno načrtujemo (kdo, kaj, kako).
- *Uporaba povratnih informacij vseh udeležениh v problemu in rešitvi.* Pomemben dejavnik v procesu socialnega svetovanja je tudi večkratno preverjanje: dogovora glede želenega razpleta problema ter njegovega dosedanjega uresničevanja; različnih drugih dogovorov, o katerih se sporazumeta socialni delavec in uporabnik; uspešnosti (stopnje) uresničevanja

želenega razpleta problema. Prav tako pa sprotno preverjamo svoje razumevanje uporabnikovega razumevanja rešitve problema. Najuporabnejši postopek takšnega preverjanja je povzemanje uporabnikovega pripovedovanja. Želeni razplet problema, h kateremu stremi uporabnik, ni fiksni, togo določen in nespremenljiv cilj. Dejavniki, ki odločilno vplivajo na uporabnikovo opredelitev rešitve problema, so: vsakdanja življenjska kompleksnost, nenehni (rekurzivni) interpretativni razvoj posameznika in že realizirani koraki na poti k zastavljenemu cilju. Zelo mogoče je, da bo uporabnik v skladu z njimi na novo definiral svoj želeni razplet, novonastali situaciji primerno.

- *Prispevek k stabilizaciji nastalih sprememb.* Socialni delavec je »ekološko ozaveščen« (B. P. Keeny, *Aesthetics of Change*, The Guilford Press, New York, London, 1983, v Šugman Bohinc 2008 b: 68), če se zaveda, da vsaka, še tako željena sprememba poruši dosedanje, še tako neželeno ravnoesje v sistemu. Če hkrati z načrtovanjem zelene spremembe le-te sproti ne utrjujemo (stabiliziramo), obstaja velika verjetnost, da se bo sistem začel nagibati k vračanju v staro ravnoesje (Šugman Bohinc 2008 b: 68). Zato je vedno potrebno »pripraviti teren«, novo organizacijo uporabniškega sistema, glede na želeno spremembo. Uporabnike (npr. družinske člane) povabimo, naj si zamislijo konkretno situacijo v odnosih s svojimi bližnjimi in pomembnimi drugimi, s čimer utrdijo načrtovano želeno spremembo ter se pripravijo na možne posledice njenega vpliva na dosedanje ravnoesje sistema (družine), še preden jo dosežejo (Šugman Bohinc *et al.* 2007: 59). Potrebno je stabilizirati situacijo, ki se zgodi po spremembi. Socialni delavec udejanja svojo ekološko vednost tako, da spremlja učinke zelene spremembe v uporabniškem sistemu potem, ko je le-ta že dosežena.
- *Znanje za ravnanje.* Socialni delavec zna vzpostaviti in vzdrževati kontekst socialnodelovnega razgovora in podeliti znanje z uporabniki v procesu soustvarjanja interpretacij v razgovoru. Tako je omogočeno »prevajanje« v osebni ali lokalni jezik in nazaj v jezik stroke za ustvarjanje nove zgodbe v raziskovanju rešitev.

Čačinovič Vogrinčič, Šugman Bohinc v omenjeni raziskavi (v Šugman Bohinc 2008 a: 67) predlagata še dva minimalna kriterija učinkovitega (uspešnega) razgovora, za katera menita, da ju je mogoče izpolnjevati v vsaki, še tako različni interakciji psihosocialne pomoči.

To sta :

- *Nadaljevanje razgovora, interakcije, odnosa psihosocialne pomoči.* Socialni delavec je odgovoren za vzpostavljanje in ohranjanje takega konteksta socialnega dela, da se bo

razgovor nadaljeval do določenega dogovora, tudi če je to dogovor o zaključku razgovora oz. delovnega odnosa.

- *Povratna informacija* o uresničenju zastavljenega minimalnega želenega razpleta oz. cilja uporabnika (ali socialnega delavca). Odgovornost strokovnjaka je, da pridobi povratno informacijo, torej mora z njo skleniti razgovor ali celotni delovni odnos in spremljati uporabnika do točke, na kateri lahko preveri stopnjo uresničenosti zastavljenega minimalnega cilja.

1.2.6 Družina »uporabnica« centra za socialno delo

1.2.6.1 Javna pooblastila, naloge po zakonu in storitve, ki jih izvajajo centri za socialno delo pri delu z družino

Vsa javna pooblastila, naloge po zakonu in storitve, ki jih izvajajo centri za socialno delo pri delu z družino, so opredeljena v Katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo CSD (Skupnost CSD Slovenije 2009). To so:

- *Varstvo otrok in družine*

Varstvo otrok in družine obsega urejanje odnosov v družini. Sem spada preprečevanje nasilja in zaščita trpinčenih ter zlorabljenih otrok, reševanje partnerskih in zakonskih težav, izdaja socialnih mnenj za sodne organe glede preživnin in stikov itd. Večina ukrepov in nalog s tega področja je vezana na izvajanje Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (Ur.l. RS, št. 69/2004).

- *Posebno varstvo otrok in mladostnikov*

Zakon o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (*ibid.*) zajema področje varstva otrok, obsega ukrepe in pooblastila, ki jih država in posledično centri za socialno delo izvajajo, da bi zaščitili otrokove pravice v družini in družbi ter tako poskrbeli za njihov zdrav duševni in telesni razvoj.

- *Denarna socialna pomoč*

Denarna socialna pomoč je namenjena tistim družinam, ki se iz razlogov, na katere niso mogle oziroma ne morejo vplivati, »...in so uveljavljale pravico do denarnih prejemkov po

drugih predpisih in pravico do oprostitev in olajšav po tem zakonu ter izpolnjujejo druge pogoje po tem zakonu» (Zakon o socialnem varstvu Ur.l. RS, št. 3/2007: 21.člen). V Zakonu o socialnem varstvu (*op.cit.*: 19.čl.-41.čl.) so opredeljene naslednje oblike denarne socialne pomoči:

- denarna socialna pomoč,
- izredna pomoč,
- enkratna izredna pomoč,
- trajna denarna socialna pomoč.

- *Družinski prejemki*

Področje družinskih prejemkov ureja Zakon o starševskem varstvu in družinskih prejemkih (Ur.l. RS, št.110/2006). Ta zakon ureja zavarovanje za starševsko varstvo in pravice, ki iz tega izhajajo, pogoje in postopek za uveljavljanje posameznih pravic ter druga vprašanja, ki izhajajo iz tega zakona. Družinski prejemki po zakonu so: dodatek za veliko družino, otroški dodatek, dodatek za nego otroka, delno plačilo za izgubljeni dohodek, starševski dodatek, pomoč ob rojstvu otroka. Ti prejemki niso nujno pogojeni z odsotnostjo ali pomanjkanjem sredstev za preživetje.

- *Starševsko varstvo*

Starševsko varstvo obsega pravice, ki izhajajo iz zavarovanja za starševsko varstvo, do njega pa so upravičene osebe, ki so vključene v zavarovanje za starševsko varstvo in plačujejo prispevke za starševsko varstvo. Prav tako tudi ti prejemki niso nujno pogojeni z odsotnostjo ali pomanjkanjem sredstev za preživetje. Pravice iz zavarovanja za starševsko varstvo (Zakon o starševskem varstvu in družinskih prejemkih Ur.l. RS, št. 110/2006) so:

- starševski dopust (porodniški dopust, očetovski dopust, dopust za nego in varstvo otroka, posvojiteljski dopust),
- starševsko nadomestilo (porodniško nadomestilo, očetovsko nadomestilo, nadomestilo za nego in varstvo otroka, posvojiteljsko nadomestilo),
- plačilo prispevkov za čas krajšega delovnega časa,
- pravica do plačila prispevkov za socialno varnost zaradi starševstva.

- *Socialnovarstvene storitve*

Zakon o socialnem varstvu določa več vrst socialnovarstvenih storitev, ki morajo biti dostopne zaradi pomoči posamezniku, družini in skupini prebivalstva pri reševanju osebnih stisk, pri oskrbi, varstvu, vzgoji in usposabljanju. Socialnovarstvene storitve se izvajajo tako zaradi preprečevanja kot odpravljanja socialnih stisk in težav (Zakon o socialnem varstvu Ur.l. RS, št. 3/2007).

Center za socialno delo opravlja storitve socialne preventive, prve socialne pomoči, osebne pomoči in **pomoči družini za dom**. »Za občino pa lahko center za socialno delo opravlja tudi storitve pomoči družini na domu. Center za socialno delo lahko opravlja tudi druge storitve in naloge, če je to potrebno zaradi odpravljanja socialnih stisk in težav v posameznem okolju« (*op.cit.*: 49). Tako standard kot normativ posamezne socialnovarstvene storitve ureja Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (Ur.l. RS, št. 52/95, 2/98, 19/99, 28/99, 127/03, 125/04, 60/05).

1.2.6.2 Socialnovarstvena storitev »pomoč družini za dom«

Socialnovarstvena storitev pomoč družini za dom je v Zakonu o socialnem varstvu (Ur.l. RS, št. 3/2007) opredeljena kot ena izmed treh oblik »pomoč družini«. V zakonu je opredeljena kot: »Pomoč družini za dom obsega strokovno svetovanje in pomoč pri urejanju odnosov med družinskimi člani ter pri skrbi za otroke in usposabljanje družine za opravljanje njene vloge v vsakdanjem življenju« (*op.cit.*: 15. člen). V nasprotju z osebno pomočjo gre pri tej storitvi za preusmeritev od posameznika na sistem, pri čemer je dejavnost usmerjena k socialnemu učenju. Gre torej za pomoč nefunkcionalnim družinam, pomoč družini kot celoti, ta pa je usmerjena k reševanju konkretnih problemov družine.

Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (Ur.l. RS, št. 52-2443/1995) v 5. členu med drugim določa, da so upravičenci do te storitve posamezniki in družine tedaj, ko stiske in težave izhajajo iz neurejenih odnosov v družini in so rešljive le s spremembami odnosov v družini kot celoti, kadar družina išče strokovno svetovanje in pomoč pri skrbi za otroke in ko dva ali več družinskih članov za zagotavljanje normalnih razmer, za obstanek in razvoj družine potrebujejo trajnejšo podporo in vodenje. Za uporabo storitve se mora posameznik ali družina odločiti prostovoljno in skleniti dogovor o sodelovanju. Pomoč

družini za dom je strokovno voden proces, v katerem sodelujejo dva strokovna delavca, družinski člani (upravičenci), ključni in odgovorni člani družine ter druge osebe, ki žive z obravnavano družino oziroma lahko vplivajo nanjo.

Storitev je razdeljena na pet delov (*ibid.*):

- Prvi del obsega prepoznavanje socialnih stisk upravičencev in ostalih družinskih članov, strokovno oceno potreb in pričakovanj družine ter oceno možnosti, ki jih nudi družina.
- Drugi del obsega izmenjavo stališč strokovnih delavcev in članov družine o ponujeni storitvi, določitev uresničljivih ciljev ter sklenitev dogovora o oblikah pomoči, trajanju, sodelovanju in obveznostih udeležencev.
- Tretji del obsega izdelavo načrta pomoči, še posebej pa opredelitev področij, na katerih je potrebno delovati, določitev pogostosti, krajev in terminov srečanj, določitev prioritet in prevzetih obveznosti vseh sodelujočih.
- Četrty del obsega izvajanje dogovorov. Strokovna delavca usposabljata družinske člane za njihov prispevek k obstoju, spreminjanju in razvoju družine. Spodbujata identifikacijo težav v odnosih in usmerjata družinske člane v progresivno reševanje konfliktov v družini ter v njenih odnosih z okoljem. Pri tem dajeta strokovna delavca družini oporo.
- Peti del zajema evalvacijo doseganja etapnih ciljev, pri čemer se oceni zlasti motivacijo za spremembe v celotnem funkcioniranju družine, spremembe, ki jih zaznava okolje, ter učinke pri posameznih družinskih članih.

Postopki prvega, drugega in tretjega dela do sklenitve dogovora o sodelovanju obsegajo 10 ur pogovorov, ki se lahko opravljajo tudi na domu. Nadaljnja srečanja potekajo po mesečno dogovorjenih terminih v povprečnem trajanju 90 minut. Možna so tudi tedenska srečanja, ki trajajo v povprečju 60 minut. Prvi ciklus izvajanja storitve obsega pripravo in 10 srečanj ali povprečno 40 ur; vsak naslednji ciklus pa povprečno 30 ur (*ibid.*).

Storitev se izvaja timsko po principih skupinskega dela z družino, ki se dopolnjuje s tehnikami animiranja, suporta, usmerjanja in pogajanja (*ibid.*).

Izvajalci storitve pomoči družini za dom so »...strokovni delavci iz drugega in tretjega odstavka 69. člena Zakona o socialnem varstvu s triletnimi delovnimi izkušnjami pri skupinskem delu. Soizvajalci so lahko strokovni delavci iz prejšnjega odstavka ali delavci iz 70. člena istega zakona s triletnimi delovnimi izkušnjami« (*ibid.*). Izvajalci morajo biti

vključeni v supervizijo in o izvajanju storitve voditi dokumentacijo. Strokovni delavec mora opraviti na leto 50 storitev, soizvajalec pa 60. Izvajanje storitve se organizira po merilu en vodja in en soizvajalec na 10.000 družin (*ibid.*).

Glede na zakonsko opredelitev storitve pomoč družini za dom ima Sunko *et al.* (2001: 36) nekaj pomislekov. Pravi, da je po eni strani procedura (forma) pomoči družini za dom preveč podrobno določena, po drugi strani pa je vsebina pomoči družini za dom kot posebne in samostojne storitve premalo jasno opredeljena in razmejena z drugimi vrstami storitev in metod dela z družino. Avtor predlaga, da se omenjeno pomoč opredeli kot okvir za različne oblike in metode strokovne pomoči družini ter pri tem postavi nekaj pogojev:

- njihov cilj je pomoč nefunkcionalnim družinam,
- ukvarjajo se z družino kot celoto,
- posegajo v družinsko okolje,
- imajo izdelan sistem izvajanja, edukacije, supervizije,
- pomoč je usmerjena na reševanje konkretnih problemov družine z mobilizacijo notranjih potencialov in dodajanjem moči družini (*ibid.*).

Skupnost Centrov za socialno delo Slovenije je v letu 2001 opravila temeljito analizo izvajanja storitve pomoč družini za dom in programov psihosocialne pomoči. V nadaljevanju navajam nekaj ugotovitev evalvacije izvajanja pomoči družini za dom in programov psihosocialne pomoči (Sunko *et al.* 2001):

- **Opredelitev storitve pomoči družini za dom in problemi, ki se pri tem pojavljajo**

Definicija storitve pomoč družini za dom iz pravilnika ne ustreza oziroma ne zadošča povsem. Nekateri centri za socialno delo dajejo poseben poudarek umeščenosti te storitve v družinsko okolje, drugim pomeni predvsem nadaljevanje oziroma dopolnitev »ambulantnega« svetovalnega dela z družino, večina pa opisuje pomoč za dom kot dolgotrajno, celostno in intenzivno obliko dela z družino. Merila, po katerih centri neko strokovno delo opredelijo kot pomoč družini za dom, razvrstijo v tri sklope:

- **značilnosti družine**, ki potrebuje pomoč (moteni odnosi, vzgojni problemi, skrb za otroke, problem, v katerem je udeležena celotna družina, posameznikova stiska, ki izhaja iz družinskih odnosov),

- **značilnosti oblike pomoči** (vključena vsaj dva člana družine, usmerjenost na usposabljanje za boljše odnose, usmerjenost na družino kot celoto, potrebna daljša pomoč),
- **pogoji, ki so potrebni za sodelovanje** (skupen dogovor, pripravljenost, motiviranost družine za sodelovanje, multiprofesionalna obravnava).

Določila storitve po pravilniku, ki so največja ovira pri izvajanju storitve, so: kadrovski normativ, vodenje dokumentacije, postopek izvajanja, supervizija, trajanje in opis storitve, metode dela in opredelitev upravičencev.

• **Organizacija izvajanja pomoči družini za dom**

V veliki večini centrov za socialno delo se strokovni delavci ne ukvarjajo posebej s pomočjo družini, temveč jim je to delo navadno manjši del v vrsti drugih nalog. Ustrezni pogoji za timsko delo na področju storitve pomoč družini za dom običajno niso zagotovljeni. Izvajanje storitve navadno poteka na centrih za socialno delo in občasno na domu družine. Stanje glede evidentiranja in dokumentiranja storitve je »kaotično«. Centri za socialno delo so bili pri vpeljevanju storitve pomoči družini za dom popolnoma prepuščeni samim sebi, zato so bolj »na zunaj« prilagodili svojo organiziranost zahtevam zakona in pravilnika. Med izvajalci po poklicu prevladujejo socialni delavci, vendar pa manjše število drugih strokovnjakov omejuje možnosti za timsko delo.

• **Obseg pomoči družini za dom in potrebe**

Centri za socialno delo imajo veliko uporabnikov in opravljenih storitev, ki jih strokovni delavci vsebinsko uvrščajo v pomoč družini za dom, vendar pa v resnici ne zadoščajo vsem merilom te storitve po pravilniku. Centri za socialno delo se v manjšem obsegu ukvarjajo z družinami, ki same iščejo pomoč in se na svojo pobudo vključijo v cikel svetovanja ali terapije. Več je družin, pri katerih se začne obravnava na pobudo drugih (ljudi iz okolja, zdravstva, iz šole, vrtca, policije) ali na pobudo centrov. Družine same za vključitev v program pomoči družini niso motivirane, vendar pa pomoč nujno potrebujejo, ker zaradi disfunkcij družinskega sistema nastajajo ali grozijo posledice, ki se najpogosteje kažejo v neustreznih razmerah za razvoj otrok ter v nakazanih ali že izraženih psihosocialnih simptomih.

- **Standard kakovosti storitve »pomoč družini za dom«**

Največ predlogov glede opredelitve standarda kakovosti pomoči družini za dom se nanaša na pozitivne spremembe v družini, nato na zadovoljstvo uporabnikov s storitvijo. Sledijo predlogi, po katerih naj bi kakovost storitve zagotavljal strokovno izveden postopek in da na kakovost storitve kažejo pozitivne spremembe posameznih članov družine.

- **Dopolnjevanje pomoči družini za dom s programi psihosocialne pomoči družini**

V večini centrov za socialno delo, ki so bili vključeni v raziskavo, zaznavajo veliko potrebo po dopolnjevanju pomoči družini s programom psihosocialne pomoči družini. Na centrih za socialno delo, kjer potrebe po pomoči družinam v disfunkciji presegajo zmožnosti izvajanja pomoči družini za dom, so programi psihosocialne pomoči družini nepogrešljivo dopolnilo oziroma del pomoči družini. Med pomočjo družini za dom in programom psihosocialne pomoči družini nastane komplementaren odnos, medsebojno dopolnjevanje in soodvisnost. Storitev pomoč družini za dom potrebuje program psihosocialne pomoči, ker le-ta lahko zagotovi potrebno konkretno vsakdanjo pomoč družini, omogoči zadostno vključenost in prisotnost v družini, česar v danih okoliščinah izvajanja pomoči družini ni mogoče doseči. Program psihosocialne pomoči družini pa potrebuje pomoč družini za dom, ker le-ta daje programu nujno strokovno podporo, usmerjanje in vodenje, česar v okviru samega programa ni mogoče zagotoviti. Medsebojno dopolnjevanje programa psihosocialne pomoči in pomoči družini kot storitev zagotavlja kakovostno in učinkovito pomoč družini. Gre za obliko dela z nefunkcionalnimi družinami, ki »...se približuje pojmovanju avtorjev izkustvene družinske terapije (Vries, Bouwkamp 1995), ki trdita, da terapija, ki ne daje konkretne pomoči pri reševanju vsakdanjih konkretnih problemov, ni nikakršna terapija in socialnovarstvena pomoč ni smiselna, če ne deluje terapevtsko, ko je to glede na naravo problemov družine potrebno« (Sunko *et al.* 2001: 165).

- **Programi psihosocialne pomoči družini**

Značilnosti programov psihosocialne pomoči, ki so bili zajeti v evalvacijo, so bile naravnost na družino, navezanost ali umeščenost v okvir pomoči družini za dom, izvajanje v družinskem okolju, izvajanje z javnimi deli in seganje na polje sekundarne preventive.

Glavni dejavniki, ki so prispevali k nastanku programov, so zaznane potrebe po intenzivni pomoči družini v njenem matičnem okolju, inovativnost, ustvarjalnost, motiviranost in

naravnost v iskanje »novih poti« posameznih strokovnih delavcev v centrih za socialno delo in uvedba javnih del kot ukrepa aktivne politike zaposlovanja.

Izvajalci programov so brezposelne osebe, ki so vključene v sistem javnih del, vodje programov pa so v večini socialni delavci. Programi imajo izdelana merila za vključevanje novih izvajalcev - laičnih sodelavcev. Ta so: pogovor s kandidatom, najmanj srednja stopnja izobrazbe, motivacija za delo v programu, izkušnje pri delu z otroki. Izvajalci programov psihosocialne pomoči so pred pričetkom dela v programu vključeni v usposabljanje, katerega namen je, da se skuša izvajalce pripraviti, da se bodo pri ukvarjanju z otrokom in družino lažje znašli, da si pridobijo več zanesljivosti glede tega, kako naj se v kočljivih položajih odzovejo in česa naj se ogibajo. Poleg začetnega usposabljanja so izvajalci vključeni v različne oblike permanentnega usposabljanja (mentorski sestanki, seminarji, individualno izobraževanje, supervizija). Nikakor pa ni namen usposabljanja narediti iz izvajalcev strokovne delavce. Njihova vloga je bližja vlogi prostovoljca. Tako se dosti lažje in hitreje približajo otrokom, ker ti v njih ne vidijo predstavnikov socialnih služb, izvajalci sami niso obremenjeni s profesionalno vlogo, njihov odnos je sproščen, pristen, prijateljski, tako da se otroci z njimi zlahka identificirajo.

Uporabniki programov psihosocialne pomoči so: družine s težavami; družine, pri katerih se posledice disfunkcij kažejo pri otrocih; učenci z učnimi težavami; otroci, prikrajšani za družinsko življenje, in njihovi starši; družine, ki otrokom ne omogočijo zdravega razvoja; družine, ki jih obravnava center za socialno delo zaradi akutnih ali kroničnih težav v socialnem delovanju; družine s težavami v prilagajanju, praviloma iz drugih kulturnih skupin.

Temeljni cilji, ki si jih zastavljajo programi, so:

- z načrtnim in nadzorovanim vpeljevanjem sprememb v družinsko okolje ogroženim otrokom izboljšati možnosti za osebni razvoj ter
- posledično doseči izboljšanje v delovanju otrok (boljšo izrabo potencialov na storilnostnem področju, uspešnejšo kontrolo vedenja, večjo uravnoteženost čustvovanja, bolj pozitivno samopodobo, boljše delovanje v medsebojnih odnosih).

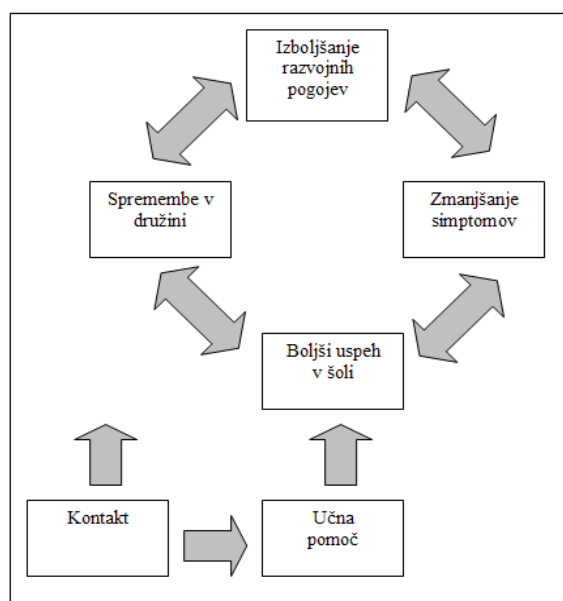
V programe psihosocialne pomoči je vključenih najmanj tistih družin, ki so brez vidnejših disfunkcij, z zgolj potencialno ogroženostjo otrok, pri teh je potreba po krajši pomoči; nekaj

več je družin z blažjimi disfunkcijami, z že prisotno razvojno ogroženostjo otrok in potrebo po daljši pomoči; največ pa je družin z globljimi disfunkcijami in že resno ogroženim razvojem otrok.

V programe vključujejo družine strokovni delavci centrov za socialno delo, ki pri delu z družinami ugotovijo, da bi bil program primerna oblika pomoči; predlog za vključitev podajo tudi strokovni delavci na šolah; v nekaterih primerih pa pomoč poiščejo starši sami, kar pomeni, da so programi v okolju znani in sprejeti ter da vključitev v program za družino ne pomeni posebne stigmatizacije. Prvi stik z družino se praviloma opravi z obiskom na domu.

Med dejavnostmi izvajalcev (laičnih sodelavcev) v družini so najpogostejše: pomoč pri vzgoji in opora staršem, pomoč pri učenju ter dejavno načrtovanje in izraba prostega časa. Pomoč pri učenju je velikokrat »vstopnica« v družino, ker takšno pomoč starši najlažje sprejmejo, nato pa se področje delovanja razširi. Vstop izvajalca v družino, čeprav na začetku z učno pomočjo, je že tudi poseg v strukturo odnosov, vlog, pravil in ravnanja v družinskem sistemu. Ker je dogajanje v družinskem sistemu cirkularno in recipročno med seboj povezano, ni tako zelo pomembna začetna točka vstopa v družino, pomembno je, da se spremembe prenašajo in krepijo v krogu oziroma spirali. Tako lahko izboljššan učni uspeh sproži spremembe v družini, ki bodo izboljšale položaj otroka v družini, to pa bo spodbudno delovalo na otrokovo motivacijo za šolsko delo itn.

Slika 1.1.: Krožno vplivanje v družini



Vir: Sunko *et al.* 2001: 112.

Temeljni pomen pri izvajanju pomoči družini se namenja ustvarjanju stika z otrokom in družino, saj brez stika ni nikakršne pomoči. Samo odnos zaupanja, sovpletenosti, medsebojnega sprejemanja in spoštovanja omogoča prenašanje pozitivnih izkušenj, sodelovanje, identifikacijo, modeliranje in druge procese socialnega učenja. Zato je pomoč družini zastavljena v treh korakih:

- v prvem koraku se vzpostavi pristen, prijateljski odnos, da se ustvari vzajemno sodelovanje, ozračje sprejetosti in zaupanja;
- v drugem koraku začne otrok ob podpori, konkretni pomoči in spodbujanju bolj redno in načrtno delati za šolo;
- v tretjem pa se računa na motivacijski učinek pozitivnih povratnih informacij s strani učiteljev, staršev in drugih. Pozitivne ocene, dobri izdelki, vse to prinaša otroku dobre izkušnje, pridobiva na moči, samozaupanju in samozavesti, iz česar črpa motivacijo za vlaganje večjih naporov v šolsko delo.

»Stik ne omogoča le vplivanja na družino prek učne pomoči, ampak deluje neposredno terapevtsko, torej spreminja družinsko situacijo in izboljšuje razvojne razmere za otroke« (op.cit.:113).

Pomoč pri učenju zajema predvsem navajanje na samostojno delo, utrjevanje učnih in delovnih navad, zmanjševanje odpora do šole in učenja, obvladovanje uspešnih tehnik učenja, izvajanje korektivnih vaj po navodilih, premagovanje specifičnih učnih težav, povezovanje šolske snovi z vsakdanjim življenjem.

Pri delu z družinami se poleg izvajalcev-laičnih sodelavcev redno vključujejo še vodje programa, strokovni delavci (nosilci primera), če je potrebno, tudi šolski svetovalni delavci in drugi strokovnjaki.

Največ družin je v programe psihosocialne pomoči vključenih 1 do 2 leti, nekatere pa 2 do 3 leta. Zelo malo pa je družin, ki so vključene manj kot 1 leto in več kot 3 leta. Zadovoljivih in trajnih sprememb ni mogoče doseči na hitro. Mnoge družine potrebujejo dolgotrajno pomoč. Trajanje pomoči, ki je prilagojeno potrebam posamezne družine, omogoča stabiliziranje in utrjevanje doseženih sprememb v družini.

Postopek izvajanja programa za posamezno družino se deli na faze: priprava družine, izvajanje psihosocialne pomoči in zaključevanje.

Učinkovitost programov psihosocialne pomoči se izraža v:

- Programi zmanjšujejo število potrebnih namestitev otrok v rejništvo in vzgojne zavode, prešolanje otrok na osnovne šole s prilagojenim programom ter večajo možnost odkrivanja zanemarjanja, trpinčenja in zlorab otrok. Tako z vključitvijo družine v program psihosocialne pomoči pridobijo otroci bistveno več možnosti, da ostanejo v matični družini.
- Opaženi so pozitivni učinki na otroke, starše in družine. Ti se nanašajo na izboljšanje delovanja družinskega sistema: izboljšanje odnosov med člani, sprememba v položaju in odnosu do otrok, večjem razumevanju in upoštevanju potreb otrok, spreminjanju vzgojne prakse, boljši skrbi za otroke in za družinske obveznosti, bolj konstruktivnem reševanju vsakdanjih problemov, zmanjšanju konfliktov, večji povezanosti z okoljem, boljšem sodelovanju s šolo ter s centrom za socialno delo itn. Pozitivne spremembe pri otrocih so izražene v večji storilnosti, bolj pozitivni samopodobi, uspešnejšem socialnem delovanju in vedenju v odnosu do socialnih norm. Med možnimi negativnimi posledicami se pojavlja težnja staršev k prepuščanju skrbi za otroke izvajalcem ter nevarnost razvoja odvisnosti od programa.
- Pozitivni učinki programov na center za socialno delo kot organizacijo, v okviru katere programi potekajo, vplivajo na notranje okolje (večja ponudba storitev, nova kakovost storitev, večja prepustnost zunanjih meja centrov itn.) in na relacije centrov z zunanjim okoljem (večja odzivnost na potrebe, boljši stik z uporabniki, potrditev v okolju, destigmatizacija centrov za socialno delo, boljše sodelovanje s šolami itn.). Programi psihosocialne pomoči tako prispevajo k večji učinkovitosti centra za socialno delo v njegovi temeljni socialnovarstveni vlogi.
- Med pozitivne učinke na svetovalce - laične sodelavce centrov sodijo: vpliv na osebno rast izvajalcev; pridobivanje novih izkušenj pri delu z ljudmi; povečanje možnosti za zaposlitev. Nekateri laični sodelavci pa pozitivni učinek vključitve v program vidijo kot zagotavljanje socialne varnosti.

Pozitivni in negativni elementi izvajanja programov psihosocialne pomoči z javnimi deli.

Javna dela so omogočila nastanek teh programov, vključeni v javna dela so praviloma zelo motivirani, menjavanje izvajalcev prinaša tudi osvežitev, izvajanje z javnimi deli pomeni neinstitucionaliziranost dejavnosti, so pozitivni elementi izvajanja programov z javnimi deli. Negativni elementi, ki jih prinašajo javna dela, pa so: prepogosto menjavanje izvajalcev, časovna omejenost programov (trideseturna tedenska delovna obveza izvajalcev) in težave s pridobivanjem ustreznih brezposelnih oseb za vključitev.

1.3 Javna dela na področju socialnega varstva

1.3.1 Zakonska izhodišča

Program javnih del se izvaja na podlagi Zakona o zaposlovanju in zavarovanju za primer brezposelnosti (Uradni list RS, št. 107/06 - UPB1, 114/06 - ZUTPG, 59/07 - ZŠtip, in 63/07 - popr.), Pravilnika o izvajanju ukrepov aktivne politike zaposlovanja (Uradni list RS, št. 5/07), Pravilnika o financiranju javnih del (Uradni list RS, št. 112/06, 115/06 in 95/07), veljavnega sklepa Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve in javnega razpisa za izbor programov javnih del v Republiki Sloveniji (Program javnih del 2009-2010: Programi - Vlada RS sprejela Program JD za leti 2009 in 2010 - Program Javna dela za leti 2009 in 2010 - 1. Pravna podlaga programa; <http://www.ess.gov.si/slo/dejavnost/JavniRazpisi/26-09-08JDela/ProgramJD2009-2010.doc>).

Zakon o zaposlovanju in zavarovanju za primer brezposelnosti (Ur.l. RS, št. 107/2006) v 52. členu med drugim določa, da so javna dela »...lokalni ali državni zaposlitveni programi, ki so namenjeni aktiviranju brezposelnih oseb, njihovi socializaciji, ohranitvi ali razvoju delovnih sposobnosti ter spodbujanju razvoja novih delovnih mest«. Eno izmed področij izvajanja javnih del so tudi **socialnovarstveni programi**. »Program javnih del sprejme tudi občina, če v celoti zagotavlja sredstva za njihovo izvajanje« (*ibid.*).

»Brezposelna oseba je lahko vključena v program javnega dela največ eno leto, razen invalidov, katerih invalidnost je ugotovljena z odločbo pristojnega organa, ki se jim vključitev lahko podaljša, če jim ni mogoče zagotoviti ustrezne ali primerne zaposlitve, ter žensk, starejših od 53 let, in moških, starejših od 55 let, ki so v program lahko vključeni do

izpolnitve pogojev za upokojitev« (*op.cit.*: 53. člen). Za udeležence javnih del se kot polni delovni čas šteje 30-urna tedenska delovna obveznost (*ibid.*).

1.3.2 Vsebina programov javnih del s področja socialnega varstva

V Programu Javna dela za leti 2009 in 2010 se vsebina programov javnih del s področja socialnega varstva nanaša na pomoč tovrstnim institucijam »...**pri razvoju in izvajanju programov**, ki so namenjeni ciljnim skupinam uporabnikov (invalidi, odvisniki, ljudje v stiski, bolni...) in s katerimi **bi postale storitve**, ki morajo biti za uporabnike brezplačne, **dostopnejše in kakovostnejše**« (Program javnih del 2009-2010: Programi - Vlada RS sprejela program JD za leti 2009 in 2010 - Program Javna dela za leti 2009 in 2010 - 2. Vsebina programa po področjih izvajanja;

<http://www.ess.gov.si/slo/dejavnost/JavniRazpisi/26-09-08JDela/ProgramJD2009-2010.doc>).

V javnem razpisu za izbor programov javnih del v Republiki Sloveniji za leto 2010 je med razpisno dokumentacijo naveden tudi Katalog programov javnih del. V njem je v okviru programov javnih del na področju socialnega varstva med drugim opredeljena **Laična pomoč družinam**:

»...programi pomoči družini za dom, za učenje vsakodnevnih funkcij, za pomoč pri vzgoji in učenju, pomoč pri učenju za reševanje vsakodnevnih težav in vzpostavitev komunikacije, pomoč pri ravnanju z družinskimi člani z motnjo v duševnem razvoju, pomoč družini z invalidnim družinskim članom ipd.« (Program javnih del 2009-2010: Programi - Javni razpisi - Javni razpis za izbor programov JD v RS za leto 2010 - Katalog programov javnih del - 5. Programi JD na področju socialnega varstva - Laična pomoč družinam; <http://www.ess.gov.si/slo/Dejavnost/JavniRazpisi/16-10-09JD/KatalogProgramovJD.doc>).

1.3.3 Značilnosti socialnovarstvenih programov javnih del v Sloveniji

Kolarič (Zinka Kolarič, Evalvacija javnih del na socialnem področju, RS, Ljubljana, 1995, v Sunko *et al.* 2001: 47) je na podlagi evalvacijske študije ugotovila naslednje skupne značilnosti socialnovarstvenih programov javnih del:

- Socialnovarstveni programi so med vsemi programi javnih del najštevilnejši. Veliko število teh programov je pojasnjenih z inovacijami, ki jih že od sredine osemdesetih let prejšnjega stoletja v svoje delovanje uvajajo javni socialnovarstveni zavodi, ki v veliki večini primerov nastopajo kot organizatorji izvajanja programov.
- V socialnovarstvene programe javnih del je vključenih največ brezposelnih oseb.
- Trajanje vključenosti oseb v izvajanje socialnovarstvenih programov je daljše kot pri ostalih programih.
- Socialnovarstveni programi javnih del se izvajajo v vseh slovenskih regijah.
- Iz socialnovarstvenih programov javnih del izhaja največji delež zaposlitev. Največji odliv v zaposlitev je bil iz programov, ki so jih organizirali domovi za ostarele in centri za socialno delo.

V omenjeni študiji sta bili potrjeni obe temeljni hipotezi, in sicer:

- socialnovarstveni programi javnih del delujejo kot instrument aktivne politike zaposlovanja, saj omogočajo odpiranje novih delovnih mest, vključene brezposelne osebe lažje in prej pridobijo trajno zaposlitev, kot bi jo sicer;
- socialnovarstveni programi javnih del so tudi instrument socialne politike, saj omogočajo zadovoljevanje pomembnih potreb uporabnikov, ki drugače ne bi bile zadovoljene (*op.cit.*: 48).

1.3.4 Klasifikacija socialnovarstvenih programov javnih del

V omenjeni evalvacijski raziskavi (*ibid.*) je nastala tudi klasifikacija socialnovarstvenih programov javnih del. V prvo skupino spadajo t.i. »interni programi«, s katerimi si predvsem javni socialnovarstveni zavodi (domovi za ostarele, varstvenodelovni centri, vzgojni zavodi) pa tudi nevladne organizacije zagotavljajo manjkajočo oziroma dodatno delovno silo za izvajanje svojih aktivnosti.

V drugo skupino sodijo t.i. »eksterni programi«, ki jih javni socialnovarstveni zavodi praviloma izvajajo za zunanje uporabnike, to je za uporabnike na njihovih domovih. Ti programi so razdeljeni v dve podskupini:

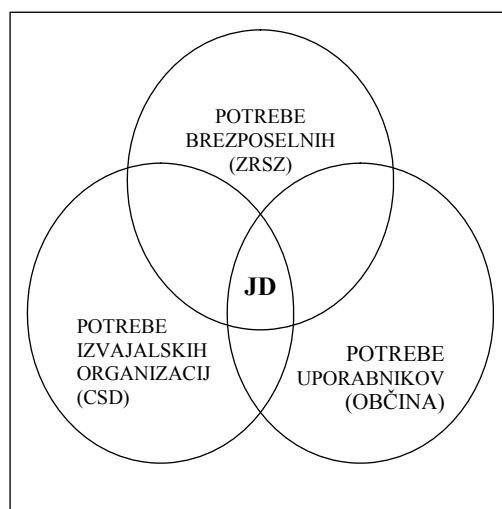
- V prvo podskupino spadajo programi, ki jih je mogoče delno komercializirati (zaračunavati uporabnikom). Takšni so predvsem programi pomoči starim in invalidnim osebam na njihovih domovih ter programi varstva otrok na domovih.
- V drugo podskupino pa so uvrščeni tisti eksterni programi, ki jih ni mogoče komercializirati, torej zaračunavati. To so programi pomoči ogroženim družinam, mladostnikom, ki izpadejo iz procesa šolanja, in pomoč marginalnim skupinam. Zato se ti programi imenujejo »eksterni - permanentni programi«, za njihovo izvajanje mora prevzeti država vso odgovornost. Implementacija teh programov lahko teče v obliki javnih del, lahko pa se vključijo v nacionalni program in izvajajo kot javna služba. Izvajajo jih tako javni zavodi kot privatne neprofitne in volonterske organizacije, ki imajo licenco in so si na javnem natečaju pridobile koncesijsko pogodbo za izvajanje javne službe (*ibid.*).

1.3.5 Pogoji za učinkovitost socialnovarstvenih programov javnih del

Za trajnejši obstoj vsakega socialnovarstvenega programa javnih del je potrebno, da le-ta prinaša pozitivne učinke oziroma konkretno korist vsem trem soudeleženiim akterjem: **uporabnikom** (npr. starostnikom, hendikepiranim osebam, otrokom, družinam), **izvajalcem** (vključenim iskalcem zaposlitve) in **izvajalski organizaciji** (npr. center za socialno delo). »Samo če vsak izmed treh akterjev javnih del jasno vidi svoj interes za sodelovanje, nastanejo trajni pozitivni učinki, ki se med seboj po pozitivni povratni zvezi spodbujajo in množijo« (Sunko *et al.* 2001: 48).

S programi javnih del se organizira in izvaja tudi socialnovarstvena storitev **pomoč družini za dom**. Pri tem je potrebno sprejeti dejstvo, da se tudi tukaj srečujejo trije sistemi: **uporabniški**, ki ga predstavlja občina, **zaposlovalski**, ki je institucionaliziran v Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje, in **socialnodelavski**, ki ga zastopa center za socialno delo. Vsak izmed treh sistemov ima svojo logiko delovanja (*op.cit.*:49). »Če je vsak pripravljen narediti korak proti drugima dvema, lahko najdemo skupen prostor, kjer sodelovanje prinaša sinergičen učinek« (*ibid.*). Za učinke, ki jih prinaša program javnih del Sunko *et al.* pravi (*ibid.*), da jih nikakor ni mogoče dobiti s seštevanjem delovanja vseh treh sistemov, ampak pomenijo nekaj več, neko novo kakovost.

**Slika 1.2.: Pogoji za učinkovitost socialnovarstvenih programov
javnih del**



Vir: Sunko *et al.* 2001: 49.

Programi javnih del ne morejo biti nadomestilo za javno službo na področju izvajanja socialnovarstvenih storitev, so lahko le **dopolnilo** (*ibid.*). Javna služba jim odpira prostor, da se ti programi umestijo v mrežo socialnovarstvenih storitev tako, da ponudijo nove storitve ali vnesejo večjo kakovost v opravljanje že utečenih storitev. Program javnih del pa je lahko kakovosten element v mreži socialnovarstvenih storitev, če ima »sistem« oziroma zadovoljuje naslednja merila:

- strokovna podpora (izoblikovana teoretična podlaga programa, sočasno vključevanje profesionalnega strokovnega dela z uporabniki);
- kakovostno, izkustveno, začetno in sprotno izobraževanje izvajalcev, ki mora vsebovati supervizijo;
- selekcija izvajalcev pri vključevanju (potrebno sodelovanje Zavoda RS za zaposlovanje in izvajalske organizacije);
- trajnost, kar pomeni, da ni prepogostih menjavanj izvajalcev, ker to ne dopušča doseganja zadostne usposobljenosti in potrebne kakovosti odnosa med izvajalcem in uporabnikom;
- ekipa oziroma tim, to pomeni negovanje prepričanja, da je za doseganje skupnih uspehov nujno sodelovanje;
- menedžment, ki zajema dobro vodenje skupine izvajalcev, kakovostno usklajevanje dejavnosti programa z dejavnostjo organizacije ter dobro sodelovanje z zunanjim okoljem (*ibid.*).

1.3.6 Program javnega dela v okviru socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom na Centru za socialno delo Trebnje

Na Centru za socialno delo Trebnje se socialnovarstvena storitev pomoč družini za dom izvaja od leta 1993. Glede na razpoložljiva sredstva vsa leta izvajanja pomoči družini za dom dopolnjujejo s programom javnega dela, ki so ga poimenovali **Prispevek h kompleksni psihosocialni pomoči družinam s posebnimi potrebami**. Sedanja strokovna izvajalka storitve pomoč družini za dom, ki je hkrati mentorica izvajalkam javnih del, to delo opravlja štiri leta (Antonija Ajdič Jarc, CSD Trebnje, osebna komunikacija v času priprav na raziskovalni seminar in diplomsko nalogo, 2009).

Namen omenjenega programa javnih del je dopolnitev dejavnosti Centra za socialno delo Trebnje, omogočiti možnost zaposlitve brezposelnih oseb ter hkrati prispevati h kvalitetnejšemu življenju nefunkcionalnih družin v lokalni skupnosti (*ibid.*).

Program spada med programe sekundarne preventive, katerega uporabniki so nefunkcionalne družine, ki so nesposobne zadovoljevati osnovne potrebe svojih članov, predvsem pa otrok. Pomeni dopolnitev oziroma nadgradnjo storitve pomoč družini za dom, kjer gre za strokovno svetovanje in pomoč pri urejanju odnosov med družinskimi člani ter pomoč pri skrbi za otroke. Namen storitve je sprožiti procese spreminjanja v družini, s tem doseči izboljšanje razmer za otroke, posledično pa zmanjšanje težav pri celotni družini. Pogoste vstopne točke za izvajanje pomoči družini so: učne težave otrok, nezadostna skrb za manjše otroke, v zadnjem času tudi neozdravljive bolezni otrok ali staršev, odsotnost enega od njih, vzgojna nemoč staršev in zmanjšana sposobnost konstruktivnega reševanja družinskih stisk (*ibid.*).

Strokovna izvajalka socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom družini najprej predstavi storitev in program javnih del v okviru le-te. Nadaljnje sodelovanje je odvisno od pripravljenosti družine, da sprejme to obliko sodelovanja (*ibid.*).

V letu 2009 se je socialnovarstvena storitev pomoč družini za dom izvajala v devetih družinah. Pri vseh družinah se je storitev dopolnjevala s prihajanjem izvajalke javnih del na

dom, dvakrat tedensko za dve uri oziroma v skladu s potrebami posamezne družine in sklenjenega dogovora, ki se je po potrebi spreminjal. Delo izvajalk javnih del temelji na pomoči pri skrbi za otroke, krepitevi moči staršev za opravljanje vlog v vsakdanjem življenju in posredno vnosu novih vsebin v družino in za družino (*ibid.*).

2 OPREDELITEV PROBLEMA

Na Centru za socialno delo Trebnje do sedaj še ni bilo izvedene celotne evalvacije socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom, ki jo dopolnjujejo s programom javnih del. Do pobude za raziskavo je tako prišlo s strani Centra za socialno delo Trebnje, z namenom ugotoviti uspešnost in dejanske učinke socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom in izvajanja programa javnih del, ki dopolnjuje izvajanje te socialnovarstvene storitve. Ugotovitve raziskave naj bi služile pregledu stanja in izboljševanju izvajanja omenjene storitve in programa javnih del. To naj bi bila evalvacijska raziskava, ki bi temeljila na zbranih podatkih o subjektivnem doživljanju udeležencev (strokovna izvajalka socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom; izvajalki javnih del in družine: otroci, starši) in njihovih mnenj o izvajanju socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom ter izvajanju programa javnih del. Potrebno bi bilo zbrati podatke še o tem: kako je izvajanje omenjene storitve in izvajanje programa javnih del v okviru le-te sprejeto v okolju; kako gledajo nanj šole in druge institucije, ki se tudi ukvarjajo z vključenimi družinami; kaj izvajanje socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom in izvajanje programa javnih del v okviru le-te pomeni za Center za socialno delo Trebnje kot izvajalsko institucijo.

V diplomski nalogi sem se osredotočila na izvajanje programa javnih del oziroma na pomoč izvajalk javnih del družinam, ki so vključene v socialnovarstveno storitev pomoč družini za dom. Raziskava je potekala v dveh fazah.

V prvi fazi sem želela ugotoviti:

- subjektivna doživljanja in mnenja **o pomoči izvajalk javnih del** skozi perspektivo **enega člana družine** (starša).

V drugi fazi sem želela ugotoviti:

- subjektivna doživljanja in mnenja **o izvajanju pomoči družinam v okviru programa javnih del** iz perspektive obeh **izvajalk javnih del**;
- subjektivna doživljanja in mnenja **o izvajanju pomoči v okviru programa javnih del** skozi perspektivo **strokovne izvajalke** (hkrati mentorice izvajalk javnih del) socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom.

Subjektivna doživljanja in mnenja o izvajanju pomoči družinam v okviru programa javnih del vseh akterjev izvajanja in uporabnikov so potrebna, saj lahko le tako ugotovim uspešnost, dejanske učinke in pomanjkljivosti pomoči izvajalk javnih del. Pridobljene ugotovitve bodo služile **pregledu stanja in razvoju te oblike pomoči**. Glede na to, da se kaže vedno večja potreba po omenjeni pomoči, v zadnjem času pa tudi težave pri plačilu materialnih stroškov dela izvajalk javnih del s strani Občine Trebnje, naj bi ta raziskava prispevala tudi k **večji prepoznavnosti pomena te oblike pomoči** v družbenem okolju. Problem je tudi v tem, da se izvajalke javnih del, ki izvajajo pomoč družinam, **pogosto menjavajo**. Zakon o zaposlovanju in zavarovanju za primer brezposelnosti (Ur.l. RS, št. 107/2006) v 53. členu namreč določa, da je lahko brezposelna oseba vključena v program javnih del za največ eno leto, razen invalidov ter žensk, starejših od 53 let, in moških, starejših od 55 let. To lahko zelo neugodno vpliva na družine, saj menjavanje izvajalk pomoči v družini omaja včasih komaj vzpostavljen občutek varnosti. Menjavanje izvajalk javnih del predstavlja tudi dodatno obremenitev za strokovno izvajalko pomoči družini za dom, saj je potrebno vedno znova nove izvajalke javnih del pripravljati na izvajanje pomoči družinam.

Pridobljene ugotovitve bodo posredovane strokovni izvajalki socialnovarstvene storitve »pomoč družini za dom«, izvajalkama javnih del, direktorju Centra za socialno delo Trebnje in Občini Trebnje, ki sofinancira izvajanje pomoči izvajalk javnih del v programu javnega dela.

Sklopi tem, na katere želim dobiti odgovore, so:

1. Perspektiva uporabnikov: kakšna pričakovanja so imeli uporabniki glede pomoči izvajalke javnih del in kakšne spremembe so pričakovali, da se bodo zgodile v družini; pristop izvajalke javnih del k pomoči; kaj vse so uporabniki počeli z izvajalko javnih del, kaj se jim je zdelo dobro in kaj ne; so nastale kakšne spremembe v družini; kakšne želje, predloge imajo uporabniki za naprej; kaj za uporabnike pomeni oziroma kako opredeljujejo dobro pomoč izvajalk javnih del.

Problem sem formulirala v obliki naslednjih raziskovalnih vprašanj:

1. Kaj so uporabniki pričakovali od pomoči izvajalke javnih del in kakšne spremembe so pričakovali, da se bodo zgodile v družini?

2. Kako, na kakšen način je izvajalka javnih del pristopila k pomoči družini?
3. Kakšne spremembe so nastale v družini?
4. Kaj za uporabnike pomeni, da je pomoč s strani izvajalk javnih del »dobra pomoč«?

2. Perspektiva izvajalk javnih del: kakšna so mnenja izvajalk javnih del o izvajanju pomoči družinam; kakšen pomen ima za njiju to delo na osebni ravni, kako ga doživljata; kakšen je pomen te oblike pomoči družinam iz njune perspektive; strokovni pristopi, ki jih uporabljata; kakšne spremembe opazata v družinah; kakšna mnenja in predloge imata o organizaciji in vodenju te oblike pomoči družinam. Za raziskovanje teh vidikov sem se odločila, ker menim, da vsi ti vidiki vplivajo na kakovost njunega dela pri izvajanju pomoči družinam in na sam razvoj te oblike pomoči.

Problem sem formulirala v obliki naslednjih raziskovalnih vprašanj:

1. Kako izvajalki javnih del doživljata izvajanje pomoči družinam na osebni ravni?
2. Kako, na kakšen način izvajalki javnih del izvajata pomoč družinam?
3. Kako opredeljujeta izvajalki javnih del pomen njune pomoči družinam?
4. Kakšne spremembe opazata izvajalki javnih del v družinah, ki jih obiskujeta?
5. Kakšna mnenja in predloge imata izvajalki javnih del o vodenju, izvajanju in organizaciji njune pomoči družinam?

3. Perspektiva strokovne izvajalke pomoči družini za dom: njena subjektivna doživljanja, mnenja in predlogi o izvajanju pomoči družinam s strani izvajalk javnih del; pomen omenjene pomoči družinam, ki se izvaja kot dopolnitev socialnovarstvene storitve »pomoč družini za dom«; prednosti in slabosti izvajanja pomoči družinam s strani izvajalk javnih del; v kakšnih oblikah poteka sodelovanje z izvajalkama javnih del.

Problem sem formulirala v obliki naslednjih raziskovalnih vprašanj:

1. Kako, na kakšen način pomoč izvajalk javnih del družinam, ki so vključene v socialnovarstveno storitev pomoč družini za dom, dopolnjuje to storitev?
2. Katere so prednosti in slabosti izvajanja pomoči družinam s strani izvajalk javnih del?
3. Kako, na kakšen način poteka sodelovanje z izvajalkama javnih del?

3 METODOLOGIJA

3.1 Vrsta raziskave

Raziskava je kvalitativna in poizvedovalna, ker je bil moj namen ugotoviti različna subjektivna doživljanja in mnenja o pomoči izvajalk javnih del v družinah, ki so vključene v program javnih del, ki pomeni dopolnitev socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom. Empirično gradivo je podano z besednimi opisi vpletenih akterjev v raziskavi. Zbrano gradivo je analizirano na besedni način brez uporabe merskih postopkov, ki dajo števila, in brez operacij nad števili.

3.2 Merski instrument in viri podatkov

Podatke sem pridobila na osnovi smernic za nestandardizirani intervju, kar pomeni, da nisem uporabljala do potankosti vnaprej sestavljenega vprašalnika in ni bilo vnaprej navedenih odgovorov na vprašanja. Vsakemu od intervjuvanih uporabnikov in izvajalk javnih del sem vprašanja, ki so jim bila namenjena, zastavila malo drugače.

Za vsako posamezno perspektivo, ki me je v raziskavi zanimala, sem kot vodilo za intervjuje uporabila vprašanja, ki so priložena v prilogi diplomske naloge.

3.3 Populacija in vzorčenje

Populacijo sestavljajo družine, ki so bile v letu 2009 vključene v program javnih del kot dopolnilo socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom na Centru za socialno delo Trebnje, in izvajalci programa javnih del v letu 2009, ki dopolnjuje socialnovarstveno storitev pomoč družini za dom na omenjenem centru za socialno delo.

Izbrane enote raziskovanja iz družin predstavljajo neslučajnostni priložnostni vzorec. V vsaki družini sta se starša sama odločila, kdo bo sodeloval v raziskavi kot vprašanec.

Izvajalci javnih del so bili v raziskavo vključeni v celoti.

3.4 Zbiranje podatkov

Podatke za diplomsko nalogo sem zbirala v dveh delih. Prvi del v mesecu juliju 2009 ter drugi med septembrom in novembrom 2009.

Julija so bili izvedeni intervjuji s petimi družinami. S strokovno izvajalko socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom sva na podlagi podatkov v spisih najprej izbrali družine, v katerih se je program javnih del od začetka izvajanja v posamezni družini pa do meseca julija 2009 izvajal najdlje brez prekinitve oziroma najdlje od zadnje prekinitve.

Med septembrom in novembrom so bili izvedeni intervjuji s preostalimi štirimi družinami, v katerih se je program javnih del od začetka izvajanja v posamezni družini pa do meseca septembra 2009 izvajal krajši čas od zadnje prekinitve v primerjavi s prvimi petimi družinami. V septembru in oktobru je bil izveden po en intervju, v novembru še preostala dva. Vse intervjuje sem opravila v dopoldanskem času na domovih družin.

Z vsemi družinami oziroma s posameznim družinskim članom je o izvajanju raziskave najprej spregovorila strokovna izvajalka socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom. Predstavila jim je namen raziskave in se dogovorila za dan in uro intervjuja. V stik z družinami sem tako prišla preko socialne delavke, ki me je predhodno najavila. V vsaki družini sta se starša sama odločila, kdo bo sodeloval v raziskavi kot vprašanec. V dveh družinah sta vlogo intervjuvanke zaradi posebnih okoliščin prevzeli hčerki, v eni oče in v ostalih mame.

Po predhodni najavi s strani strokovne izvajalke pomoči družini za dom sva se skupaj odpravili na dom posamezne družine. Vzpostavitev osebnega stika z intervjuvanci mi je bila tako olajšana. Intervjuje sem izvajala sama, v prostoru, kjer sva bila z intervjuvancem ločena od ostalih. Strokovna delavka je med tem opravila pogovor z ostalimi družinskimi člani. Med intervjuvanjem so bili pri dveh družinah občasno prisotni otroci, kar pa ni predstavljalo motečega faktorja. Ena intervjuvanka me je pred samim pričetkom pogovora opozorila, da ima težave z izgovorjavo. Njeno opozorilo mi je koristilo, saj sem bila potem med pogovorom še bolj pozorna na svojo in njeno izgovorjavo. Za lažje izvajanje intervjujev sem se z nekaterimi vprašanci pogovarjala v preprostem jeziku. Vsi intervjuvanci so me lepo sprejeli in

hkrati izražali zadovoljstvo, da sem prišla k njim ter jih povprašala za mnenje o izvajani pomoči.

Intervjuja z izvajalkama javnih del in intervju s strokovno izvajalko pomoči družini za dom so bili opravljeni v mesecu novembru na Centru za socialno delo Trebnje v dopoldanskem času. Z izvajalkama javnih del je o izvajanju raziskave najprej spregovorila strokovna izvajalka pomoči družini za dom. Sama sem jima predstavila še namen raziskave in se z vsemi tremi dogovorila za dan in uro intervjuja. Pri vzpostavitvi osebnega stika z intervjuvankami nisem imela nobenih težav, saj smo že dalj časa sodelovale v okviru moje študijske prakse. Intervjuje sem izvedla v prostoru, kjer sva bili z intervjuvanko ločeni od ostalih.

Vsakemu vprašancu sem najprej pojasnila namen intervjuja in ga seznaniila z osnovnimi temami za pogovor, nato pa sem se osredotočala na vodila za intervjuje. Vse intervjuje sem zapisovala ročno. Pogovor sem vodila tako, da je lahko vprašanec čim popolneje izrazil svoje mnenje in s svojimi besedami opisal osebne izkušnje in doživljanja o pomoči izvajalk javnih del.

Do podatkov sem prišla na podlagi neposrednega spraševanja. Tako sem lahko neposredno zaznavala odzive vprašancev na posamezna vprašanja in sproti odkrivala ter odpravljala nesporazume. Osnovna tehnika, ki sem jo uporabila pri intervjuvanju, je bilo pozorno poslušanje.

3.5 Obdelava in analiza podatkov

Pridobljeno empirično gradivo sem obdelala in analizirala kvalitativno. Ročne zapise intervjujev sem uredila in prepisala v elektronsko obliko. Odgovore intervjuvancev (uporabnikov in izvajalk javnih del) sem zaradi verodostojnosti povedanega zapisovala v njihovem vsakdanjem pogovornem jeziku. Osebna imena izvajalk javnih del ter strokovne izvajalke pomoči družini sem v vseh elektronskih zapisih intervjujev zamenjala z nazivom izvajalka javnih del oziroma socialna delavka. Nato sem podčrtala posamezne dele besedila, ki so se nanašali na problem z določene perspektive. Podčrtani stavki in deli stavkov so enote kodiranja, ki sem jih izpisala in naredila seznam enot kodiranja za posamezni intervju.

Posamezne enote kodiranja sem označila s črko intervjuvanca in zaporedno številko. Enote kodiranja intervjuvancev iz družin sem označila s črkami, kot si sledijo po abecednem redu. Enote kodiranja izvajalk javnih del sem označila s prvo črko njunih imen; prva črka priimka pa označuje enote kodiranja strokovne izvajalke pomoči družini.

Celotni sezname enot kodiranja so v prilogi.

Primer 1: Izsek iz seznama enot kodiranja - intervju A (perspektiva uporabnika)

A1: Sem pričakovala, da bi me izvajalka javnih del učila stvari, ki jih sama ne znam.

A2: ...risanje in pisanje, da bi se še jaz naučila te stvari...

A3: ...da bi to potem jaz znala pokazati otrokoma.

A4: Prvi dan sta k nam prišli socialna delavka in izvajalka javnih del, da smo se spoznali.

A5: ...mi je dala roko in se predstavila...

A6: Tudi možu je dala roko in otroka pobožala po glavi.

A7: Pogovorili smo se, kako bo, ko bo izvajalka javnih del prihajala k nam, kaj vse bomo počeli.

A8: ...je že malo popazila na otroka in risala z njima.

A9: Sproti sva se pogovorili, kaj bomo delali.

Izjave sem nato kodirala s pripisovanjem ustreznih pojmov. Sledilo je hierarhično urejanje kod (pojmov), za vsako perspektivo posebej. Vsakemu pojmu sem pripisala črko intervjuvanca in zaporedno številko. Splošne pojme sem nato še definirala.

Razpredelnice kodiranih izjav so v prilogi.

Tabela 3.2: Primer 2: Izsek kodiranja izjav iz intervjuja A (perspektiva uporabnika)

Zap.št. izjave	Izjava	Koda
A1	Sem pričakovala, da bi me izvajalka javnih del učila stvari, ki jih sama ne znam.	usvojiti nove veščine in spretnosti - PRIČAKOVANJE
A2	...risanje in pisanje, da bi se še jaz naučila te stvari...	usvojiti nove veščine in spretnosti; osnovno znanje - PRIČAKOVANJE
A3	...da bi to potem jaz znala pokazati otrokoma.	prenesti nove veščine in spretnosti na otroke -

		PRIČAKOVANA SPREMEMBA
A4	Prvi dan sta k nam prišli socialna delavka in ...izvajalka javnih del, da smo se spoznali.	vzpostavljanje osebnega stika - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
A5	...mi je dala roko in se predstavila...	vzpostavljanje osebnega stika; telesni stik - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
A6	Tudi možu je dala roko in otroka pobožala po glavi.	vzpostavljanje osebnega stika; telesni stik - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
A7	Pogovorili smo se, kako bo, ko bo izvajalka javnih del prihajala k nam, kaj vse bomo počeli.	dogovor o sodelovanju; vzpostavitev delovnega odnosa - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
A8	...je že malo popazila na otroka in risala z njima.	vzpostavljanje osebnega stika z otroki - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
A9	Sproti sva se pogovorili, kaj bomo delali.	sodelovanje in soustvarjanje pri načrtovanju majhnih korakov - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI

Hierarhično urejanje pojmov vseh perspektiv je v prilogi.

Primer 3: Izsek iz hierarhičnega urejanja pojmov (perspektiva uporabnikov)

PRIČAKOVANJE:

- usvojiti nove veščine in spretnosti (A1, A2)
 - osnovno znanje (A2)
- konkretna pomoč (B4, F3, I13, C2)
 - pri šolskih obveznostih (B4, F3, I13)
 - vsakdanja pomoč pri šolskih obveznostih (I13)
 - pomoč pri varstvu otroka (C2)
- vključitev očeta v proces pomoči (B15)
- izvajanje različnih aktivnosti z otrokom (F5)
- olajšanje za družino (H6)
- vzpostavitev osebnega stika z otrokom (H7)
- nesodelovanje otroka z izvajalko javnih del (I12)

PRIČAKOVANA SPREMEMBA:

- vnos nove veščine in spretnosti v družino (B5)
 - prenesti nove veščine in spretnosti na otroke (A3)
- sprememba pri otrocih (D3, E4, F4, G8, H11, I10)
 - večja storilnost pri šolskih obveznostih (D3, I10)

STANJE PRED IZVAJANJEM POMOČI:

- pomanjkljiva komunikacija (A15, G26, H36)
- nemoč družinskega sistema (H1, I29)
 - nemoč starša (E11, F15, I2, I11)
 - vzgojna nemoč starša (E3)
 - pomoč pri šolskih obveznostih (F15, I11)
 - nemoč pri skrbi za otroka (B6, I4)
 - pomoč pri šolskih obveznostih (I4)
- težave pri otrocih (F1, F2, G4, H9)
 - učne težave pri otroku (F1, F2, G4)
 - zdravstvene težave pri otroku (F2)
 - pomanjkljivosti v storilnosti in vedenju (H39)
 - moteče obnašanje otrok (E2)
 - ne vključevanje otrok med vrstnike (C10, G5, G6)
 - izogibanje socialnim stikom z vrstniki (G6)
 - neopravljanje šolskih obveznosti (C13, D12, I30)
 - odsotnost starša (I30)

3.5.1 Definiranje pojmov

Perspektiva uporabnikov

PRIČAKOVANJE - zajema pričakovanja staršev glede pomoči izvajalke javnega dela, preden se je pomoč v družini začela izvajati.

PRIČAKOVANA SPREMEMBA - zajema spremembe v družini, ki so jih starši pričakovali, preden se je začela izvajati pomoč izvajalke javnih del.

STANJE PRED IZVAJANJEM POMOČI - se nanaša na oceno funkcionalnosti družinskega sistema, preden se je v družini začela izvajati pomoč s strani izvajalke javnih del.

NASTALA SPREMEMBA - zajema nastale spremembe pri posameznem družinskem članu ali družini kot celoti, ki so se zgodile v procesu pomoči družini.

SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI - zajema načine pristopov k pomoči družini s strani socialne delavke in izvajalke javnih del, kot so jih zaznali uporabniki.

RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč) - se nanaša na to, kako uporabniki razumejo oz. kakšen pomen pripisujejo pomoči in kaj bi se po njihovem mnenju moralo zgoditi, da bi pomoč označili kot »dobro pomoč«.

NEZADOVOLJSTVO S POMOČJO IZVAJALK JAVNEGA DELA - se nanaša na vse, s čimer uporabniki glede izvajanja pomoči izvajalk javnih del niso bili zadovoljni.

Perspektiva izvajalk javnih del

DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI - se nanaša na: osebna pričakovanja pred začetkom izvajanja pomoči; pomen vključitve v javna dela; spremembe, ki jih izvajalki opazata pri sebi; občutke, ki jih doživljata pri izvajanju pomoči v družinah.

NAČIN IZVAJANJA POMOČI DRUŽINI - zajema najpogostejše načine izvajanja pomoči družini.

NAČIN SODELOVANJA S STROKOVNO IZVAJALKO POMOČI - zajema načine sodelovanja med izvajalkama javnih del in strokovno izvajalko pomoči družini za dom.

POMEN POMOČI DRUŽINAM - se nanaša na to, kako izvajalki javnih del vidita pomen pomoči družinskim članom.

OPAŽENA SPREMEMBA V DRUŽINAH - zajema spremembe, ki sta jih izvajalki javnih del v procesu pomoči opazili pri posameznem družinskem članu ali družini kot celoti.

MNENJA IN PREDLOGI O IZVAJANJU, VODENJU TER ORGANIZACIJI POMOČI - zajema mnenja in predloge izvajalk javnih del o izvajanju, vodenju ter organizaciji pomoči.

Perspektiva strokovne izvajalke pomoči družini za dom

NAČIN DOPOLNITVE SOCIALNOVARSTVENE STORITVE POMOČ DRUŽINI ZA DOM - se nanaša na pomen in vlogo dopolnitve socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom z izvajalkama javnih del.

NAČIN SODELOVANJA Z IZVAJALKAMI JAVNIH DEL - zajema načine sodelovanja med strokovno izvajalko pomoči družini za dom in izvajalkama javnih del.

PREDNOSTI IZVAJANJA POMOČI IZVAJALK JAVNIH DEL - zajema prednosti izvajanja pomoči izvajalk javnih del, ki se nanašajo na družino ali na organizacijo izvajanja pomoči družini.

SLABOSTI IZVAJANJA POMOČI IZVAJALK JAVNIH DEL - zajema slabosti izvajanja pomoči izvajalk javnih del, ki se nanašajo na organizacijo izvajanja pomoči družini.

OPAŽENA SPREMEBA V DRUŽINAH - zajema spremembe, ki jih je strokovna izvajalka pomoči družini opazila v procesu izvajanja pomoči in se nanašajo na celotno družino ali pa na otroke.

POMEN POMOČI ZA DRUŽINE - se nanaša na to, kje strokovna izvajalka pomoči družini za dom vidi pomen pomoči izvajalk javnih del za družine.

4 REZULTATI IN RAZPRAVA

4.1 Perspektiva uporabnikov

PRIČAKOVANJA

Pričakovanja staršev glede pomoči izvajalk javnega dela, preden se je le-ta v družini začela izvajati, so bila različna. Več kot polovica staršev je navedlo pričakovanja. Vsa pričakovanja so bila opredeljena **zelo konkretno** (*»...risanje in pisanje, da bi se še jaz naučila te stvari...«* - intervju A). Skupna lastnost večini opredeljenih pričakovanj so **pričakovanja v zvezi z otroki**, ki se nanašajo na: pomoč pri šolskih obveznostih (*»...sem pričakovala, da bo sinu pomagala pri šolskih nalogah.«* - intervju B), pomoč pri varstvu otroka, izvajanje različnih aktivnosti z otrokom (*»...da bi se izvajalka javnih del še kaj s sinom zamotila, da bi tudi ona dva kaj skupaj počela, kaj risala, kar koli.«* - intervju F).

Menim, da so skozi navedena pričakovanja izražene potrebe po pomoči. Družine so se znašle v situacijah, ko so za reševanje svojih stisk in težav potrebovale pomoč. Mandat socialnega dela z družino, kot ga opredeljuje Čačinovič Vogrinčič (2006: 27), ni priskrbeti družini le pomoč, ki ji pripada po zakonu (npr. denarna pomoč), potrebno je tudi raziskovati in soustvariti potrebne spremembe, ki bi družino okrepile.

PRIČAKOVANE SPREMEMBE

Spremembe, ki so jih starši pričakovali, preden se je začela izvajati pomoč s strani izvajalk javnih del, so navedli vsi razen enega. Večinoma so pričakovali **spremembe pri otrocih** (*»...da se bo sin s to pomočjo poštimal, da bo postal drugačen, manj težaven.«* - intervju H). Dva starša sta pričakovala pri otroku spremembo v storilnosti pri šolskih obveznostih (*»...da bi bilo za šolo vse narejeno, da sin ne bi zaostajal za drugimi.«* - intervju I). Pričakovane spremembe so se nanašale še na **vnos novih veščin in spretnosti v družino** (*»Pričakovala sem, da bo z izvajalko javnih del delal naloge na lep način.«* - intervju B). V enem primeru je bila pričakovana sprememba še **prenesti nove veščine in spretnosti na otroke** (*»...da bi to potem jaz znala pokazat otrokoma.«* - intervju A).

Pri dveh vprašancih se pričakovanje in pričakovana sprememba navezujeta. Vendar je v enem primeru starš tisti, ki pričakuje, da osvoji nove veščine in spretnosti (*»...risanje in pisanje, da bi se še jaz naučila te stvari...«* - intervju A) in bi jih potem zmožl prenesti na otroke (*»...da bi to potem jaz znala pokazat otrokoma.«* - intervju A). V drugem primeru pa starš pričakuje le pomoč pri šolskih obveznostih (*»...sem pričakovala, da bo sinu pomagala pri šolskih nalogah.«* - intervju B) in nato spremembo pri otroku (*»Pričakovala sem, da bo z izvajalko javnih del delal naloge na lep način.«* - intervju B). Tako ne vključuje sebe v prevzemanje novih veščin in spretnosti. Tudi v vseh ostalih navedenih pričakovanih spremembah starši ne vključujejo sebe.

Za omenjene pričakovane spremembe menim, da so to področja, kjer družina potrebuje pomoč. Družina je sistem, je celota. Vse, kar se dogaja z enim članom družine, se na tak ali drugačen način izraža na preostalih. Zato je pomemben pristop socialnega dela k reševanju družinskih problemov, kot poudarja Čačinovič Vogrinčič (2006: 56), ki temelji *»...na ustvarjanju pogojev za sodelovanje vseh udeleženi h v problemu«* (ibid.). Avtorica še poudari pomen soustvarjanja rešitev z vsemi, ki so s problemom povezani.

STANJE PRED IZVAJANJEM POMOČI

Rezultati raziskave so pokazali, da je za vse družine pred izvajanjem pomoči značilna slaba funkcionalnost. Slaba funkcionalnost družinskih sistemov se izraža v različnih oblikah. V treh družinah je to **pomanjkljiva komunikacija** (*»Prej J., moj mož, ni toliko govoril.«* - intervju A). Pri nekaterih starših se je izražala njihova nemoč, torej je šlo za **nemoč starša** (*»Prej, ko še ni izvajalka javnih del prihajala, mi je bilo težko, saj težko narediš vse sam.«* - intervju E), ki se je lahko kazala kot vzgojna nemoč starša (*»...treba jim je kaj dopovedat, to mi je blo težko.«* - intervju E); nemoč starša za pomoč pri šolskih obveznostih (*»...sama ne znam hčerki pomagat pri nalogah, imam narejeno samo osnovno šolo.«* - intervju F); nemoč pri skrbi za otroka (*»Če sem samo jaz zdraven pri nalogah, se sin trma, da ne bo delal naloge.«* - intervju B). V eni družini je zaradi sprememb v družinskem sistemu prišlo do **negativnih vplivov na otroka** (*»Najbolj je ločitev staršev vplivala na sestro A.«* - intervju G). V dveh družinah so se pojavljale **motnje v odnosih** med otrokoma (*»...mene sestra ni upoštevala, ni me poslušala..., da bi se pogovarjali, zapirala se je vase.«* - intervju G); med staršem in otrokom (*»Preden smo imeli to pomoč, je bil naprimer sin tečen, če nisem bil zadovoljen z njim, ko sem mu to povedal.«* - intervju H) ali pa med vsemi člani družine (*»...smo se veliko kregali.«* - intervju

H). Daljša **odsotnost starša** zaradi bolezni otroka in posledično **preobremenjenost** drugega starša (*»Mož je še z dvema otrokoma ostal doma sam, pa še za kmetijo je moral skrbeti.«* - intervju I) ter **pomanjkljiva pomoč starša pri šolskih obveznostih** (*»Kadar je mož sam z otroki, sin ne dela za šolo, je bolj prepuščen sam sebi.«* - intervju I) sta bila razloga za slabo funkcionalnost ene družine.

Kot so pokazali rezultati raziskave, se pri večini družin slaba funkcionalnost izraža v **težavah pri otrocih**. Te so: učne (*»A. je imela težave v šoli.«* - intervju G) ter zdravstvene težave; pomankljivosti v storilnosti in vedenju (*»Včasih je tulil zdraven nalog, nič ni hotel naredit...«* - intervju H); moteče obnašanje otrok (*»...punce so bile živahne...«* intervju E); ne vključevanje otrok med vrstnike (*»Dvojčka sta bila prej bolj zaprta, nista hotela nikamor, tudi na izlete ne.«* - intervju C); izogibanje socialnim stikom z vrstniki (*»Če je bila skupina otrok, se je kar umikala.«* - intervju G); neopravljanje šolskih obveznosti (*»Bratec je takrat, ko smo izgubili mami, nehal skrbeti za šolo.«* - intervju D).

Na podlagi rezultatov, ki kažejo na to, da se je pred izvajanjem pomoči v družinah izražala slaba funkcionalnost, in demografskih podatkov družin se lahko strinjamo z razlogi za nefunkcionalnost oziroma slabo funkcionalnost družin, kot jih opredeljuje Tomori (1994: 154-155). Avtorica pravi, da čustvene, razvojne in socialne potrebe svojih članov težje izpolnjuje družina, ki živi v slabih splošnih življenjskih razmerah (*ibid.*). Izhajajoč iz demografskih podatkov družin, za štiri družine drži, da živijo v slabih splošnih življenjskih razmerah. Preizkušnja za funkcionalnost so tudi vsakršne izrazitejše posebnosti, ki dajejo življenju družine poseben pečat (*ibid.*). Tri družine lahko opredelim v tem smislu. V eni družini je otrok s hudo telesno okvaro, v drugi sta otroka izgubila mamo, v tretji pa sta se starša ločila. Razlogi za slabo funkcionalnost družine so povezani tudi z osebno problematiko pri enem ali pri obeh starših, kot so alkoholizem, duševne motnje, stalni pritiski, ki jih eden od članov doživlja zunaj družine, kar pomeni obremenitev za celo družino (*ibid.*). Skoraj vse družine, ki so vključene v raziskavo, lahko povežem tudi z naslednjim razlogom za slabo funkcionalnost. V nekaterih družinah so starši že dalj časa brezposelni, z nizko izobrazbo, družine so slabo finančno preskrbljene, kar prav gotovo povzroča pritiske na posamezne člane s strani zunanjega okolja.

NASTALA SPREMEMBA

Rezultati kvalitativne analize empiričnega gradiva so pokazali, da so v procesu pomoči v vseh družinah nastale pozitivne spremembe pri posameznem družinskem članu ali družini kot celoti.

Razvidne so **spremembe, ki so nastale pri starših**. Te so: vzpostavitev zaupanja do izvajalk javnih del (*»...se lahko pogovorim tudi, če imava z možem kakšne težave.«* - intervju E); razbremenitev starša (*»...bi bilo težje, če ne bi bilo izvajalke javnih del. Vse breme, šola, vse bi bilo na meni.«* - intervju B); pomirjenost (*»Vsaj ne skrbim...Sem pomirjena...«* - intervju C); sprememba v odnosu do otrok (*»...da tudi sama probam kaj spremenit, kaj drugače naredit, na primer s puncami.«* - intervju E); podajanje povratnih informacij (*»...izvajalki javnih del vedno povem, kaj sem izvedela na govorilnih urah.«* - intervju F).

V procesu pomoči so nastale tudi **spremembe pri otrocih**: s pomočjo izvajalk javnih del je skrb za otroke razdeljena med starše in izvajalke (*»...vem, da bosta otroka preskrbljena.«* - intervju C); vzpostavila sta se zaupanje ter osebni stik med otrokom in izvajalko javnih del (*»Z njo se lahko pogovorim tudi osebne stvari, če mi ni kaj všeč v zvezi s to našo družino.«* - intervju D); večja poslušnost otrok (*»Včasih še ne slišijo, kar jim rečem, je pa veliko boljše.«* - intervju E); vzpostavljanje socialnih stikov z vrstniki (*»Sestra je začela hodit v družbo, rada gre na različne aktivnosti...«* - intervju G); spremembe v storilnosti, vedenju, osebnosti (*»Sin je zdaj bolj ubogljiv, priden za delo, v šoli napreduje.«* - intervju H). Največ sprememb, ki so se zgodile pri otrocih, se nanaša na šolske obveznosti: opravljajo šolske obveznosti (*»V šolo gresta bolj pripravljena, vedno z nalogo.«* - intervju C); so bolj samostojni pri šolskih obveznostih (*»...sama zna zdaj bolj skrbeti za šolo, se bolj pravilno uči...«* - intervju F); imajo več motivacije za opravljanje šolskih obveznosti (*»Izvajalka javnih del je kot neka vzpodbuda pri šolskih obveznostih...«* - intervju G); izboljšal se je učni uspeh (*»...preden je sestra imela to pomoč, je v šoli rabila prav učno pomoč, zdaj pa je ne.«* - intervju G).

Sprememba za vso družino je bila v dveh primerih izražena kot olajšanje (*»Ta pomoč mi pomeni olajšanje. Težko bi sami zmogli.«* - intervju C). V eni družini so povratne informacije s strani izvajalke javnih del o posameznem družinskem članu pomenile spremembo za vso družino (*»...saj je fajn, da slišiš še kakšno drugo mnenje o nekom, to nas zbližuje.«* - intervju G). Razbremenitev in izboljšanje odnosov se kot sprememba za vso družino izraža prav tako v

eni družini (*»Vse skupaj nas kar malo razbremeni...,smo vsi boljše volje...Se bolj zastopimo.«* - intervju H).

Nekateri starši so začeli **zaznavati nove veščine in spretnosti**, kot so: komunikacija z otroki (*»...se je veliko pogovarjala z otrokoma.«* - intervju A); dogovarjanje z otrokom (*»...če ni hotel ali pa se je želel igrat, sta se dogovorila, da vsaj nekaj naloge naredi.«* - intervju B); sodelovanje otroka (*»...zna sina privabit, da sodeluje...«* - intervju B).

Pri treh družinah je prišlo do **prevzemanja in prenosa novih vsebin v družino**. Tako so nastale: sprememba pri staršu (*»Ona mi je potem odgovorila, potem pa sem lahko sama znala z otrokoma, tako kot je ona.«* - intervju A); sprememba med vsemi člani družine (*»Vsi skupaj več rišemo...«* - intervju A); sprememba pri otrocih (*»...izvajalka javnih del me je naučila tudi pečt in kuhat...«* - intervju D). V drugih treh družinah je prišlo **le do prenosa novih vsebin** v družino s strani izvajalk javnih del. To pomeni, da družinski člani, izhajajoč iz analize intervjujev, še niso prevzeli teh vsebin, jih pa počnejo skupaj z izvajalkami javnih del (*»S sinom sta veliko brala, delala naloge, sproti sta se pripravljala za šolo.«* - intervju I).

V petih družinah so razvidne še **spremembe v odnosih**: med očetom in otrokom (*»Zdaj se s sinom večkrat kaj pohecava, prej tega ni bilo.«* - intervju H); med obema staršema in otroki (*»Zdaj več riševa z otrokoma.«* - intervju A); med otroki (*»...se z bratcem bolj razumeva, se ne kregava več toliko. Več se tudi pogovarjava.«* - intervju D); med vsemi člani družine (*»Zdaj smo vsi v družini bolj povezani.«* - intervju G).

Ugotavljam, da se je v vseh družinah v procesu pomoči zgodilo več sprememb, kot pa so jih intervjuvanci pričakovali, preden se je začela izvajati omenjena oblika pomoči. Vse pričakovane spremembe, ki so jih intervjuvanci navedli, so se skozi proces pomoči tudi dejansko zgodile. V družinah, ki so v proces pomoči **vključene več kot tri leta**, je na nekaterih področjih **nastalo več sprememb** kot pa v družinah, ki so v proces pomoči vključene **manj kot tri leta**. V družinah, ki so v pomoč vključene daljše obdobje, je tako zaznati: **več prevzema in prenosa novih vsebin v družino** ter **več prevzema in prenosa novih veščin in spretnosti**, kar posledično povzroča spremembe pri družinskih članih, in **več sprememb v odnosih**.

Nastale spremembe nakazujejo večjo funkcionalnost družinskih sistemov v primerjavi s stanjem pred začetkom izvajanja pomoči. Na podlagi ugotovljenih nastalih sprememb pa lahko izrazim strinjanje s Sunkom (2001:31), ki pravi, da se v družinah, katerih delovanje je že načeto in se posledice že kažejo pri otrocih, s konkretno pomočjo pri vzgoji, šolskih obveznostih in vključevanju v okolje otrokom precej izboljšajo razvojne možnosti.

Vsaka, še tako zadovoljujoča sprememba (Šugman Bohinc *et al.* 2007: 59) »...poruši obstoječe, še tako nezadovoljivo ravnovesje v uporabniškem sistemu«, kajti staro znanje je uporabniku znano, stabilno, konstantno. Pomagajoči smo »ekološko nevedni« (B. P. Keeny, *Aesthetics of Change*, The Guilford Press, New York, London, 1983, v Šugman Bohinc *et al.* 2007: 59), če spregledamo omenjene posledice tega procesa. Šugman Bohinc *et al.* (2007: 59) poudari, da je potrebno razumeti spremembo v njeni soodvisnosti od stabilnosti. Vsakokrat, ko se v procesu pomoči osredotočamo na spremembo, je že potrebno pripraviti okoliščine za njeno stabilizacijo (*ibid.*). Pomagajoči udeležujejo svojo ekološko vednost tako, da spremljajo učinke spremembe v uporabniškem sistemu potem, ko je le-ta že dosežena (*ibid.*).

SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI

Pristopi k pomoči nakazujejo socialnodelovno ravnanje v procesu pomoči. Na podlagi izjav intervjuvancev ugotavljam, da se le-to izraža v vsaki družini.

Prve stike z izvajalko javnih del, ki nakazujejo **vzpostavitev osebenega stika**, so intervjuvanci opisali: »...je prišla k nam domov s socialno delavko in se predstavila.« (intervju D) in »...sta prišli skupaj k nam domov. Drug drugemu smo se predstavili.« (intervju E). Izjave intervjuvancev nakazujejo tudi telesni stik in ga opisujejo kot »...mi je dala roko in se predstavila...Tudi možu je dala roko in otroka pobožala po glavi.« (intervju A).

Izjave vprašancev nakazujejo še **elemente delovnega odnosa**: dogovor o sodelovanju (»...sva se dogovorili za to pomoč.« - intervju I); soustvarjanje individualnega delovnega projekta pomoči (»Oči, socialna delavka in izvajalka javnih del so skupaj pripravili načrt, kako naj bi ta pomoč potekala.« - intervju G); sodelovanje in soustvarjanje pri načrtovanju majhnih korakov (»...se sproti dogovarjava, kaj bomo počeli.« - intervju B), (»Skupaj smo naredile en seznam, kaj mora vsaka od punc opraviti na določen dan.« - intervju E); podano povratno informacijo s strani izvajalke javnih del (»...pove, kako je bilo, če slučajno niso kaj uspeli

opraviti.« - intervju C); načelo kontakta oziroma vzpostavljanje kontakta z vsemi udeleženi v problemu (*»Tudi punce so bile zdraven, da so slišale.*« - intervju E).

Izvajalke javnih del prihajajo na dom družine. Z obiski na domu posegajo v intimni prostor. Družine, ki se soočajo s problemi, so občutljive in ranljive. Vse navedeno so razlogi, zaradi katerih menim, da je prvi stik izvajalke javnih del in družine zelo pomemben. Prav ti prvi stiki gradijo zaupanje in odpirajo komunikacijo. Z osebnim stikom se med ljudmi oblikuje medosebni prostor, ki je področje občutkov, misli in spoznanj, *»...ki jih o naravi trenutnega medsebojnega odnosa podelijo ljudje«* (Čačinovič Vogrinčič *et al.* 2008: 101). Osebni stik je lahko tudi spodbuda za nova srečanja *»...in vodi k oblikovanju čustvene odnosne vezi med uporabniki in pomagajočim«* (*ibid.*). Brez osebnega stika ali vsaj uradnega delovni odnos ni mogoč (*ibid.*). Delovni odnos pa ustvari pogoje za spremembe. Družina, ki se znajde v stiskah in težavah, potrebuje spremembe in jih odkriva v procesu sodelovanja, soustvarjanja in dogovarjanja v smeri rešitev.

Sunko (Sunko *et al.* 2001: 49) pravi, da programi javnih del ne morejo biti nadomestilo za javno službo na področju izvajanja socialnovarstvenih storitev, so lahko le dopolnilo. Menim, da so lahko kakovostno dopolnilo, če se pri izvajanju javnih del izraža tudi socialnodelovno ravnanje.

RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč)

Izražena razumevanja pomoči izvajalk javnega dela (kot dobra pomoč) so pri vseh intervjuvancih različna. Ena izmed intervjuvank je opredelila svoje razumevanje pomoči kot, da se **stanje v družini ne poslabša** (*»Nič slabše se mi ne zdi v naši družini, odkar hodi k nam izvajalka javnih del.*« - intervju A). Večina staršev iz družin, ki so vključene v pomoč več kot tri leta, izraža **zadovoljstvo z izvajano pomočjo** (*»Nič drugače si ne želim. Tako, kot je, da izvajalka javnih del prihaja k nam, mi je v redu.*« - intervju D); eden izmed njih meni, da je **že dosežen namen pomoči** (*»Ta pomoč je v celoti dosegla svoj namen...mislim, da ni več potrebe po njej.*« - intervju G). Dva starša iz družin, ki so vključene v pomoč manj kot tri leta, izražata **pomembnost pomoči** za njuni družini (*»Za našo družino je ta pomoč zelo pomembna, ker sem jaz veliko v bolnišnici.*« - intervju I).

Nekaj izjav v zvezi z razumevanjem pomoči (kot dobra pomoč) se **nanaša na otroke**. Ena intervjuvanka je izrazila željo po **prevzemanju novih veščin in spretnosti pri skrbi za otroke** (*»Bi se pa rada še kaj naučila, da me izvajalka javnih del še kaj nauči, kar jaz ne znam, da bi še boljše znala z otrokoma.«* - intervju A). Kot »dobro pomoč« izvajalk javnih del tri intervjuvanke opredeljujejo **konkretno pomoč pri šolskih obveznostih** (*»Na prvem mestu je seveda naloga, da jo naredita. To se mi zdi pomembno.«* - intervju F). Razumevanje »dobre pomoči« se pri eni intervjuvanki nanaša na **konkretno pomoč pri skrbi za otroke** (*»Mi veliko pomeni, da mi izvajalka javnih del pomaga pri puncah, da pomaga pri nalogah, se z njimi pogovori, da jim pove, kaj lahko one meni pomagajo.«* - intervju E). Ena mama pa meni, da bi se morala **zgoditi sprememba pri otroku** (*»...da bi ona s sinom še delala za šolo, da bi kaj od tega odnesel, da bi mu šlo bolje.«* - intervju B), da bi lahko govorili o dobri pomoči. **Igra z otrokom** je še eno razumevanje pomoči kot dobre pomoči.

Razumevanja pomoči (kot dobre pomoči), ki se **nanašajo na izvajalke javnih del**, so: da izvajalka javnih del **sporoči svojo odsotnost** (*»Mi pa izvajalka javnih del vedno pove, kdaj spet pride. Če je ne bo, to sporoči.«* - intervju F); da bi se **povečalo število ur pomoči** (*»Še boljše bi pa bilo, če bi izvajalka javnih del večkrat prišla.«* - intervju F); da ima izvajalka javnih del **čas za pogovor** (*»...se kdaj kaj pogovoriva, o takih ženskih stvareh...«* - intervju F); da so pomembne **pretekle izkušnje** izvajalk javnih del (*»Se pozna, da je ta izvajalka javnih del starejša, zna bolj pristopit k stvarem, ki naj bi jih počela, kot pa tista prej, ki je bila mlajša.«* - intervju G); da izvajalka javnih del v aktivnosti **vkluči vse člane družine**.

Razumevanja pomoči (kot dobra pomoč) se nanašajo še na **socialnodelovno ravnanje** v procesu pomoči. Omenjena razumevanja so: **izvajanje pomoči na podlagi dogovorjenega** (*»...mi je v redu, da izvajalka javnih del opravlja to, kar smo se dogovorili...«* - intervju C); **sodelovanje in soustvarjanje z otrokom** (*»...sta imela en tak stik; dobro sta se razumela; se pogovorila; vedno sta sodelovala.«* - intervju I); **sodelovanje in dogovarjanje s starši** (*»...prejšnjo izvajalko javnih del, ki je bila bolj prijetna za pogovor, bolj je znala sodelovat z mano in ženo.«* - intervju H); **soustvarjanje individualnega delovnega projekta pomoči** (*»...smo konkretno dorekli, kaj bo počela z otrokom...«* - intervju H); **povratna informacija s strani izvajalke javnih del** (*»Meni je to v redu, da tudi izvajalka javnih del pove svoje mnenje o sestri.«* - intervju G); **dogovor o nadaljnjih korakih** (*»...sproti pogovorili, kaj sta s sinom počela in kaj bosta naslednjič.«* - intervju H); **osebni stik z izvajalko javnih del** (*»Za*

izvajalko javnih del mora biti taka oseba, ki je prijetna...,da se lahko ena komunikacija vzpostavi z njo, da imamo bolj sproščen odnos.» - intervju H) ter **vzpostavitev osebnega stika in delovnega odnosa z otrokom; instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev** (*»Če nastane kakšen problem..., bi ga morali skupaj reševati, se pogovoriti o tem.» - intervju H*); **znanje za ravnanje izvajalke javnih del** pri delu z otrokom (*»Natančno je vedela, kaj naj počne z mojim sinom, je znala z otrokom.» - intervju I*).

Razumevanja pomoči izvajalk javnih del (kot dobra pomoč) so različna. Nakazujejo **splošno zadovoljstvo** z izvajano pomočjo in **zadovoljstvo s posameznimi elementi v procesu pomoči**, ki se nanašajo na **izvajalke javnih del** (sporočanje odsotnosti izvajalke javnih del, čas za pogovor, pretekle izkušnje izvajalke javnih del) ter **socialnodelovno ravnanje** v procesu pomoči (izvajanje pomoči na podlagi dogovorjenega, sodelovanje in soustvarjanje z otrokom, soustvarjanje individualnega delovnega projekta pomoči, podana povratna informacija s strani izvajalke javnih del, dogovor o nadaljnjih korakih, osebni stik in delovni odnos z otrokom, znanje za ravnanje izvajalke javnih del).

Posredno nakazujejo izjave še **potrebe po pomoči** na posameznih področjih (prevzemanje novih veščin in spretnosti pri skrbi za otroke, konkretna pomoč pri šolskih obveznostih ter skrbi za otroke) in kje so **potrebne spremembe** pri izvajanju pomoči (povečati število ur pomoči, vključevanje vseh članov družine v aktivnosti, uporaba instrumentalne definicije problema in rešitve, več sodelovanja in dogovarjanja s starši, boljši osebni stik z izvajalko javnih del).

V fazi intervjuvanja uporabnikov je bil soustvarjen prostor, v katerem so lahko intervjuvanci izrazili svoja razumevanja o pomoči izvajalk javnih del. Skozi perspektivo postmodernega stališča in etike udeleženosti naj bi pomoč izvajalk javnih del temeljila na sodelovanju vseh udeležencev projekta pomoči. Projekt pomoči tako postane skupno delo, ki ga udeleženci opravijo skupaj v obliki pogovarjanja in dogovarjanja v smeri željenih sprememb ter sprotnega preverjanja svojega razumevanja soudeležencevega razumevanja.

NEZADOVOLJSTVO S POMOČJO IZVAJALK JAVNEGA DELA

Nezadovoljstvo z izvajano pomočjo sta izrazila dva intervjuvanca različnega spola. Njuni družini sta v projekt pomoči vključeni manj kot tri leta, z občasnimi prekinitvami in menjavami izvajalk javnih del.

Večino izjav o nezadovoljstvu je izrazil intervjuvanec moškega spola, intervju H. Njegovo nezadovoljstvo z izvajano pomočjo se nanaša na: **pomanjkanje izkušenj pri izvajalki javnih del** (*»Sedanja nima toliko izkušenj. Mislim, da ni pripravljena na to, da je sin otrok s posebnimi potrebami.«*); **opravljanje šolskih obveznosti namesto otroka** (*»Moti me, da mu nalogo za šolo kar sama naredi, potem se pa zgodi, da naloga ni dobro narejena.«*); **pomanjkljivo komunikacijo z izvajalko javnih del** (*»Z ženo s sedanjo izvajalko nimava kaj dosti stika...,ni tega, da bi se z njo kaj pogovorila...,se nič ne dogovarjamo...«*.) Največ izjav o nezadovoljstvu se nanaša na **pomanjkljivo socialnodelovno ravnanje v procesu pomoči: pomanjkljivo sodelovanje in dogovarjanje** (*»...če ji z ženo kaj rečeva, kako bi lahko drugače s sinom, se tega ne drži.«*); **nepodane povratne informacije** s strani izvajalke javnih del (*»Redko nama pove, kaj sta s sinom delala.«*); **neupoštevanje dogovorov** (*»Če pa se o čem pogovorimo, to ne zaleže.«*); **pomanjkanje osebnega stika** (*»...med sedanjo izvajalko javnih del in nama z ženo vse tako napeto, kot neka zavora...,da se izvajalka javnih del nič kaj rada ne pogovarja.«*); **pomanjkanje soustvarjanja** (*»Redko naju povabi, da skupaj kaj počnemo.«*). Intervjuvanec je nezadovoljen še z **ne vključevanjem drugega otroka v aktivnosti** (*»...hčerke nikoli ne vključi zdraven, ko s sinom naprimer rišeta. Samo na sina gleda...«*).

Druga intervjuvanka (intervju I) je nezadovoljna z: **delovnim odnosom** med otrokom in izvajalko javnih del (*»...da sedanja izvajalka javnih del sina malo preveč crklja.«*); **menjavanjem izvajalk javnih del** (*»Prva tri srečanja je bil sin kar malo razočaran, ker ni prišla gospa M. Škoda, da se izvajalke javnih del menjajo.«*); s prisotnostjo **iger s kartami**; s **pomočjo pri šolskih obveznostih** (*»Pri šolskih obveznostih bi morala biti gospa bolj stroga.«*)

Izhajajoč iz osnovnih podatkov o družinah je v šestih od devetih družin, ki so bile vključene v raziskavo, v procesu pomoči prišlo do menjave izvajalk javnih del. Na podlagi analize empiričnega gradiva pa ugotavljam, da le izjave dveh intervjuvancev, ki sta izrazila

nezadovoljstvo s pomočjo izvajalk javnega dela, **posredno** izražajo tudi **problem menjave izvajalk javnih del**. Oba starša v svojih izjavah primerjata prejšnjo (*»...da bi imeli za to pomoč prejšnjo izvajalko javnih del, ki je bila bolj prijetna za pogovor, bolj je znala sodelovat z mano in ženo.«* - intervju H) in sedanjo izvajalko javnih del, na katero se v primerjavi s prejšnjo nanašajo nezadovoljstva glede pomoči, npr. pomanjkanje osebnega stika z izvajalko javnih del (*»Sedanja izvajalka javnih del me malo odbija...,med sedanjo izvajalko javnih del in nama z ženo vse tako napeto, kot neka zavora.«* - intervju H). Bolj **neposredno** pa se problem menjave izvajalk javnega dela izraža v izjavi o razočaranju otroka zaradi menjave (*»Prva tri srečanja je bil sin kar malo razočaran, ker ni prišla gospa M. Škoda, da se izvajalke javnih del menjajo.«* - intervju I).

4.2 Perspektiva izvajalk javnih del

DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI

Obe izvajalki javnih del sta govorili o **pozitivnih in negativnih vidikih** doživljanja pomoči na osebni ravni.

Kot **pozitivno** doživljanje pomoči sta **obe** izvajalki javnih del opredelili, da je to **občutek pripadnosti kolektivu** (*»...so me pa na centru ostali zaposleni lepo sprejeli, čeprav po izobrazbi ne spadam k njim..., da imam občutek pripadnosti enemu kolektivu.«* - intervju S); da delo, ki ga opravljata, vpliva na njuno **osebnostno rast** kot večja samozavest (*»...mi je najbolj pomembno, da imam službo, da sem neodvisna od moža, tako sem postala bolj samozavestna...«* - intervju S), več vedrine in optimizma (*»To delo mi pomeni..., da sem še za kakšno rabo, da sem lahko koristna. To čutim kot en nov zagon.«* - intervju A), več odprtosti do ljudi (*»Pred to zaposlitvijo sem bila bolj zadržana, zdaj sem bolj odprta; znam prisluhniti človeku; z ljudmi lažje vzpostavim kontakt.«* - intervju A); da se jima je izboljšalo finančno stanje (*»...čeprav plača ni velika, nekaj pa le prispevam k družinskim dohodkom...«* - intervju S). Izvajalka javnih del, ki je v javna dela **vključena pet let**, z vmesnimi prekinitvami (intervju A), je kot pozitivni vidik doživljanja pomoči opredelila še **pridobivanje novih izkušenj** (*»Kar nekaj izkušenj sem pridobila...«*); da je v primerjavi z začetkom izvajanja pomoči **sedaj postala bolj odprta do uporabnikov** (*»Na začetku izvajanja pomoči družinam...z njimi nisem uspela takoj vzpostaviti kontakt...Zdaj sem bolj sproščena pri svojem*

delu, kot da sem bolj zrela za to delo.»); da ji **terensko delo ustreza** (*»Imam rada terensko delo in sem rada med ljudmi..., me motivira za svoje delo.«*). Izvajalka javnih del, ki je v javna dela **vkjučena dve leti**, z enoletno vmesno prekinitvijo (intervju S), pa je kot pozitivni vidik doživljanja pomoči opredelila **možnost zaposlitve** (*»...da sem končno dobila eno službo...«*), ki ji omogoča **več socialnih stikov** (*»...v službo ne hodim z odporom. Mi veliko pomeni, da sem med ljudmi.«*).

Negativno doživljanje pomoči se pri obeh izvajalkah javnih del izraža različno. Izvajalka javnih del, ki je v javna dela **vkjučena daljše obdobje** (intervju A), je imela na začetku izvajanja pomoči **težave pri vzpostavljanju osebnega stika z uporabniki** (*»...mi je bilo težko. Z njimi nisem uspela takoj vzpostaviti kontakt.«*). V negativnem smislu doživlja pomoč še zaradi **prepuščanja skrbi za otroka** s strani nekaterih staršev (*»Nekateri starši me tako pustijo samo z otrokom, se z veseljem umaknejo, mi otroka kar prepustijo...«*) in **nadzorovanja izvajanja pomoči** s strani nekaterih staršev (*»So pa starši, ki me radi pri svojem delu kontrolirajo.«*). Zaposlitev v okviru programa javnih del pa ji povzroča **negotovost glede nadaljnje zaposlitve** (*»Proti koncu vsakega leta se sprašujem, ali bom še imala to delo ali ne. To mi pomeni kot neko zavoro za moje delo.«*). Izvajalka javnih del, ki je v javna dela **vkjučena krajše obdobje** (intervju S), doživlja pomoč v negativnem smislu zaradi **neupoštevanja dogovorov s strani uporabnikov** (*»...včasih pa se moram sproti kar sama najdit, kako naprej, saj se zgodi, da se s starši nekaj dogovoriš, potem pa naredijo čisto po svoje.«*); **negotovosti pri osebnih reakcijah na dogajanje v družini** (*»...sem na dom družine prišla v trenutku, ko sta se starša glasno prepirala. To mi je bilo neprijetno, nisem vedela, kako naj odreagiram.«*); **neprimerne obnašanja staršev** (*»...sem naletela na alkoholiziranega očeta. Vso jezo je stresal name.«*); **nesodelovanja s strani uporabnikov** (*»...včasih doživim odpor do sodelovanja s strani staršev ali pa otrok. Potem je težko delati v družini.«*).

Na podlagi rezultatov še ugotavljam, da izvajalka javnih del, ki je v javna dela **vkjučena daljše obdobje** (intervju A), v procesu pomoči družinam zaznava, da je **pomoč otrokom pri šolskih obveznostih** z njihovega vidika **dobro sprejeta**. Pomoč pri šolskih obveznostih doživlja kot **vzpodbudo otrokom** (*»...sem kot ena vzpodbuda otrokom, da opravijo, kar je potrebno...«*). Pri svojem delu doživlja **tako sodelovanje kot tudi nesodelovanje staršev** (*»Nekateri starši so pripravljeni sodelovati pri vsaki aktivnosti..., nekateri pa prav nič.«*).

Starši, ki sodelujejo v procesu pomoči, ji tudi podajo **povratno informacijo o prevzemu in prenosu novih pristopov do otrok** (*»...ti starši mi povejo, da se potem še sami kaj naučijo in jim je potem lažje delati z otrokom.«*). V nekaterih družinah opaža **prikrivanje slabih odnosov med družinskimi člani** (*»...opazam, da svoje medsebojne odnose (ne ravno dobre) pred mano prikrivajo, npr. starši do otrok ali pa starši med sabo...«*); v eni družini pa je opazila **pozitivne spremembe**. Za to družino meni, da je **dosežen namen pomoči** (*»...ni več potrebe, da bi še hodila k njim; družina zdaj dobro funkcionira, otroka ne potrebujeta več pomoči pri šolskih obveznostih.«*). Večkrat doživlja, da **starši izražajo željo po pogostejših obiskih v družini**.

Izvajalka javnih del, ki je v javna dela **vkjučena krajše obdobje** (intervju S), je pred pričetkom izvajanja pomoči družinam doživljala **negotovost glede sprejetosti s strani uporabnikov** (*»...sem se spraševala, kako me bodo sprejeli otroci, kako starši...«*). Sedaj pri izvajanju pomoči doživlja **sprejetost in nesprejetost s strani uporabnikov** (*»...nekateri starši me lepo sprejmejo, pa otroci ne; nekje pa me otroci sprejmejo, starši pa ne...«*). S tem, ko v družinah izvaja pomoč, hkrati **prepoznava vrednote lastne družine** (*»...spoznavam, kako živijo v drugih družinah, in se vedno bolj zavedam, da je v moji družini še vse kar v redu...«*). Pri svojem delu **sprejema družine brez zadržkov** (*»...vse družine sprejemam takšne, kakršne so, čeprav doživim dobro in slabo...«*). V procesu pomoči družinam doživlja še: **negotovost glede učinka pomoči** (*»Včasih imam občutek, da se je v družini že nekaj premaknilo, pa se potem v trenutku sesuje.«*); **izražanje nezadovoljstva s strani otroka** (*»...mi je povedal, da sem tečna in zahtevna, da je jezen name...«*); **pozitivne učinke na odnose med člani družine** v času, ko dejansko izvaja pomoč v družinah (*»...v času mojega obiska vsaj takrat malo drugače obnašajo drug do drugega, da starši ne vpijejo na otroke, da skupaj kaj počnejo...«*); ter da v družinah najlažje sprejmejo **pogovor in ukvarjanje z otrokom**.

Rezultati raziskave, ki se nanašajo na pozitivne in negativne vidike doživljanja pomoči izvajalk javnih del na osebni ravni, nakazujejo pozitivne in negativne učinke izvajanja programa javnih del na izvajalki javnih del. Kot **pozitivni učinki** se tako kažejo občutek pripadnosti kolektivu, vpliv na osebnostno rast ter izboljšano finančno stanje. Pri izvajalki javnih del, ki je v javna dela vključena daljše obdobje, je zaznati, da z vključitvijo v program javnih del pridobiva nove izkušnje pri delu z ljudmi. Navedenih je tudi nekaj izjav, ki

nakazujejo **negativne učinke** na izvajalki javnih del. To so doživljanje stresnih položajev v družinah (*»...sem naletela na alkoholiziranega očeta. Vso jezo je stresal name.«* - intervju S) in negotovost glede nadaljnje zaposlitve pri eni izvajalki javnih del. O enakih pozitivnih in negativnih učinkih na izvajalce programov javnih del govori tudi Sunko v evalvacijski raziskavi programov javnih del (Sunko *et al.* 2001: 114-115).

NAČIN IZVAJANJA POMOČI

Najpogostejši načini izvajanja pomoči se **večinoma nanašajo na pomoč otrokom**, manj na pomoč staršem.

Na podlagi analize empiričnega gradiva ugotavljam, da je več izjav o pomoči otrokom podala izvajalka javnih del, ki je v javna dela vključena daljše obdobje (intervju A). Več izjav o pomoči staršev pa je podala izvajalka javnih del, ki je v program javnih del vključena krajše obdobje (intervju S).

Največ izjav glede **načinov izvajanja pomoči otrokom** se nanaša na **sodelovanje z otroki pri opravljanju šolskih obveznosti**, kot so utrjevanje učne snovi (*»Skupaj z njimi ponavljamo učno snov. Jaz jih sprašujem, oni odgovarjajo.«* - intervju A), sodelovanje z otrokom pri pregledovanju opravljenih nalog (*»...potem skupaj z otrokom pregledava, kako so npr. naloge narejene, če je vse v redu.«* - intervju A), navajanje na samostojno delo pri šolskih obveznostih (*»Če imajo pri tem probleme, jim skušam pomagat, da potem sami pridejo do tega, da sami odkrijejo, kako se problem reši.«* - intervju A). Obe izvajalki javnih del vključujeta otroke v **nove vzorce preživljanja prostega časa** (*»Z otroki gremo tudi na sprehode, da jih malo odvečem od računalnika; izdelujemo različne izdelke.«* - intervju S) in z njimi soustvarjata kvalitetnejšo uporabo in izrabo prostega časa (*»...da nista računalnik in televizija edini način preživljanja prostega časa, da se da še kaj drugega počet (npr. sprehod, igre z žogo, da se lahko kaj ustvarja.«* - intervju S). Pomoč otrokom se nanaša še na: **soustvarjanje rešitev vsakdanjih problemov otrok**; na pogovore z otrokom, ki so **namenjeni osebni rasti** (*»Pri eni srednješolki pa pomoč temelji na pogovorih, ker je bila zaradi situacije v družini zelo zaprta vase.«* - intervju A); na **učenje veščin vsakdanjega življenja**, npr. razvijanje higienskih navad (*»...higiena pri otrocih (umiti roke, obraz...); jim konkretno pomagam pri tem, se še kaj pogovorimo o higieni.«* - intervju S).

Načini izvajanja pomoči staršem so: **vključevanje staršev v nove vzorce preživljanja prostega časa** (*»...vključim tudi starše...«* - intervju S) in **soustvarjanje kvalitetnejše uporabe in izrabe prostega časa; učenje staršev za spreminjanje vzgojne prakse** (*»Starše opozorim, če nek pristop do otroka ali kakšna stvar ni primerna za njihovega otroka.«* - intervju S) ter **sodelovanje s starši pri spreminjanju vzgojne prakse; soustvarjanje novih pristopov do otrok** (*»...se pogovarjamo, kako ravnati, če otrok grdo govori...«* - intervju S); **soustvarjanje rešitev za vključitev v delovno razmerje starša** (*»...smo se pogovarjali o načinih iskanja službe, o odnosih v službi, o pomembnosti službe...«* - intervju A).

NAČIN SODELOVANJA S STROKOVNO IZVAJALKO POMOČI

Sodelovanje med izvajalkama javnih del in strokovno izvajalko pomoči družini za dom temelji na **sodelovanju in soustvarjanju**.

Rezultati raziskave so pokazali, da se **sodelovanje** izraža pri: **načrtovanju izvajanja pomoči** za posamezno družino (*»...se pogovoriva o družini, v katero bom hodila, in se dogovoriva o izvajanju pomoči; narediva načrt izvajanja pomoči...«* - intervju S); **razreševanju težav družine** (*»Če je kaj nujnega, se s posamezno družino in s socialno delavko pogovorimo...«* - intervju S); **povezovanju teorije in prakse** (*»...različna predavanja o družini, ki mi koristijo, da lažje prepoznam razne situacije v družini, potem pa se o tem pogovorim še s socialno delavko.«* - intervju A). **Soustvarjanje** se izraža pri: **rešitvah za primerno ravnanje z otrokom** (*»...sem socialno delavko prosila za pomoč, ko nisem vedela, kako naj ravnam z agresivnim otrokom...«* - intervju S); **delovnem načrtu pomoči** (*»Za svoje delo imam postavljene neke okvirje. Lahko pa svoje ideje, mnenja predstavim socialni delavki, se o tem pogovoriva in dogovoriva o nadaljnjem delu.«* - intervju S); **rešitvah za prepoznavanje alkoholizma in zlorab otrok** (*»...imam vprašanja v zvezi z alkoholizmom (kako ga prepoznam) in v zvezi z zlorabo otrok.«* - intervju A).

Izvajalki javnih del in strokovna izvajalka pomoči družini za dom **tekoče razrešujejo težave**, ki se pojavljajo pri izvajanju pomoči (*»...mi je vedno na razpolago, kadar koli jo lahko pokličem in kaj povprašam.«* - intervju A), opravijo **mesečno evalvacijo izvajanja pomoči** (*»Enkrat na mesec se dobiva s socialno delavko, da greva skozi vse obiske družin, pregledava moja poročila in zapiske.«* - intervju S) in izvedejo **supervizijo**. Izvajalki javnih del strokovni izvajalki pomoči **oddajata poročila** o izvajanju pomoči in o dogajanju v družinah, ki jih

obiskujeta (*»Za vsak dan za posamezno družino napišem poročila (kaj smo počeli, vzdušje v družini...), katera s socialno delavko pregledava.«* - intervju A). Ena izvajalka javnih del navaja še sodelovanje s strokovno izvajalko pomoči na podlagi **povratnih informacij o primernosti ravnanja z otrokom** (*»...včasih jo pokličem, da preverim, če sem v določeni situaciji primerno ravnala..., če je moja reakcija primerna glede na otrokovo obnašanje.«* - intervju S).

POMEN POMOČI DRUŽINAM

Obe izvajalki javnih del vidita pomen pomoči družinskim članom kot **prepuščanje skrbi za otroka** (*»...da jemljejo to pomoč kot prepustiti meni ukvarjanje z otrokom, sami pa niso pripravljeni na sodelovanje pri tem...«* - intervju S; *»...nekateri starši vidijo to pomoč kot: moje druženje z otroki, da so v času mojega obiska malo prosti...«* - intervju A) in kot **učenje veščin vsakdanjega življenja** (*»...pogovori o vsakdanjih stvareh (kako ravnati z denarjem, kje kupovati cenejšo hrano, kako skrbeti za higieno...«* - intervju A) oziroma **pomoč pri izpolnjevanju obrazcev** (*»...jim to tudi veliko pomeni, da skupaj izpolnimo kakšne obrazce (npr. za otroški dodatek, obrazce za šolo).«* - intervju S).

Izvajalka javnih del, ki je v izvajanje programa pomoči **vključena krajše obdobje** (intervju S), vidi pomen pomoči družinam v tem, da so **starši vključeni v aktivno preživljanje prostega časa** (*»...eni starši se radi pridružijo, ko se gremo z otroki kakšne igre...«*). Za eno družino meni, da se pomen pomoči nanaša na **pogovor o veščinah vsakdanjega življenja in vzgoji otroka** (*»...se zelo rada z mano kaj pogovori. Take čisto preproste vsakdanje stvari. Me tudi vpraša, kako jaz v določeni situaciji ravnam z otrokom.«*). **Pogovori in svetovanje o pristopih do otroka ter skrbi za otroka** so pomembni za več družin (*»...povprašajo in se pogovarjajo o konkretnih stvareh. Vprašajo me za nasvet in za moje mnenje v zvezi z otroki: kaj narediti, če otrok odgovarja, uporablja kletvice...«*). Za nekatere družine pa meni, da jim pomoč pomeni **izvajanje hišnih opravil** (*»... pričakujejo, da jim bom jaz doma kar vse uredila, poskrbela za otroke, skuhala in pospravila...«*).

Izvajalka javnih del, ki je v program pomoči **vključena daljše obdobje** (intervju A), vidi pomen pomoči družinam v **pomoči pri šolskih obveznostih** (*»Starši najrajše vidijo, da pomagam otrokom pri šolskem delu, to se nekaterim zdi zelo pomembno.«*) in v **kvalitetnejši**

uporabi in izrabi prostega časa otrok (*»...nekaterim otrokom veliko pomeni, da se skupaj igramo, pečemo, ustvarjamo.«*).

Na podlagi analize empiričnega gradiva ugotavljam, da se nekaj izjav v zvezi z razumevanjem pomoči (kot dobra pomoč) s strani uporabnikov **ujema z vidiki pomena pomoči družinam** izvajalk javnih del. Ena uporabnica je namreč izrazila željo po **prevzemanju novih veščin in spretnosti pri skrbi za otroke** (*»Bi se pa rada še kaj naučila, da me izvajalka javnih del še kaj nauči, kar jaz ne znam, da bi še boljše znala z otrokoma.«* - intervju A), kar se ujema z vidikom pomena pomoči družinam izvajalke javnih del: **pogovor in svetovanje o pristopih do otroka ter skrbi za otroka** (*»...povprašajo in se pogovarjajo o konkretnih stvareh. Vprašajo me za nasvet in za moje mnenje v zvezi z otroki: kaj narediti, če otrok odgovarja, uporablja kletvice...«* - intervju S). Kot »dobro pomoč« izvajalk javnih del tri uporabnice opredeljujejo **konkretno pomoč pri šolskih obveznostih** (*»Na prvem mestu je seveda naloga, da jo naredita. To se mi zdi pomembno.«* - intervju F), kar se ujema z vidikom pomena pomoči družinam izvajalke javnih del: **pomoč pri šolskih obveznostih** (*»Starši najrajše vidijo, da pomagam otrokom pri šolskem delu, to se nekaterim zdi zelo pomembno.«* - intervju A).

Iz navedenega lahko sklepamo, da se tako nakazujejo **potrebe po pomoči** na posameznih področjih, kot so: prevzemanje novih veščin in spretnosti pri skrbi za otroke, konkretna pomoč pri šolskih obveznostih ter skrbi za otroke.

OPAŽENE SPREMEMBE V DRUŽINAH

Izvajalki javnih del sta v procesu pomoči v družinah zaznavali pozitivne spremembe. **Največ** sprememb sta zaznali **pri otrocih**. Izvajalka javnih del, ki je v izvajanje programa pomoči vključena krajše obdobje (intervju S), je zaznala največ sprememb.

Opažene spremembe **pri otrocih** so: **sprememba v vedenju** (*»...primernejše vedenje otrok...«* - intervju S); **večja motivacija za opravljanje šolskih obveznosti** (*»...otroci so bolj motivirani za opravljanje šolskih obveznosti...«* - intervju S); **večja samostojnost in učinkovitost pri opravljanju šolskih obveznosti** (*»...nekateri so pri tem bolj samostojni in učinkoviti...«* - intervju S); **upoštevanje dogovorov** (*»...opravijo stvari, za katere sem se z njimi dogovorila...«* - intervju S); **izboljšanje učnega uspeha** - kar sta opazili obe izvajalki

javnih del (*»Pri večini otrok opažam, da se jim je izboljšal učni uspeh...«* - intervju A). Opažene **spmembe**, ki se nanašajo na otroke, zgodile pa so se **pri starših**, so: **prevzem in prenos novih vsebin na otroke** (*»Nekateri starši to, kar se jaz z njimi pogovarjam (npr. o otrocih), potem poskušajo sami prenesti na otroke.«* - intervju S); **prevzem in prenos večšine vsakdanjega življenja na otroke** (*»...higiena pri otrocih..., jim konkretno pomagam pri tem...,se še kaj pogovorimo o higieni, potem pa še sami starši tako počnejo.«* - intervju S); **prevzem in prenos novih pristopov do otrok** (*»...se pogovarjamo, kako ravnati, če otrok grdo govori, potem pa to še sami probajo narediti in mi o tem, kako jim je šlo, tudi povejo...«* - intervju S). Izvajalka javnih del, ki je v izvajanje programa pomoči vključena krajše obdobje (intervju S), je zaznala v eni družini še **spmembo v odnosu mama-otrok kot izboljšano komunikacijo** (*»...odnos mama-hči se je izboljšal, da je pogovor med njima stekel, prej se je ta deklica mame bala...«*), v nekaterih družinah **še ni zaznala sprememb**, v nobeni pa se **stanje ni poslabšalo**.

Iz rezultatov raziskave je razvidno, da so uporabniki in izvajalki javnih del zaznali nekaj istih sprememb. Nanašajo se na **večjo samostojnost in učinkovitost** pri opravljanju šolskih obveznosti ter posledično **izboljšanje učnega uspeha** otrok in na **prevzem in prenos novih vsebin na otroke** s strani staršev.

MNENJA IN PREDLOGI O IZVAJANJU, VODENJU TER ORGANIZACIJI POMOČI

Največ izjav izvajalk javnih del se nanaša na **mnenja o izvajanju** pomoči. Večina izjav je bilo danih s strani izvajalke javnih del, ki je v izvajanje pomoči vključena krajše obdobje (intervju S). Po njenem mnenju se pomoč družinam izvaja v **zadovoljivem številu ur in dni v enem tednu** (*»Družine obiskujem enkrat do dvakrat na teden, za eno do dve uri, in to se mi zdi dovolj.«*), kar argumentira s tem, da bi **povečanje števila ur in dni pomoči** v enem tednu **povzročilo odpor do pomoči s strani uporabnikov** (*»Če bi prihajala še večkrat in za dalj časa, bi verjetno čutila odpor s strani družin, češ kaj sem spet pri njih.«*) ter **preobremenjenost družinskih sistemov** (*»...da bi se družine počutile utesnjene, če bi bila pri njih predolgo...Takrat, ko sem jaz zraven, se morajo npr. starši drugače obnašati, so omejeni glede obnašanja zaradi moje prisotnosti, to pa jih bremeni.«*). Ista izvajalka javnih del še meni, da **potrebuje več znanja o družini**, kar ponazori s primerom svoje **negotovosti pri ravnanju s konflikti v družini** (*»Npr. so konflikti med starši in otroki, pa ne vem, kako bi*

jih pripeljala do tega, da bi se o tem pogovorili.«). Druga izvajalka javnih del meni, da se **ozrače sprejetosti in zaupanja** med izvajalcem pomoči in uporabniki **zgodi po dveh mesecih izvajanja pomoči** (*»...večina staršev rabi nekaj časa, da postanejo bolj zaupljivi do mene in mojega dela; to se zgodi šele po kakšnih dveh mesecih.«* - intervju A) in **predlaga pogostejše obiske v družinah** (*»...ene družine bi potrebovale še več mojih obiskov.«*).

Večino **mnenj o organizaciji** pomoči je na podlagi analize intervjujev podala izvajalka javnih del, ki je v izvajanje pomoči vključena daljše obdobje (intervju A). Meni, da je za **učinkovitejšo pomoč pomembno povezovanje teorije in prakse** (*»...različna predavanja o družini, ki mi koristijo, da lažje prepoznam razne situacije v družini...«*). Izpostavi še **pomembnost redne zaposlitve**, ki bi vplivala na **večjo motivacijo** pri izvajanju pomoči družinam (*»Če bi bila to redna zaposlitev, bi se še bolj predala svojemu delu.«*) in posledično na **možnost za vključitev več družin** v proces pomoči (*»...še več družin bi bilo lahko vključenih v to pomoč.«*).

Izvajalka javnih del, ki je v izvajanje pomoči vključena krajše obdobje, je podala zgolj en predlog. Predlaga **več izobraževanja** (*»...več izobraževanja, saj moja izobrazba nima nobene veze s socialnim delom.«* - intervju S).

4.3 Perspektiva strokovne izvajalke pomoči družini za dom

NAČIN DOPOLNITVE SOCIALNOVARSTVENE STORITVE POMOČ DRUŽINI ZA DOM

Pomen in vlogo dopolnitve socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom z izvajalkami javnih del strokovna izvajalka omenjene storitve (intervju J) opredeljuje: kot **pomembno pri soustvarjanju rešitev v vsakdanjem okolju družin** (*»...le strokovno delo (svetovanje) pogosto ni dovolj, saj je potrebno družini še praktično pokazati, kako priti do rešitev težav.«*); gre za **praktično pomoč** družinam v **njihovem okolju** in v **sodelovanju z institucijami, s katerimi so družine povezane** (*»...šole, vrtci, zdravstveni dom...«*); **vsebina** izvajanja pomoči izvajalk javnih del je **socialno učenje** (*»...temelji na konkretni pomoči pri skrbi za otroke, krepitvi moči staršev za opravljanje vlog v vsakdanjem življenju in posredno vnosu novih vsebin v družino in za družino...«*); kot **potrebno dopolnitev** socialnovarstvene storitve

pomoč družini za dom, v smislu »...večje razvidnosti dogajanja v družinah in kontinuiranega spremljanja družinske dinamike...«, kar strokovni izvajalki **omogoča večjo razvidnost odnosnega vidika in razdelitev vlog v posamezni družini** (»...mi omogoča večjo razvidnost odnosnega vidika in razdelitev vlog v posamezni družini, saj vstopajo v vsakdanji življenjski prostor družine...«); gre za **ново kakovost pomoči družini za dom** (»...učinkovito dopolnjevanje strokovnega in laičnega dela z družinami.«).

Izhajajoč iz izjav strokovne izvajalke socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom lahko sklepamo, da je pomoč izvajalk javnih del **nepogrešljivo dopolnilo** oziroma del pomoči družini. Med storitvijo pomoč družini za dom in programom javnih del tako nastane **komplementaren odnos, medsebojno dopolnjevanje in soodvisnost**. Storitev pomoč družini za dom potrebuje program javnih del, ker le-ta lahko zagotovi **potrebno konkretno vsakdanjo pomoč družini** (»...le strokovno delo (svetovanje) pogosto ni dovolj, saj je potrebno družini še praktično pokazati, kako priti do rešitev težav.« - intervju J) in omogoči **zadostno vključenost in prisotnost v družini**. Program javnih del pa potrebuje pomoč družini za dom, ker le-ta daje izvajalkama javnih del **nujno strokovno podporo, usmerjanje in vodenje** (»...sem socialno delavko prosila za pomoč, ko nisem vedela, kako naj ravnam z agresivnim otrokom...« - intervju S); »...različna predavanja o družini, ki mi koristijo, da lažje prepoznam razne situacije v družini, potem pa se o tem pogovorim še s socialno delavko.« - intervju A). Medsebojno dopolnjevanje pomoči izvajalk javnih del in socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom zagotavljata **večjo kakovost** pomoči družini (»...učinkovito dopolnjevanje strokovnega in laičnega dela z družinami.« - intervju J). Gre za obliko dela z družinami, v katerih se izraža slaba funkcionalnost, ki »...se približuje pojmovanju avtorjev izkustvene družinske terapije (Vries, Bouwkamp 1995), ki trdita, da terapija, ki ne daje konkretne pomoči pri reševanju vsakdanjih konkretnih problemov, ni nikakršna terapija, in socialnovarstvena pomoč ni smiselna, če ne deluje terapevtsko, ko je to glede na naravo problemov družine potrebno.« (Sunko et al. 2001: 165).

NAČIN SODELOVANJA Z IZVAJALKAMA JAVNIH DEL

Strokovna izvajalka pomoči družini (intervju J) je izvajalkama javnih del **vedno na razpolago** (»Če je potrebno, pogovor s posamezno izvajalko javnih del opraviva kadar koli.«). Večkrat **preveri mnenja o medsebojnem sodelovanju** in jima poda **povratne informacije o doživljanju pomoči uporabnikov** (»Spregovorimo tudi o pozitivnih in

negativnih občutkih uporabnikov glede izvajanja njune pomoči.)). Izvajalki javnih del strokovni izvajalki **tedensko poročata o stanju v družinah** (*»...prideta na pogovor, kaj opažata v družinah, so kakšne posebnosti in spremembe...«*). Skupaj opravijo: **mesečno evalvacijo izvajanja pomoči**, kar po mnenju strokovne izvajalke predstavlja (*»...novo izhodišče za nadaljnje delo z družino, saj jaz povem svoje videnje, izvajalki javnih del svoje, prav tako družina.«*); **mesečne obiske na domovih družin; soustvarjanje delovnega načrta pomoči**. Sodelovanje med izvajalkami pomoči družini se izraža še v okviru **supervizije, sodelovanja na multidisciplinarnih timih** (*»Če se pojavi npr. problem pri otroku v zvezi s šolo, se skupaj z izvajalko javnih del udeleživa pogovora na šoli.«*) ter v **izvajanju prostočasnih dejavnosti za družine**, ki so vključene v program pomoči (počitniške delavnice za otroke, novoletna srečanja).

PREDNOSTI IZVAJANJA POMOČI IZVAJALK JAVNIH DEL

Po mnenju strokovne izvajalke pomoči družini (intervju J) so **prednosti** izvajanja pomoči izvajalk javnih del, ki se **nanašajo na družino**, naslednje: **možnost za boljše funkcioniranje družin** - vnos novih vsebin v družino in za družino (*»Če družina sprejme izvajalko javnih del, običajno začne boljše funkcionirati. Družina kot celota pridobiva veliko novih znanj.«*); **izvajanje konkretne pomoči za opolnomočenje družine** (*»...da se le-ta okrepi na področjih, kjer sama ne zmore.«*); **učenje veščin vsakdanjega življenja** (*»...pomoč pri izpolnjevanju kakšnih obrazcev; pomoč pri higieni; pomoč pri vzpostavljanju delovnih navad družinskih članov...;pomoč otrokom pri šolskih obveznostih...;mame opravljajo različna dela v gospodinjstvu, ki jih včasih na tak način prvič naredijo.«*); na podlagi osebnih izkušenj izvajalk javnih del **prenos znanja za ravnanje v vsakdanjem življenju družin** (*»...o prehrani otrok; o komunikaciji v družini; na koga se v določenih situacijah družine lahko obrnejo; preživljanje prostega časa...«*); **vzpostavitev odnosa zaupanja** med uporabniki in izvajalkama javnih del (*»Izvajalki javnih del predstavljata večini uporabnikom osebo, ki ji zaupajo.«*). Samo odnos zaupanja, sovpletenosti, medsebojnega sprejemanja in spoštovanja omogoča prenašanje pozitivnih izkušenj, sodelovanje in druge procese socialnega učenja (Sunko *et al.* 2001: 112).

Prednost izvajanja pomoči izvajalk javnih del, ki se **nanaša na organizacijo izvajanja pomoči**, pa je **možnost pogostejših obiskov družin v njihovem okolju** in s tem **izvajanje treninga socialnih veščin** (*»...vloga izvajalk javnih del nepogrešljiva, saj število strokovnih*

delavcev ni dovolj veliko, da bi pogosteje prihajali v družino in izvajali neke vrste trening socialnih veščin.» - intervju J).

Daljše obdobje izvajanja pomoči **iste izvajalke javnih del** bi po mnenju strokovne izvajalke pomoči **povečalo učinkovitost** pomoči družinam (*»Najbolj učinkovita pomoč družinam v tej obliki bi bila, če bi jo ista oseba izvajala daljše obdobje, vsaj pet let.«*), kar nakazujeta tudi izjavi izvajalke javnih del, ki je v javna dela **vključena pet let**, z vmesnimi prekinitvami (intervju A). Kot pozitiven vidik doživljanja pomoči je med drugim opredelila **pridobivanje novih izkušenj** (*»Kar nekaj izkušenj sem pridobila...«*); v primerjavi z začetkom izvajanja pomoči je **sedaj postala bolj odprta do uporabnikov** (*»Na začetku izvajanja pomoči družinam...,z njimi nisem uspela takoj vzpostaviti kontakt...Zdaj sem bolj sproščena pri svojem delu, kot da sem bolj zrela za to delo.«*).

Izvajanje pomoči izvajalk javnih del po mnenju strokovne izvajalke vpliva tudi na **destigmatizacijo centra za socialno delo** (*»S pomočjo izvajalk javnega dela v domačem okolju družin se razbija tudi miselnost uporabnikov, da sociala pride na dom samo takrat, ko je nekaj zelo narobe.«* - intervju J).

SLABOSTI IZVAJANJA POMOČI IZVAJALK JAVNIH DEL

Rezultati raziskave so pokazali, da se **slabosti** izvajanja pomoči izvajalk javnih del nanašajo na **organizacijo** izvajanja pomoči družini. **Časovni obseg** izvajanja pomoči je **nezadovoljiv**, saj se vedno znova v procesu pomoči družini izražajo **potrebe po novih vsebinah izvajanja pomoči** (*»...na razpolago premalo časa. Ko že začne na posameznih področjih družina boljše funkcionirati, se vedno znova odpirajo področja, na katerih bi bila še potrebna njuna pomoč.«* - intervju J), kar nekaj dela pa izvajalki javnih del opravi **izven delovnega časa** (*»...velikokrat podaljšata obisk v družini izven delovnega časa in se pripravljata za delo v prostem času...Je pač premalo delovnih ur.«* - intervju J). Zakon o zaposlovanju in zavarovanju za primer brezposelnosti (Ur.l. RS, št. 107/2006) v 53. členu med drugim določa, da se za udeležence javnih del kot polni delovni čas šteje 30-urna tedenska delovna obveznost.

Slabost izvajanja pomoči izvajalk javnih del se nanaša še na: **prehitro menjava izvajalk javnih del** (*»Menjavanje izvajalk javnih del po enem letu se mi zdi prehitro, tako pravijo tudi*

uporabniki...Ko se v družinah že kažejo učinki pomoči, se izvajalka javnih del zamenja, proces pomoči se znova začne.« - intervju J) in na **pomanjkanje znanja o družini** pri izvajalkah javnih del (*»...področja, na katerih se izvajalki javnih del počutita negotovi in se je potrebno o njih pogovoriti, so: odnosi v družini, vloga ženske v družini, vzgoja otrok...«* - intervju J).

Na podlagi analize empiričnega gradiva ugotavljam, da se **skozi vse tri perspektive** (perspektiva uporabnikov, izvajalk javnih del, strokovne izvajalke) **izraža problem menjave izvajalk javnih del**. Zakon o zaposlovanju in zavarovanju za primer brezposelnosti (Ur.l. RS, št. 107/2006) v 53. členu določa: »Brezposelna oseba je lahko vključena v program javnega dela največ eno leto, razen invalidov, katerih invalidnost je ugotovljena z odločbo pristojnega organa, ki se jim vključitev lahko podaljša, če jim ni mogoče zagotoviti ustrezne ali primerne zaposlitve, ter žensk, starejših od 53 let, in moških, starejših od 55 let, ki so v program lahko vključeni do izpolnitve pogojev za upokojitev.«

Izhajajoč iz osnovnih podatkov družin je v šestih od devetih družin, ki so bile vključene v raziskavo, v procesu pomoči prišlo do menjave izvajalk javnih del. Izjave dveh **uporabnikov posredno** izražajo **problem menjave izvajalk javnih del**. Oba starša v svojih izjavah primerjata prejšnjo (*»...da bi imeli za to pomoč prejšnjo izvajalko javnih del, ki je bila bolj prijetna za pogovor, bolj je znala sodelovat z mano in ženo.*« - intervju H) in sedanjo izvajalko javnih del, na katero se v primerjavi s prejšnjo nanašajo nezadovoljstva glede pomoči, npr. pomanjkanje osebnega stika z izvajalko javnih del (*»Sedanja izvajalka javnih del me malo odbija...,med sedanjo izvajalko javnih del in nama z ženo vse tako napeto, kot neka zavora.*« - intervju H). Bolj **neposredno** pa se problem menjave izvajalk javnega dela izraža v izjavi (intervju I): *»Prva tri srečanja je bil sin kar malo razočaran, ker ni prišla gospa M. Škoda, da se izvajalke javnih del menjajo.*«

S perspektive izvajalk javnih del se na **problem menjave posredno** nanaša izjava izvajalke javnih del, ki je v program izvajanja pomoči vključena pet let. Zaposlitev v okviru programa javnih del ji povzroča **negotovost glede nadaljnje zaposlitve** (*»Proti koncu vsakega leta se sprašujem, ali bom še imela to delo ali ne. To mi pomeni kot neko zavoro za moje delo.*« - intervju A).

Pomanjkanje znanja o družini pri izvajalkah javnih del, ki ga navaja strokovna izvajalka pomoči, se potrjuje tudi z izjavo izvajalke javnih del, ki je v program izvajanja pomoči vključena dve leti. Omenjena izvajalka javnih del meni, da **potrebuje več znanja o družini**, kar ponazori s primerom svoje **negotovosti pri ravnanju s konflikti v družini** (*»Npr. so konflikti med starši in otroki, pa ne vem, kako bi jih pripeljala do tega, da bi se o tem pogovorili.«* - intervju S) ter predlaga **več izobraževanja** (*»...več izobraževanja, saj moja izobrazba nima nobene veze s socialnim delom.«* - intervju S).

OPAŽENA SPREMEMBA V DRUŽINAH

Strokovna izvajalka pomoči je v procesu izvajanja pomoči družinam opazila spremembe, ki se nanašajo na **celotno družino** in na **otroke**.

Opažene spremembe za celotno družino se nanašajo na: **konstruktivnejše reševanje težav** (*»Družinski člani so pripravljeni vložiti več energije, več zmorejo, bolj so se pripravljeni sami aktivirati pri razreševanju težav...Širi se jim obzorje v smislu kaj, kako še lahko storijo nekaj drugače.«* - intervju J); **večjo učinkovitost pri veččinah vsakdanjega življenja** (*»Družine so bolj učinkovite pri opredeljevanju, kaj je bolj ali manj potrebno, npr. pri šolskem delu, denarju, nakupih, higienskih navadah.«* - intervju J).

Opažene spremembe pri otrocih se nanašajo na **izboljšanje učnega uspeha** in **večjo samostojnost ter učinkovitost pri opravljanju šolskih obveznosti**.

Na podlagi analize empiričnega gradiva ugotavljam, da se **skozi vse tri perspektive** (perspektiva uporabnikov, izvajalk javnih del, strokovne izvajalke) izražajo **iste opažene spremembe pri otrocih**, ki se nanašajo na izboljšanje učnega uspeha in večjo samostojnost ter učinkovitost pri opravljanju šolskih obveznosti.

POMEN POMOČI ZA DRUŽINE

Strokovna izvajalka pomoči družini za dom (intervju J) vidi pomen pomoči izvajalk javnih del za družine v **možnostih za nove izkušnje** družinskih članov (*»...možnost za nove izkušnje na vseh nivojih družinskega sistema...«*) in kot **možnost za spremembe** v družinskem sistemu (*»...kaj in kako je možno nekaj spremeniti, npr. odnos med starši in otroki, preživljanje prostega časa otrok...«*). Pomoč izvajalk javnih del za družine tako pomeni *»...eno novo*

kvaliteto v življenju...« ter varen prostor za preverjanje delovanja in ugotavljanja primanjkljajev družinskega sistema (»...nek varen prostor, kjer lahko otroci in starši na konkreten način preverjajo, kako delujejo, in ugotavljajo, kje imajo primanjkljaje...«).

5 SKLEPI

- Pričakovanja staršev glede pomoči izvajalk javnih del so bila, preden se je pomoč v družini začela izvajati, različna. Pričakovanja v zvezi z otroki so skupna v večini obravnavanih primerov.
- Večina sprememb, za katere so starši pričakovali, da se bodo zgodile v procesu pomoči, so spremembe pri otrocih.
- Za vse družine je pred izvajanjem pomoči značilna slaba funkcionalnost, ki se izraža v različnih oblikah. Pri večini družin se izraža v težavah pri otrocih.
- Tekom procesa pomoči so v vseh družinah nastale pozitivne spremembe pri posameznem družinskem članu ali v družini kot celoti. V vseh družinah se je zgodilo več sprememb, kot pa so jih intervjuvanci pričakovali. Vse pričakovane spremembe, ki so jih vprašanci navedli, so se skozi proces pomoči tudi dejansko zgodile. V družinah, ki so v proces pomoči vključene več kot tri leta, je na nekaterih področjih nastalo več sprememb kot pa v družinah, ki so v proces pomoči vključene manj kot tri leta. Nastale spremembe nakazujejo večjo funkcionalnost družinskih sistemov v primerjavi s stanjem pred začetkom izvajanja pomoči. Skozi perspektivo uporabnikov, izvajalk javnih del in strokovne izvajalke so opažene podobne spremembe pri otrocih, ki se nanašajo na izboljšanje učnega uspeha in večjo samostojnost ter učinkovitost pri opravljanju šolskih obveznosti.
- Pristopi izvajalk javnih del k pomoči družinam nakazujejo socialnodelovno ravnanje v procesu pomoči, ki se izraža v vsaki družini.
- Uporabniki izražajo različna razumevanja o pomoči izvajalk javnih del (kot dobra pomoč). Nakazujejo splošno zadovoljstvo z izvajano pomočjo in zadovoljstvo s posameznimi elementi v procesu pomoči, ki se nanašajo na izvajalke javnih del ter socialnodelovno ravnanje v procesu pomoči. Posredno pa omenjena razumevanja nakazujejo potrebe po pomoči na posameznih področjih (prevzemanje novih veščin in spretnosti pri skrbi za otroke, konkretna pomoč pri šolskih obveznostih ter skrbi za otroke) in potrebne spremembe pri izvajanju pomoči (povečati število ur pomoči, vključevanje vseh članov družine v aktivnosti, uporaba instrumentalne definicije problema in rešitve, več sodelovanja in dogovarjanja s starši, boljši osebni stik z izvajalko javnih del).

- Nezadovoljstvo z izvajano pomočjo sta izrazila dva intervjuvanca različnega spola.
- Pozitivni učinki izvajanja programa javnih del na izvajalki javnih del se izražajo kot občutek pripadnosti kolektivu, vpliv na osebnostno rast ter izboljšano finančno stanje. Pri izvajalki javnih del, ki je v javna dela vključena daljše obdobje, je zaznati, da z vključitvijo v program javnih del pridobiva nove izkušnje pri delu z ljudmi. Negativni učinki na izvajalki javnih del se izražajo v doživljanju stresnih situacij v družinah in v negotovosti glede nadaljnje zaposlitve (pri eni izvajalki javnih del).
- Izvajanje pomoči izvajalk javnih del družinam temelji na sodelovanju in soustvarjanju z družinskimi člani, navajanju na samostojno delo, učenju in pogovorih ter vključevanju družinskih članov v nove vzorce preživljanja prostega časa.
- Sodelovanje med izvajalkama javnih del in strokovno izvajalko pomoči družini za dom temelji na sodelovanju, soustvarjanju, podeljevanju povratnih informacij, tekočem razreševanju težav, tedenskih in mesečnih evalvacijah izvajanja pomoči, superviziji.
- Izvajalki javnih del opredelujeta pomen svoje pomoči družinam večinoma različno. Obe pa ga opredelita kot prepuščanje skrbi za otroka in kot učenje veščin vsakdanjega življenja.
- Mnenje o izvajanju pomoči ene izvajalke javnih del je, da se pomoč družinam izvaja zadovoljivo število ur in dni v tednu, predlaga pa več izobraževanja na področju družine. Druga izvajalka javnih del predlaga pogostejše obiske v družinah in izpostavi pomen redne zaposlitve za večjo motivacijo pri izvajanju pomoči ter tako možnost za vključitev več družin v proces pomoči.
- Pomoč izvajalk javnih del je nepogrešljivo dopolnilo oziroma del socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom. Med storitvijo in programom javnih del je komplementaren odnos, medsebojno dopolnjevanje in soodvisnost, kar prinaša kakovostno obogatitev pomoči družini za dom.
- Po mnenju strokovne izvajalke izvajanje pomoči izvajalk javnih del vpliva na boljše funkcioniranje družin in na destigmatizacijo centra za socialno delo. Pomoč izvajalk javnih del omogoča družinam varen prostor za preverjanje delovanja in ugotavljanja primanjkljajev družinskega sistema. Daljše obdobje izvajanja pomoči iste izvajalke javnih del bi povečalo učinkovitost pomoči družinam.
- Strokovna izvajalka meni, da je časovni obseg izvajanja pomoči izvajalk javnih del nezadovoljiv; pri izvajalkah javnih del pa se izraža pomanjkanje znanja o družini.

- Skozi perspektivo uporabnikov, izvajalk javnih del in strokovne izvajalke se izraža problem menjave izvajalk javnih del.

6 PREDLOGI

- Pri načrtovanju izvajanja pomoči izvajalk javnih del družinam je potrebno upoštevati pričakovanja uporabnikov in njihova razumevanja o omenjeni pomoči (kot dobra pomoč). Izražena nezadovoljstva uporabnikov z izvajanjem pomoči izvajalk javnih del in negativni vidiki doživljanja pomoči na osebni ravni izvajalk javnih del naj bodo kot izhodišče za spremembe pri izvajanju pomoči.
- Ustvariti pogoje za sodelovanje vseh udeleženi v problemu in soustvarjati rešitve z vsemi, ki so s problemom povezani.
- Ohraniti in razvijati socialnodelovno ravnanje v procesu izvajanja pomoči izvajalk javnih del, da se bo vzpostavljala in ohranjal delovni odnos ter soustvarjale spremembe v družinskih sistemih. Ohraniti način sodelovanja med izvajalkami pomoči družini.
- Pojasniti družinam, da pomoč izvajalk javnih del ni mišljena kot prepuščanje skrbi za otroka.
- Zagotoviti izvajalkam javnih del pridobivanje znanja o družini pred začetkom izvajanja pomoči v družinah.
- Pomoč izvajalk javnih del preoblikovati v redno dejavnost javne službe ali pa v status preventivnega programa z večletno pogodbo, vsaj za tri leta. Prvi korak v tej smeri bi lahko bil: predstaviti pomen omenjene pomoči za družine in izvajanje socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom vsem trem občinam (Občina Trebnje, Občina Trebelno - Mokronog in Občina Šentrupert), ki jih pokriva Center za socialno delo Trebnje, in jih tako pritegniti k financiranju. Še posebej poudariti pomen kontinuirane pomoči za družine, ki imajo slabo funkcionalnost. Za drugi korak pa predlagam: pripraviti projekt pomoči za družine v njihovem okolju za obdobje treh let.
- Potrebno bi bilo zbrati podatke o tem, kako je izvajanje socialnovarstvene storitve in izvajanje programa javnih del v okviru le-te sprejeto v okolju, kako gledajo nanj šole in druge institucije, ki se tudi ukvarjajo z vključenimi družinami; kaj izvajanje socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom in izvajanje programa javnih del v okviru le-te pomeni za Center za socialno delo Trebnje kot izvajalsko institucijo. Pridobljene podatke bi bilo potrebno predstaviti vsem trem občinam, ki jih pokriva Center za socialno delo Trebnje.

7 LITERATURA

- Asen, E. (1998), *Družine*. Ljubljana: DZS.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (1998), *Psihologija družine*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
- - (2006), *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., Možina, M. (2008), *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebne stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Kompan Erzar, L. K. (2003), *Skrita moč družine*. Ljubljana: Brat Frančišek in Frančiškanski družinski inštitut (monografije).
- Lüssi, P. (1990), Sistemski nauk v socialnem delu. *Socialno delo*, 29, 1-3: 81-94.
- Mesec, B. (1997), *Metodologija raziskovanja v socialnem delu 1*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- - (1998), *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- - (1997-2003), *Metodologija raziskovanja v socialnem delu 2*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Mešl, N. (2008), *Razvijanje in uporaba znanja v socialnem delu*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
- Milošević, A., Poštrak, M. (2003), *Uvod v socialno delo*. Ljubljana: Študentska založba.
- Musek, J. (1995), *Ljubezen, družina, vrednote*. Ljubljana: Educy.
- Nastran Ule, M. (1993), *Psihologija vsakdanjega življenja*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
- Pravilnik o financiranju javnih del (2006). *Ur. l. RS*, 112/06: 11581-11582.
- Pravilnik o izvajanju ukrepov aktivne politike zaposlovanja (2007). *Ur. l. RS*. 5/2007: 549-554.
- Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (1995). *Ur. l. RS*, 52/1995: 4052-4063.
- Satir, V. (1995), *Družina za naš čas*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
- Skupnost CSD Slovenije (2009), *Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo CSD*. Ljubljana: Skupnost CSD Slovenije.

- Stritih, B., Možina, M. (1994), *Prispevek psihoterapije in novih družbenih gibanj k razumevanju družine (esej ob knjigi Robina Skynnerja in Johna Cleesa, Družine in kako v njih preživeti)*, 1994, Tangram, Ljubljana, v Stritih, B. (ur.), *Prispevki za študij socialnega dela*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Sunko, B., Bole Finžgar, M., Dobnikar, M., Pudgar, I., Šauperl, M., Špolad Grča, A., Štoka, J., Tomc, D. (2001), *Evalvacija socialnovarstvene storitve »Pomoč družini za dom« in programov psihosocialne pomoči družini v centrih za socialno delo*. Ljubljana: Skupnost CSD Slovenije.
- Šugman Bohinc, L. (2008 a), *Epistemologija socialnega dela II: Izbrana študijska literatura*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- - (2008 b), *Epistemologija socialnega dela I: Izbrana študijska literatura*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo, Univerza v Ljubljani.
- Šugman Bohinc, L., Rapoša Tanjšek, P., Škerjanc, J. (2007), *Življenjski svet uporabnika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
- Švab, A. (2001), *Družina: Od modernosti k postmodernosti*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
- Tomori, M. (1994), *Knjiga o družini*. Ljubljana: EWO.
- Vries, S. de, Bouwkamp, R. (1995), *Psihosocialna družinska terapija*. Logatec: Firis.
- Zaviršek, D. (2009), Med krvjo in skrbjo: Socialno starševstvo kot širitev koncepta starševstva v današnjem svetu. *Socialno delo*, 48, 1-3 Socialno starševstvo: 3-16.
- Zupančič, K. (1999), *Družinsko pravo*. Ljubljana: Uradni list Republike Slovenije.

Zakoni

- Zakon o socialnem varstvu (2007). *Ur. l.RS*, 3/2007: 282-308.
- Zakon o starševskem varstvu in družinskih prejemkih (2006). *Ur. l. RS*, 110/2006: 11412-11427.
- Zakon o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (2004). *Ur. l. RS*, 69/2004: 8462-8477.
- Zakon o zaposlovanju in zavarovanju za primer brezposelnosti (2006). *Ur. l. RS*, 107/2006: 10839-10857.

Internetni viri

- Družinski zakonik, Predlog Družinskega zakonika (kratek povzetek).
http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti_pdf/word/DZak_kratek_povzetek.doc (16.11. 2009).
- Program javnih del 2009-2010, Programi.
<http://www.ess.gov.si/SLO/DEJAVNOST/Programi/programi.htm> (20.11. 2009).

8 PRILOGE

8.1 Vodila za intervjuje

8.1.1 Vodilo za intervjuje z uporabniki

1. Kako ste izvedeli za tako obliko pomoči?
2. Kaj ste pričakovali glede samega dela izvajalke javnih del? Kakšne spremembe ste pričakovali?
3. Kako je izvajalka javnih del pristopila k nudenju pomoči? (Kako se je to dogajalo, ste skupaj pripravili načrt dela?)
4. Kaj vse ste delali skupaj z izvajalko javnih del; kaj od tega se vam je zdelo v redu in kaj ne?
5. Kaj se je do zdaj spremenilo v vaši družini (med vama s partnerjem; v odnosu do otrok; med otroki)? Kaj je zdaj boljše v primerjavi z obdobjem, preden je izvajalka javnih del pričela prihajati v vašo družino?
6. Kako si predstavljate, da bi bila ta pomoč še boljša? Kaj si želite, da bi bilo drugače v odnosu med vami in izvajalko javnih del?
7. Kaj razumete pod to (kaj vam to pomeni, kaj bi se moralo zgoditi), da bi bila ta pomoč za vašo družino dobra?

8.1.2 Vodilo za intervjuja z izvajalkama javnih del

1. Kakšna so bila vaša osebna pričakovanja glede pomoči družinam, preden ste začeli dejansko izvajati pomoč v družinah?
2. Kaj vam osebno pomeni vključitev v javna dela v okviru socialnovarstvene storitve »pomoč družini za dom«?
3. Katere, če sploh, so spremembe pri vas, ki so nastale zaradi izvajanja pomoči družinam v okviru javnih del (znanje, poučenost, stališča, vrednote, samopodoba...) ?
4. Kakšne izkušnje pridobivate pri izvajanju pomoči v družinah?
5. Kako motivirani ste za svoje delo?
6. Kako, na kakšen način izvajate pomoč družinam? Opišite na konkretnem primeru (primerih)!
7. Kaj menite, da pomeni vaša »pomoč družinam« družinskim članom?
8. Katere so najpogostejše oblike pomoči družinam oz. posameznim družinskim članom (konkretno)? Katero obliko pomoči najlažje sprejmejo v družini? So ostali člani družine pripravljeni sodelovati, se vključiti v izvajanje vaše pomoči?
9. Kakšne spremembe opazate v družinah, ki jih obiskujete; pri otrocih, starših, v celotni družini; pozitivne in negativne spremembe?
10. Kaj menite o času, ki ga imate tedensko na razpolago za delo v posamezni družini?
11. Kako, na kakšen način sodelujete s strokovno izvajalko socialnovarstvene storitve »pomoč družini za dom«? Kakšna so vaša pričakovanja glede sodelovanja s strokovno delavko? Kakšna mnenja, predloge, pobude imate glede sodelovanja s strokovno delavko? Katera so najbolj pogosta vprašanja, ki jih imate za strokovno delavko?
12. Kakšno konkretno pomoč potrebujete s strani strokovne izvajalke socialnovarstvene storitve »pomoč družini za dom«?
13. Kaj menite, da bi moralo biti drugače, da bi bila vaša pomoč družinam še bolj učinkovita?

8.1.3 Vodilo za intervju s strokovno izvajalko pomoči družini za dom

1. Kako, na kakšen način pomoč izvajalk javnih del družinam dopolnjuje izvajanje storitve »pomoč družini za dom«?
2. Kaj menite o motiviranosti izvajalk javnih del za opravljanje dela?
3. Kaj menite o času, ki ga imata izvajalki javnih del tedensko na razpolago za delo v posamezni družini?
4. Kakšno pomoč največ nudita izvajalki javnih del?
5. Katere spremembe opazate v družinah (kot celoti, pri starših, otrocih)?
6. Kaj po vašem mnenju pomeni pomoč izvajalk javnih del družinskim članom?
7. Kako, na kakšen način sodelujete z izvajalkama javnih del (npr. skupni obiski v družini, individualni pogovori, redno spremljanje dela..)? Kakšna so vaša pričakovanja glede sodelovanja z njima in kakšna mnenja, predloge, pobude imate glede tega?
8. Katere so najbolj pogoste teme, o katerih je potrebno spregovoriti z izvajalkama javnih del, in kaj bi moralo biti drugače, da bi bilo sodelovanje z njima še bolj učinkovito?

8.2 Analiza intervjujev z uporabniki

8.2.1 Družina A

Potek intervjuja A in demografski podatki

Intervju sem izvedla 16.7. 2009 ob 8.30 na domu družine A. Pomoč izvajalke javnih del se v družini izvaja več kot tri leta, z občasnimi prekinitvami. V procesu pomoči je prišlo do menjave izvajalke javnih del. Intervju sem opravila z gospo J. Ostali družinski člani so še: sinova, stara 6 in 4 leta, ter mož gospe J., ki je že nekaj časa brezposelen. Intervjuvanka je bila 44-letna gospodinja, ki je končala osnovno šolo s prilagojenim programom. Družina živi na vasi.

Gospa J. ima težave pri izgovorjavi. Na to me je že pred samim pričetkom intervjuvanja opozorila, kar mi je koristilo, da sem bila med potekom intervjuja še bolj pozorna na svojo in njeno izgovorjavo. Med intervjuvanjem pa so naju nekajkrat zmotili njeni otroci. Kljub težavam z izgovorjavo gospe J. in občasno prisotnostjo njenih otrok sva intervju speljali do konca.

Zapis intervjuja A in določitev enot kodiranja

Že več let imamo to pomoč, vmes je pa tudi nekaj časa nismo imeli. Na CSD-ju so mi povedali za to pomoč. Sem pričakovala, da bi me izvajalka javnih del učila stvari, ki jih sama ne znam; risanje in pisanje, da bi se še jaz naučila te stvari, da bi to potem jaz znala pokazat otrokoma. Kaj drugega pa veliko nisem pričakovala. Prvi dan sta k nam prišli socialna delavka in izvajalka javnih del, da smo se spoznali. Izvajalka javnih del mi je dala roko in se predstavila, tudi možu je dala roko in otroka pobožala po glavi. Pogovorili smo se, kako bo, ko bo izvajalka javnih del prihajala k nam, kaj vse bomo počeli. Potem je drugič prišla izvajalka javnih del sama, za nekaj ur; je že malo popazila na otroke in risala z njima.

Sproti sva se pogovorili, kaj bomo delali. Z izvajalko javnih del smo šli po jurčke, veliko risali, pisali, gledali knjige. Izvajalka javnih del se je veliko pogovarjala z otrokoma. Vedno sem bila zdraven, da sem jo lahko kaj vprašala, za risat, za pisat. Ona mi je potem odgovorila, potem pa sem lahko sama znala z otrokoma, tako kot je ona. Otroka sprašujeta, kdaj pride »teta«. Meni je v redu, če pride izvajalka javnih del. Se malo sprostim; se kaj naučim; mi je potem lažje risati, pisati, se pogovarjati z otrokoma. Mož pa se spočije, ker otroka ne skačeta kar naprej po njem.

Prej J., moj mož, ni toliko govoril. Zdaj se več pogovarja z otroki. Vsi skupaj več rišemo... živali. Zdaj več riševa z otrokoma. Otroka zdaj tudi lepše govorita in rišeta. Nič slabše se mi ne zdi v naši družini, odkar hodi k nam izvajalka javnih del. Nič kaj več ne pričakujem. Čistiti, prati, urejati vrt, to znam vse že sama. Mi je v redu, da pride izvajalka javnih del. To mi pomaga. Tudi jaz sodelujem, da se še jaz kaj naučim. Taka pomoč je v redu. Bi se pa rada še kaj naučila, da me izvajalka javnih del še kaj nauči, kar jaz ne znam, da bi še boljše znala z otrokoma.

Seznam enot kodiranja - intervju A

A1: Sem pričakovala, da bi me izvajalka javnih del učila stvari, ki jih sama ne znam.

A2: ...risanje in pisanje, da bi se še jaz naučila te stvari...

A3: ...da bi to potem jaz znala pokazat otrokoma.

A4: Prvi dan sta k nam prišli socialna delavka in izvajalka javnih del, da smo se spoznali.

A5: ...mi je dala roko in se predstavila...

A6: Tudi možu je dala roko in otroka pobožala po glavi.

A7: Pogovorili smo se, kako bo, ko bo izvajalka javnih del prihajala k nam, kaj vse bomo počeli.

A8: ...je že malo popazila na otroke in risala z njima.

A9: Sproti sva se pogovorili, kaj bomo delali.

A10: ...se je veliko pogovarjala z otrokoma.

A11: Vedno sem bila zdraven, da sem jo lahko kaj vprašala, za risat, za pisat.

A12: Ona mi je potem odgovorila, potem pa sem lahko sama znala z otrokoma, tako kot je ona.

A13: Se malo sprostim; se kaj naučim...

A14: ...mi je potem lažje risati, pisati, se pogovarjati z otrokoma.

A15: Prej J., moj mož, ni toliko govoril.

A16: Zdaj se več pogovarja z otroki.

A17: Vsi skupaj več rišemo... živali.

A18: Zdaj več riševa z otrokoma.

A19: Otroka zdaj tudi lepše govorita in rišeta.

A20: Nič slabše se mi ne zdi v naši družini, odkar hodi k nam izvajalka javnih del.

A21: Tudi jaz sodelujem, da se še jaz kaj naučim.

A22: Bi se pa rada še kaj naučila, da me izvajalka javnih del še kaj nauči, kar jaz ne znam, da bi še boljše znala z otrokoma.

Kodiranje izjav - intervju A

Zap.št. izjave	Izjava	Koda
A1	Sem pričakovala, da bi me izvajalka javnih del učila stvari, ki jih sama ne znam.	usvojiti nove veščine in spretnosti - PRIČAKOVANJE
A2	...risanje in pisanje, da bi se še jaz naučila te stvari...	usvojiti nove veščine in spretnosti; osnovno znanje - PRIČAKOVANJE
A3	...da bi to potem jaz znala pokazat otrokoma.	prenesti nove veščine in spretnosti na otroke - PRIČAKOVANA SPREMEMBA
A4	Prvi dan sta k nam prišli socialna delavka in izvajalka javnih del, da smo se spoznali.	vzpostavljanje osebnega stika - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
A5	...mi je dala roko in se predstavila...	vzpostavljanje osebnega stika; telesni stik -

		SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
A6	Tudi možu je dala roko in otroka pobožala po glavi.	vzpostavljanje osebnega stika; telesni stik - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
A7	Pogovorili smo se, kako bo, ko bo izvajalka javnih del prihajala k nam, kaj vse bomo počeli.	dogovor o sodelovanju; vzpostavitev delovnega odnosa - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
A8	...je že malo popazila na otroke in risala z njima.	vzpostavljanje osebnega stika z otroki - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
A9	Sproti sva se pogovorili, kaj bomo delali.	sodelovanje in soustvarjanje pri načrtovanju majhnih korakov - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
A10	...se je veliko pogovarjala z otrokoma.	zaznavanje nove veščine in spretnosti - komunikacija z otrokoma; pozitivno doživljanje pomoči - NASTALA SPREMEMBA
A11	Vedno sem bila zdraven, da sem jo lahko kaj vprašala, za risat, za pisat.	pozitivno doživljanje pomoči - NASTALA SPREMEMBA
A12	Ona mi je potem odgovorila, potem pa sem lahko sama znala z otrokoma, tako kot je ona.	sprememba pri staršu, prevzemanje in prenos novih vsebin v družino - NASTALA SPREMEMBA
A13	Se malo sprostim; se kaj naučim...	pozitivno doživljanje pomoči - NASTALA SPREMEMBA
A14	...mi je potem lažje risati, pisati, se pogovarjati z otrokoma.	prenos nove vsebine v družino; sprememba pri staršu; pozitivno doživljanje pomoči - NASTALA SPREMEMBA
A15	Prej J., moj mož, ni toliko govoril.	pomanjkljiva komunikacija - STANJE PRED IZVAJANJEM POMOČI
A16	Zdaj se več pogovarja z otroki.	sprememba v odnosu oče - otroci - NASTALA SPREMEMBA
A17	Vsi skupaj več rišemo...živali.	prevzemanje in prenos novih vsebin v družino; sprememba med vsemi člani - NASTALA SPREMEMBA
A18	Zdaj več riševa z otrokoma.	sprememba v odnosu starša- otroci - NASTALA SPREMEMBA
A19	Otroka zdaj tudi lepše govorita in rišeta.	sprememba pri otrocih; prevzemanje in prenos novih vsebin v družino - NASTALA SPREMEMBA
A20	Nič slabše se mi ne zdi v naši družini, odkar hodi k nam izvajalka javnih del.	stanje v družini se ne poslabša - RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč)
A21	Tudi jaz sodelujem, da se še jaz kaj naučim.	sodelovanje starša z izvajalko javnih del; prevzemanje novih veščin in spretnosti- NASTALA SPREMEMBA
A22	Bi se pa rada še kaj naučila, da me izvajalka javnih del še kaj nauči, kar jaz ne znam, da bi še boljše znala z otrokoma.	želja po spremembi; prevzemanje novih veščin in spretnosti pri skrbi za otroke - RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč)

8.2.2 Družina B

Potek intervjuja B in demografski podatki

Intervju sem izvedla 16.7. 2009 ob 10.30 na domu družine B. Pomoč izvajalke javnih del se v družini izvaja več kot tri leta, z občasnimi prekinitvami. V procesu pomoči je prišlo do menjave izvajalke javnih del. Intervjuvanka je bila 35-letna gospa M., ki živi s svojim 9-letnim sinom. Je brezposelna, končala je osnovno šolo. Družina živi na vasi. Med intervjuvanjem ni bilo motečih faktorjev.

Zapis intervjuja B in določitev enot kodiranja

Sem že imela tako pomoč, potem nekaj časa ne, zdaj pa jo imam spet. Na centru sva se s socialno delavko dogovorile, da bi k nama prihajala izvajalka javnih del. Spoznala sem jo na centru, pri socialni delavki. Zdelo se mi je prijazna. Tudi sinu se je predstavila. Izvajalka javnih del naju je potem peljala domov, da je videla, kje sva doma. Zmenili sva se, kdaj bo prišla.

Od nje sem pričakovala, da bo sinu pomagala pri šolskih nalogah. Moj sin bi se še kar igral, ni mu mar za naloge. Pričakovala sem, da bo z izvajalko javnih del delal naloge na lep način. Če sem samo jaz zdraven pri nalogah, se sin trma, da ne bo delal naloge. Mene tako in tako nič ne upošteva. Z izvajalko javnih del se sproti dogovarjava, kaj bomo počeli.

Skupaj smo se šli kakšne igre, pekli biskvit. V redu mi je, da skupaj kaj počnemo. Izvajalka javnih del da sinu kakšne naloge za reševati, če ni hotel ali pa se je želel igrati, sta se dogovorila, da vsaj nekaj naloge naredi. Ona zna sina privabiti, da sodeluje, to res zna. To se mi zdi v redu. Zdaj, ko prihaja izvajalka javnih del, mi je lažje. Sin jo upošteva, se drži dogovorov, naredi nalogo. Med njima je dober odnos. P. jo upošteva. Želim si, da bi ona s sinom še delala za šolo, da bi kaj od tega odnesel, da bi mu šlo bolje. Jaz moram igrati vlogo za očeta in za mamo. P-jev oče noče nič sodelovati pri sinu. Dobro bi bilo, da bi tudi oče kaj sodeloval. V redu se mi zdi, da z izvajalko javnih del P. dela naloge. Kar znava, že narediva sama, ostalo pa z njo. Mi je v redu, da lahko z izvajalko javnih del tudi kaj poklepetava, potem mi je lažje. Veliko sem sama. Če grem samo malo do mesta, pa da me kdo obgovori, se to zdi...tako, da se takoj počutim boljše. Mislim, da bi bilo težje, če ne bi bilo izvajalke javnih del. Vse breme, šola, vse bi bilo na meni.

Seznam enot kodiranja - intervju B

B1: ...sva se s socialno delavko dogovorile, da bi k nama prihajala izvajalka javnih del.

B2: Tudi sinu se je predstavila.

B3: ...naju je potem peljala domov, da je videla, kje sva doma.

B4: ...sem pričakovala, da bo sinu pomagala pri šolskih nalogah.

B5: Pričakovala sem, da bo z izvajalko javnih del delal naloge na lep način.

B6: Če sem samo jaz zdraven pri nalogah, se sin trma, da ne bo delal naloge.

B7: ...se sproti dogovarjava, kaj bomo počeli.

B8: V redu mi je, da skupaj kaj počnemo.

B9: ...če ni hotel ali pa se je želel igrati, sta se dogovorila, da vsaj nekaj naloge naredi.

B10: ...zna sina privabiti, da sodeluje, to res zna.

B11: ...mi je lažje.

B12: Sin jo upošteva, se drži dogovorov, naredi nalogo.

B13: Med njima je dober odnos. P. jo upošteva.

B14: Želim si, da bi ona s sinom še delala za šolo, da bi kaj od tega odnesel, da bi mu šlo bolje.

B15: Dobro bi bilo, da bi tudi oče kaj sodeloval.

B16: V redu se mi zdi, da z izvajalko javnih del P. dela naloge.

B17: Mi je v redu, da lahko z izvajalko javnih del tudi kaj poklepetava, potem mi je lažje.

B18: ...bi bilo težje, če ne bi bilo izvajalke javnih del. Vse breme, šola, vse bi bilo na meni.

Kodiranje izjav - intervju B

Zap.št. izjave	Izjava	Koda
B1	...sva se s socialno delovko dogovorile, da bi k nama prihajala izvajalka javnih del.	dogovor o sodelovanju - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
B2	Tudi sinu se je predstavila.	vzpostavljanje osebnega stika z otrokom - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
B3	...naju je potem peljala domov, da je videla, kje sva doma.	vzpostavljanje osebnega stika - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
B4	...sem pričakovala, da bo sinu pomagala pri šolskih nalogah.	konkretna pomoč pri šolskih obveznostih - PRIČAKOVANJE
B5	Pričakovala sem, da bo z izvajalko javnih del delal naloge na lep način.	vnos nove veščine in spretnosti v družino - PRIČAKOVANA SPREMEMBA
B6	Če sem samo jaz zdraven pri nalogah, se sin trma, da ne bo delal naloge.	nemoč pri skrbi za otroka - STANJE PRED IZVAJANJEM POMOČI
B7	...se sproti dogovarjava, kaj bomo počeli.	sodelovanje in soustvarjanje pri načrtovanju majhnih korakov - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
B8	V redu mi je, da skupaj kaj počnemo.	sodelovanje, soustvarjanje; pozitivno doživljanje pomoči - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
B9	...če ni hotel ali pa se je želel igrati, sta se dogovorila, da vsaj nekaj naloge naredi.	zaznavanje nove veščine in spretnosti - dogovarjanje z otrokom; pozitivno doživljanje pomoči - NASTALA SPREMEMBA
B10	...zna sina privabit, da sodeluje, to res zna.	zaznavanje nove veščine in spretnosti - sodelovanje otroka; pozitivno doživljanje pomoči - NASTALA SPREMEMBA
B11	...mi je lažje.	sprememba pri staršu; pozitivno doživljanje pomoči - NASTALA SPREMEMBA
B12	Sin jo upošteva, se drži dogovorov, naredi nalogo.	sprememba pri otroku; prevzemanje in prenos novih vsebin v družino - NASTALA SPREMEMBA
B13	Med njima je dober odnos. P. jo upošteva.	zaznavanje spremembe pri otroku; pozitivno doživljanje pomoči - NASTALA SPREMEMBA
B14	Želim si, da bi ona s sinom še delala za šolo, da bi kaj od tega odnesel, da bi mu šlo bolje.	želja po spremembi; sprememba pri otroku - RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč)
B15	Dobro bi bilo, da bi tudi oče kaj sodeloval.	vključitev očeta v proces pomoči - PRIČAKOVANJE
B16	V redu se mi zdi, da z izvajalko javnih del P. dela naloge.	konkretna pomoč pri šolskih obveznostih - RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč)
B17	Mi je v redu, da lahko z izvajalko javnih del tudi kaj poklepetava, potem mi je lažje.	zaupanje; sprememba pri staršu; pozitivno doživljanje pomoči - NASTALA SPREMEMBA

B18	...bi bilo težje, če ne bi bilo izvajalke javnih del. Vse breme, šola, vse bi bilo na meni.	razbremenitev; sprememba pri staršu; pozitivno doživljanje pomoči - NASTALA SPREMEMBA
------------	---	--

8.2.3 Družina C

Potek intervjuja C in demografski podatki

Intervju sem izvedla 21.7. 2009 ob 8.30 na domu družine C. Pomoč izvajalke javnih del se v družini izvaja manj kot tri leta, brez prekinitve. Ves čas v družino prihaja ista izvajalka javnih del. Intervjuvanka je bila 34-letna gospa M. Ostali člani družine so še: mož, 8-letna dvojčka in 3-letni sin s hudimi telesnimi okvarami. Gospa M. je po poklicu administratorica, zaposlena za polovični delovni čas; mož je invalidsko upokojen. Družina živi na vasi. Med intervjuvanjem ni bilo motečih faktorjev.

Zapis intervjuja C in določitev enot kodiranja

Pred meseci sem se šla na center pozanimat za denarno pomoč. Takrat smo imeli malo krize. Finančno krizo, težave z varstvom dvojčkov, pa še druge stvari. Soc. delavka me je sprejela in mi razložila ter predstavila možnosti za pomoč naši družini. Tudi to, da lahko k nam prihaja izvajalka javnih del. Najprej sem pričakovala, da bo ona pazila na sina, ki je zelo bolan; zaradi njegove bolezni skoraj nikamor ne moremo. Potem mi je soc. delavka razložila, da ni mišljeno, da izvajalka javnih del prihaja zaradi varstva sina. Dogovorili sva se, da bo izvajalka javnih del prihajala, ko bova z možem sina vozila na terapije, da bo s starejšima otrokoma delala naloge, z njima brala, da hodita v šolo pripravljena. Izvajalko javnih del sem spoznala na centru. Zmenili smo se, kaj naj bi ona delala. Tudi telefonsko številko mi je takoj dala.

Zdaj mi je glavno, da otroka bereta, da imata nalogo, da nista brez nje. Izvajalka javnih del naju z možem vedno počaka, da se vrnemo, in pove, kako je bilo, če slučajno niso kaj uspeli opraviti. Potem pa jaz z otrokoma to dokončam. Mi je v redu, da ona opravlja to, kar smo se dogovorili na centru. Se res drži dogovora. Zdaj sem bolj sigurna in pomirjena, ker vem, da pride izvajalka javnih del. Lažje grem s sinom na terapijo; zdaj nimam skrbi, kam bi dala starejša otroka. Ko grem, sem čisto brez skrbi. Izvajalka javnih del je kot neka sorodnica. Dvojčka sta bila prej bolj zaprta, nista hotela nikamor, tudi na izlete ne. Zdaj pa gresta. V šolo gresta bolj pripravljena, vedno z nalogo. Tako, kot je, mi je v redu. Prej se je včasih zgodilo, da sta starejša otroka hodila v šolo nepripravljena, brez nalog.

Ko pride izvajalka javnih del, vem, da bosta otroka preskrbljena. Vsaj ne skrbim, kaj bosta tisti čas, ko nas ni, ušpičila. Sem pomirjena. Ta pomoč mi pomeni olajšanje. Težko bi sami zmogli. Nimam svojih bližnjih, da bi se lahko na njih zanesla. Včasih mi je mama pomagala, zdaj pa ima spet težave z alkoholom.

Seznam enot kodiranja - intervju C

C1: Soc. delavka me je sprejela in mi razložila ter predstavila možnosti za pomoč naši družini.

C2: ...sem pričakovala, da bo ona pazila na sina, ki je zelo bolan...

C3: Dogovorili sva se..., da bo s starejšima otrokoma delala naloge, z njima brala, da hodita v šolo pripravljena.

C4: Zmenili smo se, kaj naj bi ona delala.

C5: Zdaj mi je glavno, da otroka bereta, da imata nalogo, da nista brez nje.

C6: ...pove, kako je bilo, če slučajno niso kaj uspeli opraviti.

C7: Mi je v redu, da ona opravlja to, kar smo se dogovorili. Se res drži dogovora.

C8: Zdaj sem bolj sigurna in pomirjena, ker vem, da pride izvajalka javnih del.

C9: ...zdaj nimam skrbi, kam bi dala starejša otroka. Ko grem, sem čisto brez skrbi.

C10: Dvojčka sta bila prej bolj zaprta, nista hotela nikamor, tudi na izlete ne.

C11: Zdaj pa gresta.

C12: V šolo gresta bolj pripravljena, vedno z nalogo.

C13: Prej se je včasih zgodilo, da sta starejša otroka hodila v šolo nepripravljena, brez nalog.

C14: ...vem, da bosta otroka preskrbljena.

C15: Vsaj ne skrbim... Sem pomirjena.

C16: Ta pomoč mi pomeni olajšanje. Težko bi sami zmogli.

C17: Včasih mi je mama pomagala...

Kodiranje izjav - intervju C

Zap.št. izjave	Izjava	Koda
C1	Soc. delavka me je sprejela in mi razložila ter predstavila možnosti za pomoč naši družini.	vzpostavitev osebnega stika - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
C2	...sem pričakovala, da bo ona pazila na sina, ki je zelo bolan...	konkretna pomoč pri varstvu otroka - PRIČAKOVANJE
C3	Dogovorili sva se..., da bo s starejšima otrokoma delala naloge, z njima brala, da hodita v šolo pripravljena.	dogovor o sodelovanju; vzpostavitev delovnega odnosa - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
C4	Zmenili smo se, kaj naj bi ona delala.	vzpostavitev delovnega odnosa - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
C5	Zdaj mi je glavno, da otroka bereta, da imata nalogo, da nista brez nje.	opravljanje šolskih obveznosti; sprememba pri otrocih; pozitivno doživljanje pomoči - NASTALA SPREMEMBA
C6	...pove, kako je bilo, če slučajno niso kaj uspeli opraviti.	povratna informacija s strani izvajalke javnih del - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
C7	Mi je v redu, da ona opravlja to, kar smo se dogovorili. Se res drži dogovora.	izvajanje pomoči na podlagi dogovorjenega - RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč)
C8	Zdaj sem bolj sigurna in pomirjena, ker vem, da pride izvajalka javnih del.	pomirjenost; sprememba pri staršu; pozitivno doživljanje pomoči - NASTALA SPREMEMBA
C9	...zdaj nimam skrbi, kam bi dala starejša otroka. Ko grem, sem čisto brez skrbi.	pomirjenost; sprememba pri staršu; pozitivno doživljanje pomoči - NASTALA SPREMEMBA
C10	Dvojčka sta bila prej bolj zaprta, nista hotela nikamor, tudi na izlete ne.	ne vključevanje otrok med vrstnike - STANJE PRED IZVAJANJEM POMOČI
C11	Zdaj pa gresta.	sprememba pri otrocih - NASTALA SPREMEMBA
C12	V šolo gresta bolj pripravljena, vedno z nalogo.	opravljanje šolskih obveznosti; sprememba pri otrocih - NASTALA SPREMEMBA
C13	Prej se je včasih zgodilo, da sta starejša otroka hodila v šolo nepripravljena, brez nalog.	neopravljanje šolskih obveznosti - STANJE PRED IZVAJANJEM POMOČI
C14	...vem, da bosta otroka preskrbljena.	skrb za otroke; sprememba pri otrocih; pozitivno doživljanje pomoči - NASTALA SPREMEMBA
C15	Vsaj ne skrbim... Sem pomirjena.	pozitivno doživljanje pomoči - NASTALA SPREMEMBA

C16	Ta pomoč mi pomeni olajšanje. Težko bi sami zmogli.	olajšanje; sprememba za vso družino; pozitivno doživljanje pomoči - NASTALA SPREMEMBA
C17	Včasih mi je mama pomagala...	pomoč s strani pomembnih drugih - STANJE PRED IZVAJANJEM POMOČI

8.2.4 Družina D

Potek intervjuja D in demografski podatki

Intervju sem izvedla 21.7. 2009 ob 11.00 na domu družine D. Pomoč izvajalke javnih del se v družini izvaja več kot tri leta, z občasnimi prekinitvami. Ves čas je v družino prihajala ista izvajalka javnih del. Intervjuvanka je bila šestnajstletna dijakinja M., ki je končala prvi letnik srednje šole. Že pred leti je izgubila mamo, oče je bil službeno odsoten, zato je vlogo intervjuvanke prevzela ona. Ostali člani družine so še: oče, 13-letni brat in babica. Družina živi na vasi. Med intervjuvanjem ni bilo motečih faktorjev.

Zapis intervjuja D in določitev enot kodiranja

Socialna delavka in oči sta se na centru pogovarjala o taki pomoči. Oči je potem vprašal še naju z bratom, če se strinjata. Pogovorili smo se in se odločili za to pomoč. Socialna delavka nam je povedala, kaj naj bi izvajalka javnih del delala. Potem smo se še skupaj dogovorili, da bi nama z bratom pomagala pri šolskih obveznostih. Oči je rekel, da bi nama lahko šlo boljše, če bo prihajala gospa. Sploh, da bi bratec bolj začel skrbeti za šolo.

Izvajalka javnih del je prišla k nam domov s socialno delavko in se predstavila. Obema je dala roko. Potem smo se pa pogovarjali, da smo se malo spoznali. Dogovorili smo se za dneve, ko bo ona prihajala, in uro prihoda.

Izvajalka javnih del nama pomaga pri šolskih obveznostih, da naredimo nalogo. Včasih se gremo družabne igre, jutri se gremo kopat. Izvajalka javnih del me je naučila tudi pečt in kuhat. Vse to se mi zdi »fajn«. Z njo se lahko pogovorim tudi osebne stvari, če mi ni kaj všeč v zvezi s to našo družino. Vse to se mi zdi v redu, mi veliko pomeni.

Bratec je takrat, ko smo izgubili mami, nehal skrbeti za šolo. Zdaj pa je boljše, ker mu pomaga izvajalka javnih del. Tudi sam je postal bolj skrben. Odkar hodi k nam izvajalka javnih del, se z bratcem bolj razumeva, se ne kregava več toliko. Več se tudi pogovarjata. Očiju se tudi zdi v redu, da prihaja izvajalka javnih del. Ko ga ni, da je bolj brez skrbi. Nič drugače si ne želim. Tako, kot je, da izvajalka javnih del prihaja k nam, mi je v redu.

Seznam enot kodiranja - intervju D

D1: Socialna delavka in oči sta se na centru pogovarjala o taki pomoči.

D2: ...smo se še skupaj dogovorili, da bi nama z bratom pomagala pri šolskih obveznostih.

D3: ...da bi nama lahko šlo boljše, če bo prihajala gospa. Sploh, da bi bratec bolj začel skrbeti za šolo.

D4: ...je prišla k nam domov s socialno delavko in se predstavila.

D5: Obema je dala roko.

D6: Potem smo se pa pogovarjali, da smo se malo spoznali.

D7: Dogovorili smo se za dneve, ko bo ona prihajala, in uro prihoda.

D8: ...nama pomaga pri šolskih obveznostih, da naredimo nalogo.

D9: Včasih se gremo družabne igre, jutri se gremo kopat. Izvajalka javnih del me je naučila tudi pečt in kuhat. Vse to se mi zdi »fajn«.

D10: Z njo se lahko pogovorim tudi osebne stvari, če mi ni kaj všeč v zvezi s to našo družino.

D11: Vse to se mi zdi v redu, mi veliko pomeni.

D12: Bratec je takrat, ko smo izgubili mami, nehal skrbeti za šolo.

D13: Zdaj pa je boljše, ker mu pomaga izvajalka javnih del. Tudi sam je postal bolj skrben.

D14: ...se z bratcem bolj razumeva, se ne kregava več toliko. Več se tudi pogovarjava.

D15: Ko ga ni, da je bolj brez skrbi.

D16: Nič drugače si ne želim. Tako, kot je, da izvajalka javnih del prihaja k nam, mi je v redu.

Kodiranje izjav - intervju D

Zap.št. izjave	Izjava	Koda
D1	Socialna delavka in oči sta se na centru pogovarjala o taki pomoči.	vzpostavitev osebnega stika - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
D2	...smo se še skupaj dogovorili, da bi nama z bratom pomagala pri šolskih obveznostih.	dogovor o sodelovanju; vzpostavitev delovnega odnosa - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
D3	...da bi nama lahko šlo boljše, če bo prihajala gospa. Sploh, da bi bratec bolj začel skrbeti za šolo.	večja storilnost pri šolskih obveznostih; sprememba pri otrocih - PRIČAKOVANA SPREMEMBA
D4	...je prišla k nam domov s socialno delavko in se predstavila.	vzpostavitev osebnega stika - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
D5	Obema je dala roko.	vzpostavljanje osebnega stika; telesni stik - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
D6	Potem smo se pa pogovarjali, da smo se malo spoznali.	vzpostavitev osebnega stika - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
D7	Dogovorili smo se za dneve, ko bo ona prihajala, in uro prihoda.	dogovor o sodelovanju - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
D8	...nama pomaga pri šolskih obveznostih, da naredimo nalogo.	opravljanje šolskih obveznosti; sprememba pri otrocih - NASTALA SPREMEMBA
D9	Včasih se gremo družabne igre, jutri se gremo kopat. Izvajalka javnih del me je naučila tudi pečt in kuhat. Vse to se mi zdi »fajn«.	prenos novih vsebin v družino - NASTALA SPREMEMBA
D10	Z njo se lahko pogovorim tudi osebne stvari, če mi ni kaj všeč v zvezi s to našo družino.	zaupanje; sprememba pri otroku; pozitivno doživljanje pomoči - NASTALA SPREMEMBA
D11	Vse to se mi zdi v redu, mi veliko pomeni.	zadovoljstvo z že izvajano pomočjo - RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč)
D12	Bratec je takrat, ko smo izgubili mami, nehal skrbeti za šolo.	neopravljanje šolskih obveznosti - STANJE PRED IZVAJANJEM POMOČI
D13	Zdaj pa je boljše, ker mu pomaga izvajalka javnih del. Tudi sam je postal bolj skrben.	sprememba pri otroku - NASTALA SPREMEMBA
D14	...se z bratcem bolj razumeva, se ne kregava več toliko. Več se tudi pogovarjava.	sprememba v odnosu med otrokoma - NASTALA SPREMEMBA
D15	Ko ga ni, da je bolj brez skrbi.	pomirjenost; sprememba pri staršu; pozitivno doživljanje pomoči - NASTALA SPREMEMBA

D16	Nič drugače si ne želim. Tako, kot je, da izvajalka javnih prihaja k nam, mi je v redu.	zadovoljstvo z že izvajano pomočjo - RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč)
------------	---	---

8.2.5 Družina E

Potek intervjuja E in demografski podatki

Intervju sem izvedla 21.7. 2009 ob 13.00 na domu družine E. Pomoč izvajalke javnih del se v družini izvaja manj kot tri leta, brez prekinitve. Ves čas v družino prihaja ista izvajalka javnih del. Intervjuvanka je bila 33-letna gospa P., ki je po poklicu šivilja in brezposelna. Ostali člani družine so še: štiri otroci (deklice, stare 12, 9 in 7 let, in deček, star eno leto in pol) in mož, ki je trenutno brezposelen. Družina živi na vasi. Med intervjuvanjem so bile občasno prisotne deklice, ki pa niso motile poteka intervjuja.

Zapis intervjuja E in določitev enot kodiranja

Na center sem prišla zaradi enih problemov. Potem mi je socialna delavka povedala za tako pomoč. Pogovorili sva se o tem. Odločila sem se, da kar naj pride izvajalka javnih del. Imam štiri otroke, punce so bile živahne, treba jim je kaj dopovedat, to mi je blo težko.

Pričakovala sem, da se bodo punce začele malo drugače obnašat, da bi se naučile sobo pospravljat. Imamo štiri otroke in res ni za vsakega vedno čas.

Izvajalka javnih del in socialna delavka sta prišli skupaj k nam domov. Drug drugemu smo se predstavili. Dogovorili smo se za dneve in uro, ko bo izvajalka javnih del prihajala k nam. Naredili smo plan, kaj bo ona počela s puncami. Tudi punce so bile zdraven, da so slišale.

Ko pride izvajalka javnih del, skupaj naredimo naloge, beremo, se gremo tudi kakšne družabne igre. Mi veliko pomeni, da mi izvajalka javnih del pomaga pri puncah, da pomaga pri nalogah, se z njimi pogovori, da jim pove, kaj lahko one meni pomagajo. Skupaj smo naredile en seznam, kaj mora vsaka od punc opraviti na določen dan. Prej, ko še ni izvajalka javnih del prihajala, mi je bilo težko, saj težko narediš vse sam. Veliko mi pomeni, da mi priskoči na pomoč, so le štiri otroci in je veliko dela.

Najprej pa sem imela malo strahu, kako bo, ko bo prišla izvajalka javnih del. Zdaj pa mi je v redu, da se lahko z njo tudi kaj pogovorim, da tudi sama sprobam kaj spremenit, kaj drugače naredit, naprimer s puncami. Odkar prihaja izvajalka javnih del, so punce bolj poslušne. Včasih sem jih jaz kar po »riti«, zdaj pa jih ne več. Včasih še ne slišijo, kar jim rečem, je pa veliko boljše. Tudi med sabo se znajo zdaj bolj poslušat druga drugo, ne vpijejo več druga na drugo. Izvajalka javnih del se zna z njimi pogovoriti. Mislim, da če puncam nekdo drug kaj reče, to bolj zaleže.

Z izvajalko javnih del se lahko pogovorim tudi, če imava z možem kakšne težave. Saj vsak rabi nekoga, da se pogovori.

Dobro pri vsem tem, da prihaja izvajalka javnih del, je to, da puncam pomaga pri nalogah, da jo lahko kaj vprašajo in se z njimi veliko pogovarja. Meni včasih zmanjkuje časa.

Seznam enot kodiranja - intervju E

E1: ...mi je socialna delavka povedala za tako pomoč. Pogovorili sva se o tem.

E2: ...punce so bile živahne...

E3: ...treba jim je kaj dopovedat, to mi je blo težko.

E4: Pričakovala sem, da se bodo punce začele malo drugače obnašat, da bi se naučile sobo pospravljat.

E5: ...sta prišli skupaj k nam domov. Drug drugemu smo se predstavili.

E6: Dogovorili smo se za dneve in uro, ko bo izvajalka javnih del prihajala k nam.

E7: Naredili smo plan, kaj bo ona počela s puncami.
E8: Tudi punce so bile zdraven, da so slišale.
E9: Mi veliko pomeni, da mi izvajalka javnih del pomaga pri puncah, da pomaga pri nalogah, se z njimi pogovori, da jim pove, kaj lahko one meni pomagajo.
E10: Skupaj smo naredile en seznam, kaj mora vsaka od punc opraviti na določen dan.
E11: Prej, ko še ni izvajalka javnih del prihajala, mi je bilo težko, saj težko narediš vse sam.
E12: Veliko mi pomeni, da mi priskoči na pomoč, so le štirje otroci in je veliko dela.
E13: Najprej pa sem imela malo strahu, kako bo, ko bo prišla izvajalka javnih del.
E14: ...da se lahko z njo tudi kaj pogovorim...
E15: da tudi sama sprobam kaj spremenit, kaj drugače naredit, naprimer s puncami.
E16: ...so punce bolj poslušne...
E17: Včasih sem jih jaz kar po »riti«, zdaj pa jih ne več.
E18: Včasih še ne slišijo, kar jim rečem, je pa veliko boljše.
E19: ...med sabo se znajo zdaj bolj poslušat druga drugo, ne vpijejo več druga na drugo.
E20: Izvajalka javnih del se zna z njimi pogovoriti. Mislim, da če puncam nekdo drug kaj reče, to bolj zaleže.
E21: ...se lahko pogovorim tudi, če imava z možem kakšne težave.
E22: ...da jim pomaga pri nalogah, da jo punce lahko kaj vprašajo in se z njimi veliko pogovarja.

Kodiranje izjav - intervju E

Zap.št. izjave	Izjava	Koda
E1	...mi je socialna delavka povedala za tako pomoč. Pogovorili sva se o tem.	vzpostavitev osebnega stika - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
E2	...punce so bile živahne...	moteče obnašanje otrok - STANJE PRED IZVAJANJEM POMOČI
E3	...treba jim je kaj dopovedat, to mi je blo težko.	vzgojna nemoč starša - STANJE PRED IZVAJANJEM POMOČI
E4	Pričakovala sem, da se bodo punce začele malo drugače obnašati, da bi se naučile sobo pospravljati.	sprememba pri otrocih - PRIČAKOVANA SPREMEMBA
E5	...sta prišli skupaj k nam domov. Drug drugemu smo se predstavili.	vzpostavitev osebnega stika - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
E6	Dogovorili smo se za dneve in uro, ko bo izvajalka javnih del prihajala k nam.	dogovor o sodelovanju - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
E7	Naredili smo plan, kaj bo ona počela s puncami.	vzpostavitev delovnega odnosa - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
E8	Tudi punce so bile zdraven, da so slišale.	vzpostavljanje kontakta z vsemi udeleženi v problemu; načelo kontakta - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
E9	Mi veliko pomeni, da mi izvajalka javnih del pomaga pri puncah, da pomaga pri nalogah, se z njimi pogovori, da jim pove, kaj lahko one meni pomagajo.	konkretna pomoč pri skrbi za otroke - RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč)

E10	Skupaj smo naredile en seznam, kaj mora vsaka od punc opraviti na določen dan.	sodelovanje in soustvarjanje pri načrtovanju majhnih korakov - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
E11	Prej, ko še ni izvajalka javnih del prihajala, mi je bilo težko, saj težko narediš vse sam.	nemoč starša - STANJE PRED IZVAJANJEM POMOČI
E12	Veliko mi pomeni, da mi priskoči na pomoč, so le štirje otroci in je veliko dela.	konkretna pomoč pri skrbi za otroke - RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč)
E13	Najprej pa sem imela malo strahu, kako bo, ko bo prišla izvajalka javnih del.	negotovost uporabnice do pomoči - STANJE PRED IZVAJANJEM POMOČI
E14	...da se lahko z njo tudi kaj pogovorim...	zaupanje; sprememba pri staršu; pozitivno doživljanje pomoči - NASTALA SPREMEMBA
E15	...da tudi sama sprobam kaj spremenit, kaj drugače naredit, naprimer s puncami.	sprememba pri staršu; sprememba v odnosu do otrok; pozitivno doživljanje pomoči - NASTALA SPREMEMBA
E16	...so punce bolj poslušne...	spremeba pri otrocih - NASTALA SPREMEMBA
E17	Včasih sem jih jaz kar po »riti«, zdaj pa jih ne več.	sprememba v odnosu do otrok; sprememba pri staršu - NASTALA SPREMEMBA
E18	Včasih še ne slišijo, kar jim rečem, je pa veliko boljše.	spremeba pri otrocih - NASTALA SPREMEMBA
E19	...med sabo se znajo zdaj bolj poslušat druga drugo, ne vpijejo več druga na drugo.	sprememba v odnosu med otroki - NASTALA SPREMEMBA
E20	Izvajalka javnih del se zna z njimi pogovoriti. Mislim, da če puncam nekdo drug kaj reče, to bolj zaleže.	zaznavanje nove veščine in spretnosti-komunikacija z otroki; pozitivno doživljanje pomoči - NASTALA SPREMEMBA
E21	...se lahko pogovorim tudi, če imava z možem kakšne težave.	zaupanje; sprememba pri staršu; pozitivno doživljanje pomoči - NASTALA SPREMEMBA
E22	...da jim pomaga pri nalogah, da jo punce lahko kaj vprašajo in se z njimi veliko pogovarja.	konkretna pomoč pri šolskih obveznostih - RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč)

8.2.6 Družina F

Potek intervjuja F in demografski podatki

Intervju sem izvedla 29.9. 2009 ob 8.00 na domu družine F. Pomoč izvajalke javnih del se v družini izvaja več kot tri leta, z občasnimi prekinitvami. V procesu pomoči je prišlo do menjave izvajalke javnih del. Intervjuvanka je bila 38-letna gospa J., ki ima končano osnovno šolo. Zaposlena je kot šivilja in je mati dveh otrok, 13-letne hčerke in 6-letnega sina, ki je pred dvema letoma hudo zbolel. Mož gospe J. je po poklicu strojni ključavničar in je zaposlen. Družina živi na vasi. Med intervjuvanjem ni bilo motečih faktorjev.

Zapis intervjuja F in določitev enot kodiranja

Že pred leti smo imeli tako pomoč, potem nekaj časa ne. Takrat je hodila druga izvajalka javnih del. Hčerka je imela težave v šoli, kjer so mi takrat povedali za to pomoč. Pred dvema letoma je sin hudo zbolel, hčerka je še kar imela težave v šoli. Tudi s šole so sporočili na center, da ima hčerka težave, kar se tiče šole. Odkar je sin zbolel, imamo ves čas to pomoč.

Najbolj sem pričakovala, da bi ta izvajalka javnih del skupaj s hčerko delala naloge in ji pomagala pri učenju, da bi se hčerki poboljšal uspeh; pa da bi se izvajalka javnih del še kaj s sinom zamotila, da bi tudi onadva kaj skupaj počela, kaj risala, kar koli.

Prvič je izvajalka javnih del prišla k nam s socialno delavko, da smo se spoznali. Onidve sta se že prej dogovorili, kaj bo izvajalka javnih del počela pri nas, potem pa smo se še skupaj pogovorili, pri čem bo izvajalka javnih del pomagala. Največ pomaga hčerki pri šolskih stvareh, pri nalogah, ki je ima zelo veliko. Izvajalka javnih del se včasih posveti tudi sinu, da barvata, rišeta, pišeta črke. Včasih se grejo tudi kakšne družabne igre. Vsega tega je bilo prej pri nas bolj malo.

Mi pa izvajalka javnih del vedno pove, kdaj spet pride. Če je ne bo, to sporoči. Prihaja vsak teden dvakrat za dve uri. Včasih je to kar premalo časa, saj se ves čas samo učita s hčerko. Dve uri hitro mine. Med počitnicami smo pa tudi kaj skupaj spekli, skuhami.

Zdaj mi je kar lažje, odkar prihaja izvajalka javnih del, saj sama ne znam hčerki pomagat pri nalogah, imam narejeno samo osnovno šolo. Zdaj gre hčerki boljše v šoli. Tudi sama zna zdaj bolj skrbeti za šolo, se bolj pravilno uči in gre rajši v šolo. Hčerka ima še v šoli pri treh predmetih eno pomoč.

Z izvajalko javnih del se dobro razumeva, se kdaj kaj pogovoriva, o takih ženskih stvareh, to se mi dopade. Prav veliko časa pa ni, ker morata s hčerko pohitet, če želita kaj opraviti za šolo. Na prvem mestu je seveda naloga, da jo naredita. To se mi zdi pomembno. Sem se pa zdaj navadila, da izvajalki javnih del vedno povem, kaj sem izvedela na govorilnih urah.

Za to pomoč si želim, da bi bilo še tako, kot je zdaj, saj jo hčerka rabi. Še boljše bi pa bilo, če bi izvajalka javnih del večkrat prišla.

Seznam enot kodiranja - intervju F

F1: Hčerka je imela težave v šoli...

F2: ...je sin hudo zbolel, hčerka je še kar imela težave v šoli...

F3: ...sem pričakovala, da bi ta izvajalka javnih del skupaj s hčerko delala naloge in ji pomagala pri učenju...

F4: ...da bi se hčerki poboljšal uspeh...

F5: ...da bi se izvajalka javnih del še kaj s sinom zamotila, da bi tudi onadva kaj skupaj počela, kaj risala, kar koli.

F6: Prvič je izvajalka javnih del prišla k nam s socialno delavko, da smo se spoznali...

F7: ...smo se še skupaj pogovorili, pri čem bo izvajalka javnih del pomagala...

F8: ...pomaga hčerki pri šolskih stvareh, pri nalogah...

F9: Izvajalka javnih del se včasih posveti tudi sinu, da barvata, rišeta, pišeta črke...

F10: Včasih se grejo tudi kakšne družabne igre.

F11: Mi pa izvajalka javnih del vedno pove, kdaj spet pride. Če je ne bo, to sporoči.

F12: Včasih je to kar premalo časa, saj se ves čas samo učita s hčerko. Dve uri hitro mine.

F13: Med počitnicami smo pa tudi kaj skupaj spekli, skuhami.

F14: ...mi je kar lažje, odkar prihaja izvajalka javnih del...

F15: ...sama ne znam hčerki pomagat pri nalogah, imam narejeno samo osnovno šolo.

F16: Zdaj gre hčerki boljše v šoli. Tudi sama zna zdaj bolj skrbeti za šolo, se bolj pravilno uči in gre rajši v šolo.

F17: Z izvajalko javnih del se dobro razumeva, se kdaj kaj pogovoriva, o takih ženskih stvareh, to se mi dopade.

- F18:** Na prvem mestu je seveda naloga, da jo naredita. To se mi zdi pomembno.
F19: Izvajalki javnih del tudi vedno povem, kaj sem izvedela na govorilnih urah.
F20: Za to pomoč si želim, da bi bilo še tako, kot je zdaj, saj jo hčerka rabi.
F21: Še boljše bi pa bilo, če bi izvajalka javnih del večkrat prišla.

Kodiranje izjav - intervju F

Zap.št. izjave	Izjava	Koda
F1	Hčerka je imela težave v šoli...	učne težave pri otroku - STANJE PRED IZVAJANJEM POMOČI
F2	...je sin hudo zbolel, hčerka je še kar imela težave v šoli...	zdravstvene in učne težave pri otrocih - STANJE PRED IZVAJANJEM POMOČI
F3	...sem pričakovala, da bi ta izvajalka javnih del skupaj s hčerko delala naloge in ji pomagala pri učenju...	konkretna pomoč pri šolskih obveznostih - PRIČAKOVANJE
F4	...da bi se hčerki poboljšal uspeh...	sprememba pri otroku - PRIČAKOVANA SPREMEMBA
F5	...da bi se izvajalka javnih del še kaj s sinom zamotila, da bi tudi onadva kaj skupaj počela, kaj risala, kar koli.	izvajanje različnih aktivnosti z otrokom - PRIČAKOVANJE
F6	Prvič je izvajalka javnih del prišla k nam s socialno delavko, da smo se spoznali....	vzpostavitev osebnega stika - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
F7	...smo se še skupaj pogovorili, pri čem bo izvajalka javnih del pomagala...	vzpostavitev delovnega odnosa - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
F8	...pomaga hčerki pri šolskih stvareh, pri nalogah...	konkretna pomoč pri šolskih obveznostih; prenos novih veščin in spretnosti na otroka – NASTALA SPREMEMBA
F9	Izvajalka javnih del se včasih posveti tudi sinu, da barvata, rišeta, pišeta črke.	izvajanje različnih aktivnosti z otrokom; prenos novih veščin in spretnosti na otroka – NASTALA SPREMEMBA
F10	Včasih se grejo tudi kakšne družabne igre.	prenos novih vsebin na otroka - NASTALA SPREMEMBA
F11	Mi pa izvajalka javnih del vedno pove, kdaj spet pride. Če je ne bo, to sporoči.	obveščanje o odsotnosti izvajalke javnih del - RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč)
F12	Včasih je to kar premalo časa, saj se ves čas samo učita s hčerko. Dve uri hitro mine.	povečanje števila ur pomoči - RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč)
F13	Med počitnicami smo pa tudi kaj skupaj spekli, skuhali.	prenos novih vsebin v družino - NASTALA SPREMEMBA
F14	...mi je kar lažje, odkar prihaja izvajalka javnih del...	sprememba pri staršu; pozitivno doživljanje pomoči - NASTALA SPREMEMBA
F15	...sama ne znam hčerki pomagat pri nalogah, imam narejeno samo osnovno šolo.	nemoč starša za pomoč pri šolskih obveznostih - STANJE PRED IZVAJANJEM POMOČI
F16	Zdaj gre hčerki boljše v šoli. Tudi sama zna zdaj bolj skrbeti za šolo, se bolj pravilno uči in gre rajši v šolo.	večja samostojnost pri šolskih obveznostih; sprememba pri otroku; pozitivno doživljanje pomoči - NASTALA SPREMEMBA

F17	Z izvajalko javnih del se dobro razumeva, se kdaj kaj pogovoriva, o takih ženskih stvareh, to se mi dopade.	čas za pogovor - RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč)
F18	Na prvem mestu je seveda naloga, da jo naredita. To se mi zdi pomembno.	konkretna pomoč pri šolskih obveznostih - RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč)
F19	...izvajalki javnih del vedno povem, kaj sem izvedela na govorilnih urah.	podajanje povratnih informacij; sprememba pri staršu - NASTALA SPREMEMBA
F20	Za to pomoč si želim, da bi bilo še tako, kot je zdaj, saj jo hčerka rabi.	zadovoljstvo z izvajano pomočjo - RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč)
F21	Še boljše bi pa bilo, če bi izvajalka javnih del večkrat prišla.	povečanje števila ur pomoči - RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč)

8.2.7 Družina G

Potek intervjuja G in demografski podatki

Intervju sem izvedla 20.10. 2009 ob 10.00 na domu družine G. Pomoč izvajalke javnih del se v družini izvaja več kot tri leta, z občasnimi prekinitvami. V procesu pomoči je prišlo do menjave izvajalke javnih del. Vlogo intervjuvanke je prevzela 23-letna hčerka V. gospoda K., ki je bil službeno odsoten. Ostala člana družine sta še hčerka A., ki obiskuje prvi letnik srednje šole, in 27-letni sin M. V. in M. sta oba zaposlena. Starša družine G sta se pred nekaj leti ločila. Družina živi na vasi. Med intervjuvanjem ni bilo motečih faktorjev.

Zapis intervjuja G in določitev enot kodiranja

Takrat, ko sta se starša ločila, smo že sodelovali s centrom za socialno delo. Ena druga socialna delavka nam je predlagala takšno pomoč. Najmlajša sestra je ostala pri očetu, midva z bratom pa tudi. Najbolj je ločitev staršev vplivala na sestro A. S socialno delavko, ki vodi to pomoč, smo se dogovorili, da bo prihajala k nam izvajalka javnih del, z namenom kot neka pomoč sestri A.

A. je imela težave v šoli, matematika je bila še največji problem. Sestra je bila zelo zaprta vase, ni se družila kaj veliko z vrstniki, kar sama zase je bila. Če je bila skupina otrok, se je kar umikala.

Oči in A. sta bila do nedavnega precej sama, saj sva jaz in brat študirala, ni naju bilo veliko doma. Tudi ko sem bila doma, se mi je zdelo, da mene sestra ni upoštevala, ni me poslušala, da bi ji kaj pomagala za šolo, da bi se pogovarjali, zapirala se je vase. Pričakovanja naša so bila, da se bi lahko s prihajanjem izvajalke javnih del k A. to vse malo izboljšalo. Zdaj pa se mi zdi, da je bolj sproščena, se več pogovarja in smeji. Z izvajalko javnih del se veliko pogovarjata in gresta ven, v naravo.

Oči, socialna delavka in izvajalka javnih del so skupaj pripravili načrt, kako naj bi ta pomoč potekala. To naj bi bilo druženje, neka dodatna opora sestri, pogovori, pomoč pri učenju, nalogah, da je še nekdo »zunanji« zdraven. Sestra je začela hoditi v družbo, rada gre na različne aktivnosti, ki jih organizira center. Izvajalka javnih del je kot neka vzpodbuda pri šolskih obveznostih, jo tudi malo »preverik«, kar se tiče šole. Sestra je zelo odprta do izvajalke javnih del, si veliko povejo, tudi kakšne stvari v zvezi z odraščanjem. Zdaj smo vsi v družini bolj povezani.

Vedno se pogovorimo z izvajalko javnih del, kaj so s sestro delale. Meni je to v redu, da tudi izvajalka javnih del pove svoje mnenje o sestri, saj je fajn, da slišiš še kakšno drugo mnenje o nekom, to nas zbližuje. Odnos med očijem in sestro je boljši; preden je sestra imela to pomoč, je v šoli rabila prav učno pomoč, zdaj pa jo ne.

Za sestrine potrebe je ta pomoč zadovoljiva. Izvajalka javnih del se je veliko ukvarjala s sestro, vedno so se dogovorile, kaj bosta počeli. Se pozna, da je ta izvajalka javnih del starejša, zna bolj pristopit k stvarjem, ki naj bi jih počela, kot pa tista prej, ki je bila mlajša. Tako, kot je potekala ta pomoč, je v redu. Sestra se le ni mogla vse pogovoriti z očetom, z izvajalko javnih del pa. Ta pomoč je v celoti dosegla svoj namen, zdaj pa mislim, da ni več potrebe po njej.

Seznam enot kodiranja - intervju G

G1: ...socialna delavka nam je predlagala takšno pomoč...

G2: Najbolj je ločitev staršev vplivala na sestro A.

G3: ...smo se dogovorili, da bo prihajala k nam izvajalka javnih del, z namenom kot neka pomoč sestri A.

G4: A. je imela težave v šoli...

G5: Sestra je bila zelo zaprta vase, ni se družila kaj veliko z vrstniki, kar sama zase je bila.

G6: Če je bila skupina otrok, se je kar umikala.

G7: ...mene sestra ni upoštevala, ni me poslušala, da bi ji kaj pomagala za šolo, da bi se pogovarjali, zapirala se je vase...

G8: ...da se bi lahko s prihajanjem izvajalke javnih del k A. to vse malo izboljšalo...

G9: Zdaj pa se mi zdi, da je bolj sproščena, se več pogovarja in smeji...

G10: Z izvajalko javnih del se veliko pogovarjata in gresta ven, v naravo.

G11: Oči, socialna delavka in izvajalka javnih del so skupaj pripravili načrt, kako naj bi ta pomoč potekala.

G12: To naj bi bilo druženje, neka dodatna opora sestri, pogovori, pomoč pri učenju, nalogah, da je še nekdo »zunanji« zdraven.

G13: Sestra je začela hodit v družbo, rada gre na različne aktivnosti, ki jih organizira center.

G14: Izvajalka javnih del je kot neka vzpodbuda pri šolskih obveznostih, jo tudi malo »preveri«, kar se tiče šole.

G15: Sestra je zelo odprta do izvajalke javnih del, si veliko povejo, tudi kakšne stvari v zvezi z odraščanjem.

G16: Zdaj smo vsi v družini bolj povezani.

G17: ...se pogovorimo z izvajalko javnih del, kaj so s sestro delale.

G18: Meni je to v redu, da tudi izvajalka javnih del pove svoje mnenje o sestri...

G19: ...saj je fajn, da slišiš še kakšno drugo mnenje o nekom, to nas zbližuje.

G20: Odnos med očijem in sestro je boljši...

G21: ...preden je sestra imela to pomoč, je v šoli rabila prav učno pomoč, zdaj pa jo ne.

G22: Za sestrine potrebe je ta pomoč zadovoljiva.

G23: Izvajalka javnih del se je veliko ukvarjala s sestro, vedno so se dogovorile, kaj bosta počeli.

G24: Se pozna, da je ta izvajalka javnih del starejša, zna bolj pristopit k stvarjem, ki naj bi jih počela, kot pa tista prej, ki je bila mlajša.

G25: Tako, kot je potekala ta pomoč, je v redu.

G26: Sestra se le ni mogla vse pogovoriti z očetom...

G27: ...z izvajalko javnih del pa.

G28: Ta pomoč je v celoti dosegla svoj namen... mislim, da ni več potrebe po njej.

Kodiranje izjav - intervju G

Zap.št. izjave	Izjava	Koda
G1	...socialna delavka nam je predlagala takšno pomoč...	vzpostavljanje delovnega odnosa - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
G2	Najbolj je ločitev staršev vplivala na sestro A.	spremembe v družinskem sistemu; negativni vplivi na otroka - STANJE PRED IZVAJANJEM POMOČI
G3	...smo se dogovorili, da bo prihajala k nam izvajalka javnih del, z namenom kot neka pomoč sestri A.	dogovor o sodelovanju; vzpostavitev delovnega odnosa - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
G4	A. je imela težave v šoli...	učne težave pri otroku - STANJE PRED IZVAJANJEM POMOČI
G5	Sestra je bila zelo zaprta vase, ni se družila kaj veliko z vrstniki, kar sama zase je bila.	ne vključevanje otroka med vrstnike - STANJE PRED IZVAJANJEM POMOČI
G6	Če je bila skupina otrok, se je kar umikala.	izogibanje socialnim stikom z vrstniki; ne vključevanje otroka med vrstnike - STANJE PRED IZVAJANJEM POMOČI
G7	...mene sestra ni upoštevala, ni me poslušala, da bi ji kaj pomagala za šolo, da bi se pogovarjali, zapirala se je vase...	motnje v odnosu med otrokoma - STANJE PRED IZVAJANJEM POMOČI
G8	...da se bi lahko s prihajanjem izvajalke javnih del k A. to vse malo izboljšalo...	spremembe pri otroku – PRIČAKOVANA SPREMEMBA
G9	Zdaj pa se mi zdi, da je bolj sproščena, se več pogovarja in smeji.	sprememba v odnosu med otrokoma – NASTALA SPREMEMBA
G10	Z izvajalko javnih del se veliko pogovarjata in gresta ven, v naravo.	prenos novih vsebin v družino - NASTALA SPREMEMBA
G11	Oči, socialna delavka in izvajalka javnih del so skupaj pripravili načrt, kako naj bi ta pomoč potekala.	soustvarjanje individualnega delovnega projekta pomoči - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
G12	To naj bi bilo druženje, neka dodatna opora sestri, pogovori, pomoč pri učenju, nalogah, da je še nekdo »zunanji« zdraven.	opredelitev nalog izvajalke javnih del v projektu pomoči - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
G13	Sestra je začela hodit v družbo, rada gre na različne aktivnosti, ki jih organizira center.	vzpostavljanje socialnih stikov z vrstniki; sprememba pri otroku; pozitivno doživljanje pomoči - NASTALA SPREMEMBA
G14	Izvajalka javnih del je kot neka vzpodbuda pri šolskih obveznostih, jo tudi malo »preveri«, kar se tiče šole.	večja motivacija za opravljanje šolskih obveznosti; sprememba pri otroku; pozitivno doživljanje pomoči - NASTALA SPREMEMBA
G15	Sestra je zelo odprta do izvajalke javnih del, si veliko povejo, tudi kakšne stvari v zvezi z odrasčanjem.	zaznavanje spremembe pri otroku; pozitivno doživljanje pomoči - NASTALA SPREMEMBA
G16	Zdaj smo vsi v družini bolj povezani.	sprememba v odnosu med vsemi člani družine - NASTALA SPREMEMBA

G17	...se pogovorimo z izvajalko javnih del, kaj so s sestro delale.	povratna informacija s strani izvajalke javnih del - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
G18	Meni je to v redu, da tudi izvajalka javnih del pove svoje mnenje o sestri...	povratna informacija s strani izvajalke javnih del - RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč)
G19	...saj je fajn, da slišiš še kakšno drugo mnenje o nekom, to nas zbližuje.	povratna informacija s strani izvajalke javnih del; sprememba za vso družino; pozitivno doživljanje pomoči - NASTALA SPREMEMBA
G20	Odnos med očijem in sestro je boljši...	sprememba v odnosu oče- otrok - NASTALA SPREMEMBA
G21	...preden je sestra imela to pomoč, je v šoli rabila prav učno pomoč, zdaj pa jo ne.	izboljšanje učnega uspeha; sprememba pri otroku; pozitivno doživljanje pomoči - NASTALA SPREMEMBA
G22	Za sestrine potrebe je ta pomoč zadovoljiva.	zadovoljstvo z izvajano pomočjo - RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč)
G23	Izvajalka javnih del se je veliko ukvarjala s sestro, vedno so se dogovorile, kaj bosta počeli.	sodelovanje in soustvarjanje pri načrtovanju majhnih korakov - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
G24	Se pozna, da je ta izvajalka javnih del starejša, zna bolj pristopit k stvarjem, ki naj bi jih počela, kot pa tista prej, ki je bila mlajša.	pretekle izkušnje izvajalke javnih del - RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč)
G25	Tako, kot je potekala ta pomoč, je v redu.	zadovoljstvo z izvajano pomočjo - RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč)
G26	Sestra se le ni mogla vse pogovoriti z očetom...	pomanjkljiva komunikacija - STANJE PRED IZVAJANJEM POMOČI
G27	...z izvajalko javnih del pa.	zaupanje; sprememba pri otroku; pozitivno doživljanje pomoči - NASTALA SPREMEMBA
G28	Ta pomoč je v celoti dosegla svoj namen... mislim, da ni več potrebe po njej.	dosežen namen pomoči - RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč)

8.2.8 Družina H

Potek intervjuja H in demografski podatki

Intervju sem izvedla 3.11. 2009 ob 11.00 na domu družine H. Pomoč izvajalke javnih del se v družini izvaja manj kot tri leta, z občasnimi prekinitvami. V procesu pomoči je prišlo do menjave izvajalke javnih del. Intervjuvanec je bil gospod A., po poklicu avtomehaničar, ki ima redno zaposlitev. Ostali družinski člani so še žena gospoda A., ki je po izobrazbi medicinska sestra in ima redno zaposlitev; njuna 4-letna hčerka in 8-letni sin gospoda A. Družina živi na vasi. Med intervjuvanjem ni bilo motečih faktorjev.

Zapis intervjuja H in določitev enot kodiranja

Za to obliko pomoči so nam predlagali na socialni. S socialno delavko sodelujemo že nekaj let, približno tri leta. Moja družina je bila takrat zelo »razštelana«, nismo več vedeli, kako naj bi se stanje izboljšalo, pa nam je socialna delavka povedala še za to pomoč, s sedanjo ženo sva se kar odločila. Zdaj pri nas ni več vse tako napeto. Najprej je k nam hodila izvajalka javnih del M. Ko smo začeli s to pomočjo, je bila zelo dobrodošla. Izvajalka javnih del je prihajala in za tisti čas, ko je bila ona pri nas, sva imela z ženo malo mir, ona je bila z otrokoma. Se je

poznalo, otroka sta bila potem drugačne volje, bolj sta bila zadovoljna, ker so vedno nekaj skupaj počeli.

Pričakoval sem, da bo ta pomoč kot eno olajšanje za nas, en »kontakt«, da ga bo imel sin z nekom. Preden smo imeli to pomoč, je bil naprimer sin tečen, če nisem bil zadovoljen z njim, ko sem mu to povedal. Je bilo velikokrat slabo vzdušje, kar naprej so bile s sinom težave v vrtcu, pol v šoli, doma, z njegovim obnašanjem...Ta pomoč je bila za sina nekaj novega, je sprejel izvajalko javnih del. Z ženo sva vedela, da se bo sin s to pomočjo »poštimal«, da bo postal drugačen, manj težaven.

S prejšnjo izvajalko javnih del smo bili bolj zadovoljni, smo konkretno dorekli, kaj bo počela z otrokom, s sedanjo pa nismo. Sedanja nima toliko izkušenj, res sem pričakoval več od nje. Tudi, če ji z ženo kaj rečeva, kako bi lahko drugače s sinom, se tega ne drži. Mislim, da ni pripravljena na to, da je sin otrok s posebnimi potrebami. Moti me, da mu nalogo za šolo kar sama naredi, potem se pa zgodi, da naloga ni dobro narejena. Sem ji že rekel, naj mu le pomaga pri nalogah. Ne pa, da mu jih sama naredi. Prejšnja izvajalka javnih del je vse to bolj znala, je znala kombinirat stvari, da je še sin sodeloval, mu ni nečesa kar sama naredila, skupaj sta.

Z ženo s sedanjo izvajalko nimava kaj dosti stika, s prejšnjo sva ga imela, smo se sproti pogovorili, kaj sta s sinom počela in kaj bosta naslednjič. S sedanjo izvajalko javnih del pa ni tega, da bi se z njo kaj pogovorila. Redko nama pove, kaj sta s sinom delala. Če pa se že o čem pogovorimo, to ne zaleže. Večkrat se je zgodilo, ko sta s sinom šla naprimer v knjižnico, sta zavila še v kakšno trgovino in mu je dovolila, da si z žepnino kupi nepotrebne stvari, naprimer DVD z nekimi bojevniki. Sem ji nekajkrat omenil, da to ni prav, pa ni bilo nič drugače. Imam občutek, da se izvajalka javnih del nič kaj rada z nama ne pogovarja. Tudi hčerke nikoli ne vključi zdraven, ko s sinom naprimer rišeta. Samo na sina gleda, to naju z ženo moti. Redko naju povabi, da skupaj kaj počnemo, kadar pa, takrat kaj ustvarjamo, izrezujemo, lepimo.

Se mi zdi, da je ta pomoč za nas potrebna, da je v redu, ker jo imamo. Vse skupaj nas kar malo razbremeni. Se mi zdi, da smo vsi boljše volje. Sin le gre počasi »gor«, nasplošno mu gre na boljše. Nič ni slabše. Se bolj zastopimo, prej smo se veliko kregali. Sin mi zdaj več pove, večkrat se pogovarjava. Pred to pomočjo sva se zelo redko. Zdaj se s sinom večkrat kaj pohecava, prej tega ni bilo. Sin je zdaj bolj ubogljiv, priden za delo, v šoli napreduje. Včasih je »tulil« zdraven nalog, nič ni hotel naredit, zdaj tega ne počne več.

Najraje bi videl, da bi imeli za to pomoč prejšnjo izvajalko javnih del, ki je bila bolj prijetna za pogovor, bolj je znala sodelovat z mano in z ženo. Sedanja izvajalka javnih del me malo odbija. Za izvajalko javnih del mora biti taka oseba, ki je prijetna, da ko pride, pozdravi, da se lahko ena komunikacija vzpostavi z njo, da imamo bolj sproščen odnos. Zdaj se mi zdi, da je med sedanjo izvajalko javnih del in nama z ženo vse tako napeto, kot neka zavora. Nič ni pogovora med nami, se nič ne dogovarjamo, to pa bi bilo potrebno. Če nastane kakšen problem, kot naprimer tisto z žepnino, bi ga morali skupaj reševati, se pogovoriti o tem. Vsaj sin in izvajalka javnih del sta se ujela. Mu je v redu, da prihaja izvajalka javnih del. To se mi zdi fajn.

Seznam enot kodiranja - intervju H

H1: Moja družina je bila takrat zelo »razštelana«, nismo več vedel, kako naj bi se stanje izboljšalo...

H2: ...nam je socialna delavka povedala še za to pomoč...

H3: Zdaj pri nas ni več vse tako napeto.

H4: ...ko je bila ona pri nas, sva imela z ženo malo mir, ona je bila z otrokoma.

H5: ...otroka sta bila potem drugačne volje, bolj sta bila zadovoljna, ker so vedno nekaj skupaj počeli.

- H6:** Pričakoval sem, da bo ta pomoč kot eno olajšanje za nas...
- H7:** ...en »kontakt«, da ga bo imel sin z nekom.
- H8:** Preden smo imeli to pomoč, je bil naprimer sin tečen, če nisem bil zadovoljen z njim, ko sem mu to povedal.
- H9:** ...kar naprej so bile s sinom težave v vrtcu, pol v šoli, doma, z njegovim obnašanjem...
- H10:** Ta pomoč je bila za sina nekaj novega, je sprejel izvajalko javnih del.
- H11:** ...da se bo sin s to pomočjo »poštimal«, da bo postal drugačen, manj težaven.
- H12:** S prejšnjo izvajalko javnih del smo bili bolj zadovoljni, smo konkretno dorekli, kaj bo počela z otrokom...
- H13:** ...s sedanjo pa nismo. Sedanja nima toliko izkušenj...
- H14:** ...če ji z ženo kaj rečeva, kako bi lahko drugače s sinom, se tega ne drži.
- H15:** Mislim, da ni pripravljena na to, da je sin otrok s posebnimi potrebami.
- H16:** Moti me, da mu nalogo za šolo kar sama naredi, potem se pa zgodi, da naloga ni dobro narejena.
- H17:** Sem ji že rekel, naj mu le pomaga pri nalogah. Ne pa, da mu jih sama naredi.
- H18:** ...je znala kombinirat stvari, da je še sin sodeloval, mu ni nečesa kar sama naredila, skupaj sta.
- H19:** Z ženo s sedanjo izvajalko nimava kaj dosti stika...
- H20:** ...s prejšnjo sva ga imela, smo se sproti pogovorili, kaj sta s sinom počela in kaj bosta naslednjič.
- H21:** ...ni tega, da bi se z njo kaj pogovorila.
- H22:** Redko nama pove, kaj sta s sinom delala.
- H23:** Če pa se že o čem pogovorimo, to ne zaleže.
- H24:** ...mu je dovolila, da si z žepnino kupi nepotrebne stvari...
- H25:** Sem ji nekajkrat omenil, da to ni prav, pa ni bilo nič drugače.
- H26:** ...da se izvajalka javnih del nič kaj rada z nama ne pogovarja.
- H27:** ...hčerke nikoli ne vključi zdraven, ko s sinom naprimer rišeta. Samo na sina gleda, to naju z ženo moti.
- H28:** Redko naju povabi, da skupaj kaj počnemo...
- H29:** ...kadar pa, takrat kaj ustvarjamo, izrezujemo, lepimo.
- H30:** ...da je ta pomoč za nas potrebna, da je v redu, ker jo imamo.
- H31:** Vse skupaj nas kar malo razbremenijo. ...smo vsi boljše volje.
- H32:** Sin le gre počasi »gor«, nasplošno mu gre na boljše. Nič ni slabše.
- H33:** Se bolj zastopimo...
- H34:** ...prej smo se veliko kregali.
- H35:** Sin mi zdaj več pove, večkrat se pogovarjava.
- H36:** Pred to pomočjo sva se zelo redko.
- H37:** Zdaj se s sinom večkrat kaj pohecava, prej tega ni bilo.
- H38:** Sin je zdaj bolj ubogljiv, priden za delo, v šoli napreduje.
- H39:** Včasih je »tulik« zdraven nalog, nič ni hotel naredit...
- H40:** ...zdaj tega ne počne več.
- H41:** ...da bi imeli za to pomoč prejšnjo izvajalko javnih del, ki je bila bolj prijetna za pogovor, bolj je znala sodelovati z mano in z ženo.
- H42:** Sedanja izvajalka javnih del me malo odbija.
- H43:** Za izvajalko javnih del mora biti taka oseba, ki je prijetna, da ko pride, pozdravi, da se lahko ena komunikacija vzpostavi z njo, da imamo bolj sproščen odnos.
- H44:** ...med sedanjo izvajalko javnih del in nama z ženo vse tako napeto, kot neka zavora.
- H45:** Nič ni pogovora med nami, se nič ne dogovarjamo, to pa bi bilo potrebno.
- H46:** Če nastane kakšen problem....., bi ga morali skupaj reševati, se pogovoriti o tem.
- H47:** Vsaj sin in izvajalka javnih del sta se ujela.

H48: Mu je v redu, da prihaja izvajalka javnih del. To se mi zdi fajn.

Kodiranje izjav - intervju H

Zap.št. izjave	Izjava	Koda
H1	Moja družina je bila takrat zelo »razštelana«, nismo več vedel, kako naj bi se stanje izboljšalo...	nemoč družinskega sistema - STANJE PRED IZVAJANJEM POMOČI
H2	...nam je socialna delavka povedala še za to pomoč...	vzpostavitev dogovora o sodelovanju; vzpostavitev delovnega odnosa - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
H3	Zdaj pri nas ni več vse tako napeto.	olajšanje; sprememba za vso družino; pozitivno doživljanje pomoči - NASTALA SPREMEMBA
H4	...ko je bila ona pri nas, sva imela z ženo malo mir, ona je bila z otrokoma.	razbremenitev; sprememba pri staršu; pozitivno doživljanje pomoči - NASTALA SPREMEMBA
H5	...otroka sta bila potem drugačne volje, bolj sta bila zadovoljna, ker so vedno nekaj skupaj počeli.	zaznavanje spremembe pri otroku; pozitivno doživljanje pomoči - NASTALA SPREMEMBA
H6	Pričakoval sem, da bo ta pomoč kot eno olajšanje za nas...	olajšanje za družino - PRIČAKOVANJE
H7	...en »kontakt«, da ga bo imel sin z nekom.	vzpostavitev osebnega stika z otrokom - PRIČAKOVANJE
H8	Preden smo imeli to pomoč, je bil naprimer sin tečen, če nisem bil zadovoljen z njim, ko sem mu to povedal.	motnje v odnosu med staršem in otrokom - STANJE PRED IZVAJANJEM POMOČI
H9	...kar naprej so bile s sinom težave v vrtcu, pol v šoli, doma, z njegovim obnašanjem...	težave z otrokom - STANJE PRED IZVAJANJEM POMOČI
H10	Ta pomoč je bila za sina nekaj novega, je sprejel izvajalko javnih del.	sprememba pri otroku; vzpostavitev osebnega stika z izvajalko javnih del - NASTALA SPREMEMBA
H11	...da se bo sin s to pomočjo »poštimal«, da bo postal drugačen, manj težaven.	sprememba pri otroku - PRIČAKOVANA SPREMEMBA
H12	S prejšnjo izvajalko javnih del smo bili bolj zadovoljni, smo konkretno dorekli, kaj bo počela z otrokom...	soustvarjanje individualnega delovnega projekta pomoči - RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč)
H13	...s sedanjo pa nismo. Sedanja nima toliko izkušenj...	pomanjkanje izkušenj pri izvajalki javnih del - NEZADOVOLJSTVO S POMOČJO IZVAJALK JAVNEGA DELA
H14	...če ji z ženo kaj rečeva, kako bi lahko drugače s sinom, se tega ne drži.	pomanjkljivo sodelovanje in dogovarjanje - NEZADOVOLJSTVO S POMOČJO IZVAJALK JAVNEGA DELA
H15	Mislim, da ni pripravljena na to, da je sin otrok s posebnimi potrebami.	pomanjkanje izkušenj pri izvajalki javnih del - NEZADOVOLJSTVO S POMOČJO IZVAJALK JAVNEGA DELA

H16	Moti me, da mu nalogo za šolo kar sama naredi, potem se pa zgodi, da naloga ni dobro narejena.	opravljanje šolskih obveznosti namesto otroka - NEZADOVOLJSTVO S POMOČJO IZVAJALK JAVNEGA DELA
H17	Sem ji že rekel, naj mu le pomaga pri nalogah. Ne pa, da mu jih sama naredi.	pomanjkljivo sodelovanje in dogovarjanje - NEZADOVOLJSTVO S POMOČJO IZVAJALK JAVNEGA DELA
H18	...je znala kombinirat stvari, da je še sin sodeloval, mu ni nečesa kar sama naredila, skupaj sta.	sodelovanje in soustvarjanje z otrokom - RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč)
H19	Z ženo s sedanjo izvajalko nimava kaj dosti stika...	pomanjkljiva komunikacija z izvajalko javnih del - NEZADOVOLJSTVO S POMOČJO IZVAJALK JAVNEGA DELA
H20	...s prejšnjo sva ga imela, smo se sproti pogovorili, kaj sta s sinom počela in kaj bosta naslednjič.	povratna informacija s strani izvajalke javnih del; dogovor o nadaljnjih korakih - RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč)
H21	...ni tega, da bi se z njo kaj pogovorila.	pomanjkljiva komunikacija z izvajalko javnih del - NEZADOVOLJSTVO S POMOČJO IZVAJALK JAVNEGA DELA
H22	Redko nama pove, kaj sta s sinom delala.	pomanjkljivo podajanje povratnih informacij s strani izvajalke javnih del - NEZADOVOLJSTVO S POMOČJO IZVAJALK JAVNEGA DELA
H23	Če pa se že o čem pogovorimo, to ne zaleže.	neupoštevanje dogovorov - NEZADOVOLJSTVO S POMOČJO IZVAJALK JAVNEGA DELA
H24	...mu je dovolila, da si z žepnino kupi nepotrebne stvari...	neupoštevanje dogovorov - NEZADOVOLJSTVO S POMOČJO IZVAJALK JAVNEGA DELA
H25	Sem ji nekajkrat omenil, da to ni prav, pa ni bilo nič drugače.	neupoštevanje dogovorov - NEZADOVOLJSTVO S POMOČJO IZVAJALK JAVNEGA DELA
H26	...da se izvajalka javnih del nič kaj rada z nama ne pogovarja.	pomanjkanje osebnega stika - NEZADOVOLJSTVO S POMOČJO IZVAJALK JAVNEGA DELA
H27	...hčerke nikoli ne vključi zdraven, ko s sinom naprimer rišeta. Samo na sina gleda, to naju z ženo moti.	ne vključevanje drugega otroka v aktivnosti - NEZADOVOLJSTVO S POMOČJO IZVAJALK JAVNEGA DELA
H28	Redko naju povabi, da skupaj kaj počnemo...	pomanjkanje soustvarjanja - NEZADOVOLJSTVO S POMOČJO IZVAJALK JAVNEGA DELA
H29	...kadar pa, takrat kaj ustvarjamo, izrezujemo, lepimo.	sodelovanje vseh članov družine v aktivnostih - RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč)
H30	...da je ta pomoč za nas potrebna, da je v redu, ker jo imamo.	izražena potreba po pomoči - RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč)
H31	Vse skupaj nas kar malo razbremenijo. ...smo vsi boljše volje.	razbremenitev; sprememba za vso družino; pozitivno doživljanje pomoči - NASTALA SPREMEMBA
H32	Sin le gre počasi »gor«, nasplošno mu gre na boljše. Nič ni slabše.	sprememba v storilnosti, vedenju, osebnosti; sprememba pri otroku; pozitivno doživljanje pomoči - NASTALA SPREMEMBA
H33	Se bolj zastopimo...	izboljšanje odnosov; sprememba za vso družino; pozitivno doživljanje pomoči - NASTALA SPREMEMBA

H34	...prej smo se veliko kregali.	motnje v odnosih med vsemi člani družine - STANJE PRED IZVAJANJEM POMOČI
H35	Sin mi zdaj več pove, večkrat se pogovarjava.	sprememba v odnosu oče - otrok - NASTALA SPREMEMBA
H36	Pred to pomočjo sva se zelo redko.	pomanjkljiva komunikacija - STANJE PRED IZVAJANJEM POMOČI
H37	Zdaj se s sinom večkrat kaj pohecava, prej tega ni bilo.	sprememba v odnosu oče - otrok - NASTALA SPREMEMBA
H38	Sin je zdaj bolj ubogljiv, priden za delo, v šoli napreduje.	sprememba v storilnosti, vedenju, osebnosti; sprememba pri otroku; pozitivno doživljanje pomoči - NASTALA SPREMEMBA
H39	Včasih je »tulil« zdraven nalog, nič ni hotel naredit...	pomanjkljivosti v storilnosti in vedenju - STANJE PRED IZVAJANJEM POMOČI
H40	...zdaj tega ne počne več.	večja storilnost in pozitivna sprememba v vedenju; sprememba pri otroku - NASTALA SPREMEMBA
H41	...da bi imeli za to pomoč prejšnjo izvajalko javnih del, ki je bila bolj prijetna za pogovor, bolj je znala sodelovat z mano in z ženo.	sodelovanje in dogovarjanje s starši - RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč)
H42	Sedanja izvajalka javnih del me malo odbija.	pomanjkanje osebnega stika z izvajalko javnih del - NEZADOVOLJSTVO S POMOČJO IZVAJALK JAVNEGA DELA
H43	Za izvajalko javnih del mora biti taka oseba, ki je prijetna, da ko pride, pozdravi, da se lahko ena komunikacija vzpostavi z njo, da imamo bolj sproščen odnos.	osebni stik z izvajalko javnih del - RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč)
H44	...med sedanjo izvajalko javnih del in nama z ženo vse tako napeto, kot neka zavora.	pomanjkanje osebnega stika z izvajalko javnih del - NEZADOVOLJSTVO S POMOČJO IZVAJALK JAVNEGA DELA
H45	Nič ni pogovora med nami, se nič ne dogovarjamo, to pa bi bilo potrebno.	pomanjkljiva komunikacija z izvajalko javnih del - NEZADOVOLJSTVO S POMOČJO IZVAJALK JAVNEGA DELA
H46	Če nastane kakšen problem....., bi ga morali skupaj reševati, se pogovoriti o tem.	instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev - RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč)
H47	Vsaj sin in izvajalka javnih del sta se ujela.	vzpostavitev osebnega stika in delovnega odnosa z otrokom - RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč)
H48	Mu je v redu, da prihaja izvajalka javnih del. To se mi zdi fajn.	pozitivno doživljanje pomoči pri otroku - RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč)

8.2.9 Družina I

Potek intervjuja I in demografski podatki

Intervju sem izvedla 19.11. 2009 ob 8.00 na domu družine I. Pomoč izvajalke javnih del se v družini izvaja manj kot tri leta, z občasnimi prekinitvami. V procesu pomoči je prišlo do menjave izvajalke javnih del. Intervjuvanka je bila 34-letna gospa M., po poklicu poslovna sekretarka, ki je že dalj časa brezposelna. Njen mož ima končano osnovno šolo in je prav tako

brezposelen. Ostali člani družine so še 9-letni sin Ž. ter 3-letna dvojčka. Družina živi na vasi. Med intervjuvanjem ni bilo motečih faktorjev.

Zapis intervjuja I in določitev enot kodiranja

Nisem vedela za to pomoč vse do tedaj, ko sem morala z enim od dvojčkov v bolnišnico. Sin S. je bil zelo bolan, precej časa sva bila v bolnišnici. Nisem vedela, kaj naj storim. Mož je še z dvema otrokoma ostal doma sam, pa še za kmetijo je moral skrbeti. Mož ni navajen »sedeti« zdraven otrok in pomagat pri šolskih obveznostih, on tega ne zna. Poklicala sem na center in povprašala, kaj se da narediti. S socialno delavko sva se dogovorili za to pomoč. Takoj mi je povedala, da izvajalka javnih del ni gospodinjska pomočnica in da bo ta pomoč namenjena otrokoma, še najbolj za starejšega, ki je imel težave v šoli. Tako je k nam najprej začela hodit gospa M., dvakrat na teden. Pomagala je starejšemu sinu za šolo. Nato sem spet zanosila, imam veliko zdravstvenih težav, sem veliko po bolnicah.

Zdaj hodi k nam izvajalka javnih del A. Prva tri srečanja z njo je bil sin kar malo razočaran, ker ni prišla gospa M. Škoda, da se izvajalke javnih del menjavajo. Zelo se jo je navadil; sta imela en tak »stik«; dobro sta se razumela; se pogovorila; vedno sta sodelovala.

Na začetku, ko je prva izvajalka javnih del začela prihajati, mi je bilo zelo pomembno, da bi bilo pri sinu boljše, da bi bilo za šolo vse narejeno, da sin ne bi zaostajal za drugimi. Vem, da mu mož ne bi zmoget pomagat, mu ne zna, pa še zunaj ima veliko dela. Sem tudi malo pričakovala, da morda sin ne bi hotel sodelovat z neznano žensko. Nisem vedela, kako bo reagiral. Sem si pa želela, da bi izvajalka javnih del čim večkrat na teden lahko prišla, da bi sinu sproti pomagala za šolo.

Prejšnjo izvajalko javnih del sem poznala že od prej. Natančno je vedela, kaj naj počne z mojim sinom, je znala z otrokom. Še sama sem ji povedala »šibke« točke pri sinu, npr. branje, poštevanika, in je to upoštevala. Pa še enako starega otroka je imela kot moj sin, tako je lahko počela iste stvari kot s svojim otrokom. Je vedela, kaj je potrebno za šolo. Mislim, da je bila to pri njej prednost, da je imela enako starega otroka. Nikoli nisem pomislila, da ji ne bi zaupala, saj ljudje, ki delajo na centru, naj bi pa že bili primerni za tako delo. V času, ko sem bila jaz v bolnišnici, sva bili z izvajalko javnih del ves čas v kontaktu po telefonu, da mi je izvajalka javnih del sproti povedala, kaj sta s sinom počela, kako napreduje. S sinom sta veliko brala, delala naloge, sproti sta se pripravljala za šolo. Med počitnicami sta se tudi igrala.

To se mi zdi fajn, da se izvajalka javnih del s sinom zunaj žoga, igrata badminton, tudi dvojčka sta včasih zdraven. Edino to, da se kartata, mi pa ni v redu. Kadar pa sin z izvajalko javnih del dela za šolo, poskrbim, da se jaz z dvojčkoma umaknem, da imata mir.

Nam kar prav pride ta pomoč, saj sem veliko po bolnišnicah. Mož je malo razbremenjen, ko sem jaz odsotna, ker je le sam s tremi otroki. Je bolj sproščen, če mene ni, ker ve, da pride izvajalka javnih del in bo pomagala sinu za šolo, da bosta brala, ker ima pri tem težave. Če pa sem jaz doma, ne čakam, da pride izvajalka javnih del, ampak že sama narediva kaj za šolo. Dokler nismo imeli te pomoči, je bilo vse tako v »zraku«. Jaz sem bila v bolnišnici tako negotova in nervozna, kako bo sin pripravil vse za šolo, mož se pa itak ni lotil tega, da bi mu pomagal ali kaj pregeledal, kaj mora narediti. Včasih je bila že tako pozna ura, ko je sin delal naloge. To me je skrbelo. Zdaj pa vem, da tiste dni, ko pride izvajalka javnih del, je sin za šolo pripravljen.

Se mi pa zdi, da sedanja izvajalka javnih del sina malo preveč »crklja«. Sin jo jemlje kot svojo vrstnico, čeprav je to starejša gospa. Pri šolskih obveznostih bi morala biti izvajalka javnih del bolj stroga. Kadar s sinom vadita narek, bi mu morala bolj hitro narekovat, ne pa da je tako počasna. Mi pa sin vedno pove, kaj sta počela z izvajalko javnih del. Izvajalka javnih del ve, s kakšnim namenom hodi k nam, in to tudi opravi. Je pa socialna delavka tudi meni povedala, s kakšnim namenom bo izvajalka javnih del hodila k nam. Želim si, da bi izvajalka

javnih del k nam hodila večkrat na teden, npr. trikrat. Zdaj pride dvakrat na teden. Za našo družino je ta pomoč zelo pomembna, ker sem jaz veliko v bolnišnici. Menim, da bi šlo sinu še boljše v šoli, če bi izvajalka javnih del k nam prihajala večkrat na teden, ne samo dvakrat. Takrat, ko sem jaz doma, že jaz s sinom delam za šolo. Kadar je mož sam z otroki, sin ne dela za šolo, je bolj prepuščen sam sebi.

Seznam enot kodiranja- intervju I

I1: Sin S. je bil zelo bolan, precej časa sva bila v bolnišnici.

I2: Nisem vedela, kaj naj storim.

I3: Mož je še z dvema otrokoma ostal doma sam, pa še za kmetijo je moral skrbeti.

I4: Mož ni navajen »sedeti« zdraven otrok in pomagat pri šolskih obveznostih, on tega ne zna.

I5: S socialno delavko sva se dogovorili za to pomoč.

I6: ...da bo ta pomoč namenjena otrokoma, še najbolj za starejšega, ki je imel težave v šoli.

I7: ...imam veliko zdravstvenih težav, sem veliko po bolnicah.

I8: Prva tri srečanja z njo je bil sin kar malo razočaran, ker ni prišla gospa M. Škoda, da se izvajalke javnih del menjavajo.

I9: Zelo se jo je navadil; sta imela en tak »stik«; dobro sta se razumela; se pogovorila; vedno sta sodelovala.

I10: ...mi je bilo zelo pomembno, da bi bilo pri sinu boljše, da bi bilo za šolo vse narejeno, da sin ne bi zaostajal za drugimi.

I11: Vem, da mu mož ne bi zmozel pomagat, mu ne zna, pa še zunaj ima veliko dela.

I12: Sem tudi malo pričakovala, da morda sin ne bi hotel sodelovat z neznano žensko.

I13: ...da bi izvajalka javnih del čim večkrat na teden lahko prišla, da bi sinu sproti pomagala za šolo.

I14: Natančno je vedela, kaj naj počne z mojim sinom, je znala z otrokom.

I15: Še sama sem ji povedala »šibke« točke pri sinu, npr. branje, poštevanke, in je to upoštevala.

I16: Pa še enako starega otroka je imela kot moj sin, tako je lahko počela iste stvari kot s svojim otrokom.

I17: Je vedela, kaj je potrebno za šolo.

I18: ...da je bila to pri njej prednost, da je imela enako starega otroka.

I19: Nikoli nisem pomislila, da ji ne bi zaupala, saj ljudje, ki delajo na centru, naj bi pa že bili primerni za tako delo.

I20: ...sva bili z izvajalko javnih del ves čas v kontaktu po telefonu, da mi je izvajalka javnih del sproti povedala, kaj sta s sinom počela, kako napreduje.

I21: S sinom sta veliko brala, delala naloge, sproti sta se pripravljala za šolo.

I22: Med počitnicami sta se tudi igrala.

I23: ...se mi zdi fajn, da se izvajalka javnih del s sinom zunaj žoga, igrata badminton...

I24: tudi dvojčka sta včasih zdraven.

I25: ...da se kartata, mi pa ni v redu.

I26: Nam kar prav pride ta pomoč, saj sem veliko po bolnišnicah.

I27: Mož je malo razbremenjen, ko sem jaz odsotna...

I28: Je bolj sproščen, če mene ni, ker ve, da pride izvajalka javnih del in bo pomagala sinu za šolo...

I29: Dokler nismo imeli te pomoči, je bilo vse tako v »zraku«.

I30: Jaz sem bila v bolnišnici tako negotova in nervozna, kako bo sin pripravil vse za šolo...

I31: ...mož se pa itak ni lotil tega, da bi mu pomagal ali kaj pregeledal, kaj mora naredit.

I32: Včasih je bila že tako pozna ura, ko je sin delal naloge. To me je skrbelo.

I33: Zdaj pa vem, da tiste dni, ko pride izvajalka javnih del, je sin za šolo pripravljen.

- I34:** ...da sedanja izvajalka javnih del sina malo preveč »crklja«.
- I35:** Sin jo jemlje kot svojo vrstnico, čeprav je to starejša gospa.
- I36:** Pri šolskih obveznostih bi morala biti izvajalka javnih del bolj stroga.
- I37:** Izvajalka javnih del ve, s kakšnim namenom hodi k nam, in to tudi opravi.
- I38:** ...socialna delavka tudi meni povedala, s kakšnim namenom bo izvajalka javnih del hodila k nam.
- I39:** ...da bi izvajalka javnih del k nam hodila večkrat na teden, npr. trikrat.
- I40:** Za našo družino je ta pomoč zelo pomembna, ker sem jaz veliko v bolnišnici.
- I41:** Menim, da bi šlo sinu še boljše v šoli, če bi izvajalka javnih del k nam prihajala večkrat na teden...
- I42:** Kadar je mož sam z otroki, sin ne dela za šolo, je bolj prepuščen sam sebi.

Kodiranje izjav - intervju I

Zap.št. izjave	Izjava	Koda
I1	Sin S. je bil zelo bolan, precej časa sva bila v bolnišnici.	odsotnost starša - STANJE PRED IZVAJANJEM POMOČI
I2	Nisem vedela, kaj naj storim.	nemoč starša - STANJE PRED IZVAJANJEM POMOČI
I3	Mož je še z dvema otrokoma ostal doma sam, pa še za kmetijo je moral skrbeti.	preobremenjenost starša - STANJE PRED IZVAJANJEM POMOČI
I4	Mož ni navajen »sedeti« zdraven otrok in pomagat pri šolskih obveznostih, on tega ne zna.	pomoč pri šolskih obveznostih; nemoč pri skrbi za otroka - STANJE PRED IZVAJANJEM POMOČI
I5	S socialno delavko sva se dogovorili za to pomoč.	dogovor o sodelovanju; vzpostavitev delovnega odnosa - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
I6	...da bo ta pomoč namenjena otrokoma, še najbolj za starejšega, ki je imel težave v šoli.	opredelitev nalog izvajalke javnih del v projektu pomoči - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
I7	...imam veliko zdravstvenih težav, sem veliko po bolnicah.	odsotnost starša - STANJE PRED IZVAJANJEM POMOČI
I8	Prva tri srečanja z njo je bil sin kar malo razočaran, ker ni prišla gospa M. Škoda, da se izvajalke javnih del menjavajo.	menjavanje izvajalk javnih del - NEZADOVOLJSTVO S POMOČJO IZVAJALK JAVNEGA DELA
I9	Zelo se jo je navadil; sta imela en tak »stik«; dobro sta se razumela; se pogovorila; vedno sta sodelovala.	sodelovanje in soustvarjanje z otrokom - RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč)
I10	...mi je bilo zelo pomembno, da bi bilo pri sinu boljše, da bi bilo za šolo vse narejeno, da sin ne bi zaostajal za drugimi.	večja storilnost pri šolskih obveznostih; sprememba pri otroku - PRIČAKOVANA SPREMEMBA
I11	Vem, da mu mož ne bi zmozel pomagat, mu ne zna, pa še zunaj ima veliko dela.	nemoč starša za pomoč pri šolskih obveznostih; preobremenjenost starša - STANJE PRED IZVAJANJEM POMOČI
I12	Sem tudi malo pričakovala, da morda sin ne bi hotel sodelovati z neznano žensko.	nesodelovanje otroka z izvajalko javnih del - PRIČAKOVANJE

I13	...da bi izvajalka javnih del čim večkrat na teden lahko prišla, da bi sinu sproti pomagala za šolo.	vsakdanja konkretna pomoč pri šolskih obveznostih - PRIČAKOVANJE
I14	Natančno je vedela, kaj naj počne z mojim sinom, je znala z otrokom.	znanje za ravnanje izvajalke javnih del pri delu z otrokom - RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč)
I15	Še sama sem ji povedala »šibke« točke pri sinu, npr. branje, poštevanke, in je to upoštevala.	sodelovanje, soustvarjanje - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
I16	Pa še enako starega otroka je imela kot moj sin, tako je lahko počela iste stvari kot s svojim otrokom.	osebne izkušnje izvajalke javnih del - RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč)
I17	Je vedela, kaj je potrebno za šolo.	osebne izkušnje izvajalke javnih del - RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč)
I18	...da je bila to pri njej prednost, da je imela enako starega otroka.	osebne izkušnje izvajalke javnih del - RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč)
I19	Nikoli nisem pomislila, da ji ne bi zaupala, saj ljudje, ki delajo na centru, naj bi pa že bili primerni za tako delo.	zaupanje v pomoč izvajalke javnih del - RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč)
I20	...sva bili z izvajalko javnih del ves čas v kontaktu po telefonu, da mi je izvajalka javnih del sproti povedala, kaj sta s sinom počela, kako napreduje.	povratna informacija s strani izvajalke javnih del - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
I21	S sinom sta veliko brala, delala naloge, sproti sta se pripravljala za šolo.	prenos novih vsebin na otroka - NASTALA SPREMEMBA
I22	Med počitnicami sta se tudi igrala.	prenos novih vsebin na otroka - NASTALA SPREMEMBA
I23	...se mi zdi fajn, da se izvajalka javnih del s sinom zunaj žoga, igrata badminton...	igra z otrokom - RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč)
I24	...tudi dvojčka sta včasih zdraven.	vključevanje vseh otrok v igro - RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč)
I25	...da se kartata, mi pa ni v redu.	igre s kartami; NEZADOVOLJSTVO S POMOČJO IZVAJALK JAVNEGA DELA
I26	Nam kar prav pride ta pomoč, saj sem veliko po bolnišnicah.	izražena potreba po pomoči - RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč)
I27	Mož je malo razbremenjen, ko sem jaz odsotna...	razbremenitev; sprememba pri staršu; pozitivno doživljanje pomoči - NASTALA SPREMEMBA
I28	Je bolj sproščen, če mene ni, ker ve, da pride izvajalka javnih del in bo pomagala sinu za šolo...	pomirjenost; sprememba pri staršu; pozitivno doživljanje pomoči - NASTALA SPREMEMBA
I29	Dokler nismo imeli te pomoči, je bilo vse tako v »zraku«.	nemoč družinskega sistema - STANJE PRED IZVAJANJEM POMOČI

I30	Jaz sem bila v bolnišnici tako negotova in nervozna, kako bo sin pripravil vse za šolo...	odsotnost starša; neopravljanje šolskih obveznosti - STANJE PRED IZVAJANJEM POMOČI
I31	...mož se pa itak ni lotil tega, da bi mu pomagal ali kaj pregledal, kaj mora naredit.	pomanjkljiva pomoč starša pri šolskih obveznostih - STANJE PRED IZVAJANJEM POMOČI
I32	Včasih je bila že tako pozna ura, ko je sin delal naloge. To me je skrbelo.	opravljanje šolskih obveznosti ob nepravem času - STANJE PRED IZVAJANJEM POMOČI
I33	Zdaj pa vem, da tiste dni, ko pride izvajalka javnih del, je sin za šolo pripravljen.	opravljanje šolskih obveznosti; sprememba pri otroku; pozitivno doživljanje pomoči - NASTALA SPREMEMBA
I34	...da sedanja izvajalka javnih del sina malo preveč »crklja«.	pomanjkljiv delovni odnos z otrokom - NEZADOVOLJSTVO S POMOČJO IZVAJALK JAVNEGA DELA
I35	Sin jo jemlje kot svojo vrstnico, čeprav je to starejša gospa.	pomanjkljiv delovni odnos z otrokom - NEZADOVOLJSTVO S POMOČJO IZVAJALK JAVNEGA DELA
I36	Pri šolskih obveznostih bi morala biti izvajalka javnih del bolj stroga.	nezadovoljstvo s konkretno pomočjo pri šolskih obveznostih - NEZADOVOLJSTVO S POMOČJO IZVAJALK JAVNEGA DELA
I37	Izvajalka javnih del ve, s kakšnim namenom hodi k nam, in to tudi opravi.	izvajanje pomoči na podlagi dogovorjenega - RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč)
I38	...socialna delavka tudi meni povedala, s kakšnim namenom bo izvajalka javnih del hodila k nam.	vzpostavitev delovnega odnosa - SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI
I39	...da bi izvajalka javnih del k nam hodila večkrat na teden, npr. trikrat.	povečanje števila ur pomoči - RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč)
I40	Za našo družino je ta pomoč zelo pomembna, ker sem jaz veliko v bolnišnici.	izražena potreba po pomoči - RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč)
I41	Menim, da bi šlo sinu še boljše v šoli, če bi izvajalka javnih del k nam prihajala večkrat na teden...	izboljšanje učnega uspeha; povečanje števila ur pomoči - RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA (kot dobra pomoč)
I42	Kadar je mož sam z otroki, sin ne dela za šolo, je bolj prepuščen sam sebi.	pomanjkljiva pomoč starša pri šolskih obveznostih - STANJE PRED IZVAJANJEM POMOČI

8.2.10 Hierarhično urejanje pojmov

PRIČAKOVANJE:

- osvojiti nove veščine in spretnosti (A1, A2)
 - osnovno znanje (A2)
- konkretna pomoč (B4, F3, I13, C2)
 - pri šolskih obveznostih (B4, F3, I13)
 - vsakdanja pomoč pri šolskih obveznostih (I13)
 - pomoč pri varstvu otroka (C2)
- vključitev očeta v proces pomoči (B15)
- izvajanje različnih aktivnosti z otrokom (F5)

- olajšanje za družino (H6)
- vzpostavitev osebnega stika z otrokom (H7)
- nesodelovanje otroka z izvajalko javnih del (I12)

PRIČAKOVANA SPREMEMBA:

- vnos nove veščine in spretnosti v družino (B5)
 - prenesti nove veščine in spretnosti na otroke (A3)
- sprememba pri otrocih (D3, E4, F4, G8, H11, I10)
 - večja storilnost pri šolskih obveznostih (D3, I10)

STANJE PRED IZVAJANJEM POMOČI:

- pomanjkljiva komunikacija (A15, G26, H36)
- nemoč družinskega sistema (H1, I29)
 - nemoč starša (E11, F15, I2, I11)
 - vzgojna nemoč starša (E3)
 - pomoč pri šolskih obveznostih (F15, I11)
 - nemoč pri skrbi za otroka (B6, I4)
 - pomoč pri šolskih obveznostih (I4)
- težave pri otrocih (F1, F2, G4, H9)
 - učne težave pri otroku (F1, F2, G4)
 - zdravstvene težave pri otroku (F2)
 - pomanjkljivosti v storilnosti in vedenju (H39)
 - moteče obnašanje otrok (E2)
 - ne vključevanje otrok med vrstnike (C10, G5, G6)
 - izogibanje socialnim stikom z vrstniki (G6)
 - neopravljanje šolskih obveznosti (C13, D12, I30)
 - odsotnost starša (I30)
- negativni vplivi na otroka (G2)
 - spremembe v družinskem sistemu (G2)
- motnje v odnosih (G7, H8, H34)
 - med otrokoma (G7)
 - med staršem in otrokom (H8)
 - med vsemi člani družine (H34)
- stanje pri starših (C17, I1, I3, I11, E13, I17, I31, I32, I42)
 - pomoč s strani pomembnih drugih (C17)
 - negotovost uporabnice do pomoči (E13)
 - odsotnost starša (I1, I7)
 - preobremenjenost starša (I3, I11)
 - pomanjkljiva pomoč starša pri šolskih obveznostih (I31, I42)
 - opravljanje šolskih obveznosti ob nepravem času (I32)

NASTALA SPREMEMBA:

- pozitivno doživljanje pomoči (A10, A11, A13, A14, B9, B10, B11, B13, B17, B18, C5, C8, C9, C14, C15, C16, D10, D15, E14, E15, E20, E21, F14, F16, G13, G14, G15, G19, G21, G27, H3, H4, H5, H31, H32, H33, H38, I27, I28, I33)
 - sprememba pri starših (B11, B17, B18, C8, C15, D15, E14, E15, E17, E21, F14, F19, H4, I27, I28)
 - zaupanje (B17, E14, E21)
 - razbremenitev (B18, H4, I27)

- pomirjenost (C8, C9, C15, D15, I28)
- sprememba v odnosu do otrok (E15, E17)
- podajanje povratnih informacij (F19)
- sprememba pri otrocih (C5, C11, C12, C14, D8, D10, D13, E16, E18, F16, G13, G14, G21, G27, H10, H32, H38, H40, I33)
 - skrb za otroke (C14)
 - zaupanje (D10, G27)
 - poslušnost (E16, E18)
 - opravljanje šolskih obveznosti (C5, C12, D8, D13, I33)
 - večja samostojnost pri šolskih obveznostih (F16)
 - večja motivacija za opravljanje šolskih obveznosti (G14)
 - izboljšanje učnega uspeha (G21)
 - vzpostavljanje socialnih stikov z vrstniki (G13)
 - vzpostavitev osebnega stika z izvajalko javnih del (H10)
 - sprememba v storilnosti, vedenju, osebnosti (H32, H38, H40)
- sprememba za vso družino (C16, G19, H3, H31, H33)
 - olajšanje (C16, H3)
 - povratna informacija s strani izvajalke javnih del (G19)
 - razbremenitev (H31)
 - izboljšanje odnosov (H33)
- zaznavanje nove veščine in spretnosti (A10, B9, B10, E20)
 - komunikacija z otroki (A10, E20)
 - dogovarjanje z otrokom (B9)
 - sodelovanje otroka (B10)
- zaznavanje spremembe pri otroku (B13, G15, H5)
- prevzemanje in prenos novih vsebin v družino (A12, A14, A17, A19, B12, D9)
 - sprememba pri staršu (A12, A14)
 - sprememba med vsemi člani (A17)
 - sprememba pri otrocih (A19, B12, D9)
- prenos novih vsebin (F10, I21, I22, F13, G10)
 - prenos novih vsebin na otroka (F10, I21, I22)
 - prenos novih vsebin v družino (F13, G10)
- prevzemanje novih veščin in spretnosti (A21)
 - sodelovanje starša z izvajalko javnih del (A21)
- prenos novih veščin in spretnosti na otroka (F8, F9)
 - konkretna pomoč pri šolskih obveznostih (F8)
 - izvajanje različnih aktivnosti z otrokom (F9)
- sprememba v odnosih (A16, A18, D14, E19, G9, G16, G20, H35, H37)
 - oče- otroci (A16, G20, H35, H37)
 - starša- otroci (A18)
 - med otroki (D14, E19, G9)
 - med vsemi člani družine (G16)

SOCIALNODELOVNO RAVNANJE V PROCESU POMOČI:

- vzpostavitev osebnega stika (A4, B3, C1, D1, D4, D5, D6, E1, E5, F6)
 - telesni stik (A5, A6, D5)
 - vzpostavljanje osebnega stika z otroki (A8, B2)
- vzpostavitev delovnega odnosa (A7, C3, C4, D2, E7, F7, G1, G3, H2, I5, I38)
 - dogovor o sodelovanju (A7, B1, C3, D2, D7, E6, G3, H2, I5)

- sodelovanje in soustvarjanje pri načrtovanju majhnih korakov (A9, B7, E10, G23)
- sodelovanje, soustvarjanje (B8, E10, I15)
 - pozitivno doživljanje pomoči (B8)
- povratna informacija s strani izvajalke javnih del (C6, G17, I20)
- načelo kontakta (E8)
 - vzpostavljane kontakta z vsemi udeleženi v problemu (E8)
- soustvarjanje individualnega delovnega projekta pomoči (G11)
 - opredelitev nalog izvajalke javnih del v projektu pomoči (G12, I6)

RAZUMEVANJE POMOČI IZVAJALK JAVNEGA DELA

(kot dobra pomoč):

- stanje v družini se ne poslabša (A20)
- prevzemanje novih veščin in spretnosti pri skrbi za otroke (A22)
 - želja po spremembi (A22)
- sprememba pri otroku (B14)
 - želja po spremembi (B14)
- konkretna pomoč pri skrbi za otroke (E9, E12)
 - konkretna pomoč pri šolskih obveznostih (B16, E22, F18)
- zadovoljstvo z izvajano pomočjo (D11, D16, F20, G22, G25)
 - pozitivno doživljanje pomoči pri otroku (H48)
- obveščanje o odsotnosti izvajalke javnih del (F11)
- povečanje števila ur pomoči (F12, F21, I39, I41)
 - izboljšanje učnega uspeha (I41)
- čas za pogovor (F17)
- socialnodelovno ravnanje v procesu pomoči (C7, G18, H12, H18, H20, H41, H43, H46, H47, I9, I14, I37)
 - izvajanje pomoči na podlagi dogovorjenega (C7, I37)
 - sodelovanje in soustvarjanje z otrokom (H18, I9)
 - sodelovanje in dogovarjanje s starši (H41)
 - soustvarjanje individualnega delovnega projekta pomoči (H12)
 - povratna informacija s strani izvajalke javnih del (G18, H20)
 - dogovor o nadaljnjih korakih (H20)
 - osebni stik z izvajalko javnih del (H43)
 - instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev (H46)
 - vzpostavitev osebnega stika in delovnega odnosa z otrokom (H47)
 - znanje za ravnanje izvajalke javnih del pri delu z otrokom (I14)
- pretekle izkušnje izvajalke javnih del (G24)
 - osebne izkušnje (I16, I17, I18)
- dosežen namen pomoči (G28)
- sodelovanje vseh članov družine v aktivnostih (H29)
- izražena potreba po pomoči (H30, I26, I40)
- zaupanje v pomoč izvajalke javnih del (I19)
- igra z otrokom (I23)
 - vključevanje vseh otrok v igro (I24)

NEZADOVOLJSTVO S POMOČJO IZVAJALK JAVNEGA DELA:

- pomanjkanje izkušenj pri izvajalki javnih del (H13, H15)
- opravljanje šolskih obveznosti namesto otroka (H16)

- pomanjkljiva komunikacija z izvajalko javnih del (H19, H21, H45)
- pomanjkljivo socialnodelovno ravnanje v procesu pomoči (H14, H17, H22, H23, H24, H25, H26, H28, H42, H44, I34, I35)
 - pomanjkljivo sodelovanje in dogovarjanje (H14, H17)
 - pomanjkljivo podajanje povratnih informacij s strani izvajalke javnih del (H22)
 - neupoštevanje dogovorov (H23, H24, H25)
 - pomanjkanje osebnega stika (H26, H42, H44)
 - pomanjkanje soustvarjanja (H28)
 - pomanjkljiv delovni odnos z otrokom (I34, I35)
- ne vključevanje drugega otroka v aktivnosti (H27)
- menjavanje izvajalk javnih del (I8)
- igre s kartami (I25)
- nezadovoljstvo s konkretno pomočjo pri šolskih obveznostih (I36)

8.3 Analiza intervjujev z izvajalkama javnih del

8.3.1 Intervju z izvajalko javnih del S.

Potek intervjuja in demografski podatki

Z izvajalko javnih del S. sem intervju izvedla 13.11. 2009 ob 8. 00 na Centru za socialno delo Trebnje. Med izvajanjem intervjuja ni bilo motečih faktorjev. Gospa S. ima srednejšolsko izobrazbo, stara je 34 let in ima svojo družino. Preko javnih del izvaja pomoč družinam dve leti; med prvim in drugim enoletnim obdobjem izvajanja pomoči z enoletno vmesno prekinitvijo.

Zapis intervjuja in določitev enot kodiranja

Preden sem dejansko začela izvajati pomoč v družinah, sem najprej mislila samo na to, da sem končno dobila eno službo. Potem, ko sem začela hodit k družinam, sem se spraševala, kako me bodo sprejeli otroci, kako starši. Nekateri starši me lepo sprejmejo, pa otroci ne; nekje pa me otroci sprejmejo, starši pa ne. Imam neke okvirje, kaj in kako naj delam v družinah. Osnova moje pomoči je pomoč otrokom. Včasih pa se moram sproti kar sama znajdit, kako naprej, saj se zgodi, da se s starši nekaj dogovoriš, potem pa naredijo čisto po svoje.

So me pa na centru ostali zaposleni lepo sprejeli, čeprav po izobrazbi ne spadam k njim. Zdaj mi je najbolj pomembno, da imam službo, da sem neodvisna od moža, tako sem postala bolj samozavestna. V službo ne hodim z odporom. Mi veliko pomeni, da sem med ljudmi. Zdaj tudi spoznavam, kako živijo v drugih družinah, in se vedno bolj zavedam, da je v moji družini še vse kar v redu.

Pri svojem delu nobenega ne obsojam, vse družine sprejemem takšne, kakršne so, čeprav doživim dobro in slabo. Včasih imam občutek, da se je v družini že nekaj premaknilo, pa se potem v trenutku sesuje. Tako sem naprimer z enim otrokom že kar dobro sodelovala..., pa ga naslednjič, ko naj bi se dobila, kar ni bilo pravi čas iz šole. Kasnej mi je povedal, da sem tečna in zahtevna, da je jezen name. Se naredi, da včasih starši kar izklopijo mobilni telefon in se z njimi ne morem pogovoriti; se mi je tudi že naredilo, da sem na dom družine prišla ob dogovorjeni uri, nikogar pa ni bilo doma. To me razjezi, ker imajo vsi starši mojo telefonsko številko in ne sporočijo odsotnosti. Zgodilo se mi je še, da sem na dom družine prišla v trenutku, ko sta se starša glasno prepirala. To mi je bilo neprijetno, nisem vedela, kako naj odreagiram. V eni družini sem naletela na alkoholiziranega očeta. Vso jezo je stresal name.

Včasih doživim odpor do sodelovanja s strani staršev ali pa otrok. Potem je težko delati v družini. So starši, ki imajo slab dan, so slabe volje, vso jezo stresajo name. Potem se z otrokom umakneva, da tega ne poslušam, in se posvetim njemu. Kljub vsem tem neprijetnim situacijam v družine večinoma prihajam z veseljem, z veliko delovnega elana.

Sem zadovoljna, da imam službo, čeprav plača ni velika, nekaj pa le prispevam k družinskim dohodkom. Plača mi ni najbolj pomembna. Še več mi pomeni to, da so me na centru lepo sprejeli, da imam občutek pripadnosti enemu kolektivu.

S socialno delavko, ki vodi to pomoč, se pogovoriva o družini, v katero bom hodila, in se dogovoriva o izvajanju pomoči; narediva načrt izvajanja pomoči. Pri posamezni družini sem eno do dve uri. Največkrat je to pomoč otrokom pri šolskih obveznostih. Pomagam pri pisanju naloge; skupaj ponavljamo učno snov. Z otroki gremo tudi na sprehode, da jih malo »odvlečem« od računalnika; izdelujemo različne izdelke. V dogovoru s starši včasih tudi kaj spečemo; vključim tudi starše, če so za to. Starše opozorim, če nek pristop do otroka ali kakšna stvar ni primerna za njihovega otroka. Npr. otrok dobi kakšno igrice, pa ni primerna za njega, potem staršem povem svoje mnenje o neprimernosti te igrice in se skušamo skupaj pogovoriti o tem. Probam pokazati staršem in otrokom, da nista računalnik in televizija edini način preživljanja prostega časa, da se da še kaj drugega početi (npr. sprehod, igre z žogo, da se lahko kaj ustvarja...). Povabim tudi starše zdraven, da nisva samo jaz in otrok, da še starši vidijo in sodelujejo, če želijo, da se da še kako drugače z otrokom. Menim, da se v enih družinah v času mojega obiska vsaj takrat malo drugače obnašajo drug do drugega, da starši ne vpijejo na otroke, da skupaj kaj počnejo. Eni starši izražajo zadovoljstvo, da se jaz nekaj časa ukvarjam z otrokom, da oni ta čas kaj drugega postorijo; eni starši se radi pridružijo, ko se gremo z otroki kakšne igre. Imam eno mamico, ki se zelo rada z mano kaj pogovori. Take čisto preproste, vsakdanje stvari. Me tudi vpraša, kako jaz v določeni situaciji ravnam z otrokom. Imam občutek, da ji veliko pomeni, če si vzamem čas in se kaj pogovoriva. Nekateri starši to, kar se jaz z njimi pogovarjam (npr. o otrocih), potem poskušajo sami prenesti na otroke. Npr. se pogovarjamo, kako ravnati, če otrok grdo govori, potem pa to še sami probajo narediti in mi o tem, kako jim je šlo, tudi povejo. Npr. higiena pri otrocih (umiti roke, obraz, ušesa, striženje nohtov...); jim konkretno pomagam pri tem, se še kaj pogovorimo o higieni, potem pa še sami starši tako počnejo. Starši zaprosijo tudi za pomoč in jim to tudi veliko pomeni, da skupaj izpolnimo kakšne obrazce (npr. za otroški dodatek, obrazci za šolo). Zelo radi povprašajo in se pogovarjajo o konkretnih stvareh. Vprašajo me za nasvet in za moje mnenje v zvezi z otroki: kaj narediti, če otrok odgovarja, uporablja kletvice, če dobi enko, če ima vročino, kdaj k zdravniku.

Najlažje sprejmejo v družinah pogovor in da se jaz ukvarjam z otroki. Pri nekaterih starših opažam, da jemljejo to pomoč kot »prepustiti meni ukvarjanje z otrokom«, sami pa niso pripravljeni na sodelovanje pri tem. Drugi starši pričakujejo, da jim bom jaz doma kar vse uredila (poskrbela za otroke, skuhala in pospravila). Eni starši so pripravljeni sodelovati, so skupaj z mano in otrokom, pokažejo interes za spremembe, drugi pa ne.

Pri večini družin opažam pozitivne spremembe: otrok prihaja pravi čas iz šole, se ne potepa več po pouku; otroci so bolj motivirani za opravljanje šolskih obveznosti, nekateri so pri tem bolj samostojni in učinkoviti; opravijo stvari, za katere sem se z njimi dogovorila; izboljšanje učnega uspeha; odnos mama-hči se je izboljšal, da je pogovor med njima stekel, prej se je ta deklica mame bala; primernejše vedenje otrok. Pri nekaterih družinah še ne zaznam kakšnih sprememb. V nobeni družini pa se v času moje pomoči stanje ni poslabšalo.

Družine obiskujem enkrat do dvakrat na teden, za eno do dve uri, in to se mi zdi dovolj. Če bi prihajala še večkrat in za dalj časa, bi verjetno čutila odpor s strani družin, češ »kaj je spet tukaj«. Menim, da bi se družine počutile »utesnjene«, če bi bila pri njih predolgo. Takrat, ko sem jaz zdraven, se »morajo« npr. starši drugače obnašati, so »omejeni« glede obnašanja zaradi moje prisotnosti, to pa jih bremeni. Tako čutim.

Socialno delavko, ki vodi to pomoč, lahko pokličem kadar koli, ko se pri svojem delu znajdem v težavah. Za vsako družino posebej in po posameznih dnevih pišem poročila, ki jih oddajam socialni delavki. Notri zapišem vse o dogajanju v družini za tisti dan (za otroke, starše, njihovo obnašanje, kaj smo počeli, če so bili starši doma, so se kregali...). Enkrat na mesec se dobiva s socialno delavko, da greva skozi vse obiske družin, pregledava moja poročila in zapiske. Če je kaj nujnega, se s posamezno družino in s socialno delavko pogovorimo na centru ali pa na domu družine. Največkrat sem socialno delavko prosila za pomoč, ko nisem vedela, kako naj ravnam z agresivnim otrokom; včasih jo pokličem, da preverim, če sem v določeni situaciji primerno ravnala (npr. pri preklinjanju otrok). Skratka, če je moja reakcija primerna glede na otrokovo obnašanje. Tako sodelovanje s socialno delavko mi je v redu. Za svoje delo imam postavljene neke okvirje. Lahko pa svoje ideje, mnenja predstavim socialni delavki, se o tem pogovoriva in dogovoriva o nadaljnjem delu. Bi si pa želela še več izobraževanja, saj moja izobrazba nima nobene veze s socialnim delom. Zadnje čase sem bila na centru na nekaj predavanjih, npr. Otrok in starši, Ustvarjalna vzgoja, nekaj o agresiji...Na predavanjih lahko opišem kakšen konkreten primer iz svojega dela (ko ne vem, kako bi odreagirala ali prepoznala posamezno situacijo) in se o tem takoj pogovorimo, kar mi koristi pri nadaljnjem delu. Mislim, da potrebujem še več znanja o družini. Npr. so konflikti med starši in otroki, pa ne vem, kako bi jih pripeljala do tega, da bi se o tem pogovorili.

Seznam enot kodiranja

S1: ...da sem končno dobila eno službo.

S2: ...sem se spraševala, kako me bodo sprejeli otroci, kako starši.

S3: Nekateri starši me lepo sprejmejo, pa otroci ne; neke pa me otroci sprejmejo, starši pa ne.

S4: Imam neke okvirje, kaj in kako naj delam v družinah.

S5: Osnova moje pomoči je pomoč otrokom.

S6: Včasih pa se moram sproti kar sama najdit, kako naprej, saj se zgodi, da se s starši nekaj dogovoriš, potem pa naredijo čisto po svoje.

S7: So me pa na centru ostali zaposleni lepo sprejeli, čeprav po izobrazbi ne spadam k njim.

S8: ...mi je najbolj pomembno, da imam službo, da sem neodvisna od moža, tako sem postala bolj samozavestna.

S9: V službo ne hodim z odporom. Mi veliko pomeni, da sem med ljudmi.

S10: ...spoznavam, kako živijo v drugih družinah, in se vedno bolj zavedam, da je v moji družini še vse kar v redu.

S11: ...vse družine sprejemem takšne, kakršne so, čeprav doživim dobro in slabo.

S12: Včasih imam občutek, da se je v družini že nekaj premaknilo, pa se potem v trenutku sesuje.

S13: ...z enim otrokom že kar dobro sodelovala..., pa ga naslednjič, ko naj bi se dobila, kar ni bilo pravi čas iz šole.

S14: ...mi je povedal, da sem tečna in zahtevna, da je jezen name.

S15: ...včasih starši kar izklopijo mobilni telefon in se z njimi ne morem pogovoriti...

S16: ...da sem na dom družine prišla ob dogovorjeni uri, nikogar pa ni bilo doma. To me razjezi, ker imajo vsi starši mojo telefonsko številko in ne sporočijo odsotnosti.

S17: ...sem na dom družine prišla v trenutku, ko sta se starša glasno prepirala. To mi je bilo neprijetno, nisem vedela, kako naj odreagiram.

S18: ...sem naletela na alkoholiziranega očeta. Vso jezo je stresal name.

S19: Včasih doživim odpor do sodelovanja s strani staršev ali pa otrok. Potem je težko delati v družini.

S20: ...starši, ki imajo slab dan, so slabe volje, vso jezo stresajo name.

S21: ...se z otrokom umakneva, da tega ne poslušam, in se posvetim njemu.

- S22:** ...v družine večinoma prihajam z veseljem, z veliko delovnega elana.
- S23:** Sem zadovoljna, da imam službo, čeprav plača ni velika, nekaj pa le prispevam k družinskim dohodkom.
- S24:** Plača mi ni najbolj pomembna. Še več mi pomeni to, da so me na centru lepo sprejeli, da imam občutek pripadnosti enemu kolektivu.
- S25:** ...se pogovoriva o družini, v katero bom hodila, in se dogovoriva o izvajanju pomoči; narediva načrt izvajanja pomoči.
- S26:** Največkrat je to pomoč otrokom pri šolskih obveznostih. Pomagam pri pisanju naloge; skupaj ponavljamo učno snov.
- S27:** Z otroki gremo tudi na sprehode, da jih malo »odvlečem« od računalnika; izdelujemo različne izdelke.
- S28:** V dogovoru s starši včasih tudi kaj spečemo; vključim tudi starše, če so za to.
- S29:** Starše opozorim, če nek pristop do otroka ali kakšna stvar ni primerna za njihovega otroka.
- S30:** ...potem staršem povem svoje mnenje o neprimernosti te igrice in se skušamo skupaj pogovoriti o tem.
- S31:** Probam pokazat staršem in otrokom, da nista računalnik in televizija edini način preživljanja prostega časa, da se da še kaj drugega počet (npr. sprehod, igre z žogo, da se lahko kaj ustvarja...).
- S32:** Povabim tudi starše zdraven, da nisva samo jaz in otrok, da še starši vidijo in sodelujejo, če želijo, da se da še kako drugače z otrokom.
- S33:** ...v času mojega obiska vsaj takrat malo drugače obnašajo drug do drugega, da starši ne vpijejo na otroke, da skupaj kaj počnejo.
- S34:** Eni starši izražajo zadovoljstvo, da se jaz nekaj časa ukvarjam z otrokom, da oni ta čas kaj drugega postorijo...
- S35:** ...eni starši se radi pridružijo, ko se gremo z otroki kakšne igre.
- S36:** Imam eno mamico, ki se zelo rada z mano kaj pogovori. Take čisto preproste, vsakdanje stvari. Me tudi vpraša, kako jaz v določeni situaciji ravnam z otrokom.
- S37:** Nekateri starši to, kar se jaz z njimi pogovarjam (npr. o otrocih), potem poskušajo sami prenesti na otroke.
- S38:** ...se pogovarjamo, kako ravnati, če otrok grdo govori...
- S39:** ...potem pa to še sami probajo narediti in mi o tem, kako jim je šlo, tudi povejo.
- S40:** ...higiena pri otrocih (umiti roke, obraz, ušesa, striženje nohtov...); jim konkretno pomagam pri tem, se še kaj pogovorimo o higieni...
- S41:** ...potem pa še sami starši tako počnejo.
- S42:** Starši zaprosijo tudi za pomoč in jim to tudi veliko pomeni, da skupaj izpolnimo kakšne obrazce (npr. za otroški dodatek, obrazci za šolo).
- S43:** Zelo radi povprašajo in se pogovarjajo o konkretnih stvareh. Vprašajo me za nasvet in za moje mnenje v zvezi z otroki: kaj narediti, če otrok odgovarja, uporablja kletvice, če dobi enko, če ima vročino, kdaj k zdravniku.
- S44:** Najlažje sprejmejo v družinah pogovor in da se jaz ukvarjam z otroki.
- S45:** ...da jemljejo to pomoč kot »prepustiti meni ukvarjanje z otrokom«, sami pa niso pripravljeni na sodelovanje pri tem.
- S46:** ...pričakujejo, da jim bom jaz doma kar vse uredila (poskrbela za otroke, skuhala in pospravila).
- S47:** Eni starši so pripravljeni sodelovati, so skupaj z mano in otrokom...
- S48:** ...pokažejo interes za spremembe.
- S49:** Pri večini družin opažam pozitivne spremembe...
- S50:** ...otrok prihaja pravi čas iz šole, se ne potepa več po pouku...
- S51:** ...otroci so bolj motivirani za opravljanje šolskih obveznosti...

- S52: ...nekateri so pri tem bolj samostojni in učinkoviti...
- S53: ...opravijo stvari, za katere sem se z njimi dogovorila...
- S54: ...izboljšanje učnega uspeha...
- S55: ...odnos mama-hči se je izboljšal, da je pogovor med njima stekel, prej se je ta deklica mame bala...
- S56: ...primernejše vedenje otrok...
- S57: Pri nekaterih družinah še ne zaznam kakšnih sprememb.
- S58: V nobeni družini pa se v času moje pomoči stanje ni poslabšalo.
- S59: Družine obiskujem enkrat do dvakrat na teden, za eno do dve uri, in to se mi zdi dovolj.
- S60: Če bi prihajala še večkrat in za dalj časa, bi verjetno čutila odpor s strani družin, češ »kaj je spet tukaj«.
- S61: ...da bi se družine počutile »utesnjene«, če bi bila pri njih predolgo.
- S62: Takrat, ko sem jaz zdraven, se »morajo« npr. starši drugače obnašati, so »omejeni« glede obnašanja zaradi moje prisotnosti, to pa jih bremeni.
- S63: Socialno delavko, ki vodi to pomoč, lahko pokličem kadar koli, ko se pri svojem delu znajdem v težavah.
- S64: Za vsako družino posebej in po posameznih dnevih pišem poročila, ki jih oddajam socialni delavki.
- S65: ...zapišem vse o dogajanju v družini za tisti dan (za otroke, starše, njihovo obnašanje, kaj smo počeli, če so bili starši doma, so se kregali...).
- S66: Enkrat na mesec se dobiva s socialno delavko, da greva skozi vse obiske družin, pregledava moja poročila in zapiske.
- S67: Če je kaj nujnega, se s posamezno družino in s socialno delavko pogovorimo na centru ali pa na domu družine.
- S68: Največkrat sem socialno delavko prosila za pomoč, ko nisem vedela, kako naj ravnam z agresivnim otrokom...
- S69: ...včasih jo pokličem, da preverim, če sem v določeni situaciji primerno ravnala (npr. pri preklinjanju otrok).
- S70: Skratka, če je moja reakcija primerna glede na otrokovo obnašanje.
- S71: Za svoje delo imam postavljene neke okvirje. Lahko pa svoje ideje, mnenja predstavim socialni delavki, se o tem pogovoriva in dogovoriva o nadaljnjem delu.
- S72: Bi si pa želela še več izobraževanja, saj moja izobrazba nima nobene veze s socialnim delom.
- S73: Na predavanjih lahko opišem kakšen konkreten primer iz svojega dela (ko ne vem, kako bi odreagirala ali prepoznala posamezno situacijo) in se o tem takoj pogovorimo, kar mi koristi pri nadaljnjem delu.
- S74: ...potrebujem še več znanja o družini.
- S75: Npr. so konflikti med starši in otroki, pa ne vem, kako bi jih pripeljala do tega, da bi se o tem pogovorili.

Kodiranje izjav

Zap.št. izjave	Izjava	Koda
S1	...da sem končno dobila eno službo...	zaposlitev; pozitivno doživljanje pomoči - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI
S2	...sem se spraševala, kako me bodo sprejeli otroci, kako starši...	negotovost glede sprejetosti s strani uporabnikov - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI

S3	...nekateri starši me lepo sprejmejo, pa otroci ne; nekje pa me otroci sprejmejo, starši pa ne...	sprejetost - nesprejetost s strani uporabnikov - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI
S4	...imam neke okvirje, kaj in kako naj delam v družinah...	zastavljen načrt izvajanja pomoči- NAČIN IZVAJANJA POMOČI DRUŽINI
S5	...osnova moje pomoči je pomoč otrokom...	pomoč otrokom - NAČIN IZVAJANJA POMOČI DRUŽINI
S6	...včasih pa se moram sproti kar sama najdit, kako naprej, saj se zgodi, da se s starši nekaj dogovoriš, potem pa naredijo čisto po svoje...	neupoštevanje dogovorov s strani uporabnikov; negativno doživljanje pomoči - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI
S7	...so me pa na centru ostali zaposleni lepo sprejeli, čeprav po izobrazbi ne spadam k njim...	pripadnost h kolektivu; pozitivno doživljanje pomoči - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI
S8	...mi je najbolj pomembno, da imam službo, da sem neodvisna od moža, tako sem postala bolj samozavestna...	večja samozavest; osebnostna rast; pozitivno doživljanje pomoči - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI
S9	...v službo ne hodim z odporom. Mi veliko pomeni, da sem med ljudmi.	socialni stiki; pozitivno doživljanje pomoči - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI
S10	...spoznavam, kako živijo v drugih družinah, in se vedno bolj zavedam, da je v moji družini še vse kar v redu.	prepoznavanje vrednot lastne družine - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI
S11	...vse družine sprejemem takšne, kakršne so, čeprav doživim dobro in slabo...	sprejemanje družin brez zadržkov - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI
S12	...včasih imam občutek, da se je v družini že nekaj premaknilo, pa se potem v trenutku sesuje...	negotovost učinkov pomoči - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI
S13	...z enim otrokom že kar dobro sodelovala..., pa ga naslednjič, ko naj bi se dobila, kar ni bilo pravi čas iz šole...	neupoštevanje dogovorov s strani uporabnikov; negativno doživljanje pomoči - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI
S14	...mi je povedal, da sem tečna in zahtevna, da je jezen name...	izražanje nezadovoljstva s strani otroka - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI
S15	...včasih starši kar izklopijo mobilni telefon in se z njimi ne morem pogovoriti...	nedosegljivost staršev; negativno doživljanje pomoči - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI
S16	...da sem na dom družine prišla ob dogovorjeni uri, nikogar pa ni bilo doma. To me razjezi, ker imajo vsi starši mojo telefonsko številko in ne sporočijo odsotnosti.	neupoštevanje dogovorov s strani uporabnikov; negativno doživljanje pomoči - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI
S17	...sem na dom družine prišla v trenutku, ko sta se starša glasno prepirala. To mi je bilo neprijetno, nisem vedela, kako naj odreagiram.	negotovost pri osebnih reakcijah na dogajanje v družini; negativno doživljanje pomoči - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI
S18	...sem naletela na alkoholiziranega očeta. Vso jezo je stresal name.	neprimerno obnašanje starša; negativno doživljanje pomoči - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI

S19	...včasih doživim odpor do sodelovanja s strani staršev ali pa otrok. Potem je težko delati v družini.	nesodelovanje s strani uporabnikov; negativno doživljanje pomoči - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI
S20	...starši, ki imajo slab dan, so slabe volje, vso jezo stresajo name...	neprimerno obnašanje staršev; negativno doživljanje pomoči - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI
S21	...se z otrokom umakneva, da tega ne poslušam, in se posvetim njemu...	neprimerno obnašanje staršev; negativno doživljanje pomoči - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI
S22	...v družine večinoma prihajam z veseljem, z veliko delovnega elana...	pozitivno doživljanje pomoči - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI
S23	...sem zadovoljna, da imam službo, čeprav plača ni velika, nekaj pa le prispevam k družinskim dohodkom...	izboljšano finančno stanje; pozitivno doživljanje pomoči - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI
S24	Plača mi ni najbolj pomembna. Še več mi pomeni to, da so me na centru lepo sprejeli, da imam občutek pripadnosti enemu kolektivu.	pripadnost h kolektivu; pozitivno doživljanje pomoči - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI
S25	...se pogovoriva o družini, v katero bom hodila, in se dogovoriva o izvajanju pomoči; narediva načrt izvajanja pomoči...	sodelovanje pri načrtu izvajanja pomoči za družino - NAČIN SODELOVANJA S STROKOVNO IZVAJALKO POMOČI
S26	Največkrat je to pomoč otrokom pri šolskih obveznostih. Pomagam pri pisanju naloge; skupaj ponavljamo učno snov.	sodelovanje z otrokom pri opravljanju šolskih obveznosti - NAČIN IZVAJANJA POMOČI DRUŽINI
S27	Z otroki gremo tudi na sprehode, da jih malo »odvlečem« od računalnika; izdelujemo različne izdelke.	vključevanje otrok v nove vzorce preživljanja prostega časa - NAČIN IZVAJANJA POMOČI DRUŽINI
S28	V dogovoru s starši včasih tudi kaj spečemo; vključim tudi starše, če so za to.	vključevanje otrok in staršev v nove vzorce preživljanja prostega časa - NAČIN IZVAJANJA POMOČI DRUŽINI
S29	Starše opozorim, če nek pristop do otroka ali kakšna stvar ni primerna za njihovega otroka.	učenje staršev za spreminjanje vzgojne prakse - NAČIN IZVAJANJA POMOČI DRUŽINI
S30	...potem staršem povem svoje mnenje o neprimernosti te igrice in se skušamo skupaj pogovoriti o tem...	sodelovanje s starši pri spreminjanju vzgojne prakse - NAČIN IZVAJANJA POMOČI DRUŽINI
S31	Probam pokazati staršem in otrokom, da nista računalnik in televizija edini način preživljanja prostega časa, da se da še kaj drugega početi (npr. sprehod, igre z žogo, da se lahko kaj ustvarja...).	soustvarjanje kvalitetnejše uporabe in izrabe prostega časa - NAČIN IZVAJANJA POMOČI DRUŽINI
S32	Povabim tudi starše zdraven, da nisva samo jaz in otrok, da še starši vidijo in sodelujejo, če želijo, da se da še kako drugače z otrokom.	sodelovanje s starši pri spreminjanju vzgojne prakse - NAČIN IZVAJANJA POMOČI DRUŽINI
S33	...v času mojega obiska vsaj takrat malo drugače obnašajo drug do drugega, da starši ne vpijejo na otroke, da skupaj kaj počnejo...	pozitivni učinek na odnose med člani družine - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI

S34	...eni starši izražajo zadovoljstvo, da se jaz nekaj časa ukvarjam z otrokom, da oni ta čas kaj drugega postorijo...	prepuščanje skrbi za otroka - POMEN POMOČI DRUŽINAM
S35	...eni starši se radi pridružijo, ko se gremo z otroki kakšne igre...	vključitev staršev v aktivno preživljanje prostega časa - POMEN POMOČI DRUŽINAM
S36	Imam eno mamico, ki se zelo rada z mano kaj pogovori. Take čisto preproste, vsakdanje stvari. Me tudi vpraša, kako jaz v določeni situaciji ravnam z otrokom.	pogovor o veččinah vsakdanjega življenja in vzgoji otroka - POMEN POMOČI DRUŽINAM
S37	Nekateri starši to, kar se jaz z njimi pogovarjam (npr. o otrocih), potem poskušajo sami prenesti na otroke.	prevzem in prenos novih vsebin na otroke - OPAŽENA SPREMEMBA V DRUŽINAH
S38	...se pogovarjamo, kako ravnati, če otrok grdo govori...	soustvarjanje novih pristopov do otrok - NAČIN IZVAJANJA POMOČI DRUŽINI
S39	...potem pa to še sami probajo narediti in mi o tem, kako jim je šlo, tudi povejo...	prevzem in prenos novih pristopov do otrok - OPAŽENA SPREMEMBA V DRUŽINAH
S40	...higiena pri otrocih (umiti roke, obraz, ušesa, striženje nohtov...); jim konkretno pomagam pri tem, se še kaj pogovorimo o higieni...	razvijanje higienskih navad; učenje veččine vsakdanjega življenja - NAČIN IZVAJANJA POMOČI DRUŽINI
S41	...potem pa še sami starši tako počnejo...	prevzem in prenos veččine vsakdanjega življenja na otroke - OPAŽENA SPREMEMBA V DRUŽINAH
S42	Starši zaprosijo tudi za pomoč in jim to tudi veliko pomeni, da skupaj izpolnimo kakšne obrazce (npr. za otroški dodatek, obrazci za šolo).	pomoč pri izpolnjevanju obrazcev - POMEN POMOČI DRUŽINAM
S43	Zelo radi povprašajo in se pogovarjajo o konkretnih stvareh. Vprašajo me za nasvet in za moje mnenje v zvezi z otroki: kaj narediti, če otrok odgovarja, uporablja kletvice, če dobi enko, če ima vročino, kdaj k zdravniku.	pogovor in svetovanje o pristopih do otroka ter skrbi za otroka - POMEN POMOČI DRUŽINAM
S44	Najlažje sprejmejo v družinah pogovor in da se jaz ukvarjam z otroki.	pogovor in ukvarjanje z otrokom; pozitivno doživljanje pomoči s strani družin - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI
S45	...da jemljejo to pomoč kot »prepustiti meni ukvarjanje z otrokom«, sami pa niso pripravljeni na sodelovanje pri tem...	prepuščanje skrbi za otroka - POMEN POMOČI DRUŽINAM
S46	...pričakujejo, da jim bom jaz doma kar vse uredila (poskrbela za otroke, skuhala in pospravila)...	skrb za otroka; izvajanje vsakdanjih hišnih opravil - POMEN POMOČI DRUŽINAM
S47	...eni starši so pripravljeni sodelovati, so skupaj z mano in otrokom...	sodelovanje staršev v procesu izvajanja pomoči otroku - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI
S48	...pokažejo interes za spremembe...	interes za spremembe s strani družinskih članov - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI

S49	...pri večini družin opažam pozitivne spremembe...	pozitivne spremembe - OPAŽENA SPREMEMBA V DRUŽINAH
S50	...otrok prihaja pravi čas iz šole, se ne potepa več po pouku...	sprememba v vedenju; sprememba pri otroku - OPAŽENA SPREMEMBA V DRUŽINAH
S51	...otroci so bolj motivirani za opravljanje šolskih obveznosti...	večja motivacija za opravljanje šolskih obveznosti; sprememba pri otrocih - OPAŽENA SPREMEMBA V DRUŽINAH
S52	...nekateri so pri tem bolj samostojni in učinkoviti...	večja samostojnost in učinkovitost pri opravljanju šolskih obveznosti; sprememba pri otrocih - OPAŽENA SPREMEMBA V DRUŽINAH
S53	...opravijo stvari, za katere sem se z njimi dogovorila...	upoštevanje dogovorov; sprememba pri otrocih - OPAŽENA SPREMEMBA V DRUŽINAH
S54	...izboljšanje učnega uspeha...	izboljšanje učnega uspeha; sprememba pri otrocih - OPAŽENA SPREMEMBA V DRUŽINAH
S55	...odnos mama-hči se je izboljšal, da je pogovor med njima stekel, prej se je ta deklica mame bala...	izboljšana komunikacija; sprememba v odnosu mama- otrok - OPAŽENA SPREMEMBA V DRUŽINAH
S56	...primernejše vedenje otrok...	sprememba v vedenju otrok - OPAŽENA SPREMEMBA V DRUŽINAH
S57	Pri nekaterih družinah še ne zaznam kakšnih sprememb.	še ni zaznati sprememb - OPAŽENA SPREMEMBA V DRUŽINI
S58	V nobeni družini pa se v času moje pomoči stanje ni poslabšalo.	stanje v družini se ni poslabšalo - OPAŽENA SPREMEMBA V DRUŽINAH
S59	Družine obiskujem enkrat do dvakrat na teden, za eno do dve uri, in to se mi zdi dovolj.	zadovoljivo število ur in dni pomoči - MNENJE O IZVAJANJU POMOČI
S60	Če bi prihajala še večkrat in za dalj časa, bi verjetno čutila odpor s strani družin, češ »kaj je spet tukaj«.	odpor do pomoči s strani uporabnikov pri povečanju števila ur in dni pomoči - MNENJE O IZVAJANJU POMOČI
S61	...da bi se družine počutile »utesnjene«, če bi bila pri njih predolgo...	preobremenjenost družinskega sistema pri povečanju števila ur in dni pomoči - MNENJE O IZVAJANJU POMOČI
S62	Takrat, ko sem jaz zdraven, se »morajo« npr. starši drugače obnašati, so »omejeni« glede obnašanja zaradi moje prisotnosti, to pa jih bremeni.	preobremenjenost družinskega sistema pri povečanju števila ur in dni pomoči - MNENJE O IZVAJANJU POMOČI
S63	Socialno delavko, ki vodi to pomoč, lahko pokličem kadar koli, ko se pri svojem delu znajdem v težavah.	tekoče razreševanje težav - NAČIN SODELOVANJA S STROKOVNO IZVAJALKO POMOČI
S64	Za vsako družino posebej in po posameznih dnevih pišem poročila, ki jih oddajam socialni delavki.	oddajanje poročil o izvajanju pomoči in dogajanju v družini - NAČIN SODELOVANJA S STROKOVNO IZVAJALKO POMOČI
S65	...zapišem vse o dogajanju v družini za tisti dan (za otroke, starše, njihovo obnašanje, kaj smo počeli, če so bili starši doma, so se kregali...)...	oddajanje poročil o izvajanju pomoči in dogajanju v družini - NAČIN SODELOVANJA S STROKOVNO IZVAJALKO POMOČI

S66	Enkrat na mesec se dobiva s socialno delavko, da greva skozi vse obiske družin, pregledava moja poročila in zapiske.	mesečna evalvacija izvajanja pomoči - NAČIN SODELOVANJA S STROKOVNO IZVAJALKO POMOČI
S67	Če je kaj nujnega, se s posamezno družino in s socialno delavko pogovorimo na centru ali pa na domu družine.	sodelovanje pri razreševanju težav družine - NAČIN SODELOVANJA S STROKOVNO IZVAJALKO POMOČI
S68	Največkrat sem socialno delavko prosila za pomoč, ko nisem vedela, kako naj ravnam z agresivnim otrokom...	soustvarjanje rešitev za primerno ravnanje z otrokom - NAČIN SODELOVANJA S STROKOVNO IZVAJALKO POMOČI
S69	...včasih jo pokličem, da preverim, če sem v določeni situaciji primerno ravnala (npr. pri preklinjanju otrok).	povratna informacija o primernosti ravnanja z otrokom - NAČIN SODELOVANJA S STROKOVNO IZVAJALKO POMOČI
S70	Skratka, če je moja reakcija primerna glede na otrokovo obnašanje.	povratna informacija o primernosti ravnanja z otrokom - NAČIN SODELOVANJA S STROKOVNO IZVAJALKO POMOČI
S71	Za svoje delo imam postavljene neke okvirje. Lahko pa svoje ideje, mnenja predstavim socialni delavki, se o tem pogovoriva in dogovoriva o nadaljnjem delu.	soustvarjanje delovnega načrta pomoči - NAČIN SODELOVANJA S STROKOVNO IZVAJALKO POMOČI
S72	Bi si pa želela še več izobraževanja, saj moja izobrazba nima nobene veze s socialnim delom.	več izobraževanja - PREDLOG O ORGANIZACIJI POMOČI
S73	Na predavanjih lahko opišem kakšen konkreten primer iz svojega dela (ko ne vem, kako bi odreagirala ali prepoznala posamezno situacijo) in se o tem takoj pogovorimo, kar mi koristi pri nadaljnjem delu.	povezovanje teorije in prakse za učinkovitejšo pomoč - MNENJE O ORGANIZACIJI POMOČI
S74	...potrebujem še več znanja o družini...	potreba po več znanja o družini - MNENJE O IZVAJANJU POMOČI
S75	Npr. so konflikti med starši in otroki, pa ne vem, kako bi jih pripeljala do tega, da bi se o tem pogovorili.	negotovost pri ravnanju s konflikti v družini; potreba po znanju o družini - MNENJE O IZVAJANJU POMOČI

8.3.2 Intervju z izvajalko javnih del A

Potek intervjuja in demografski podatki

Z izvajalko javnih del A. sem intervju izvedla 13.11. 2009 ob 10.00 na Centru za socialno delo Trebnje. Med izvajanjem intervjuja ni bilo motečih faktorjev. Gospa A. je stara 56 let, s poklicno izobrazbo, in ima svojo družino. Preko javnih del izvaja pomoč družinam pet let; med prvim in drugim enoletnim obdobjem izvajanja pomoči z enoletno vmesno prekinitvijo; zadnja tri leta pa brez prekinitve.

Zapis intervjuja in določitev enot kodiranja

Nikoli prej nisem razmišljala, da bi to lahko bila moja služba. Prej sploh nisem vedela, da taka pomoč obstaja. To delo mi pomeni..., da sem še za kakšno »rabo«, da sem lahko še koristna. To čutim kot en nov zagon. Zdaj se mi zdi, da sem koristna, da opravljam za družine pomembno delo, pa še lažje preživim, le je nekaj dohodka vsak mesec.

Kar nekaj izkušenj sem pridobila, kar me je zelo obogatilo. Pred to zaposlitvijo sem bila bolj zadržana, zdaj sem bolj odprta; znam prisluhniti človeku; z ljudmi lažje vzpostavim kontakt. Na začetku izvajanja pomoči družinam mi je bilo težko. Z njimi nisem uspela takoj vzpostaviti kontakt. Zdaj sem bolj sproščena pri svojem delu, kot da sem bolj zrela za to delo. Glede plačila sem zadovoljna s tem, kar dobim. Na centru imamo dobre odnose. Če jih ne bi bilo, mi tudi boljša plača ne bi veliko pomenila. Imam rada terensko delo in sem rada med ljudmi, tudi to me motivira za moje delo.

Pri določenih družinah izvajam pomoč pri šolskih obveznostih. Skupaj z otroki pogledamo, kaj imajo za nalogo in za katere predmete se morajo še kaj pripraviti. Sami naredijo nalogo. Če imajo pri tem probleme, jim skušam pomagat, da potem sami pridejo do tega, da sami odkrijejo, kako se problem reši. Skupaj z njimi ponavljamo učno snov. Jaz jih sprašujem, oni odgovarjajo. Veliko se pogovarjamo z otroki o problemih v šoli, doma (npr. o konfliktnih v družini), kako se jih da rešiti, na koga se še lahko obrnejo... Kadar ni šolskega dela, gremo ven, pečemo, kuhamo. Pri eni srednješolki pa pomoč temelji na pogovorih, ker je bila zaradi situacije v družini zelo zaprta vase. Npr. en oče je izgubil službo. Nekajkrat smo se pogovarjali (žena je bila tudi zdraven) o načinih iskanja službe, o odnosih v službi, o pomembnosti službe.

Nekateri starši vidijo to pomoč kot moje druženje z otroki, da so v času mojega obiska malo »prosti«; spet drugi jo razumejo kot pomoč pri šolskih obveznostih; pogovori o vsakdanjih stvareh (kako ravnati z denarjem, kje kupovati cenejšo hrano, kako skrbeti za higieno); nekaterim otrokom veliko pomeni, da se skupaj igramo, pečemo, ustvarjamo. Največkrat pomagam pri šolskem delu; sem kot ena vzpodbuda otrokom, da opravijo, kar je potrebno; potem skupaj z otrokom pogledava, kako so npr. naloge narejene, če je vse v redu. Poskrbim tudi za malo sprostitev, da ni kar naprej samo učenje. Npr. igre, ustvarjamo, pečemo..., to otroci dobro sprejemajo. Pomoč pri šolskih obveznostih je pri otrocih prav tako dobro sprejeta. Starši najrajše vidijo, da pomagam otrokom pri šolskem delu, to se nekaterim zdi zelo pomembno. Nekateri starši so pripravljeni sodelovati pri vsaki aktivnosti (npr. naloge, branje, igre, peka...), nekateri pa prav nič. Nekateri starši me tako pustijo samo z otrokom, se z veseljem umaknejo, mi otroka kar prepustijo; nekateri pa so radi zdraven, tudi sodelujejo, in ti starši mi povejo, da se potem še sami kaj naučijo in jim je potem lažje delat z otrokom. So pa starši, ki me radi pri svojem delu kontrolirajo.

Pri večini otrok opažam, da se jim je izboljšal učni uspeh; pri nekaterih družinah opažam, da svoje medsebojne odnose (ne ravno dobre) pred mano prikrivajo, npr. starši do otrok ali pa starši med sabo; večina staršev rabi nekaj časa, da postanejo bolj zaupljivi do mene in mojega dela; to se zgodi šele po kakšnih dveh mesecih.

K družinam prihajam enkrat do dvakrat na teden za dve uri; ene družine bi potrebovale še več mojih obiskov; nekateri starši pa sami velikokrat izrazijo željo, da bi prišla še večkrat na teden. Za eno družino pa menim, da ni več potrebe, da bi še hodila k njim; družina zdaj dobro funkcionira, otroka ne potrebuje več pomoči pri šolskih obveznostih.

Enkrat mesečno s socialno delavko opraviva evalvacijo mojega dela, za vsako družino posebej. Za vsak dan za posamezno družino napišem poročila (kaj smo počeli, vzdušje v družini, kaj smo se dogovorili), katera s socialno delavko pregledava. Socialna delavka mi je vedno na razpolago, kadar koli jo lahko pokličem in kaj povprašam. Največkrat imam vprašanja v zvezi z alkoholizmom (kako ga prepoznam) in v zvezi z zlorabo otrok. Imamo tudi supervizijo; različna predavanja o družini, ki mi koristijo, da lažje prepoznam razne situacije v družini, potem pa se o tem pogovorim še s socialno delavko.

Bi bilo drugače s tem mojim delom, če bi bilo to »normalno« delovno razmerje. Proti koncu vsakega leta se sprašujem, ali bom še imela to delo ali ne. To mi pomeni kot neko »zavoro« za moje delo. Če bi bila to redna zaposlitev, bi se še bolj predala svojemu delu in še več družin bi bilo lahko vključenih v to pomoč.

Seznam enot kodiranja

A1: Nikoli prej nisem razmišljala, da bi to lahko bila moja služba. Prej sploh nisem vedela, da taka pomoč obstaja.

A2: To delo mi pomeni..., da sem še za kakšno »rabo«, da sem lahko še koristna. To čutim kot en nov zagon.

A3: Zdaj se mi zdi, da sem koristna, da opravljam za družine pomembno delo...

A4: ...pa še lažje preživim, le je nekaj dohodka vsak mesec.

A5: Kar nekaj izkušenj sem pridobila, kar me je zelo obogatilo.

A6: Pred to zaposlitvijo sem bila bolj zadržana, zdaj sem bolj odprta; znam prisluhniti človeku; z ljudmi lažje vzpostavim kontakt.

A7: Na začetku izvajanja pomoči družinam mi je bilo težko. Z njimi nisem uspela takoj vzpostaviti kontakt.

A8: Zdaj sem bolj sproščena pri svojem delu, kot da sem bolj zrela za to delo.

A9: Glede plačila sem zadovoljna s tem, kar dobim.

A10: Na centru imamo dobre odnose. Če jih ne bi bilo, mi tudi boljša plača ne bi veliko pomenila.

A11: Imam rada terensko delo in sem rada med ljudmi, tudi to me motivira za svoje delo.

A12: Pri določenih družinah izvajam pomoč pri šolskih obveznostih.

A13: Skupaj z otroki pogledamo, kaj imajo za nalogo in za katere predmete se morajo še kaj pripraviti.

A14: Če imajo pri tem probleme, jim skušam pomagat, da potem sami pridejo do tega, da sami odkrijejo, kako se problem reši.

A15: Skupaj z njimi ponavljamo učno snov. Jaz jih sprašujem, oni odgovarjajo.

A16: Veliko se pogovarjamo z otroki o problemih v šoli, doma (npr. o konfliktih v družini), kako se jih da rešiti, na koga se še lahko obrnejo.

A17: Kadar ni šolskega dela, gremo ven, pečemo, kuhamo.

A18: Pri eni srednješolki pa pomoč temelji na pogovorih, ker je bila zaradi situacije v družini zelo zaprta vase.

A19: ...oče je izgubil službo... smo se pogovarjali (žena je bila tudi zdraven) o načinih iskanja službe, o odnosih v službi, o pomembnosti službe...

A20: Nekateri starši vidijo to pomoč kot moje druženje z otroki, da so v času mojega obiska malo »prosti«...

A21: ...spet drugi jo razumejo kot pomoč pri šolskih obveznostih...

A22: ...pogovori o vsakdanjih stvareh (kako ravnati z denarjem, kje kupovati cenejšo hrano, kako skrbeti za higieno)...

A23: ...nekaterim otrokom veliko pomeni, da se skupaj igramo, pečemo, ustvarjamo.

A24: Največkrat pomagam pri šolskem delu; sem kot ena vzpodbuda otrokom, da opravijo, kar je potrebno...

A25: ...potem skupaj z otrokom pogledava, kako so npr. naloge narejene, če je vse v redu.

A26: Poskrbim tudi za malo sprostitve, da ni kar naprej samo učenje..., igre, ustvarjamo, pečemo..., to otroci dobro sprejemajo.

A27: Pomoč pri šolskih obveznostih je pri otrocih prav tako dobro sprejeta.

A28: Starši najrajše vidijo, da pomagam otrokom pri šolskem delu, to se nekaterim zdi zelo pomembno.

A29: Nekateri starši so pripravljeni sodelovati pri vsaki aktivnosti (npr. naloge, branje, igre, peka...), nekateri pa prav nič.

A30: Nekateri starši me tako pustijo samo z otrokom, se z veseljem umaknejo, mi otroka kar prepustijo...

- A31:** ...nekateri pa so radi zdraven, tudi sodelujejo, in ti starši mi povejo, da se potem še sami kaj naučijo in jim je potem lažje delat z otrokom.
- A32:** So pa starši, ki me radi pri svojem delu kontrolirajo.
- A33:** Pri večini otrok opažam, da se jim je izboljšal učni uspeh...
- A34:** ...pri nekaterih družinah opažam, da svoje medsebojne odnose (ne ravno dobre) pred mano prikrivajo, npr. starši do otrok ali pa starši med sabo...
- A35:** ...večina staršev rabi nekaj časa, da postanejo bolj zaupljivi do mene in mojega dela; to se zgodi šele po kakšnih dveh mesecih.
- A36:** ...ene družine bi potrebovale še več mojih obiskov...
- A37:** ...nekateri starši pa sami velikokrat izrazijo željo, da bi prišla še večkrat na teden.
- A38:** Za eno družino pa menim, da ni več potrebe, da bi še hodila k njim; družina zdaj dobro funkcionira, otroka ne potrebuje več pomoči pri šolskih obveznostih.
- A39:** Enkrat mesečno s socialno delavko opraviva evalvacijo mojega dela, za vsako družino posebej.
- A40:** Za vsak dan za posamezno družino napišem poročila (kaj smo počeli, vdušje v družini, kaj smo se dogovorili), katera s socialno delavko pregledava.
- A41:** Socialna delavka mi je vedno na razpolago, kadar koli jo lahko pokličem in kaj povprašam.
- A42:** Največkrat imam vprašanja v zvezi z alkoholizmom (kako ga prepoznam) in v zvezi z zlorabo otrok.
- A43:** ...imamo tudi supervizijo...
- A44:** ...različna predavanja o družini, ki mi koristijo, da lažje prepoznam razne situacije v družini...
- A45:** ...potem pa se o tem pogovorim še s socialno delavko.
- A46:** Bi bilo drugače s tem mojim delom, če bi bilo to »normalno« delovno razmerje. Proti koncu vsakega leta se sprašujem, ali bom še imela to delo ali ne.
- A47:** To mi pomeni kot neko »zavoro« za moje delo.
- A48:** Če bi bila to redna zaposlitev, bi se še bolj predala svojemu delu...
- A49:** ...še več družin bi bilo lahko vključenih v to pomoč.

Kodiranje izjav

Zap.št. izjave	Izjava	Koda
A1	Nikoli prej nisem razmišljala, da bi to lahko bila moja služba. Prej sploh nisem vedela, da taka pomoč obstaja.	nepoznavanje tovrstne oblike pomoči družinam; doživljanje pred dejanskim izvajanjem pomoči - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI
A2	To delo mi pomeni..., da sem še za kakšno »rabo«, da sem lahko še koristna. To čutim kot en nov zagon.	vedrina, optimizem; osebnostna rast; pozitivno doživljanje pomoči - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI
A3	Zdaj se mi zdi, da sem koristna, da opravljam za družine pomembno delo...	večja samozavest; osebnostna rast; pozitivno doživljanje pomoči - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI
A4	...pa še lažje preživim, le je nekaj dohodka vsak mesec.	izboljšanje finančnega stanja; pozitivno doživljanje pomoči - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI
A5	Kar nekaj izkušenj sem pridobila, kar me je zelo obogatilo.	pridobivanje novih izkušenj; pozitivno doživljanje pomoči - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI

A6	Pred to zaposlitvijo sem bila bolj zadržana, zdaj sem bolj odprta; znam prisluhniti človeku; z ljudmi lažje vzpostavim kontakt.	večja odprtost; osebna rast; pozitivno doživljanje pomoči - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI
A7	Na začetku izvajanja pomoči družinam mi je bilo težko. Z njimi nisem uspela takoj vzpostaviti kontakt.	težave pri vzpostavljanju osebnega stika; doživljanje na začetku izvajanja pomoči; negativno doživljanje pomoči - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI
A8	Zdaj sem bolj sproščena pri svojem delu, kot da sem bolj zrela za to delo.	večja odprtost do uporabnikov; sedanje doživljanje; pozitivno doživljanje pomoči - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI
A9	Glede plačila sem zadovoljna s tem, kar dobim.	zadovoljstvo s plačilom - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI
A10	Na centru imamo dobre odnose. Če jih ne bi bilo, mi tudi boljša plača ne bi veliko pomenila.	pripadnost h kolektivu; pozitivno doživljanje pomoči - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI
A11	Imam rada terensko delo in sem rada med ljudmi, tudi to me motivira za svoje delo.	delo na terenu; pozitivno doživljanje pomoči - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI
A12	Pri določenih družinah izvajam pomoč pri šolskih obveznostih.	pomoč otrokom pri šolskih obveznostih - NAČIN IZVAJANJA POMOČI DRUŽINI
A13	Skupaj z otroki pogledamo, kaj imajo za nalogo in za katere predmete se morajo še kaj pripraviti.	sodelovanje z otroki pri opravljanju šolskih obveznosti - NAČIN IZVAJANJA POMOČI DRUŽINI
A14	Če imajo pri tem probleme, jim skušam pomagati, da potem sami pridejo do tega, da sami odkrijejo, kako se problem reši.	navajanje na samostojno delo pri šolskih obveznostih; pomoč otrokom - NAČIN IZVAJANJA POMOČI DRUŽINI
A15	Skupaj z njimi ponavljamo učno snov. Jaz jih sprašujem, oni odgovarjajo.	utrjevanje učne snovi; sodelovanje z otroki - NAČIN IZVAJANJA POMOČI DRUŽINI
A16	Veliko se pogovarjamo z otroki o problemih v šoli, doma (npr. o konfliktih v družini), kako se jih da rešiti, na koga se še lahko obrnejo.	soustvarjanje rešitev vsakdanjih problemov otrok; pomoč otrokom - NAČIN IZVAJANJA POMOČI DRUŽINI
A17	Kadar ni šolskega dela, gremo ven, pečemo, kuhamo.	vključevanje otrok v nove vzorce preživljanja prostega časa - NAČIN IZVAJANJA POMOČI DRUŽINI
A18	Pri eni srednješolki pa pomoč temelji na pogovorih, ker je bila zaradi situacije v družini zelo zaprta vase.	pogovori z otrokom, ki so namenjeni osebni rasti - NAČIN IZVAJANJA POMOČI DRUŽINI
A19	...oče je izgubil službo... smo se pogovarjali (žena je bila tudi zdraven) o načinih iskanja službe, o odnosih v službi, o pomembnosti službe...	soustvarjanje rešitev za vključitev v delovno razmerje starša - NAČIN IZVAJANJA POMOČI DRUŽINI
A20	Nekateri starši vidijo to pomoč kot moje druženje z otroki, da so v času mojega obiska malo »prosti«...	prepuščanje skrbi za otroka - POMEN POMOČI DRUŽINAM
A21	...spet drugi jo razumejo kot pomoč pri šolskih obveznostih...	pomoč pri šolskih obveznostih - POMEN POMOČI DRUŽINAM

A22	...pogovori o vsakdanjih stvareh (kako ravnati z denarjem, kje kupovati cenejšo hrano, kako skrbeti za higieno)...	učenje veščin vsakdanjega življenja - POMEN POMOČI DRUŽINAM
A23	...nekaterim otrokom veliko pomeni, da se skupaj igramo, pečemo, ustvarjamo.	kvalitetnejša uporaba in izraba prostega časa otrok - POMEN POMOČI DRUŽINAM
A24	Največkrat pomagam pri šolskem delu; sem kot ena vzpodbuda otrokom, da opravijo, kar je potrebno...	vzpodbuda pri opravljanju šolskih obveznosti - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI
A25	...potem skupaj z otrokom pogledava, kako so npr. naloge narejene, če je vse v redu.	sodelovanje z otrokom pri pregledovanju opravljenih nalog - NAČIN IZVAJANJA POMOČI DRUŽINI
A26	Poskrbim tudi za malo sprostitve, da ni kar naprej samo učenje..., igre, ustvarjamo, pečemo..., to otroci dobro sprejemajo.	vključevanje otrok v nove vzorce preživljanja prostega časa - NAČIN IZVAJANJA POMOČI DRUŽINI
A27	Pomoč pri šolskih obveznostih je pri otrocih prav tako dobro sprejeta.	pozitivno doživljanje pomoči s strani otrok pri šolskih obveznostih - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI
A28	Starši najraje vidijo, da pomagam otrokom pri šolskem delu, to se nekaterim zdi zelo pomembno.	pomoč pri šolskih obveznostih - POMEN POMOČI DRUŽINAM
A29	Nekateri starši so pripravljeni sodelovati pri vsaki aktivnosti (npr. naloge, branje, igre, peka...), nekateri pa prav nič.	sodelovanje - nesodelovanje staršev v procesu izvajanja pomoči - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI
A30	Nekateri starši me tako pustijo samo z otrokom, se z veseljem umaknejo, mi otroka kar prepustijo...	prepuščanje skrbi za otroka, negativno doživljanje pomoči - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI
A31	...nekateri pa so radi zdraven, tudi sodelujejo, in ti starši mi povejo, da se potem še sami kaj naučijo in jim je potem lažje delat z otrokom.	sodelovanje staršev v procesu izvajanja pomoči; povratna informacija o prevzemu in prenosu novih pristopov do otrok - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI
A32	So pa starši, ki me radi pri svojem delu kontrolirajo.	nadzorovanje izvajanja pomoči s strani staršev; negativno doživljanje pomoči - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI
A33	Pri večini otrok opažam, da se jim je izboljšal učni uspeh...	izboljšanje učnega uspeha; sprememba pri otrocih - OPAŽENA SPREMEMBA V DRUŽINAH
A34	...pri nekaterih družinah opažam, da svoje medsebojne odnose (ne ravno dobre) pred mano prikrivajo, npr. starši do otrok ali pa starši med sabo...	prikrivanje slabih odnosov med družinskimi člani - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI
A35	...večina staršev rabi nekaj časa, da postanejo bolj zaupljivi do mene in mojega dela; to se zgodi šele po kakšnih dveh mesecih.	ozračje sprejetosti in zaupanja po dveh mesecih izvajanja pomoči - MNENJE O IZVAJANJU POMOČI
A36	...ene družine bi potrebovale še več mojih obiskov...	pogostejši obiski v družinah - PREDLOG O IZVAJANJU POMOČI
A37	...nekateri starši pa sami velikokrat izrazijo željo, da bi prišla še večkrat na teden...	s strani staršev izražena želja po pogostejših obiskih v družinah - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI

A38	Za eno družino pa menim, da ni več potrebe, da bi še hodila k njim; družina zdaj dobro funkcionira, otroka ne potrebujeta več pomoči pri šolskih obveznostih.	pozitivne spremembe v družini; dosežen namen pomoči - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI
A39	Enkrat mesečno s socialno delavko opraviva evalvacijo mojega dela, za vsako družino posebej.	mesečna evalvacija izvajanja pomoči - NAČIN SODELOVANJA S STROKOVNO IZVAJALKO POMOČI
A40	Za vsak dan za posamezno družino napišem poročila (kaj smo počeli, vdušje v družini, kaj smo se dogovorili), katera s socialno delavko pregledava.	oddajanje poročil o izvajanju pomoči in dogajanju v družini - NAČIN SODELOVANJA S STROKOVNO IZVAJALKO POMOČI
A41	Socialna delavka mi je vedno na razpolago, kadar koli jo lahko pokličem in kaj povprašam.	tekoče razreševanje težav - NAČIN SODELOVANJA S STROKOVNO IZVAJALKO POMOČI
A42	Največkrat imam vprašanja v zvezi z alkoholizmom (kako ga prepoznam) in v zvezi z zlorabo otrok.	soustvarjanje rešitev za prepoznavanje alkoholizma in zlorabe otrok - NAČIN SODELOVANJA S STROKOVNO IZVAJALKO POMOČI
A43	...imamo tudi supervizijo...	supervizija - NAČIN SODELOVANJA S STROKOVNO IZVAJALKO POMOČI
A44	...različna predavanja o družini, ki mi koristijo, da lažje prepoznam razne situacije v družini...	povezovanje teorije in prakse za učinkovitejšo pomoč - MNENJE O ORGANIZACIJI POMOČI
A45	...potem pa se o tem pogovorim še s socialno delavko.	sodelovanje pri povezovanju teorije in prakse - NAČIN SODELOVANJA S STROKOVNO IZVAJALKO POMOČI
A46	Bi bilo drugače s tem mojim delom, če bi bilo to »normalno« delovno razmerje. Proti koncu vsakega leta se sprašujem, ali bom še imela to delo ali ne.	negotovost glede nadaljnje zaposlitve; negativno doživljanje pomoči - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI
A47	To mi pomeni kot neko »zavoro« za moje delo.	negotovost glede nadaljnje zaposlitve; negativno doživljanje pomoči - DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI
A48	Če bi bila to redna zaposlitev, bi se še bolj predala svojemu delu...	večja motivacija za izvajanje pomoči; redna zaposlitev - MNENJE O ORGANIZACIJI POMOČI
A49	...še več družin bi bilo lahko vključenih v to pomoč.	možnost vključitve večih družin v proces pomoči; redna zaposlitev - MNENJE O ORGANIZACIJI POMOČI

8.3.3 Hierarhično urejanje pojmov

DOŽIVLJANJE POMOČI NA OSEBNI RAVNI

- doživljanje pred dejanskim izvajanjem pomoči (A1)
 - nepoznavanje tovrstne oblike pomoči družinam (A1)
- pozitivno doživljanje pomoči (S1, S7, S8,S9, S22, S23, S24, A2, A3, A4, A5, A6, A8, A10, A11)
 - zaposlitev (S1)
 - pripadnost h kolektivu (S7, S24, A10)
 - osebnostna rast (S8, A2, A3, A6)

- večja samozavest (S8, A3)
- vedrina, optimizem (A2)
- večja odprtost (A6)
- socialni stiki (S9)
- izboljšano finančno stanje (S23, A4)
- pridobivanje novih izkušenj (A5)
- sedanje doživljanje (A8)
 - večja odprtost do uporabnikov (A8)
- delo na terenu (A11)
- negativno doživljanje pomoči (S6, S13, S16, S17, S18, S19, S20, S21, A7, A30, A32, A46, A47)
 - neupoštevanje dogovorov s strani uporabnikov (S6, S13, S16)
 - negotovost pri osebnih reakcijah na dogajanje v družini (S17)
 - neprimerno obnašanje staršev (S18, S20, S21)
 - nesodelovanje s strani uporabnikov (S19)
 - doživljanje na začetku izvajanja pomoči (A7)
 - težave pri vzpostavljanju osebnega stika (A7)
 - prepuščanje skrbi za otroka (A30)
 - nadzorovanje izvajanja pomoči s strani staršev (A32)
 - negotovost glede nadaljnje zaposlitve (A46, A47)
- negotovost glede sprejetosti s strani uporabnikov (S2)
 - sprejetost - nesprejetost s strani uporabnikov (S3)
- prepoznavanje vrednot lastne družine (S10)
- sprejemanje družin brez zadržkov (S11)
- negotovost učinkov pomoči (S12)
- izražanje nezadovoljstva s strani otroka (S14)
- pozitiven učinek na odnose med člani družine (S33)
- pozitivno doživljanje pomoči s strani družin (S44)
 - pogovor in ukvarjanje z otrokom (S44)
- pozitivno doživljanje pomoči s strani otrok pri šolskih obveznostih (A27)
- sodelovanje staršev v procesu izvajanja pomoči (S47, A31)
 - povratna informacija o prevzemu in prenosu novih pristopov do otrok (A31)
 - sodelovanje-nesodelovanje staršev v procesu izvajanja pomoči (A29)
- interes za spremembe s strani družinskih članov (S48)
- zadovoljstvo s plačilom (A9)
- vzpodbuda pri opravljanju šolskih obveznosti (A24)
- prikrivanje slabih odnosov med družinskimi člani (A34)
- s strani staršev izražena želja po pogostejših obiskih v družini (A37)
- dosežen namen pomoči (A38)
 - pozitivne spremembe v družini (A38)

NAČIN IZVAJANJA POMOČI DRUŽINI

- zastavljen načrt izvajanja pomoči (S4)
- pomoč otrokom (S5, S26, S27, S31, S40, A12, A13, A14, A15, A16, A17, A18, A25)
 - sodelovanje z otroki pri opravljanju šolskih obveznosti (S26, A13, A15, A25)
 - utrjevanje učne snovi (A15)
 - sodelovanje z otrokom pri pregledovanju opravljenih nalog (A25)
 - navajanje na samostojno delo pri šolskih obveznostih (A14)

- vključevanje otrok v nove vzorce preživljanja prostega časa (S27, A17, A26)
- soustvarjanje kvalitetnejše uporabe in izrabe prostega časa (S31)
- soustvarjanje rešitev vsakdanjih problemov otrok (A16)
- učenje veščin vsakdanjega življenja (S40)
 - razvijanje higienskih navad (S40)
- pogovori z otrokom, ki so namenjeni osebni rasti (A18)
- pomoč staršem (S28, S29, S30, S31, S38, A19)
 - vključevanje staršev v nove vzorce preživljanja prostega časa (S28)
 - učenje staršev za spreminjanje vzgojne prakse (S29)
 - sodelovanje s starši pri spreminjanju vzgojne prakse (S30, S32)
 - soustvarjanje kvalitetnejše uporabe in izrabe prostega časa (S31)
 - soustvarjanje novih pristopov do otrok (S38)
 - soustvarjanje rešitev za vključitev v delovno razmerje starša (A19)

NAČIN SODELOVANJA S STROKOVNO IZVAJALKO POMOČI

- sodelovanje (S25, S67, A45)
 - pri načrtu izvajanja pomoči za družino (S25)
 - pri razreševanju težav družine (S67)
 - pri povezovanju teorije in prakse (A45)
- soustvarjanje (S68, S71, A42)
 - rešitev za primerno ravnanje z otrokom (S68)
 - delovnega načrta pomoči (S71)
 - rešitev za prepoznavanje alkoholizma in zlorabe otrok (A42)
- povratna informacija s strani strokovne izvajalke (S69, S70)
 - o primernosti ravnanja z otrokom (S69, S70)
- tekoče razreševanje težav (S63, A41)
- oddajanje poročil o izvajanju pomoči in dogajanju v družini (S64, S65, A40)
- mesečna evalvacija izvajanja pomoči (S66, A39)
- supervizija (A43)

POMEN POMOČI DRUŽINAM

- prepuščanje skrbi za otroka (S34, S45, S46, A20)
- vključitev staršev v aktivno preživljanje prostega časa (S35)
- pogovor o veščinah vsakdanjega življenja in vzgoji otroka (S36)
- pogovor in svetovanje o pristopih do otroka ter skrbi za otroka (S43)
- izvajanje vsakdanjih hišnih pravil (S46)
- pomoč pri šolskih obveznostih (A21, A28)
- učenje veščin vsakdanjega življenja (A22)
 - pomoč pri izpolnjevanju obrazcev (S42)
- kvalitetnejša uporaba in izraba prostega časa otrok (A23)

OPAŽENA SPREMEMBA V DRUŽINAH

- pozitivne spremembe (S49)
- prevzem in prenos novih vsebin na otroke (S37)
 - prevzem in prenos veščine vsakdanjega življenja na otroke (S41)
- prevzem in prenos novih pristopov do otrok (S39)
- sprememba pri otrocih (S50, S51, S52, S53, S54, S56, A33)
 - sprememba v vedenju (S50, S56)

- večja motivacija za opravljanje šolskih obveznosti (S51)
- večja samostojnost in učinkovitost pri opravljanju šolskih obveznosti (S52)
- upoštevanje dogovorov (S53)
- izboljšanje učnega uspeha (S54, A33)
- sprememba v odnosu mama-otrok (S55)
 - izboljšana komunikacija (S55)
- še ni zaznati sprememb (S57)
- stanje v družini se ni poslabšalo (S58)

MNENJA IN PREDLOGI O IZVAJANJU, VODENJU TER ORGANIZACIJI POMOČI

- mnenja o izvajanju pomoči (S59, S60, S61, S62, S74, S75, A35)
 - zadovoljivo število ur in dni pomoči (S59)
 - odpor do pomoči s strani uporabnikov pri povečanju števila ur in dni pomoči (S60)
 - preobremenjenost družinskega sistema pri povečanju števila ur in dni pomoči (S61, S62)
 - potreba po več znanja o družini (S74, S75)
 - negotovost pri ravnanju s konflikti v družini (S75)
 - ozračje sprejetosti in zaupanja po dveh mesecih izvajanja pomoči (A35)
- predlog o izvajanju pomoči (A36)
 - pogostejši obiski v družinah (A36)
- mnenja o organizaciji pomoči (S73, A44, A48, A49)
 - povezovanje teorije in prakse za učinkovitejšo pomoč (S73, A44)
 - redna zaposlitev (A48, A49)
 - večja motivacija za izvajanje pomoči (A48)
 - možnost vključitve več družin v proces pomoči (A49)
- predlog o organizaciji pomoči (S72)
 - več izobraževanja (S72)

8.4 Analiza intervjuja s strokovno izvajalko pomoči družini za dom

Potek intervjuja in demografski podatki

S strokovno izvajalko pomoči družini za dom sem intervju izvedla 23.11. 2009 ob 8.00 na Centru za socialno delo Trebnje. Med izvajanjem intervjuja ni bilo motečih faktorjev. Socialna delavka Antonija Ajdič Jarc je strokovna izvajalka pomoči družini za dom štiri leta.

Zapis intervjuja in določitev enot kodiranja

Skupaj z družino ugotovimo, kaj družina potrebuje, kje so težave, kako jih razrešiti. Vendar le strokovno delo (svetovanje) pogosto ni dovolj, saj je potrebno družini še praktično pokazati, kako priti do rešitve težav. In prav pri tem je vloga izvajalk javnih del nepogrešljiva, saj število strokovnih delavcev ni dovolj veliko, da bi pogosteje prihajali v družino in izvajali neke vrste trening socialnih veščin. Pomoč izvajalk javnih del je tako čisto praktična pomoč družinam, ki se izvaja na njihovih domovih, po potrebi pa tudi v sodelovanju z institucijami, ki so z družinami povezane (šole, vrtci, zdravstveni dom...). Delo izvajalk javnih del tako temelji na konkretni pomoči pri skrbi za otroke, krepitvi moči staršev za opravljanje vlog v vsakdanjem življenju in posredno vnosu novih vsebin v družino in za družino. Z izvajalko javnih del enkrat mesečno evalvirava stanje v družini, dejansko izvajanje pomoči in po potrebi preoblikujeva načrt dela z družino. Pomoč izvajalk javnega dela vidim kot potrebno dopolnitev socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom, v smislu večje razvidnosti

dogajanja v družinah in kontinuiranega »spremljanja« družinske dinamike. Gre za učinkovito dopolnjevanje strokovnega in laičnega dela z družinami. S pomočjo izvajalk javnega dela v domačem okolju družin se razbija tudi miselnost uporabnikov, da »sociala« pride na dom samo takrat, ko je nekaj zelo narobe. Vstopna točka izvajalk javnega dela v družino je konkretna pomoč pri nečem, kar družine dobro sprejemajo. Če družina sprejme izvajalko javnih del, običajno začne bolje funkcionirati. Družina kot celota pridobiva veliko novih znanj. Delo izvajalk javnih del mi omogoča večjo razvidnost odnosnega vidika in razdelitev vlog v posamezni družini, saj vstopata v vsakdanji življenjski prostor družine.

Izvajalki javnih del pogosto porabita veliko časa in energije, da sploh vzpostavita stik in zaupanje z družinskimi člani. Za pomoč družinam imata izvajalki javnih del na razpolago premalo časa. Ko že začne na posameznih področjih družina bolje funkcionirati, se vedno znova odpirajo področja, na katerih bi bila še potrebna njuna pomoč. Izvajalki javnih del velikokrat podaljšata obisk v družini izven delovnega časa in se pripravljata za delo v prostem času, ker v rednem času vsega ne utegneta. Je pač premalo delovnih ur.

Izvajalki javnih del največ delata na opolnomočenju družine, da se le-ta okrepi na področjih, kjer sama ne zmore. Gre za konkretno pomoč. Npr.: pomoč pri izpolnjevanju kakšnih obrazcev; pomoč pri higieni; pomoč pri vzpostavljanju delovnih navad družinskih članov. Najlažja vstopna točka v družino pa je pomoč otrokom pri šolskih obveznostih. Pogosto temelji izvajanje pomoči na pogovoru z mamami, ker so to večinoma ženske, ki so doma, ki niso vključene v socialne mreže. V sodelovanju z izvajalko javnih del tako mame opravljajo različna dela v gospodinjstvu, ki jih včasih na tak način prvič naredijo. Tako izvajalki javnih del preko svojih izkušenj družinam podelita »znanje za ravnanje«, za čisto konkretne vsakdanje situacije. Npr. o prehrani otrok; o komunikaciji v družini; na koga se v določenih situacijah družine lahko obrnejo; preživljanje prostega časa (igre z otroki)... Izvajalki javnih del predstavljata večini uporabnikov osebo, ki ji zaupajo. Se je že zgodilo, da so izvajalki javnih del otroci povedali, da se v njihovi družini izvaja nasilje.

Družinski člani so po nekajmesečni pomoči izvajalk javnih del pripravljeni vložiti več energije, več zmorejo, bolj so se pripravljani sami aktivirati pri razreševanju težav, ki jih imajo. Širi se jim obzorje v smislu kaj, kako še lahko storijo nekaj drugače. Te družine se velikokrat ne upajo izstopiti iz svojih varnih okvirov delovanja. Pri otrocih se izboljša učni uspeh, bolj samostojno in učinkovito opravijo domače naloge. Družine so bolj učinkovite pri opredeljevanju, kaj je bolj ali manj potrebno, npr. pri šolskem delu, denarju, nakupih, higienskih navadah.

Pomoč izvajalk javnih del družinam pomeni eno novo kvaliteto v življenju; eno možnost za nove izkušnje na vseh nivojih družinskega sistema; nek varen prostor, kjer lahko otroci in starši na konkreten način preverjajo, kako delujejo, in ugotavljajo, kje imajo primanjkljaje; kaj in kako je možno nekaj spremeniti (npr. odnos med starši in otroki, preživljanje prostega časa otrok); da družinski člani osmislijo svoje delovanje.

Enkrat na mesec z izvajalkama javnih del evalviramo njuno delo (kaj se je spremenilo v družinah, katera so še nova področja, na katerih bi bilo potrebno še delati), za vsako družino posebej. To predstavlja novo izhodišče za nadaljnje delo z družino, saj jaz povem svoje videnje, izvajalki javnih del svoje, prav tako družina. V sodelovanju pripravimo načrt dela za naprej. Če se pojavi npr. problem pri otroku v zvezi s šolo, se skupaj z izvajalko javnih del udeleživa pogovora na šoli. Enkrat na mesec opraviva tudi skupne obiske na domovih družin, da še družinski člani povejo svoje videnje izvajanja pomoči. Izvajalki javnih del imata še supervizijo; jaz sem jima vedno na razpolago. Štiri dni v tednu sta na terenu. Ob petkih urejata svojo dokumentacijo in prideta na pogovor (kaj opažata v družinah, so kakšne posebnosti in spremembe). Če je potrebno, pogovor s posamezno izvajalko javnih del opraviva kadar koli. Izvajalki javnih del pišeta dnevnik in poročila o svojem delu, za vsak obisk v posamezni družini posebej. Tedensko spremljam njuno delo. Večkrat preverim njuno

mnenje o našem sodelovanju in ju povprašam po temah, za katere bi potrebovali še dodatno znanje. Udeležujeta se predavanj, katerih tematika se nanaša na družino. Sodelujeta pri izvajanju počitniških delavnic za otroke iz družin, ki jih obiskujeta. Vsako leto pripravimo novoletno srečanje za vse družine, ki so vključene v pomoč družini.

Menjavanje izvajalk javnih del po enem letu se mi zdi prehitro, tako pravijo tudi uporabniki. Najbolj učinkovita pomoč družinam v tej obliki bi bila, če bi jo ista oseba izvajala daljše obdobje, vsaj pet let. Ko se v družinah že kažejo učinki pomoči, se izvajalka javnih del zamenja, proces pomoči se znova začne. Uporabniki sami povprašajo, če bo določena izvajalka javnih del še kdaj prihajala.

Najbolj pogosta področja, na katerih se izvajalki javnih del počutita negotovi in se je potrebno o njih pogovoriti, so: odnosi v družini, vloga ženske v družini, vzgoja otrok, njuna vloga v družini. Spregovorimo tudi o pozitivnih in negativnih občutkih uporabnikov glede izvajanja njune pomoči.

Seznam enot kodiranja

J1: ...le strokovno delo (svetovanje) pogosto ni dovolj, saj je potrebno družini še praktično pokazati, kako priti do rešitve težav.

J2: In prav pri tem je vloga izvajalk javnih del nepogrešljiva, saj število strokovnih delavcev ni dovolj veliko, da bi pogostejše prihajali v družino in izvajali neke vrste trening socialnih veščin.

J3: Pomoč izvajalk javnih del je tako čisto praktična pomoč družinam, ki se izvaja na njihovih domovih...

J4: ...po potrebi pa tudi v sodelovanju z institucijami, ki so z družinami povezane (šole, vrtci, zdravstveni dom...).

J5: ...temelji na konkretni pomoči pri skrbi za otroke, krepitvi moči staršev za opravljanje vlog v vsakdanjem življenju in posredno vnosu novih vsebin v družino in za družino...

J6: Z izvajalko javnih del enkrat mesečno evalvirava stanje v družini, dejansko izvajanje pomoči...

J7: ...po potrebi preoblikujeva načrt dela z družino...

J8: ...potrebno dopolnitev socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom, v smislu večje razvidnosti dogajanja v družinah in kontinuiranega »spremljanja« družinske dinamike...

J9: ...učinkovito dopolnjevanje strokovnega in laičnega dela z družinami...

J10: S pomočjo izvajalk javnega dela v domačem okolju družin se razbija tudi miselnost uporabnikov, da »sociala« pride na dom samo takrat, ko je nekaj zelo narobe.

J11: Če družina sprejme izvajalko javnih del, običajno začne boljše funkcionirati. Družina kot celota pridobiva veliko novih znanj.

J12: ...mi omogoča večjo razvidnost odnosnega vidika in razdelitev vlog v posamezni družini, saj vstopata v vsakdanji življenjski prostor družine...

J13: ...pogosto porabita veliko časa in energije, da sploh vzpostavita stik in zaupanje z družinskimi člani...

J14: ...na razpolago premalo časa. Ko že začne na posameznih področjih družina bolje funkcionirati, se vedno znova odpirajo področja, na katerih bi bila še potrebna njuna pomoč.

J15: ...velikokrat podaljšata obisk v družini izven delovnega časa in se pripravljata za delo v prostem času, ker v rednem času vsega ne utegneta. Je pač premalo delovnih ur.

J16: ...največ delata na opolnomočenju družine, da se le-ta okrepi na področjih, kjer sama ne zmore. Gre za konkretno pomoč.

J17: ...pomoč pri izpolnjevanju kakšnih obrazcev; pomoč pri higieni; pomoč pri vzpostavljanju delovnih navad družinskih članov;...pomoč otrokom pri šolskih obveznostih...

J18: Pogosto temelji izvajanje pomoči na pogovoru z mamami, ker so to večinoma ženske, ki so doma, ki niso vključene v socialne mreže.

- J19:** V sodelovanju z izvajalko javnih del tako mame opravljajo različna dela v gospodinjstvu, ki jih včasih na tak način prvič naredijo.
- J20:** Tako izvajalki javnih del preko svojih izkušenj družinam podelijo »znanje za ravnanje«, za čisto konkretne vsakdanje situacije.
- J21:** ...o prehrani otrok; o komunikaciji v družini; na koga se v določenih situacijah družine lahko obrnejo; preživljanje prostega časa (igre z otroki)...
- J22:** Izvajalki javnih del predstavljata večini uporabnikom osebo, ki ji zaupajo.
- J23:** ...so izvajalki javnih del otroci povedali, da se v njihovi družini izvaja nasilje...
- J24:** Družinski člani so po nekajmesečni pomoči izvajalk javnih del pripravljeni vložiti več energije, več zmorejo, bolj so se pripravljeni sami aktivirati pri razreševanju težav, ki jih imajo.
- J25:** Širi se jim obzorje v smislu kaj , kako še lahko storijo nekaj drugače.
- J26:** Pri otrocih se izboljša učni uspeh...
- J27:** ...bolj samostojno in učinkovito opravijo domače naloge.
- J28:** Družine so bolj učinkovite pri opredeljevanju, kaj je bolj ali manj potrebno, npr. pri šolskem delu, denarju, nakupih, higienskih navadah.
- J29:** Pomoč izvajalk javnih del družinam pomeni eno novo kvaliteto v življenju...
- J30:** ...eno možnost za nove izkušnje na vseh nivojih družinskega sistema...
- J31:** ...nek varen prostor, kjer lahko otroci in starši na konkreten način preverjajo, kako delujejo, in ugotavljajo, kje imajo primanjkljaje...
- J32:** ...kaj in kako je možno nekaj spremeniti (npr. odnos med starši in otroki, preživljanje prostega časa otrok)...
- J33:** ...da družinski člani osmislijo svoje delovanje.
- J34:** Enkrat na mesec z izvajalkama javnih del evalviramo njuno delo (kaj se je spremenilo v družinah, katera so še nova področja, na katerih bi bilo potrebno še delati), za vsako družino posebej.
- J35:** To predstavlja novo izhodišče za nadaljnje delo z družino, saj jaz povem svoje videnje, izvajalki javnih del svoje, prav tako družina.
- J36:** V sodelovanju pripravimo načrt dela za naprej.
- J37:** Če se pojavi npr. problem pri otroku v zvezi s šolo, se skupaj z izvajalko javnih del udeleživa pogovora na šoli.
- J38:** Enkrat na mesec opraviva tudi skupne obiske na domovih družin, da še družinski člani povejo svoje videnje izvajanja pomoči.
- J39:** ...imata še supervizijo...
- J40:** ...jaz sem jima vedno na razpolago...
- J41:** ...prideta na pogovor (kaj opažata v družinah, so kakšne posebnosti in spremembe)...
- J42:** Če je potrebno, pogovor s posamezno izvajalko javnih del opraviva kadar koli.
- J43:** Tedensko spremljam njuno delo.
- J44:** Večkrat preverim njuno mnenje o našem sodelovanju...
- J45:** ...in ju povprašam po temah, za katere bi potrebovali še dodatno znanje.
- J46:** Udeležujeta se predavanj, katerih tematika se nanaša na družino.
- J47:** Sodelujeta pri izvajanju počitniških delavnic za otroke iz družin, ki jih obiskujeta.
- J48:** ...pripravimo novoletno srečanje za vse družine, ki so vključene v pomoč družini...
- J49:** Menjavanje izvajalk javnih del po enem letu se mi zdi prehitro, tako pravijo tudi uporabniki.
- J50:** Najbolj učinkovita pomoč družinam v tej obliki bi bila, če bi jo ista oseba izvajala daljše obdobje, vsaj pet let.
- J51:** Ko se v družinah že kažejo učinki pomoči, se izvajalka javnih del zamenja, proces pomoči se znova začne.

J52: ...področja, na katerih se izvajalki javnih del počutita negotovi in se je potrebno o njih pogovoriti, so: odnosi v družini, vloga ženske v družini, vzgoja otrok, njuna vloga v družini...

J53: Spregovorimo tudi o pozitivnih in negativnih občutkih uporabnikov glede izvajanja njune pomoči.

Kodiranje izjav

Zap.št. izjave	Izjava	Koda
J1	...le strokovno delo (svetovanje) pogosto ni dovolj, saj je potrebno družini še praktično pokazati, kako priti do rešitve težav.	soustvarjanje rešitev v vsakdanjem okolju družin - NAČIN DOPOLNITVE SOCIALNOVARSTVENE STORITVE POMOČ DRUŽINI ZA DOM, v nadaljevanju NAČIN DOPOLNITVE PDZD
J2	In prav pri tem je vloga izvajalk javnih del nepogrešljiva, saj število strokovnih delavcev ni dovolj veliko, da bi pogosteje prihajali v družino in izvajali neke vrste trening socialnih veščin.	izvajanje treninga socialnih veščin; možnost pogostejših obiskov družin v njihovem okolju - PREDNOST IZVAJANJA POMOČI IZVAJALK JAVNIH DEL
J3	Pomoč izvajalk javnih del je tako čisto praktična pomoč družinam, ki se izvaja na njihovih domovih...	praktična pomoč družinam v njihovem okolju - NAČIN DOPOLNITVE PDZD
J4	...po potrebi pa tudi v sodelovanju z institucijami, ki so z družinami povezane (šole, vrtci, zdravstveni dom...).	praktična pomoč družinam v sodelovanju z institucijami, s katerimi so družine povezane - NAČIN DOPOLNITVE PDZD
J5	...temelji na konkretni pomoči pri skrbi za otroke, krepitvi moči staršev za opravljanje vlog v vsakdanjem življenju in posredno vnosu novih vsebin v družino in za družino	socialno učenje kot vsebina izvajanja pomoči - NAČIN DOPOLNITVE PDZD
J6	Z izvajalko javnih del enkrat mesečno evalvirava stanje v družini, dejansko izvajanje pomoči...	mesečna evalvacija izvajanja pomoči - NAČIN SODELOVANJA Z IZVAJALKAMA JAVNIH DEL
J7	...po potrebi preoblikujeva načrt dela z družino.	soustvarjanje delovnega načrta pomoči - NAČIN SODELOVANJA Z IZVAJALKAMA JAVNIH DEL
J8	...potrebno dopolnitev socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom, v smislu večje razvidnosti dogajanja v družinah in kontinuiranega »spremljanja« družinske dinamike.	večja razvidnost dogajanja v družinah; kontinuirano spremljanje družinske dinamike - NAČIN DOPOLNITVE PDZD
J9	...učinkovito dopolnjevanje strokovnega in laičnega dela z družinami.	nova kakovost pomoči družini za dom - NAČIN DOPOLNITVE PDZD
J10	S pomočjo izvajalk javnega dela v domačem okolju družin se razbija tudi miselnost uporabnikov, da »sociala« pride na dom samo takrat, ko je nekaj zelo narobe.	destigmatizacija centra za socialno delo - PREDNOST IZVAJANJA POMOČI IZVAJALK JAVNIH DEL
J11	Če družina sprejme izvajalko javnih del, običajno začne bolje funkcionirati. Družina kot celota pridobiva veliko novih znanj.	vnos novih vsebin v družino in za družino; možnost za boljše funkcioniranje družine - PREDNOST IZVAJANJA POMOČI IZVAJALK JAVNIH DEL

J12	...mi omogoča večjo razvidnost odnosnega vidika in razdelitev vlog v posamezni družini, saj vstopata v vsakdanji življenjski prostor družine...	večja razvidnost odnosnega vidika in razdelitev vlog v posamezni družini - NAČIN DOPOLNITVE PDZD
J13	...pogosto porabita veliko časa in energije, da sploh vzpostavita stik in zaupanje z družinskimi člani...	potreben čas za vzpostavitev osebnega stika z družinami - SLABOST IZVAJANJA POMOČI IZVAJALK JAVNIH DEL
J14	...na razpolago premalo časa. Ko že začne na posameznih področjih družina bolje funkcionirati, se vedno znova odpirajo področja, na katerih bi bila še potrebna njuna pomoč.	potrebe po novih vsebinah izvajanja pomoči; nezadovoljiv časovni obseg izvajanja pomoči - SLABOST IZVAJANJA POMOČI IZVAJALK JAVNIH DEL
J15	...velikokrat podaljšata obisk v družini izven delovnega časa in se pripravljata za delo v prostem času, ker v rednem času vsega ne utegneta. Je pač premalo delovnih ur.	delo izven delovnega časa; nezadovoljiv časovni obseg izvajanja pomoči - SLABOST IZVAJANJA POMOČI IZVAJALK JAVNIH DEL
J16	...največ delata na opolnomočenju družine, da se le-ta okrepi na področjih, kjer sama ne zmore. Gre za konkretno pomoč.	konkretna pomoč za opolnomočenje družine - PREDNOST IZVAJANJA POMOČI IZVAJALK JAVNIH DEL
J17	...pomoč pri izpolnjevanju kakšnih obrazcev; pomoč pri higieni; pomoč pri vzpostavljanju delovnih navad družinskih članov;... pomoč otrokom pri šolskih obveznostih...	konkretna pomoč za opolnomočenje družine za večšine vsakdanjega življenja - PREDNOST IZVAJANJA POMOČI IZVAJALK JAVNIH DEL
J18	Pogosto temelji izvajanje pomoči na pogovoru z mamami, ker so to večinoma ženske, ki so doma, ki niso vključene v socialne mreže.	pogovori z mamami, ki niso vključene v socialne mreže - PREDNOST IZVAJANJA POMOČI IZVAJALK JAVNIH DEL
J19	V sodelovanju z izvajalko javnih del tako mame opravljajo različna dela v gospodinjstvu, ki jih včasih na tak način prvič naredijo.	učenje večšin vsakdanjega življenja - PREDNOST IZVAJANJA POMOČI IZVAJALK JAVNIH DEL
J20	Tako izvajalki javnih del preko svojih izkušenj družinam podelita »znanje za ravnanje«, za čisto konkretne vsakdanje situacije.	na podlagi osebnih izkušenj prenos znanja za ravnanje v vsakdanjem življenju - PREDNOST IZVAJANJA POMOČI IZVAJALK JAVNIH DEL
J21	...o prehrani otrok; o komunikaciji v družini; na koga se v določenih situacijah družine lahko obrnejo; preživljanje prostega časa (igre z otroki)...	na podlagi osebnih izkušenj prenos znanja za ravnanje v vsakdanjem življenju družin - PREDNOST IZVAJANJA POMOČI IZVAJALK JAVNIH DEL
J22	Izvajalki javnih del predstavljata večini uporabnikov osebo, ki ji zaupajo.	odnos zaupanja med uporabniki in izvajalkama javnih del - PREDNOST IZVAJANJA POMOČI IZVAJALK JAVNIH DEL
J23	...so izvajalki javnih del otroci povedali, da se v njihovi družini izvaja nasilje...	možnost za razkritje nasilja v družini; vzpostavljen odnos zaupanja - PREDNOST IZVAJANJA POMOČI IZVAJALK JAVNIH DEL

J24	Družinski člani so po nekajmesečni pomoči izvajalk javnih del pripravljeni vložiti več energije, več zmorejo, bolj so se pripravljeni sami aktivirati pri razreševanju težav, ki jih imajo.	konstruktivnejše reševanje težav; sprememba za vso družino - OPAŽENA SPREMEMBA V DRUŽINAH
J25	Širi se jim obzorje v smislu kaj , kako še lahko storijo nekaj drugače.	konstruktivnejše reševanje težav; sprememba za vso družino - OPAŽENA SPREMEMBA V DRUŽINAH
J26	Pri otrocih se izboljša učni uspeh...	izboljšanje učnega uspeha; sprememba pri otrocih - OPAŽENA SPREMEMBA V DRUŽINAH
J27	...bolj samostojno in učinkovito opravijo domače naloge.	večja samostojnost in učinkovitost pri opravljanju domačih nalog; sprememba pri otrocih - OPAŽENA SPREMEMBA V DRUŽINAH
J28	Družine so bolj učinkovite pri opredeljevanju, kaj je bolj ali manj potrebno, npr. pri šolskem delu, denarju, nakupih, higienskih navadah.	večja učinkovitost pri veččinah vsakdanjega življenja; sprememba za vso družino - OPAŽENA SPREMEMBA V DRUŽINAH
J29	Pomoč izvajalk javnih del družinam pomeni eno novo kvaliteto v življenju...	prenos novih vsebin v družino in za družino - POMEN POMOČI ZA DRUŽINE
J30	...eno možnost za nove izkušnje na vseh nivojih družinskega sistema...	možnost za nove izkušnje - POMEN POMOČI ZA DRUŽINE
J31	...nek varen prostor, kjer lahko otroci in starši na konkreten način preverjajo, kako delujejo, in ugotavljajo, kje imajo primanjkljaje...	varen prostor za preverjanje delovanja in ugotavljanja primanjkljajev družinskega sistema - POMEN POMOČI ZA DRUŽINE
J32	...kaj in kako je možno nekaj spremeniti (npr. odnos med starši in otroki, preživljanje prostega časa otrok)...	možnost za spremembe - POMEN POMOČI ZA DRUŽINE
J33	...da družinski člani osmislijo svoje delovanje.	POMEN POMOČI ZA DRUŽINE
J34	Enkrat na mesec z izvajalkama javnih del evalviramo njuno delo (kaj se je spremenilo v družinah, katera so še nova področja, na katerih bi bilo potrebno še delati), za vsako družino posebej.	mesečna evalvacija izvajanja pomoči - NAČIN SODELOVANJA Z IZVAJALKAMA JAVNIH DEL
J35	To predstavlja novo izhodišče za nadaljnje delo z družino, saj jaz povem svoje videnje, izvajalki javnih del svoje, prav tako družina.	rekurzivno podeljevanje osebnih interpretacij izvajanja pomoči - NAČIN SODELOVANJA Z IZVAJALKAMA JAVNIH DEL
J36	V sodelovanju pripravimo načrt dela za naprej.	soustvarjanje delovnega načrta pomoči - NAČIN SODELOVANJA Z IZVAJALKAMA JAVNIH DEL
J37	Če se pojavi npr. problem pri otroku v zvezi s šolo, se skupaj z izvajalko javnih del udeleživa pogovora na šoli.	sodelovanje na multidisciplinarnih timih - NAČIN SODELOVANJA Z IZVAJALKAMA JAVNIH DEL
J38	Enkrat na mesec opraviva tudi skupne obiske na domovih družin, da še družinski člani povejo svoje videnje izvajanja pomoči.	mesečni obiski na domovih družin - NAČIN SODELOVANJA Z IZVAJALKAMA JAVNIH DEL
J39	...imata še supervizijo...	supervizija - NAČIN SODELOVANJA Z IZVAJALKAMA JAVNIH DEL
J40	...jaz sem jima vedno na razpolago...	NAČIN SODELOVANJA Z IZVAJALKAMA JAVNIH DEL

J41	...prideta na pogovor (kaj opažata v družinah, so kakšne posebnosti in spremembe)...	tedensko podajanje povratnih informacij o stanju v družinah - NAČIN SODELOVANJA Z IZVAJALKAMA JAVNIH DEL
J42	Če je potrebno, pogovor s posamezno izvajalko javnih del opraviva kadar koli.	NAČIN SODELOVANJA Z IZVAJALKAMA JAVNIH DEL
J43	Tedensko spremljam njuno delo.	tedensko spremljanje izvajanja pomoči - NAČIN SODELOVANJA Z IZVAJALKAMA JAVNIH DEL
J44	Večkrat preverim njuno mnenje o našem sodelovanju...	preverjanje mnenja o medsebojnem sodelovanju - NAČIN SODELOVANJA Z IZVAJALKAMA JAVNIH DEL
J45	...in ju povprašam po temah, za katere bi potrebovali še dodatno znanje.	povezovanje teorije in prakse - NAČIN SODELOVANJA Z IZVAJALKAMA JAVNIH DEL
J46	Udeležujeta se predavanj, katerih tematika se nanaša na družino.	povezovanje teorije in prakse - NAČIN SODELOVANJA Z IZVAJALKAMA JAVNIH DEL
J47	Sodelujeta pri izvajanju počitniških delavnic za otroke iz družin, ki jih obiskujeta.	izvajanje počitniških delavnic za otroke - NAČIN SODELOVANJA Z IZVAJALKAMA JAVNIH DEL
J48	...pripravimo novoletno srečanje za vse družine, ki so vključene v pomoč družini...	izvedba novoletnih srečanj za družine - NAČIN SODELOVANJA Z IZVAJALKAMA JAVNIH DEL
J49	Menjavanje izvajalk javnih del po enem letu se mi zdi prehitro, tako pravijo tudi uporabniki.	prehitra menjava izvajalk javnih del - SLABOST IZVAJANJA POMOČI IZVAJALK JAVNIH DEL
J50	Najbolj učinkovita pomoč družinam v tej obliki bi bila, če bi jo ista oseba izvajala daljše obdobje, vsaj pet let.	daljše obdobje izvajanja pomoči iste izvajalke javnih del - PREDNOST IZVAJANJA POMOČI IZVAJALK JAVNIH DEL
J51	Ko se v družinah že kažejo učinki pomoči, se izvajalka javnih del zamenja, proces pomoči se znova začne.	prehitra menjava izvajalk javnih del - SLABOST IZVAJANJA POMOČI IZVAJALK JAVNIH DEL
J52	...področja, na katerih se izvajalki javnih del počutita negotovi in se je potrebno o njih pogovoriti, so: odnosi v družini, vloga ženske v družini, vzgoja otrok, njuna vloga v družini...	pomanjkanje znanja o družini - SLABOST IZVAJANJA POMOČI IZVAJALK JAVNIH DEL
J53	Spregovorimo tudi o pozitivnih in negativnih občutkih uporabnikov glede izvajanja njune pomoči.	podeljevanje povratnih informacij o doživljanju pomoči uporabnikov - NAČIN SODELOVANJA Z IZVAJALKAMA JAVNIH DEL

8.4.1 Hierarhično urejanje pojmov

NAČIN DOPOLNITVE SOCIALNOVARSTVENE STORITVE POMOČ DRUŽINI ZA DOM

- soustvarjanje rešitev v vsakdanjem okolju družin (J1)
- praktična pomoč družinam (J3, J4)
 - v njihovem okolju (J3)
 - v sodelovanju z institucijami, s katerimi so družine povezane (J4)
- socialno učenje kot vsebina izvajanja pomoči (J5)

- kontinuirano spremljanje družinske dinamike (J8)
 - večja razvidnost dogajanja v družinah (J8)
 - odnosnega vidika in razdelitev vlog v posamezni družini (J12)
- nova kakovost pomoči družini za dom (J9)

NAČIN SODELOVANJA Z IZVAJALKAMA JAVNIH DEL

- mesečna evalvacija izvajanja pomoči (J6, J34)
- mesečni obiski na domovih družin (J38)
- tedensko spremljanje izvajanja pomoči (J43)
 - tedensko podajanje povratnih informacij o stanju v družinah (J41)
- soustvarjanje delovnega načrta pomoči (J7, J36)
- rekurzivno podeljevanje osebnih interpretacij izvajanja pomoči (J35)
- podeljevanje povratnih informacij o doživljanju pomoči uporabnikov (J53)
- sodelovanje na multidisciplinarnih timih (J37)
- supervizija (J39)
- vedno na razpolago (J40)
 - kadarkoli pogovor (J42)
- preverjanje mnenja o medsebojnem sodelovanju (J44)
 - povezovanje teorije in prakse (J45, J46)
- sodelovanje pri prostočasni dejavnosti za družine (J47, J48)
 - izvajanje počitniških delavnic za otroke (J47)
 - izvedba novoletnih srečanj za družine (J48)

PREDNOSTI IZVAJANJA POMOČI IZVAJALK JAVNIH DEL

- možnost pogostejših obiskov družin v njihovem okolju (J2)
 - izvajanje treninga socialnih veščin (J2)
- možnost za boljše funkcioniranje družin (J11)
 - vnos novih vsebin v družino in za družino (J11)
- destigmatizacija centra za socialno delo (J10)
- konkretna pomoč za opolnomočenje družine (J16, J17)
 - za veščine vsakdanjega življenja (J17)
- pogovori z mamami, ki niso vključene v socialne mreže (J18)
 - učenje veščin vsakdanjega življenja (J19)
- na podlagi osebnih izkušenj prenos znanja za ravnanje v vsakdanjem življenju družin (J20, J21)
- odnos zaupanja med uporabniki in izvajalkama javnih del (J22)
 - možnost za razkritje nasilja v družini (J23)
- daljše obdobje izvajanja pomoči iste izvajalke javnih del (J50)

SLABOSTI IZVAJANJA POMOČI IZVAJALK JAVNIH DEL

- potreben čas za vzpostavitev osebnega stika z družinami (J13)
- nezadovoljiv časovni obseg izvajanja pomoči (J14, J15)
 - potrebe po novih vsebinah izvajanja pomoči (J14)
 - delo izven delovnega časa (J15)
- prehitra menjava izvajalk javnih del (J49, J51)
- pomanjkanje znanja o družini (J52)

OPAŽENA SPREMEMBA V DRUŽINAH

- sprememba za vso družino (J24, J25, J28)

- konstruktivnejše reševanje težav (J24, J25)
- večja učinkovitost pri veščinah vsakdanjega življenja (J28)
- sprememba pri otrocih (J26, J27)
 - izboljšanje učnega uspeha (J26)
 - večja samostojnost in učinkovitost pri opravljanju domačih nalog (J27)

POMEN POMOČI ZA DRUŽINE

- prenos novih vsebin v družino in za družino (J29)
- možnost za nove izkušnje (J30)
- možnost za spremembe (J32)
- varen prostor za preverjanje delovanja in ugotavljanja primanjkljajev družinskega sistema (J31)
- osmislitev delovanja družinskih članov (J33)

9 POVZETEK

Tema diplomske naloge zajema izvajanje pomoči izvajalk javnih del družinam, ki so vključene v socialnovarstveno storitev pomoč družini za dom na Centru za socialno delo Trebnje.

V teoretičnem delu je predstavljena opredelitev pojma družine in njen pomen z vidika različnih avtorjev ter zakonska opredelitev družine. In ker ne obstaja ena sama definicija sodobne družine, se dotaknem še pluralizacije družinskih oblik. V nadaljevanju so opisane družine, s katerimi se v socialnem delu večinoma srečujemo. To so družine z nižjim socialnoekonomskim statusom ter slabo funkcionalnostjo oziroma nefunkcionalnostjo, s katerimi je potrebno raziskovati in soustvariti potrebne spremembe, ki bi jih okrepile. Za to je potrebno socialnodelovno ravnanje v procesih pomoči družinam, katerega temelj sta postmoderna koncepta: delovni odnos in izviren delovni projekt pomoči. V zadnjem delu teoretičnega uvoda so predstavljena javna pooblastila, naloge po zakonu in storitve, ki jih izvajajo centri za socialno delo pri delu z družino; javna dela na področju socialnega varstva; še posebej pa program javnega dela v okviru socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom na Centru za socialno delo Trebnje.

V raziskavi sem se osredotočila na izvajanje programa javnih del oziroma na pomoč izvajalk javnih del družinam, ki so vključene v socialnovarstveno storitev pomoč družini za dom na Centru za socialno delo Trebnje. Do pobude za raziskavo je prišlo s strani omenjenega centra, kjer sem v času študija opravljala prakso.

V raziskavi so me zanimala subjektivna doživljanja in mnenja o pomoči izvajalk javnih del skozi perspektivo enega člana družine (starša); subjektivna doživljanja in mnenja o izvajanju pomoči družinam v okviru programa javnih del iz perspektive obeh izvajalk javnih del ter skozi perspektivo strokovne izvajalke (hkrati mentorice izvajalk javnih del) socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom. Subjektivna doživljanja in mnenja o izvajanju pomoči družinam v okviru programa javnih del vseh akterjev izvajanja in uporabnikov so bila potrebna, saj sem le-tako lahko ugotovila uspešnost, dejanske učinke in pomanjkljivosti pomoči izvajalk javnih del, kar je bil namen raziskave.

Raziskava je kvalitativna in poizvedovalna, zbrano gradivo je analizirano na kvalitativen način. Podatke sem pridobila na osnovi smernic za nestandardizirani intervju. Na podlagi izjav intervjuvancev ugotavljam, da so v procesu pomoči družinam v vseh družinah nastale pozitivne spremembe pri posameznem družinskem članu ali družini kot celoti, ki nakazujejo večjo funkcionalnost družinskih sistemov v primerjavi s stanjem pred začetkom izvajanja pomoči. Izražena so bila nezadovoljstva uporabnikov z izvajanjem pomoči izvajalk javnih del ter negativni vidiki doživljanja pomoči na osebni ravni izvajalk javnih del, ki naj bodo kot izhodišče za spremembe pri izvajanju pomoči. Nakazujejo se potrebe po pomoči na posameznih področjih (prevzemanje novih veščin in spretnosti pri skrbi za otroke, konkretna pomoč pri šolskih obveznostih ter skrbi za otroke) in potrebne spremembe pri izvajanju pomoči (povečati število ur pomoči, vključevanje vseh članov družine v aktivnosti, uporaba instrumentalne definicije problema in rešitve, več sodelovanja in dogovarjanja s starši, boljši osebni stik z izvajalko javnih del). Skozi perspektivo uporabnikov, izvajalk javnih del in strokovne izvajalke se izraža problem menjave izvajalk javnih del. Zato predlagam, da se pomoč izvajalk javnih del preoblikuje v redno dejavnost javne službe ali pa v status preventivnega programa z večletno pogodbo, vsaj za tri leta.

Pomoč izvajalk javnih del se izraža kot nepogrešljivo dopolnilo oziroma del socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom. Med storitvijo in programom javnih del je komplementaren odnos, medsebojno dopolnjevanje in soodvisnost, kar prinaša kvalitativno obogatitev pomoči družini za dom.

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana HELENA KROŠL, vpisana na Fakulteto za socialno delo v študijskem letu 2005/2006 kot izredna študentka, izjavljam, da sem diplomsko nalogo z naslovom *Pomoč izvajalk javnih del družinam, ki so vključene v socialnovarstveno storitev pomoč družini za dom* napisala samostojno, s konkretnim navajanjem virov in ob pomoči mentorice doc. dr. Liljane Rihter.

Ljubljana, maj 2010

HELENA KROŠL