

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

DIPLOMSKA NALOGA

**NEPROSTOVOLJNE TRANSAKCIJE NA
PODROČJU ZAŠČITE OTROKA**

Mentorica: doc.dr. Lea Šugman Bohinc

Avtorica: Suzana Pungeršič

Jerman Vrh 2012

Podatki o diplomski nalogi

Ime in priimek: Suzana Pungeršič

Naslov naloge: Neprostovoljne transakcije na področju zaščite otroka

Kraj: Jerman Vrh

Leto: 2012

Št. strani: 139

Št. slik: 0

Št. tabel: 0

Št. bibl. opomb: 0

Št. prilog: 5

Mentorica: doc. dr. Lea Šugman Bohinc

Ključne besede: neprostovoljna transakcija, neprostovoljni uporabnik, delovni odnos, odpor, pripravljenost na sodelovanje, zaščita otrok

Povzetek: Naloga prikazuje delo v neprostovoljnih transakcijah na področju zaščite otroka, kjer je vstopna točka ljudi »neprostovoljnost«. Z raziskavo sem želela ugotoviti, kaj uporabniki potrebujejo in si želijo s strani socialnih delavcev, da presežejo začetno neprostovoljnost in postanejo pripravljeni, motivirani za sodelovanje. Zanimalo me je, kako uporabniki definirajo prvi stik, kako zaznavajo odpor in kaj jim pomaga k njegovemu preseganju, kako se soočajo z neenakostjo moči, kaj je ključen trenutek, da se odločijo za sodelovanje in kaj jim proces podpore in pomoči prinaša za življenje.

Title: Involuntary Transactions in the Field of Child Protection

Keywords: involuntary transaction, involuntary client, working process, resistance, cooperation, child protection

Abstract: In this thesis, involuntary transactions in the field of child protection are presented. In these transactions people come into the work process "involuntarily". My research is focused on what clients need and want from social workers to overcome the initial involuntary status and become ready and motivated for cooperation. I wanted to find out how the clients define their first contact with the social worker, how they are aware of their resistance and how they overcome it, how they face the imbalance of power, what was decisive for them to start cooperating, and what effect the help process had on their lives.

Kazalo

1.	Predgovor	4
2.	Teoretski uvod	5
2.1.	Kontekst socialnega dela	5
2.1.1.	Raznolikost	5
2.1.2.	Socialno delo	6
2.1.3.	Socialni delavci in uporabniki	8
2.1.4.	Center za socialno delo	11
2.1.5.	Proces delovnega odnosa	13
2.1.6.	Moč	21
2.2.	Neprostopvoljne transakcije	24
2.2.1.	Predznanje in priprava na prvi stik z neprostopvoljnim uporabnikom	24
2.2.2.	Zakonske in etnične smernice	29
2.2.3.	Prvi stik in proces podpore in pomoči	30
2.2.4.	Metode dela v začetnih stikih z neprostopvoljnimi uporabniki	32
2.2.5.	Odločitev neprostopvoljnega uporabnika za sodelovanje	38
2.3.	Neprostopvoljne transakcije na področju ukrepov za zaščito otroka	40
2.3.1.	Družina	40
2.3.2.	Socialno delo z družino	41
2.3.3.	Neprostopvoljnost pri ukrepih za zaščito otroka	45
2.3.4.	Metode pri delu na področju zaščite otroka	47
2.3.5.	Ukrepi za zaščito otroka v slovenskem prostoru	51
3.	Problem	54
4.	Metodologija	56
4.1.	Vrsta raziskave, model raziskave in spremenljivke	56
4.2.	Merski instrumenti in viri podatkov	57
4.3.	Populacija in vzorčenje	57
4.4.	Zbiranje podatkov	58
4.5.	Obdelava in analiza podatkov	59
5.	Rezultati in razprava	61
5.1.	Prvi stik	61

5.2.	Pojav odpora in soočanje s frustracijo.....	66
5.3.	Odnos do avtoritete	72
5.4.	Pripravljenost na spremembe in preskok v prostovoljnost.....	76
5.5.	Doprinos	79
6.	Poskusna teorija	82
7.	Predlogi	86
8.	Uporabljena literatura	87
9.	Priloge	89
9.1.	Izjava o avtorstvu	89
9.2.	Povzetek	89
9.3.	Zapisi intervjujev.....	91
9.3.1.	Intervju z uporabnikom 1	91
9.3.2.	Intervju z uporabnikom 2	94
9.3.3.	Intervju z uporabnikom 3	100
9.3.4.	Intervju z uporabnikom 4	103
9.3.5.	Intervju z uporabnikom 5	106
9.4.	Delovna vprašanja	111
9.5.	Kvalitativna obdelava empiričnega gradiva	112
9.6.	Interno delovno gradivo dipl. soc. del. Brigitte Mokbel	140

1. Predgovor

Delo v neprostovoljnih transakcijah na področju zaščite otroka zahteva od socialnega delavca uporabo vseh svojih znanj, osebnih veščin in angažiranosti, da znotraj neprostovoljne transakcije ustvari prostor, kjer se lahko razvije konstruktivno sodelovanje za uresničevanje želenih izidov.

V okviru Fakultete za socialno delo sem prakso v tretjem in četrtem letniku opravljala na Centru za socialno delo Novo mesto, natančneje na področju zaščite otroka. V tem času sem se srečala z družinami, ki so v proces podpore in pomoči vstopili neprostovoljno, nesamoiniciativno, največkrat na podlagi vabila zaradi suma ogroženosti otrok. Mnogi od njih so sodelovanje s centrom zavračali, saj sami niso zaznali potrebe po sodelovanju. Ugotovila sem, da se na centrih za socialno delo, in verjetno tudi v drugih institucijah, strokovni delavci soočajo z neprostovoljnimi uporabniki in mnogokrat vsak strokovni delavec poizkuša s svojim specifičnim znanjem bolj ali manj uspešno preseči omenjeno neprostovoljnost in vzpostaviti dialog s pozitivnimi spremembami. Tudi v samem študiju socialnega dela se srečujemo z navedeno temo le na smeri Kibernetika psihosocialne pomoči, literature, ki bi jo potrebovali tudi v slovenskem jeziku, pa je zelo malo. Zaradi naštetih razlogov se mi zdi tema neprostovoljnih transakcij na področju zaščite otroka še toliko bolj pomembna za raziskovanje.

Naloga sprva predstavlja temeljna spoznanja in že razvite teorije za prakso pri delu z neprostovoljnimi uporabniki. Drugi del naloge pa prikazuje potek raziskovanja, rezultate in temeljne ugotovitve, združene v poskusno teorijo. Dotika se celotnega želenega procesa podpore in pomoči s strani uporabnikov, torej opredeljuje želen začetni stik, dojemanje in soočanje z odporom in neenakostjo moči, ključnimi trenutki, ki prispevajo k odločitvi za sodelovanje, ter doprinosom procesa za življenje.

Zahvala za napisano diplomsko delo gre v prvi vrsti doc. dr. Lei Šugman Bohinc, ki me je s svojim mentorstvom usmerjala in mi omogočila tekoče izvajanje raziskovalnega dela.

Zahvaljujem se dipl. soc. del. Brigiti Mokbel iz Centra za socialno delo Novo mesto, ki je prispevala k izbiri uporabnikov in njihovi pripravljenosti za sodelovanje. Zahvala pa gre tudi mojemu fantu Davorinu Lavrič in vsem ostalim, ki so mi bili pripravljeni priskočiti na pomoč, predvsem pa uporabnikom, ki so si vzeli čas za izvedbo intervjuja in prispevali pri soustvarjanju te naloge.

2. Teoretski uvod

2.1. Kontekst socialnega dela

2.1.1. Raznolikost

Vsak človek ima svoj pogled na svet in si z opazovanjem, občutenjem in ravnanjem kreira podobo svojega življenja. »Predstava o svetu pa je pravzaprav le naše lastno pojasnjevanje sveta, ki vključuje osebne teorije, kaj se dogaja okoli nas« (Rapoša Tajnšek v Šugman Bohinc, Rapoša Tajnšek, Škerjanc 2007: 19) in kam smo sami »umeščeni«. Imamo različna razmišljanja, videnja, vrednote, vključeni smo v različne skupnosti, vsak od nas gleda s svojimi očali in se v skladu s tem tudi odziva. Skratka, kolikor nas je na svetu, vsaj toliko različnih pogledov na svet imamo in smo si med seboj raznoliki.

Raznolikost je mogoče definirati na različne načine. Eno izmed definicij, ki je blizu stroki socialnega dela, je moč najti na spletni strani Univerze v Tennesseeju (Internet 1):

»Raznolikost je usmerjenost temu, da prepoznamo in spoštujemo različne lastnosti, zaradi katerih so posamezniki edinstveni v okolju, ki spodbuja individualno in skupno delovanje.

Primeri teh lastnosti so: starost, način razmišljanja, kulturna pripadnost, omejenost (mentalna, učna ali fizična), socialni status, izobrazba, etničnost, spolna identiteta, geografsko ozadje, telesni videz, politično prepričanje, rasa, versko prepričanje in spolna usmerjenost.«

Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije (v Milošević Arnold, Poštrak 2003: 193) pravi, da »mora biti delo socialne delavke/delavca antidiskriminatorno usmerjeno, kar pomeni, da pri svojem delu uporabnikov ne sme izključevati, omejevati ali zapostavljati«.

Antidiskriminacijska praksa socialnega dela pokuša odpravljati predsodke, negativen odnos in neustrezno obravnavo ljudi zaradi njihovih značilnosti, kot so rasa, spol, religija ali etična pripadnost.

2.1.2. Socialno delo

Socialno delo je kompleksen družbeni pojav, katerega je z jasno, kratko, in razumljivo definicijo skoraj nemogoče natančno opredeliti. V literaturi najdemo veliko različnih definicij, med seboj pa se razlikujejo glede na to, katero izmed značilnosti socialnega dela želi posamezen avtor poudariti ali glede na to, kdaj so nastale, saj le te odsevajo trenutno razvojno teorijo socialnega dela (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 16)

Ena od definicij, ki smo jo večkrat slišali tudi na predavanjih, je definicija socialnega dela v *Proposals for new ethical Document IASSW in IFSW* iz leta 2004, ki pravi:

»Poklicno socialno delo promovira družbene spremembe, reševanje problemov v medčloveških odnosih, opolnomočenje in osvobajanje ljudi, da bi omogočilo njihovo dobrobit. Z uporabo teorij o človekovem vedenju in socialnih sistemih, socialno delo intervenira na točkah interakcije med človekom in njegovim okoljem. Načela človekovih pravic in socialne pravičnosti so osnova za socialno delo.« (v Čačinovič Vogrinčič 2007: 13)

Definicija je ustrezna, vendar pa Čačinovič Vogrinčič (zapiski s predavanj, 06. 10. 2008) pravi, da ji je potrebno dodati še temelj socialnega dela, vprašanje in odgovor, kako ravnati skupaj z ljudmi ter kako vzpostaviti socialno delovni odnos pomoči.

Prostovoljne transakcije

O prostovoljnih transakcijah govorimo takrat, ko uporabnik vstopi v kontekst socialnega dela v procesu podpore in pomoči na lastno iniciativo oziroma pobudo. Značilnost takšnega odnosa je predvsem v razmerju moči med socialno delavko in uporabnikom, saj je moč v dokajšnjem ravnovesju. Primer takšne vrste transakcije je, ko uporabnik plača za storitve, ki jih želi prejemati. V primeru, da z njimi ni zadovoljen, se s socialnim delavcem lahko dogovorita za drugačen način in delo prilagodita uporabnikovim potrebam. (Rooney 1992: 33)

Neprostopvoljne transakcije

Neprostopvoljna transakcija je dinamična izmenjava virov med uporabniki, strokovnimi delavci in institucijami, ki se pojavlja v spremenljivem pravnem in normativnem kontekstu. Uporabniki vstopijo v odnos na podlagi zakonske odločbe ali pooblastila in si pogosto želijo, da bi bili v tistem trenutku lahko kje druge. Vstop v tak odnos je zaznamovan z neenakovrednim razmerjem moči, ki uporabnike spravlja v podrejeni položaj in jim povzroča

stisko. Poleg tega pa je pri neprostovoljnih uporabnikih sorazmerno večja verjetnost, da so le ti še člani zatiranih skupin (Rooney 2009: 7).

Rooney (2009: 7-11), ki je avtor zgornje definicije neprostovoljne transakcije, jo še podrobneje pojasnjuje v naslednjih sklopih:

Neprostovoljna transakcija je *dinamična izmenjava virov*. Uporabniki, ki iščejo pomoč in organizacije, ki to pomoč nudijo, imajo skupen cilj. Interesi uporabnika in strokovnega delavca pa se lahko v marsičem razlikujejo, saj ima vsak od teh svoj referenčni okvir. Strokovni delavci delujejo v okviru institucije, delujejo v skladu z njihovimi vrednotami, normami, cilji, želenimi izidi glede na njihove interpretacije (tudi skupne, ustvarjene z uporabniki) in sodelujejo z uporabnikom z namenom nadziranja storitev in sredstev. Uporabniki želijo povečati njihove lastne vire sredstev, ki po njihovi interpretaciji vodijo v smeri želenih izidov. Za doseganje le teh si oboji v pogajanju prizadevajo za čim manjše lastne »stroške« oziroma minimalizacijo negativnih vplivov. Transakcija je tudi dinamična, ker neprostovoljni uporabnik skozi čas postaja bolj ali manj prostovoljen. Primer lahko predstavlja uporabnik, vključen v program učenja ravnanj v primeru družinskega nasilja, ki je napoten na podlagi zakonske odločbe. Njegov začetni vstop lahko temelji na zelo majhni stopnji prostovoljnosti, ko pa pridobi dobro izkušnjo podpore, kako se soočati z jezo in se izogibati izbruhov, lahko njegovo sodelovanje postane veliko bolj prostovoljno.

Neprostovoljna transakcija se *pojavi v spremenljivem pravnem in normativnem kontekstu*.

Vstopna točka za stik med strokovnim delavcem in uporabnikom je lahko zakonska odločba ali pooblastilo. Na stik tako vplivajo strokovni in profesionalni mandati ter smernice posamezne institucije. Pravna pooblastila predstavljajo pravice, odgovornosti in sankcije za kršitev zakona, temeljijo na kulturnih normah, kaj je sprejemljivo vedenje in kaj ne, ter vsebujejo ukrepe za nesprejemljiva ravnanja. Nekatere norme so univerzalne, druge pa specifične glede na posamezno kulturo in čas, v katerem teče proces podpore in pomoči.

Neprostovoljna transakcija je zaznamovana z *neenakovrednim razmerjem moči, tako da bi bil neprostovoljni uporabnik raje kje drugje*. Čeprav so razlikovanja v moči najbolj očitna pri uporabnikih z zakonskim pooblastilom, se jih kljub temu zazna tudi v prostovoljnih transakcijah. Neuravnoteženost moči med uporabniki, strokovnimi delavci in institucijami se pojavlja v različnih okoliščinah. Institucija je lahko bolj odvisna od zunanjih virov kot od tistih, ki jih zagotavljajo neprostovoljni uporabniki, potreba po storitvah je lahko večja od njihove ponudbe, institucija ima lahko monopol nad dostopom storitev, in to na način, da

uporabniki nima prave alternative, in zgodi se lahko, da uporabniki nimajo izbire, sprejeti morajo storitve v okviru danih pogojev.

Med neprostovoljnimi uporabniki se večinoma pojavljajo člani zatiranih skupin, kot so revni, stari, duševno in telesno ovirani, begunci, ženske, otroci, homoseksualci ter rasne manjšine. Pogosteje so udeleženi v procesu podpore in pomoči, kjer je prisotna neenakovrednost v moči. To lahko povzroči pomanjkanje alternativ za ranljive skupine prebivalstva in predsodke, ki te ljudi razvrednotijo. Pristranskost teh skupin ni osebna, ampak izvira iz širšega družbenega konteksta, člani teh skupin pa so vidni in se pogosto zavedajo diskriminacije, ki so je deležni.

»Nadzor nad usodo«

Na neenakovredno razmerje moči med uporabnikom in strokovnim delavcem v neprostovoljni transakciji vpliva dojemanje nadzora nad usodo uporabnikov, udeleženi v procesu podpore in pomoči. »Nadzor nad usodo« lahko definiramo kot stopnjo, do katere lahko eden od udeležencev v procesu vpliva na cilje, želene razplete in dejanja drugega udeleženca. To, kako uporabniki dojemajo, da nekdo vpliva na njihove odločitve ali jih omejuje, pa vpliva na stopnjo prostovoljnosti – glede na to, ali so izbire nagrajene ali kaznovane in ali so na voljo alternative (ibid.)

2.1.3. Socialni delavci in uporabniki

Socialni delavci in delavke so diplomanti, ki so diplomirali na šoli ali fakulteti za socialno delo in tako pridobili visokošolsko, univerzitetno ali magistrsko izobrazbo. Tekom študija in prakse razvijejo specifično znanje in izkušnje, da lahko v kontekstu socialnega dela uporabnikom zagotavljajo potrebne socialne storitve (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 17).

»Osnovna naloga socialnih delavk in delavcev je, da se osredotočajo na probleme, ki jih imajo posamezniki, skupine ali cele skupnosti pri integraciji v tista socialna okolja, ki so za njih življenjsko pomembna. Zaradi vse večje kompleksnosti, spremenljivosti in nepredvidljivosti življenjskih razmer postajajo v socialnem delu (poleg neposredne moči) vse bolj pomembna tudi takšna znanja in spretnosti:

- s katerimi razvijamo samopomoč in omogočamo ljudem uporabiti njihove lastne sposobnosti za reševanje problemov;
- s katerimi izboljšujemo dostopnost uporabnikov do obstoječih ali novih virov;

- s kateri vplivamo na zakonsko regulacijo socialnih pravic in na prilagajanje ter razvoj socialne politike.« (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 192)

Cingolani (1984; po Šugman Bohinc 2006) v svojem modelu, t.i. »perspektiva socialnega konflikta«, opredeljuje socialnega delavca v petih različnih vlogah:

Vloga »vsiljevalca« predstavlja socialnega delavca kot predstavnika interesov države ali svoje socialnovarstvene ustanove, ki uporablja svoj položaj, da izsili uporabnikovo privolitev in se pri tem ne ozira na njegove želje in interese.

Vloga »pogajalca« predstavlja socialnega delavca kot osebo, ki predstavlja interese socialnega okolja ali organizacije in pri tem upošteva uporabnikove pravice ter se z uporabnikom pogaja. Pogajanje je odkrito, poteka pa na način, kjer imata oba koristi.

Vloga »mediatorja« predstavlja socialnega delavca, ki ne zastopa ne interesov družbe ne interesov uporabnika. Zavzema se za obe strani in se prizadeva za kakovost njune interakcije. V odnosu podpira interese in pravice obeh strank.

Vloga »zagovornika« predstavlja socialnega delavca kot osebo, ki se zavzema izključno za uporabnikove interese in si prizadeva rešiti socialni konflikt s spremembo zahtev ali družbenega okolja, tako da javno nastopi in zagovarja uporabnikove pravice.

Vloga »svetovalca, inštruktorja« predstavlja socialnega delavca kot zagovornika, le da je njegova vloga bolj skrita in manj vidna.

Cingolani svoj model perspektive socialnega konflikta umešča v modele socialnega dela v neprostopoljnih transakcijah. Odnos neprostopoljnih uporabnikov in socialnih delavcev vidi kot »politični odnos«, ker poudarja »konflikt interesov med neprostopoljnimi uporabniki in njihovim socialnim okoljem kot izhodiščno predpostavko za socialno delo z njimi«, zato vidi socialnega delavca v različnih že zgoraj navedenih vlogah (ibid.).

Sogovornike v procesu pomoči poimenujemo uporabniki, klienti, stranke ali z novimi izrazi, kot so udeleženi v problemu in rešitvi ali sogovorniki, ki so posledica paradigmatskega premika v praksi in nadomestijo ali dopolnijo stare koncepte. Gre za spremembo jezika, ki vključuje in opogumlja (Čačinovič Vogrinčič et al. 2005: 8).

Slovar slovenskega knjižnega jezika (Internet 2) opredeljuje uporabnika, klienta in sogovornika na naslednje načine:

Uporabnik je »kdor nekaj uporablja glede na namenskost«.

Klient je »oseba v odnosu do svojega rednega pravnega zastopnika, stranke«.

Sogovornika pa opredeljuje kot »osebo v razmerju do druge osebe, s katero se pogovarja, razpravlja«.

V stroki socialnega dela, tistega, ki pride v kontekst socialnega dela, največkrat poimenujemo uporabnik. Ni pa le uporabnik, je tudi sogovornik, strokovnjak iz izkušenj, sopotnik, ekspert za svoje življenje (Čačinovič Vogrinčič 2005: 6).

In če gremo še dlje, lahko še dodamo, da se je z uporabo systemskega pristopa v socialnem delu v sedemdesetih letih prejšnjega stoletja razširil pojem uporabnik na uporabniški sistem, v katerem so te osebe povezane pri reševanju socialnega problema (Doel, Marsh 1992: 10-12).

»Uporabniki storitev socialnega dela pa so lahko posamezniki, družine, skupine, skupnosti ali organizacije.« (Milošević Arnold 2003: 17)

Uporabnike, ki so udeleženi v kontekstu delovnega odnosa, razlikujemo glede na vstopni pogoj v proces pomoči – prostovoljni ali neprostovoljni.

Prostovoljni uporabniki

Prostovoljni uporabniki so tisti, ki iščejo pomoč in podporo na lastno iniciativo oziroma pobudo. Prostovoljni uporabniki prepoznajo problem, želijo si ga nekomu povedati, želijo si, da jim ta oseba da nasvet in želijo si spremembe (Rooney 2009: 4).

Neprostovoljni uporabniki

»V socialnem delu pa srečamo veliko ljudi, ki jih sami opredelimo kot uporabnike, kliente, čeprav sami tega ne želijo, ki prejemajo psihosocialne storitve, čeprav jih aktivno ne iščejo, in ki jih stroka imenuje neprostovoljni.« (Šugman Bohinc 2006: 345)

Opredeljeni so kot tisti, ki se čutijo prisiljene srečati s strokovnim delavcem (Jong, Berg 2002:173). Torej sami niso izbrali storitev, ki jih prejemajo, lahko pa celo aktivno zavračajo prejetje storitve in verjamejo, da je to nepotrebno, vsiljivo ali nadležno (Trotter 2006: 2).

Neprostovoljne uporabnike lahko naprej delimo na 'mandatne' in 'nemandatne'. Mandatni uporabniki morajo vstopiti v proces pomoči zaradi zakonske odločbe, pooblastila, torej zaradi volje nekoga drugega (Rooney 2009: 4-9). Kot primer lahko navedemo, ko strokovni delavec obišče mater zaradi anonimne prijave zlorabe otroka ali ko mora uživalec drog na zdravljenje, ki mu ga je odredilo sodišče, ali psihiatrični bolnik, ki je nevaren sebi in drugim in se mora prisilno zdraviti v psihiatrični bolnišnici (Trotter 2006: 2). V navedenih primerih gre za uporabnike, ki so popolnoma neprostovoljni. Večino teh najdemo v javnih socialnih službah, domovih, pri zaščiti otrok, pogojnih izpustih in na nekaterih psihiatričnih oddelkih. Strokovnjaki, ki delajo z neprostovoljnimi uporabniki v javnih službah, se zavedajo njihovega

neprostoprovoljnega vstopa v sistem, zato je bistveno, da ob prvem stiku predstavijo svojo odgovornost in uporabnikove pravice, ki jih narekuje pooblastilo, ki jih je na to službo napotilo (Rooney 2009: 4-9).

Drugi so nemandatni uporabniki, ki morajo vstopiti v proces pomoči zaradi neformalnega ali formalnega pritiska in ne na podlagi zakonske odločbe. To je denimo lahko napotitev zdravnika, šolskega uradnika, delodajalca, ki lahko predstavlja formalni pritisk za iskanje pomoči. Navadno so to situacije, kjer imajo drugi moč, da pripišejo potencialnim uporabnikom težave in vplivajo nanje (ibid.).

2.1.4. Center za socialno delo

»Sedanji sistem našega socialnega varstva je vzpostavil Zakon o socialnem varstvu iz leta 1992, ki opredeljuje pluralnost sistema socialnega varstva.

Izvajalci socialnovarstvene dejavnosti so:

- javni sektor s svojimi institucijami (centri za socialno delo, domovi za stare ljudi, domovi za odrasle osebe s posebnimi potrebami, zavodi za usposabljanje, varstveno-delovni centri in druge),
- dobrodelne organizacije,
- prostovoljne organizacije,
- organizacije za samopomoč,
- zasebne organizacije«. (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 180)

»Centri za socialno delo so v Sloveniji ena redkih institucij, v katerih je socialno delo primarna dejavnost.« (ibid: 181)

»Centri za socialno delo so institucije, kjer se stroka socialnega dela v največji meri izkazuje kot avtonomna stroka z jasnimi, tako teoretičnimi kot praktičnimi izhodišči.« (Internet 3)

Kot prva, najbolj osnovna in najpomembnejša naloga ter poslanstvo centra je pomoč ljudem. Cilj je izboljšati kakovost življenja upravičencev, jih spodbujati k aktivnejšem sodelovanju pri zagotavljanju njihove lastne socialne varnosti, zagotavljanje strokovne podpore in pomoči pri preprečevanju in razreševanju socialnih stisk uporabnikov ter razvijanje strokovne mreže pomoči.

»Center za socialno delo izvaja naslednje dejavnosti:

Izvajanje javnih pooblastil:

- porodniška,
- otroški dodatek,
- denarno socialne pomoči
- izvajanje družinske zakonodaje (rejništvo, skrbništvo, posvojitve)

Socialnovarstvene storitve:

- prva socialna pomoč,
- osebna pomoč,
- pomoč družini za dom in na domu

Svetovalno delo:

- družinsko svetovanje,
- posvetovalnica za mlade,
- družinska terapija.« (Internet 4)

Storitve in programi centra za socialno delo so namenjeni:

- posameznikom in družinam v materialni stiski,
- otrokom in mladostnikom s težavami v odraščanju,
- otrokom, prikrajšanim za »normalno« družinsko življenje,
- ljudem s težavami v medsebojnih odnosih,
- osebam, ki preživljajo nasilje,
- brezdomcem,
- občanom v času prestajanja zaporne kazni in po njej,
- starostnikom, ki ne zmorejo skrbeti zase,
- ljudem s težavami v duševnem zdravju,
- drugim, ki potrebujejo pomoč in podporo za reševanje svojih stisk.

Center za socialno delo je državna ustanova, ki ima po zakonu predpisane naloge in javna pooblastila, ki jih kot institucija izvršuje.

V letu 2005 in 2006 je bila pod mentorstvom Lee Šugman Bohinc s strani študentk Fakultete za socialno delo, Melite Turk in Andreje Golubič, izvedena raziskava o socialnem delu z neprostopoljnimi uporabniki na centrih za socialno delo v Sloveniji. Kot neprostopoljne uporabnike so raziskovalke opisale tiste uporabnike socialnih storitev, ki se v kontekstu socialnega dela niso znašli po lastni volji oziroma iniciativi, temveč zaradi zakonske odločbe in manj formalnih pritiskov socialnega okolja. Socialne delavke so v skupino neprostopoljnih uporabnikov uvrstile družine in otroke, ženske, žrtve zlorab, ki potrebujejo podporo in zaščito

starše, osumljence zlorab, mladostnike s težavami in osebe z demenco. Raziskava je potrdila ugotovitve tujih raziskav glede razmerja med prostovoljnimi in neprostovoljnimi uporabniki. Socialne delavke so namreč ocenile, da je delež neprostovoljnih uporabnikov povprečno 75 %, torej je prostovoljnih le 25 %. Vodstveni delavci so ocenili drugače: da je neprostovoljnih uporabnikov le okoli 30 % (Šugman Bohinc 2006: 352-354).

Navedeno potrjuje, da se socialne delavke in delavci na centrih za socialno delo pretežno srečujejo v dveh vlogah, v mandatorni vlogi in vlogi pomagajočega. Iz raziskave je razvidno, da le teh ni lahko uravnotežiti, na podlagi odziva uporabnikov pa menijo, da ti navadno pozitivno doživijo prehod socialne delavke iz mandatorne v pomagajočo vlogo. Izkazuje se, da je težavnejše nasprotno, saj po interpretaciji vprašanih strokovnjakinj uporabniki doživljajo občutek izgube zaupanja in zavrnejo nadaljnje sodelovanje. Raziskava je opredeljena kot pilotska, saj je področje raziskovanja pretežno novo, vzorec je bil majhen, glede na posamezne skupine ne najbolj uravnotežen, vendar nam kljub temu daje vpogled v vstopne točke sodelovanja uporabnikov (ibid.).

2.1.5. Proces delovnega odnosa

Osrednji prostor, v katerem se dogaja proces pomoči v socialnem delu, je pogovor. Odnos, ki ga socialna delavka in uporabnik izpostavita, pa stroka poimenuje delovni odnos.

Čačinovič Vogrinčič (Čačinovič Vogrinčič et al. 2005: 9-15) označuje koncept delovnega odnosa kot kontekst, kjer se med socialno delavko in uporabnikom ustvari prostor za pogovor, ki omogoča raziskovanje in soustvarjanje dobrih izidov. V skupnem projektu pomoči so socialni delavci in uporabniki sodelavci, z nalogo, da ustvarjajo deleže v rešitvi. Elementi delovnega odnosa so:

- *Dogovor o sodelovanju* je začetni ritual, kjer se udeleženca dogovorita o sodelovanju, torej o tem kako bosta delala. Vsebuje pristanek vseh udeleženi v problemu na sodelovanje tukaj in zdaj pri tem razgovoru in v času, ki je na voljo. Socialna delavka pojasni koncept delovnega odnosa in dogovori vlogo vseh udeleženi, skuša vzpostaviti in varovati varen prostor za delo, kjer se lahko prične proces soustvarjanja rešitev.
- *Instrumentalna definicija problema (Lüssi 1991) in soustvarjanje rešitev*. Pomeni vzpostaviti pogoje za pogovor, da bi lahko vsak udeleženec v skupnem projektu pomoči vstopil s svojo definicijo problema in raziskoval svoj delež v rešitvi. Ob tem

socialni delavec poda strokovno interpretacijo in tako se v prvem delovnem pogovoru začne proces definiranja tistega, kar je po soustvarjeni interpretaciji možno in uresničljivo. Socialnodelovni odnos skozi dialog in udeležnost vodi k medsebojnemu spoštovanju in novi pozitivni izkušnji, ki ustvarja pogoje za nadaljnje sodelovanje. Razumevanje vodi k dogovorom o tem, kar je možno in uresničljivo.

- *Osebno vodenje (Bouwkamp, Vries 1995)* je naloga socialne delavke, da skupaj z uporabniki raziskuje njihove zgodbe, vodi k postopnemu oblikovanju želenih izidov in rešitev, usmerja k formuliranju možnih želenih izidov, prispeva pomembne informacije in predlaga raziskovanje še neznanih poti. Ob tem se tudi osebno odziva ter podeljuje svoje izkušnje in zgodbe, ki prispevajo in odpirajo nove alternativne poglede na možno rešitev.

Poleg elementov delovnega odnosa so zlasti za prakso pomembni še štirje sodobni koncepti socialnega dela:

- *Perspektiva moči (Saleebey 1997)* nas usmerja k spoštljivem iskanju uporabnikov virov moči. Z mobilizacijo moči uporabnikov tako podpremo njihova prizadevanja, da dosežejo svoje cilje, želene izide. Posledično bodo imeli bolj kakovostno življenje, kakovostno po njihovih lastnih merilih. Saleebey (1998) dodaja leksikon moči, ki vsebuje sedem temeljnih konceptov in načel ter nam omogoči, da bolje razumemo, kako trdo delo nas čaka. Ta načela so dodajanje moči, včlanjenost, moč okrevanja, celjenje in celostnost, dialog in sodelovanje ter odpoved temu, da ne verjamemo.
- *Etika udeležnosti (Hoffman 1994)* pomeni, da se strokovnjak odpove moči, ki mu sicer sploh ne pripada. Strokovnjakovo moč nadomesti občutljivo skupno raziskovanje, sodelovanje, kjer nima nihče zadnje besede oziroma še več, kjer nihče ne potrebuje zadnje besede.
- *Znanje za ravnanje (Rosenfeld 1993)* je znanje stroke socialnega dela, ki se ga v procesu pomoči podeli uporabnikom in se ga da pretvoriti in prevesti v akcijo. Znanje za ravnanje prispeva, da strokovni delavec ne ostane brez besed in tako vzdržuje kontekst socialnodelovnega razgovora. S podelitvijo znanja z uporabnikom soustvarja interpretacije v razgovoru in tako omogoči prevajanje iz strokovnega v osebni jezik in obratno, kar ustvarja nove interpretacije in zgodbe. Znanje za ravnanje pojasni, kako je možno in potrebno odpreti prostor za razgovor in novo zgodbo ter hkrati v dialogu vodi do rešitve, ki je v procesu podpore in pomoči ubesedena.
- *Ravnanje s sedanjostjo ali koncept sonavzočnosti (Andersen 1994)*. Gre za čas, ko je socialna delavka v delovnem odnosu z uporabnikom, torej čas, ki ga uporabljata za

sodelovanje, razumevanje in sporazumevanje, kjer se dogaja soustvarjanje. Tom Andersen (1994 v Čačinovič Vogrinčič et al. 2005: 14) tu dodaja še pomemben »koncept soprisotnosti, kjer poslušalec ni le sprejemnik zgodbe, temveč s svojo prisotnostjo tudi spodbuja dejanje ustvarjanja zgodbe. In to dejanje je dejanje konstituiranja sebe.«.

Koncept delovnega odnosa se dopolnjuje s konceptom izvirnega delovnega projekta pomoči, ki ga uporabnik in socialni delavec soustvarita. Projekt je izviren, ker se ga soustvari skupaj z uporabnikom in tako za vsakega uporabnika posebej. Nikoli ni določen vnaprej, ustvari pa se za potrebe uporabnika. Projekt je tudi deloven, ker temelji na delu, torej na sodelovanju in aktivnostih v smeri želenih izidov. Strokovni delavec in uporabnik se v procesu dogovarjata, konkretizirata želene izide, si razdeljujeta vloge in naloge ter dogovorjene spremembe uresničujeta. Gre za projekte, saj so usmerjeni k določenim želenim izidom in tečejo v času. To so projekti, v katerih se dogajajo spremembe, kjer so vidne minimalne razlike in napredki (Čačinovič Vogrinčič 2005: 15-16).

Komunikacija

»Ljudje ne moremo ne komunicirati.« (Watzlawick, Beavin in Jackson 1967 v Šugman Bohinc 2003)

Vsako vedenje je komuniciranje, s katerim nekaj izražamo, nekaj sporočamo komu drugemu. Ljudje se že rodimo v kontekst komuniciranja, obnašanja, interpretiranja in jezika v določen čas, prostor, kulturo, socializacijo in družino. Komunikacija nam omogoča medsebojno sporazumevanje in izmenjavo informacij, lahko pa povzroča tudi »motnje« sistema zaradi različnosti interpretacij (Šugman Bohinc 2003). Pask (1980 v Šugman Bohinc 1998: 420) komunikacijo opredeli v skladu s teorijo komunikacije kot »prenos in transformacijo signalov« od oddajnika do prejemnika, kjer je informacija toliko verodostojna, kolikor je točna.

Že pred skoraj štirimi desetletji so Watzlawick, Beavinova in Jackson v upanju, da bodo njihovi nasledniki razvili formulo komunikacije, predlagali pet aksiomov komuniciranja. Kljub ugotovitvi, da so živi sistemi odvisni od lastne zgodovine delovanja, kar onemogoča izračun algoritma njihovega obnašanja, so aksiomi komuniciranja še vedno aktualni in podajajo pomembne iztočnice razumevanja komunikacije pri delu z uporabniki stroke socialnega dela (Šugman Bohinc 2003).

Ne moremo ne komunicirati. V vsakem komuniciranju, ne glede na to, kakšno je, človek nekaj izraža in sporoča sogovorniku, s katerim je v interakciji. Sogovornik sporočilo sprejema in se

nanj vedno odziva. Ni pa nujno, da prejemnik sporočilo enako razume kot sporočevalec, kar je v vsakdanjem življenju ena večjih težav v medsebojnih odnosih.

Vsebinski in odnosni vidik komuniciranja. S komuniciranjem sporočilo sogovorniku posredujemo, opredeljujemo odnos in določamo vedenje udeležencev. Vsebinski in odnosni vidik komuniciranja opredeljujeta, kaj sporočevalec sogovorniku sporoča in na kakšen način to počne oziroma kako s tem definira odnos. Glede na stopnjo usklajenosti vsebinskega in odnosnega vidika se komunikacija lahko opredeli za bolj ali manj kongruentno ali nekongruentno, pri čemer izraža več možnih načinov komuniciranja v med seboj pomembne, razlikujoče in ponavljajoče se vzorce.

Punktuiranje zaporedja dogodkov. Človek zaznava na način, da razlikuje, pri tem pa opazovane dogodke in njihove dele sestavi v določeno zaporedje. Pri tem postavlja znake, poudarke, nekaj zanemari, nečemu da prednost, torej punktuirira. Od tega je odvisno, kako bo posameznik razumel kontekst komunikacije med dvema udeležencema interakcije. V procesu podpore in pomoči pa je od tega odvisno tudi, kako načrtovati in čemu dati prednost pri soustvarjanju zelenih izidov.

Digitalno in analogno komuniciranje. Poznamo dva načina komuniciranja: logično, natančno ter večpomenski jezik metafor. Oba načina sta komplementarna in komunikacijo vseskozi prevajamo iz enega v drug način. Analogno je vsako neverbalno komuniciranje in je nepogrešljivo na področju medosebnih odnosov. Posebna značilnost je poudarek na dvoumnosti, saj nima jasnih označevalcev, s katerimi bi lahko razlikovali med pomeni. Digitalna sporočila so bolj kompleksna, gibka, abstraktna in manj semantično ustrezna na področju medsebojnih odnosov. Pri raziskovanju življenjskega sveta uporabnika uporabljamo oba temeljna načina komuniciranja, pomembno pa je, da sproti preverjamo svoje razumevanje njegove zgodbe in se skušamo približati njegovemu razumevanju.

Simetrična in komplementarna interakcija. S simetrično komunikacijo označujemo odnos, ki temelji na težnji partnerjev, da zrcalijo vedenje drug drugega. To sta na primer partnerja, ki pripovedujeta isto zgodbo vsak iz svojega zornega kota. Ta komunikacija temelji na enakosti. O komplementarnem odnosu pa govorimo, ko odnos enega dopolnjuje odnos drugega, kot odnos socialnega delavca in uporabnika. Ta odnos temelji na različnosti položajev in vedenjskih oblik udeležencev, ki se oblikuje v kontekstu družbe, kulture ali odnosnem stilu partnerjev. Obe vrsti sta »enakovredni« in ne implicirata stopnje kakovosti takšnega ali drugačnega odnosa (ibid.).

»Vsaka konverzacija je komunikacija, vsaka komunikacija pa ni konverzacija.« (Pask 1980 v Šugman Bohinc 1998: 421)

Pask namreč razlikuje med pojmom komunikacija in konverzacija. Pojem konverzacije opredeljuje kot »naravni jezik v dejanju – proces v katerem uporabljamo jezik, da bi napravili sebe in svet razumljivega eden drugemu« (ibid.). O konverzaciji ali razgovoru govorimo takrat, kadar si sogovornika skozi aktivno interakcijo (skozi besedni jezik in tudi katerikoli drug jezik – slikovni, govorica telesa, plesni jezik ipd.) izmenjujeta svoje osebne koncepte in preverjata svoje razumevanje sogovornikovega razumevanja. S tem oba bogatita svoje osebne interpretacije določene teme razgovora in skušata o njej skleniti skupni dogovor. V procesu pa mora imeti vsak udeleženec prostor, kjer ohranja svojo interpretativno različenost. Začetek konverzacije označuje trenutek, ko sogovorniki določijo in odprejo temo razgovora. V stroki socialnega dela je to lahko trenutek, ko se uporabnik ali skupina uporabnikov obrne na socialnega delavca po pomoč in podporo ali tudi ko sama institucija povabi uporabnika k sodelovanju in ta na pogovor pristane ter sodeluje. Uporabnik torej definira svoj problem, interpretira svoj pogled na situacijo in izrazi želeni izid. Razgovor pa se konča, ko se udeleženci razgovora sporazumejo o določeni temi in sogovornik doseže željeno spremembo (Šugman Bohinc 1998).

Vzpostavljanje prvega stika

Stik uporabnika in socialnega delavca je lahko uraden ali pa bolj oseben. V začetnem srečanju pa se vsak stik začne bolj uradno kot osebno, predvsem pri neprostovoljnih uporabnikih. Le ta se v daljšem obdobju sodelovanja razvija postopno: najprej lahko pride do trenutkov prisotnosti, ki se lahko razvijejo v trenutke tu in zdaj, ti pa se lahko nadaljujejo še naprej v trenutke srečanja (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl, Možina 2009).

»Z osebnim stikom se med ljudmi oblikuje medosebni prostor oziroma prostor intersubjektivnosti.« (ibid.: 101) To je prostor občutkov, spoznanj, ki jih v naravi medsebojnega odnosa podelijo ljudje. Gre za nenehno medsebojno zaznavanje. Zaznavanje komunikacije, izrečenih besed, sporočil, ki jih nekdo posreduje med vrsticami. Če se intersubjektivni prosto ozavešči, se razvije intersubjektivna zavest, vzpostavi se povratna zveza, ki omogoči, da se v zavesti prve osebe pojavi dvojna zavest – zavest o svojem doživljanju in zavest o tem, kako naše doživljanje doživlja druga oseba. Razumevanje je pomembno, ker lahko intersubjektivni prostor med uporabnikom in socialnim delavcem v procesu podpore in pomoči olajša ali oteži skupno soustvarjanje rešitev. Intersubjektivnost je osnovni prostor, v katerem se dogaja delovni odnos. Delovni odnos razumemo kot

dogovarjanje in soustvarjanje možnih rešitev skupaj z uporabniki z upoštevanjem njihovih virov moči. Vzpostavljjanje osebnega stika pa je proces, ki nekako temelji na tehnikah razgovora, še bolj pa je odvisen od prepleta osebnih značilnosti posameznikov, udeleženih v procesu podpore in pomoči. Osebni stik je lahko spodbuda za nadaljnja srečanja in vodi k oblikovanju čustvene odnosne vezi med uporabnikom in socialnim delavcem. Socialni delavec začne oblikovati zgodbo o uporabniku že od prvega trenutka, ko vstopi v stik z informacijo ali z njim samim. Nato to zgodbo nadgrajuje, če ohranja odprtost, ko uporabnika zagleda, zasliši in začuti. Socialni delavec zaznava, kaj to v njem sproža. Socialni delavec doživlja razvijanje medosebnega prostora z uporabnikom, hkrati pa lahko zaznava, da tudi uporabnik prihaja k socialnemu delavcu s svojo zgodbo o tem, kdo je socialni delavec, in v prvem srečanju dograjuje svojo zgodbo o njem. »Razvijanje pozitivne vezi med socialnim delavcem in uporabnikom z vidika socialnega delavca olajšujejo različni dejavniki:

- empatično razumevanje (stopnja, do katere se socialni delavec v komunikaciji zaveda in razume uporabnikovo trenutno doživljanje v jeziku uporabnika);
- neposredna toplina in pozitivna drža (stopnja, do katere lahko socialni delavec izraža skrb in spoštovanje uporabnika, ga sprejema in upošteva ne glede na vrsto njegovih težav, in stopnja, do katere lahko socialni delavec nosi oziroma prenaša zahtevne vidike njunega odnosa);
- kongruentnost (stopnja, do katere lahko socialni delavec vstopi v interakcijo z uporabnikom brez obramb, celostno, osebno in usklajeno);
- postavljanje meja in konfrontacija (kako in kje lahko socialni delavec postavi meje, sooči uporabnika, vztraja pri dogovorih, tako, da ga ne ponižuje).«

V prvi vrsti se moramo uporabniku pridružiti – verbalno in neverbalno. To lahko storimo z opazovanjem, uporabo njegovega osebnega jezika razumevanja in ravnanja, njegovih virov moči, skratka vsega, kar uporabnik v interakcijo prinese. Njegove izkušnje, spretnosti, sposobnosti, prepričanja, dogme, pogledi na svet, motivacija, vedenje in socialne mreže so potencialni viri, ki jih lahko strokovni delavec uporabi za namene uresničevanja uporabnikovega zelenega razpleta. Potrebno je odpirati prostor za uporabnikovo zgodbo. (Šugman Bohinc v Šugman Bohinc, Rapoša Tajnšek, Škerjanc: 2007: 53).

Razreševanje motenj v delovnem odnosu

V delovnem odnosu pa lahko pride tudi do motenj, zato je pomembno, da jih socialni delavec prepozna, se jih ne ustraši in jih z uporabnikom podeli. Motnje se lahko pojavijo v

kateremkoli delu delovnega procesa. Povezane so z osebnimi kvaliteta socialnega delavca in uporabnika ter z značilnostmi družbenega konteksta, ki definira vloge, ki jih imata. Ključno je, da ustvarita in se ujameta v odnosu tu in zdaj. Kdaj in v kakšni obliki se bodo pojavile motnje, je odločilno, kako se socialni delavec in uporabnik ujameta v pričakovanjih o izvirnem delovnem projektu pomoči, v pogajanjih in sodelovanju v nezavednih odnosnih stilih, ki sooblikujejo prostor intersubjektivnosti. Motnje v delovnem odnosu so lahko ovira, lahko pa se udeleženi iz tega veliko naučijo. Uspešna razrešitev motenj namreč poveča kakovost delovnega odnosa in razširi medosebni prostor, medtem ko lahko večje motnje ogrozijo projekt podpore in pomoči (ibid: 101-122).

Največ motenj se razvije v začetku procesa podpore in pomoči, ko uporabnik in strokovni delavec sooblikujeta instrumentalno definicijo problema in dogovor. »Uporabniki in socialni delavec vstopijo v proces podpore in pomoči z različnimi pričakovanji, upanji, odpori in medosebnimi izkušnjami, ki se izrazijo v medsebojnem pogajanju. Socialni delavec sprejme uporabnika takšnega, kakršen je, in ga hkrati previdno, a dosledno vabi k sooblikovanju rešitve, kar lahko v zahtevnih primerih omogoči vsaj nadaljevanje pogovora o delovnem odnosu in razvijanje zadovoljive stopnje zaupanja, da se pogovor lahko nadaljuje.« (ibid.).

V procesu lahko prihaja do nestrinjanja glede ciljev, socialni delavec pa lahko odgovori z racionalno razlago, zakaj je določena smer rešitve smiselna. Uporabiti mora možnost izbire, torej da uporabnika povabi, da podeli svoje videnje rešitve problema in pričakovanja ter da se pogaja o želenem izidu. Če se uporabnik ne strinja s ponujeno obliko pomoči, lahko socialni delavec pojasni in opiše stanje iz lastne perspektive, z vidika pooblastil, ki jih ima, in stališč, ki jih zastopa kot strokovnjak in kot človek. Socialni delavec lahko cilje in smeri rešitve preokviri ali spremeni tako, da so za uporabnika bolj smiselne ali bolj sprejemljive (ibid.).

Uporabnik lahko zazna, da ga strokovni delavec kritizira, podcenjuje, »mu soli pamet«, ali doživlja, da mu pomoč ne pomaga. Socialni delavec mora v takšnih trenutkih znati odpreti prostor za refleksijo dogajanja tukaj in zdaj, da lahko skupaj z uporabnikom podelita svoje doživljanje. Na ta način socialni delavec ohrani pozicijo soudeležnosti v procesu in soodgovornosti pri razreševanju motenj. »Ko socialni delavec zazna motnjo v odnosu, ima več možnosti ravnanja:

- Lahko vpraša, kaj se dogaja tukaj in zdaj.
- Lahko povabi uporabnika k raziskovanju njegovih predpostavk o sebi v odnosu z drugimi.
- Upošteva uporabnikov strah, tako da izrazi razumevanje njegovega varovanja.

- Omogoči pomembno odnosno doživetje, ne da bi raziskoval eksplicitni pomen reakcije.« (ibid.)

Soustvarjanje konteksta za razvoj sprememb v smeri zelenega razpleta problema

Bistven del delovnega procesa je opredelitev problema. Gabi Čačinovič Vogrinčič vedno znova na svojih predavanjih poudarja: »Če ne vemo, kam želimo iti, se nam nikoli ni treba bati, da bi kdaj prispeli.« Uporabnik, ki pride do strokovnega delavca samoiniciativno, že pride s »postavljeno« svojo definicijo problema, uporabnikom, ki so napoteni, pa so definicijo problema pisali tisti, ki so jih napotili k pomagajočemu, oziroma so jim izdali ustrezno pravnomočno odločbo. Vizije so mnogokrat velike in težko dosegljive, zahtevajo mnogo malih korakov in trdega dela. Najpomembneje pa je, da ljudem ne odvzamemo upanja in skupaj z njimi načrtujemo majhne korake v smeri zelenega razpleta. Dogovori o minimalnih, uresničljivih ciljih omogočajo oblikovanje načrta konkretnih korakov za uporabo virov, ki jih uporabnik ima. Vsak uspeh na začrtani poti prispeva h krepitvi virov moči in tako poveča verjetnost, da bo v naslednjem koraku znova uspel (ibid: 56-59).

Ashby (1956 po Šugman Bohinc 2000: 105) zagovarja »zakon potrebne raznolikosti svetovalnega ali terapevtskega sistema, ki pripisuje pomembnost tudi tistim najmanjšim razlikam. Pravi, da se »lahko le z raznolikostjo odgovori na raznolikost v okolju, v kontekstu psihosocialne pomoči – svetovanja in terapije«.

Zajema dva vidika (Šugman Bohinc 2000: 105)

1. »Biti sposoben razlikovati, t.j. opaziti raznolikost uporabniških sistemov in njihovih zgodb, definicij, interpretacij problema, zelene rešitve, njihovih potreb itd.,« kar pomeni, da moramo ohranjati svež pogled. V okolju, kjer se človek nahaja, stalnice, s katerimi se srečuje, postopoma preneha zaznavati, pogled se rutinizira in tako se lahko razlike ne zaznavajo več.
2. »Biti sposoben raznoliko odgovoriti na raznolikost, ki jo opazimo v interakciji z uporabniškimi sistemi,« saj to povečuje možnosti uspešnega potovanja do zelenega izida.

(Šugman Bohinc 2000: 105).

Sinergetika (t.j. veda o součinkovanju) predpostavlja, da v življenju zagotavljajo stabilnost in tako tudi občutek gotovosti in varnosti, vzorci, ki jih skozi različna obdobja življenja človek razvije. Vzorci lahko prinašajo zadovoljstvo, uspeh, lahko pa tudi nezadovoljstvo in razočaranja. Ko dosežejo postanejo tako nezadovoljujoči in »problemski«, smo »prisiljeni«

razviti drugačne, učinkovitejše. Ko človek poskuša vzorec spremeniti, to v njem povzroča nelagodje, občuti nestabilnost in ga privablja nazaj k starim udomačenim vzorcem. Tu ima strokovni delavec nalogo, da spodbuja, poudarja in se opira na vse male korake in spremembe, ki so uporabniku uspeli, in tako prispeva, da se razvije nov vzorec, ki je bolj funkcionalen zanj v tisti življenjski situaciji in v življenju nasploh (Schipek et al. 2005 v Bohak, Možina).

»Vsaka še tako zelena sprememba poruši dosedanje, še tako nezaželeno ravnovesje v sistemu. Če hkrati z načrtovanjem in vzpostavljanjem zelene spremembe le-te sproti ne utrjujemo oziroma stabiliziramo, obstaja velika verjetnost, da se bo začel sistem nagibati k vračanju v staro ravnovesje.« (slajdi iz predavanj Epistemologija socialnega dela 1, Šugman Bohinc 2009: 31)

Če vse skupaj povzamemo, lahko rečemo, da je glavna naloga strokovnih delavcev, da so občutljivi in krepijo vse premike in vire uporabnikov, ki vodijo v smeri dogovorjenih zelenih sprememb.

2.1.6. Moč

Max Weber (1987 v Dragoš et.al. 2008: 11) je ustvaril definicijo moči, ki jo je povezal s človeškimi odnosi:

»Moč označuje vsako stopnjo verjetnosti, da akter v družbenem odnosu vsili svojo voljo kljub odporu drugega in ne glede na osnovo, iz katere ta verjetnost izhaja.«

Iz definicije so pomembni predvsem trije poudarki. Moč se mora prepoznavati v vsaki »stopnji vpliva«, za njeno opredelitev pa je pomemben učinek. Weber pri tem razlikuje tudi moč in odpor, kjer je prednost v tem, da se usmerja pozornost na učinke in pomanjkljivosti, kar je lahko zavajajoče. Na primer, če gre za upor zoper odločitev socialnega delavca, ker pravi, da pogoji za dodelitev denarne pomoči niso izpolnjeni, je pravilneje, če rečemo, da je premalo moči za spremembo njegove odločitve, ne pa da ni moči. Lahko se namreč poskuša dokazati, da se socialni delavec moti, lahko se izvajajo pritiski s prepričevanjem ali pritožbenim postopkom in podobno (Dragoš et al. 2008: 11-13).

Močan je torej tisti, ki lahko vpliva na vedenje drugih z lastnimi interesi. Najsplošnejše oblike dominacije in podrejanja so:

Prisilna moč. Zbuja odpor in blokira vsako izvajanje pomoči. V socialnem delu se uporablja redko.

Legalna legitimnost. V socialnem delu jo srečamo povsod, kjer so storitve kakorkoli vezane na zakonska pooblastila. Da je moč legalna, mora biti v skladu s predpisi in nujno jo morajo kot tako prepoznati tudi uporabniki.

Tradicionalna legitimnost. Pogosta je bila v preteklosti, ko so ljudje delo npr. strokovnih delavcev, zdravnikov ipd. sprejemali takšno, kakršno je, in se niso pritoževali ali argumentirali, četudi ni bilo dobro.

Legitimnost karizme. Nanaša se na to, da izvajanje moči in večine drugih socialnih storitev temelji na ustreznem odnosu z uporabnikom.

Z njihovim raziskovanjem si lahko poskušamo približati razumevanje, kaj se v delovnem odnosu dogaja med udeleženi. Zanimivi so rezultati številnih raziskav, ki dokazujejo, da je uspeh podpore in pomoči v 40 odstotkih dosežen že z dobrim osebnim odnosom, ki ga izpostavi strokovni delavec z uporabnikom, le v 15 odstotkih pa je ta uspeh dosežen zaradi tehnik, ki jih strokovni delavec uporablja (ibid.: 25-31).

Razlikovanje med posameznimi oblikami moči je pomembno povezano s prepoznavanjem situacij, v katerih poskušamo delovati na druge, in v zvezi z načinom usmerjanja, ki je na voljo nam samim ali našemu partnerju v delovnem odnosu. Ločimo med vplivom, avtoriteto in kontrolo.

O vplivu govorimo, ko na način, ki ni vnaprej prepisan, učinkujemo na spremembo ravnanj ali stališč posameznikov, skupin ali javnosti. Avtoriteto ima človek, ko se moč, ki jo poseduje, nanaša na priznano in zagotovljeno pravico do izvajanja vpliva. Oseba mora biti na določenem položaju in zavezujejo jo določena pravila, kako lahko svojo moč izkazuje. Avtoriteto sestavljata sposobnost in status, ki je v zvezi s to sposobnostjo podeljen s strani drugih, da se sposobnost sploh lahko realizira. Uporaba avtoritete je kontrola, torej ko usmerjamo ravnanje drugih na podlagi veljavnih norm. Vsa opisana ravnanja predstavljajo moč, ki je v procesu podpore in pomoči zaradi doseganja učinkovanja pomembna, vse dokler ne preide v zlorabo (ibid.: 30-31).

Ni dvoma, da uporabniki doživljajo socialne delavce, kot da imajo pomembno avtoriteto, ki vpliva na njihova življenja. Strokovni delavci se pogosto znajdejo v napetih, nevarnih okoliščinah, kar pri njih povzroča določen občutek nelagodja in negotovosti (Smith 2008). Prizadevajo si, da bi pri uporabnikih dosegali spremembe, pri tem pa se zaradi dvoma

oklepajo svojega statusa, metod dela in se upirajo svojim spremembam. Tako lahko, ne glede na to, da se trudijo biti prijazni in pozitivni glede situacije, delajo v napačni smeri. Torej uveljavljajo profesionalno avtoriteto ne glede na to, da obenem izključujejo ali napačno prikazujejo uporabnikove interese. Potrebno je, da znajo svoje delo in izvajanje moči kritično ovrednotiti v skladu s situacijo in uporabnikom, s katerim delajo v procesu podpore in pomoči (Kindred 2011).

Delo s pozicije moči v socialnem delu predstavljajo vse intervencije, torej dejanja, posegi ne glede na voljo uporabnika, ki imajo velik vpliv na življenje ljudi. Vključujejo uvedbo omejitev na njihove aktivnosti, razporeditev virov in soodločajo pri dogovoru o načinu življenja. Temeljno vplivajo na uporabnike in njihove bližnje, ki do njih izražajo skrb. Eno izmed področij, kjer so intervencije pogoste, so ukrepi za zaščito otroka. Socialni delavec igra vlogo, ki je lahko vsiljiva in avtoritativna za osebno življenje družine, kar je običajno videno kot vdor v zasebno sfero. Posledice take intervencije vključujejo prenašanje starševskih obveznosti na državo v obliki lokalne avtoritete in posledično prekinitev »naravnih vezi«. Izkazovanje moči v formalnem in legalnem smislu lahko velja za odločilno, kljub temu pa prispeva k preseganju nadaljnjih konfliktov in izzivov (Smith 2008: 5-6).

Aktiviranje in krepitev moči

Uporaba moči je interakcijski proces pretvorbe ene oblike moči v drugo, uporabljamo pa jo lahko bolj ali manj učinkovito in pri tem smo lahko različno uspešni. Kakšna pa naj bo uporaba moči, da doseže želene učinke? »Učinkovitost dosežemo takrat, ko izkoristimo minimalno količino moči za maksimalen vpliv.« (Dragoš et al. 2008:31) Na to vplivajo sredstva, ki so v posameznem socialnem kontekstu uporabna, med njimi so denar, fizična sila in podobno. Učinkovitost pa je odvisna od primernosti sredstev za določen kontekst, v katerem ta sredstva aktiviramo. Pri tem je pomembna tudi raven aktiviranja sredstev za določeno situacijo, saj je od tega odvisen odpor tistega, na katerega bomo vplivali. Bolj ko se bomo opirali na izbrano sredstvo vplivanja, večja je verjetnost, da se spodbudi odpor. In nadalje, bolj ko se bomo približali zastavljenim ciljem, bolj bomo uspešni (Dragoš et al. 2008: 31-35).

Za uporabljanje moči moramo vedeti, komu ta koristi. V stroki socialnega dela je dolgo veljalo, da je oprema socialnih delavcev s profesionalnim znanjem, položajem in pooblastili dovolj za učinkovito in uspešno delo. Skozi razvoj pa so se vse bolj zavedali, da je potrebno

moč preoblikovati v korist uporabnikov. Tako so se v okviru radikalnega socialnega dela pričele razvijati teorije o krepitvi moči. Krepitev moči je teoretsko in veščinsko prizadevanje za prerazporeditev moči uporabnikov socialnih storitev v smeri večje avtonomije njihovega življenja. Danes tako poznamo različna ravnanja z viri moči:

- Aktiviranje obstoječih virov. Moč povečamo na način, da okrepimo in podpremo tiste vire, ki jih uporabnik že ima, in mu pomagamo, da jih aktivira ter uporabi.
- Kreiranje novih virov. Raziščemo, kaj uporabnik še potrebuje in pomagamo na primer vzpostaviti nov prijateljski odnos ali mu pomagamo priskrbeti denarno pomoč.
- Povečevanje dostopnosti virov. Delujemo v smeri odprave ovir, ki omejujejo dostop do obstoječih virov.
- Redistribucija virov – opolnomočenje. Na primer prenos pooblastil z uporabnika na njegovega zastopnika.
- Mediacija. Gre le za posredovanje na primer v sporu, kjer se ne posega v obstoječo razporeditev virov moči.

Pri naštetih načinih ravnanja je pri prenosu moči na uporabnika pomembno upoštevati avtonomijo, interakcijsko naravo moči in ravnanje s tveganji. Razlikovanje med avtonomijo in dogovori je nujno, saj premik moči v smeri vzpostavljanja dogovora ne povečuje nujno tudi avtonomije. Pomembna je tudi skrb za razporeditev moči, saj ne malokdaj okrepitev ene strani oslabi drugo, kar lahko prinese odpor. In nenazadnje, ko delamo v smeri krepitve moči, je nujno, da tudi sam uporabnik vzpostavi suverenost nad tistim trdom in dejanji, ki jih je moral vložiti, in tem, kar je v danih razmerah pridobil (Dragoš et al. 2008: 36-44).

2.2. Neprostopvoljne transakcije

2.2.1. Predznanje in priprava na prvi stik z neprostopvoljnim uporabnikom

Neprostopvoljnost kot vstopni pogoj v procesu podpore in pomoči potencira veliko pomembnost začetnega stika, ki bo vplival na to, ali se bo proces nadaljeval in v kateri smeri bo šel. Rooney (2009: 92) v svojem delu pri ocenjevanju začetnih stikov predstavlja odklon, odpor, reaktanco in selektivno samopredstavitev, vse štiri kot perspektive ali alternative, ki pomagajo pri razumevanju interakcije.

Odklon kot perspektiva

Poznamo različna pojmovanja odklona, ki je strnjen v različne modele in teorije deviantnosti. Odklon kot vedenje, ki zahteva pozornost socialnovarstvenih ustanov oziroma njihovih strokovnih delavcev, kjer je fokus na »nenormalnem« vedenju posameznikov, ki ga je treba popraviti s terapijo in rehabilitacijo, je ena glavnih definicij odklona. Ta vidik je strnjen v modelu patologije posameznika. Vzroki deviantnosti se iščejo v posameznikovi zgodovini in ne v socialnem okolju, teži pa k neupoštevanju učinkov strukture in k označevanju. Model je bolj razširjen pri družbenem nadzoru in v organizacijah, kjer se dela z osebami, ki so označene kot deviantne. (Rooney 2009: 92-97)

Obstaja pa več alternativnih perspektiv odklona, ki dopolnjujejo prednosti in popravljajo slepe točke pomoči, ki izhaja iz patologije posameznika. Strukturalni model odklona nakazuje, da so si cilji, kot so bogastvo, moč in položaj v družbi, enaki, dostop do možnosti in potrebnih virov za doseg teh ciljev pa je različen, saj imajo posamezniki iz nižjih socialno-ekonomskih skupin ta dostop pogosto omejen. Pomanjkanje virov in priložnosti pa povečuje posameznikovo občutljivost, kar je pomemben faktor kreiranja okoliščin, ki vodijo v deviantnost. Tako lahko predvidevamo, da so neprostopoljni in odklonski uporabniki ravno v času ekonomske krize in pomanjkanja virov v porastu, saj je legitimni dostop do družbenih ciljev blokiran (ibid.).

Tretje razumevanje odklona pa je model družbenega označevanja, ki je posebej pomemben za analizo neprostopoljne transakcije. Družba je tista, ki kreira deviantnost s postavljanjem pravil, ki odklonskost definirajo. Model teži k neupoštevanju izbire sodelovanja, za deviantnost pa krivi socialne označevalce, saj se posameznika označuje za deviantnega preko etiketiranja družbenega konteksta (ibid.).

Glavni koncept v modelu družbenega etiketiranja je primarni odklon, ki je opredeljen kot »dejanje kršitve družbenih norm, neopaženo s strani drugih in tako neoznačeno kot deviantno z njihove strani« (Rooney 2009: 94). Posebnega razloga za odklonsko dejanje ni, na njihov razvoj pa lahko vplivajo organski, psihološki in okoljski vzroki. Oseba se lahko zaveda, da je njeno vedenje drugačno od drugih, to vidi ali ne vidi kot problem in se odloči ali ne odloči poiskati pomoč. V večini pa v primarnem odklonu osebe ne zavzemajo deviantne vloge oziroma se nimajo za deviantne. Ugotavljanje ali označevanje vedenja kot odklonskega pa je odvisno od tega, kje, kdaj in s strani koga je vedenje opredeljeno kot deviantno. Nekateri izmed faktorjev, ki lahko nekoga označujejo kot deviantnega so: spol, starost, rasa, socialna

razdalja, moč in socialni status. Model družbenega označevanja nakazuje, da se osebe, ki so označene za deviantne, pogosto odzovejo zaradi zaščite svoje identitete, da preprečijo osamitev in stigmo. Odzivi na odklonsko označevanje so pogosto tudi: racionalizacija, minimalizacija, zanikanje, posploševanje, prikrivanje, pripisovanje krivde drugim, razvrednotenje žrtve, svojevoljne interpretacije, selektivne abstrakcije in povečevanje. Našteto se v družbi pogosto interpretira kot dodatni dokaz za patologijo in deviantnost, redkeje pa kot odgovor na označevanje. (Rooney 2009: 92-97)

Obrambne reakcije osebe, ki je označena za deviantno, lahko v interakciji z družbenim odzivom ustvari začaran krog, ki okrepi primarni odklon, s čimer se ustvari sekundarni odklon. To se zgodi, ko se oseba, označena za deviantno, odzove tako, da pripisano vlogo prevzame. Prehod na sekundarno raven pa ni neizogiben. Na to vplivajo praktiki in organizacije, ki lahko spodbujajo normalizacijo in zavračajo označevanje ali pa krepijo stabilizacijo deviantnih vlog. K zmanjševanju sekundarnega odklona lahko prispevajo:

- z razvojem alternativnih programov za mladoletne kršitelje, s čimer jih zaščitijo pred sodnimi postopki;
- s tem, da postanejo občutljivi na posebne potencialne dogodke, ki vodijo v identifikacijo odklonskega vedenja;
- s preventivnim delovanjem, s katerim lahko omilijo okoliščine, ki vodijo k primarni deviantnosti.

Čeprav je model družbenega etiketiranja zelo uporaben pri raziskovanju vpliva etiketiranja in vedenjskega odziva na ta vpliv, ne moremo več kredibilno domnevati, da že samo takšno označevanje zadostuje, da neko obnašanje opredelimo kot mentalno bolezen (ibid.).

Odpor

Etiketiranje deviantnosti in neprostopoljnost se pogosto prekrivata, odpor in neprostopoljnost pa sta pogosto obravnavana kot sinonima. Pri odporu se pri neprostopoljnih uporabnikih kažejo odzivi, kot so na primer: provokacija, intelektualizacija, zapeljevanje, nepripravljenost odgovarjati, zamujanje in pogosto menjavanje teme. Te odzive lahko opredelimo kot odpor, če ga definiramo kot obnašanje uporabnika, za katerega praktik meni, da ni primerno in ne sovпада z njegovimi načrti za delo z uporabnikom. Predpostavljamo, da odpor pri uporabnikih ni prisoten podzavestno, torej lahko nanj sami vplivajo. Odpora ne obravnavamo več kot nekaj običajnega in pričakovanega, ampak kot odklonilno obnašanje.

Psihološka literatura skoraj izključno obravnava odpor kot negativen niz vedenj, ki jih mora praktik pri delu z uporabnikom poskušati premagovati, da proces lahko steče. Presenetljivo drugačna perspektiva je tista, ki opisuje, da posamezna vedenja, ki etiketirajo upornike, pogosto kažejo na njihovo obvladovanje in preživetje zatiranega okolja (Rooney 2009:102).

Teorija reaktance

Teorija reaktance predvideva, da vsak človek lahko določena dejanja izvaja po svoji volji, ima torej svobodo za izvajanje le teh. Če pa v to svobodno izvajanje dejanj nekdo poseže, tako, da postanejo ogrožena, se lahko pojavi reaktanca. (Rooney 1992 v Šugman Bohinc 2008)

»Odgovor nasprotovanja se pogosto oblikuje na način enega ali več različnih neposrednih ali posrednih vzorcev odgovorov, oblikovanih z namenom povrniti si svobodo:

1. Neposredni odzivi so tisti, pri katerih želi oseba neposredno ponovno pridobiti svoje svoboščine ne glede na posledice.
2. Ker mnogo svoboščin ni mogoče ponovno pridobiti neposredno, so odzivi lahko tudi posredni. Osebe spoštujejo postavljena pravila, vendar jih poskušajo zaobiti, s tem da kršijo neko normo, samih pravil pa ne. Z implikacijo želijo najti izhod. Lahko bi rekli, da se takšen vzorec kaže kot: »Naredil sem to, kar so zahtevali od mene, ampak sem zahteve sabotiral.«
3. Druga oblika posrednega odziva se pojavi, ko se reaktanca zmanjša zaradi opazovanja drugih oseb, ki poskušajo ponovno pridobiti svoje svoboščine ali ki napeljujejo druge k prepovedanemu vedenju.
4. Če je nekomu preprečeno, da izraža svojo reaktanco tako posredno kot neposredno, se njegova želja po prepovedanem obnašanju še poveča. Prepovedano obnašanje postane še višje vrednoteno kot prej.
5. Reaktanca se lahko izraža tudi v obliki sovražnosti ali agresije proti viru grožnje, čeprav to ne vpliva na ponovno pridobitev svoboščine. Ta način pogosteje uporabljajo mladoletniki.« (ibid.)

Ali se bo reaktanca pri nekomu pojavila in v kolikšni meri, je mogoče predvideti. Osnovni pogoj pa je, da oseba pričakuje, da ima neko svoboščino in da je sposobna to svoboščino koristiti. Reaktanca se pojavi zaradi grožnje prostemu obnašanju (ibid.).

Selektivna samopredstavitev

Uporabnike pogosto spodbujamo, naj bodo popolnoma iskreni, da bodo proces pomoči lahko najbolje izkoristili. Dokazano je bilo, da se uporabniki pogosto poskušajo predstaviti v najboljši možni luči, s tem da selektivno poročajo o sebi. Selektivna samopredstavitev se nanaša na poskuse uporabnika, da bi nadziral vtise, ki jih imajo drugi o njem, da bi s tem lažje dosegel svoje cilje. Selektivna samopredstavitev je bolj prisotna, kadar gre za stvari, ki so za uporabnika najpomembnejše (na primer odločanje o otroku, stanovanju, denarnih sredstvih itd.). Še posebej je značilna za starejše odrasle, saj menijo, da se morajo predstaviti kot kompetentni, zanesljivi in da ustrezajo vsem socialnim normam, sicer bi lahko tvegali, da izgubijo svojo neodvisnost. Selektivna samopredstavitev je del odziva neprostovoljnih uporabnikov, vendar obstaja nevarnost, da povzroči novo etiketiranje, kot je na primer »vsiljiv« ali »priliznjen«. Takšna samopredstavitev lahko ponudi normalizirajoče razlage za odklonilno obnašanje (ibid.).

Priprava na prvi stik

Strokovni delavec se lahko na prvi stik z neprostovoljnim uporabnikom pripravi v devetih korakih, s tem da (Rooney 2009: 120):

- preveri vse razpoložljive informacije o primeru,
- predvidi možne spremembe glede na identificirane probleme,
- identificira pravne zahteve, o katerih se ni mogoče pogajati (če obstajajo),
- identificira pravila institucij ali drugih organizacij, o katerih se ni mogoče pogajati (če obstajajo),
- identificira pravice,
- identificira proste izbire,
- identificira možnosti, o katerih se je mogoče pogajati,
- razišče svoj odnos, ki bi lahko vplival na nudenje pomoči,
- poskrbi za priprave na prvo srečanje (čas, kdaj, ura, ...).

V kolikšni meri se strokovni delavec pripravi v posameznem koraku, je odvisno od razpoložljivega časa in števila primerov, ki jih obravnava, ostalih njegovih obveznosti in od količine informacij, ki so mu na voljo pred prvim stikom (ibid.).

2.2.2. Zakonske in etnične smernice

Neprostopvoljni uporabniki so tisti, ki se podajo v proces delovnega odnosa pod pritiskom ali s prisilo. Lahko gre za otroke, ki jih starši ali učitelji napotijo na pogovor, starše, ki potrebujejo pomoč v vzgoji, ali odvisnike, ki so napoteni na zdravljenje. Tuji strokovnjaki jih večkrat opisujejo kot nemotivirane, boječe, težke, nezaupljive in podobno. Mnogi strokovnjaki se znajdejo v stiski, kako ravnati in graditi v delovnem odnosu, saj je pristop v marsičem drugačen. Neprostopvoljni uporabniki niso sami izbrali dela s strokovnjakom, zato je sam odnos lahko nezaželen, nezaupljiv, raziskovanje skupnih rešitev pa brez pomena. Raziskave kažejo, da se uporabniki v neprostopvoljnih transakcijah pogosto ne odzivajo na toplino, odkritost, empatijo, niti ne priznajo svojih težav (DeJong, Berg 2008: 173-174).

Rooney in Bibus (2009) natančneje opredeljujeta etična in zakonska vodila ter »skupne smernice zakonite in etične prakse z neprostopvoljnimi uporabniki«, ki so strokovnemu delavcu lahko v pomoč in oporo pri delu in prispevajo k vzpostavitvi odnosa med uporabnikom in praktikom. V omenjenem modelu naštevata, da mora strokovni delavec pri delu:

- »zagotoviti klientovo privolitev na podlagi pojasnil in pošten proces;
- uporabiti dobronamernost in pokroviteljstvo znotraj ustreznih meja;
- spodbujati krepitev moči – znotraj zakonskih omejitev potrjevati uporabnikovo vrednost, dostojanstvo, enkratnost, moč in sposobnost, da reši problem;
- dajati pojasnila o zahtevah in postavkah, o katerih se je mogoče pogajati, ter o možnih izbirah;
- zavezati se pošteni komunikaciji – ker uporabniki ne morejo zapustiti konteksta pomoči brez posledic, se mora izogibati metod varanja, ki jih prepoveduje tudi etični kodeks;
- zagovarjati socialno pravičnost in pošteno obravnavo, kritizirati zavajajočo, nepošteno, diskriminatorno prakso in institucionalne ovire;
- ravnati tako, da se bo povečevalo število izbir;
- za oceno svojega praktičnega dela uporabljati raziskovalne postopke.«

(Šugman Bohinc 2006: 348)

V skladu z zakonskimi vodili Rooney in Bibus (2009) še pojasnjujeta, da mora praktik jasno opredeliti razlog za stik oziroma neprostopvoljno srečanje. Ob tem mora pojasniti, na kakšna

zakonska pooblastila je srečanje vezano in kaj le ta zahtevajo tako od praktika kot tudi uporabnika. Pomembno je, da praktik približa in predstavi uporabniku njegove zakonske pravice in pojasni postavljene cilje ter intervencije, še posebej tiste, glede katerih se strokovni delavec in uporabnik morda ne strinjata. Ob tem se od strokovnega delavca pričakuje, da izvede pogovor, ter pojasnitev in razlago poda v stvarnem in poslovnem tonu (ibid.).

Pri etničnih smernicah se osredotočata predvsem na zagotovitev uporabnikove pravice do samoodločanja, vendar le do tiste meje, kjer uporabnikova potencialna dejanja še ne povzročajo tveganja zanj in za druge. Če strokovni delavec zazna in oceni, da bi dejanja bila lahko ogrožajoča, lahko zavzame pokroviteljsko držo in s predstavo, da dela za dobro uporabnika, ravna ne glede na strinjanje uporabnika. To se lahko kaže kot vmešavanje v želje uporabnika, kot zadrževanje nekaterih informacij in kot namerno napačno informiranje. Omenjeno ravnanje pa so strokovni delavci zaradi možnosti različnih zlorab dolžni opravičiti in pojasniti neobhodnost takšnega ravnanja (ibid.).

Razgovor in prvo neprostovoljno srečanje, kjer se cilji in pogledi strokovnega delavca in uporabnika razlikujejo, je v marsičem drugačno od dela v prostovoljnih transakcijah. Sam delovni razgovor zahteva drugačen pristop in drugačen je tudi sam vstop v začetek ustvarjanja odnosa, ki lahko pripelje k skupnim želenim izidom. Zakonska in etična vodila tako v začetni fazi in tudi v času procesa omogočajo in prispevajo, da se sodelovanje lahko prične.

2.2.3. Prvi stik in proces podpore in pomoči

Naj bo uporabnik v začetnem procesu oziroma v prvem stiku prostovoljno ali neprostovoljno, v obeh primerih je pomembno, da ga sprejemamo takšnega, kakršen je, ne glede na vse okoliščine, padce in spodrsaljaje, ki so ga pripeljali v kontekst podpore in pomoči. Zavedati se moramo, da se za življenje ali svojo družino trudi po svojih močeh in da mu način življenja, ki ga ima, pogosto ne ustreza, vendar kljub temu zaradi pomanjkanja moči ostaja v znanih vzorcih. Ob tem uporabnik ne potrebuje še nekoga, ki bi ga obsojal, kakšen je in kakšne napake je v življenju delal. Potrebuje nekoga, ki ga razume in je pripravljen skupaj z njim narediti korak k želeni spremembi (Vries, Bouwkamp 2002).

Kaj pravzaprav ne deluje v neprostovoljnem delovnem procesu? Odgovor bi se lahko glasil, da gre za prisilo, da uporabniki počnejo nekaj, česar nočejo. Kindred (2011: 95) pravi, da je ta vstopni pogoj prisile zelo majhen in da je vse ostalo v bistvu veliko bolj odprto in nedokončno ter v veliki večini odvisno od strokovnih delavcev, v kakšni smeri bo proces tekел.

Strokovni delavec in uporabnik vse od začetka srečanja vplivata eden na drugega. Ne moreta ne komunicirati ali ne interpretirati svojih opažanj, saj se krožnost dogaja od prvega stika. Vsak opazuje in interpretira skozi očala svoje osebne zgodovine, znanj, potreb, pričakovanj in osebnih teorij. Pomembno je, da sta v tem vidiku enakovredna udeleženca interakcije, kjer soustvarjata zemljevid uporabnikovega življenjskega sveta. Praktik tako nima položaja objektivnega ocenjevalca in če se tega, ko vstopi v proces podpore in pomoči, zaveda, lahko prispeva k boljšemu partnerskemu odnosu in sodelovanju pri raziskovanju življenjskih virov in možnosti njihove mobilizacije za doseganje zelenih sprememb. Poleg tega socialni delavec in uporabnik v proces vstopata s svojimi osebnimi predpostavkami, torej s svojimi predsodki in stereotipi, ki so se izoblikovali v njunih osebnih izkušnjah ali sta jih prevzela iz okolja, v katerem živita. Na podlagi tega se oblikujejo predstave, kdo je uporabnik, kdo socialni delavec, kakšen je problem, kakšne so želene spremembe in podobno. Posebna vrsta predpostavk so pričakovanja glede tega, kakšno bo srečanje. Socialni delavec ima pogosto že vnaprej določene podatke o uporabniku in si lahko oblikuje podobo, kaj vse je mogoče narediti. Uporabnik pa mnogokrat vstopi v delovni proces z eno od naslednjih predpostavk:

- da mu nihče ne more pomagati;
- da bo socialni delavec vse postoril namesto njega;
- da je socialni delavec večvreden in vzvišen;
- da se je znašel v interakciji socialnega dela proti svoji volji, po krivici itd. (Šugman Bohinc et al. 2007: 49-52)

Ne glede na to, kakšne so predpostavke, je izrednega pomena, da socialni delavec omogoči prostor za reflektiranje in artikulacijo teh predpostavk. Uporabniku mora biti omogočeno, da lahko ozavešči in ubesedi, kako se je znašel v položaju prejemnika socialnih storitev, kaj pričakuje od dela s strokovnjakom, kako uresničljiva se mu zdijo pričakovanja glede na čas in prostor prvega srečanja in vseh nadaljnjih ter kaj so minimalna pričakovanja glede tega, s čim želi zapustiti prvi razgovor, da se mu bo zdelo smiselno vrniti in nadaljevati, dokler v celoti ne uresniči svojih pričakovanj. Pogosto se pri teh vprašanjih uporabniki šele prvič zavedo, kaj jih je pripeljalo na to pot in kaj so sploh njihove želene spremembe. Prav tako se tudi socialni delavec marsikdaj ne zaveda svojih pričakovanj in si naloži prevelika bremena in odgovornosti, ki je ne more nositi. Pomembno je, da tudi on reflektira in artikulira svoje predpostavke in jih podeli z uporabnikom, in če je potrebno, tudi z drugim strokovnim delavcem (ibid.)

V procesu podpore in pomoči je pomembno, da socialni delavec uporabnika v začetku ne zasuje s svojimi teoretskimi, izkustvenimi ali stereotipnimi interpretacijami o uporabniku. Dati mu mora čas in prostor, da pove svojo zgodbo in da le to raziskuje z zavzemanjem drže nevednosti. Z izražanjem zanimanja za njegovo zgodbo namreč strokovni delavec lahko prispeva k večji motiviranosti uporabnika za sodelovanje, ker se počuti vrednega poslušanja. Odprt prostor za razgovor ustvarja okoliščine za razvijanje stika med uporabnikom in socialnim delavcem (ibid.).

2.2.4. Metode dela v začetnih stikih z neprostovoljnimi uporabniki

Učinkoviti pristopi iz prakse

Trotter (2006: 21-31) trdi, da so pri delu z neprostovoljnimi uporabniki raziskave in sama praksa socialnega dela pokazali kar nekaj pomembnih pristopov, ki v praksi dejansko delujejo in omogočajo, da delo z uporabniki postane konstruktivno. Našteva naslednje:

Razjasnitev vlog. Zakaj smo tukaj? V samem začetku je najpomembnejša čista, odkrita in vsakdanja komunikacija, skozi katero socialni delavec pojasni in uporabniku pomaga razumeti, kaj je njuna vloga – vloga socialnega delavca in vloga uporabnika v procesu pomoči. Sem sodi tudi pogovor o avtoriteti, kako naj bi bila uporabljena, o dvojni vlogi socialnega delavca kot strokovnjaka, ki skuša pomagati, in istočasno kot socialnega nadzornika, o cilju in namenu intervencije iz obeh perspektiv, in vse na način, da proces pomoči spodbuja in ustvarja zaupanje. Perspektivni uporabnik postane le tisti, ki ima priložnost ter dejansko sprejme in razume, kako mu socialni delavec lahko pomaga in kaj se od njega pričakuje v samem procesu.

Krepitev in oblikovanje družbenih vrednot. Definirati družbene vrednote ni lahka naloga. Če jih definiramo bolj ozko, bi bile to nekriminalne, če ji definiramo na splošno, bi šlo za dejanja podpore in skrbi za druge. Spodbujajo se vrednote, ki niso seksistične ali rasistične, spodbuja se odprtost in toleranca. Model družbenih vrednot vključuje in spodbuja strokovnjaka, da je v razgovoru s sogovornikom jassen glede vrednot, ki jih želi spodbujati in le te namensko spodbuja, bodri skozi njihovo povičevanje. Obstaja mnogo raziskav iz preteklosti, ki kažejo, da model družbenih vrednot povečuje ter izboljšuje sodelovanje in izide pri delu z neprostovoljnimi uporabniki.

Skupno reševanje problema. Raziskovanje dela s prostovoljnimi in neprostovoljnimi uporabniki kaže na pomembnost skupnega reševanja problema. Reševanje problema obsega uporabnikovo definicijo problema, razvijanje dosegljivih možnih izidov, ki se oblikujejo skupaj z uporabnikom, in skupno iskanje strategij za doseg želenih izidov.

Socialni delavec mora biti vseskozi pozoren na uporabnikove morebitne namige o tem, kaj si želi, kaj zmore in kaj je pripravljen narediti. Usmerjenost je na uporabniku, njegovih interpretacijah, razpoložljivih virih in motivaciji. Ko socialni delavec z uporabnikom podeljuje vse, kar o primeru ve, lahko sogovorniku postavi vprašanja, kot so: »Kakšno je vaše razumevanje tega, o čemer govorimo danes?«; »Kaj ste do zdaj storili v zvezi s to situacijo?«; »Kaj ste mislili poskusiti, pa vam še ni uspelo?«; »Kaj bi vam bilo v pomoč?« Na ta način se odpira prostor za uporabnikovo zgodbo in reševanje problema, vseskozi pa se osredotoča na željeno spremembo (DeJong, Berg 2002 v Šugman Bohinc et. al. 2007).

DeJong in Berg (2002 v Šugman Bohinc et al. 2007: 41-44) v skladu s pragmatično ameriško naravnostjo dodajata še:

Oblikovanje ciljev in načrtovanje konkretnih korakov v njihovi smeri. Lastnosti dobro oblikovanih ciljev, ki jih označujemo kot »k rešitvi usmerjene«, so: skromni, konkretni, specifični, uresničljivi, dosegljivi, uporabniku veliko pomenijo, nanašajo se na to, kar je, usmerjeni so na začetek reševanja problema in pomenijo trdo delo. Če je uporabnik v odnosu odklonilen in nemotiviran, so socialnemu delavcu v pomoč vprašanja, s katerimi socialna delavka usmeri pogovor k izjemnim dogodkom v življenju uporabnika. Izjeme, ki so se zgodile, ko je uporabnik zmozel nekaj narediti drugače ali uspel doseči zastavljen cilj, so velik vir krepitve moči sogovornikov za razvoj in postopno stabilizacijo novih, bolj zadovoljujočih vzorcev. Velik pomen ima tudi vprašanje čudeža, s katerim uporabniku, ki težko opredeli željeno spremembo, obenem pa je nezadovoljen z obstoječim stanjem, olajšamo opredelitev zelene spremembe.

Zaključevanje s pohvalami in komplimenti. Če je uporabnik pri vprašanju čudeža konkreten in natančen, mu strokovni delavec lahko predlaga, da v naslednjih dneh izbere en dan in se pretvarja, da se je čudež zgodil, pri tem pa opazuje, kaj je drugače. Tudi v nasprotnem primeru ga praktik pohvali, pri tem pa mu predlaga, naj razmišlja, kaj v njegovem življenju govori, da je njegov problem nerešljiv. Pohvale in komplimenti sklenejo proces srečanj v

procesu podpore in pomoči s proslavljanjem trenutnih dosežkov, kar krepi in oblikuje močnejše čustvene vezi med udeleženci interakcije.

Trotter (2006: 21-31) izpostavlja še nekatere druge elemente, ki lahko prispevajo k boljšemu odnosu in večjemu sodelovanju.

Odnos strokovnega delavca in uporabnika. To razmerje sta definirala Compton in Galaway (2005 v Trotter 2006), kjer poudarjata, da mora praktik:

- zanimati se za uporabnika;
- obvezati se in sprejeti dolžnosti glede uporabnika;
- sprejeti uporabnika kot osebo in ločevati dejanja od osebe;
- pričakovati ali verjeti, da se uporabniki lahko spremenijo;
- biti empatičen in razumeti uporabnikove občutke in vidike;
- biti nežen in kongruenten;
- primerno uporabljati avtoriteto in moč.

Empatija je lahko definirana kot razumevanje uporabnikovih občutkov in vidikov. Poslušanje, ki se reflektira, je učinkovit praktični pokazatelj empatije. Gre za svetovalno tehniko oziroma spretnost, ki obsega odzivanje na čustva in vsebino uporabnikovega izražanja.

Humor redko najdemo v literaturi za delo v praksi, kljub temu pa se ga zagovarja kot pomembno spretnost v pomagajočih poklicih. Pollio (1995 v Trotter 2006: 35) predlaga, da se uporabi za razbijanje »slepe ulice« v delovnem procesu. Poudarja pa tudi, da je lahko uničujoč in pri sogovorniku povzroči jezo. Predlaga, da se humor uporablja v situacijah, kjer uporabniki njegovo rabo razumejo, če ustreza osebnemu slogu strokovnega delavca in je primeren v dani situaciji.

Optimizem se je razvil skozi koncepte pomoči, pričakovanja in samoučinkovitosti. Če strokovni delavec verjame, da se uporabnik lahko spremeni, in če uporabnik verjame, da mu lahko strokovni delavec pomaga, se zdi, da bo rezultat boljši.

Ključne ideje za ustvarjanje v rešitev usmerjenega procesa

Peter DeJong in Insoo Kim Berg (2008: 175-179) predlagata nekaj idej, ki pripomorejo k soustvarjanju rešitev v kontekstu socialnega dela, kjer je vstop uporabnika v podporo in pomoč neprosto voljen.

Vzpostavitev vloge obiskujočega

Vsak neprostopoljni uporabnik najprej zavzame le vlogo obiskujočega, kar pomeni, da v začetnem stiku le obiskuje srečanja s strokovnjakom, ker jih zaradi zunanjih pritiskov mora. Mnogi imajo tudi slabe izkušnje z drugimi strokovnimi delavci, saj ti niso poslušali, kaj oni želijo, ampak so jim podajali le svoja videnja možnih rešitev. Če strokovni delavec predpostavlja in v neposrednem stiku potrdi svojo predpostavko, da je vloga obiskujočega prisotna pri uporabniku, je s tem bolje pripravljen na delo z uporabnikom. Z njim bo znal počasi graditi odnos in bo pripravljen poslušati o slabih izkušnjah, ki jih je uporabnik imel s strokovnimi delavci.

Odziv na jezo in negativnost

V začetnem stiku z neprostopoljnimi uporabniki mora biti strokovni delavec pripravljen, da bo slišal stvari, kot so: »Ni mi treba biti tukaj.«; »Ni bila moja ideja, da pridem.«; »Ti mi boš pomagal? Ne bi rekel.«; »Imel sem izkušnje že z mnogimi svetovalci in nobeden od teh mi ni prinesel nič dobrega«. Strokovni delavec bi moral v takšnih situacijah na uporabnika gledati kot na obiskovalca in reakcij ne vzeti osebno. Za vsakim odzivom uporabnika je namreč zgodba, ki je bistvenega pomena za nadaljnje delo. Potrebno je sprejeti uporabnikovo dojemanje in biti o njem radoveden. Lahko raziskujemo z vprašanji, kot so: »Res je, ni ti potrebno biti tukaj. Kaj je tisto, kar ti pravi, da ti ni potrebno biti tukaj?«; »Torej čigava ideja je, da si danes prišel na srečanje? Kakšnega rezultata si ta oseba želi po srečanju?«; »Imeti moraš zelo dober razlog, da rečeš, da ti ne morem pomagati. Mi ga lahko poveš?«; »Potem si že imel stik s socialnimi delavci. Kaj se je zgodilo?«

Treba je prisluhniti, kaj je pomembno in za koga

Ko uporabnik prične s pripovedovanjem svojega razumevanja situacije, je pomembno, da strokovni delavec dobro posluša in sliši, kaj je uporabniku pomembno in za koga. Pri neprostopoljnih uporabnikih se je pogosto potrebno uglasiti na to, kar stoji za jeznimi komentarji uporabnikov, saj je to tisto, kar je za njih resnično pomembno. Na primer, če najstnik reče: »Moji starši me spravljajo ob živce. Vedno me sprašujejo, ali sem ponovno vzel drogo,« namesto da vprašamo za detajle, kaj so mu starši rekli, je bolje, da se strokovni delavec usmeri na ustvarjanje rešitve in reče: »Aha, želiš si, da bi bili odnosi med tabo in tvojimi starši drugačni.« To parafrizira izbor tega, kar je za najstnika pomembno in kdo domneva, da se strinja s povedanim. Na tak način se odpirajo vrata, da strokovni delavec lahko začne raziskovati, kaj si najstnik želi in kaj je pripravljen za to narediti. Ko se ta pot

začne in tudi nadaljuje, se razmerje počasi spreminja iz obiskujočega k delovnem, in tako se neprostovoljni uporabniki začnejo kmalu počutiti kot prostovoljni.

Uporaba odnosnih vprašanj za naslavljanje konteksta

Neprostovoljni in prostovoljni uporabniki morajo sprejemati odločitve, kaj spremeniti v trenutnem življenjskem stilu, ki ga živijo. Praktiki pogosto skozi komentarje ali dane informacije v napotitvenem procesu kmalu zaznajo, kdo je vpleten v kontekst uporabnikov. Namesto soočanja uporabnikov z dejstvi in zahtevami pomembnih ljudi in institucij, jih je pri soustvarjanju rešitev bolje povabiti h kreiranju njihovih rešitev z uporabo odnosnih vprašanj, kot na primer: »Vidim, da ti je pomembno, da greš domov. Misliš, da to tvoji starši vedo?« Uporabnikovi odgovori na taka odnosna vprašanja informirajo uporabnike in strokovne delavce, če so nastali cilji in rešitve uporabni in realistični.

Vključevanje zahtev, o katerih se ni mogoče pogajati

V vsakem procesu obstajajo zahteve, s katerimi praktik uporabnika seznani in na njih tudi vztraja. Primer je lahko najstnica, ki so ji starši prepovedali druženje z njenimi prijatelji, ki so uporabniki drog. V nasprotnem primeru bo morala zapustiti dom. Lahko gre tudi za mater, ki živi s partnerjem, ki je zlorabil njene otroke. Ker mati kljub zahtevi, da mora prenehati razmerje, tega ni storila, so bili otroci nastanjeni v rejniško družino. Torej gre za zahtevo, ki je v tem primeru nujna za zaščito otrok in ima ob neupoštevanju svoje posledice. V takih primerih praktiku ni potrebno nasprotovati uporabniku, ampak le spoštljivo podati informacijo in nadaljevati v drži nevednosti. Nadaljujemo lahko: »Razumem, da tvoji starši vztrajajo, da se prenehaš družiti s svojimi prijatelji, ki uporabljajo drogo, je to tudi tvoje razumevanje? So resni glede tega?«

Dajati uporabnikom moč kontrole

Ko praktik uporablja v rešitev usmerjen pristop, vedno zagotavlja uporabniku občutek kontrole in odgovornost. To stori na način, da prepušča izbiro, kako uporabniki govorijo o svojih situacijah (»Kakšno je tvoje razumevanje situacije?«), kako govorijo o sebi (»Se strinjaš s starši, ko pravijo, da si X?«), o čem govorijo (»Kaj si želiš drugače?«), in odločanje, kakšne možnosti bi bile zanj uporabne (»Koliko je možnosti, da bi bil pogovor s starši o X uspešen, glede na poznavanje sebe in njih?«). V v rešitev usmerjenem pogovoru uporabniki kmalu pridobijo občutek varnosti in svobode, da razkrijejo to, kar želijo, na svoj način.

Koraki v pogajanju in dogovarjanju

Rooney in Bibus (v Šugman Bohinc 2007: 38-41) navajata korake v pogajanju in dogovarjanju, ki so zlasti uporabni pri delu z neprostovoljnimi uporabniki:

1. *Raziskuj uporabnikovo razumevanje obstoječih problemov.* Naloga strokovnega delavca je, da odpre prostor za razgovor, kjer uporabnik lahko izrazi svoja prepričanja, stališča, vrednote, motivacijo in pričakovanja. Gre za ustvarjanje konteksta, kjer lahko uporabnik vse svoje potencialne osebne vire, tudi vse pomanjkljivosti, ovire in nemoči uporabi, jih razvije in preokviri v resurse.
2. *Razišči možnosti preokvirjanja na način strategije »sprejemljivega mandata« oziroma pooblastila, o katerem se je mogoče pogajati.* Strokovni delavec se pridruži uporabniku v njegovih stališčih, pogledih, vrednotah itn. in poskuša skupaj z njim raziskati, kako bi mu le ti pomagali pri premagovanju zunanjega pritiska. Če praktiku uspe, da se dotakne uporabnikovega problema, ki se prekriva z njegovim mandatom, to prispeva k večji motivacijski usklajenosti uporabnika in strokovnega delavca.
3. *Raziskuj možnosti »quid pro quo« oziroma »pogodimo se«.* Mandatni uporabniki nimajo možnosti, da bi zavrnilo delo na tistem problemu, ki je uradno določen. Včasih pa lažje pristanejo na sodelovanje, če se dela tudi na problemu, ki ga oni določijo in je za njih pomemben. To uporabniku poveča občutek svobode in dostojanstva ter prispeva k večji motivaciji za sodelovanje v procesu socialnega dela.
4. *Razišči možnost, da bi se uporabnik znebil zunanjega pritiska ali mandata.* Namesto, da socialni delavec pokuša uporabniku dokazati, da delo na uradno določenem problemu ni kazni, je bolje, da preokviri to njegovo interpretacijo v smislu motiviranosti za izogibanje kazni. Včasih se namreč mandatni uporabniki odločijo sodelovati pri teh ciljih, če se povežejo s ciljem, da bi se znebili pritiska drugih ljudi ali pooblastila. Če pa se ta začetna motivacija sčasoma ne stopnjuje, ne zadošča za uspešen delovni odnos.
5. *Razišči možnost, da bi dosegel »privolitev po pojasnitvi«.* Če uporabnik ne pristane na prostovoljno sodelovanje, mu je socialni delavec dolžan predstaviti ukrepe, ki izhajajo iz uradnega pooblastila, ter poučiti uporabnika o možnih posledicah takih ukrepov. Ob vsem tem pa se mora praktik še vedno truditi pridobiti uporabnika za sodelovanje. Samo obveščanje uporabnika tudi ni dovolj, skupaj z uporabnikom morata doseči tudi določen sporazum glede pomena posredovanih sporočil.

Če se socialni delavec uspešno pogodi o dogovoru, lahko pomagata olajšati nadaljnje delo dodatni načeli:

6. *Dokončanje nalog, o katerih se ne strinjamo.* Socialni delavec in uporabnik se lahko v celoti ali le delno strinjata o dogovoru o sodelovanju ter nadalje o konkretnih nalogah in ciljih. Če se ne strinjata popolnoma, se nestrinjanje lahko premosti, s tem da se da uporabniku na nekaterih mestih možnost izbire, torej da uporabnik sam odloči, katere naloge bo naredil prej, ali bo kakšno razdelil na manjše korake ipd. Dobro spodbudo predstavlja tudi navezovanje na že dosežene naloge, ki jih je uspel narediti glede svojih osebnih ciljev.
7. *Dogovor glede specifično dogovorjenih zelenih ciljev.* Dogovarjanje je poglavitno, ker skuša zmanjšati neenakomerno razmerje moči. Če strokovni delavec uporabniku v času procesa k prvotnemu dogovoru kar naprej nalaga nove naloge, je prostovoljno sodelovanje vse bolj oddaljeno in nedosegljivo. Uporabnik še bolj izgublja vpliv, zato je pomembno, da praktik že v začetku nakaže jasne in konkretne kazalce sodelovanja.

2.2.5. Odločitev neprostovoljnega uporabnika za sodelovanje

Cooper Altman (2003: 476-478) poroča o raziskavi o sodelovanju neprostovoljnega uporabnika v socialnovarstvenih storitvah. Raziskava je raziskovala vidike, ki vplivajo na to, da se uporabniki, ki so deležni socialnodelovne pomoči zaradi visokega tveganja zlorabe otrok v družini, odločijo za sodelovanje. Ne glede na to, da ti vidiki ne morejo popolnoma obrazložiti in predvidevati, ali se bo uporabnik odločil za sodelovanje ali ne, vseeno pomagajo razjasniti slabo poznan pripravljen proces uporabnika za spremembe. Avtor našteva pet sledečih vidikov:

1. *Ocena uporabnika o potrebi po storitvi.* Neprostovoljni uporabniki v večini ne prepoznajo potrebe, pri tem jim lahko pomagajo socialni delavci. Nekateri jo prepoznajo sami, drugi pa celo menijo, da so storitve pravzaprav njihove pravice, ne glede na to, ali imajo potrebo ali ne. Iz izvedene raziskave je razvidno, da je bila pri mnogih potreba po konkretni storitvi vedno prisotna in da cenijo njeno izvršitev. Pri tistih, ki niso želeli sodelovati, pa je bilo zaznано, da je bila potreba zanikana ali pa so jo minimalizirali. Pomembno je, da se strokovni delavec približa uporabniku ter njegovemu videnju in razumevanju potrebe, saj s tem lahko prispeva k večjemu sodelovanju.

2. *Usklajenost uporabnikove zaznave z ustreznostjo programa za njegovo življenje.* Uporabniki se pogosto znajdejo v »razdvojenosti«. Nemalokdaj imajo občutek, da storitev potrebujejo in da bi jim pomagala, a so po drugi strani zelo nezaupljivi, kar pogosto pretehta in odloča o sodelovanju. Strokovni delavec se trudi, da ponudili uporabniku določeno storitev, in kadar se izkaže, da ta ne ustreza uporabniku, pogosto to na strokovnega delavca deluje frustrirajoče. V procesu pomoči je zelo pomembno, da se strmi k motivacijski skladnosti, torej k vzpostavljanju večje usklajenosti med resničnimi potrebami uporabnika in socialnimi storitvami. Pomanjkanje omenjene skladnosti pripelje do odpora, izgube časa strokovnega delavca, pesimistični naravnosti in k stroškom organizacije. Socialni delavec in uporabnik tako ostaneta »praznih rok«.
3. *Cena, če sprejmejo ali ne sprejmejo ponujene storitve.* Uporabniki vselej razmišljajo, kaj bodo morali vložiti, narediti, spremeniti, koliko truda bo potrebnega, če se odločijo za sodelovanje v takem delovnem procesu. Razmišljajo tudi o občutkih krivde, sramu ter pomanjkanja zasebnosti in energije. Ali se bo neprostopoljni uporabnik odločil za sodelovanje, je torej v veliki meri odvisno od razumevanja cene, ki jo bo moral plačati.
4. *Koristi, če se odločijo ali ne odločijo za sodelovanje.* Nekateri uporabniki se usmerijo tudi na to, kaj lahko s sodelovanjem pridobijo. Lahko gre za svetlejšo prihodnost, tudi za manjši pritisk strokovnih delavcev. Lahko sodelovanje tudi zavrnejo, mogoče ravno z razlogom, da se jim ne bo potrebno soočiti s stvarmi, s katerimi si ne želijo.

Cene in koristi so med seboj zelo povezane, ker dojetje te povezave vpliva na odločitev za sodelovanje. Zato je pomembno, da si strokovni delavec vzame čas in poskuša razumeti uporabnikovo dojetje potencialne cene, ki jo bo moral »plačati« in koristi, ker je to tudi priložnost za krepitev koristi.

5. *Možnost izbire.* Svobodna odločitev je pravica uporabnika, da sam odloča o vseh pomembnih odločitvah, ima odgovornost in čuti, da sam regulira svoje življenje. Raziskava je pokazala, da so neprostopoljni uporabniki, ki so čutili, da imajo vsaj malo kontrole nad svojim življenjem, manj trpeli in bili sposobnejši bolj jasno odkloniti ali sprejeti pomoč. Naloga socialnega delavca je, da uporabniku zagotovi pravico do samoodločanja, ne glede na to, kako pomembna je določena storitev za uporabnika.

Raziskava kaže, da kontekst, v katerem se neprostovoljen uporabnik lahko svobodno odloča, pomembno vpliva na odločitev o sodelovanju.

Avtor še dodaja, da uporabnik ni uporabnik, dokler se ne strinja, da bi to postal (Cooper Altman 2003: 417). Uporabnik mora biti torej vsaj minimalno pripravljen na sodelovanje, saj socialnega dela v nasprotnem primeru ni moč opravljati. Pristati mora na to in se udeležiti, čeprav z nasprotovanjem in nestrinjanjem, da se proces podpore in pomoči lahko začne.

2.3. Neprostovoljne transakcije na področju ukrepov za zaščito otroka

2.3.1. Družina

Družinski zakonik, ki ga je sprejel Državni zbor Republike Slovenije 16. 6. 2011, na novo postavlja definicijo družine, opredeljuje jo kot »življenjsko skupnost otroka z enim, ali obema od staršev, ali z drugo odraslo osebo, če ta skrbi za otroka in ima po tem zakoniku do otroka določene obveznosti in pravice. Zaradi koristi otrok uživa družina posebno varstvo države.« (Internet 5)

Socialno delo z družinami je pomembno področje socialnega dela, saj reševanje problemov pogosto zahteva udeležnost uporabnikov. Družina je lahko vir podpore in pomoči, lahko je sama v vlogi uporabnika, ker potrebujejo spremembe, ali pa je potrebna intervencija za obvarovanje družinskega člana ali družine, ki jo član ogroža. Družina je tudi naravna socialna mreža (Čačinovič Vogrinčič 2006: 26-27).

»Družina je kontekst, v katerem se raziskujejo oblike pomoči, a to nikakor ne pomeni, da delo z družino prekrije posameznika v njej. V procesu pomoči pri socialnem delu z družinami gre ravno za raziskovanje dobrih izidov za vse udeležene v problemu. Cilj nikoli ni varovanje družine za vsako ceno, temveč odkrivanje boljših pogojev za življenje posameznika v družini ali zunaj nje oziroma za podporo družini, da se kot skupnost ohrani, preoblikuje ali razide.« (Čačinovič Vogrinčič 2006: 27)

Prostovoljna družina je tista, katere družinski člani iščejo pomoč strokovnjaka brez zunanjih pritiskov iz pravnih, formalnih ali neformalnih virov. Neprostovoljna transakcija v socialnem delu z družino se nanaša na stik med strokovnjakom, ki nudi pomoč, in dvema ali več družinskimi člani, od katerih je vsaj en član zaradi zunanjih pritiskov prisiljen sodelovati. Ta

definicija se osredotoča na obstoj zunanjih dejavnikov, ki vplivajo na prvi stik. Predmet stalnega zunanjega pritiska je lahko celotna družina, družinski člani pa so še dodatno lahko obremenjeni z neprostovoljnimi in mandatnimi pritiski, medtem ko drugi prostovoljno sodelujejo. Družine ali družinski člani lahko med potekom srečanj postajajo bolj ali manj prostovoljni. (Rooney 2009: 222)

Prvi stik in nadaljnje delo na področju družine se lahko zelo razlikuje. Lahko se začne z enim od članov družine, ki ga skrbi za probleme drugega člana. Ta družinski član je pogosto otrok ali najstnik, problem pa je v njegovem težavnem obnašanju. V drugih situacijah, kot so zloraba in zanemarjanje otrok, pa v večini prvi stik z njimi vzpostavi praktik, saj družina ne zaznava, da bi potrebovala pomoč in noče razkrivati svojih problemov (ibid.).

Kot smo že omenili, je število članov v delovnem procesu raznoliko glede na situacijo in razlog srečanja. Delo z družinskim članom na individualni osnovi vključuje srečanja z družinskimi člani posamično (Trotter 2006: 159). Primer je lahko družina, kjer se starša razhajata, pozabljata na starševsko vlogo in tako zanemarjata otroke. To lahko pomeni, da mora zaradi sporov in močnih negativnih čustev med partnerjema z njima delati posamično v skrbi za otroka, ker se v tistem trenutku starša mogoče še nista pripravljena soočiti med seboj. Zaradi bolečih občutkov pa v skupnem razgovoru še ne zmoreta ločiti partnerske vloge od starševske.

Primeri, ko se ne more delati z vsemi člani hkrati, je tudi sum zlorabe otroka ali pojav nasilja v družini, kjer bi bili posamezni člani lahko preveč izpostavljeni in bi jim tak proces soočenja bolj škodoval kot koristil (Trotter 2006: 160).

Delo v procesu podpore in pomoči z več družinskimi člani naenkrat je primer v situacijah, kjer so se pri uporabniku pojavile teme, problemi ali težave, povezane z družinskimi interakcijskimi vzorci. Torej tam, kjer je pojav določenih interakcijskih vzorcev povzročil, da je uporabnik postal uporabnik in kjer povečanje razumevanja pogleda oziroma vidika vseh članov na situacijo pomaga k želenim možnim izidom (ibid.).

2.3.2. Socialno delo z družino

V središču prizadevanja dela na področju socialnega dela z družino je sodelovanje. Strokovni delavec mora družino »oskrbeti«, torej posredovati, da dobi iz pravic, kar ji pripada, in še več,

v delovnem odnosu vzpostaviti pogoje za spreminjanje, ki ga družina potrebuje in odkriva v procesu sodelovanja. Gre za potrpežljivo delo in kompleksno nalogo, ki zahteva svoj čas. (Čačinovič Vogrinčič 2007: 27)

Cilj socialnega dela z družino je podpreti, razviti ali nadomestiti tiste družinske funkcije, ki jih družina sama ne zmore. Poudarek je na procesu spreminjanja družinskih članov, njihovih življenjskih razmer, predvsem pa na soustvarjanju novih, ustrežnejših in kvalitetnejših okoliščin, da bi se tako zagotovili pogoje za opravljanje družinskih nalog (Milošević Arnold, Postrak 2003: 33).

V stroki socialnega dela je naloga strokovnega delavca, da družino nagovarja na dveh ravneh, na ravni mobilizacije in na ravni družinske dinamike. Družino je treba voditi k stabilizaciji, da bo s praktikom soustvarila instrumentalno definicijo problema in dobre izide. Potrebno je odpreti temo pravil, ciljev, o načinu odločanja, vlogah, novih pogledih, potrebah in pričakovanjih. Socialna delavka mora znati ubesediti družinsko dinamiko in varovati razvidnost posameznega člana, tako da je v procesu podpore in pomoči slišan vsak posameznik, hkrati pa gre za raziskovanje celotnega sistema. Praktik se mora tudi odzvati na to, kako družinski člani ravnaajo drug z drugim. Uspešno reševanje problemov zahteva raziskovanje in spremembe, ki družino vodijo k želenim izidom. Potrebno je razviti pomagajoč odnos, da bi se lahko razvilo zavezništvo, ki družini omogoča, da odkrije in zmore potrebne spremembe. Soustvarjanje rešitev skupaj z družino postavlja v delovnem procesu različne naloge: delo z vsakim članom, sodelovanje v sistemu in povezovanje v skupnosti. Pomembno pa je, da se pri vsem tem socialni delavec pridruži družini in jo sprejme takšno, kakršna je. (ibid. 25-32)

Obstaja vrsta terapevtskih tehnik pomembnih tujih avtorjev, ki so tudi uporabni elementi družinske terapije za socialno delo. Franklin in Jordan (po Čačinovič Vogrinčič 2007) navajata naslednje:

Sodelovanje. Praktik si mora aktivno prizadevati za sodelovanje z ljudmi in ustvariti okolje, kjer se preseže hierarhija in omogoči izkušnja dobrega skupnega dela.

Ne vedeti. Uporabnik je ekspert za svoje življenje, torej za svoje izkušnje, bolečino, trpljenje, spomine, želje in skrbi. Skupaj s praktikom pa ustvarjata prostor, kjer je priložnost za soustvarjanje novosti in kjer se spremembe lahko zgodijo.

Radovednost. Gre za zavzemanje za raziskovanje z uporabnikom in puščanje odprtega prostora za njegove interpretacije, ob tem pa praktik ostaja radoveden glede uporabnikove življenjske zgodbe.

Reflektiranje. Praktik in uporabnik se izmenjujeta v poslušanju in govorjenju, pri tem pa uporabljata obe perspektivi in s tem soustvarjata novo.

Ena zelo uporabnih terapij, ki temelji na perspektivi moči in sta jo kreirala socialna delavca Steve de Shazer in Insoo Kim Berg (Čačinovič Vogrinčič 2007: 39-42), je v rešitev usmerjena kratka družinska terapija, ki vsebuje pomembne predpostavke doktrine socialnega dela. Omenjeni pristop poudarja, da preteklost ne determinira prihodnosti, je nepatološko usmerjena, delo pa je usmerjeno k motivaciji in raziskovanju novih načinov za premagovanje ovir. Poudarek pa je tudi na jeziku in moči, ki jo ima ubeseden korak spremembe. Pristop vsebuje naslednje možne korake ravnanja:

- *Raziskovanje življenja uporabnika.* Usmerjati se je potrebno na tisto, kar je, ne na tisto, česar ni. Pogovor je usmerjen k interesom, kompetencam in motivaciji, dela pa se na instrumentalni definiciji problema.
- *Zbrati je treba kratek opis problema.* Pri tem delu so pomembna vprašanja, ki nudijo oporo in prispevajo k instrumentalni definiciji problema: »Kaj bi se moralo tu zgoditi, da bi vi rekli, da se je splačalo priti?«; »Kaj bi moralo biti drugače, če bi nam uspelo rešiti problem, ki vas je pripeljal sem?«; »Kako dolgo imate problem?«; »Kje se problem pojavlja? V kakšnih situacijah?«; »Kaj ste v zvezi s tem že poskušali narediti?«
- *Postavljanje odnosnih vprašanj.* Pomagajo nam razbrati socialno konstrukcijo problema, uporabniku pa pomagajo, da pogleda na situacijo iz perspektive tretjega. Primeri teh vprašanj so: »Kaj bi rekla vaša mati?«; »Bi bil oče presenečen, če bi vam uspelo?«
- *Raziskovanje oziroma sledenje izjemam, raziskovanje situacij, ko do problema ni prišlo ali uspešnih oblik soočenja z njimi.* Gre za vztrajanje pri dobrih preteklih izkušnjah, ki so lahko močni viri moči. Primeri teh vprašanj so: »Kakšne izjeme so to?«; »Kdaj se je zgodila zadnja?«; »Kdo je bil udeležen, ko se je izjema zgodila?«
- *Uporabiti lestvico za določanje teže problema.* Uporabimo jo lahko pri raziskovanju napredka. Z vrednotenjem od 1 do 10 spodbudimo uporabnika, da pove, kje se nahaja tisti trenutek. Možna vprašanja so: »Kam bi razvrstili težavnost problema na lestvici

od 1 do 10, če 1 pomeni težave vsak dan, 10 pa, da znamo ravnati z njim in ga rešiti?«;
»Kaj se mora zgoditi, da prideš z mesta 2 na mesto 5?«

- *Vprašanja, ki spodbujajo ravnanja obvladovanja in motivacije.* Tudi ta se lahko opirajo na lestvico: »Če mesto 10 na lestvici pomeni, da ste pripravljeni narediti vse, kar je v vaši moči, da rešite problem, in 1, da vam pravzaprav ni do rešitve, kam bi postavili sebe?«
- *Vprašanje o čudežu.* To vprašanje odpira nov pogled na možnosti, želje in sanje ter pokaže, da uporabnik še nima besed, da bi na vprašanje odgovoril. Uporabniku pomaga ubesediti zgodbo o drugačnem. »Predpostavimo, da se je čez noč zgodil čudež in je problem, ki ga imate, izginil. Spali ste in tega ne vese. Ko ste drugi dan prišli na primer v šolo, kaj bi bila prva stvar, ki bi jo opazili?«
- *Pogajanje o spremembi.* Na podlagi že zgoraj naštetih vprašanj lahko socialni delavec začne pogajanja o možnem prvem koraku na poti k zelenemu izidu.
- *Dajanje komplimentov in nalog.* Socialni delavec je zavezan pogledu iz perspektive moči, kar pomeni, da mora ob koncu srečanja podeliti z vsakim udeleženi v 5 komplimentov, ki jih je odkril v času srečanja. Šele nato sledijo naloge, ki jih v procesu podpore in pomoči soustvarijo vsi udeleženi v problemu.

Vsi našeti elementi omogočajo spoštljivo in odprto raziskovanje, vzpostavljajo pa tudi odnos, v katerem je zavarovana kompetentnost uporabnika.

Prvi pogovor z družino

Stierlin (Čačinovič Vogrinčič 2007: 60-66) opredeljuje prvi pogovor z družino kot »jasno definirano in do doktrinarnih podrobnosti določeno strokovno dejanje. Pogovor z družino je vse, kar se med družino in strokovnjakom v novem terapevtskem sistemu, kot pravi Stierlin, ali v delovnem odnosu, kot pravi Čačinovič Vogrinčič, zgodi.« Strokovni delavec ima vlogo režiserja, ki vodi pogovor skozi faze na osebni način, hkrati pa ima vlogo aktivnega opazovalca dogajanja. Njegova naloga je strukturiranje pogovora v smeri zelenih razpletov. Stierlin razdeli pogovor na različne faze, ki so jasno opredeljene in zagotavljajo strokovni nadzor nad intervencijo in doseganjem ciljev pogovora.

V prvo fazo uvršča *pozdrav, predstavljanje, klepet, dogovor o sodelovanju in vzpostavitev delovnega odnosa*. Prvi del je torej namenjen pozdravu in pogovoru o neformalnih stvareh – vremenu, poti, ki so jo naredili, in podobno. Je ogrevanje za vzpostavitev prvega stika. V tem delu se vzpostavi tudi vabilo v delovni odnos, kjer strokovni delavec pojasni, kako bodo delali, pove razlog srečanja in že v uvodnem delu varuje prostor za vsakogar.

Drugo fazo označuje kot *zbiranje gradiva in soustvarjanje rešitev*. Zbiranje gradiva poteka osebno, konkretno, tukaj in zdaj, dela se v interakciji, kjer se ustvarja izkušnja sodelovanja. V tej fazi se navadno zgodi motiviranje družine, kjer družina začne prepoznavati svoje moči in tudi misel sodelovanja v procesu podpore in pomoči. Faza se konča s povzetkom narejenega, obnovi se definicija problema in delež vsakega v rešitvi.

Zadnja faza pa je *faza zaključevanja in sprejemanja dogovora*, kjer se povzamejo doslej izoblikovani dobri izidi in stečejo dogovori o prvih korakih k zastavljenim ciljem, ki morajo biti določeni zelo konkretno – kdo, do kdaj in kako. Še pred tem se podelijo komplimenti, ki lahko uporabnikom vlijejo dodatno moč in motivacijo za uresničitev malih korakov. »To je dogovor o nadaljevanju dela oziroma dogovor o izvirnem delovnem projektu pomoči, dogovor o datumih za naslednja srečanja.« (po Čačinovič Vogrinčič 2007: 60-66)

Prvemu pogovoru je potrebno dodati še nekaj. Sonia Bouwkamp (Čačinovič Vogrinčič 2007: 67-68) je prva prinesla razlikovanje med dvema pogovoroma z družino. Pogovor je namreč lahko usmerjen v dobre izide in soustvarjanje rešitev ali pa v pogovor, ki ima en sam želen izid – da se pogovor nadaljuje. Včasih se namreč zgodi, da se ustvari dogovor o izidu, rešitve pa ni. To lahko pomeni, da je prišlo do motenj v komunikaciji ali pa so komunikacije neskladne. Če delo na komunikaciji ne zadostuje, pa je potrebna ubeseditev odnosov, in šele ko se odnosi spremenijo toliko, da je delo na rešitvi mogoče, se delo lahko nadaljuje. Strokovni delavec in uporabnik pa lahko porabita tudi veliko časa, da vzpostavita stik. Ena možnih ovir so strategije preživetja.

Potrebno se je zavedati, da »človek, ki prinese s seboj izkušnje razvrednotenja, nespoštovanja in ponižanja, potrebuje najprej varen prostor za novo učenje in nove izkušnje. Tako so nove dobre izkušnje najboljši možen izid pogovora, ki je bil vedno znova tako ustvarjen, da se je lahko nadaljeval.« (ibid.)

2.3.3. Neprostopljivost pri ukrepih za zaščito otroka

Učinkovito delo na področju zagotavljanja blaginje otrok je pogoj za ustrezno zaščito otrok, boljše načrtovanje stalnosti in čimprejšnjo vrnitev otroka v matično oziroma skrbniško okolje (Altman, Gohagan v Rooney 2009: 336). Na vsak posamezen primer procesa podpore in

pomoči lahko vplivajo različni kontekstualni faktorji, kot so na primer nova zakonodaja, kulturne raznolikosti ali težave z avtoriteto.

Na delo na področju zaščite otrok odločilno vplivajo kulturna in statusna raznolikost ter različne vrednote. Te raznolikosti lahko povzročijo, da se med socialnim delavcem in uporabnikom pojavi distanca, ki proces nudenja pomoči neprostovoljnim uporabnikom še dodatno otežuje. Če imajo uporabniki občutek, da so kršene njihove kulturne vrednote, se njihov odpor močno poveča. Kulturne in družinske vrednote ter otrokove izkušnje so močni dejavniki, ki dajejo družini nekakšno potrditev, da delajo prav. Strokovni delavci morajo imeti dobre sposobnosti, da to distanco čim bolj zmanjšajo. Najprej se morajo zavedati lastnih kulturnih vrednot ter pristranskosti odnosov in prepričanj. Nujno pa je tudi, da vsaj okvirno poznajo uporabnikov pogled na svet in strategije, ki so kulturno relevantne za delo s tem uporabnikom. Treba je spretno najti kompromise med uporabnikovimi kulturnimi vrednotami in pravnimi standardi na področju skrbi za otroka. (Altman, Gohagan v Rooney 2009: 337)

Ukrepi za zaščito otroka so zaznamovani z neenakostjo moči in avtoritete, zato je težko doseči idealen delovni odnos med strokovnjakom in uporabnikom. Raziskave so pokazale, da uporabniki pogostejše oblikujejo pozitiven delovni odnos, če imajo občutek, da sta moč in avtoriteta deljeni, kar vodi tudi do boljših rezultatov. Učinkovito sodelovanje je odvisno od kreativnih načinov, kako razviti ravnotežje med recipročnostjo, deljeno močjo in odgovornostjo; torej kako rešiti uporabnikov odpor (ibid.).

Odpor je pogosto narobe razumljen in na žalost tudi pogosto uporabljen koncept na področju zaščite otrok. Zaradi krivde, jeze, sramu ali depresije lahko nekateri skrbniki delujejo kot nenaklonjeni, nemotivirani, nepripravljeni sodelovati, saj si niso sami izbrali vloge uporabnika. Lahko pa se zgodi, da tudi cilji in storitve institucije ne ustrezajo njihovim potrebam ali njihovi definiciji problema, zaradi katerega so postali uporabniki (ibid.).

Neprostovoljni uporabniki na področju zaščite otrok pogosto ne prepoznajo pomembnosti ali nujnosti spremembe. Nase gledajo, kot da jih nekdo sili početi nekaj proti njihovi volji. Mnenja so, da je sistem nepravilen in da so socialne institucije in strokovnjaki vsiljivci v njihovem življenju. Njihova nepripravljenost za sodelovanje lahko pomeni tudi to, da socialni delavec zahteva večjo spremembo, kot so jo pripravljeni storiti sami ali pa da je način dela neustrezen. Nekateri strokovnjaki so mnenja, da lahko na takšen odpor gledamo bolj pozitivno, torej kot na reaktanco oziroma kot na običajen odziv posameznika, kadar je

ogrožena katera od njihovih osebnih svoboščin. Pravzaprav je reaktanca najmočnejša ravno takrat, ko je ogrožena svoboščina, ki je zelo cenjena, zaradi česar začne uporabnik prepovedano vedenje še bolj ceniti. Na primer, če je uporabniku, ki zelo ceni starševstvo in zasebno družinsko življenje, odvzet otrok, to sproži veliko reaktanco. Uporabnik lahko poskuša ponovno vzpostaviti svojo vlogo starša, tako da ima še enega otroka. S tem uporabnik sicer zmanjša intenziteto svoje reaktance, kar pa še ne pomeni, da bo bolj sodeloval. (ibid.)

2.3.4. Metode pri delu na področju zaščite otroka

Storitve za zaščito otrok povezujejo komponente perspektive moči, zmanjševanje odpora in opolnomočenje. Pri teh praktičnih modelih je treba paziti, da jih strokovni delavci dobro prilagodijo kontekstu dela z neprostopoljnimi uporabniki. Glede na empirične dokaze sta dve najuspešnejši metodi za izvajanje ukrepov za zaščito otroka soustvarjanje rešitev z družinami in v rešitev usmerjena terapija (Altman, Gohagan v Rooney 2009: 341-347).

Soustvarjanje rešitev z družinami

Raziskave so pokazale, da je to metodo mogoče uporabiti pri različnih družinskih situacijah. Ne povzroča dodatnega tveganja, družine pa so s takim načinom dela zadovoljne. Pri tem modelu si družine, druge povezane osebe in strokovni delavec delijo odgovornost pri pripravi načrtov za zaščito otrok pred nadaljnjo zlorabo ali zanemarjenjem. Metoda je osredotočena na družino in skupnost, ki ju spodbuja k opolnomočenju, in je kulturno kompetentna. Je proces brez nasprotnikov, ki družinam nudi možnost soodločanja pri pomembnih odločitvah, prepozna, da imajo družine največ informacij o sebi in da lahko posamezniki doživijo, izkusijo varnost in občutek pripadnosti znotraj svojih družin. Predvsem pa poudarja, da so družine odgovorne ne le za skrb za svoje otroke, ampak tudi, da jim nudijo identiteto oziroma pripadnost. Družino spodbuja, da se povežejo s svojo skupnostjo in obratno. Tipično to delo poteka v obliki skupinskih srečanj, kjer moderator omogoči družinskim članom, da si izpogajajo načrt dela (ibid.).

V rešitev usmerjena terapija

Raziskave kažejo, da uporabniki želijo biti spoštovani, ker so sposobni delati spremembe in sebe ter svojo družino dobro poznajo. Terapija predvideva, da imajo uporabniki vire moči za

udejanjanje sprememb in so najboljši eksperti za svoje življenje. Cilj je kakršnakoli sprememba pri občutenju, obnašanju in dojemanju. Majhna sprememba je vse, kar je potrebno, saj sprememba lahko na eni strani sistema vpliva na spremembo na drugi strani sistema. Hitre spremembe so možne in običajne. Strokovni delavec je prepričan, da je uporabnik kompetenten, da se sam odloča za svoje dobro, zato se izogiba vsakršnem jeziku ali obnašanju, ki sporoča pogojevanje, omogočanje in pokroviteljstvo. To pozitivno osredotočenje na spremembo in opolnomočenje dovoljuje uporabniku, da prevzame ali ponovno pridobi nadzor nad svojim življenjem (ibid: 344). Na primer, da uporabnika vprašamo, kaj se zgodilo takrat, ko je nekaj uspel narediti, in tako raziskujemo okoliščine, ki so pomagale, da je zmozel neko nalogo.

Terapija se osredotoča na rešitve in ne toliko na težave, ki so uporabnike »prisilile« v sodelovanje z institucijo. Harbert in Harper-Dorton (Altman, Gohagan v Rooney 2009: 344) predlagata, »da strokovni delavci nosijo odgovornost, da vidijo kozarec napol poln namesto napol prazen«. Uporabnikove težave niso več etiketirane kot patološke, uporabniki pa niso obravnavani, kot da imajo veliko pomanjkljivosti. Pristop, kjer so v ospredju pomanjkljivosti, namreč omejuje in negativno vpliva na naše dožemanje, pričakovanja in interakcije z uporabniki. Na primer obnašanje, ki ne ustreza pričakovanjem po načrtu terapije, ni definirano kot odpor ali nesodelovanje, temveč kot reaktanca. To odločilno zmanjša uporabnikovo potrebo, da se negativno odziva na interakcije in dejanja strokovnjaka.

Pri uporabi terapije na področju zaščite otrok mora strokovni delavec vseeno izpolniti vso potrebno dokumentacijo in slediti predpisanim pravnim postopkom za zaščito ranljivih članov skupnosti. Prav tako ne sme ignorirati nevarnega obnašanja. Med zbiranjem informacij lahko delavci dodatno pridobivajo informacije iz časa, ko problem še ni bil prisoten. Eden ključnih konceptov terapije je pridruževanje uporabniku s ciljem izgraditi sodelovalen delovni odnos. Pridruževanje prispeva k sodelovanju, ki vodi k zelenemu razpletu. Uporabniki so bolj pripravljeni sodelovati, če jim strokovnjak daje pozitiven in topel občutek, saj jim s tem sporoča, da je vreden zaupanja. Če uporabnik meni, da se strokovnjak iskreno zanima zanj, bo raje sodeloval in poskušal narediti spremembo. Takšen pristop zahteva, da strokovnjak spremeni svoj sedanji način dela, ko je le dajal nasvete, predaval ali »se prepiral« z uporabniki, ki so jih drugi strokovnjaki pred tem označili kot težavne ali uporniške. Zelo preprosta ampak uspešna tehnika za doseganje sodelovanja je dajanje komplimentov in

iskanje področij iz njihovega življenja, na katerih so že bili uspešni. Druga možnost je, da prepoznamo in spodbujamo vire moči uporabnika v odnosu s strokovnim delavcem (ibid.).

Pri terapiji poznamo številne komunikacijske sposobnosti, ki jih strokovnjak lahko razvije. Namen intervjuvanja, ki se osredotoča na rešitve, je povečati uporabnikov občutek, da je kompetenten in ima moč najti ustrezno rešitev. Bolj enostavno in učinkovito je sestaviti rešitev, če iščemo uspehe v preteklosti in spodbudimo uporabnika, da ponovi to, pri čemer je že bil uspešen. To je bolj enostavno, kot da bi se moral naučiti novih sposobnosti. Naloga strokovnjaka je, da skupaj z uporabnikom najde izjeme, okrepi njihov pomen in pomaga uporabniku, da ponovi pozitivne spremembe, ki jih je enkrat že uspel narediti. To se lahko nadgradi še s spodbujanjem uporabnika, da si želeno rešitev v okviru možnega tudi predstavlja (ibid.).

Omenjena terapija ponuja veliko tehnik, kako pomagati uporabnikom, da so usmerjeni k rešitvi in jo skušajo tudi oblikovati. Prvi korak pa je postavljanje vprašanj. Na voljo imamo več sklopov vprašanj:

1. *Vprašanja preživetja v situaciji.* Uporabnika prosimo, naj razloži, kako mu je uspelo, da je v takšnih okoliščinah lahko preživel.
2. *Vprašanja o shajanju v situaciji.* Uporabnika vprašamo, kako je lahko shajal, ko se je pojavilo moteče obnašanje.
3. *Vprašanja o podpori.* Uporabnika vprašamo, ali mu je kdo pri tem pomagal.
4. *Vprašanja izjem.* Uporabnika vprašamo, kako je, kadar se moteče obnašanje ne pojavi.
5. *Vprašanja možnosti.* Uporabnika vprašamo, kaj bi bilo potrebno, da bi se obnašanje spremenilo in kako bi uporabnik to spremembo prepoznal.
6. *Vprašanja samospoštovanja.* Uporabnika vprašamo, kaj bi bilo pri njem drugačnega, če bi prišlo do spremembe (ibid.:346)

Druga uporabna tehnika je postavljanje vprašanj s pomočjo lestvice. Gre za opredeljevanje na primer vedenj, občutkov in težavnosti situacij od 1 do 10, kjer 1 pomeni najmanj, 10 pa največ. Tehnika se lahko prilagodi tudi na vprašanja, kjer uporabniki opredeljujejo zaskrbljenost nad pravno situacijo, svojo pripravljenost na sodelovanje ali prostovoljnost. Uporabniki se na takšen pristop odzivajo pozitivno, saj lahko ovrednotijo svoj odziv in spoznajo, da se strokovnjak zanima za njih in razume njihovo reaktanco (ibid.).

Če se pri svojem delu osredotočamo na pozitiven in spoštljiv odnos, potem iščemo uspehe in vire moči, pomagamo uporabniku pridobiti upanje, zgraditi samospoštovanje ter prevzeti nadzor in odgovornost za njegova dejanja. Osnovna naloga strokovnega delavca na področju zaščite otrok je odkriti pozabljene sposobnosti za reševanje problemov in pomagati uporabnikom, da te sposobnosti uporabijo pri trenutnih težavah. Če uporabnika spomnimo na pretekle uspehe in jih vprašamo, kako bi lahko te uspehe ponovili, jih tako usmerimo proti bodočim dejanjem.

Delo z neprostovoljnimi uporabniki na področju zaščite otrok je zahtevno in težavno. Najpomembneje je, da se zna strokovni delavec dotakniti tistih uporabnikov, ki se najbolj upirajo razviti delovni odnos. Strokovni delavec mora razviti dobre sposobnosti in znati uporabljati praktične modele, prav tako pomembno pa je, da zna kritično ovrednotiti sam sebe. (ibid.)

Namenska usmerjenost pri delu z uporabnikom

»Usmerjenost odnosa med strokovnim delavcem in družinskimi člani na namen, je srce in duša učinkovite prakse za zaščito otrok.« (Turnell v Jakober 2004: 14-25). Sedanji izziv si je predstavljati kreiranje odnosa med strokovnim delavcem in članom družine, ki deluje brez pritiskov v vsakdanji resničnosti in kjer organizacije za zaščito otrok posegajo v neurejene družine uporabnikov, kjer so ogroženi otroci. Pri ustvarjanju partnerskega odnosa in sodelovanja je pomembno, da so problemi videni že v začetni točki, ne smejo pa predstavljati glavnega fokusa. Pri praksi za zaščito otroka je nevarno, da postane dominantno vse tisto, kar gre v družini narobe. In če se to zgodi, postane tudi odnos med strokovnim delavcem in uporabnikom problemski, zato je za ta odnos ključno, da je namensko usmerjen. Tak odnos se lahko začne, ko udeleženci v procesu podpore in pomoči direktno in odprto gledajo na probleme in moči, ki jih družina ima. Odnos in reševanje težav se lahko obrne v pozitivno, če so udeleženci zmožni črpati iz vsakega drobca upanja, vira in moči, s čimer si naberejo moči za spoštljivo videnje do grdega ravnanja in si zagotovijo varnost pred ogrožajočimi okoliščinami. Občutljivost na vire moči družine sama še ne reši problemov. Informacija o problemih in močeh pa je najboljše interpretirana, ko premišljeno raziskuje rešitve in varnost. Obstaja uporaben opis gradnje konstruktivnega odnosa pri delu za zaščito otroka. Strokovni delavec mora imeti naslednje sposobnosti:

Spretna uporaba avtoritete.

Pri vsakem konstruktivnem odnosu z uporabnikom se je potrebno ukvarjati z uporabo avtoritete. V takem odnosu je tisti, ki ima več moči, strokovni delavec, zato je zelo pomembno, da zna s svojo avtoriteto tudi ravnati, saj je ta neizogibna. Na tej podlagi se partnerski odnos še bolj poudari, če strokovni delavec namensko in spretno poskuša čim bolj zmanjšati razliko v razmerju moči. To naredi z gradnjo zaupanja, vključevanjem družine v odločanje in podeljevanjem informacij.

Konstruktivna gradnja mnenja.

Stroka socialnega dela teži k temu, da je uporaba predsodkov v procesu podpore in pomoči čim manjša. Ker praksa socialnega dela nakazuje, da so tudi strokovni delavci le ljudje in da se predsodkov ne da izničiti, je zelo pomembno, da se jih vsak praktik zaveda in jih ozavešči. Nekateri avtorji spodbujajo, da strokovni delavci svoje predsodke začnejo podeljevati z uporabniki, kar lahko predstavlja določen del pri gradnji konstruktivnega odnosa.

Uporaba raziskovalnega pristopa in sprejemanje tistega, kar strokovni delavec meni, da ve.

Praktik mora odstopiti od pokroviteljske drže, od drže vsevednega in nezmotljivega. Obstaja nevarnost, da postane sam vase prepričan, da »zraste«v strokovnjaka za neko področje. Ti dobri nameni, nameni vedočega pa lahko prerastejo v to pokroviteljsko držo, ki ruši odnos. Zato mora praktik v odnosu delovati z neko mero ponižnosti in upoštevati uporabnika kot eksperta za svoje življenje. Strokovnjak mora postati dostopen v vseh vidikih dela, avtoriteti, odločitvah, ciljih itn. načrtovanje in udejanjanje sprememb pa se mora zgoditi v soustvarjanju skupaj z uporabnikom.

2.3.5. Ukrepi za zaščito otroka v slovenskem prostoru

V Republiki Sloveniji razmerja med starši in otroci primarno ureja Zakon o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (ZZZDR, Uradni list RS, št. 69/2004), za izvajanje prve socialne pomoči in javnih pooblastil pa so pristojni centri za socialno delo.

Zakon centrom za socialno delo nalaga odgovornost za izvajanje ukrepov za zaščito otroka:

- Ukrepi za vzgojo in varstvo otroka in njegovih koristi (119. člen ZZZDR, Uradni list RS, št. 69/2004).

- Odvzem otroka in namestitev v vzgojo in varstvo k drugi osebi ali v zavod (120. člen ZZZDR, Uradni list RS, št. 69/2004).
- Namestitev otroka v zavod (121. člen ZZZDR, Uradni list RS, št. 69/2004).
- Varovanje otrokovih premoženjskih koristi (122. člen ZZZDR, Uradni list RS, št. 69/2004).
- Posvojitev (od 134. člena ZZZDR do 153. člena ZZZDR, Uradni list RS, št. 69/2004).
- Rejništvo (od 154. člena ZZZDR do 177. člena ZZZDR, Uradni list RS, št. 69/2004).
- Skrbništvo (od 178. člena ZZZDR do 223. člena ZZZDR, Uradni list RS, št. 69/2004).

Interes države je, da se za zagotavljanje zaščite otrok nadzoruje izvrševanje roditeljske pravice in se tudi ob morebitnem zanemarjanju starševske vzgoje in skrbi ustrezno ukrepa.

Center za socialno delo v družino poseže, če starši ne poskrbijo za svojega otroka dovolj dobro, torej če gre za zanemarjanje, neopravljanje starševskih dolžnosti, nasilje ali ogroženost otroka. V primerih, ko se izkaže, da je ukrep nujen, center poseže v družino po javnem pooblastilu, da zavaruje otrokov interes. Najprej poseže po lažjih ukrepih, na primer napotitev družine v kakšno institucijo, nudenje podpore, učenje, pomoč pri urejanju družinskih razmer in podobno. Šele nato poseže po strožjih ukrepih. Sam namen poseganja strokovnih delavcev v družino pa ni iskanje napak, ugotavljanje krivde ali poudarjanje slabosti, ampak skozi pogovor, soustvarjanje rešitev in skupno udeležanje sprememb ustvarjati pogoje za omogočanje zdravega razvoja otroka (Ukrepi CSD za zaščito otroka, interno delovno gradivo univ. dipl. soc. del. Brigitte Mokbel).

V začetku sodelovanja strokovni delavec poskuša vzpostaviti prvi stik in delovni odnos, ki ga skuša krepiti in nadgrajevati ves čas sodelovanja. Pomembna je podelitev in seznanitev uporabnika z informacijami, torej kaj je razlog srečanja, kako bo srečanje potekalo, kakšne so njegove pravice in obveznosti, kakšne so zmožnosti pomoči s strani centra in kolikšno možnost izbire imajo. Sam cilj vzpostavljanja stika je, da se starše otroka pridobi za sodelovanje in cda se s sodelovanjem in soustvarjanjem začne urejanje družinskih razmer. Strokovni delavec stremi k temu, da do izvajanja ukrepa sploh ne pride (ibid.).

Pri ukrepih za zaščito otroka se pojavljajo metode socialnega dela v analogiji z Zakonom o splošnem upravnem postopku (ZUP, Uradni list RS, 24/2006):

- *Zbiranje podatkov v okolju*, kjer se ob vednosti staršev vzpostavi stik z ljudmi, ki so za otroka pomembni. Na primer s šolo, sorodniki, zdravstvom, policijo.
- *Obisk na domu*, katerega namen je pogledati v domače okolje v katerem otrok živi. V okolju, kjer otrok živi, se večkrat pojavljajo boljše možnosti za dogovore, spodbude in soustvarjanja rešitev.
- *Sodelovanje z drugimi institucijami* omogoča, da vsaka, ki se jo vključi v proces podpore in pomoči, da svoj prispevek pomoči družini. V obliki multidisciplinarnih timov vsaka podaja lastna videnja, kar omogoča pogled na življenje in možne rešitve družine iz različnih perspektiv (ibid.).

Še ena od metod, ki se na centru za socialno delo na področju zaščite otroka pogosto uporablja je ocena tveganj ali ogroženosti, ki odloči o tem, ali bo družina deležna podpore družini za dom ali se bo začelo izvajati javno pooblastilo. Analiza se osredotoča na oceno trenutne grožnje, kakšne so nevarnosti, kolikšno je tveganje, da se nevarnost uresniči, in kako tveganja zmanjševati. Analiza tveganja poda preučitev stanja z namenom zaščite pred ogroženostjo, nevarnostjo in do tega, da se prepreči škoda, ki bi se lahko zgodila. Pri oceni je potrebno uporabiti vse segmente otrokovega življenja. Ocena nam glede na stopnjo ogroženosti pomaga pri odločitvi, kako z družino delati naprej. Prispeva tudi k izbiri in oblikovanju načrta dela z družino (ibid.).

Delo na centru poteka toliko časa, dokler se ne izpolnijo vsi dogovori in se ne vzpostavijo razmere za uspešen in zdrav razvoj otroka. Pomembno je, da starši uvidijo in skupaj s strokovnim delavcem soustvarijo način življenja, ki ne ogroža vzgoje in skrbi otrok, ampak oblikuje prostor, kjer se otrok lahko počuti varno, ljubljeno in ima razpoložljive vse pogoje za zdrav razvoj. Ko se potrebna sprememba v družini realizira, stabilizira in utrdi, ni več razloga za spremljanje družine, zato se s sklepom o ustavitvi postopka javno pooblastilo lahko zaključi (ibid.).

3. Problem

V okviru Fakultete za socialno delo sem prakso v 3. in 4. letniku opravljala na Centru za socialno delo Novo mesto, natančneje, na področju ukrepov in zaščite otroka. Srečala sem se z mnogimi družinami, predvsem s starši otrok, kjer se je pojavil sum ogroženosti. Skoraj vsi so s centrom prišli v prvi stik na podlagi vabila, ne samoiniciativno, in mnogi od njih so sodelovanje s centrom zavračali, saj sami niso zaznali potrebe po sodelovanju.

V štirih letih izobraževanja smo se teme neprostopoljnih transakcij dotaknili le na smeri kibernetika psihosocialne pomoči, zato menim, da je omenjeno področje zelo pomembna tema za raziskovanje. Na centrih za socialno delo ali drugih institucijah se soočajo z neprostopoljnimi uporabniki in mnogokrat vsak strokovni delavec poizkuša s svojim specifičnim znanjem bolj ali manj uspešno preseči omenjeno neprostopoljnost in vzpostaviti dialog, kateremu sledijo pozitivne spremembe.

V tej raziskavi se bom usmerila na uporabnike, ki so v kontekst socialnega dela vstopili na pobudo oziroma povabilo centra in v prvih srečanjih bili odklonilni do sodelovanja, kar so s srečanji presegli in morda gredo danes s pomočjo strokovnih delavcev napredujejo v smeri zelenih sprememb.

V okviru raziskovalnega dela neprostopoljnih transakcij v socialnem delu z družino sem se usmerila na naslednje problemske sklope:

- prvi stik
- pojav odpora in soočanje s frustracijo
- odnos do avtoritete
- pripravljenost na spremembe in preskok v prostopoljnost
- doprinos

Usmerila sem se na pet raziskovalnih vprašanj:

1. *Kako uporabniki »definirajo« prvi stik, da bi lahko z njim presegali neprostopoljnost in dosegali boljše sodelovanje?*

Zanimalo me je, kako uporabniki na področju zaščite otroka, ki so stopili v prvi stik na podlagi »mandata«, doživljajo in ravnaajo v prvem stiku s strokovnimi delavci centra za socialno delo. Kaj je tisto, kar jim povzroča še večjo stisko, kaj tisto, ki jih razbremenjuje, in kako prvi stik vpliva na njihov »neprostopoljni status«.

2. Kako uporabniki pri sebi zaznavajo odpor do sodelovanja in kaj jim pomaga k preseganju tega odpora?

Raziskati sem želela, ali se v vstopnem procesu pojavlja odpor in kakšno je uporabniško doživljanje ob tem. Kako se uporabniki s pojavljenim odporom soočajo, ga presegajo, kaj jim pri tem pomaga in kako nato vplivata tudi seznanitev in razlaga zakonskih pravic.

3. Kako uporabniki doživljajo in se soočajo z neenakostjo moči v socialnem delu, kaj jim je pri tem v pomoč?

V takem neprostovoljnem procesu je prisotno »nesorazmerje moči«, zanimalo me je, kako uporabniki doživljajo avtoriteto v vsakdanjem življenju, kako to vpliva na proces podpore in pomoči in njihovo doživljanje neenakosti moči v procesu, oziroma kako se počutijo v razmerju do strokovnih delavcev. Gre tudi za proces, kjer se vršijo izrečena navodila. Zanimalo me je, kakšne možnosti izbire so bili v procesu deležni in kaj so si želeli oziroma jim je in bi jim v procesu glede neenakosti moči pomagalo.

4. Kaj je ključni trenutek ali sklop dejavnikov, da se uporabnik odloči za sodelovanje?

Želela sem izvedeti, kaj se zgodi oziroma kaj je tisti ključni trenutek ali sklop večjega števila dejavnikov, da se uporabnik odloči, da bo sodeloval. Usmerjala sem se na njihove dobre izkušnje in njihove izražene dodatne potrebe, katerih izpolnitev bi prispevala k hitrejšemu in bolj prostovoljnemu sodelovanju.

5. Kaj proces podpore in pomoči uporabnikom prinaša za življenje?

Zanimalo me je tudi, kako proces podpore in pomoči vpliva na nadaljnje življenje uporabnikov. Raziskovala sem, kako danes razumejo ravnanja strokovnih delavcev, kako smiselna se jim zdi cela prehojena pot procesa in kaj so v tem soustvarjalnem delu pridobili za življenje.

4. Metodologija

4.1. Vrsta raziskave, model raziskave in spremenljivke

Raziskava je deskriptivna ali opisna in kvalitativna. Osnovno gradivo raziskave so besedni opisi izkustev, ki sem jih zbrala v raziskovalnem delu. Obdelava podatkov poteka brez merskih postopkov, saj sem izhajala iz intervjujev, ki sem jih izvedla s petimi uporabniki Centra za socialno delo Novo mesto, in sicer s področja ukrepov za zaščito otroka.

Spremenljivke:

- prvi stik:
 - pogled na institucijo pred srečanjem
 - prvi stik z institucijo
 - doživljanje
 - pričakovanja in želje
 - stiska, razbremenitev
- pojav odpora in soočanje s frustracijo
 - doživljanje
 - zaznavanje odpora
 - preseganje odpora
 - seznanitev s pravicami
- odnos do avtoritete
 - dojemanje
 - doživljanje položaja
 - doživljanje izrečenih navodil
 - možnost izbire
- spremembe in preskok v prostovoljnost
 - pripravljenost na spremembo
 - pomagala za sodelovanje
- doprinos
 - vpliv na življenje
 - razumevanje odnosa strokovne delavke
 - smiselnost procesa
 - pridobitev za življenje

4.2. Merski instrumenti in viri podatkov

V raziskavi sem uporabila napol standardiziran intervju, kjer sem imela vsa vprašanja odprtega tipa. Merski instrument je bil sestavljen iz delovnih vprašanj in podvprašanj oziroma prestrukturiranih vprašanj, napisanih v uporabniškem jeziku. Oblikovala sem jih zaradi kompleksnosti delovnih vprašanj in boljšega razumevanja uporabnikov. Vprašanim sem skušala postavljati enaka vprašanja in na enak način. Zaradi različnosti razumevanja uporabnikov, možnosti podajanja preveč abstraktnih oziroma splošnih nekonkretnih odgovorov, sem v nekaterih primerih vprašanja malo preoblikovala in postavila še dodatna podvprašanja.

Intervju sem razdelila v naslednje sklope, da bi dobila čim boljši opis izkušenj uporabnikov:

- 5 vprašanj, ki se nanašajo na prvi stik s centrom za socialno delo in strokovnimi delavci;
- 4 vprašanja o pojavu odpora in soočanju s frustracijo;
- 4 vprašanja o odnosu do avtoritete;
- 2 vprašnji glede njihove pripravljenosti na spremembe in preskoku v prostovoljnost;
- 3 vprašanja o doprinosu procesa podpore in pomoči.

4.3. Populacija in vzorčenje

Populacijo predstavljajo vsi v prvem stiku »aktivni« neprostovoljni uporabniki na področju socialnega dela z družino na CSD Novo mesto, v obdobju od 01. 12. 2011 do vključno 31. 03. 2012.

Vzorec je neslučajnostni oziroma nenaključen, saj vsak posameznik iz izbrane populacije ni imel enakih možnosti, da bi bil izbran v vzorec. Zajela sem 5 uporabnikov, ki so v kontekst socialnega dela vstopili kot neprostovoljni na poziv centra za socialno delo, v času procesa podpore in pomoči pa začeli bolj (prosto-)voljno sodelovati. Gre za uporabnike s področja ukrepov in zaščite otroka na CSD Novo mesto, torej tiste, ki so morali biti udeleženi zaradi ogroženosti njihovih otrok in so od 01. 12. 2011 do vključno 31. 03. 2012 še vedno aktivni sogovorniki v procesu podpore in pomoči.

Vzorec je tudi priročni, saj sem k intervjuvanju povabila izbrane uporabnike, ki jih je določila strokovna delavka centra. Izbrala jih je na podlagi zgoraj navedenih kriterijev in dostopnosti, torej po svojem lastnem občutku pripravljenosti posameznikov na sodelovanje pri intervjuju.

4.4. Zbiranje podatkov

Stopila sem v stik s strokovno delavko Centra za socialno delo Novo mesto, go. Brigito Mokbel, ki je bila tudi moja mentorica na učni bazi pri opravljanju prakse 3. in 4. letnika študija. Dogovorili sva se, da izmed uporabnikov, s katerimi sodeluje že vrsto let, izbere pet takih, ki so v proces vstopili kot neprostovoljni, danes pa je njihovo sodelovanje prostovoljno. Strokovna delavka jih je poklicala, jim razložila situacijo in jih vprašala, ali so pripravljeni sodelovati. Če se je uporabnik odzval pozitivno, mi je posredovala njegovo telefonsko številko. Uporabnike sem sama poklicala, jim spoštljivo razložila, da pišem diplomsko nalogo na temo neprostovoljnih transakcij na področju zaščite otroka, in jih povabila k sodelovanju. Z vsakim posebej sem uskladila dan srečanja. Do izvedbe zaradi bolezni in drugih obveznosti uporabnikov do dogovorjenih datumov ni vedno prišlo, potrebni so bili še dodatni dogovori. Eden od uporabnikov, ki je bil tudi povabljen v sodelovanje, sodelovati ni želel, zato smo zbrali drugega. Vsi ostali izbrani uporabniki so se intervjuja udeležili.

Ob pričetku vsakega intervjuja sem predstavila temo diplomske naloge in namen, ki ga želim doseči. Vsakega sem povabila v intervju spoštljivo in že v začetku povedala, da naj povedo le toliko, kolikor se jim v tistem trenutku zdi primerno. S seboj sem imela snemalnik in jih vprašala za dovoljenje, da sem intervjuje lahko posnela. Poleg tega sem jih seznaniila, da so intervjuji anonimni, da iz diplomskega dela ne bo razvidno, s kom so bili izvedeni, odgovori na zastavljena vprašanja pa bodo uporabljeni izključno za potrebe diplomskega dela.

Intervjuje sem izvajala posamezno po dnevih, torej 15. 12. 2011, 28.12.2011, 11.01.2012, 22.02.2012 in 13.03.2012, vse na Centru za socialno delo Novo mesto. Vsakega posebej sem povabila k sodelovanju in se skupaj z njim dogovorila za izvedbo ob zgoraj navedenih datumih.

4.5. Obdelava in analiza podatkov

Podatke, pridobljene z vnaprej pol strukturiranim vprašalnikom, sem obdelala kvalitativno, saj so bila vsa vprašanja odprtega tipa.

Najprej sem izbrala relevantne sestavne dele besedila in vsak izbrani del besedila, ki je odgovarjal na določeno zastavljeno vprašanje, podčrtala in izpisala v razpredelnico. Tem empiričnim opisom sem pripisala pojme oziroma kode in jih oštevilčila z zaporedno številko vprašanega. Pozneje sem pojme združila v kategorije in vzpostavila hierarhijo med temi kategorijami. Empirične opise določenega pojma sem še sama previdno dopolnila, z določili, ki so podobna tistim, ki sem jih dejansko prepisala iz zapisov, čeprav jih ni v gradivu. Ti pojmi so označeni s poševno pisavo. Dobljene podatke sem nato opisala v rezultatih in razpravi, razdelala sem jih na delovna vprašanja in pri vsakem opisala, kaj sem v odgovorih na specifično vprašanje pridobila. Na koncu sem združila vse v poskusno teorijo.

Za bolj nazorno ponazoritev poteka raziskave je v nadaljevanju predstavljen primer kvalitativne analize enega od delovnih vprašanj intervjuja:

»Doživljanje in soočanje s posegom v družino

UP	1. Enote kodiranja	2. Prosto pripisovanje pojmov
1	...zakaj ravno v mojo? (1)	občutek tarče (1)
	...bila sem jezna... (1)	jeza (1)
	...bilo me je strah... (1)	strah (1)
	...poskušala sem se braniti na način, da se nisem hotela pogovarjati. (1)	nezainteresiranost za pogovor (1)
	Govorila sem ja in ne, pogovor ni stekel. (1)	skopo podajanje odgovorov (1) redkobesednost (1) <i>nekomunikativnost</i>
2	Najprej se mi je zdela čista oslarija, kaj se sploh imajo spotikati v našo družino. (2)	nesmiselnost »vtikanja« (2)
	Začel sem kričati... (2)	razburjenje (2)
	...človeka bi najraje stepel. (2)	vzhičenost (2)
	...bil sem grozen, zelo agresiven. (2)	groza (2) agresivnost (2)
	Nad strokovnimi delavci nisem stegnil roke. (2)	zadrževanje izvajanja nasilja (2)
3	Počutila sem se dobro.	pozitivni občutki (3)
	...zame je bil to en velik korak. (3)	nova izkušnja (3)
	...z njimi sem se lepo pogovarjala, jim povedala, da zaradi mene lahko prihajajo. (3)	pripravljenost na sodelovanje (3)
4	...počutila sem se užaljeno... (4)	užaljenost (4)
	...slabo sem se počutila... (4)	slabo počutje (4)

5	...bila sem jezna (4)	jeza (4)
	Jezna, ker socialne delavke niso reagirale na stvari, le zahtevale so, kaj moramo storiti. (4)	jeza na pasivnost strokovnih delavcev in zahtevo po spremembah (4)
	...manjvredno... (5)	manjvrednost (5)
	...nenormalno (5)	nenormalnost (5)
	...bistva osebne pomoči nisem razumela. (5)	nerazumevanje (5)
	Bolj sem pazila. (5)	pazljivost (5)
	...postavljali so mi vprašanja, ki so se mi potem pojavljala ves čas, o katerih mogoče sploh ne bi razmišljala prej. (5)	sprejemanje in razmišljanje o novih pogledih (5)

3. faza: Združevanje sorodnih pojmov v kategorije in vzpostavljanje hierarhije med njimi

Uporabnikova doživljanja:

- pozitivna doživljanja:
 - pozitivni občutki (3)
 - nova izkušnja (3)
 - *sprejemanje situacije*
- negativna doživljanja:
 - občutek ogroženosti: jeza (1, 4) strah (1) groza (2) užaljenost (4), slabo počutje (4)
 - občutek tarče (1): zakaj ravno moja družina? (1)
 - nesmiselnost »vtikanja« (2), *odklanjanje*
 - doživljanje sebe v procesu: manjvrednost (5), nenormalnost (5), nerazumevanje (5)
 - *pomanjkanje pomoči*, jeza na pasivnost strokovnih delavcev in zahtevo po spremembah (4)

Uporabnikova ravnanja:

- pozitivna naravnost
 - pripravljenost na sodelovanje (3)
 - sprejemanje, *poslušanje* in razmišljanje o novih pogledih (5)
- negativna naravnost
 - razburjenje (2)
 - vzhičenost (2)
 - agresivnost (2)
 - zadrževanje izvajanja nasilja (2)
 - pazljivost (5)
 - *nekomunikativnost*: nezainteresiranost za pogovor (1), skopo podajanje odgovorov, *minimalno sodelovanje* (1), redkobesednost (1), *nepripravljenost na sodelovanje* - »obrambni mehanizem«

5. Rezultati in razprava

5.1. Prvi stik

- a. Pogled na institucijo (*Kakšen je bil vaš pogled na institucijo, preden ste prišli v stik z njo, in kako je to vplivalo na prvi stik?*)

Uporabniki, ki so prišli v stik s centrom za socialno delo zaradi vprašanja ustrezne skrbi za otroka, so imeli o instituciji različne predstave, nekateri tudi že izkušnje in različno stopnjo zaupanja v samo institucijo. Vse to pa je različno vplivalo na njihovo sodelovanje.

Pogled na institucijo lahko razčlenimo na tri komponente: vnaprejšnje predstave, vpliv in prisotnost zaupanja. Uporabniki imajo različne predstave glede delovanja institucije. Izhajajo iz svojih izkušenj ali pa je to le slika, ki se pojavlja v njihovih mislih. Med pozitivne uvrščamo predstavo, da strokovni delavci in sama institucija ljudem pomaga, in med negativne, nasprotno, da strokovni delavci ne nudijo pomoči, ampak v družini kreirajo probleme. Tako uporabniki dojemajo strokovne delavce kot »nečloveške«, ki se neradi postavljajo v kožo ljudi in ne živijo tako preprosto kot uporabniki, oziroma je samo življenje institucije bolj kompleksno. Vse predstave, izkušnje in informacije pa različno vplivajo na prvi stik. Lahko le teh sploh ni in zato ni možnosti vpliva, če pa obstaja kakršnakoli predstava, lahko pretekla informacija vpliva na prvo srečanje negativno ali pozitivno in spodbudi upanje, da bo institucija ustrezno pomagala. Zaupanje je še tretja komponenta, ki izraža pogled na institucijo. Zaupanje v institucijo se razlikuje glede na posameznega uporabnika. Lahko je prisotno in sproži pozitivno pričakovanje, lahko ga tudi ni ali pa povzroča dvom v delo institucije.

Vsak človek ima svoj pogled na svet in si z opazovanjem, občutenjem in ravnanjem kreira podobo svojega življenja. »Predstava o svetu pa je pravzaprav le naše lastno pojasnjevanje sveta, ki vključuje osebne teorije, kaj se dogaja okoli nas« (Rapoša Tajnšek v Šugman Bohinc, Rapoša Tajnšek, Škerjanc 2007: 19). Vsak posameznik v proces podpore in pomoči vstopa z različnimi izkušnjami, predstavami in videnji, ki zopet različno vplivajo na njihove poglede ter stopnjo zaupanja, da jim lahko nekdo pomaga. Vsak je torej samosvoj in zato ne moremo predvideti, kako bo uporabnik oblikoval svoj pogled na institucijo in kakšen vpliv bo to povzročilo na prvi stik. Lahko pa v začetku procesa odpremo prostor za udejanjanje teh predstav in videnj, kar lahko prispeva k boljšemu delovnemu procesu.

b. Način in namen prvega srečanja (*Kako ste prišli prvič v stik s centrom za socialno delo?*)

Vsem vprašanim uporabnikom je skupno, da so prišli v stik s centrom za socialno delo zaradi vprašanja ustrezne skrbi za otroka. V stik z institucijo pa stopijo na različne načine. Način, s katerim so povabljeni k sodelovanju, je odvisen od težave, ki se kaže v določenih situacijah. Pomembno vlogo pri prenosu informacij imajo institucije, ki s centrom sodelujejo in imajo neposreden stik z uporabniki.

Uporabniki opazajo, da institucije med seboj sodelujejo in s tem omogočajo kroženje informacij. Nekdo od vprašanih uporabnikov je rekel: »Socialne delavke so prišle na obisk na dom. Poslala jih je šola, v katero so hodili otroci, zaradi neurejenih odnosov.« Center za socialno delo je tako povezan s šolo, policijo in tudi drugimi institucijami, s katerimi si izmenjuje informacije, potrebne za opravljanje predpisanih nalog. Uporabniki so izpostavili, da informacije krožijo tudi v zunanjem okolju, kar pomeni, da se lahko pridobijo neposredno iz okolja, na njihovi podlagi pa je center dolžan preverjati dejansko situacijo.

Z vsakim preverjanjem dejanske situacije ali vabilom v proces pomoči strokovni delavec na nek način »vdre v družino«. Uporabnika lahko povabi ali izvede nenapovedan obisk na domu. S tem poseže v družino in opredeli svojo definicijo problema in rešitve. Ob takem srečanju preverja in ocenjuje ustreznost skrbi za otroka iz svoje perspektive ter ponuja ustrezno pomoč glede na situacijo. Iz intervjujev je razvidno, da so te perspektive v prvem stiku zelo v ospredju, ne glede na to, da ima uporabnik morda drugačno definicijo problema in rešitve.

Uporabniki iz intervjujev so mandatni uporabniki, kar pomeni, da so vsi vstopili v proces pomoči na podlagi zakonske odločbe, pooblastila, volje nekoga drugega. Ti uporabniki so v začetku čisto neprostopoljni (Rooney 2009: 4-9). Sodelovanje med institucijami in razumevanje, da je vsako nedogovorjeno srečanje poseg v družino, tako opisuje pomemben spekter poseganja institucije v družino, ki ga uporabniki intenzivno zaznavajo. Pomembno je, kako strokovni delavec v zvezi s tem ravna in kako kljub mandatu uporabnika spoštljivo povabi v sodelovanje.

c. Občutki ob prvem stiku (*Kakšni so bili vaši prvi občutki, ko ste stopili v stik s CSD oziroma z njihovimi strokovnimi delavci?*)

Uporabniki, ki vstopijo v delovni proces neprostovoljno oziroma so vanj povabljeni, se soočajo z različnimi emocijami. Glede na to, da so v sodelovanje »prisiljeni«, so prisotni predvsem negativni občutki.

Za neprostovoljne uporabnike v prvem začetnem stiku, bi lahko njihovo občutenje razdelili v dve vrsti občutkov, ki se med seboj razlikujeta in tudi prepletata. Prvi so občutki zaznamovanosti in drugi občutki podrejenosti. Oboji pa nosijo negativno komponento, s katero se uporabniki soočajo. Za občutke zaznamovanosti je značilno doživljanje manjvrednosti, da jih strokovni delavci obravnavajo; ponižanosti, da se nekdo vtika v njihovo družino; krivičnosti, da ravno v njihovo družino in ne katero drugo, ki ji gre še slabše; in nenormalnosti, saj če te obravnava taka institucija, s tabo nekaj ni v redu. Uporabniki občutijo neenakost v razmerju moči, ogorčenje in grozo, da so oni tisti, ki z njimi nekaj ni v redu. Nekdo posega v njihovo družino in oni morajo sodelovati. Sodelovati so prisiljeni, če želijo obdržati svojega otroka. Tako se soočajo tudi z občutki podrejenosti, kjer so v vlogi tistega, ki mora poslušati in nekaj spremeniti. Med te občutke sodijo: nemoč – ena od uporabnic je omenila: »Prideš, se usedeš in poslušaj.«; strah, kaj se bo zgodilo; pritisk, živčnost, jeza na vse okoli sebe; nelagodje, ker dejansko ne želijo biti tam in se pogovarjati o svoji družini; negotovost in obremenjenost. Pogosto je prisotna tudi izključenost in »nevednost« v smislu, da uporabniki ne vedo, po kaj so strokovni delavci prišli, in so v prvem stiku strokovnjaki tisti, ki nastopajo v drži vedočega, torej so tisti, ki »vedo«. Sogovornikom situacija in celoten nabor emocij povzroča stisko, ki še pogloblja negativna čustva.

Razvidno je, da se v uporabnikih v prvem stiku pojavljajo različna negativna čustva, občutja zaznamovanosti in občutja podrejenosti, kjer se izraža neenakost v moči med strokovnim delavcem in uporabnikom. Zopet je v začetku in skozi ves proces delovnega odnosa nujno, da se uporabniku da prostor, kjer lahko občutke podeli in jih skupaj s socialnim delavcem skuša razbremeniti.

č. Pričakovanja in želje ob prvem stiku (*Kakšna so bila vaša pričakovanja in želje?*)

Neprostopoljni uporabniki si ob povabilu, torej ob vstopu v začetni delovni proces podpore in pomoči, ustvarijo določena pričakovanja in želje. Pojavlja se predstava, kaj jih v takem procesu čaka in kaj si želijo, da bi se zgodilo. Iz intervjujev je razvidno, da lahko želje in pričakovanja strnemo v dve kategoriji, to sta upanje in zavračanje. Prva izraža pozitivno naravnost, ki je lahko v začetnem procesu dober vir moči, in druga nezaupanje ter odklanjanje. Izkazalo se je, da uporabnik zavzema eno od teh dveh kategorij.

Upanje, ki je dobro izhodišče za vire moči ob vstopu v proces pomoči, se da razčleniti na: pozitivne točke, ki so jih pričakovali in želeli od strokovnega delavca, ter na pozitivne točke, ki jih imajo uporabniki do sebe. Od strokovnega delavca si želijo in pričakujejo, da je njihov namen prihoda dober in da bodo dobili ponujeno pomoč. Pomoč je mišljena v okviru reševanja uporabnikove definicije problema in tudi v okviru uporabnikovega zaznavanja stiske. Pričakujejo in želijo ugodno rešitev in omogočanje priložnosti, kjer se ta ugodna rešitev lahko zgodi. Pomemben je tudi vidik, česa si uporabniki od strokovnega delavca ne želijo in tudi ne pričakujejo od njih. Gre za očitane, torej negativno vrednotenje dejanj, ki so jih uporabniki storili ali jih še vedno počnejo. V veliki meri se že sami zavedajo, če kaj naredijo narobe, zato ne potrebujejo še enega rabsodnika, ki bi jim to očital. Eden od uporabnikov pa je še poudaril, da ni pričakoval, da strokovni delavci lahko v tako veliki meri posežejo v družino in povzročijo celo njen razdor. Predispozicije za iskanje virov pri uporabnikih oziroma pozitivne točke, ki so jih uporabniki izrazili pri pričakovanjih in željah, so: zavedanje svoje odgovornosti; odsotnost pričakovanja, da bi moral strokovni delavec kaj narediti, da bi bilo uporabniku bolje; dopuščanje sprememb in določanje prioritet. Uporabniki se tako že pri vstopu v sam proces lahko zavedajo nekaterih svojih odgovornosti in imajo predstavo, da bo za ureditev stvari potrebno nekaj storiti.

Druga kategorija je zavračanje, ki ponazarja pričakovanja v smeri negativnega vidika. Uporabniki lahko ob vstopu v proces ničesar ne pričakujejo in si niti ničesar ne želijo. Tak odziv lahko poimenujemo »nevtralnost«, ali da pri vstopu v proces ostajajo hladni. Lahko pa imajo slaba pričakovanja in si ob tem želijo, da se strokovni delavci ne bi vmešavali, torej da bi »dali mir«. Predvidevajo, da posledice, ki sledijo povabilu k srečanju, ne bodo dobre in zato tudi skušajo navidezno sodelovati z olepševanjem resnice, da bi rešili sebe pred situacijo in sodelovanjem. Pomoč v takih primerih sprejemajo zaradi nuje, sami pa v začetnem procesu

delajo v tej smeri, da bi ga lahko čim prej zapustili. Uporabniki torej imajo pričakovanja in želje, v katerih se odražajo pomembne zasnove za delo s temi uporabniki.

V tem začetnem stiku je torej pomembno, da socialni delavec odpira prostor tudi za temo pričakovanj in želja. Pogovor o tej temi omogoča, da si uporabnik in socialni delavec lahko podelita, kaj pričakujeta in k čemu strmita. S tem razvijata medosebni prostor, kjer se postavljajo temelji za nadaljevanje pogovora. S čisto in odprto komunikacijo razjasnita, kaj so njune vloge v procesu podpore in pomoči. Odpira se priložnost, da uporabnik sprejme in razume, kako socialni delavec lahko pomaga in kaj se od uporabnika pričakuje v samem procesu (Trotter 2006: 21-31).

d. Dejanja, ki povzročajo stisko in razbremenitev (Kaj vam je ob prvem stiku s strokovnim delavcem povzročalo stisko in kaj vas je razbremenjevalo?)

V prvem, začetnem pogovoru v procesu podpore in pomoči v neprostovoljni transakciji je pomembno, kako socialna delavka uspe vzpostaviti odnos z uporabnikom. Ta vpliva na pojav stiske, ki uporabnika še dodatno odvrača od sodelovanja, in na pojav razbremenitve, ki pomaga razbiti napetost, nezaupanje in negativne predstave ter prispeva k boljšemu sodelovanju.

V intervjuju s petimi uporabniki je zaznati pojav stiske v odnosu socialne delavke ob vzpostavitvi začetnega stika, pri dogovoru o instrumentalni definiciji in rešitvi problema in pri dejanjih socialne delavke. Pri vzpostavljanju odnosa v začetnem stiku z uporabnikom povzroča stisko nespoštljiv odnos, torej če je strokovna delavka nesramna, neprijazna, postavlja uporabnika v podrejen položaj in uporabniku očita in sodi o dejanjih, ki jih je storil. Takšna komunikacija ne teče, uporabnik v takšnem začetnem stiku občuti stisko in samega začetnega stika ne dojema kot dobrega. Neugoden občutek se lahko prav tako pojavi pri dogovoru o instrumentalni definiciji in rešitvi problema. Uporabnik in strokovni delavec imata vsak svoje videnje in interpretacijo, ki se pogosto razlikuje. Strokovni delavec lahko zavzame držo vedočega, in kot je pripomnila ena od uporabnic: »Strokovna delavka je hotela govoriti po svoje.« Tako nepotrebno »pametuje« in izpostavlja že vedoče, torej stvari, ki jih uporabnik mogoče že sam ve, vendar jih v tistem trenutku v razmerah in situaciji, v kateri živi, ne more storiti. Ve, kaj strokovna delavka hoče od njega, vendar mu zahteva, ki jo trenutno vidi kot nemogočo in neizvedljivo, povzroča stisko. V tem videnju ga strokovni delavec lahko ne razume in tako glede na različne interpretacije o problemu, rešitvi in možnih uresničitvah zahtev odgovori s svojo odločitvijo o najboljši možni rešitvi. Uporabnik pa s tem nima enakovredne

možnosti pri odločanju, kar mu povzroči še dodatno stisko. To povzročajo tudi določena dejanja strokovne delavke, ki so bila razvidna iz intervjujev. Vmešavanje, vdor v družino brez vnaprejšnjega dovoljenja in spotikanje v družino postavlja uporabnike v podrejen položaj. Z nenapovedanimi obiski na domu in preverjanjem izvajajo nadzor, ki povzroča neprijetne občutke. Ena od uporabnic je povedala: »Prvič, ko je socialna delavka prišla, je prišla s pogodbo, ki sem jo morala podpisati. V njej je pisalo, da nas bo 6 mesecev obiskovala, oziroma izvajala kontrolo na našem domu.« Nad uporabniki se tako izvaja pritisk in zahteve po spremembi na neustrezen način in z neustreznimi ravnanji. Sodelovanje in dejansko izvajanje sprememb pa je na ta način neuspešno, saj sodelovanje predstavlja le prisila zaradi možnih posledic, stiska, ki jo uporabniki zaradi takih dejanj občutijo, pa neprostovoljno sodelovanje le še povečuje.

V prvih stikih so imeli vprašani uporabniki tudi pozitivne izkušnje, ki so povzročale razbremenitev. Drugačen način pogovora, torej pogovor, kjer strokovna delavka posluša in sliši, pozitivno vpliva na proces. Pomembno je razumevanje socialne delavke, saj tak pogovor lahko prispeva k začetku razmišljanja z neke druge perspektive in prispeva k boljšemu sodelovanju. Iz intervjujev je razvidno, da je uporabnikom pomembno, da strokovni delavec ozavešča o trenutnem načinu življenja in kako le ta vpliva nanj in na ljudi okoli njega, da daje priložnost za ureditev razmer in čas za spremembe, torej čas, v katerem se spremembe lahko zgodijo.

Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika (Čaćinović Vogrinčič et al. 2005) je bistvo začetka delovnega odnosa, kjer se lahko ustvarjajo spremembe. In kar uporabniki poudarjajo, je pomemben tudi čas, ki je potreben, da se spremembe sploh lahko zgodijo. Zanimivo je izpostavljeno kot pozitivno ozaveščanje uporabnikov s strani socialnih delavcev, kako živijo. Ko človek ponavlja vzorce in jih stabilizira (Schipek et al. 2005), mogoče res težje vidi in nima toliko upanja, da so spremembe možne, da jih zmore in da lahko to prinese boljše življenje. Tako podeljeno videnje vedenja uporabnika s strani socialnega delavca lahko prinaša svež vpogled in spodbuja k razmišljanju.

5.2. Pojav odpora in soočanje s frustracijo

- e. Doživljanje in soočanje s posegom v družino (*Kako ste se soočali s posegom socialne delavke v vašo družino? Kakšno je bilo vaše doživljanje?*)

Vsak neprostopoljni uporabnik se sooči s situacijo, ko socialna delavka poseže v njegovo družino, če hoče ali ne. Socialne delavke, ki pridejo brez povabila, doživljajo različno, različna so tudi njihova ravnanja. Nekateri so naravnani pozitivno in drugi bolj negativno.

Soočanje s posegom socialne delavke v družino lahko razdelimo na doživljanja uporabnika, ravnanja ter odzive uporabnika v tem neprostopoljnem procesu pomoči. Pri večini se pojavlja občutek ogroženosti, torej jeza, strah, groza, užaljenost in slabo počutje. Imajo občutek tarče. Ena izmed uporabnic je pripomnila: »Zakaj ravno moja družina?« Vtikanje v družino se jim zdi nesmiselno, zaradi česar pomoč odklanjajo. V začetku procesa, torej procesa, ki se je moral začeti kljub odsotnosti njihove potrebe po njem, doživljajo sebe kot manjvredne in nenormalne. Ne razumejo, zakaj se je moral proces pričeti v njihovi družini in kaj je njegovo bistvo. Ena izmed uporabnic je razložila: »Normalni ljudje, ne vem, hodijo tam samo... pač ženske, ki so noseče. Ne gredo na tista vrata, na katera sem jaz hodila, za rejništvo.« Če pa so že neprostopoljno vpeti v delovni odnos pa pogrešajo pomoč, ki jo oni definirajo kot za njih koristno. V tem pogledu so jezni na pasivnost strokovnih delavcev in na njihove zahteve po spremembi. Iz intervjujev pa je razvidno, da uporabniki zanimanje za njihovo družino ne doživljajo nujno le negativno, ampak tudi pozitivno. Pojavljajo se uporabniki, ki jih ob povabilu v delovni proces lahko spremljajo tudi pozitivni občutki, situacijo skušajo sprejemati in gledati na njo kot na novo izkušnjo.

Prav tako kot pri doživljanju se pozitivna in negativna drža odraža tudi v ravnanjih. Za negativno naravnost je značilno razburjenje, vzhičenost, agresivnost in zadrževanje nasilja. Lahko so pri samem pogovoru bolj pazljivi, kaj rečejo. Uporabniki skušajo biti nekomunikativni, torej so nezainteresirani za pogovor, sodelovati skušajo le minimalno s skopim podajanjem odgovorov in redkobesednostjo. Uporabnica je povedala: »V pogovoru sem se skušala braniti na način, da se nisem hotela pogovarjati, govorila sem ja in ne«. Uporabniki se z nepripravljenostjo za sodelovanje skušajo braniti, gre lahko za enega od njihovih obrambnih mehanizmov. Imamo tudi uporabnike s pozitivno naravnostjo, ki so pripravljeni na sodelovanje in sprejemanje ponujene pomoči. O vprašanih, ki jih »odnesejo« iz delovnega odnosa, razmišljajo in razvijajo nove poglede.

Večina teh uporabnikov doživlja v vstopu v proces odpor, saj se za to niso odločili sami, niti ne želijo biti tisti trenutek tam. Zdi se jim, da se jim je zgodila krivica, počutijo se grozno in ne zdi sem jih v redu, da morajo brez njihove potrebe sodelovati. DeJong in Insoo Kim Berg (2008:

175-179) zanimivo opredeljujeta, da ima vsak neprostovoljni uporabnik najprej le vlogo obiskujočega. Uporabniki s seboj v proces prinesejo različne izkušnje in občutke. Med njimi so lahko izkušnje razvrednotenja, nespoštovanja in ponižanja, zato najprej potrebujejo varen prostor za novo učenje in nove izkušnje. Uporabnik in socialni delavec najprej potrebujeta veliko časa, da vzpostavita stik, zato je ima tak pogovor, kot ga opredeljuje Sonia Bouwkamp (Čačinovič Vogrinčič 2007: 60-66), lahko en sam zelen izid, da se pogovor lahko nadaljuje.

f. Zaznavanje odpora (Ste v sebi v samem procesu zaznali odpor? Če ste, v kakšnih okoliščinah in kaj je k temu prispevalo)

Veliko uporabnikov, ki so povabljeni v proces podpore in pomoči z odsotnostjo njihove pobude, zaznavajo odpor, ki se izraža že v sami njihov motivaciji prihajanja na srečanje. Srečanja pa lahko povzročijo še dodaten odpor, ki kreira uporabnikove odzive. Odpor v prihajanju na srečanja se kaže z uporabnikovimi neodzivi na vabila, izostajanje iz srečanj, zamujanjem na srečanja ali izogibanjem stikov. Lahko pa kljub odporu prihajajo in prisilno sodelujejo zaradi strahu in negotovosti.

Srečanja, ki se jih udeležijo, sprožijo zmanjšanje odpora ali celo njegovo povečanje. Povzročitelji odpora na samih srečanjih so vdor v družino in nerazumevanje, kaj socialna delavka pri njih išče. Ko socialna delavka vstopi v hišo, uporabniki ne vedo, zakaj je prišla, kaj namerava in kaj so njena predvidena dejanja. Ne ve, kaj se dogaja in kaj se bo zgodilo. Če ob definiranju njene definicije problema podaja uporabnikom kritiko, poudarja dejanja, ki so bila s strani uporabnika narejena napačno, in moralizira, le stopnjuje pojav odpora. S tem se poudarjajo in krepijo viri nemoči. Odpor ostaja, se sproža ali povečuje, če socialna delavka v kreiranje rešitve ne povabi tudi uporabnikov. Tako ostanejo neudeleženi v kreiranju rešitev, ki stanje in možnost sodelovanja le poslabša.

Zgoraj opisani povzročitelji odpora prispevajo, da so uporabniki na srečanju nervozni, sodelovanje se jim zdi nesmiselno, socialnim delavkam pa ne zaupajo. Odklanjajo soočenje s problemom oziroma definicije problema, ki jo poda socialna delavka. Ena od uporabnic je pripomnila: »Pusti me na miru.« Srečanja ne vzamejo kot smiselne in so odklonilni do sodelovanja, tako pri ustvarjanju definicije problema in rešitve kot pri udeležanju možnih izidov.

Neprostopvoljni uporabniki so tisti, ki se podajajo v odnos s prisilo in so večkrat lahko videni kot nemotivirani, boječi, težki ali nezaupljivi. Strokovni delavec lahko to pričakuje in poskuša razumeti, da so taki odzivi odgovor na situacijo, v kateri nočejo biti. V takšnih situacijah bi moral strokovni delavec na uporabnike gledati kot na obiskovalce (De Jong in Insoo Kim Berg 2008: 175-179), sprejeti uporabnikova dožemanja in biti o njih radoveden.

g. Preseganje odpora in pomoč (Kako ste odpor presegli, kaj vam je pri tem pomagalo?)

Uporabniki, ki pridejo v proces podpore in pomoči neprostopvoljno, imajo odpor do srečanj in do samega sodelovanja. S preseganjem odpora se lahko srečujejo v vseh fazah delovnega odnosa. V začetnem stiku, torej da se odločijo za minimalno sodelovanje, je poglobljen njihov notranji glas – »notranja prisila«. Nato je pomemben odnos, ki ga uporabnik in socialni delavec vzpostavi, način soočenja s problemom, način soustvarjanja rešitev in tudi udeležanje zelenega razpleta. V vseh fazah se pojavlja vprašanje: »Kako?« ki prinaša posledice – povečevanje ali zmanjševanje odpora.

Notranja prisila je posledica pomanjkanja izbire, ki jo uporabniki imajo. S sodelovanjem si skušajo povrniti svoboščino, to je na primer otroke. Pri odvzemu lahko uporabniki najprej začnejo sodelovati prav zaradi želje, da bi se otroci vrnili v družino. Ob prvem stiku so seznanjeni z več informacijami, ki so za njih nove in jim mogoče predstavljajo drugačen pogled na situacijo. Strah jih je pred posledicami nesodelovanja, zato vidijo situacijo kot brezizhodno. Notranjo prisilo predstavljajo močna čustva, ki so negativna ali pozitivna. Na odločitev za sprožitev akcije oziroma sodelovanja lahko vpliva močna jeza ali upanje. Nadalje uporabniki lahko spoznajo, da bodo s sodelovanjem nekaj pridobili, ali pa se že sami ob vstopu v proces zavedajo težav, ki jih imajo.

Na preseganje odpora ima velik vpliv odnos, ki ga socialna delavka in uporabniki vzpostavijo v začetnem stiku. Uporabniki si želijo »normalnega pristopa«, kot ga sami imenujejo, oziroma človeški način dela, ki poudarja spretnost osebnega vodenja strokovnega delavca. Pod ta pojem uporabniki uvrščajo občutek spoštovanja, spoštljiv odnos, spoštljiv in kulturn pogovor ter podporo. K preseganju odpora prispeva, da uporabniki občutijo, da jih socialna delavka posluša in tudi sliši, da podaja odprt prostor za razgovor in da vztraja v »drži nevednega«. Gre za to, da

socialna delavka »ne soli pameti« in »ne naklada«, ampak ostaja skupaj z uporabnikovo zgodbo in razume njegovo perspektivo. Tako že skozi prvi pogovor ustvarjata skupen jezik, ki povečuje možnosti za konstruktivno sodelovanje.

V fazi soočanja s problemom je pomembno, da socialna delavka podeli svojo instrumentalno definicijo problema in uporabnike sooči s situacijo na spoštljiv način. Skušati jih mora razumeti v njihovih dejanjih, ki so jih storili, ne pa kritizirati. Podajanje sodb in moraliziranje namreč še povečujeta odpor do sodelovanja. V rešitev usmerjen pogovor temelji na pogovoru iz perspektive moči, ki vsebuje mnogo podpore, spodbujanja in opolnomočenja uporabnikov.

V fazi soustvarjanja rešitve pa imata še toliko bolj pomembno nalogo oba – socialna delavka in uporabnik. Socialna delavka lahko sama prispeva s svojo angažiranostjo in motiviranostjo za rešitev problema ter daje motivirajoče pobude. Zaupati mora uporabniku, da je zmožen narediti spremembo. Pomaga mu lahko v preokvirjanju videnja situacije in pri zbiranju ustreznih ravnanj. Vsa taka dejanja namreč spodbujajo tudi uporabnika k aktivnosti in k možnim premikom v smeri boljšega sodelovanja. Pomembno je tudi, da pri soustvarjanju rešitve dejansko skupaj rešujeta problem in se skupno dogovarjata. Skupno dogovarjanje ustvarja nove interpretacije in omogoča pogajanje, torej da vsak od udeležениh malo popusti, se prilagodi in prispeva k skupni rešitvi. Eden od uporabnikov je rekel: »S socialno delavko sva našla skupen jezik, jaz sem kar nekaj popustil in ona tudi malo, tako so se začele zadeve tudi razvijati.« Z usklajevanjem in dogovarjanjem udeleženca v procesu pomoči načrtujeta spremembe ter na ta način naredita in soustvarita načrt uresničljivih korakov za sprožanje sprememb. Tako sta oba udeležena v problemu in rešitvi, občutek prispevanja pa omogoča zaupanje uporabnika v pomoč socialne delavke, posledično izboljšuje sodelovanje in pomaga k preseganju odpora.

Golo podajanje besed in dogovarjanj pa zahteva še udeležanje zelenega razpleta, kjer se vršijo dogovori in izpolnjujejo dane naloge. Velik prispevek, ki se odraža v tem delu, je, da socialna delavka daje priložnost uporabniku, da udeležanja potrebne spremembe, in mu zaupa v njegovem delu. Dopušča tudi možnosti spodrseljajev, ki jih ne kaznuje, ob trudu uporabnika pa krepi njegovo upanje in zaupanje, da mu bo uspelo.

Pri vseh zgoraj naštetih dejavnikih pomoči, ki prispevajo k zmanjševanju odpora, so uporabniki izpostavili še tri pomembne točke, ki pomagajo socialnemu delavcu, da razume proces premagovanja odpora. Vsak tak proces podpore in pomoči zahteva delo na sebi, uvide in

spremembe. Za vsako tako delo, posamezen uvid in spremembo sta potrebna čas in pot, ki jo morata uporabnik in socialni delavec skupaj prehoditi. Ob pravem načinu dela se tako odpor vedno bolj zmanjšuje in prej ali slej doseže nično točko.

»Notranjo prisilo«, ki jo ima uporabnik, lahko povežemo z vidiki, ki jih našteva Cooper Altman (2003: 476-478), teorijo reaktance (Rooney 2009), in odnos, ki ga zmoreta vzpostaviti uporabnik in socialni delavec z bistvom stroke socialnega dela. Uporabnik in socialni delavec sta udeleženca v procesu, vsak prinese v odnos svoje interpretacije, definicije, želje in pričakovanja. Vsak neprostopoljni uporabnik skriva v sebi minimalno prostovoljnost, ki je ključnega pomena za razvijanje prostora in odnosa, ki presega odpor in postaja smiselna za uporabnika.

- h. Seznaniš z zakonskimi pravicami (S katerimi zakonskimi pravicami ste bili seznanjeni? Ali vam je razlaga le teh pomagala k zmanjšanju odpora?)*

V intervjuju je bilo vseh pet uporabnikov s področja zaščite otroka vprašanih, kako so bili v času procesa seznanjeni z zakonskimi pravicami in kako jim je to pomagalo k zmanjševanju odpora. Seznaniš z zakonskimi pravicami lahko tako razdelimo v dve kategoriji, skopa predstavitev in podrobnejša seznaniš.

Pri skopih predstavitev pravic oziroma procesov pomoči je uporabnikom predstavljena le majhna količina pravic, ali pa se uporabniki celo ne spomnijo, da so strokovni delavci o tem kdaj govorili. Če so že predstavljene, je v ospredju tema posledic nadaljevanja obstoječega ravnanja, na primer, da če bodo razmere ostajale enake, lahko sledi odvzem otrok. Predstavljeni so tudi postopki in pravice glede otrok in stikov. Če so pravice predstavljene skopo, tudi ne vplivajo na zmanjševanje odpora.

V procesih podpore in pomoči na področju zaščite otroka, kjer je prisotna podrobnejša seznaniš uporabnikov z zakonskimi pravicami, so prisotne naslednje teme: preživnine, stiki, dodeljevanje otroka v vzgojo in varstvo, pravice in dolžnosti drugega starša, potek sodišča, pomoč pri usmerjanju za urejanje starševske skrbi, skrb za otroka, razveza, pravice ob razhodu in starševske pravice. Predstavitev le teh vpliva na pridobitev zaupanja v socialno delavko, k soustvarjanju dogovora in udeležanju dogovorjene rešitve. Uporabnikom se zdi tak način pomoči smiselna, uporaben in vpliva na preseganje odpora.

Skopa predstavitev zakonskih pravic tako nima vpliva k zmanjševanju odpora. Več kot je podrobno predstavljenih pravic, ki so za uporabnika uporabne, bolj to vpliva na zmanjševanje odpora in pripravljenost na sodelovanje. Rezultati intervjujev torej potrjujejo (Rooney, Biblus 2009), da socialni delavec uporabniku približa in predstavi zakonske pravice ter pojasni cilje in intervencije, še posebej tiste, s katerimi se udeleženca ne strinjata. Pomembno je, da se tudi jasno opredeli razlog za stik in na katera zakonska pooblastila je vezan, saj s tem socialni delavec prispeva, da se sodelovanje lahko začne.

5.3. Odnos do avtoritete

i. Dojemanje avtoritete (*Kakšno je vaše dojemanje avtoritete?*)

Avtoriteta je v življenju ljudi prisotna, nekaterim uporabnikom se zdi pomembna, smiselna, drugi pa do nje doživljajo odpor. Izraža neenakovrednost v razmerju moči. Smiselnost prisotnosti avtoritete se izraža od prisotnosti spoštljivosti in obstoju občutka, da lahko osebi sodelujeta, ne glede na to, da ima ena oseba avtoriteto nad drugo. Nesmiselnost avtoritete pa se pojavi, če je »oseba, ki ima več moči«, neprijazna in to svojo moč izraža na nespoštljiv način. V tem primeru uporabniki avtoritete ne odobravajo.

Uporabniki avtoriteto doživljajo tudi kot neenakovrednost v razmerju moči, a jo zopet, glede na to, kako oseba z močjo ravna, delijo na pozitivni in negativni vidik. Lahko povzroči izgubo ali zmanjšanje moči ter neprijeten občutek vplivanja in kontrole. Na primer dajanje obvezujočih navodil, ki jih mora uporabnik izpolniti, če noče, da sledijo negativne posledice. Osebo, ki predstavlja avtoriteto, se lahko vidi tudi bolj pozitivno, kot nekoga, ki več ve, od kogar se lahko nekaj nauči, in kot nekoga, ki zna zaradi svojih znanj bolje predvidevati posledice. Če je torej avtoriteta uporabljena na spoštljiv način, je v družbi več možnosti, da bo odobravana, če se zlorablja, pa je ljudje ne odobravajo in se jim zdi popolnoma odveč.

Izkazovanje avtoritete je izkazovanje moči, kar ljudje različno sprejemajo. Bolj kot se ta moč izkazuje na spoštljiv način, bolj je sprejeta, in bolj kot se pomika k možnostim zlorabe, manj ljudi jo odobrava. Tu niso le možnosti zlorabe, avtoriteta lahko predstavlja vpliv in kontrolo. Dragoš (et al. 2008: 30-31) pravi, da ima avtoriteto človek, ko se moč, ki jo poseduje, nanaša na

priznано in zagotovljeno pravico do izvajanja vpliva. Uporaba avtoritete je kontrola, torej ko usmerjamo ravnanje drugih na podlagi veljavnih norm.

Postavlja se vprašanje, ali nima pri ljudeh na videnje avtoritete vpliv tudi zahteva po ravnanjih, ki povzročijo določene posledice. Ravno v socialnem delu na področju zaščite otrok, je zahtevanih veliko dejanj in ravnanj, ki jih morajo družine storiti. Na dojemanje avtoritete torej vplivajo tudi lastne izkušnje ljudi in njihove zgodbe. Pomembno je, ko z ljudmi v neprostovoljni transakciji stopimo v stik, da zagotovimo prostor za ubesedenje teme, s čimer lahko zagotovimo boljše sodelovanje.

- j. Položaj v razmerju do strokovnih delavcev (*V kakšnem položaju ste se počutili v razmerju do strokovnih delavcev? Kaj bi si želeli drugače?*)

Uporabniki imajo ob vstopu v proces in tekom procesa različne predstave o socialni delavki in njenih ravnanjih ter si želijo tudi drugačnega ravnanja. Socialno delavko lahko doživljajo kot »golazen« ali »nadlogo«. Čutijo neenakost moči, ki jim povzroča pritisk in obremenjenost. Imajo občutek, da bo nepoštena in da v procesu ne bodo upoštevani. Njena ravnanja doživljajo kot vtikanje v družino, izvajanje nadzora, postavljanje zahtev, povzročanje stiske in odsotnost pomoči. Doživljajo jo kot avtoriteto, vendar je ne odobravajo, zdi se jim nesmiselna.

Ni dvoma, da uporabniki doživljajo socialne delavce, kot da imajo pomembno avtoriteto, ki vpliva na njihova življenja (Smith 2008). V takem odnosu je strokovni delavec tisti, ki ima več moči. Pomembno je, da namensko in spretno poskuša čim bolj zmanjšati razliko v razmerju moči. To naredi z gradnjo zaupanja, vključevanjem družine v odločanje in podeljevanjem informacij (Turnell v Jakober 2004: 14-25).

Iz intervjujev je razvidno, da uporabniki v marsičem dojemajo socialnega delavca kot pozitivno. Podrejenost je lahko označena tudi kot dobra in odobravana. Uporabniki lahko socialnega delavca dojemajo kot izkušenega, njegove zahteve po dogovarjanju in po redu doživljajo kot koristne. Želijo si še večje vključenosti, udeležnosti v dogovoru in rešitvi ter neizkoriščanja avtoritete. Raziskave so namreč tudi pokazale, da uporabniki pogosteje oblikujejo pozitiven delovni odnos, če imajo občutek, da sta moč in avtoriteta deljeni, kar vodi tudi do boljših rezultatov (Altman, Gohagan v Rooney 2009: 337).

Položaj uporabnikov v razmerju do strokovnih delavcev je tako močno povezan z dojemanjem in doživljanjem avtoritete, ki se »vrši« nad uporabniki, zato je pomembno, da znajo strokovni delavci svoje delo in izvajanje moči kritično ovrednotiti v skladu s situacijo in uporabnikom, s katerim delajo v procesu podpore in pomoči (Kindred 2011).

- k. Doživljanje navodil in alternative (*Kako ste doživljali izrečena navodila (navodila strokovne delavke o tem, kakšne so njihove naloge, navodila za ravnanje, kaj morajo storiti)? Bi vam kakšen drug način bolj ustrezal? Kakšen?*)

Intervjuvani uporabniki so se v samem procesu srečali z izrečenimi navodili, ki so zahtevala različne stvari. Z njimi so se morali soočiti, prisotna pa je bila tudi želja po drugačnem delu.

Uporabniki izrečena navodila doživljajo kot zahtevo po nemogočem, kjer jih socialni delavci učijo stvari, ki jih sami dobro vedo, vendar nimajo toliko moči, da bi lahko naredili spremembo. Zdi se jim, da je to način zahtevanja in izvajanja pritiska nad njimi. Posebej v začetku procesa se jim zdijo navodila nepotrebna in nesmiselna. Veliko je možnosti, da med procesom spoznajo, da so navodila le smiselna in jim upoštevanje le teh prinaša koristi. V začetku procesa se tako znajdejo v brezizhodni situaciji, kar tudi povzroči, da se morajo z izrečenimi navodili tudi soočiti. Zanimivo se zdi vprašanje, ali se res vsi uporabniki zavedajo, kaj bi morali v svojem življenju spremeniti in kako so bile s strani socialnega delavca zahteve podeljene. Še posebej na področju zaščite obstajajo zahteve, s katerimi socialni delavec uporabnika seznani in na njih tudi vztraja. Torej gre za zahtevo, ki je v tem primeru nujna za zaščito otrok in ima ob neupoštevanju svoje posledice. DeJong in Insoo Kim Berg (2008: 175-179) pravita, da v takšnih primerih ni potrebno, da socialni delavec nasprotuje uporabniku, pomembno je, da mu spoštljivo poda informacijo in nadaljuje v držbi nevednosti.

Uporabniki bolj ali manj resno vzamejo izrečena navodila, nekateri jih sprejemajo ali se s socialnim delavcem o njih pogajajo. Nekateri so celo ponosni, da jim je nekaj v tej smeri uspelo narediti, in jim že opravljene naloge predstavljajo vir moči. Drugi so v upoštevanju navodil manj resni in se jih skušajo izogibati ter vložiti minimalen napor. Vsem pa se zdijo navodila zahtevna, mnogokrat prezahtevna, saj onemogočajo, da bi lahko naloženo nalogo dobro opravili. Velike zahteve povzročajo napor, napetosti in stres. Uporabniki zaznavajo, da izrečena navodila

zahtevajo delo na sebi, spremembo razmišljanja, spremembo ravnanj, in to vse zato, da bi bila skrb za otroka primernejša.

Uporabniki izrečena navodila ne doživljajo kot najboljši način dela. Želijo si, da bi delo v marsičem potekalo na drugačen način. Pomembna se jim zdi udeležенost, torej da bili v kreiranje nalog in zahtev, ki jih morajo storiti, vključeni. Želijo si jih ustvariti skupaj, v sodelovanju, dogovoru, v okviru njihovega možnega, da bi bila navodila ustvarjena v izvirnem projektu pomoči. Soustvarjanje in soudeležенost bi prinesla dogovor in odsotnost občutka ukazovanja. Zdi se jim prav, da so socialni delavci strogi in pričakujejo izpolnitev dogovora, vendar morajo biti pri tem tudi človeški in razumevajoči. Dajati morajo občutek zaupanja v uporabnika. Želijo si, da bi pri izpolnitvi nalog in rešitvi razmer tudi pomagale s svojimi dejanji in imele pozitiven vpliv in moč za pomoč tudi na drugih področjih življenja, na primer pri urejanju delavnika.

Rezultati intervjujev kažejo, da podajanje zahtev na mogoče bolj neoseben in spoštljiv način še vedno ni dovolj. Uporabniki želijo biti v instrumentalni definiciji problema in rešitve udeleženi. Hočejo jih ustvariti skupaj s strokovnimi delavci. Želijo biti poslušani in slišani, kaj je njim pomembno in za koga (DeJong, Insoo Kim Berg 2008: 175-179).

1. Možnost izbire (Kaj in koliko vam pomeni dana možnost izbire? Koliko možnosti izbire ste imeli v procesu podpore in pomoči?)

Uporabnikom je možnost odločanja o sebi v procesu podpore in pomoči zelo pomembna. Razumejo jo na način, da skupaj s strokovnim delavcem soustvarijo instrumentalno definicijo problema in rešitve, da imajo podane možnosti in se lahko odločijo za svojo pot. Zaznavajo, da te možnosti izbire ob vstopu v proces ni, jo primanjkuje. S strani socialnih delavcev se postavljajo zahteve, za katerimi sledijo določene posledice. Socialni delavci tako imajo vpliv na to, ali bodo zahtevo izpolnili ali ne, dejansko pa nimajo tolikšne moči, da bi določali odločitve uporabnika. Tekom procesa se možnosti izbire povečujejo, prisotno je več podpore, odnos pa se izboljšuje. Tako je bilo videnje petih vprašanih uporabnikov. Poslavlja se vprašanje, ali se res vedno odnos izboljša in ali ni od tega odvisen bolj odnos, ki ga socialni delavec vzpostavi z uporabnikom in tako spodbudi uporabnika k večjemu sodelovanju, ter situacija, v kateri so se znašli uporabniki.

Uporabniki dojemajo, da imajo na primer možnosti odločanja pri skrbništvu, izbiri, kje bodo bivali, stikih, oblikovanju varnostnega načrta in glede otroka. Zdi se jim dobro, da lahko soustvarjajo dogovor o želenem izidu, se skozi pogovor usklajujejo in dogovorijo, kako bodo ravnali. Uporabnikom je pomembno, da se jim da čas. Želje uporabnikov se izražajo v tem, da bi bilo danega časa še več, saj se nekaterih stvari ne da narediti v kratkem času, da bi jih socialni delavec še bolj slišal, kaj oni potrebujejo, jih upošteval in še bolj skupaj z njimi raziskoval dobre izide v okviru uporabnikovih zmožnosti.

Raziskave kažejo, da uporabniki, ki imajo vsaj malo izbire in kontrole nad svojim življenjem, manj trpijo in so sposobnejši jasno odkloniti ali sprejeti pomoč. Tako je naloga socialnega delavca, da uporabniku zagotovi pravico do samoodločanja, ne glede na to, kako pomembna je določena storitev za uporabnika, saj prostor, v katerem se neprostovoljen uporabnik lahko svobodno odloča, pomembno vpliva na odločitve o sodelovanju (Cooper Altman 2003: 476-478).

5.4. Pripravljenost na spremembe in preskok v prostovoljnost

- m. Pripravljenost na spremembe in ključni trenutki (*Kdaj ste bili pripravljeni narediti spremembo? Kaj je na to vplivalo? Kaj je bil tisti odločilni trenutek? Kakšne so bile okoliščine?*)

Trenutki, ki sprožajo pripravljenost uporabnika na spremembe oziroma na sodelovanje, so različni. Lahko gre za dano možnost, da si uporabniki zopet pridobijo izgubljeno ali le to zadržijo z spremembami ravnanj in življenja, ali za način vzpostavljanja osebnega stika. Oboje motivira uporabnika, da se odloči za spremembo.

Zagotovitev socialnega delavca, da še ni vse izgubljeno, oziroma zagotovitev možnosti, da na primer na področju zaščite otroka starši imajo možnosti, da otroka obdržijo ali da ga pridobijo zopet v vzgojo in varstvo, je pomemben trenutek, ko se lahko uporabniki odločijo za sodelovanje. To lahko sproži informacija o možnem odvzemu otrok, soustvarjen ali skupno definiran želen izid, izrečena dana možnost in želja po rešitvi uporabnika, ugotovitev uporabnika, da sodelovanje prinaša koristi, udeležanje perspektive moči s strani strokovnega

delavca, na primer, da se »padci« ne kaznujejo, ter občutenje zaupanja uporabnika, da mu socialni delavec zaupa in verjame vanj.

Na pripravljenost na sodelovanje odločilno vpliva tudi način vzpostavljanja osebnega stika. Uporabniku veliko pomeni, da ima občutek soprisotnosti, kar pomeni, da socialni delavec z njim vzpostavi osebni odnos ter izraža empatijo, toplino in občutek bližine. Uporabnik dobi občutek, da socialni delavec razume njegovo zgodbo. Tako izginja občutek ogroženosti, začuti podporo in zaupanje, da mu bo socialni delavec dejansko pomagal.

Gabi Čačinovič Vogrinčič s sodelovci (2009: 101-104) poudarja, da je »veščina oziroma umetnost vzpostavljanja stika in razvijanja osebnih medosebnega prostora nenehno križarjenje med sprejemanjem (empatičnem razumevanjem in soočanjem postavljanjem meja)«. Zanimivo je, da se želja po postavljanju meja v odgovorih intervjuvancev ne postavlja, bolj se izraža v prezahtevnem postavljanju nalog. Mogoče prav to kaže, da se meje postavljajo preveč na ostro, ob tem pa se pozablja na pomembnost empatičnega razumevanja in soprisotnosti socialnega delavca v zgodbi uporabnika.

Oba vidika tako prispevata k motiviranosti in pripravljenosti uporabnika na sodelovanje in spremembe ter se trudi za udeležanje sprememb, ker ve, da si s tem lahko povrne svoboščino in da mu bo socialna delavka pri tem pomagala.

- n. Dodatne potrebe za boljše sodelovanje (*Kaj bi vam še pomagalo oziroma kaj bi potrebovali, da bi še bolj sodelovali?*)

Pri raziskovanju, kaj bi uporabniki še potrebovali za boljše sodelovanje, je zaznati, da bi socialni delavci bolj razumeli, da vstopiti v proces podpore in pomoči ni tako lahko in da bi se znali na to tudi ustrezno odzvati. Poleg tega je zaznati še nekaj potreb po drugačnih oblikah pomoči, kaj bi bilo dobrodošlo v delovnem odnosu in na srečanjih.

»V socialnem delu srečamo veliko ljudi, ki jih sami opredelimo kot uporabnike oziroma kliente, čeprav sami tega ne želijo, ki prejemajo psihosocialne storitve, čeprav jih aktivno ne iščejo, in ki jih stroka imenuje neprostovoljni.« (Šugman Bohinc 2006: 345). Sestavek dobro pove, da neprostovoljni uporabniki ne iščejo storitev, pa morajo biti vseeno vključeni v njih. Uporabniki

izpostavljajo, da je tudi za odločitev za sodelovanje potreben čas. Socialni delavci bi morali razumeti, da je vsak začetek težak ter prinaša negotovost in nezaupanje. Ena od uporabnic je povedala: »Tudi jaz sem morala priti do neke točke, da sem lahko začela sodelovati.«

Uporabniki navajajo, da je velikega pomena v začetnem stiku tudi ustvarjanje okoliščin za stabilnost, kar pomeni, da je pristop spoštljiv, da socialni delavec kljub odporu do sodelovanja vztraja in da se vzpostavi varen prostor, kjer se uporabniki počutijo varne. Kot pravi Gabi Čačinovič Vogrinčič (2009:9-15), je potrebno vzpostaviti in varovati varen prostor za delo, kjer se lahko prične proces soustvarjanja rešitev.

Uporabniki zaznavajo tudi druge potrebe, ki bi bile dobrodošle v samem procesu podpore in pomoči. Želijo si več materialnih oblik pomoči, na primer denarne pomoči, pomoč pri nastanitvi in poseg v skupnost. To pomeni, da bi bilo več možnosti in povezav med institucijami, na primer alternative za ogrožene družine, in da bi v delovnem odnosu delali tudi s širšo družino. Ponekod namreč na težave v družini vpliva tudi širša družina, ki bi jo bilo dobro povabiti za razreševanje odnosov. Uporabniki imajo tudi želje po spremembah v delovnem odnosu. Dobrodošlo je vprašanje po željah uporabnika, kjer lahko uporabnik izrazi tudi svoje rešitve. Soustvarjanje možnih rešitev vodi k odstopu socialnih delavk od moči, ki jim ne pripada, povzroči vključenost vseh udeležencev v proces podpore in pomoči, ustvarja skupno iskanje možnih rešitev, upošteva želje uporabnika, mu nudi pomoč pri usmerjanju in opušča pogojevanje uporabniku. Tako lahko strokovni delavec in uporabnik skupaj udeležata rešitev in ustvarjata pogoje, kjer se dogovori lahko izpolnjujejo, tako s strani uporabnika kot socialnega delavca. Razvidno je, da gre za opis glavnih elementov koncepta delovnega odnosa, ki ga socialni delavec in uporabnik vzpostavita (Čačinovič Vogrinčič et al. 2009: 9-15).

Želijo si tudi več srečanj, da bi bila pogostejša, ena od uporabnic je omenila: »To, da smo se večkrat videli, slišali... mogoče bi bilo boljše bolj pogosto, ne samo enkrat na mesec. Ker če se premalokrat vidimo, recimo enkrat na mesec, se ti to tako ne vtisne v spomin, kot če se večkrat vidiš, da ti večkrat nekdo to pove in te nekam usmerja. Se mi zdi, da bolj nekako sodeluješ.« Torej redka srečanja povzročajo izgubo stika z vsebino razgovora, pogostejša srečanja pa povečujejo motivacijo za sodelovanje.

5.5. Doprinos

o. Vpliv procesa podpore na življenje (*Kako je proces podpore vplival na vaše življenje?*)

Proces podpore in pomoči ima na ljudi, ki v njem sodelujejo, bolj pozitiven kot negativen vpliv. Proces jim omogoča spremembe. Ob koncu lahko kritično ovrednotijo svoja ravnanja v odnosu do socialnega delavca. Omogoča jim odpiranje prostora za novo interpretacijo, uvid, podporo in motivacijo za uresničitev želenega izida, ki pripomore k sprožanju pozitivnih sprememb, njihovem udejanjanju in stabiliziranju. V procesu se oblikuje konstruktivno sodelovanje in jim podaja tudi novo izkušnjo. Srečanja vplivajo na življenje teh ljudi, ki postane bolj umirjeno, se spremeni na bolje, ljudem pa prinaša zadovoljstvo in odlično počutje.

Negativen vpliv se izraža v odklonilnem odnosu do sodelovanja in povzročanju bolečine oziroma »sesutje«. Sesutje predvsem v smislu tolikšnega posega v družino, da povzroči spremembo strukture, na primer odvzem otrok.

Razvidno je, da je pozitivnega vpliva mnogo več. Lahko bi se vprašali, zakaj se negativen vpliv sploh pojavlja. Lahko se nanaša na dejanja strokovnega delavca, ki niso bila odobravana s strani uporabnika in se z njimi mogoče še danes ne strinja. Po drugi strani pa je lahko negativen vpliv le en odsek procesa, ki je v tistem trenutku povzročil bolečino, v nadaljevanju pa se je le ta presegla.

p. Današnje razumevanje dela strokovnega delavca (*Kako danes razumete odnos, delovanje in načine ravnanja strokovnega delavca do vas skozi celoten proces podpore in pomoči?*)

V celotnem procesu podpore in pomoči uporabniki zaznavajo ravnanja, ki so bila ustrezna, in tudi tista, ki niso bila. Ravnanja, ki jih socialni delavec stori tekom procesa so označena s strani uporabnikov kot dobra, če jih uporabniki zaznavajo, da so bila storjena v dobro njih. Dobra so tista, ki so dala možnosti, da so se razmere v družini uredile, torej da so vodila k želenim izidom. Nekateri so za poseg v družino danes hvaležni. Eden od uporabnikov je rekel: »Hvala bogu, da so prišli pravi čas. Vprašanje, če bi bil moj mali še živ, ker je bil tako bolan.«

V delovnem odnosu se jim zdi ustrezno, da socialni delavec spoštuje edinstvenost, da je spoštljiva kljub neenakosti moči, da ne obsoja, ne poudarja neustreznih ravnanj in dela s perspektive moči. Ta dejanja uporabniki dojemajo kot zelo smiselna. Uporabniki pridejo v proces delovnega odnosa s svojimi izkušnjami, spretnostmi, sposobnostmi, prepričanju, dogmami, pogledi na svet, motivacijo in vedenjem. Pomembno je, da jih socialni delavec sprejme takšne, kakršni so: edinstvene, in vse uporabi kot potencialne vire za namene uresničevanja njihovih zelenih razpletov (Šugman Bohinc v Šugman Bohinc, Rapoša Tajnšek, Škerjanc: 2007: 53).

Neustrezen se jim zdi začetni pristop, kjer pogrešajo občutek bližine in uglasenost za pogovor. Imajo občutek, da se jim je zgodila krivica. Danes pa bi ravnali v dani situaciji enako kot takrat. To je še en poudarek, kako je pomemben začetni stik in vzpostavljanje osebnega stika, ki prispeva k celotnemu procesu podpore in pomoči.

- r. Smiselnost procesa podpore in pridobitve za življenje (*Kako smiselno se vam zdi proces podpore in pomoči danes? Ste od procesa pridobili kaj za svoje življenje?*)

Proces podpore in pomoči, ki prinaša dobre izide, se zdi uporabnikom smiselno, tako potek kot posledice procesa. Vse, kar prepoznajo kot nesmiselno, je bolečina ob začetku procesa, vendar tudi to tekom procesa lahko presežejo.

Med smiselno uvrščajo ugoden način pristopa, soočanje s problemom, pritisk po spremembi in po boljšem življenju, omogočanje možnosti in preokvirjanje ravnanj. Pomembni so mali koraki, ki vodijo do zelenega razpleta, skupno udeležanje rešitve in vztrajanje pri postavljeni rešitvi problema. Sprežemanje sprememb tako omogoča kreiranje novih, boljših vzorcev, njihovo udeležanje in stabilizacijo.

Proces tako prinaša celo vrsto pozitivnih posledic. Eden od uporabnikov je to poimenoval »prizemljitev«. S procesom se ustvarjajo pogoji za nadaljnje možnosti, uporabniki pridobijo izkušnjo uspeha, ki jih lahko motivira za nadaljnje spremembe. V procesu spreminjajo sebe, postanejo boljši ljudje in osebno rastejo. Prinaša jim srečo, upanje in pozitivno naravnost.

Smiselnost procesa je pomembno vprašanje, saj odgovarja na vprašanje, kaj so uporabniki pridobili za svoje življenje, če so sploh kaj. Potrebno bi se bilo tudi vprašati, ali so uporabniki

tekom procesa kaj vprašani po njegovi smiselnosti, ali jih strokovni delavci kdaj spodbudijo in odprejo tudi to vprašanje. Vprašanja o smislu srečevanj in samega procesa imajo potencialno zelo preokvirjajoč učinek in uporabnikovemu doživljanju problematične situacije doprinesejo raziskovanje njene morebitne smiselnosti (Čačinovič Vogrinčič, Šugman Bohinc 2000: 183).

6. Poskusna teorija

Mnogi uporabniki na področju ukrepov za zaščito otroka so v proces delovnega odnosa na center za socialno delo povabljeni s strani institucije zaradi vprašanja skrbi za njihove otroke in tako vstopajo v odnos brez svoje želje po pomoči. V začetek procesa prinesejo določeno mero neprostovoljnosti, od samega poteka pa je odvisno, kako se bo sodelovanje razvijalo in v kateri smeri bo šlo. Cooper Altman (2003: 427) pomembno poudarja, da uporabnik ni uporabnik, dokler se ne strinja, da bi to postal. Na sodelovanje mora pristati in se udeležiti, pa čeprav z nestrinjanjem in nasprotovanjem. Potek procesa podpore in pomoči, sam prvi stik, definiranje instrumentalne definicije problema in rešitve, določitev korakov v smeri želenega izida, udeležanje sprememb in zaključevanje ter razvijanje odnosa uporabnika in socialnega delavca je bistvenega pomena za razvijanje prostovoljnega sodelovalnega procesa, kjer uporabnik in socialni delavec postajata sodelavca v skupnem projektu (Čačinovič Vogrinčič et al. 2005: 9) soustvarjanja želenih izidov.

Ob povabilu v sodelovanje imajo uporabniki različne predstave, informacije in izkušnje glede institucije, ki jih je povabila. Oblikujejo se predstave, kdo je socialni delavec, kdo uporabnik in kakšni so želeni razpleti. Celotna slika različno vpliva na prvi stik, pri nekaterih povzroči negativen vpliv in pri drugih upanje. Socialni delavec in uporabnik tako oba vstopata v proces s svojimi osebnimi predpostavkami, pričakovanji in željami (Šugman Bohinc et al 2007: 49-52). Ne glede na to, kakšne so predpostavke, je izrednega pomena, da socialni delavec omogoči prostor za reflektiranje. Uporabnikom mora biti omogočeno, da ozavešijo in ubesedijo, kako so se znašli v procesu podpore in pomoči, kaj od procesa pričakujejo, s čim želijo zapustiti prvi pogovor in kaj so njihove želene spremembe. Uporabniki se pri povabilu v proces mnogokrat soočajo tudi z negativnimi občutki zaznamovanosti, podrejenosti, povabilo v sodelovanje pa doživljajo kot vdor v družino. Pri soočanju z negativnimi komponentami takšnim uporabnikom pomaga spoštljiva vzpostavitev prvega stika, kar pomeni, da se jim socialni delavec pridruži s spoštljivostjo, prijaznostjo, razumevanjem in odprtim prostorom za podelitev uporabnikove ter socialnodelovne interpretacije problema. Šugman Bohinc (2007: 49-52) opredeljuje, da socialni delavec z izražanjem zanimanja za zgodbo uporabnikov lahko prispeva k njihovi večji motiviranosti za sodelovanje, ker se uporabniki počutijo vredne poslušanja. Ne glede na to, s kakšnimi predpostavkami uporabniki pridejo v proces, se je dobro zavedati, da so to že morebitni viri moči, ki bodo pripomogli k želenim izidom.

Uporabniki ob prvem stiku pri sebi zaznavajo odpor, ki nastane zaradi poseganja v njihovo družino. Soočajo se z občutkom ogroženosti, občutkom tarče, nesmiselnosti procesa in s pomanjkanjem pomoči. Odpor, ki se kaže z odklonilnim odnosom do sodelovanja, nervoznostjo in nezaupanjem, se na srečanjih povečuje, še posebej če se uporabniki počutijo nerazumljeni in neudeleženi ter če so deležni moraliziranja in kritike. Uporabniki presegajo odpor in se odločajo za sodelovanje predvsem na podlagi dveh vidikov. Prvi je notranja prisila, kjer se odločijo za sodelovanje zaradi želje in tudi spoznanja, da obstaja možnost za vrnitev svoboščine (Rooney 2009: 102). Lahko se odločijo tudi zaradi strahu pred posledicami nesodelovanja, brezizhodnosti situacije, pojava močnih čustev, na primer jeze, ki sproži akcijo, spoznanja uporabnika, da s sodelovanjem lahko pridobi (Cooper Altman 2003: 476-478), ali zaradi samega zavedanja težave. Drug vidik je odnos med socialnim delavcem in uporabniki v času celega procesa. Uporabniki potrebujejo občutek soprisotnosti – toplino in bližino osebnega odnosa, spoštovanje, empatijo (Trotter 2006: 21-31), podporo, odprt prostor za razgovor ter da so slišani. Prav tako potrebujejo soočanje s situacijo na spoštljiv način, razumevanje, zopet odsotnost moraliziranja že storjenih dejanj, pogovor iz perspektive moči, spodbudo in krepitev moči. Rešitve želijo soustvarjati s strokovnimi delavci, želijo biti udeleženi in upoštevani. Socialna delavka lahko prispeva tudi s svojo motiviranostjo za rešitev uporabnikovih težav, pripomore k preokvirjanju. Uporabnikom je pomembno, da s socialno delavko v dialogu soustvarita nove interpretacije skozi pogajanja in dogovarjanja, tudi na način, kot ga predlagata Rooney in Biblus (v Šugman Bohinc 2007: 38-41), in tako soustvarjata načrt uresničljivih korakov za sprožanje sprememb. Z zaupanjem strokovne delavke v uporabnike in opisanim načinom dela lahko uporabniki udeležujejo zelen razplet, saj se jim ob priložnosti, ki jo dobijo s strani strokovnega delavca, razpirajo upanje in zaupanje.

Pri samem preseganju odpora ali nesodelovanja imajo pomembno vlogo tudi zakonske pravice. Uporabnikom, ki so deležni razlage pravic, se dana razlaga zdi smiselna in tudi uporabna v samem procesu podpore in pomoči. Tako se uporabniki počutijo bolj vključene in lahko predvidevajo, kaj se v nadaljevanju procesa glede na njihova dejanja lahko še zgodi. Etična in zakonska vodila (Rooney, Bibus 2009) so delavcu lahko v pomoč in oporo pri delu in prispevajo k vzpostavitvi odnosa med uporabnikom in praktikom.

Vstop v odnos, kjer so uporabniki udeleženi na podlagi zakonske odločbe ali pooblastila, je pogosto zaznamovan z neenakovrednim razmerjem moči, ki uporabnike spravlja v podrejeni položaj in jim povzroča stisko (Rooney 2009: 7). V takem odnosu je strokovni delavec tisti, ki ima več moči, zato je zelo pomembno, da zna s svojo avtoriteto tudi ravnati, saj je ta neizogibna

(Turnell v Jakober 2004: 14-25). Kako uporabniki ta odnos doživljajo, je tudi povezano z izkušnjami, ki so jih imeli v preteklosti, ali s splošnim dojemanjem avtoritete. Pogosto pa se negativnost v neenakosti moči izraža pri izrečenih navodilih, ki jih strokovni delavci naložijo uporabnikom. Pri tem se uporabniki počutijo nemočne, so pod pritiskom in včasih se jim zdi, da od njih zahtevajo nemogoče. Hrepenijo po večji udeleženiosti, želijo imeti svoj prispevek pri navodilih in biti del ustvarjenega navodila, ki bi odražal stvari, ki jih po svoji interpretaciji dejansko tudi zmorejo. DeJong in Kim Berg (2008: 175-179) poudarjata, da ko uporabniki pričnejo s pripovedovanjem svojega razumevanja situacije, je pomembno, da strokovni delavec dobro posluša in sliši, kaj je uporabnikom pomembno in za koga. Na področju ukrepov za zaščito otroka bodo vedno stvari, ki so nujne, da jih uporabniki spremenijo ali ukrepajo glede njih. Obstajajo zahteve, s katerimi praktik uporabnike seznani in pri njih tudi vztraja, vendar pa je pri tem pomembno, da jim poda možnosti, kako bo to izvedel. Možnost izbire mora biti prisotna, saj so na ta način tudi uporabniki bolj pripravljeni na sodelovanje, ker vedo, da o njihovem življenju ne odloča le nekdo drug. Cooper Altman (2003: 417) poudarja, da je svobodna odločitev pravica uporabnikov, da sami odločajo o vseh pomembnih odločitvah, imajo odgovornost in čutijo, da sami regulirajo svoje življenje. Če strokovni delavec oceni, da bi bila njihova dejanja zanj ogrožajoča, šele takrat prevzame pokroviteljsko držo in s predstavo za dobro uporabnikov ravna ne glede na nestrinjanje uporabnikov (Rooney, Bibus 2009).

Pri samem preseganju odpora oziroma odločanjem za prostovoljno sodelovanje je uporabnikom pomembno, da strokovni delavci razumejo, da so uporabniki ob takem povabilu v proces podpore in pomoči negotovi in v pomoč ne zaupajo in da je vsak začetek težak. Z vzpostavitvijo varnega prostora (Čačinovič Vogrinčič et. al. 2009: 9-15), spoštljivim odnosom in vztrajanjem strokovnega delavca se ustvarjajo okoliščine za stabilnost, kjer se spremembe lahko zgodijo. Za vsak uvid in spremembo je potreben čas. Uporabniki si pri samem sodelovanju tudi želijo, da bi srečanja potekala bolj redno, torej tedensko in ne mesečno, saj redka srečanja lahko povzročijo izgubo stika z vsebino razgovora, pogostejši stiki pa lahko privedejo tudi do večje motivacije za sodelovanje. Večja povezava z institucijami je še ena potreba, ki se jim zdi premalo realizirana, torej da bi lahko center imel na primer možnosti nastanitve v brezizhodnih situacijah.

In kaj uporabniki pridobijo iz tako oblikovanega procesa za svoje življenje? Z delovnim odnosom, ki temelji na vseh ključnih elementih (Čačinovič Vogrinčič et al. 2009: 9-15), kjer so uporabniki udeleženi, spoštovani, cenjeni v svoji edinstvenosti in z vzpostavitvijo skupnega jezika s strokovnim delavcem soustvarjata možne zelene izide. Tako uporabniki odpirajo prostor

za novo interpretacijo, udejanjanje ter stabiliziranje sprememb in novih vzorcev (Schipek et al. 2005 v Bohak, Možina), ki jim omogoči izboljšanje življenja, v katerem postanejo zadovoljni in srečni. Kot smiselna dojemajo tista ravnanja strokovnega delavca, ki so bila soustvarjena z njimi. S pozitivno izkušnjo dobrega in spoštljivega procesa lahko spremenijo sebe, osebnostno zrastejo in postanejo pozitivno naravnani s polno mero upanja, da zmorejo.

7. Predlogi

- Odpor in neprostopoljnost se na področju zaštite otrok pojavljata v veliki meri. Načine dela za preseganje tega bi morali raziskati na večjem vzorcu, kjer bi dobili še večji vpogled v to, kaj uporabniki potrebujejo, da bi njihova neprostopoljnost prešla v prostopoljnost.
- V času študija se neprostopoljne transakcije v socialnem delu zelo malo omenja. Glede na to, da se v praksi veliko socialnih delavcev srečuje s to populacijo ljudi, bi bilo dobro, da se tudi v predmetniku socialnega dela da večji poudarek neprostopoljnim transakcijam.
- Mnogi socialni delavci imajo težave, kako ravnati in se soočati z uporabniki v neprostopoljni transakciji. Potrebno bi bilo organizirati več izobraževanj na to temo, kjer bi lahko strokovni delavci svoja znanja obogatili.
- Opazimo lahko tudi pomanjkanje literature v slovenskem jeziku, morda bi se morali bolj angažirati, da bi bilo več knjig prevedenih in dostopnih tudi po slovenskih knjižnicah.
- Glede na to, da se v praksi veliko strokovnih delavcev srečuje z uporabniki, ki so v začetnem procesu neprostopoljni, so si skozi leta pridobili že vrsto izkušenj,
- kaj uporabniki v takem procesu želijo, kaj jim pomaga k preseganju odpora. Lahko bi kreirali skupino, kjer bi ti strokovni delavci svojo prakso na podlagi izkušenj prevajali v »teorijo«.

8. Uporabljena literatura

- Cooper Altman, J. (2003). A Qualitative Examination of Client Participation in Agency - Initiated Services. *Families in Society* 84, 4: 471-479
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2007). *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo
- Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., Možina, M. (2005). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo
- Čačinovič Vogrinčič, G., Šugman Bohinc, L. (2000). Učinkovitost (uspešnost) razgovora v socialnem delu z družino. *Socialno delo* 39, 3:175-189
- DeJong, P., Berg, I., K. (2008), *Interviewing for solutions*. USA: Tomson
- Doel, M., Marsh, P. (1992), *Task-centred social Work*. London: Ashgate Publishing
- Dragoš, S., Leskošek, V. (2008). *Krepitev moči*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo
- Kindred, M. (2011). *A practical guide to working with reluctant clients in health and social care*. Philadelphia: J. Kingsley Publishers
- Mesec, B. (1998). *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo
- Mesec, B. (2007). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu 2*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo
- Milošević Arnold, V., Poštrak, M. (2003). *Uvod v socialno delo*. Ljubljana: Študentska založba
- Pask, G. (1980), *The Limits of Togetherness*. V: Šugman Bohinc, L., Rapoša Tajnšek, P., Škerjanc, J. (2007). *Življenjski svet uporabnika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo
- Rooney, R. H. (1992). *Strategies for Work with Involuntary Clients*. New York: Columbia University Press.
- Rooney, R. H. (2009). *Strategies for Work with Involuntary Clients*. New York: Columbia University Press.
- Schipek, G., Ludwig-Becker, F., Helde, A., Jagfeld, F., Petzold, E.R., Kröger, F. (2005). *Sinergetika za prakso: terapija kot spodbujanje samoorganizirajočih procesov*. V: Bohak, J., Možina, M. (ur.). *Četrty študijski dnevi Slovenske krovne zveze za psihoterapijo, Rogla. Zbornik prispevkov*. 25-33.
- Smith, R. S. (2008). *Social work and power*. New York: Basingstoke

- Šugman Bohinc, L. (1998). Epistemologija socialnega dela II. Socialno delo 37, 6: 417-440
- Šugman Bohinc, L. (2000). Kibernetika spremembe in stabilnosti. Socialno delo 39, 2: 93-108
- Šugman Bohinc, L. (2003). O nezmožnosti ne komunicirati k uspešnemu komuniciranju. Emzin XIII, 3-4: 81-85
- Šugman Bohinc, L. (2006). Socialno delo z neprostovoljnimi uporabniki. Socialno delo 45, 6: 345-355
- Šugman Bohinc, L., Rapoša Tajnšek, P., Škerjanc, J. (2007). Življenjski svet uporabnika: Raziskovanje, ocenjevanje in načrtovanje uporabe virov za doseganje zelenih razpletov. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo
- Šugman Bohinc, L., Dejavniki uspešnega razgovora v procesu raziskovanja življenjskega sveta uporabnika. V: Šugman Bohinc, L., Rapoša Tajnšek, P., Škerjanc, J. (2007). Življenjski svet uporabnika. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo
- Šugman Bohinc, L. (2009). Slajdi Epistemologija 1
- Trotter, C. (2006). Working with involuntary clients: A guide to practice. Australia: Allen & Unwin Pty Ltd
- Vries, S., Bouwkamp, R. (2002). Psihosocialna družinska terapija. Logatec: FIRIS, d.o.o.
- Watzlawick, P., Beavin, J. H., Jackson, D. D. (1967). Pragmatics of Human Communication. A study of Interactional Patterns, Pathologies, and Paradoxes. New York: W.W. Norton & Company, Inc.
- Zakon o zakonski zvezi in družinskih razmerjih, Uradni list RS, št. 69/2004
- Zakon o splošnem upravnem postopku, Uradni list RS, št. 24/2006

Internetni/spletni viri:

- Internet 1: The University of Tennessee Knoxville: What is Diversity?, http://www.lib.utk.edu/diversity/diversity_definition.html, dostopno dne 4.12.2011
- Internet 2: Inštitut za slovesni jezik Frana Ramovša ZRC SAZU, Slovar slovenskega knjižnega jezika, <http://bos.zrc-sazu.si/sskj.html>, dostopno dne 20. 1. 2012
- Internet 3: Center za socialno delo Ljubljana – Šiška: Dejavnosti centra, <http://www.csd-lj-siska.si/dejavnosti/dejavnosti.asp>, dostopno dne 4.12.2011
- Internet 4: Mestna občina Novo mesto : Sociala in zdravstvo – Center za socialno delo Novo mesto, <http://www.novomesto.si/si/sociala/csd/>, dostopno dne, 4.12.2011

- Internet 5: Ministrstvo za delo družino in socialne zadeve: Družinski zakonik, http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/druzina/zakonska_zveza_in_druzinska_razmerja/druzinski_zakonik1/, dostopno dne, 23. 12. 2011

9. Priloge

9.1. Izjava o avtorstvu

Podpisana Suzana Pungeršič, vpisana na Fakulteto za socialno delo v študijskem letu 2011/2012 kot redna študentka izjavljam, da sem diplomsko delo z naslovom:

Neprostopoljne transakcije na področju zaščite otroka

napisala samostojno s korektnim navajanjem virov in ob pomoči mentorja doc. dr. Lee Šugman Bohinc.

Datum: 11.05.2012

Podpis: Suzana Pungeršič

9.2. Povzetek

Teoretični del sestavljajo trije vsebinski sklopi. V prvem delu so predstavljeni osnovni pojmi konteksta socialnega dela (socialno delo, socialni delavci, uporabniki, proces delovnega odnosa, center za socialno delo in moč). Nato je naloga usmerjena v razumevanje neprostopoljne transakcije, metode dela z uporabniki, ki vstopijo v proces podpore in pomoči neprostopoljno, in raziskovanje dejavnikov, ki vplivajo na odločitev uporabnika za sodelovanje. Tretji del je usmerjen na neprostopoljne transakcije na področju zaščite otroka, zato je nekaj besed namenjeno družini in socialnemu delu z družino, opredeljene pa so tudi metode pri delu na področju za zaščito otroka, ki so jih nekateri avtorji razvili za to specifiko dela.

Izkustveni del naloge je kvalitativen. Neslučajnosti priročni vzorec predstavlja pet »aktivnih« uporabnikov Centra za socialno delo Novo mesto, ki so v začetni proces podpore in pomoči vstopili na pobudo centra za socialno delo zaradi ogroženosti otrok, tekom procesa pa začeli sodelovati. Ta del naloge se začne z opredelitvijo problema, sledijo pa mu raziskovalna

vprašanja, na katere skuša raziskava pozneje s pomočjo odgovorov uporabnikov v polstrukturiranem intervjuju odgovoriti. Usmerjajo se na to, kako uporabniki »definirajo« prvi stik, da bi lahko presegali neprostovoljnost in dosegali boljše sodelovanje, kako zaznavajo odpor do sodelovanja in kaj jim pomaga pri preseganju odpora, kako doživljajo in se soočajo z neenakostjo moči, kaj so ključni trenutki in sklopi dejavnikov, ki prispevajo k odločitvi za sodelovanje, in kaj proces podpore in pomoči uporabnikom prinaša za življenje.

S pomočjo postopka kodiranja odgovorov uporabnikov, kvalitativne obdelave in nato opisnih odgovorov glede posameznik sklopov je nastala poskusna teorija. Pokazalo se je, da je za prehod iz neprostovoljnosti v prostovoljnost pomemben celoten delovni odnos, ki ga vzpostavita socialni delavec in uporabnik. V začetnem stiku uporabnik potrebuje prostor, kjer lahko ubesedi svoje predstave, pričakovanja, želje, občutke in tudi svojo definicijo problema, obenem pa spoštljiv pristop in občutek razumevanja ter sprejetosti s strani socialnega delavca. Uporabniki v neprostovoljnih transakcijah pridejo v proces podpore in pomoči z odporom, presegajo pa ga na podlagi dveh vidikov: da se uporabniki odločijo za sodelovanje, lahko prispeva notranja prisila in/ali odnos med socialnim delavcem in uporabnikom. Uporabniki si namreč želijo občutek soprisotnosti, soočanje s situacijo na spoštljiv način, soustvarjanje novih interpretacij v dialogu z možnostjo pogajanja, zaupanje in uporabno razlago zakonskih pravic. Odnos je mnogokrat zaznamovan z neenakovrednim razmerjem moči, zato k sodelovanju prispeva udeležенost in vključenost uporabnikov pri odločanju o njihovem življenju, uporabniki pa hrepenijo po soustvarjanju želenih izidov. Obenem jim je pomembno, da socialni delavci razumejo, da je vsak začetek težak in da je za vsako spremembo in tudi za odločitev za spremembo potreben čas. Tako uporabniki tekom procesa dobijo prostor za nove interpretacije, udeležujejo in stabilizirajo spremembe, s pozitivno izkušnjo dobrega in spoštljivega procesa pa lahko spremenijo sebe, osebno zrastejo in postanejo pozitivno naravnani s polno mero upanja, da zmorejo.

Na koncu drugega dela naloge so navedeni še predlogi za nadaljnje raziskovanje, ki govorijo o tem, da bi bilo potrebno omenjeno problematiko še bolj raziskati, da bi dobili še boljši vpogled v to, kaj uporabniki v takšnem procesu potrebujejo. Pomembno bi bilo, da bi o tej temi govorili že več v času študija, da bi bilo tudi za zaposlene več izobraževanj in tudi več prevedene literature v slovenski jezik. Ena od idej pa je tudi kreiranje skupine socialnih delavcev z mnogoletnimi izkušnjami, ki bi prevajali svojo uspešno prakso v teorijo in tako ustvarjali literaturo za novo učenje vseh strokovnih delavcev, ki delujejo na tem področju.

9.3. Zapisi intervjujev

V začetku vsakega intervjuja sem uporabnike seznani, da zaključujem študij socialnega dela na Fakulteti za socialno delo. Povedala sem jim, da pišem diplomsko nalogo na temo neprostitvoljne transakcije na področju zaštite otroka, in jim razložila, kaj to sploh pomeni. V nadaljevanju sem jim razložila, da mi jih je kot možne sogovornike predlagala dipl. soc. del Brigita Mokbel, in jih vprašala, če so pripravljeni sodelovati. Ob tem se jim še razložila, da so intervjuji anonimni, da ne bo nihče vedel, kdo je podajal odgovore, poleg tega pa bodo odgovori na njihova vprašanja uporabljeni zgolj za namene moje diplomske naloge. Vprašala sem jih, če so pripravljeni sodelovati in tudi ali lahko intervjuje snemam zaradi obsežnosti odgovorov in meni lažjega dela. Povabila k sodelovanju nisem snemala, s snemanjem sem pričela šele ob podajanju vprašanj, saj sem prej želela dobiti njihovo privolitev.

9.3.1. Intervju z uporabnikom 1

Suzana (S): *Najprej bi vas vprašala o prvem stiku. Kakšen je bil vaš pogled na institucijo, preden ste prišli v stik z njo, in kako je le to vplivalo na prvi stik? Kakšne občutke ste imeli glede centra?*

Uporabnica (U): *Prvi vtis o centru za socialno delo je bil slab. Slabe stvari sem slišala od mami, ona je imela nekaj problemov, bila je v stiku s centrom. Imela je slabe izkušnje, povedala je, da nič ne pomagajo, ampak bolj probleme delajo.*

S: *Kakšen vpliv je to imelo na vas? Ste zato prišli težje na center?*

U: *Te informacije niso vplivale namen, šla sem na center ker so me povabili in bila brez pričakovanj. Misli, sem si, vi kar govorite po svoje, jaz vas itak ne bom poslušala.*

S: *Koliko ste imeli zaupanja, da vam bodo pomagali?*

U: *Zaupanja, da mi bodo pomagali, pa nisem imela.*

S: *Kdaj in kako ste prišli prvič v stik s centrom za socialno delo? Kakšne so bile okoliščine ob prvem stiku?*

U: *Prvič sem prišla na center, ker so me je center povabil. Povabili so me zaradi sina, ker smo živeli v hiši brez kopalnice. Hoteli so, da uredimo kopalnico, da si uredimo stvari za bivanje, kar na začetku pač ni šlo. Da začne kdo tudi kaj delati. To je bilo leta 1999. Od takrat s centrom ne sodelujemo ves čas, vendar je pa bil to tisti prvi stik.*

S: *Kakšni so bili vaši prvi občutki, ko ste stopili v stik s CSD oziroma njihovimi strokovnimi delavci?*

U: *Hmm, prideš, se usedeš in poslušaj. Malo me je bilo tudi strah.*

S: *Ste imeli tudi kakšen neprijeten občutek tesnobe, ali kaj takšnega?*

U: *Pač strah me je bilo. Zdelo se mi je neumno, da se nekdo vtika v mene, čutila sem pritisk.*

S: *Kakšna so bila vaša pričakovanja in želje? Prej ste sicer rekli, da niste imeli pričakovanj, ampak ste kljub temu kaj pa le pričakovali, kaj bo zdaj storil center?*

U: *Bila sem skoraj brez pričakovanj, tista, ki so bila, pa so bila slaba. Glede na to, da so me klicali zaradi sina oziroma neurejenih razmer in glede na to, da je mati vedno govorila, da nikoli nič ne naredijo in samo jemljejo otroke, sem bila sama rahlo živčna.*

- S: *Ste imeli kakšno željo?*
- U: *Nisem imela želja, le to, da mi dajo mir.*
- S: *Kaj vam je ob prvem stiku, ko ste prišli na center, pogovor s strokovnim delavcem povzročalo stisko in kaj vas je razbremenjevalo?*
- U: *Strokovna delavka je hotela govoriti svoje, vendar jaz tega nisem poslušala, jaz sem imela vedno prav in konec.*
- S: *Kaj vam v pogovoru ni bilo v redu? Se vam njen način pogovora kdaj ni zdel v redu?*
- U: *Strokovna delavka je imela prav, da je potrebno stari urediti, vendar v tistem trenutku le to ni šlo, zato sem bila verjetno še toliko bolj živčna. Sama sem vedela kaj je potrebno storiti, ampak če ne moreš, ne moreš. Pogovor je v redu tekel, vedela sem, kaj strokovna delavka hoče od mene, vendar le to v tistem trenutku ni bilo izvedljivo. Njen način pogovora se mi je zdel v redu, jaz sem bila tista, ki sem se bolj resno, nesramno odzivala, pač nisem bila za pogovor.*
- S: *Vam je bilo v tem pogovoru kaj v pomoč?*
- U: *V pogovoru pa ni bilo nič takega kar bi mi bilo v pomoč.*
- S: *Kako ste se soočali s posegom socialne delavke v vašo družino? Kakšno je bilo vaše doživljanje?*
- U: *Spraševala sem se zakaj ravno za mojo? V sebi sem bila jezna, bilo me je strah. V pogovoru sem se poskušala braniti na način, da se nisem hotela pogovarjati. Govorila sem »ja« in »ne«, vendar sam pogovor pa ni stekel.*
- S: *Ste v sebi zaznali odpor? Ste zaznali kakšen odpor? Če ste, v kakšnih okoliščinah in kaj je k temu prispevalo?*
- U: *V meni se je pojavil odpor, vendar ne do socialne delavke. Vedela sem, da nekaj je narobe, sama pri sebi. Šlo pa mi je na živce, kaj mi ona to govori. Milila sem si, pusti me pri miru, jaz to vem, samo pač ne morem.*
- S: *Torej ste že vedeli, kaj je narobe, vendar vas je motilo, da je ona to še poudarjala?*
- U: *To se mi je zdelo brez veze, zato lep čas na srečanja na katera sem bila vabljena nisem hodila.*
- S: *To je torej pri vas sprožilo odpor?*
- U: *Ja, zato tudi nekaj časa nisem hodila na center.*
- S: *Kako ste odpor presegli, kaj vam je pri tem pomagalo?*
- U: *Pomagala mi je druga socialna delavka, ker me je tako ob živce spravila, kot me ni še nikoli nobeden. Rekla mi je, ne direktno, ampak na tak način, kot da sem nesposobna skrbeti za svoje otroke. Milim, povedala je lepo, samo tako je izpadlo. Milila sem si boš ti nekaj meni govorila, ki nisi nikoli z nami delala, čisto me je spravila ob živce.*
- S: *Kaj je potem to povzročilo?*
- U: *Nato sem bila en teden jezna, živčna in histerična, potem pa sem ugotovila, da če bi ona z mano bila že leta 1999, bi se že zdavnaj preselila in uredila življenje.*
- S: *Kaj je socialna delavka naredila takšnega, da ste se začeli pogovarjati?*
- U: *Da sem se s strokovno delavko začela pogovarjati je povzročila jeza. Takrat smo dobili tudi pošto za odvzem otrok. Neumno se mi je zdelo, hodila sem v službo, delala sem samo popoldne in za vikende, mojih otrok nisem videla čez cel teden. Med službo so me otroci večkrat klicali, da so lačni ali da očija ni doma, da je oči tečen. Bila sam živčna.*
- S: *Ko ste se potem z njo dobili, kaj je bilo tisto, da ste rekli, da boste začeli sodelovati?*
- U: *Ko sem o teh stvareh razmišljala sem vedela, da ima strokovna delavka prav, vendar v tistem trenutku ni bilo mogoče. Vedno sem bila zaposlena za mesec, dva ali tri, zato nikoli ni bilo dovolj sredstev, da bi se preselila. Letos v juniju, ko sem bila čisto brez denarja, mi je pa uspelo. To je bilo nekaj nemogočega.*
- S: *Zahteva je bila, da se preselite?*
- U: *Ne zahteva, predlog. Preselitev je bila predlog socialne delavke, da bi se razmere uredile. Že prej sem delala na tem, da bi se preselila, vendar nisem imela toliko moči, dokler se nisem z njo*

- pogovarjala. Sem vedno rekla saj bo, sem ogromno preklicala, in ko so povedala, da zahtevajo vnaprej dve ali tri najemnine, me je kar minilo za kakšen teden.
- S: *Kaj vam je dalo moč v pogovoru z njo?*
- U: *Moč v pogovoru z njo mi je dal normalen pristop – ni mi solila pameti in nakladala in karkoli sem ji rekla me je razumela. Ne pa da ti nekaj reče in potem ti kar nekaj drugega govori nazaj. Vedela sem, da me razume, ker se je z mano pogovarjala, ni govorila kar nekaj kontra.*
- S: *Vam je predstavila, kakšne zakonske pravice imate?*
- U: *Spomnim se, da je nekaj govorila. Povedala mi je do česa lahko pride, če se razmere ne bodo uredile, povedala je tudi za možnost odvzema otrok. Kaj točno je še govorila se ne spomnim.*
- S: *Ali vam je ta razlaga pomagala k zmanjšanju odpora?*
- U: *Te zakonske pravice mi niso pomagale k zmanjševanju negativnega vidika ali odpora. Meni je pomagalo le to, da me je razumela, da ni nekaj svojega govorila, kar so delale prejšnje socialne delavke.*
- S: *Kakšno je vaše dojemanje avtoritete? Kaj vam pomeni avtoriteta?*
- U: *Zame je avtoriteta v prvi vrsti, da nekomu lahko zaupaš. Ne da so pomembne le njegove stvari, ampak da lahko sodelujeta. Avtoriteta se mi zdi, da mora biti, vendar pa mora človek, ki ti je avtoriteta, imeti nek občutek do tebe, da sodelujeta. Na primer v službi, ko me je šef prosil, če bi lahko za dve uri podaljšala, če bi bil on nesramen do mene, bi tudi jaz rekla ne. Če sem jaz dobila prosto, ko sem rabila in prosila, sem mu pa tudi jaz potem uslugo naredila.*
- S: *Kaj pa na centru, ste doživljali to avtoriteto?*
- U: *Na centru avtoritete nisem doživljala.*
- S: *V kakšnem položaju ste se počutili v razmerju do strokovnih delavcev?*
- U: *Socialna delavka je zame v prvem stiku predstavljala eno zgago. Bila je kar nekdo, ki se nekaj vtika brez veze in ne bo nič omagala. Samo toliko, da nekaj dela, da ji ni dolgčas.*
- S: *Se vam je zdelo, da ima socialna delavka moč? Se vam je zdelo, da boste upoštevani?*
- U: *Socialna delavka zame ni predstavljala nekoga, ki ima moč. Ni se mi zdelo, da bi bila poštena do mene ali da bom upoštevana. Tako je tudi bilo, do te strokovne delavke, ki jo imam sedaj.*
- S: *Kako ste doživljali izrečena navodila strokovne delavke o tem, kakšne so vaše naloge, navodila za ravnanje, kaj morate storiti?*
- U: *Doživljala sem jih kot: pa saj ti meni lahko nekaj govoriš, vendar jaz tega ne morem početi, če me ni doma. Navodila sem jemala z rezervo.*
- S: *Bi vam kakšen drug način bolj ustrezal?*
- U: *Ustrezal bi mi kakšen drug način, na primer, da bi mi pomagala urediti, da bi delala dopoldan in ne popoldan. Saj vem, da to nima ona veze, ampak vseeno.*
- S: *Vam bi ustrezal kakšen drugačen načina dela, ne le z dajanjem navodil?*
- U: *Sama sem vedela, da se morajo otroci učiti, ko je rekla naj kupimo en zvezek za doma. Sedaj nimamo nobenih navodil, pa se enako doma učimo, ne pa da mi nekaj nekdo pametuje. Takrat sem vse sama vedla kaj bi morala spremeniti, vendar ni bilo takih možnosti.*
- S: *Kaj vam pomeni dana možnost izbire, torej da se lahko o neki stvari sami odločite?*
- U: *Zdi se mi pomembno, da se lahko o neki stvari sama odločam. Možnost izbire mi pomeni, da se vi in jaz nekaj pogovarjava, vsaka pove svoje mnenje in na koncu nekaj skupaj najdeva, ne pa da se dela strokovna delavka nekaj pametno.*
- S: *Koliko možnosti izbire ste imeli procesu podpore in pomoči?*
- U: *Nekaj možnosti izbire sem imela. Čisto na začetku dela mi je strokovna delavka rekla, da se lahko preselimo v materinski dom, vendar jaz sem takrat povedala, da če misli, da želi razkopati družino, da je ne bo. To mi je dala kot možnost ali kot predlog za ureditev razmer. Pri sedanji strokovni delavki pa je bilo možnosti izbire kar nekaj. Na primer dogovorili sva se, da se določenega datuma preselim, ker mi to ni uspelo, mi je dala čas možnost za to še en mesec. Za to*

sem jo prosila in mi je tudi poslušala in pristala na to. Pripravljena je bila na pogovor in usklajevanje.

S: *Kdaj ste bili pripravljeni narediti spremembo? Kaj je na to vplivalo? Kaj je bil tisti odločilni trenutek? Kakšne so bile okoliščine?*

U: *Takrat, ko sem bila seznanjena, da mi se lahko zgodi, da mi bodo odvzeli otroke. Socialna delavka se je pogovarjala z mano na zelo dober način, kot da se že sto let poznavata, da me razume, kot da bi z mano živela, da ve za kaj se gre. Lahko sem ji zaupala, dobila sem občutek, da mi bo pomagala.*

S: *Kaj bi vam še pomagalo oziroma kaj bi potrebovali, da bi še bolj sodelovali?*

U: *Ni nič takega, zdi se mi, da sem tudi jaz morala priti do neke točke, da sem lahko začela sodelovati. Najtežje je začeti, jaz se nisem prej hotela z nikomer pogovarjati. Ona se je začela z mano pogovarjati na tak način, da sem začela zaupati in se z njo tudi jaz pogovarjati. In ko se z nekom začneš pogovarjati, tudi vse lažje steče.*

S: *Kako je pa sedaj? Kako je proces podpore in pomoči vplival na vaše življenje?*

U: *Zdaj smo sami, zdaj se imamo fino (brez partnerja). Ne kregamo se, mislim se kregamo, vendar zaradi drugih stvari, na primer zaradi nepospravljene sobe. Pred nekaj tedni sem dobila pošto, da če bo šlo tako naprej, da se prekliče odzvem otrok.*

S: *Kako je to vplivalo na izboljšanje vaše situacije?*

U: *Srečanja so vplivala na moje življenje, pomagali so mi, da sem šla od tam, kjer sem bila prej. Prav lušno je, da si sam, da ti nobeden po stvareh ne brska, noben kovancev ne pobira, nobeden ne teži celo noč in tako naprej. Sedaj se počutim odlično.*

S: *Kako danes razumete odnos, delovanje in načine ravnanja strokovne delavke do vas skozi celoten proces podpore in pomoči?*

U: *Do nobene strokovne delavke nisem imela takega občutka, vse mi je bilo nekako brez veze, dokler nisem prišla do tega. Pristop socialne delavke ob prvih srečanjih mi ni bil v redu, ta pristop mi ni ustrezal. Mislim, da če bi bila še enkrat v isti situaciji tam z njimi, bi danes na njihova ravnanja isto ravnala. Ni bilo tistega, jaz moram nekaj začutiti, ko se z nekom pogovarjam, in tega pri strokovnih delavkah na začetku nisem začutila. Zdi se mi, da tisti pristop na začetku ni bil ravno v redu.*

S: *In še zadnje vprašanje. Kako smiselno se vam zdi proces podpore in pomoči danes? Se vam je zdelo to smiselno?*

U: *Prihajanje na center vsa ta leta se mi ni zdelo smiselno. Če ni nekoga, ki bi se s tabo pogovarjal in mu ne moreš zaupati, hodiš od vrat do vrat in ni vse skupaj nič. Smiselno mi je bilo delo s sedanjo strokovno delavko, smiselno se mi je zdel njen pristop.*

S: *Ste od procesa pridobili kaj za svoje življenje?*

U: *V mojem življenju je sedaj bolje vse. Fino se imamo, mir imamo, ne kregamo se, delamo kar hočemo, nobeden ni na nobenega jezen. K temu je prispevala sedanja socialna delavka ker sva se pogovarjali o selitvi in jo skupaj tudi izpeljali. Če ne bi grozila z odvzemom, bi bila jaz še verjetno še vedno tako kot sem bila, klicala bi en čas in potem popustila. Vesela sem, da se je to zgodilo in še milijonkrat se ji bom opravičila, da sem bila na začetku tako nesramna do nje. Res je dobra, lahko bi ji zvišali plačo.*

9.3.2. Intervju z uporabnikom 2

Suzana (S): *Najprej bi vas vprašala glede prvega stika, ko ste prvič prišli na center? Kakšen je bil vaš pogled na institucijo, preden ste prišli v stik z njo, in kako je le to vplivalo na prvi stik?*

- Uporabnik (U): *Iz svojih izkušenj informacij nisem imel, le glede preživitve in stikov glede starejšega sina. Vendar to smo takrat rešili. Vendar to ni bilo nič takega, da bi imelo vpliv name, saj sem drugič prišel sem čisto pod prisilo. Na to drugo srečanje prejšnje informacije in stik s centrom ni vplival na ta stik, ko me je center pozval.*
- S: *Ste imeli kaj zaupanja, da vam bodo pomagali?*
- U: *Zaupanja, da mi bodo pomagali nisem imel.*
- S: *Kdaj in kako ste prišli prvič v stik s centrom za socialno delo?*
- U: *S strokovnimi delavkami centra sem prišel v stik, ko so one prišle k nam domov, torej na obisk na dom. Prišle so v zvezi z otroci, ker to ni bilo tako kot bi morale biti »pošlihtano«. Nato sem dobival vabila, dogovorili smo se, kdaj se dobimo, in nato smo začel delati na centru.*
- S: *Kakšni so bili vaši prvi občutki, ko ste prišli na center?*
- U: *Groza. Imel sem strah, da mi ne bi res otrok vzeli glede na pogovor kaj se je dogajalo pri nas doma. Bil sem zelo jezen.*
- S: *Na koga a ste bili jezni?*
- U: *Bil sem jezen, na vse strokovne delavce v tej stavbi, kaj se »petljajo« tam, kjer jim ni mesta. Nekaterim sem tudi grozil. Čeprav vem, da je bilo to narobe, vendar je bil to tak trenutek, ko sem tako reagiral. Vem, da so morale priti in pri tem niso bile nič krive.*
- S: *Kaj se je pa dogajalo v vaši družini?*
- U: *Žena je pila, otroci so bili zanemarjeni, jaz pa se vseskozi delal. V večini sem bil na terenu, s tričetrt stvarmi sploh nisem bil seznanjen. Razumel sem, da pride babica k mlajšemu otroku, tudi socialna delavka, da se nekatere stvari uredijo. Ker pa dogovori niso bili izpeljani je center pritisnil name in na njo. Potem sem videl, da »vrag šalo jemlje«, sem pa začel s centrom sodelovati. Čeprav na tem centru za socialno delo je mogoče samo dvajset odstotkov pravih socialnih delavk, ki se da z njimi delati. Vse ostalo je birokracija. Našli smo skupno rešitev, je pa res, da sem moral tudi jaz marsikaj narediti in spremeniti.*
- S: *Kakšna so bila vaša pričakovanja in želje?*
- U: *Moja želja je bila, da bi obdržal svoje otroke. Boril sem se, kregal sem se, naredil sem vse, kar so mi tukaj rekli, pa jih še kar ne bi dodelili. Delal in gradil sem na tem, da jih bom obdržal. Zaradi te močne želje sem moral tudi službo pustiti, ker biti na terenu po deset ali dvanajst ur in imeti majhne otroke ne gre skupaj. Je pa center posredoval, da so mi potem hitro uredili vrtec za otroke.*
- S: *Kaj vam je ob prvem pogovoru s strokovnim delavcem povzročalo stisko in kaj vas je razbremenjevalo?*
- U: *Nič mi ni bilo v redu, najraje bi jih »nateral« ven iz stanovanja. Ni mi bilo v redu, da se spotikajo v mojo družino, vendar takrat jaz nekaterih stvari sploh nisem vedel, ker jih je žena skrivala pred mano. Takrat sem bil v delu, po deset ali dvanajst ur in sem upal, da se bo vse skupaj uredilo, nisem toliko glede tega razmišljal dokler me niso postavili na realna tla – ali tako ali tako.*
- S: *Vam je bilo takrat v pogovoru kaj v pomoč?*
- U: *Pogovor mi je bil v pomoč, v bistvu me je nekako postavil na realna tla, da sem začel o stvareh razmišljati.*
- S: *Kako ste se soočali s posegom socialne delavke v vašo družino? Kakšno je bilo vaše doživljanje?*
- U: *Najprej se mi je zdela to čista oslarija, kaj se sploh imajo za spotikati v našo družino. Denar je bil, vse je bilo, skrbeli smo za otroke, ampak ni pa bilo vse tako, kot bi morale biti.*
- S: *Kako ste pa takrat ravnali?*
- U: *Sem zelo vzkipljiv človek in tako sem v tej situaciji tudi ravnal. Začel sem kričati, človeka bi najraje kar stepel. Bil sem grozen, zelo agresiven. Tak sem bil do strokovnih delavcev, sem se pa znal toliko vzdržati, da nisem nikoli nad njimi stegnil roke.*
- S: *Ste v sebi v samem procesu zaznali odpor? V kakšnih okoliščinah in kaj je k temu prispevalo?*

- U: *Seveda sem doživel odpor, »češ« pustite me na miru, pojdite se v druge »petljati«, mene pa pustite pri miru.*
- S: *Vas je kaj posebej zmotilo, da ste se odzvali z odporom?*
- U: *Kaj pa ima socialna za iskati tu pri nas. Vsega je dost, denarja je. Na dom sta prišli dve, čisto normalno, prijazno, povedali sta, da iz CSD-ja, da so prišle na ogled, pogledati kako imamo urejeno stanovanje, kako je čisto, kako so otroci. Tak je bil začetek.*
- S: *Kakšen je bil pa vaš odziv? Ste takrat tudi tako burno reagirali?*
- U: *Takrat nisem tako burno reagiral, takrat tudi nisem še vedel, da mi nameravajo odvzeti otroke. Takrat sva bila še skupaj s partnerko, na centru pa so bili verjetno obveščeni o njenih dejanjih glede alkohola s strani zdravnikov, pediatrov in drugih. Ko sem te stvari tudi jaz prebral, me je kar glava bolela in tresla zima, saj o večini stvari sploh nisem nič vedel. V omari je bilo polno novih oblek, ona pa je pijana k zdravniku vozila umazanega otroka, pozabila je iti tudi na cepljenje otroka in podobne zadeve. Tako se ne dela.*
- S: *Kako ste odpor presegli? Kaj vam je pri tem pomagalo, da ste začeli sodelovati?*
- U: *Kaj mi je pomagalo? Bom čisto odkrit. S prejšnjimi socialnimi delavkami s katerimi sem delal, do njih sem imel kar nekak odpor. Vseskozi so samo nekaj terjale, imele so le grablje ne pa vil. Govorile so le tako in tako bo pa konec, otroke bomo odvzeli na vsak način, odločevali so se kar brez mene in to mi ni bilo všeč. Sklepali smo dogovore, kompromise, vse dokumentirali, kaj se mora narediti, in kljub temu so prišli z izjavo, da bodo kar odvzeli otroke. Ne boste jih.*
- S: *Kaj vam je pa pomagalo, da ste začeli sodelovati?*
- U: *Da sem začel sodelovati, sam pri sebi sem začel razmišljati, držati sem se moral nekaterih stvari. V Ljubljano sem šel na to nenasilno komunikacijo (me je poslala sedanja socialna delavka). S to socialno delavko sva našla skupen jezik, jaz sem kar nekaj popustil in ona tudi malo, tako so se začele zadeve tudi razvijati. Dala mi je priložnost, izpolnil sem določene pogoje, videla je da gredo stvari na bolje, ker sem se z otroci odmaknil. To je težko, po eni stari razumem, po drugi strani pa ne, zakaj je tako težko otroke dodeliti očetu, mati jih pa lahko takoj dobi v vsakem stanju, v kakršnem je. Vse to sem hotel že dati v medije, ampak nisem, saj nisem hotel svoje družine vleči po sredstvih obveščanja. Hotel sem narediti tako, da bo dobro za otroke, sta le dva majhna mulca in nisem hotel, da bi kdo zaradi njunih staršev za njima s prstom kazal. Tega ne dovolim. Se borim, da ne bi. Poleg tega je bil pa tudi mali zelo bolan, tako da sem imel še s tem težave. Veliko sem ga moral voziti okoli zdravnikov po Ljubljani in Novem mestu.*
- S: *Je socialna delavka naredila kaj takšnega, da ste tudi vi popustili?*
- U: *Socialna delavka je prispevala k temu, da sem začel sodelovati, začela se je z mano pogovarjati kot človek, postavila me je pred dejstvo. Rekla je: »Poglej, ali boš se držal teh pravil, ki smo jih zastavili ali pa bomo otroke odvzeli – pride pet policistov in konec«. Z njo sem se začel normalno, kulturno pogovarjati. S centrom delam že tri leta in sedaj kadarkoli imam kakršnokoli težavo (od šole, financ, otrok, karkoli) pridem do socialne delavke ali jo pokličem, da se pogovorimo. Če je treba, se bom raje zdrł na njo, se ji takoj opravičil. Pomembno je, da dam to ven, je bolje, kot pa da bi kje naredil kakšno »pizdarijo« in bi nato otroci šli. Tako bi šlo zopet vse v »franže«. To kar smo tri leta gradili bi bilo škoda, da se vse podre. Zna me poslušati, razumeti, je ena najboljših socialnih delavk in tudi oseb. Njena osebnost je drugačna kot druge. Od nekaterih sem poslušal le neko nakladanje, bla bla, bla bla, na papir in adijo. Ona pa se vedno nekako vživi v vlogo, ženska za to delo je. Ona se vživi, vidi problem in ga bo skupaj s teboj rešila. Če bo le v njeno moči, ti bo stoodstotno pomagala. Skupaj sva reševala moje probleme. Njej sem nekatere take stvari zaupal, da jih tudi svoji materi ne bi. Imel sem jo skoraj kot za mamo svojih otrok. Vanjo sem imel veliko zaupanje, imam ga še sedaj in ga bom tudi vedno imel. Dogovori, ki sva jih sklenila so se obrestovali.*

- S: *S katerimi zakonskimi pravicami ste bili seznanjeni ob prvem stiku? Ali vam je razlaga le teh pomagala k zmanjšanju odpora?*
- U: *So povedale glede preživetja, glede stikov z otrokom in materjo. Vprašale so me, kako bi to speljali, pri tem so mi tudi pomagale. Povedale so, koliko časa traja, da se otrok dodeli očetu, kaj mora mati spoštovati. Dogovarjali smo se, kje naj bi potekali stiki, ali zunaj, ali kje drugje. Vse so mi predstavile, kako kaj poteka, tudi kako bo potekalo sodišče, kam se v kakšnem primeru obrniti. To mi je seveda ogromno pomagalo, zato sem dobil v socialno delavko tudi zaupanje. Socialna delavka, s katero sva delala in še sedaj sodelujemo, je meni in otrokom rešila življenje. Izkušnje še od prejšnjih socialnih delavk pa so, da so bolj kot ne le nekaj pisale in govorile, naredile pa nič. Večina je bilo »birokratinj«, nekatere pač niso za delo na tem področju. In če bi moral začeti zopet sodelovati z njimi, tega sigurno ne bi storil.*
- S: *Kakšno je vaše dožemanje avtoritete? Kako doživljate avtoriteto in kaj za vas pomeni?*
- U: *Avtoriteto sem izgubil, ko se je začelo to sranje, padel sem na tla. Bil sem brez samospoštovanja, brez vsega. Potem, ko sem videl, da je v tem vsaj kanček možnosti, tako se je kazalo, in ko sem videl, da bom z določenimi dejanji tudi jaz dobil nek plus, da bom uspel, se mi je začela dvigati morala. Ni mi v redu le to, da žal zaenkrat ne morem delati tako, kot bi rad delal, ampak enkrat bom, ker so tukaj posledično tudi moje zdravstvene težave. Bi se tudi to dalo, vendar dokler so otroci še majhni, ne morem. Glede strokovne delavke X, bom kar njo poimenoval, da je bila na začetku zame največja golazen, kar jih je na tem svetu, do nje nisem imel nobenega spoštovanja, tudi brez veze sem nanjo zakričal, nisem se znal z njo dogovarjati. Potem ko pa sem videl, preden sva prišla na skupni jezik, sem videl, da ima tudi ona malo spoštovanja do mene. Tako mi je dvignila moralo in potem je steklo. Sedaj pa živimo.*
- S: *Ste center kdaj doživljali kot avtoriteto?*
- U: *Center sem doživljal, kot da je nekdo stalno nad mano – saj v bistvu je tudi tako bilo. Bil sem podrejen, vendar se mi zdi to dejansko prav. Jaz sem si v začetku narobe predstavljal, kako bo to potekalo. Mislil sem si, sedaj me bodo pa oni komandirali, kam bom lonec postavil, čeprav ni to to. Hočejo le, da je red, da je urejeno in da se držiš določenih pravil. Popeljali so me med ta pravila. Sedaj pa odkrito povem, zelo rad pridem na center k tej strokovni delavki, nimam strahu pred centrom. Enkrat je bilo nekaj narobe s pogodbo, pa sem prišel sem, ni bilo strokovnih delavk in začel sem kričati pred vrati. Zvečer je bila pri meni že Brigita in še ena. Na center so hodila anonimna pisma, da se pri meni doma veliko stvari dogaja v stanovanju, od kurbarije do alkohola. So prišle ob 19.15 zvečer. Sem jih povabil naprej, ponudil za piti, vse so pogledale in ugotovile, da je vse v najlepšem redu. Mene so zelo zbijali drugi, anonimneži.*
- S: *V kakšnem položaju ste se počutili v razmerju do strokovnih delavcev? Kaj je socialna delavka predstavljala za vas?*
- U: *Socialna delavka je bila zame kot nekdo, ki ima moč, ta moč me je zelo bremenila. Jaz sem se prav bal, da pridejo, da ni kaj narobe, pred njimi sem imel strah. Glede na prejšnje izkušnje sem imel vseskozi nek strah, da mi bodo otroke odvzeli. Nobeni nisem verjel. Nisem imel upanja, da bom upoštevan.*
- S: *Kako ste doživljali izrečena navodila (navodila strokovne delavke o tem, kakšne so njihove naloge, navodila za ravnanje, kaj morajo storiti)?*
- U: *Vse to sem sprejel, ker nisem imel drugega izhoda, čeprav bi nekatere stvari malo drugače naredil. Sem se držal navodil.*
- S: *Kako ste se ob tem počutili?*
- U: *Ob tem sem se počutil, kot nek diktat v šoli, kot profesor na faksu nekaj napiše na tablo, tako je, knjiga poje svoje. Vseh pravil, ki sem jih dobil, sem se držal nekje 70 odstotkov vsega skupaj, pa je bil to že velik uspeh. Na primer, jaz imam rad ramstek, krvav zrezek, vi pa mogoče ne, in kako*

- boste vi drugega jedli, če vam bom jaz rekel, da morate ramstek jesti in nič drugače? Pa se zgodi, da en košček poješ, da je mir.
- S: *Bi vam kakšen drug način bolj ustrezal? Poleg dajanja navodil?*
- U: *To so bila navodila glede vzgoje otrok, kam se obrniti in tako naprej, ker jaz imam samo vzgojo otrok zelo v redu. Glede tega nisem imel nikoli težav. O tem tudi nismo toliko debatirali, ker so socialne delavke prišle in tudi videle kako imam te stvari urejene. Na primer kako so bile obleke pospravljene, ne glede na to, da sem moški in ne ženska. In da ni nobenih težav, tako poročilo je bilo tudi iz vrtca, tako, da so me glede teh stvari pustile pri miru. Pri nas je bila bojazen, da ne bi jaz kje znorel in komu zlomil nos, rebra, da ne bi šel po zaporih, ker jaz sem imel še nekaj starih grehov, ki jih je bilo treba urediti. Za to sva si s socialno delavko vzela ogromno časa., da sva stvari predelala.*
- S: *Torej vam je ta način dela z dajanjem navodil ustrezal?*
- U: *Način izrečenih navodil mi je zelo ustrezal. Mi je bila največja muha, ko so mi rekli, da moram ob sredah hoditi v Ljubljano na nenasilno komunikacijo, pa sem začel in od tistih sestankov na koncu marsikaj dobil. Danes menim, da je to zelo dobra stvar. Ta način mi je ustrezal, menim, da morajo biti socialne delavke kar stroge, seveda do ene meje, ne smejo pretiravati, normalne socialne delavke, ne tiste, ki hodijo le s papirjem in svinčnikom okoli. Tiste, ki znajo videti, da bo nekdo le poskrbel za svojo družino.*
- S: *Kaj in koliko vam pomeni dana možnost izbire, da se lahko o neki stvari sami odločite? Koliko možnosti izbire ste imeli procesu podpore in pomoči?*
- U: *Možnost izbire se mi zdi pomembna, v celotnem delu sem imel možnosti izbire. Socialna delavka mi je odprla vse karte, a bomo tako ali drugače, in potem sem jaz izbral svojo pot. Je pa bila to ena obveznost, te pripravi na tako življenje.*
- S: *Kljub temu, da ste imeli navodila, ste imeli možnost izbire?*
- U: *Noben me ni prisilil, da bi nekaj moral narediti, na primer, če ne boš hodil v Ljubljano, ti bomo pa otroke odvzeli. Ni bilo to to. To je bil le nek predpogoj zaradi moje preteklosti.*
- S: *Glede česa pa ste se lahko odločali?*
- U: *Odločal sem se lahko glede vsega, glede skrbništva sem se lahko vse sam odločil, glede stanovanja, stikov z materjo otrok. Imel sem možnosti. Glede na to, kaj se je dogajalo pa smo se dogovorili, da najprej naredimo malo bolj na strogo, potem pa bomo stvar malo olajšali.*
- S: *Kdaj ste bili pripravljeni narediti spremembo? Kaj je na to vplivalo? Kaj je bil tisti odločilni trenutek?*
- U: *Ko mi je dala socialna delavka zeleno luč, da imam možnost, da lahko dobim otroke. Tisti trenutek sem jaz obril list, takrat sem začel še bolj sodelovati in se truditi, da bomo zadevo čim prej rešili in uredili. Dobil sem zaupanje do nje, ga imam še sedaj in ga bom vedno imel. Svoj način življenja sem spremenil za 98 odstotkov, začel sem delati drugače, drugače sem začel živeti.*
- S: *Kaj bi vam še pomagalo oziroma kaj bi potrebovali, da bi še bolj sodelovali?*
- U: *Več takih socialnih delavk in mogoče, čeprav center nima tudi takih možnosti, ni kompetenten za nekatere stvari, sedaj ste stisnjeni v kot, že tako vse režejo glede denarja... ker veliko več kot naredite ne morete narediti, dajete socialno pomoč pa še enkratno, saj to je že ogromno, čeprav sem se sam na te male zneske težko navadil. Jaz sem prej toliko zaslužil tedensko kot sedaj dobim na mesec. Sam sistem v državi bi moral drugače delovati, da bi vi lahko funkcionirali po svoje. Center za socialno delo bi moral imeti več odprtih možnosti, na primer glede stanovanj, na primer imam ogroženo družino, nima kje biti, imajo majhne otroke, borijo se, želijo delati, pa se jim dodeli neko stanovanje, da se premosti krizna situacija. Ob tem se še urejajo stvari za vrtec, da bi ga bilo lažje dobiti, in če je možnost na primer, da bo šla ta mamica lahko nekam delati za dopoldanski čas, in podobno. Da bi bilo več možnosti in tudi povezav med institucijami (da center mamici pomaga najti službo v povezavi z socialnimi delavci iz podjetij). Pa bi se že s tem dalo*

- razbremeniti, na primer ne bi bilo treba biti na denarni pomoči. Imela bi nek svoj denar, večjo samozavest, bi si lahko kaj kupila na kredit, kar si sedaj ne more.
- S: *Kaj pa glede na obstoječe možnosti, bi še kaj potrebovali?*
- U: *Sama socialna bi morala imeti več vpliva na vse skupaj. Menim pa, da v primerih, ko se otroci jemljejo na silo, mislim, da bi morali biti ob socialnih delavkah varnostniki, ker kaj pa če na primer pridete k meni na dom vi in še ena taka kot ste vi, kaj pa boste proti meni, lahko vas enkrat počim in je to to. Jaz osebno seveda ne bom, lahko pa se kdo tak najde.*
- S: *V bistvu vam gre za to, da bi se sam sistem spremenil.*
- U: *Samo delovanje centra je v redu, preobremenjeni ste. Bolj pa bi moral biti center seznanjeni s tem, kam gre ta denar, ki ga dobijo od centra. Računi niso dovolj. Dobi socialno pomoč in jo takoj nese v bife, ker je prej pil cel mesec na puf. Ko pa se otrok v šoli slika pa nima petnajst evrov, da bi mu dal. Vse preveč je takšnih primerov.*
- S: *Kako je proces podpore in pomoči vplival na vaše življenje?*
- U: *Zelo mi je pomagalo, 100-odstotno mi je spremenilo življenje, seveda na bolje. S strokovno delavko sem se ogromno pogovarjal. Včasih vem, da sem bil tako težak, da bi me raje nosila kot poslušala. Mislim, da so te punce prenatrpane s strankami, da jih je premalo.*
- S: *Kako danes razumete ravnanja in vedenje strokovne delavke do vas skozi celoten proces podpore in pomoči?*
- U: *Hvala bogu, da je prišla tisti dan, ker vprašanje kaj bi bilo. Da so prišli pravi čas, pa ne zato, ker so meni dodelili otroke. Vprašanje, če bi bil moj mali še živ, ker je bil toliko bolan. Mogoče bi morali večkrat kje kakšno intervencijo narediti.*
- S: *Torej se vam zdijo ta ravnanja socialnih delavk v redu?*
- U: *Ravnanja strokovne delavke so bila zelo dobra. Dokumente, ki sem jih dobil, ki so bili tudi slabi za mene in sem jih prebral. Sedaj vidim, da so imele prav. Vendar je tisti trenutek, ko ti nekdo reče, da bodo otroci šli lahko zginejo pa tudi tla pod nogami. Sem tak človek, da če sem jih naredil, jih bom tudi živel.*
- S: *Kako smiselno se vam zdi proces podpore in pomoči danes?*
- U: *To delo se mi je zdelo zelo smiselno. Mogoče, če ne bi bilo tega celega procesa, če bi rekla: »No pa boš imel otroke pa pojdi,« ne bi bilo to v redu, ker bi bil še vedno tak kot sem bil. Proces me je spremenil.*
- S: *Torej se vam je zdelo to smiselno?*
- U: *Na podlagi teh pogovorov in vseh teh dejanj, kar je CSD naredil, sem se jaz moral spremeniti sam pri sebi, da sem lahko urejal stvari naprej. Naredili so me, da sem vzoren očka.*
- S: *Menite, da so nekatere stvari v vašem življenju sedaj boljše?*
- U: *Vsa področja življenja so boljša, edino malo sem na slabšem glede zaslužka, ampak za enkrat imam še hvala bogu mamo, da malo popazi na otroke. Jaz šušmarim vseskozi, delam, ker drugače družine ne bi mogel preživeti. Delam vseskozi in se borim za te dinarčke. Saj se bo uredilo, otroci bodo zrasli.*
- S: *Ste od procesa pridobili kaj za svoje življenje?*
- U: *Sem najbolj srečen človek na svetu samo, da imam ta dva mulca, da so mi šli toliko na roko in mi dali to priložnost, da so ostali pri meni. Če ne bi naredil nekaterih stvari, bi mi otroka odvzeli in brez njiju ne bi mogel živeti. Prizemljili so me. Včasih sem bil malo pretepač, tudi nasilen sem bil in imel sem vseskozi veliko stvari po sodiščih. Vesel sem, da mi je šla socialna delavka toliko na roko, da sem lahko to vse uredil.*

9.3.3. Intervju z uporabnikom 3

- Suzana (S): *Prvo vprašanje, ki ga imam za vas je, kakšen je bil vaš pogled na institucijo, preden ste prišli v stik z njo, in kako je le to vplivalo na prvi stik?*
- Uporabnica (U): *Nekaj sem že slišala o centru, imela sem predstavo, da ti pomagajo. To je malo vplivalo na to, ko sem prišla prvič v stik s centrom. Vpliv je bil dober, ker sem vedela, da mi bodo pomagali.*
- S: *Ste imeli kaj zaupanja, da vam bodo pomagali?*
- U: *Imela sem veliko zaupanja, da mi bodo pomagali. Marsikaj se je rešilo.*
- S: *Kdaj in kako ste prišli prvič v stik s centrom za socialno delo?*
- U: *V stik z njimi sem prišla pred približno štirimi leti, ko so strokovne delavke prišle k nam na dom, ker so bili obveščeni, da v družini napreduje alkohol. Malo ga je bilo, ni pa bilo toliko krivo, kot so govorili. Prišli so zaradi otroka.*
- S: *Kakšni so bili vaši prvi občutki, ko so prišli k vam na dom?*
- U: *Ko so prišli k nam na dom mi je bilo nerodno, ker so prišli iznenada, niso nas nič obvestili, kdaj in da pridejo. Tega nisem pričakovala. Ni me bilo strah, počutila sem se bolj negotovo, ker nisem vedela, po kaj so prišli.*
- S: *Kako ste se pa počutili ob naslednjih srečanjih?*
- U: *Tudi v nadaljnjih srečanjih na centru mi je bilo nerodno, kar težko je bilo priti.*
- S: *Kakšna so bila vaša pričakovanja in želje? Kaj ste pričakovali od centra?*
- U: *Moje pričakovanje je bilo, da se bo vse skupaj vse lepo rešilo, ampak je prišlo potem do komplikacij. Nisem pričakovala in me je tudi najbolj šokiralo, ko so mi povedali, da mi bodo odvzeli otroka. Svet se mi je zrušil. Imam še dva fanta od prej, bi lahko tudi tega gor vzgojila, brez da bi šel v rejništvo. Nisem imela pričakovanj v tej smeri, da bi morali kaj oni narediti, da bi bilo meni bolje. Želja je bila pa ta, da mi ne odvzamejo otroka, ker je bil to zame šok.*
- S: *Kaj vam je ob prvem stiku s strokovnim delavcem povzročalo stisko in kaj vas je razbremenjevalo? Kaj vam je bilo v pomoč in kaj ne?*
- U: *Tista, ki je prvič prišla ni bila preveč prijazna, ena od njih je kar nekaj zgage naredila pri naši hiši in je še danes ne morem videti. Pogovor je bil nesramen, nekaj časa je kuhala, ampak zahrbtno, potem pa je naredila atentat. Prvič, ko je socialna delavka prišla je prišla s pogodbo, ki sem jo morala podpisati, da bo 6 mesecev nas obiskovala, oziroma izvajala kontrolo na našem domu. Pričakovala sem, da bo prihajala, ampak ni bilo rečeno kdaj, obiski niso bili nikoli napovedani. To mi ni bilo všeč. Ni mi bilo tudi to všeč, ko je bil enkrat otrok bolan in se je name zdiral, zakaj ne gre otrok v vrtec. Nikakor ji nisem mogla dopovedati, da je otrok bolan in ne more iti v vrtec. Zdi se mi, da me ni razumela, saj je potem to povedala še drugim na centru in potem so se še druge začele vmešavati. In to je bila neka mineštra. To mi ni bilo všeč. Komunikacija ni dobro tekla.*
- S: *Vam je bilo tudi kaj v pomoč?*
- U: *Ko sem prihajala na center se je dalo predvsem z eno strokovno delavko zelo veliko pogovarjati, veliko stvari mi je pomagala rešiti, tudi sedaj me je na dobro pot spravila. Pomagalo mi je njeno razumevanje, da sem lahko začela z njo sodelovati. Saj včasih se tudi skregava. Veste, tako bom povedala, pijana glava ni trezna glava, ko imaš trezno glavo bolj razmišljaš in moraš tisto, kar te muči, tudi povedati. Sem zelo hitre jeze, hitro se ujemim, deset minut me je treba pustiti in se ohladim.*
- S: *Kako ste se soočali s posegom socialne delavke v vašo družino? Kakšno je bilo vaše doživljanje?*
- U: *Počutila sem se dobro, zame je bil to en velik korak. Tudi ko so prvič na dom prišli, sem jih lepo sprejela in se z njimi lepo pogovarjala in jim tudi povedala, da zaradi mene lahko prihajajo.*

- S: *Ste v sebi v samem procesu zaznali kakšen odpor?*
- U: *Pri sebi nisem zaznala odpora. Nikoli se tudi nisem odzivala z odporom. Če sem imela kdaj razgovor, pa nisem mogla, sem se opravičila. Na center sem rada prišla in še vedno prihajam.*
- S: *Torej ste radi prihajali na center?*
- U: *Meni se socialna služba ni nič zamerila. Na začetku nisem bila pripravljena toliko sodelovati, sedaj sem bolj motivirana za prihajati.*
- S: *Kaj vam je pri tem pomagalo, da ste začeli bolj sodelovati s centrom?*
- U: *Mislim, da sem se spremenila, ker ko si bolj vpet v te stvari veliko izveš, pride sprememba.*
- S: *Vam je pri tem pomagal tudi center in strokovne delavke?*
- U: *K temu so prispevale tudi strokovne delavke na centru. Najbolj sem hvaležna tisti, ki mislim, da me razume, vse strokovne delavke me ne. Zdajšnja socialna delavka preveč verjame lažnim besedam. Ona dobi neko informacijo po telefonu, in se ne pozanima, ali je resnična. Kar pove mi: »To pa to sem izvedela, in zdaj tako pa tako.« Ne more človek kar takoj reči, moraš se najprej prepričati. Saj sem ji rekla pridite zjutraj, popoldne, kadar hočete s tistim alkotestom in preverite, ampak bom napihala 0,0. Jaz sem bila v Vojniku, res je bil skrajšan program, vendar sem šla sama na svojo odgovornost domov, ker mi je umrl oče. Ampak tisti mesec, ko sem bila v Vojniku mi zelo veliko pomeni. Zelo mi je to pomagalo in nazaj notri ne bi šla nikoli več. Kakor jaz sama pri sebi čutim, alkohol pri meni ne pride več v poštev, čeprav sosedje govorijo vse sorte. Želela bi, da socialna delavka preden tako burno reagira, bolj preveri, ali je informacija, ki jo je dobila od drugih ljudi, res prava.*
- S: *Kaj vam je bilo v pomoč, da ste začeli bolj sodelovati, ali pa da lahko sedaj sodelujete?*
- U: *Dali so mi podporo, ker smo se veliko pogovarjali o družini, podpora mi je res veliko pomenila, kako moram ravnati v določenih situacijah.*
- S: *S katerimi zakonskimi pravicami ste bili seznanjeni? Ali vam je razlaga le teh pomagala k zmanjšanju odpora?*
- U: *Mislim, da smo o tem govorili, vendar kaj točno, se ne spomnim. Spomnim se, da so mi enkrat omenili, da če se bo alkohol nadaljeval, da mi bodo otroka odvzeli. Še vedno menim, da so se malo pre naglili, ne bi bilo treba, da ga nastanijo v rejniško družino, saj je tukaj še mnogo družin kjer živijo otroci v še slabših razmerah. Na primer kar nekaj je takih romskih družin. Mojemu fantu pa ni nič manjkalo, tudi če je bil v hiši alkohol. Moj otrok je imel vse, od a do ž. To me tudi malo razkuri.*
- S: *Zanima me, ali vam je ta razlaga pomagala zmanjšati negativen pogled na Center za socialno delo?*
- U: *Predstava pravic in napotki so mi veliko pomagali. Prav razlage zakonskih pravic pa se ne spomnim, ne vem če smo kdaj op tem govorili.*
- S: *Kakšno je vaše dojemanje avtoritete? Kako vi razumete avtoriteto?*
- U: *Če dobro razumem, je to tako, ko me na primer drugi komandirajo. Na primer sedaj, ko je sin v rejništvu se socialna delavka in rejnica med sabo pogovarjata jaz pa o tem nimam pojma. Na primer v petek sem rejnico klicala, da pridemo po sina ob pol štirih, ker ob štirih drug sin ni mogel, ker je moral iti v službo. In je rekla ja gospa v soboto pa je lahko pri vas samo do štirih popoldne. Sem rekla, kako do štirih popoldan, če imamo mi pogodbo do osemnajstih. Je rekla pač tako sva se jaz in socialna delavka zmenili. Kako se morajo domeniti brez mene? Pri tem je otrok užaljen in tudi jaz prikrajšana. Veliko bi mi pomenilo, da bi me poleg vključili. Tudi to me je jezi, ker rejnica ima vedno prav, a jaz sem čisto tam nekje za zidom. Kot da nisem od F mamica. Zdi se mi, da imajo obe avtoriteto nad mano, ker se pogovarjajo in nekaj urejajo brez moje vednosti. To me tudi jezi, da ko je šel sin v rejništvo, so lepo obljubili, da bo dve leti v rejništvu, sedaj pa je že tretje leto. Sploh ne zastopijo besed od otroka, da bi rad šel domov k svojim staršem. To je za*

- sina šok. Tudi v šoli se težko uči, ker ni pri meni doma. Sin tudi vidi, da ko je doma se zelo trudim zanj. Potem mu pa še tisti termin skrajšajo, to ni dobro.*
- S: *Kako pa vi avtoriteto doživljate v vsakdanjem življenju? Se vam zdi potrebna?*
- U: *Avtoriteta nad mano ni potrebna, ne čutim, da bi morala biti nad mano. Recimo, če bi še vedno pila, bi rekla ok, naj me imajo pod kontrolo, ker je možno, da se zasukam. Sedaj, ko pa ne pijem več, me ne more noben več komandirati. Sedaj alkohola več ni. Pri meni se je vse obrnilo. Odkar ne pijem, vam lahko priznam, da se mi zdi, kot da sem se včeraj rodila. Vse je drugače, tudi otroci, tudi starejša vidita veliko razliko. Sem rekla, da lahko socialna delavka po tej spremembi vpraša vse družinske člane. Moji fantje so sedaj kot rožice, ko vidijo, da jaz ne pijem, trikrat bolj veseli so in zadovoljni.*
- S: *V kakšnem položaju ste se počutili v razmerju do strokovnih delavcev ob prvem stiku? Kaj bi si želeli drugače?*
- U: *Ja sem tudi od drugih slišala, da je bolj močna. Če pogledamo na to, ko sem jaz pila, lahko bi me na drugačen način. Lahko bi drugače ravnali, ko so mi otroka vzeli in ga dali v rejništvo je bil to zame še večji šok. Potem sem še bolj posegla po kozarcu. Računajte, kamor sem šla, otroka ni bilo. Socialna delavka je predstavljala nekoga, ki ima moč nad mano, nisem bila čisto prepričana ali mi bo pomagala ali ne.*
- S: *Ste imeli občutek da boste upoštevani?*
- U: *Upoštevana pa sem bila in še vedno sem, vendar ne v vseh stvareh. Želela bi si, da bi bila. Dokler je bil sin doma, so pogosto prihajali na dom, ko pa so otroka odpeljali, jih k nam ni bilo več. No mogoče vse skupaj dvakrat. Na splošno jih ne rabim, pri meni je vse v mejah normale. Pospravljen je, čisto je, skuhan je. Nič se ne zanimajo za to, da bi se otrok vrnil v družino. V ospredju je samo rejnica. Kaj pa mamica otroka?*
- S: *Kako ste doživljali izrečena navodila, ki ste jih prejeli od strokovne delavke o tem, kakšne so vaše naloge, navodila za ravnanje, kaj morate storiti?*
- U: *Sem jih imela in sem vse tudi naredila. Vsak začetek je težak. Navodila so bila smiselna. Na primer to, da so me motivirali, da grem v Vojnik, je bilo zelo dobro, sem za to zelo hvaležna. V enem mesecu res lahko vse sorte vidiš tam. Veliko je tudi takih, ki pridejo dvakrat, trikrat na zdravljenje, jaz sem bila samo enkrat in sem rekla nikoli več. Jaz sem na tej poti, da se borim, da bom otroka dobila nazaj. Navodila so mi bila v redu.*
- S: *Bi vam kakšen drug način bolj ustrezal?*
- U: *Ustrezalo bi mi edino to, da bi mi otroka dali nazaj. Navodila na nek način doživljam kot ukazovanje, tega ne maram. To je isto kot doma, če mi je na primer tašča rekla: »To moraš sedaj naredit,« to sigurno ne bom takrat naredila.*
- S: *Bi vam kaj drugega bolj ustrezalo?*
- U: *Bolj bi mi odgovarjalo, da me ne bi komandirali in ukazovali. Bolje bi bilo, da bi se dogovorili kako in kaj in da sem seveda poleg, ne pa da delajo in se pogovarjajo nekaj za mojim hrbtom. Socialna delavka bi morala reči: »Pokličimo mamico od fanta, se vse tri usedemo in pomenimo,« da ni nobeden šokiran. Jaz sem bila tisti dan kar živčna, nisem vedela, kaj bi naredila.*
- S: *Kaj in koliko vam pomeni možnost izbire, da se lahko o neki stvari sami odločite?*
- U: *Ja mi veliko pomeni, vendar ravno pri stikih z otrokom tega nisem še doživela. Da bi mene socialna delavka vprašala, kaj si pa vi želite. Pa me ni še nikoli vprašala. To vprašanje pogrešam. Meni bi veliko pomenilo, da bi bila jaz na površini, da bi lahko enkrat jaz odločala.*
- S: *Koliko možnosti izbire ste imeli procesu podpore in pomoči?*
- U: *V celotnem sodelovanju sem imela možnosti na primer: »Ali boš šla na zdravljenje ali ne boš dobila otroka.« Sem pristala sem šla v Vojnik in naredila svoje, samo njihova obljuba pa ni bila izpolnjena. In mislim, da tudi letos še ne bo. Ne vem, ali me mislijo ob živce spraviti, da bom kje*

- pristala, ali kaj. Ker jaz sem že z vsemi močmi pripravljena, da bo fant prišel nazaj. Zame bo to zopet novo življenje. Otrok sedaj rabi mamico, ko je še majhen,*
- S: *Kdaj ste bili pripravljeni narediti spremembo? Kaj je na to vplivalo? Kaj je bil tisti odločilni trenutek? Kakšne so bile okoliščine?*
- U: *Odločilni trenutek za sodelovanje – malo hudo ti pride, ko imaš to vse v glavi, sama pri sebi sem ugotovila, da bi bilo bolje če še bolj sodelujem. Sedaj vidim, da je dobro. Socialne delavke so dobre, niso slabe, edino slabo je to, da otroka še vedno držijo v rejništvu.*
- S: *Kaj bi vam še pomagalo, da bi bolje sodelovali?*
- U: *Želja po otroku, da ga dobim nazaj. Največ je to, da bi otroka nazaj dobila, ker je moj.*
- S: *Kako je proces podpore in pomoči vplival na vaše življenje? Kako je to delo s socialno delavko vplivalo na vas?*
- U: *Dobro v tem smislu, da sem šla na zdravljenje, ker sama se za to odločit ne bi mogla. Ko je prišel sin domov mi je bilo zelo hudo, da mora it potem nazaj. Bolečino, ko je odšel nazaj v rejniško družino pa sem utopila v alkoholu. Tisti alkohol mi ni pomagal, ampak mi je škodoval. Dober cilj je, da mi je socialna delavka pomagala, da sem šla v Vojnik. Sem zelo zadovoljna, je izboljšalo situacijo. Ne glede na to, da mi je to grobo rekla, ji to ne zamerim, ker mi je tem veliko pomagala, kar se alkohola tiče. Če ne bi šla v Vojnik bi hodila k anonimnim alkoholikom, vendar je to tako, tam bi bila dve uri, potem pa bi šla mimo prve gostilne in špricar spila. V Vojniku tega ne moreš. Tam imaš red in navodila, alkohola tam ni.*
- S: *Kako danes razumete odnos, delovanje in načine ravnanja strokovne delavke do vas skozi celoten proces podpore in pomoči?*
- U: *Če gledam nazaj, je ona mislila zame dobro, jaz pa takrat še nisem imela kontrole nad sabo. Če bi jaz prvi dan poslušala njihove besede, bi bilo dobro. Sem do tega mogla priti sama, absolutno pa ne bi, če me ne bi poslali na Vojnik. Jaz sem taka, da ko katerega vidim, da poseže po alkoholu, že nanj vpijem. Alkohol uničuje.*
- S: *Če pogledate za nazaj, kako smiselno se vam zdi proces podpore in pomoči danes?*
- U: *To delo s socialno delavko se mi zdi zelo smiselno. Zelo dobro znajo pomagat, pa naj bo to družinski problem ali kaj drugega. Zame je bolje, da ne pijem več. Veliko sem s tem pridobila.*
- S: *Ste od procesa pridobili kaj za svoje življenje? Kaj je sedaj v vašem življenju bolje? kakšne so vaše želje za naprej?*
- U: *Glede želja o alkoholu ne bom več govorila, ker ga ne prenesem, s tem sem zaključila in nimam več problemov. Ta želja se mi je izpolnila. Druga največja želja pa je vrnitev otroka. To si najbolj želim. Še ta želja, da se mi izpolni, potem sem pa najbolj srečna. Mislim, da bi morali večim pomagati, da se odločijo za zdravljenje, ker ti to res veliko da. Jaz imam še vedno doma knjigo o alkoholizmu in se večkrat potopim vanjo. Si vzamem kakšno uro in preberem, pokažem tudi možu. Mi je pa zdravnica tudi rekla, da če bi mi slučajno še kdaj zadišalo, naj se takoj nazaj oglasim. Hvala bogu je v redu in sploh ne pomislim, da bi zopet začela.*

9.3.4. Intervju z uporabnikom 4

- Suzana (S): *Prvo vprašanje, ki ga imam za vas je, kakšen je bil vaš pogled na institucijo, preden ste prišli v stik z njo, in kako je le to vplivalo na prvi stik?*
- Uporabnica (U): *Preden sem prišla v stik s centrom o njem nisem prej nič slišala. Upala pa sem, da nam bo center pomagal, imela sem zaupanje, da bomo pomoč dobili, a je na žalost nismo.*
- S: *Kdaj in kako ste prišli prvič v stik s centrom za socialno delo?*

- U: *S centrom za socialno delo sem prvič prišla v stik, ko smo prosili za denarno socialno pomoč, da bi lahko uredili bivalne prostore. Pomoči nismo dobili.*
- S: *Kako ste bili z institucijo v stiku v nadaljevanju?*
- U: *V nadaljevanju sem prišla v stik s centrom, ko so socialne delavke prišle na obisk na dom. Poslala jih je šola v katero so hodili otroci, zaradi neurejenih odnosov s mojim tastom in bratom mojega moža. Oba sta nasilna in na sta se stalno vtikala v naše življenje. Živelimo skupaj, saj mi kot družina nismo imeli drugih možnosti za življenje drugje.*
- S: *Kakšni so bili vaši prvi občutki, ko ste stopili v stik s CSD oziroma njihovimi strokovnimi delavci?*
- U: *Zdelo se mi je krivično, nisem razumela zakaj se vtikajo v našo družino, ko je pa še veliko družin, ki živijo v mnogo slabših razmerah kot smo mi. Bila sem jezna, ker so prišli zaradi naših otrok, pri sosedovih je bilo še slabše. Jezna sem bila na socialne delavke in na vse okoli mene. Ko so prišle, so bile sicer prijazne.*
- S: *Kakšna so bila vaša pričakovanja in želje?*
- U: *Želela sem si, da če so že prišli, da bi nam pomagali – da bi nam pomagali najti kakšno hiško ali stanovanje, kjer bi lahko živeli. Tako, da bi se lahko umaknili živeti drugam. In, da bi tudi posredovali v odnosih do tasta in brata.*
- S: *Kaj vam je ob prvem stiku s strokovnim delavcem povzročalo stisko?*
- U: *Počutila sem se zelo neprijetno, saj so prišle na dom in posegle v našo družino, brez, da bi nas kdorkoli vprašal za naše dovoljenje. Kot sem že rekla so bile prijazne, vendar kljub temu pogovor, ki smo ga imeli ni bil v redu, bilo je kar nekaj očitanj. Poleg tega pa niso za tem nič naredili, ni bilo pravih ukrepov, pritiskali so le na nas.*
- S: *Je bilo v prvem stiku kaj takega, kar vam je bilo v pomoč?*
- U: *V tem prvem stiku ni bilo nič takega, kar bi mi bilo v pomoč.*
- S: *Kako ste se počutili ob tem, da se center zanima za vašo družino? Kako ste ravnali?*
- U: *Pri tem, da so socialne delavke posegle v družino sem se počutila zelo užaljeno, slabo sem se počutila, bila sem jezna. Jezna sem bila tudi zato, ker v nadaljevanju socialne delavke niso reagirale na stvari, le zahtevale so kaj moramo storiti.*
- S: *Ste v sebi v samem procesu zaznali odpor? Če ste, v kakšnih okoliščinah in kaj je k temu prispevalo?*
- U: *V sebi sem zaznala odpor. Odpor se je pojavil zato ker so vdiral v družino in bolj ko so vdiral, bolj so se stvari in stanje poslabševali.*
- S: *Kako ste odpor presegli, kaj vam je pri tem pomagalo?*
- U: *Po nekaj mesecih so mi bili odvzeti otroci, socialne delavke so jih namestile v rejniško družino. Do takrat sem se temu sodelovanju zelo upirala, saj se mi je zdelo, da se razmere le poslabšujejo. Ko pa so mi odvzeli otroke, sem se odločila, da začnem sodelovati. K sodelovanju sem bila na nek način prisiljena saj si želim, da bi dobila nazaj otroke. Ugotovila sem, da brez mojega sodelovanja to ne bo izvedljivo. Tako nisem imela druge izbire.*
- S: *Katere zakonske pravice vam je strokovna delavka predstavila, vam o njih kaj povedala? Koliko vam je razlaga pomagala k zmanjševanju negativnega vidika?*
- U: *Sedajle se ne spomnim natančno o kakšnih pravicah je socialna delavka govorila, vem pa, da je že ob prvem stiku opisala postopke oziroma omenjala pravice v zvezi z otroci. Kasneje smo se in se tudi še vrtime predvsem okoli stikov o katerih se skušamo tudi dogovarjati. Sama razlaga oziroma omemba teh pravic, ki so bile mogoče povedane posredno, skozi pogovor pa ni pomagala pri zmanjševanju odpora katerega sem imela.*
- S: *Kako doživljate avtoriteto, kaj za vas pomeni?*
- U: *Avtoriteto razumem kot npr. odnos med delavcem in šefom. Zdi se mi, da gre v večini za kazanje neke moči, kar se mi ne zdi dobro. Imam odpor do različni avtoritet, to se mi ne zdi prijazno, niti v redu.*

- S: *Kaj je v tistem trenutku socialna delavka predstavljala za vas?*
- U: *Socialna delavka je predstavljala zame neko šefico, ki postavlja pogoje. Zame je bila kot avtoriteta, kot nekdo, ki ima moč. Spravljala me je stisko. Nisem imela občutka, da bo do mene poštena ali da bi bila upoštevana.*
- S: *Kaj bi si želeli, da bi bilo drugače?*
- U: *Želela bi si, da bi te občutke imela in da bi mi bila v pomoč in oporo, tako pa le tega do nje nisem čutila.*
- S: *Kako ste doživljali izrečena navodila (navodila strokovne delavke o tem kakšne so njihove naloge, navodila za ravnanje, kaj morajo storiti)?*
- U: *Izrečena navodila so zahtevna, kdaj pa kdaj tudi nepotrebna, nekatera so tudi smiselna, vendar pa menim, da včasih zahtevajo preveč in jih je težko izpolniti. Meni povzročajo velik pritisk in stres, ker nalagajo stvari, ki jih včasih ne morem izpolniti, čeprav bi si želela.*
- S: *Bi vam kakšen drug način bolj ustrezal? Kakšen?*
- U: *Menim, da bi to lahko izpeljali tudi na kakšen drug način. Mogoče tako, da bi tudi socialne delavke kaj pomagale pri izpolnitvi nalog in rešitvi razmer. Želela bi si, da bi pomagali z denarjem ali nam poskušali pomagati primerno stanovanje, da bi tudi pomagali v odnosih do tasta in brata. Želim si tudi, da bi bila v sam potek stvari tudi bolj vključena.*
- S: *Kaj vam pomeni možnost izbire? Koliko možnosti za odločanje (možnosti izbire) ste imeli v celotnem delu s strokovno delavko, na centru (torej o načinu dela, nalogah, razpletu)? O čem ste se lahko sami odločali?*
- U: *Možnost izbire se mi zdi zelo pomembna, ker se mi zdi, da omogoča pravice. V samem sodelovanju, predvsem na začetku možnosti izbire nisem imela. Imeli smo pogoje, ki bi jih morali izpolniti, da nam ne bi otrok odvzeli, vendar to v tako kratkem času nismo uspeli, zato so nam otroke potem takoj odvzeli. Več možnosti za odločanje imam sedaj pri stikih, kjer se skupaj dogovarjamo kdaj se bomo z otroci videli. Zdi se mi, da imam tudi v drugih rečeh, torej o tem, kaj bi bilo meni najlažje in kako kaj narediti v smeri izboljšanja razmer. Zdi se mi, da imam tudi več podpore. S socialno delavko se tudi bolje razumeva, občutek imam, da me sedaj tudi kdaj posluša in sliši kaj lahko spremenim in kaj ne. Menim, da imam možnosti izbire trenutno malo več.*
- S: *Kaj je pomagalo, da ste bili pripravljeni na sodelovanje? Kaj je bil tisti odločilni trenutek – torej prehod od odpora, kjer so prevladovala negativna čustva, odnos do socialne delavke v to, da je odnos postal bolj naklonjen, sodelovalen?*
- U: *Kot sem že rekla je bil odločili trenutek, da sem se odločila, da pa bom sodelovala, odvzem otrok. Želim si, da bi bili moji otroci z mano, zato se trudim, čeprav je včasih zelo težko, da bi s centrom čim bolje sodelovala. Po tem se mi zdi, da sem dobila od socialne delavke malo več podpore, predvsem v besedah, da sem to izgubo otrok tudi lažje prestala oziroma se soočila z njo in tudi s tem, da bo potrebno nekaj spremeniti.*
- S: *Kaj bi vam še pomagalo oziroma kaj bi potrebovali, da bi še bolj sodelovali?*
- U: *Pomagalo bi mi predvsem to, da ni začeli urejati odnose glede tasta in poiskali možnosti glede bivanja, da bi lahko kot družina živeli v miru. V pomoč nam bi bila tudi kakšna denarna pomoč in mogoče tudi to, da bi bila malo bolj upoštevana in imela omogočenih tudi več stikov z otroci. Torej najbolj si želim, da bi mi pri urejanju razmer pomagal tudi center, ne da samo poveljuje, kaj moram narediti.*
- S: *Kako je delo s strokovno delavko na centru vplivalo na vas? Kako vam je pomagalo k izboljšanju?*
- U: *V začetku sem bila zelo odklonilna za sodelovanje, to je pripeljalo tudi do odvzema otrok. Moram reči, da me je to na nek način zelo sesulo (ni imelo dobrega vpliva), na drug način pa me je malo streznilo, da sem se začela premikati v smeri sprememb.*

- S: *Kako danes razumete odnos, delovanje in načine ravnanja strokovne delavke do vas skozi celoten proces podpore in pomoči?*
- U: *Nekaterih ravnanj, tudi tako naglega odvzema še vedno ne razumem, vem, da želi, da bi bilo otrokom dobro. Zavedam se, da naše razmere v družini mogoče res niso bile dobre za vzgojo otrok, vendar še vedno pa nisem čisto prepričana ali so bile res tako grozne, da otroci ne bi mogli ostati doma. Še vedno nekje v sebi čutim, da se mi je zgodilo malo krivice. Po drugi strani pa vem, da je za otroke poskrbljeno in imam tudi več možnosti, da razmere čim prej uredimo.*
- S: *Če danes pogledate nazaj, kako smiselno se vam zdi delo s socialno delavko? Ste od procesa pridobili kaj za svoje življenje?*
- U: *Na vprašanje kako smiselno se mi zdi je kar težko odgovoriti. Smiselno je v tej smeri, da me je končno nekdo »prisilil«, da nekaj s svojim življenjem naredim, nekaj spremenim, da si ga izboljšam. Nesmiselno pa v tej, da povzroča ogromno bolečine in tudi težkih sprememb, ki pa bodo dolgoročno morda tudi dobre zame in bodo prinesle razmere in okoliščine, da bom lahko otroke dobila nazaj in da bomo lahko skupaj lahko živeli v miru, brez nasilja.*

9.3.5. Intervju z uporabnikom 5

- Suzana (S): *Prvo vprašanje, ki ga imam za vas, je, koliko in kaj ste, preden ste prišli v stik s centrom, o njem slišali že prej? Če ste o njem že slišali. Ali ste že kaj vedeli o centru, recimo, kaj tam delajo?*
- Uporabnica (U): *Ne veliko, ne veliko. Če pa, pa ne dobre stvari. V bistvu nečloveški odnosi. Zelo neradi se postavljajo v tvojo kožo. Ne razumejo. Ne razumejo tega, kar ti čutiš, se mi zdi. Takrat sem mislila, da sploh ne živijo tako preprosto kot mi.*
- S: *Kakšen vpliv je to imelo na vas?*
- U: *Negativen.*
- S: *Negativen?*
- U: *Počutila sem se kot manjvredna, zato ker me je center obravnaval.*
- S: *Koliko pa ste imeli zaupanja, da vam bodo pomagali?*
- U: *Takrat nobenega. Nobenega. Ne, sploh ne.*
- S: *Kdaj pa kako ste prvič prišli v stik s centrom?*
- U: *Takrat, ko sem spoznala... Ne! Ja, v bistvu takrat, ko sem spoznala zadnjega bivšega partnerja. Takrat. Pač je bila ena prijava, anonimna prijava, zato ker so njega policaji odpeljali v liscih in je bilo tako pod vprašanjem, kako skrbiva za otroka. Tako.*
- S: *Torej v bistvu zaradi skrbi za otroka.*
- U: *Tako, takrat, ja.*
- S: *Kdaj pa je bilo to? Pred parimi leti, ali kako?*
- U: *To je bilo kar šest, sedem let nazaj.*
- S: *Šest do sedem let, aha. Kako ste se pa počutili, ko ste prvič prišli na center?*
- U: *Grozno.*
- S: *Grozno?*
- U: *Manjvredno, ponižano. Da sploh ne moram sodelovati. Nenormalno.*
- S: *Kakšna so bila pa vaša pričakovanja in želje? Ste imeli kaj od tega? Kakšna pričakovanja ali pa ste si kaj želeli?*
- U: *Ne. To ne. V bistvu sem razmišljala le, kako bom olepšala resnico. Nisem si hotela niti sama priznati še takrat. Nisem vedela niti kakšne bodo posledice tega vsega, kar sem preživela. Sploh pa nisem na center tako gledala, kot da bi mi pomagali, ampak kvečjemu to zahtevo od njih, da bi mi odvzeli otroka. Da bi mi vzeli otroka in ga dali drugam. Nisem niti vedela še toliko o tem. V bistvu mi je... največ sem izvedela od gospe Brigitte. Sem začutila tisto, da mi res pomagajo. Z osebno pomočjo... osebno pomoč, ko sem imela pri eni gospe, ki nudi osebno pomoč na centru. Tudi tam nisem čutila, da bi mi hotela pomagati. Ali pa se nisem našla z njo, ker je že*

- obravnavala moje starše, ko sta se ločevala, in je tako gledala potem tudi na mene. Ali pa sem samo jaz imela tak občutek.*
- S: *Pač se takrat niste dobro počutila, če prav razumem.*
- U: *Ne, ne.*
- S: *Če gledate na tisti prvi pogovor s to strokovno delavko ali pa potem v nadaljevanju, ko še niste bila zadovoljna, ali vam je bilo takrat v pogovoru kaj v redu? Kaj vam je bilo v redu in kaj ne?*
- U: *V redu mi je bilo to, da so nama dali čas, da se zrihtava. To, predvsem to. To, da so naju osveščali, predvsem mene so osveščali, če se zavedam, kako živim, kako to vpliva na mojega otroka. To.*
- S: *Vam kaj ni bilo v redu? V tem pogovoru?*
- U: *Je bilo. Je bilo.*
- S: *Potem so vam bile te stvari v pomoč, če prav razumem?*
- U: *So bile, ja.*
- S: *Kako ste se pa počutili ob tem, da se center zanima za vašo družino?*
- U: *Tako kot sem že prej rekla, manjvredno zaradi tega, nenormalno. Normalni ljudje, ne vem, hodijo tam samo... pač ženske, ko so noseče. Ne gredo na tista vrata, na katera sem jaz hodila, za rejništvo, za osebno pomoč. Ne, za osebno pomoč, to je danes normalno, dobrodošlo. Nisem niti tega pointa osebne pomoči razumela takrat. Tako kot razumem danes.*
- S: *Kako ste pa ravnali ob tem, ob teh občutkih, da se center zanima za vašo družino? Kakšna so bila vaša ravnanja?*
- U: *Bolj sem pazila. To vsekakor, da so mi odprli oči. Da so mi postavili vprašanja, ki so se mi potem ponavljala ves čas, o katerih mogoče sploh ne bi razmišljala prej. V bistvu sem osebno zrasla. Se mi zdi. Ker sem delala na treh vprašanjih in sem razmišljala, kako bi rešila to situacijo, katero sploh sama ne bi videla, v bistvu.*
- S: *Kaj pa v teh prvih stikih s centrom? Ste bili kaj jezni na center? Je bilo tudi kaj tega prisotnega, recimo, kaj se zdaj vpletajo v vašo družino?*
- U: *Ne.*
- S: *To ne?*
- U: *V bistvu ja, sem bila jezna, ampak bolj na sebe, ne na njih. Saj sem jaz tista, ki sem tako ravnala. V bistvu imam to v sebi, najbrž, ta vzorec, da sem prišla v eno tako razmerje, da je moral center posredovati. Oni imajo pač tako nalogo, da skrbijo za takšne družine.*
- S: *Ste to tudi takrat, ko ste prišli v stik s centrom, imeli takšen občutek, ali ste takrat to bolj jemala...*
- U: *Takrat sem bolj jemala to kot napadalnost. Da oni napadajo.*
- S: *Ste se počutili kaj ogroženo?*
- U: *Ja, tudi malo. Ker nisem še vedela poteka. Ker sem mislila, da preverjajo, da detektive pošiljajo in tako.*
- S: *Niste bila prepričana, kako vse skupaj poteka, kakor razumem.*
- U: *Ne, nisem bila prepričana.*
- S: *Ste mogoče pri sebi zaznali kakšen odpor?*
- U: *Odpor?*
- S: *Pred sodelovanjem, pred tem... pri tistem začetnem stiku.*
- U: *Ne, sploh ne. Ne, ne. Sem zelo prilagodljiv tip človeka, tako da sem bila pripravljena sodelovati. Vedno, vedno. Čeprav se vedno ni izšlo. Ker sem zamujala, recimo. To je bilo eno... nesodelovanje, en primer.*
- S: *Pa je recimo pri vas bilo kaj...*
- U: *Odpora pa ne.*
- S: *Niste tega čutili pri sebi?*
- U: *Ne.*
- S: *Rekli ste da ste vedno sodelovala. Se spomnite kakšnega trenutka, da ste tudi vi sodelovala zaradi sebe, ker ste vedela, da morate nekaj spremeniti? Je prišlo do tega premika?*
- U: *Ja, je. Pred parimi leti. V bistvu, ko sva šla s partnerjem narazen, ko sem bila sama s seboj. Takrat, ko sem bila z njim, je imel velik vpliv name. Ni gledal na center za socialno delo kot na pomoč, ampak... se ga ni dalo prepričati. Jaz pa sem to pa čutila, ker sem bila bolj povezana s socialnimi delavkami, da v bistvu mi pa res hočejo pomagati. Saj mi otroka še v teh letih niso*

- vzeli. Se pravi, mora biti nekaj na tem, da mi hočejo nekaj povedati, nekaj pokazati. In sem začela verjeti v to in pač delati na sebi, da spremenim razmišljanje o marsičem.
- S: Je bilo mogoče ključno to, da vam še niso vzeli otroka? Pa da so vam nekako skušali pomagati, da bi ostal...
- U: Ja, vsekakor to. Da ti dajo toliko možnosti. Se pravi, je ena človečnost. Je ena empatija.
- S: Se spomnite kakšnega posebnega dogodka, ali da je socialna delavka kaj takšnega rekla ali storila, da ste bili še bolj odločni?
- U: Ja, je. Nekaj sem zaupala centru za socialno delo in sem se zelo borila. Takrat sem začela brati tudi veliko knjig o osebnostni pomoči, ko sem hodila na osebno pomoč, in sem zaupala nekaj tej strokovni delavki. Naj bi bila kaznovana za to in nisem bila... Takrat sem pa začutila veselje in... ne vem... veselje do sodelovanja, ker sem videla, da res samo delajo, da so človeški. To, kar si nisem nikoli mislila. Sem mislila, da mora biti človek res hladen, da opravlja ta poklic. To je to.
- S: Ali vam je socialna delavka ob teh prvih stikih predstavila kakšne zakonske pravice? Vam je o njih kaj povedala? Ste se o tem kaj pogovarjali, kakšne pravice imate vi?
- U: Ja, seveda, vedno.
- S: V zvezi s čim pa? V zvezi z otrokom?
- U: V zvezi z otrokom, potem glede partnerja... kakšne pravice imam, ko greva narazen. V bistvu vse. O starševskih pravicah, vse, vedno.
- S: Vam je bilo to kaj v pomoč? Se vam zdi to smiselno?
- U: Seveda.
- S: Vam je ta razlaga mogoče pomagala pri zmanjševanju negativnega vidika do centra?
- U: Mogoče, ja. Vsekakor.
- S: Ko so vam predstavili možnosti, ki jih imate?
- U: Ja, seveda. Je pripomoglo.
- S: Zdaj pa se premakniva k avtoriteti. Zanima me, kako vi doživljate avtoriteto, tako na splošno v svojem življenju. Kako jo sploh razumete?
- U: Avtoriteta... ne vem. Razumem jo tako, da moram biti do avtoritetne osebe spoštljiva... predvsem spoštljiva. Nekdo je bolj izobražen od mene, me lahko nekaj nauči, se pravi sem ga pripravljena poslušati bolj kot nekoga, ki ni avtoriteten do mene. Na sploh avtoriteten. Veliko se lahko naučiš od takšne osebe.
- S: Se vam zdi tak odnos smiseln z nekaterimi osebami? Kot recimo med šefom in delavcem.
- U: Nisem razumela.
- S: Če sem vam ta odnos zdi smiseln in pomemben. Kot primer recimo med šefom in delavci pod njim.
- U: Seveda, seveda. Je bolj izobražen od mene. Pozna posledice in lahko jih predvideva.
- S: Se vam zdi to pomembno?
- U: Ja, zelo.
- S: Če se vrneva v kontekst socialnega dela, me zanima, kaj je v tistem trenutku, ob prvih stikih, kaj je socialna delavka predstavljala za vas? Je bila za vas tudi neka avtoriteta ali ne?
- U: Ja, seveda. Tudi nastopajo tako. Seveda.
- S: Kako ste jo potem začutila? Kot nekdo ki ima moč, ali nekdo, ki je nima?
- U: Ja, da ima moč, seveda.
- S: Kaj pa je ta moč za vas pomenila?
- U: To, da mi lahko vzame otroka, ker lahko predvidijo... znajo bolj predvideti posledice kot jaz. Mogoče so se več naučili o tem, kaj prinaša tak odnos, kot sem ga jaz imela z bivšim partnerjem, in mogoče tudi do otroka. Poznali so moje vzorce od majhnih nog, ker so poznali moje starše. Ker se mi ni dalo dopovedati določene stvari, ker sem zelo trmasta.
- S: Se vam je zdelo, da bo pošteno do vas?
- U: Ja.
- S: Se vam je zdelo, da boste imeli takšen občutek?
- U: Ja.
- S: Kaj pa to, da boste upoštevani?
- U: Tudi, saj sem upoštevana.
- S: Se vam je zdelo, da boste?
- U: Ja. Seveda.

- S: *Tekom celega procesa ste verjetno prejeli tudi kakšna navodila, kaj morate narediti. Zanima me, kako ste to doživljali. Vam je bil ta način v redu?*
- U: *Način se mi je zdel v redu, samo težko ga je bilo uresničiti. Dosti naporno. Moraš delati na sebi. So določena vprašanja, analize o sebi, o čemer nočeš razmišljati pa jih potlačiš nekam, takrat pa se moraš začeti spraševati... analizirati samega sebe, da veš, zakaj tako razmišljaš. Spremeniti navade, to je zelo težko.*
- S: *So bila ta izrečena navodila, ki ste jih dobila, ustvarjena skupaj z vami, ali so bila...*
- U: *Seveda, se mi zdi, da prav za mene, ja. Vem, da dela tudi z drugimi družinami tako, ampak nisem nikoli razmišljala o drugih družinah. Se mi zdi, da sva jih skupaj sestavili. Da bi bilo meni koristno.*
- S: *Se vam zdi, da bi vam kakšen drug način bolj ustrezal, ali se vam je zdelo to v redu?*
- U: *Se mi je zdelo to v redu. Še danes se mi zdi.*
- S: *Dobro. V nadaljevanju imava vprašanje, kaj vam pomeni možnost izbire. Se pravi, da o neki stvari lahko sami odločate. Se vam zdi pomembno? Kako to doživljate?*
- U: *Seveda, ljudje moramo imeti možnost izbire.*
- S: *Se vam zdi pomembno torej?*
- U: *Seveda.*
- S: *Koliko možnosti za odločanje ste imeli v celotnem delu s socialno delavko na centru? So vam dali to možnost, da ste lahko sami odločali o nekaterih stvareh?*
- U: *Ja, je bilo. Je bilo.*
- S: *Je bilo to veliko stvari, ali so bili to samo delčki? Se vam je zdelo, da ste imeli dovolj teh možnosti ali ne?*
- U: *Kakor kdaj, odvisno. Na začetku mogoče ne, potem pa.*
- S: *O čem ste se pa lahko sami odločali? Imate kakšen primer?*
- U: *Recimo...ne vem, kako se bo to zdaj slišalo, mogoče je bila to tudi ena od nalog. Recimo, sama sem napisala varnostni načrt, kako bom ravnala ko bo on prišel domov. Mogoče še...*
- S: *Kaj pa glede otroka, ste se lahko kaj sami odločali?*
- U: *To sem se itak skos sama odločala.*
- S: *Aha, to ste se?*
- U: *Jaz mislim, da sem se. Saj sem jaz starš. Oni so mi samo povedali...*
- S: *Ste imeli ta občutek, da ste imela vi nadzor nad tem?*
- U: *Ja, saj sem jaz živela z njo. Se mi zdi, da nimajo te moči, no. Mogoče me lahko usmerijo, zdaj pa je na tem, ali se bom jaz tako odločila. Vidi jo pa se potem posledice, ali sem se. Tam se lahko potem diskutira o tem, ali sem jih poslušala, ali ne.*
- S: *Kaj vam je pomagalo, saj sva se že prej tega malo dotaknili, da ste bili pripravljeni na sodelovanje?*
- U: *Ta občutek empatije, kot sem že prej rekla. Znajo se postaviti v človeka in razumejo vse, kar sem pretrpela in kako ta človek ravna... mogoče še preveč, mogoče dajejo malo potuhe. V bistvu je po eni strani to dobro, da čutiš tisto toplino. Vsaj jaz si to tako interpretiram.*
- S: *Se pravi, ta odločilni trenutek pa je bil, ko ste nekaj povedala socialni delavki in niste bila za to kaznovana. Kaj bi vam pa še, če gledate ta celoten proces, kaj bi vam še pomagalo, oziroma kaj bi potrebovali, da bi še bolj sodelovali? Se vam zdi, da bi bilo še kaj takšnega...*
- U: *To, da ne bi nikoli poznala takšnega partnerja. To.*
- S: *Kaj pa mogoče na centru? Bi lahko socialne delavke še kaj prispevale k temu? Da bi vam bilo lažje.*
- U: *Saj so že dovolj. Saj mi je bilo... Mislim, so mi dovolj pomagale na tem področju, da so mi odprle oči. Očitno sem res morala priti na dno, totalno obupat, da sem uvidela, da ne bo nikoli drugače, da imate v bistvu prav. Dobro je bilo tudi, da me ni socialna delavka nikoli kritizirala in je kazala spoštovanje. Včasih sem bila zelo jezna, včasih zmedena, nisem se znala normalno ustaviti. Tako je bilo vse razpokano, da kar nisem znala zlagat te kocke.*
- S: *Imava še zadnja štiri vprašanja. Gre pa za to, kaj ste vi dobila od tega. Zanima me, kako je to delo vplivalo na vas in kako vam je pomagalo, da ste zdaj tu, kjer ste.*
- U: *To, da smo se večkrat videli, slišali... mogoče bi bilo boljše bolj pogosto, ne samo enkrat na mesec.*
- S: *S centrom?*

- U: *Ja. Takrat, ko smo začeli bolj delati časovno omejeno, da smo se večkrat videli, nisem mogla niti pozabiti na to. Ker če se premalokrat vidimo, recimo enkrat na mesec, se ti to tako ne vtisne v spomin, kot če se večkrat vidiš, da ti večkrat nekdo to pove in te nekam usmerja. Se mi zdi, da bolj nekako sodeluješ. Jaz tako govorim iz sebe, svoje izkušnje.*
- S: *Kako je to vplivalo na vas, celotno sodelovanje?*
- U: *Dobro. Sem vsaj začela razmišljati o sebi. Si postavljati vprašanja in... v bistvu cenim vse, čeprav me je kaj zelo bolelo, ampak cenim to, da so mi odprli oči.*
- S: *Kako pa danes razumete ravnanje in samo vedenje socialne delavke do vas v celotnem sodelovanju, oziroma skupnem delu.*
- U: *Sploh ne morem verjeti, no. To, da smo bolj prijateljske. To spoštovanje, to, da spoštuje ne glede na tvoje izkušnje, da te spoštuje. Da si človek. Ceni tvoje vrednote, ne glede na to, kakšne so. Ne obsoja. To se mi zdi, da najbolj pripomore k enemu odnosu, nasploh odnosu, vsepovsod, v družini... Kot avtoriteta, se mi zdi še bolj pomembno, da ona kot avtoriteta spoštuje nekoga, ki ni.*
- S: *Kako se vam zdi danes, če se ozrete nazaj, vse, kar je socialna delavka naredila, kakršne pogoje vam je postavila, karkoli? Kako se vam zdi to danes? Se vam zdi to v redu? Kako razumete to preteklost zdaj v sedanjosti?*
- U: *Kakor sem že rekla, se mi zdi, da sem osebno zrasla, da so mi zaradi vseh teh vprašanj in napotkov, ki so mi jih dali, so me pripeljali do tega spoznanja, da to ni pravi način. Zelo težko je komu, ki je tako navajen živeti, dopovedati, da to ni normalno. Ti se vedeš, kot da je to normalno. Tiste batine, ki jih dobiš doma, se ti ne zdijo več tako velike in ko poslušaj njih, ko ti govorijo, te socialne delavke namreč, da je to res nenormalno. Tudi psihično zlorabljanje, grde besede, da je tudi to nenormalno. In potem začneš spraševati, ali obstajajo tudi ljudje, ki drugače komunicirajo. In tam te tako pogledajo in rečejo, seveda da obstajajo. Takih je namreč le malo, ki to počnejo, ostali pa ne. Začela sem se spraševati o koreninah. Zdi se mi, da vse izvira iz tega, kako je nekdo živel, ali je živel v ljubeči družini ali v destruktivni. In potem ima tudi takšne vzorce. To zelo vpliva na odnos potem.*
- S: *Če danes pogledate nazaj, kako smiselno se vam je zdelo to delo s socialno delavko?*
- U: *Zelo.*
- S: *Se vam je zdelo smiselno?*
- U: *Zelo velika naloga.*
- S: *Se vam zdi tudi cela obravnava smiselna?*
- U: *Seveda. Mene so pripeljali do spoznanja in sem tudi začutila to, ker sem vse izgubila. Sem res padla na takšno dno in sem sama spoznala, da ne morem za otroka sploh več skrbeti, ker sem sama izgubljena in se moram res na realna tla postaviti, se ustaliti v eno normalno in mirno življenje. Se pravi, spremeniti navade, mišljenje...Ja.*
- S: *Kaj je tisto, kar ste sedaj pridobili za življenje?*
- U: *Velike vrednote. Velike vrednote sem pridobila. To, da sem se sploh začela sama o sebi spraševati. Ko te primorajo k temu, čeprav se nočeš, pa tudi ne vidiš nobenega smisla takrat, ko si še neosveščen. Ne vidiš smisla v tem. Potem z leti, ko se ponavljajo vsa dejanja, in je to res en začaran krog. Moraš priti do spoznanja, občutiti to na lastnem telesu in v občutkih, da to nikamor ne pelje.*
- S: *Verjetno je tukaj potreben tudi čas.*
- U: *Je, predvsem čas. Predvsem čas. Ja. In da te nekdo spremlja na tej poti in... saj pravim, to, da se velikokrat srečuješ in da se velikokrat pogovarjaš o tem, da ne pozabiš. Ker če se srečujemo enkrat na mesec, se mi zdi, da ti ne stopi toliko... Gre življenje mimo. Tako pa ti seže in se večkrat vprašaš.*
- S: *V redu, super. To je to. Zaključili sva. Če imate še vi kaj za povedati, tudi lahko. Še kaj za dodati? Kako se vam je vse skupaj zdelo? Je bilo obsežno?*
- U: *Izčrpno je bilo. Izčrpno in obsežno.*
- S: *Jaz se vam zelo lepo zahvaljujem za vse skupaj in vam želim lep dan še naprej.*
- U: *Vam tudi.*

9.4. Delovna vprašanja

	Delovna vprašanja	Vprašanja »prevedena« v preprost jezik
PRVI STIK		
1.	Kakšen je bil vaš pogled na institucijo, preden ste prišli v stik z njo, in kako je le to vplivalo na prvi stik?	Koliko in kaj ste, preden ste prišli v stik s centrom, o njem slišali že prej? Kakšen vpliv je le to imelo na vas? Koliko zaupanja ste imeli, da vam bodo pomagali?
2.	Kdaj in kako ste prišli prvič v stik s centrom za socialno delo?	
3.	Kakšni so bili vaši prvi občutki, ko ste stopili v stik s CSD oziroma njihovimi strokovnimi delavci?	Kako ste se počutili, ko ste prvič prišli na CSD?
4.	Kakšna so bila vaša pričakovanja in želje?	
5.	Kaj vam je ob prvem stiku s strokovnim delavcem povzročalo stisko in kaj vas je razbremenjevalo?	Kaj vam je bilo v pogovoru s strokovno delavko v redu? Kaj vam v pogovoru s strokovno delavko ni bilo v redu? Kaj vam je bilo v pomoč?
POJAV ODPORA IN SOOČANJE S FRUSTRACIJO		
6.	Kako ste se soočali s posegom socialne delavke v vašo družino? Kakšno je bilo vaše doživljanje?	Kako ste se počutili ob tem, da se center zanima za vašo družino? Kako ste ravnali?
7.	Ste v sebi v samem procesu zaznali odpor? Če ste, v kakšnih okoliščinah in kaj je k temu prispevalo?	Ste pri sebi zaznali odpor? Če ste se, kaj je bilo tisto, kar vas je zmotilo, da ste se odzvali z odporom? Kaj se je takrat dogajalo (konkretna situacija)?
8.	Kako ste odpor presegli, kaj vam je pri tem pomagalo?	Kaj pa vam je pomagalo, da ste kasneje začeli sodelovati? Se spomnite kakšnega posebnega dogodka? Ali je socialna delavka kaj takega rekla, storila?
9.	S katerimi zakonskimi pravicami ste bili seznanjeni? Ali vam je razlaga le teh pomagala k zmanjšanju odpora?	Katere zakonske pravice vam je strokovna delavka predstavila, vam o njih kaj povedala? Koliko vam je razlaga pomagala k zmanjšanju negativnega vidika?
ODNOS DO AVTORITETE		
10.	Kakšno je vaše dojemanje avtoritete?	Kako vi doživljate avtoriteto? Kaj za vas pomeni avtoriteta? (Ali veste kaj pomeni avtoriteta?)
11.	V kakšnem položaju ste se počutili v razmerju do strokovnih delavcev? Kaj bi si želeli drugače?	Kaj je v tistem trenutku socialna delavka predstavljala za vas? Kot nekdo, ki ima moč? Kaj je ta moč za vas pomenila? Da bo poštena do vas ali ne, da boste upoštevani ali da ne boste?
12.	Kako ste doživljali izrečena navodila (navodila strokovne delavke o tem kakšne so njihove naloge, navodila za ravnanje, kaj morajo storiti)? Bi vam kakšen drug način bolj ustrezal? Kakšen?	
13.	Kaj in koliko vam pomeni dana možnost izbire (da se lahko o neki stvari sami odločite)? Koliko možnosti izbire ste imeli procesu podpore in pomoči?	Kaj vam pomeni možnost izbire (da se lahko o neki stvari sami odločate)? Kako pomembna se vam zdi? Koliko možnosti za odločanje (možnosti izbire) ste imeli v celotnem delu s strokovno delavko, na centru (torej o načinu dela, nalogah, razpletu)? O čem ste se lahko sami odločali?

PRIPRAVLJENOST NA SPREMEMBE IN PRESKOK V PROSTOVOLJNOST		
14.	Kdaj ste bili pripravljeni narediti spremembo? Kaj je na to vplivalo? Kaj je bil tisti odločilni trenutek? Kakšne so bile okoliščine?	Kaj je pomagalo, da ste bili pripravljeni na sodelovanje? Kaj je bil tisti odločilni trenutek – torej prehod od odpora, kjer so prevladovala negativna čustva, odnos do socialne delavke, .. v to, da je odnos postal bolj naklonjen, sodelovalen?
15.	Kaj bi vam še pomagalo oziroma kaj bi potrebovali, da bi še bolj sodelovali?	
DOPRINOS		
16.	Kako je proces podpore in pomoči vplival na vaše življenje?	Kako je delo s strokovno delavko na centru vplivalo na vas? Kako vam je pomagalo k izboljšanju?
17.	Kako danes razumete odnos, delovanje in načine ravnanja strokovne delavke do vas skozi celoten proces podpore in pomoči?	Kako danes razumete ravnanja in samo vedenje socialne delavke do vas v celotnem sodelovanju oziroma skupnem delu?
18.	Kako smiselno se vam zdi proces podpore in pomoči danes? Ste od procesa pridobili kaj za svoje življenje?	Če danes pogledate nazaj, kako smiselno se vam zdi delo s socialno delavko? Se vam zdi obravnava smiselna? Kaj menite, da je sedaj v vašem življenju bolje? Kaj ste pridobili za življenje?

9.5. Kvalitativna obdelava empiričnega gradiva

1. Kvalitativna analiza: PRVI STIK

a. Pogled na institucijo

UP	1. Enote kodiranja	2. Prosto pripisovanje pojmov
1	...slabe izkušnje... (1)	slabe izkušnje (1)
	...nič ne pomagajo, ampak bolj probleme delajo... (1)	odsotnost pomoči, kreiranje problemov (1)
	...informacije niso vplivale name... (1)	različnost vpliva informacij, izkušenj in predstav na srečanje (1)
	...bila brez pričakovanj... (1)	odsotnost pričakovanj (1)
	Vi kar govorite po svoje, jaz vas itak ne bom poslušala. (1)	prisila v sodelovanje (1)
	...zaupanja nisem imela... (1)	dvom (1)
2	Iz izkušenj informacij nisem imel... (2)	odsotnost vnaprejšnjih informacij (2)
	... le glede preživnine in stikov glede starejšega sina. (2)	izkušnja sodelovanja glede preživnine (2)
	...drugič prišel čisto pod prisilo... (2)	prisila v sodelovanje (2)
	Prejšnje informacije in stik s centrom niso vplivali. (2)	različnost vpliva informacij, izkušenj in predstav na srečanje (2)
	Zaupanja, da mi bodo pomagali nisem imel. (2)	dvom (2)
3	Imela sem predstavo, da ti pomagajo. (3)	predstave o učinkoviti pomoči (3)

	...malo vplivalo na to, ko sem prišla prvič v stik s centrom... (3)	različnost vpliva informacij, izkušenj in predstav na srečanje (3)
	Imela sem veliko zaupanja, da mi bodo pomagali. (3)	pozitivno pričakovanje pomoči (3)
4	...o njem nisem prej nič slišala... (4)	odsotnost vnaprejšnjih informacij (4)
	Upala sem, da bo center pomagal... (4)	pojav upanja (4)
	Imela sem zaupanje. (4)	pozitivno pričakovanje pomoči (4)
5	...ne, o centru nisem slišala veliko... (5)	odsotnost vnaprejšnjih informacij (5)
	...nečloveški odnosi... (5)	»nečloveškost« (5)
	Neradi se postavljajo v tvojo kožo. (5)	»oddaljenost« v odnosu (5)
	Ne razumejo tega, kar čutiš. (5)	pomanjkanje razumevanja (5)
	Mislila sem, da sploh ne živijo tako preprosto kot mi. (5)	kompleksnost življenja institucije (5)
	...negativen vpliv. (5)	različnost vpliva informacij, izkušenj in predstav na srečanje (5)
	Nisem imela nobenega zaupanja, da mi bodo pomagali. (5)	dvom (5)
	...zahteva od njih, da mi bodo odvzeli otroka. (5)	prisila v sodelovanje (5)

3. faza: združevanje sorodnih pojmov v kategorije in vzpostavljanje hierarhije med njimi

Predstave ob prvem stiku:

- predstava, da pomagajo (3)
 - »nečloveškost« v delu z ljudmi (5)
 - »oddaljenost« v odnosu – neradi se postavljajo v kožo ljudi (5)
 - kompleksnost življenja institucije – mislila sem, da ne živijo tako preprosto kot mi (5)
 - odsotnost pomoči, kreiranje problemov v družini (1)
- različnost vpliva informacij, izkušenj in predstav na srečanje
 - prvo srečanje kot prva informacija, izkušnja (2, 4, 5)
 - slabe pretekle izkušnje (1)
 - informacije niso vplivale (1)
 - prejšnje informacije in stik niso vplivale (2)
 - informacije so malo vplivale na prvi stik (3)
 - informacije so dale negativen vpliv (5)
 - pojav upanja, da bo center pomagal (4)
- razlike v prisotnosti zaupanja v pomoč
 - pojav dvoma (1, 2, 5)
 - odsotnost zaupanja (1, 2, 5)
 - pozitivno pričakovanje pomoči (3, 4)
 - zaupanje, da bodo pomagali (3, 4)

Izločitev naslednjih pojmov:

- odsotnost pričakovanj (1)
- izkušnja sodelovanja glede preživitve (2)
- prisila v sodelovanje (5)

b. Način in namen prvega srečanja

UP	1. Enote kodiranja	2. Prosto pripisovanje pojmov
1	...center me je povabil... (1)	formalno povabilo k

		sodelovanju (1)
	Povabili so me zaradi sina. (1)	poseg v družino, ocenjevanje (1)
	Hoteli so, da si uredimo kopalnico, da si uredimo stvari za bivanje. (1)	opredelitev problema (1)
2	Prišle so k nam domov, torej na obisk na dom. (2)	neposreden vdor v družino (2)
	Prišle so v zvezi z otroci, ker ni bilo tako kot bi morale biti »pošlihtano«. (2)	poseg v družino, ocenjevanje (2)
3	Strokovne delavke so prišle k nam na dom. (3)	neposreden vdor v družino (3)
	...obveščeni, da v družini napreduje alkohol. (3)	kroženje informacij (3)
		zunanji vpliv informacij (3)
	Prišli so zaradi otrok. (3)	poseg v družino, ocenjevanje ustreznosti situacije (3)
4	...prvič prišla v stik, ko smo prosili za denarno socialno pomoč. (4)	prošnja za materialno obliko pomoči (4)
	Socialne delavke so prišle na obisk na dom. (4)	neposreden vdor v družino (4)
	Poslala jih je šola, v katero so hodili otroci, zaradi neurejenih odnosov. (4)	kroženje informacij (4)
	...oba sta nasilna in sta se stalno vtikala v naše življenje. (4)	opredelitev problema (4)
5	Anonimna prijava, ker so takratnega partnerja »policaji« odpeljali v liscih. (5)	»mandat« (5)
		neposreden vdor v družino (5)
	Tako je bilo pod vprašajem, kako skrbiva za otroka. (5)	poseg v družino, ocenjevanje ustreznosti situacije(5)

3. faza: Združevanje sorodnih pojmov v kategorije in vzpostavljanje hierarhije med njimi

Vdor v družino:

- povabilo (1)
- nenapovedan obisk na domu (2, 3, 4)
- anonimna prijava (5)
- »mandat« (5)
- poseg v družino (1, 2, 3, 4, 5)
- ocenjevanje ustreznosti skrbi za otroka (1, 2, 3, 5)
- opredelitev problema s strani uporabnika in strokovnega delavca (1, 2, 3, 4, 5)

Sodelovanje z institucijami:

- kroženje informacij: policija, šola, ... (3,4,5)
- zunanji vpliv informacij (3)

Izločitev naslednjih pojmov:

- prošnja za materialno obliko pomoči (4)

c. Občutki ob prvem stiku

UP	1. Enote kodiranja	1. Prosto pripisovanje pojmov
1	Prideš, se usedeš in poslušaj. (1)	nemoč (1)
	Malo me je bilo strah. (1)	strah (1)
	Zdelo se mi je neumno, da se nekdo vtika. (1)	neumno, da se nekdo vtika (1)
	Čutila sem pritisk. (1)	pritisk (1)

	Rahlo sem bila živčna. (1)	živčnost (1)
2	...groza... (2)	groza (2)
	...strah, da mi ne bi res otrok vzeli... (2)	strah (2)
	...bil sem zelo jezen... (2)	jeza (2)
	Jezen sem bil na vse strokovne delavce, kaj se »petljajo« tam, kjer jim ni mesta. (2)	vtikanje, ogorčenje (2)
	Nekaterim se tudi grozil. (2)	grožnje (2)
3	Bilo mi je nerodno, ker so prišli »iznenada«. (3)	nelagodje, neprijetnost (3)
	...nisem pričakovala... (3)	izključenost, drža vedočega (3)
	Počutila sem se bolj negotovo, ker nisem vedela, po kaj so prišli. (3)	negotovost (3)
		stiska (3)
		»nevednost« (3)
4	Kar težko je bilo priti. (3)	obremenjenost (3)
	Počutila sem se zelo neprijetno... (4)	neprijeten občutek (4)
	Zdelo se mi je krivično. (4)	krivičnost (4)
	Nisem razumela, zakaj se vtikajo v našo družino. (4)	vtikanje, vdor v družino (4)
		»nevednost« (4)
5	Jezna sem bila na socialne delavke, na vse okoli mene. (4)	jeza (4)
	..grozno... (5)	groza (5)
	...manjvredno, ker me je center obravnaval... (5)	manjvrednost (5)
	...ponižano... (5)	ponižanost (5)
	...da sploh ne morem sodelovati... (5)	nemoč za sodelovanje (5)
	...nenormalno... (5)	nenormalnost (5)

3. faza: Združevanje sorodnih pojmov v kategorije in vzpostavljanje hierarhije med njimi

Občutki »zaznamovanosti«:

- manjvrednost (5)
- ponižanost (5)
- nenormalnost (5)
- *neenakost v razmerju moči (5)
- ogorčenje (2)
- krivičnost (4)
- groza (2, 5)

Občutki podrejenosti:

- nemoč (1)
- strah (1,2)
- neumno, da se nekdo vtika (1, 2)
- pritisk (1)
- živčnost (1)
- jeza (2, 4)
- nelagodje (3)
- izključenost, drža vedočega (3)
- negotovost (3)
- obremenjenost (3)
- »nevednost« (3, 4)
- vdor v družino (4)
- stiska (3)
- neenakost v razmerju moči (5)

Izločitev naslednjih pojmov:

→ grožnje (2)

→ nemoč za sodelovanje (5)

č. Pričakovanja in želje ob prvem stiku

UP	1. Enote kodiranja	2. Prosto pripisovanje pojmov
1	Bila sem skoraj brez pričakovanj ...tista pričakovanja... (1)	»nevtralnost« (1)
	...tista, ki so bila, so bila slaba. (1)	slaba pričakovanja (1)
	... želja, da mi dajo mir. (1)	nevmešavanje (1)
2	...želja, da bi obdržal svoje otroke. (2)	obdržati skrb za otroke (2)
	Zaradi te močne želje sem moral tudi službo pustiti. (2)	določanje prioritet (2)
3	Moje pričakovanje je bilo, da se bo vse skupaj lepo rešilo. (3)	ugodna rešitev (3)
	Nisem pričakovala, da mi bodo vzeli otroka. (3)	odsotnost pričakovanja posega in razdor družine (3)
	Nisem imela pričakovanj v tej smeri, da bi morali kaj oni narediti, da bi bilo meni bolje. (3)	zavedanje svoje odgovornosti (3)
	Želja je bila pa ta, da mi ne odvzamejo otroka. (3)	obdržati skrb za otroka (3)
4	Moje pričakovanje je bilo, da so prišli z dobrim namenom, da bi pomagali urediti stanovanjske razmere. (4)	pozitivna pričakovanja (4)
	Nisem pričakovala, da nam bodo očitali zaradi skrbi za otroka. (4)	reševanje uporabnikove definicije problema in rešitve (4)
	Želela sem, da če so že prišli, da bi nam pomagali. (4)	odsotnost pričakovanja očitania (4)
	...pomagali najti kakšno hiško ali stanovanje, kjer bi lahko živeli ...da bi tudi posredovali v odnosih do tasta in brata. (4)	želja – pomoč v okviru uporabnikovega zaznavanja stiske (4)
	Nisem imela pričakovanj. (5)	»nevtralnost« (5)
5	...razmišljala sem le, kako bom olepšala resnico. (5)	reševanje sebe pred situacijo in sodelovanjem (5)
	...predvidevala sem, da posledica srečanj ne bo nič dobrega...	pomanjkanje informacij (5)
	Niti nisem vedela še toliko o delu na centru. (5)	
	Pri osebni pomoči nisem čutila, da bi mi hoteli pomagati. (5)	sprejemanje pomoči zaradi nuje (5)

3. faza: združevanje sorodnih pojmov v kategorije in vzpostavljanje hierarhije med njimi

Upanje:

→ delo strokovnega delavca:

- dobri nameni prihoda (4)
- *nudenje pomoči* (4)
- reševanje uporabnikove definicije problema in rešitve (4)
- pomoč v okviru uporabnikovega zaznavanja stiske (4)
- *omogočanje priložnosti* (4)
- ugodna rešitev (3)
- odsotnost pričakovanja očitania (4)

- negativno vrednotenje dejanj (4)
- odsotnost pričakovanja posega in razdor družine (3)
- delo uporabnika:
 - zavedanje svoje odgovornosti (3)
 - odsotnost pričakovanja, da bi morala strokovna delavka kaj narediti, da bi bilo uporabnici bolje (3)
 - *dopuščanje sprememb* (2)
 - in določanje prioritet (2)

Zavračanje:

- »nevtralnost«, hladnost (1, 5) *selektivna samopredstavitve*
- slaba pričakovanja (1)
- nevmešavanje (1)
- želja, da dajo mir (1)
- *predvidevanje, da posledice ne bodo dobre* (5)
- reševanje sebe pred situacijo in sodelovanjem (5)
- olepševanje resnice (5)
- *navidezno sodelovanje* (5)
- sprejemanje pomoči zaradi nujnosti (5)

Izločitev naslednjih pojmov:

- pomanjkanje informacij (5)
- obdržati skrb za otroke (2,3)

d. Dejanja, ki povzročajo stisko ali razbremenitev

UP	1. Enote kodiranja	2. Prosto prepisovanje pojmov
1	Strokovna delavka je hotela govoriti svoje... (1)	različnost interpretacij (1)
	Sama sem vedela, kaj je potrebno storiti, ampak če ne moreš, ne moreš. (1)	izpostavljanje že znanega problema (1)
	...vedela sem, kaj strokovna delavka hoče od mene, vendar le to v tistem trenutku ni bilo izvedljivo. (1)	nepotrebno izpostavljanje že vedočega (1)
	V pogovoru ni bilo nič takega, kar bi mi bilo v pomoč. (1)	zahteva po trenutno nemogočem (1)
2	Ni mi bilo v redu, da se spotikajo v mojo družino... (2)	vmešavanje, vdor v družino (2)
	...takrat jaz nekaterih stvari sploh nisem vedel, ker jih je žena skriva pred mano. (2)	pomanjkanje informacij o svoji družini (2)
	Pogovor mi je bil pomoč, v bistvu me je nekako postavil, da sem začel o stvareh razmišljati. (2)	pogovor kot pomoč za začetek razmišljanja (2)
3	...ni bila preveč prijazna... (3)	nespoštljiv odnos (3)
	Pogovor je bil nesramen, nekaj časa je kuhala, ampak zahrbtno, potem pa naredila atentat. ...ko je bil enkrat otrok bolan, se je name zdirala, zakaj ne gre otrok v vrtec. (3)	nesramnost (3)
	...socialna delavka je prišla s pogodbo, ki sem jo morala podpisati... da bo izvajala kontrolo na našem domu. (3)	podrejen položaj (3)
		odločanje o rešitvah brez vseh udeležencev (3)
		izvajanje zahtev (3)
		možne posledice kot prisila k

		sodelovanju (3)
	...obiski niso bili nikoli napovedani. (3)	nenapovedano preverjanje (3)
		izvajanje nadzora (3)
	...ni me razumela, saj je to potem povedala še drugim na centru in potem so se še druge začele vmešavati...	zavzemanje države vedočega (3)
	Komunikacija ni dobro tekla. (3)	razširjanje informacij in »pametovanje« (3)
	...z eno strokovno delavko se je dalo pogovarjati, veliko stvari mi je pomagala rešiti. (3)	drugačen način pogovora kot pomoč (3)
4	Pomagalo mi je njeno razumevanje, da sem lahko začela z njo sodelovati. (3)	poslušanje, slišanje, razumevanje (3)
	...prišle so na dom in posegle v našo družino, brez da bi nas kdorkoli vprašal za naše dovoljenje. (4)	vdor v družino brez vnaprejšnjega dovoljenja (4)
	...pogovor, ki smo ga imeli, ni bil v redu... (4)	podajanje sodb (4)
		zahteve po spremembi (4)
	...bilo je kar nekaj očitanj. (4)	neustrezna ravnanja (4)
	...za tem niso nič naredili, ni bilo pravih ukrepov, pritiskali so le na nas. (4)	odsotnost dejanj (4)
5		izvajanje pritiskov (4)
	V tem prvem stiku ni bilo nič takega, kar bi mi bilo v pomoč. (4)	odsotnost »virov pomoči« v pogovoru (4)
	V redu mi je bilo to, da so nama dali čas, da se »zrihtava«. (5)	priložnost za ureditev razmer (5)
		čas za spremembe (5)
	...osveščali so, če se zavedam, kako živim, kako to vpliva na mojega otroka. (5)	ozaveščanje o trenutnem načinu življenja in vplivanja na otroka (5)

3. faza: združevanje sorodnih pojmov v kategorije in vzpostavljanje hierarhije med njimi

Povzročanje stiske:

- odnos socialne delavke ob vzpostavitvi začetnega stika
 - nespoštljiv odnos (3)
 - nesramnost (3)
 - podrejen položaj (3)
 - ni bila preveč prijazna (3)
 - podajanje sodb, očitaj (4) *moraliziranje*
 - komunikacija ni dobro tekla (3)
 - pogovor, ki smo ga imeli ni bil v redu (4)
- dogovor o instrumentalni definiciji in rešitvi problema
 - različnost interpretacij (1)
 - nepotrebno izpostavljanje že vedočega (1) sama sem vedela, kaj je potrebno storiti, ampak če ne moreš, ne moreš
 - zavzemanje države vedočega (3) strokovna delavka je hotela govoriti svoje
 - »pametovanje« (3)
 - nerazumevanje (3)
 - zahteva po trenutno nemogočem (1)

- vedenje kaj strokovna delavka hoče, a je v tistem trenutku neizvedljivo (1)
- odločanje o rešitvah brez vseh udeleženi (3)
- dejanja strokovne delavke
 - vmešavanje, vdor v družino brez vnaprejšnjega dovoljenja (2, 4)
 - spotikanje v družino (2)
 - nenapovedano preverjanje, obiski (3)
 - izvajanje nadzora (3)
 - »prisilen« podpis pogodbe o nadzorovanju (3)
 - možne posledice kot prisila k sodelovanju (3)
 - zahteve po spremembi (4)
 - izvajanje pritiskov (4)
 - odsotnost dejanj (4)
 - neustrezna ravnanja (4)
 - zahrbtno kuhanje, nato atentat

Povzročanje razbremenitve:

- pogovor kot pomoč za začetek razmišljanja (2)
- drugačen način pogovora kot pomoč (3)
- poslušanje, slišanje, razumevanje (3)
- pomagalo je razumevanje, da sem lahko začela sodelovati (3)
- priložnost za ureditev razmer (5)
- ozaveščanje o trenutnem načinu življenja in vplivanja (5)
- čas za spremembe (5)

Izločitev naslednjih pojmov:

- pomanjkanje informacij o svoji družini (2)
- odsotnost »virov pomoči« v pogovoru (1, 4)

2. Kvalitativna analiza: POJAV ODPORA IN SOOČANJE S FRUSTRACIJO

e. Doživljanje in soočanje s posegom v družino

UP	1. Enote kodiranja	4. Prosto pripisovanje pojmov
1	...zakaj ravno v mojo? (1)	občutek tarče (1)
	...bila sem jezna... (1)	jeza (1)
	...bilo me je strah... (1)	strah (1)
	...poskušala sem se braniti na način, da se nisem hotela pogovarjati. (1)	nezainteresiranost za pogovor (1)
	Govorila sem ja in ne, pogovor ni stekel. (1)	skopo podajanje odgovorov (1)
		redkobesednost (1)
		<i>nekomunikativnost</i>
2	Najprej se mi je zdela čista oslarija, kaj se sploh imajo spotikati v našo družino. (2)	nesmiselnost »vtikanja« (2)
	Začel sem kričati... (2)	razburjenje (2)
	...človeka bi najraje stepel. (2)	vzhičenost (2)
	...bil sem grozen, zelo agresiven. (2)	groza (2)
		agresivnost (2)

	Nad strokovnimi delavci nisem stegnil roke. (2)	zadrževanje izvajanja nasilja (2)
3	Počutila sem se dobro.	pozitivni občutki (3)
	...zame je bil to en velik korak. (3)	nova izkušnja (3)
	...z njimi sem se lepo pogovarjala, jim povedala, da zaradi mene lahko prihajajo. (3)	pripravljenost na sodelovanje (3)
4	...počutila sem se užaljeno... (4)	užaljenost (4)
	...slabo sem se počutila... (4)	slabo počutje (4)
	...bila sem jezna (4)	jeza (4)
	Jezna, ker socialne delavke niso reagirale na stvari, le zahtevale so, kaj moramo storiti. (4)	jeza na pasivnost strokovnih delavcev in zahtevo po spremembah (4)
5	...manjvredno... (5)	manjvrednost (5)
	...nenormalno (5)	nenormalnost (5)
	...bistva osebne pomoči nisem razumela. (5)	nerazumevanje (5)
	Bolj sem pazila. (5)	pazljivost (5)
	...postavljali so mi vprašanja, ki so se mi potem pojavljala ves čas, o katerih mogoče sploh ne bi razmišljala prej. (5)	sprejemanje in razmišljanje o novih pogledih (5)

5. faza: Združevanje sorodnih pojmov v kategorije in vzpostavljanje hierarhije med njimi

Uporabnikova doživljanja:

- pozitivna doživljanja:
 - pozitivni občutki (3)
 - nova izkušnja (3)
 - *sprejemanje situacije*
- negativna doživljanja:
 - občutek ogroženosti: jeza (1, 4) strah (1) groza (2) užaljenost (4), slabo počutje (4)
 - občutek tarče (1): zakaj ravno moja družina? (1)
 - nesmiselnost »vtikanja« (2), *odklanjanje*
 - doživljanje sebe v procesu: manjvrednost (5), nenormalnost (5), nerazumevanje (5)
 - *pomanjkanje pomoči*, jeza na pasivnost strokovnih delavcev in zahtevo po spremembah (4)

Uporabnikova ravnanja:

- pozitivna naravnost
 - pripravljenost na sodelovanje (3)
 - sprejemanje, *poslušanje* in razmišljanje o novih pogledih (5)
- negativna naravnost
 - razburjenje (2)
 - vzhičenost (2)
 - agresivnost (2)
 - zadrževanje izvajanja nasilja (2)
 - pazljivost (5)
 - *nekomunikativnost*: nezainteresiranost za pogovor (1), skopo podajanje odgovorov, *minimalno sodelovanje* (1), redkobesednost (1), *nepripravljenost na sodelovanje* - *obrambni mehanizem*

f. Zaznavanje odpora

UP	1. Enote kodiranja	2. Prosto pripisovanje pojmov
1	...pojavil se je odpor, vendar ne do socialne delavke. (1)	odpor do srečanj (1)

	Vedela sem, da nekaj je narobe, sama pri sebi. (1)	zaznavanje svojih težav (1)
	Šlo mi je na živce, kaj mi ona to govori. (1)	nervoznost (1)
	...pusti me na miru, jaz to vem, samo pač ne morem. (1)	odklanjanje soočenja (1)
	...zdelo se mi je brez veze. (1)	nesmiselnost (1)
	...lep čas na srečanja, na katera sem bila vabljen, nisem hodila. (1)	neodziv na vabila (1) izostajanje iz srečanj (1)
2	...sem doživel odpor... (2)	odpor do srečanj (2)
	...pustite me na miru. ...pojdite se v druge »petjati«. (2)	odklonilen odnos do sodelovanja (2)
	Kaj pa ima socialna delavka iskati tu pri nas? (2)	nerazumevanje (2)
	Ob prvem obisku na domu nisem tako burno reagiral, takrat nisem vedel, da mi nameravajo odvzeti otroke. (2)	»nevednost« predvidenih dejanj socialne delavke (2)
	...v omari je bilo polno novih oblek, ona pa je pijana k zdravniku vozila umazanega otroka, pozabila je iti tudi na cepljenje otroka in podobne zadeve. Tako se ne dela. (2)	zaznavanje težav (2)
3	...sem zaznala odpor. (3)	odpor (3)
	Ni mi bilo všeč, da je bilo vse skupaj zahrbtno. Nisem vedela točno, kaj se dogaja in kakšne namene imajo strokovne delavke... (3)	občutek »nevednosti«, kaj se dogaja (3) neudeleženi v kreiranju rešitve (3)
	Veliko je bilo poudarjanja, kaj sem naredila narobe. (3)	krepitev, poudarjanje virov nemoči (3) podajanje kritike (3)
	Na srečanja sem redno prihajala, vendar bolj zaradi strahu in neprepričanosti v dejanja strokovne delavke. (3)	nezaupanje (3) strah, negotovost kot motivacija za obiskovanje srečanj (3)
4	...sem zaznala odpor. (4)	odpor do srečanj (4)
	...zato ker so vdiral v družino in bolj ko so vdiral, bolj so se stvari in stanje poslabševali. (4)	vdor v družino (4) poslabšanje stanja (4)
5	...sem bila pripravljena sodelovati. (5)	pripravljenost na sodelovanje (5)
	...čeprav se vedno ni izšlo, ker sem zamujala. (5)	zamujanje na srečanja (5)
	Nesodelovanje. (5)	izmikavanje (5)

3. faza: združevanje sorodnih pojmov v kategorije in vzpostavljanje hierarhije med njimi

Odraž odpora v prihajanju na srečanja:

- neodziv na vabila (1) ž
- izostajanje iz srečanj (1)
- zamujanje na srečanja (5)
- izmikavanje (5)
- *izogibanje stikom, srečanjem*
- strah, negotovost kot motivacija za obiskovanje srečanj (3), *prisila v sodelovanje*

Povzročitelji odpora na srečanjih:

- vdor v družino (4)
- nerazumevanje (2)
- »nevednost« predvidenih dejanj socialne delavke
- občutek »nevednosti«, kaj se dogaja (3)
- podajanje kritike (3)

- moraliziranje
- krepitev, poudarjanje virov nemoči (3)
- neudeležnosti v kreiranju rešitve (3)
- poslabšanje stanja (4)

Odziv na odpor na srečanjih:

- odklonilen odnos do sodelovanja (2)
- nervoznost (1)
- nesmiselnost (1)
- nezaupanje (3)
- odklanjanje soočenja (1)

Izločitev naslednjih pojmov:

- zaznavanje težav (2)

g. Preseganje odpora in pomoč

UP	1. Enote kodiranja	2. Prosto pripisovanje pojmov
1	Pomagala mi je tako, da me je spravila ob živce, kot me ni še nikoli nobeden. Rekla mi je, da sem nesposobna skrbeti za svoje otroke. (1)	soočanje s situacijo na spoštljiv način (1)
		podelitev instrumentalne definicije problema strokovne delavke (1)
	Bila sem en teden jezna, živčna, histerična, potem pa ugotovila, da če bi bila ona že leta 1999, bi se že zdavnaj preselila in uredila življenje. (1)	zavedanje težav (1)
	Da sem se s strokovno delavko začela pogovarjati, je povzročila jeza. Takrat smo dobili tudi pošto za odvzem otrok. (1)	jeza kot sprožilec akcije, odločitev za spremembo (1)
	Ko sem o teh stvareh razmišljala, sem vedela, da ima strokovna delavka prav, vendar v tistem trenutku ni bilo mogoče. (1)	pomanjkanje moči za sprožanje sprememb (1)
	Preselitev je bila predlog socialne delavke, da bi se razmere umirile. (1)	pobuda socialne delavke (1)
	Že prej sem delala na tem, da bi se preselila, vendar nisem imela toliko moči, dokler se nisem z njo pogovarjala. (1)	pogovor, podpora, spodbujanje (1)
		pogovor s perspektive moči (1)
2	Moč v pogovoru z njo mi je dal normalen pristop – ni mi solila pameti in nakladala in karkoli sem ji rekla, me je razumela. (1)	normalen pristop (1)
	Vedela sem, da me razume, ker se je z mano pogovarjala, ni govorila kar nekaj kontra. (1)	razumevanje (1)
		»drža nevednosti« (1)
	...videl, da ima tudi ona malo spoštovanja do mene. (2)	občutek spoštovanja (2)
	Da sem začel sodelovati, sam pri sebi sem začel razmišljati... (2)	ozavestjenje težav (2)
	...držati sem se moral nekaterih stvari. (2)	držanje dogovorov (2)
	...šel sem na to nenasilno komunikacijo. (2)	izpolnjevanje danih nalog (2)
	S socialno delavko sva našla skupen jezik, jaz sem kar nekaj popustil in ona tudi malo, tako so se začele zadeve tudi razvijati. (2)	skupen jezik (2)
		skupno dogovarjanje zelenega razpleta (2)
	Dala mi je priložnost, izpolnil sem določene pogoje, videla je, da gredo stvari na bolje. (2)	dajanje priložnosti (2)
		zaupanje v uporabnika (2)

	Socialna delavka je prispevala k temu, da sem začel sodelovati, začela se je z mano pogovarjati kot človek, postavila me je pred dejstvo: »Ali boš se držal teh pravil, ki smo jih zastavili ali pa bomo otroke odvzeli.« (2)	človeški način dela: osebno vodenje socialnega delavca (2)
		soočanje s situacijo na spoštljiv način (2)
		podelitev instrumentalne definicije problema strokovne delavke (2)
	Z njo sem se začel normalno, kulturno pogovarjati. (2)	spoštljiv, kulturni pogovor (2)
	Zna me poslušati, razumeti, je ena najboljših socialnih delavk in tudi oseb. Njena osebnost je drugačna kot druge. (2)	razumevanje (2)
		poslušanje (2)
	Ona pa se vedno nekako vživi v vlogo. Ona se vživi, vidi problem in ga bo skupaj s teboj rešila. Če bo le v njeni moči, ti bo stoodstotno pomagala. (2)	empatija (2)
		motiviranost, angažiranost socialne delavke za rešitev problema (2)
	Nekatere stvari sem ji zaupal, imel veliko zaupanje. (2)	zaupanje (2)
3	Skupaj sva reševala moje probleme. (2)	skupno reševanje problema (2)
	Dogovori, ki sva jih sklenila, so se obrestovali. (2)	soustvarjanje dogovorov (2)
	Ko sem videl, da je v tem vsaj kanček možnosti, se mi je začela dvigati morala. (2)	spoznanje uporabnika, da s sodelovanjem lahko pridobi (2)
		pojav upanja pri uporabniku (2)
	Da sem se spremenila, ker ko si bolj vpet v te stvari veliko izveš, pride sprememba. (3)	seznanitev z informacijami (3)
	... hvaležna tisti, ki me razume. (3)	preokvirjanje (3)
		razumevanje (3)
	Dali so mi podporo, ker smo se veliko pogovarjali o družini, podpora mi je res veliko pomenila, kako moram ravnati v določenih situacijah. (3)	podpora (3)
4		pomoč pri izbiranju ravnanj (3)
	...ko pa so mi odvzeli otroke, sem se odločila, da začnem sodelovati. (4)	odvzem otrok (4)
		sodelovanje za povrnitev svoboščine (4)
	K sodelovanju sem bila na nek način prisiljena, saj si želim, da bi dobila nazaj otroke. (4)	brezizhodnost situacije (4)
5	...ugotovila sem, da brez mojega sodelovanja to ne bo izvedljivo. (4)	strah pred posledicami nesodelovanja (4)
	Tako nisem imela druge izbire. (4)	pomanjkanje izbire (4)
	Ko sva šla s partnerjem narazen, ko sem bila sama s seboj, saj je imel velik vpliv name... ni se ga dalo prepričati v sodelovanje... (5)	odsotnost vpliva partnerja (5)
	Bila sem bolj povezana s socialnimi delavkami, da v bistvu mi pa res hočejo pomagati. Saj mi otroka še v teh letih niso vzeli. Se pravi, mora biti nekaj na tem, da mi hočejo nekaj povedati, nekaj pokazati. (5)	zaupanje v pomoč zaradi dejanj socialne delavke (5)
		iskanje sporočila (5)
	In sem začela verjeti v to in pač delati na sebi, da spremenim razmišljanje o marsičem. Vsekakor je bilo tudi to ključno, da mi niso vzeli otroka. (5)	delo na sebi (5)
		ustvarjanje nove interpretacije (5)
	Da ti dajo toliko možnosti. (5)	pogajanje in dogovarjanje (5)

Človečnost, empatija. (5)	človeški način dela: osebno vodenje socialnega delavca (5)
Nekaj sem zaupala strokovni delavki, za kar naj bi bila kaznovana za to in nisem bila.	zaupanje v uporabnika (5)
Začutila veselje do sodelovanja, ker sem videla, da se res samo ne delajo, da so človeški. (5)	upanje (5)
...da so mi odprle oči... (5)	zaupanje v pomoč zaradi dejanj socialne delavke (5)
Res sem morala priti na dno, totalno obupat, da sem uvidela, da ne bo nikoli drugače, da ima socialna delavka v bistvu prav. (5)	uvid (5)
Socialna delavka me ni nikoli kritizirala in je kazala spoštovanje. (5)	za uvid je potreben čas (5)
	spoštljiv odnos (5)
	odsotnost moraliziranja, sodb (5)

3. faza: združevanje sorodnih pojmov v kategorije in vzpostavljanje hierarhije med njimi

Preseganje odpora in odločitev za sodelovanje (*kako?*):

- notranja prisila
 - pomanjkanje izbire (4): sodelovanje za povrnitev svoboščine (4), strah pred posledicami nesodelovanja (4), brezizhodnost situacije (4), odvzem otrok (4), seznanitev z informacijami (3)
 - močna čustva: pojav upanja pri uporabniku (2,5), jeza kot sprožilec akcije (1), odločitev za spremembo (1)
 - spoznanje uporabnika, da s sodelovanjem lahko pridobi (2)
 - zavedanje težav (1)
- odnos med socialnim delavcem in uporabnikom
 - normalen pristop (1) oz. človeški način dela – osebno vodenje socialnega delavca (2, 5): občutek spoštovanja (2), spoštljiv odnos (5), empatija (2), spoštljiv, kulturni pogovor (2), podpora (3)
 - poslušanje (2), »slišanje«
 - odprt prostor za razgovor (1)
 - »drža nevednosti« (1)
 - skupen jezik (2)
- soočanje s problemom
 - podelitev instrumentalne definicije problema strokovne delavke (1,2)
 - soočanje s situacijo na spoštljiv način (1, 2)
 - razumevanje (1, 2, 3)
 - odsotnost moraliziranja, sodb (5)
 - pogovor s perspektive moči (1)
 - pogovor, podpora, spodbujanje (1) *opolnomočenje*
- soustvarjanje rešitve
 - *prispevek SD*: motiviranost, angažiranost socialne delavke za rešitev problema (2), zaupanje v uporabnika (2,5), pobuda socialne delavke (1), preokvirjanje (3), pomoč pri izbiranju ravnanj (3)
 - soustvarjanje – *občutek udeležенosti*: skupno reševanje problema (2), skupno dogovarjanje zelenega razpleta (2), soustvarjanje dogovorov (2), *načrtovanje spremembe* (1), ustvarjanje nove interpretacije (5), pogajanje in dogovarjanje (5), *načrt uresničljivih korakov za sprožanje sprememb* (2)
 - zaupanje v pomoč zaradi dejanj socialne delavke (5)
- udejanjenje zelenega razpleta
 - dajanje priložnosti (2)
 - dogovori: držanje dogovorov (2), izpolnjevanje danih nalog (2)
 - zaupanje (2)

- upanje (5)
- čas:
 - delo na sebi (5)
 - za uvid je potreben čas (5)
 - za spremembe je potreben čas

Izločitev naslednjih pojmov:

- ozaveščenost težav (2)
- iskanje sporočila (5)
- pomanjkanje moči za sprožanje sprememb (1)
- odsotnost vpliva partnerja (5)

h. Seznanitev z zakonskimi pravicami

UP	1. Enote kodiranja	2. Prosto pripisovanje pojmov
1	Povedala mi je, do česa lahko pride, če se razmere ne bodo uredile... za možnost odvzema otrok... (1)	možnost odvzema otroka (1)
	Zakonske pravice mi niso pomagale k zmanjševanju negativnega vidika ali odpora.	odsotnost pozitivnega vpliva razlage zakonskih pravic (1)
	...pomagalo le to, da me je razumela, da ni nekaj svojega govorila. (1)	razumevanje – vir pomoči (1)
2	...glede preživetja... (2)	preživetja (2)
	...glede stikov z otrokom in materjo... (2)	stiki (2)
	Vprašale so me, kako bi to speljali, pri tem so mi tudi pomagale. (2)	soustvarjanje dogovora in udeleževanje dogovorjene rešitve (2)
	Povedale so, koliko časa traja, da se otrok dodeli očetu, kaj mora mati spoštovati. (2)	dodeljevanje otroka v vzgojo in varstvo (2)
		pravice in dolžnosti drugega starša (2)
	Vse so mi predstavile, kako kaj poteka, tudi kako bo potekalo sodišče, kam se v kakšnem primeru obrniti. (2)	potek sodišča (2)
		pomoč pri usmerjanju za urejanje starševske skrbi (2)
3	...ogromno mi je pomagalo, zato sem dobil v socialno delavko tudi zaupanje. (2)	uporabnost pomoči (2)
		pridobitev zaupanja v SD (2)
	...enkrat so mi omenili, da če se bo alkohol nadaljeval, da mi bodo otroka odvzeli. (3)	seznanitev s posledicami – možnost odvzema otroka (3)
	Predstava pravic in napotki so mi veliko pomagali. (3)	odsotnost razlage zakonskih pravic (3)
4	Prav razlage zakonskih pravic pa se ne spomnim, ne vem če smo kdaj o tem govorili. (3)	ne ve, če so o tem kdaj govorili (3)
	...že ob prvem stiku opisala postopke oziroma omenjala pravice v zvezi z otroci. (4)	postopki in pravice glede otrok (4)
	...vrtimo predvsem okoli stikov, o katerih se skušamo tudi dogovarjati. (4)	dogovarjanje o stikih (4)
5	...omemba teh pravic... ni pomagala pri zmanjševanju odpora, katerega sem imela (4)	odsotnost pozitivnega vpliva razlage zakonskih pravic (4)
	V zvezi z otrokom, potem glede partnerja... kakšne pravice	skrb za otroka (5)
		razveza (5)

	imam, ko greva narazen. (5)	pravice ob razhodu (5)
	O starševskih pravicah... (5)	starševske pravice (5)
	To se mi je zdelo smiselno in mi je pomagalo. (5)	smiselnost, pomoč (5)

3. faza: združevanje sorodnih pojmov v kategorije in vzpostavljanje hierarhije med njimi

Seznanitev z zakonskimi pravicami:

- skopa predstava:
 - teme: seznanitev s posledicami – možnost odvzema otroka (1, 3), postopki in pravice glede otrok (4), stiki (4)
 - ne ve, če so o tem kdaj govorili (3), odsotnost razlage (3)
 - odsotnost pozitivnega vpliva razlage zakonskih pravic (1)
- podrobnejša seznanitev z zakonskimi pravicami:
 - teme: preživnine (2), stiki (2), dodeljevanje otroka v vzgojo in varstvo (2), pravice in dolžnosti drugega starša (2), potek sodišča (2), pomoč pri usmerjanju za urejanje starševske skrbi (2), skrb za otroka (5), razveza (5), pravice ob razhodu (5), starševske pravice (5)
 - soustvarjanje dogovora in udejanjanje dogovorjene rešitve (2)
 - pridobitev zaupanja v SD (2)
 - uporabnost pomoči (2)
 - smiselnost, pomoč (5)

Izločitev naslednjih pojmov:

- Razumevanje – vir pomoči (1)

3. Kvalitativna analiza: ODNOS DO AVTORITETE

i. Dojemanje avtoritete

UP	1. Enote kodiranja	2. Prosto pripisovanje pojmov
1	Avtoriteta se mi zdi, da mora biti, vendar pa mora človek, ki ti je avtoriteta, imeti nek občutek do tebe, da sodelujeta. (1)	pomembnost prisotnosti (1),
		obstoj občutka, da lahko sodelujeta (1)
2	Avtoriteto sem izgubil, ko se je začelo to »sranje«, padel sem na tla. (2)	izguba moči (2)
3	Če dobro razumem, je to tako, ko me na primer drugi komandirajo. (3)	dajanje obvezujočih navodil (3)
4	...odnos med delavcem in šefom... (4)	služben odnos (4)
	...kazanje neke moči, kar se mi ne zdi dobro... (4)	izkazovanje moči (4)
		neodobravanje (4)
	Imam odpor do različnih avtoritet, to se mi ne zdi prijazno, niti v redu. (4)	odpor do avtoritete (4) neprijaznost (4)
5	...da moram biti do avtoritativne osebe spoštljiva... (5)	spoštljivost (5)
	Nekdo je bolj izobražen od mene, me lahko nekaj nauči, se pravi, sem ga pripravljena poslušati bolj kot nekoga, ki ni avtoritativen do mene. (5)	nekdo, ki več ve (5)
		možnost za učenje (5)
	Tak odnos se mi zdi smiseln. (5)	smiselnost (5)
	Taka oseba pozna posledice in lahko jih predvideva. To se mi	bolje predvidevanje posledic (5)

	zdi zelo pomembno. (5)	pomembnost avtoritete (5)
--	------------------------	---------------------------

4. faza: združevanje sorodnih pojmov v kategorije in vzpostavljanje hierarhije med njimi

Dojemanje avtoritete:

- neenakovrednost v razmerju moči: izguba moči, *zmanjšanje moči* (2), dajanje obvezujočih navodil (3) – *vplivanje in kontrola*, nekdo, ki več ve (5), možnost za učenje (5), bolje predvidevanje posledic (5)
- smiselnost (5), pomembnost prisotnosti (1): spoštljivost (5), obstoj občutka, da lahko sodelujeta (1)
- odpor, nesmiselnost: neprijaznost (4), izkazovanje moči *na nespoštljiv način* (4), neodobravanje (4)

j. Položaj v razmerju do strokovnih delavcev

UP	1. Enote kodiranja	2. Prosto pripisovanje pojmov
1	Socialna delavka je zame v prvem stiku predstavljala eno zgago. (1)	nadloga (1)
	Nekdo, ki se v nekaj vtika brez veze, in da ne bo nič pomagala. (1)	vtikanje (1)
	Socialna delavka zame ni predstavljala nekoga, ki ima moč. (1)	odsotnost pomoči (1)
	Ni se mi zdelo, da bi bila poštena do mene ali da bom upoštevana. (1)	odsotnost zaznavanja moči (1)
	Na centru avtoritete nisem doživljala. (1)	nepoštenost (1)
2	...bila je na začetku zame največja golazen, kar jih je na tem svetu... (2)	neupoštevanje (1)
	...do nje nisem imel nobenega spoštovanja, brez veze sem nanjo zakričal. (2)	odsotnost zaznavanja avtoritete (1)
	...nisem se znal z njo dogovarjati. (2)	golazen (2)
	Center sem doživljal, kot da je nekdo stalno nad mano – saj v bistvu je tudi tako bilo. (2)	nespoštljivost (2)
	Bil sem podrejen, vendar se mi zdi to dejansko prav. Hočejo le, da je red, da je urejeno in da se držiš določenih pravil. Popeljali so me med ta pravila. (2)	kričanje (2)
	Socialna delavka je bila zame kot nekdo, ki ima moč, ta moč me je zelo bremenila. Jaz sem se prav bal, da pridejo, da ni kaj narobe, pred njimi sem imel strah. (2)	odsotnost dogovarjanja (2)
	Nobeni nisem verjel. (2)	nadzor (2)
	Nisem imel upanja, da bom upoštevan. (2)	podrejenost – pozitivnost (2)
		zahteva po dogovarjanju in držanju dogovorov (2)
3	Socialna delavka je predstavljala nekoga, ki ima moč nad mano, nisem bila čisto prepričana, ali mi bo pomagala ali ne. Upoštevana pa sem bila in še vedno sem, vendar ne v vseh stvareh. (3)	zahteva po redu (2)
	Na primer sedaj, ko je sin v rejništvu, se socialna delavka in rejnica med sabo pogovarjata, jaz pa o tem nimam pojma. (3)	neenakost moči (2)
		pritisk, obremenjenost (2)
		nezaupanje (2)

	Veliko bi mi pomenilo, da bi me poleg vključili. (3)	želja po vključenost(3)
	Zdi se mi, da imajo obe avtoriteto nad mano, ker se pogovarjajo in nekaj urejajo brez moje vednosti. (3)	želja po neizkoriščanju avtoritete (3)
	Avtoriteta nad mano ni potrebna, ne čutim, da bi morala biti nad mano. Recimo, če bi še vedno pila, bi rekla OK, naj me imajo pod kontrolo, ker je možno, da se zasukam. Sedaj, ko pa ne pijem več, me ne more noben več komandirati. (3)	neodobravanje izvajanja avtoritete, nesmisel (3)
4	Socialna delavka je predstavljala zame neko šefico, ki postavlja pogoje. (4)	postavljanje zahtev (4)
	Zame je bila kot avtoriteta, kot nekdo, ki ima moč.	neenakost moči (4)
	Spravljala me je stisko. (4)	povzročanje stiske (4)
	Nisem imela občutka, da bo do mene poštena ali da bi bila upoštevana. (4)	nepoštenost (4) neupoštevanje (4)
5	Socialna delavka je zame predstavljala avtoriteto. Tudi nastopajo tako. (5)	socialna delavka - avtoriteta (5)
	Počutila sem se, kot da ima ona moč. (5)	neenakost moči (5)
	To je zame pomenilo to, da mi lahko vzame otroka, ker lahko predvidijo... (5)	moč za ukrepe (5)
	Mogoče so se več naučili o tem, kaj prinaša tak odnos, kot sem ga jaz imela z bivšim partnerjem, in mogoče tudi do otroka. (5)	izkušnost socialnih delavk (5)

3. faza: združevanje sorodnih pojmov v kategorije in vzpostavljanje hierarhije med njimi

Predstave o socialni delavki in njenih ravnanjih:

- negativno
 - prisposodbe za socialno delavko: nadloga (1), golazen (2)
 - moč: neenakost moči (2,3,4,5) – pritisk, obremenjenost (2), odsotnost zaznavanja moči (1)
 - občutek nepoštenosti (1,2,3,4)
 - občutek neupoštevanja (1,2,3,4)
 - ostala ravnanja: vtikanje (1), odsotnost pomoči (1), nadzor (2), postavljanje zahtev (4), povzročanje stiske (4)
 - neodobravanje izvajanja avtoritete, nesmisel (3)
- pozitivno:
 - podrejenost – pozitivnost (2)
 - zahteva po dogovarjanju in držanju dogovorov (2)
 - zahteva po redu (2)
 - izkušnost socialnih delavk (5)

Želja po drugačnosti:

- udeležnost v dogovoru in rešitvi (3)
- vključenost (3)
- neizkoriščanje avtoritete (3)

Izločitev naslednjih pojmov:

- nespoštljivost (2)
- kričanje (2)
- odsotnost dogovarjanja (2)

k. Doživljanje navodil in alternative

UP	1. Enote kodiranja	2. Prosto pripisovanje pojmov
1	...pa saj ti meni lahko nekaj govoriš, vendar jaz tega ne morem početi, če me ni doma. (1)	zahteva po trenutno nemogočem (1)
	Navodila sem jemala z rezervo. (1)	neresnost jemanja izrečenih navodil (1)
	Sama sem vedela, da se morajo otroci učiti, ko je rekla naj kupimo en zvezek za doma. (1)	»učenje« že vedočega (1)
	Takrat sem vse sama vedela, kaj bi morala spremeniti, vendar ni bilo takih možnosti. (1)	pomanjkanje moči za spremembe (1)
	Ustrezal bi mi kakšen drug način, na primer, da bi mi pomagala urediti, da bi delala dopoldan in ne popoldan. (1)	pomoč pri urejanju delovnika (1)
2	Vse to sem sprejel, ker nisem imel drugega izhoda, čeprav bi nekatere stvari malo drugače naredil. (2)	brezizhodnost situacije (2)
	Sem se držal navodil. Ob tem sem se počutil ... kot profesor, ki na faksu nekaj napiše na tablo, tako je, knjiga poje svoje. (2)	sprejemanje, upoštevanje navodil. (2)
	Vseh pravil, ki sem jih dobil, sem se držal nekje 70 odstotkov vsega skupaj, pa je bil to že velik uspeh. Na primer, jaz imam rad ramstek, krvav zrezek, vi pa mogoče ne, in kako boste vi drugega jedli, če vam bom jaz rekel, da morate ramstek jesti in nič drugače? Pa se zgodi, da en košček poješ, da je mir. (2)	držanje navodil kot vir moči (2) pogajanje (2)
	To so bila navodila glede vzgoje otrok, kam se obrniti in tako naprej. (2)	primernost skrbi za otroke (2)
	Način izrečenih navodil mi je zelo ustrezal. (2)	ustreznost načina izrečenih navodil (2)
	Mi je bila največja muka, ko so mi rekli, da moram ob sredah hoditi v Ljubljano na nenasilno komunikacijo, pa sem začel in od tistih sestankov na koncu marsikaj dobil. Danes menim, da je to zelo dobra stvar. (2)	začeten nesmisel, uvid smiselnosti in pridobitev tekom procesa (2) spoznanje, da proces prinaša »koristi« (2)
	Socialne delavke morajo biti kar stroge, seveda do ene meje, ne smejo pretiravati, normalne socialne delavke, ne tiste, ki hodijo le s svinčnikom okoli. Tiste, ki znajo videti, no pa bo le poskrbel za svojo družino. (2)	prava meja strogosti socialnih delavk (2) zaupanje v uporabnike (2)
3	Sem imela izrečena navodila in sem vse tudi naredila. (3) Na primer to, da so me motivirali, da grem v Vojnik, je bilo zelo dobro.	upoštevanje izrečenih navodil (3)
	Navodila so bila smiselna. (3)	smiselnost (3)
	Navodila so mi bila v redu. (3)	ustreznost navodil (3)
	Navodila na nek način doživljam kot ukazovanje, tega ne maram. (3)	način zahtevanja in izvajanja pritiska(3)
	Bolj bi mi odgovarjalo, da me ne bi »komandirali« in ukazovali. (3)	želja - odsotnost ukazovanja (3)
	Bolje bi bilo, da bi se dogovorili, kako in kaj in da sem seveda poleg, ne pa da delajo in se pogovarjajo nekaj za mojim hrbtom. (3)	prisotnost dogovora (3) soustvarjanje rešitev (3) vključenost (3)

4	Izrečena navodila so zahtevna. (4)	zahtevnost navodil (4)
	...kdaj pa kdaj tudi nepotrebna... (4)	nepotrebno(4)
	...nekatera so tudi smiselna... (4)	smiselnost (4)
	...menim, da včasih zahtevajo preveč in jih je težko izpolniti... (4)	prezahtevnost (4), nezmožnost dobrega opravljanja naloge (4)
	Povzročajo velik pritisk in stres, ker nalagajo stvari, ki jih včasih ne morem izpolniti, čeprav bi si želela. (4)	povzročitelj stresa, napetosti zaradi prevelikih zahtev(4)
	Mogoče tako, da bi tudi socialne delavke kaj pomagale pri izpolnitvi nalog in rešitvi razmer. (4)	pomoč pri izpolnitvi nalog in rešitvi razmer (4)
	Menim, da bi to lahko izpeljali tudi na kakšen drug način. Želim si tudi, da bi bila v sam potek stvari tudi bolj vključena. (4)	večja soudeležnost, vključenost (4) sodelovanje z vsemi vpletenimi v problemu (4)
5	Način se mi je zdel v redu, samo težko ga je bilo uresničiti. (5)	zahtevnost navodil (5)
	Dosti naporno. (5)	napor (5)
	Moraš delati na sebi. (5)	delo na sebi (5)
	So določena vprašanja, analize o sebi, o čemer nočeš razmišljati, pa jih potlačiš nekam, takrat pa se moraš začeti spraševati... analizirati samega sebe, da veš, zakaj tako razmišljaš. (5)	sprememba razmišljanja uporabnika (5)
	Spremeniti navade, to je zelo težko. (5)	sprememba ravnanj (5)
	Zdi se mi, da so bila navodila narejena posebej zame. Se mi zdi, da sva jih skupaj sestavili. Da bi bilo meni koristno. (5)	soustvarjanje izrečenih navodil (5) navodila ustvarjena v izvirnem delovnem projektu pomoči (5)
	Ta način dela se mi je zdel zelo v redu in se mi zdi še danes. (5)	ustreznost navodil (5)

3. faza: združevanje sorodnih pojmov v kategorije in vzpostavljanje hierarhije med njimi

Doživljanje izrečenih navodil:

- zahteva po trenutno nemogočem (1): »učenje« že vedočega (1), pomanjkanje moči za spremembe (1)
- način zahtevanja in izvajanja pritiska (3)
- smiselnost (4): nepotrebno (4), začetni nesmisel, uvid smiselnosti in pridobitev tekom procesa (2), spoznanje, da proces prinaša »koristi« (2)
- brezizhodnost situacije (2)

Soočanje z izrečenimi navodili:

- neresnost jemanja izrečenih navodil (1)
- *izogibanje, minimalen napor*
- sprejemanje, upoštevanje navodil (2)
- držanje navodil kot vir moči (2), pogajanje (2)
- upoštevanje izrečenih navodil (3)
- zahtevnost: zahtevnost navodil (4,5), prezahtevnost (4), nezmožnost dobrega opravljanja naloge (4), napor (5), povzročitelj stresa, napetosti zaradi prevelikih zahtev(4)

Zahteve navodil:

- delo na sebi (5)
- sprememba razmišljanja uporabnika (5)
- sprememba ravnanj (5)
- primernost skrbi za otroke (2)

Želje po drugačnem delu:

- soudeležnost (4): večja soudeležnost, vključenost (3,4), sodelovanje z vsemi vpletenimi v problemu (4), navodila ustvarjena v izvirnem delovnem projektu pomoči (5), prisotnost dogovora (3), soustvarjanje rešitev (3), želja – odsotnost ukazovanja (3), večja soudeležnost (4), sodelovanje z vsemi vpletenimi v problemu (4), soustvarjanje izrečenih navodil (2,5)
- prava meja strogosti socialnih delavk (2), zaupanje v uporabnike (2)
- pomoč pri izpolnitvi nalog in rešitvi razmer (4): pomoč na drugih področjih življenja – urejanju delovnika (1)

1. Možnost izbire

UP	1. Enote kodiranja	2. Prosto pripisovanje pojmov
1	Zdi se mi pomembno, da se lahko o neki stvari sama odločam. (1)	pomembnost možnosti odločanja (1)
	Možnost izbire mi pomeni, da se vi in jaz nekaj pogovarjava, vsaka pove svoje mnenje in na koncu nekaj skupaj najdeva, ne pa da se dela strokovna delavka nekaj pametno. (1)	soustvarjanje instrumentalne definicije problem in rešitve (1)
	Nekaj možnosti izbire sem imela. (1)	dana možnost izbire (1)
	Dogovorile sva se, da se določenega datuma preselim, ker mi to ni uspelo, mi je dala čas možnost za to še en mesec. Za to sem jo prosila in me je tudi poslušala in pristala na to. (1)	soustvarjen dogovor (1), dati čas uporabniku (1)
	Pripravljena je bila na pogovor in usklajevanje. (1)	pogovor in usklajevanje (1)
2	Možnost izbire se mi zdi pomembna. (2)	pomembnost danih možnosti odločanja (2)
	V celotnem delu sem imel možnosti izbire. Socialna delavka mi je odprla vse karte, a bomo tako ali drugače, in potem sem jaz izbral svojo pot. (2)	podane možnosti izbire (2) izbira svoje poti (2)
	Odločal sem se lahko glede vsega, glede skrbništva sem se lahko vse sam odločil, glede stanovanja, stikov z materjo otrok. (2)	teme odločanja: skrbništvo, bivanje, stiki(2)
	Dogovorili smo se, da najprej naredimo malo bolj na strogo, potem pa bomo stvar malo olajšali. (2)	dogovor kako (2)
3	Ja, mi veliko pomeni, vendar ravno pri stikih z otrokom tega nisem še doživela. (3)	pomembnost možnosti odločanja (3)
		odsotnost možnosti izbire (3)
4	Možnost izbire se mi zdi zelo pomembna, ker se mi zdi, da omogoča pravice. (4)	pomembnost danih možnosti odločanja (4)
	Na začetku možnosti izbire nisem imela. (4)	pomanjkanje možnosti (4)
	Imeli smo pogoje, ki bi jih morali izpolniti, da nam ne bi otrok odvzeli, vendar to v tako kratkem času nismo uspeli, zato so nam otroke potem takoj odvzeli. (4)	zahteve, ki imajo posledice (4) želja po »več časa« (4)
	Več možnosti za odločanje imam sedaj pri stikih, kjer se skupaj dogovarjamo, kdaj se bomo z otroci videli. (4)	teme odločanja: stiki (4) dogovor
	Želja po tem, kaj bi bilo meni najlažje in kako kaj narediti v smeri izboljšanja razmer.... (4)	želja po slišanosti, upoštevanju, dogovoru (4)
	...imam tudi več podpore... (4)	podpora (4)
	S socialno delavko se tudi bolje razumeva, občutek imam, da me	izboljšanje odnosa (4)

	sedaj tudi kdaj posluša in sliši, kaj lahko spremenim in kaj ne. (4)	
	Menim, da imam možnosti izbire trenutno malo več. (4)	povečanje možnosti izbire (4)
5	Seveda se mi zdi to pomembno, ljudje moramo imeti možnost izbire. (5)	pomembnost danih možnosti odločanja (5)
	Na začetku mogoče ne, potem pa. (5)	povečevanje možnosti izbire (5)
	Sama sem napisala varnostni načrt, kako bom ravnala, ko bo on prišel domov. (5)	teme odločanja: varnostni načrt (5)
	Mogoče še glede otroka. To sem se vseskozi sama odločala. Imela sem nadzor nad tem, saj sem jaz živela z njo. Se mi zdi, da nimajo te moči. (5)	teme odločanja: glede otroka (5)
	Mogoče me lahko usmerijo, zdaj pa je na tem, ali se bom jaz tako odločila. Vidi jo pa se potem posledice, ali sem se. (5)	zahteve, ki imajo posledice (5)
		nemoč SD pri odločitvah uporabnika (5)

3. faza: združevanje sorodnih pojmov v kategorije in vzpostavljanje hierarhije med njimi

Možnost izbire:

- pomembnost: možnost odločanja (1,2,3,4,5), dane možnosti odločanja (4,5)
- razumevanje:
 - soustvarjanje instrumentalne definicije problema in rešitve (1)
 - podane možnosti izbire (1,2)
 - izbira svoje poti (2)
- stopnjevanje:
 - vstop v proces: odsotnost možnosti izbire (3) pomanjkanje možnosti (4) nemoč SD pri odločitvah uporabnika (5) zahteve, ki imajo posledice (4,5)
 - tekom procesa: povečanje možnosti izbire (4, 5) podpora (4) izboljšanje odnosa (4)
- možnost odločanja - teme:
 - skrbništvo (2)
 - bivanje (2)
 - stiki(2,4)
 - varnostni načrt (5)
 - glede otroka (5)
- dobra praksa:
 - soustvarjen dogovor (1)
 - pogovor in usklajevanje (1)
 - dati čas uporabniku (1)
 - dogovor kako (2,4)
- želje:
 - po »več časa« (4)
 - po slišnosti (4)
 - upoštevanju (4)
 - dogovoru (4)

4. Kvalitativna analiza: PRIPRAVLJENOST NA SPREMEMBE IN PRESKOK V PROSTOVOLJNOST

m. Pripravljenost na spremembe in ključni trenutki

UP	1. Enote kodiranja	2. Prosto pripisovanje pojmov
1	Ko sem bila seznanjena, da mi se lahko zgodi, da mi bodo odvzeli otroke. (1)	informacija o možnem odvzemu otrok (1)
	Socialna delavka se je pogovarjala z mano na zelo dober način, kot da se že sto let pozna, da me razume, kot da bi z mano živela, da ve, za kaj se gre. (1)	občutek razumevanja, bližine (1)
		oseben odnos (1)
		soprisotnost (1)
2	Lahko sem ji zaupala, dobila sem tudi občutek, da mi bo pomagala. (1)	zaupanje (1)
	Ko mi je dala socialna delavka zeleno luč, da imam možnost, da lahko dobim otroke. (2)	izginjanje občutka ogroženosti (1)
		definiran skupen zelen izid (2)
		dana možnost (2)
		pripravljenost na sodelovanje (2)
3	Tisti trenutek sem jaz obril list, takrat sem začel še bolj sodelovati in se truditi, da bomo zadevo čim prej rešili in uredili. (2)	želja po rešitvi (2)
	Dobil sem zaupanje do nje. (2)	zaupanje (2)
	Svoj način življenja sem spremenil za 98 odstotkov, začel sem delati drugače, drugače sem začel živeti. (2)	pripravljenost na spremembe (2)
		udeležanje sprememb (2)
4	Želja po otroku, da ga dobim nazaj. (3)	»povrnitev svoboščine« (3)
	Odločilni trenutek za sodelovanje – malo hudo ti pride, ko imaš to vse v glavi, sama pri sebi sem ugotovila, da bi bilo bolje, če še bolj sodelujem. (3)	sodelovanja prinaša koristi (3)
		želja po rešitvi (3)
5	...odločili trenutek odvzem otrok... (4)	»povrnitev svoboščine« (4)
	Želim si, da bi bili moji otroci z mano, zato se trudim, čeprav je včasih zelo težko, da bi s centrom čim bolj sodelovala. (4)	želja po rešitvi (4)
		trud, motivacija za spremembe (4)
	Od socialne delavke sem dobila malo več podpore, predvsem v besedah, da sem to izgubo otrok tudi lažje prestala oziroma se soočila z njo in tudi s tem, da bo potrebno nekaj spremeniti. (4)	podpora (4)
		pripravljenost na spremembe (4)
5	...občutek empatije... (5)	empatija (5)
	Znajo se postaviti v človeka. (5)	oseben odnos (5)
	...razumejo vse, kar sem pretrpela in kako ta človek ravna... (5)	razumevanje (5)
	...dajejo malo potuhe... (5)	popuščanje (5)
	...čutiš tisto toplino... (5)	toplina (5)
	Odločilni trenutek pa je bil, ko sem nekaj povedala socialni delavki in nisem bila za to kaznovana. (5)	odsotnost kaznovanja »padcev« (5)
		zaupanje SD v uporabnika (5)

3. faza: združevanje sorodnih pojmov v kategorije in vzpostavljanje hierarhije med njimi

Možnost za »povrnitev svoboščine«:

- informacija o možnem odvzemu otrok (1)
- definiran skupen zelen izid (2)
- dana možnost (2)
- želja po rešitvi (3, 4)
- sodelovanja prinaša koristi (3)

- udejanjanje perspektive moči: odsotnost kaznovanja »padcev« (5)
- zaupanje SD v uporabnika (5)

Vzpostavljanje osebnega stika:

- soprisotnost (1):
 - osebni odnos (1,5)
 - empatija (5)
 - toplota (5)
 - občutek bližine (1)
 - občutek razumevanja (1,5)
- izginjanje občutka ogroženosti (1)
- podpora (4)
- zaupanje (1,2)

Motiviranost uporabnika:

- pripravljenost na sodelovanje (2)
- pripravljenost na spremembe (2, 4)
- trud, motivacija za spremembe (4)
- udejanjanje sprememb (2)

n. Dodatne potrebe za boljše sodelovanje

UP	1. Enote kodiranja	2. Prosto pripisovanje pojmov
1	...sem tudi jaz morala priti do neke točke, da sem lahko začela sodelovati... (1)	čas za odločitev za sodelovanje (1)
	Najtežje je začeti, jaz se nisem prej hotela z nikomer pogovarjati. (1)	težavnost začetka (1) nezaupanje v pomoč (1)
	Ona se je začela z mano pogovarjati na tak način, da sem začela zaupati in se z njo tudi jaz pogovarjati. (1)	spoštljiv pristop (1) vztrajanje SD (1) vzpostavitev varnega prostora (1)
2	Več takih socialnih delavk. (2)	
	Center za socialno delo bi moral imeti več odprtih možnosti, na primer glede stanovanj, na primer imamo ogroženo družino, nima kje biti, imajo majhne otroke, borijo se, želijo delati, pa se jim dodeli neko stanovanje, da se premosti krizna situacija. (2)	možnost alternative za ogrožene družine (2)
	Da bi bilo več možnosti in tudi povezav med institucijami. (2)	možnosti in povezave med institucijami (2)
	Menim pa, da v primerih, ko se otroci jemljejo na silo, mislim, da bi morali biti ob socialnih delavkah varnostniki. (2)	zaščita socialnih delavk (2)
	...preobremenjeni ste... (2)	razbremenitev socialnih delavk (2)
	Bolj pa bi moral biti center seznanjen s tem, kam gre ta denar, ki ga dobijo od centra. (2)	seznanjenost s porabo dodeljenega denarja (2)
3	Da bi mene socialna delavka vprašala, kaj si pa vi želite. Pa me ni še nikoli vprašala. To vprašanje pogrešam. (3)	vprašanje po željah uporabnika (3)
	Meni bi veliko pomenilo, da bi bila jaz na površini, da bi lahko enkrat jaz odločala. (3)	odstop od moči SD, ki ji ne pripada (3)

	V celotnem sodelovanju sem imela možnosti na primer: »Ali boš šla na zdravljenje ali pa ne boš dobila otroka.« (3)	odsotnost pogojevanja (3)
	...njihova obljuba, da bom dobila otroka nazaj, ni bila izpolnjena... (3)	izpolnjevanje dogovorov s strani SD (3)
4	Pomagalo bi mi predvsem to, da bi začeli urejati odnose glede tasta. (4)	posredovanje v odnosih s širšo družino (4)
	...poiskali možnosti glede bivanja, da bi lahko kot družina živeli v miru... (4)	pomoč pri nastanitvi (4)
	...denarna pomoč... (4)	denarna pomoč (4)
	...mogoče tudi to, da bi bila malo bolj upoštevana... (4)	vklučenost (4)
		skupno iskanje možnih rešitev (4)
	...imela omogočenih tudi več stikov z otroci... (4)	upoštevanje želja (4)
	Torej najbolj si želim, da bi mi pri urejanju razmer pomagal tudi center, ne da samo poveljuje, kaj moram narediti. (4)	soustvarjanje rešitev in skupno udejanjanje (4)
5	To, da smo se večkrat videli, slišali... mogoče bi bilo boljše bolj pogosto, ne samo enkrat na mesec. (5)	pogostejša srečanja (5)
	Ker če se premalokrat vidimo, recimo enkrat na mesec, se ti to tako ne vtisne v spomin, kot če se večkrat vidiš, da ti večkrat nekdo to pove in te nekam usmerja. Se mi zdi, da bolj nekako sodeluješ. (5)	redka srečanja povzročijo izgubo stika z vsebino razgovora (5)
		pomoč pri usmerjanju (5)
		večja motivacija za sodelovanje (5)

Vstop v proces podpore in pomoči:

- čas za odločitev za sodelovanje (1):
 - težavnost začetka (1)
 - *negotovost*
 - nezaupanje v pomoč (1)
- ustvarjanje okoliščin za stabilnost:
 - spoštljiv pristop (1)
 - vztrajanje SD (1)
 - vzpostavitev varnega prostora (1)

Zaznane dodatne potrebe:

- materialne pomoči: denarna pomoč (4), pomoč pri nastanitvi (4)
- delovni odnos – *udejanjanje etike udeležnosti*:
 - vprašanje po željah uporabnika (3)
 - soustvarjanje možnih rešitev (4): odstop od moči SD, ki ji ne pripada (3), vključenost (4), skupno iskanje možnih rešitev (4), odsotnost pogojevanja (3), upoštevanje želja (4), pomoč pri usmerjanju (5)
 - skupno udejanjanje rešitev (4)
 - izpolnjevanje dogovorov s strani SD (3)
- srečanja:
 - pogostejša srečanja (5)
 - redka srečanja povzročijo izgubo stika z vsebino razgovora (5)
 - večja motivacija za sodelovanje (5)
- poseg v skupnost:
 - možnosti in povezave med institucijami (2): možnost alternative za ogrožene družine (2),
 - *delo s širšo družino*: posredovanje v odnosih s širšo družino (4)
- socialne delavke: zaščita socialnih delavk (2), razbremenitev socialnih delavk (2)

Izločitev naslednjih pojmov:

→ seznanjenost s porabo dodeljenega denarja (2)

5. Kvalitativna analiza: DOPRINOS

o. Vpliv procesa podpore na življenje

UP	1. Enote kodiranja	2. Prosto pripisovanje pojmov
1	Sedaj smo sami, se imamo fino. (1)	pozitivnost (1)
	Pred nekaj tedni sem dobila pošto, da če bo šlo tako naprej, da se prekliče odvzem otrok. (1)	stabiliziranje sprememb (1)
	Srečanja so vplivala na moje življenje, pomagali so mi, da sem šla od tam, kjer sem bila prej. (1)	vpliv srečanj na življenje (1)
	Prav lušno je, da si sam, da ti nobeden po stvareh ne brska, noben kovancev ne pobira, nobeden ne teži celo noč in tako naprej. (1)	pomoč pri sprožanju sprememb (1)
	Sedaj se počutim odlično. (1)	umirjenost življenja (1)
2	Zelo mi je pomagalo, 100-procentno mi je spremenilo življenje, seveda na bolje. (2)	odlično počutje (1)
	Včasih vem, da sem bil tako težak, da bi me raje nosila kot poslušala. (2)	sprememba načina življenja na bolje (2)
		konstruktivno sodelovanje (2)
3	Dobro v tem smislu, da sem šla na zdravljenje, ker sama se za to odločit ne bi mogla. (3)	kritičnost glede svojih ravnanj v odnosu do socialne delavke (2)
		udejanjenje pozitivnih sprememb (3)
	Sem zelo zadovoljna, je izboljšalo situacijo. (3)	podpora in motivacija za uresničitev zelenega izida (3)
4	V začetku sem bila zelo odklonilna za sodelovanje, to je pripeljalo tudi do odvzema otrok. (4)	zadovoljstvo (3)
	To me je na nek način zelo sesulo (ni imelo dobrega vpliva)... (4)	najprej odklonilen odnos do sodelovanja (4)
	...na drug način pa me je malo streznilo, da sem se začela premikati v smeri sprememb. (4)	negativen vpliv – »sesutje« (4)
5	...dobro vplivalo name... (5)	pozitiven vpliv – prisila za uresničevanje sprememb (4)
	Sem vsaj začela razmišljati o sebi. Si postavljati vprašanja. ...cenim to, da so mi odprli oči. (5)	pozitiven vpliv (5)
		odpiranje prostora za novo interpretacijo (5)
		uvid (5)

3. faza: združevanje sorodnih pojmov v kategorije in vzpostavljanje hierarhije med njimi

Pozitiven vpliv:

→ pozitivnost (1)

→ spremembe

– kritičnost glede svojih ravnanj v odnosu do socialne delavke (2)

- odpiranje prostora za novo interpretacijo (5)
- uvid (5)
- podpora in motivacija za uresničitev zelenega izida (3)
- pomoč pri sprožanju sprememb (1)
- udeležanje pozitivnih sprememb (3)
- pozitiven vpliv – prisila za uresničevanje sprememb (4)
- stabiliziranje sprememb (1)
- konstruktivno sodelovanje (2)
- vpliv srečanj na življenje (1, 5):
 - umirjenost življenja (1)
 - zadovoljstvo (3)
 - odlično počutje (1)
 - sprememba načina življenja na bolje (2)

Negativen vpliv:

- najprej odklonilen odnos do sodelovanja (4)
- negativen vpliv – »sesutje« (4)

p. Današnje razumevanje dela strokovne delavke

UP	1.Enote kodiranja	2.Prosto pripisovanje pojmov
1	...vse mi je bilo nekako brez veze... Pristop socialne delavke ob prvih srečanjih mi ni bil v redu. (1)	neustreznost začetnega pristopa (1)
	Danes bi na njihova ravnanja isto ravnala. (1)	odziv UP na ravnanja SD ustrezen (1)
	Ni bilo tistega, jaz moram nekaj začutiti, ko se z nekom pogovarjam in tega pri strokovnih delavkah na začetku nisem začutila. (1)	pomanjkanje uglasenosti za pogovor (1)
	Zdi se mi, da tisti pristop na začetku ni bil ravno v redu.(1)	odsotnost občutka bližine (1)
2	Hvala bogu, da so prišli pravi čas. Vprašanje, če bi bil moj mali še živ, ker je bil tako bolan. (2)	neprimernost začetnega stika (1)
	Ravnanja strokovne delavke so bila zelo dobra. Sedaj vidim, da so imele prav. (2)	hvaležnost posega v družino zaradi bolezni otroka (2)
	Vendar je tisti trenutek, ko ti nekdo reče, da bodo otroci šli, lahko zginejo pa tudi tla pod nogami. (2)	primernost ravnanj strokovne delavke (2)
	...	uvid, da so bila ravnanja dobra (2)
3	...ona mislila zame dobro, jaz pa takrat še nisem imela kontrole nad sabo. (3)	smiselnost ravnanj (2)
	Do tega sem morala priti sama, absolutno pa ne bi, če me ne bi poslali na Vojnik. (3)	soočanje s situacijo kot izguba tal pod nogami (2)
	...	ravnanja v dobro uporabnika (3)
4	Nekaterih ravnanj, tudi tako naglega odvzema, še vedno ne razumem, vem, da želi, da bi bilo otrokom dobro. (4)	težave s kontrolo nad sabo (3)
	Zavedam se, da naše razmere v družini mogoče res niso bile dobre za vzgojo otrok. (4)	za uvid potreben čas (3)
	Še vedno nekje v sebi čutim, da se mi je zgodilo malo krivice. (4)	nerazumevanje nagle intervencije (4)
	...	ravnanja v dobro uporabnika (4)
		kritično ovrednotenje svoje situacije (4)
		občutek krivice (4)

	Vem, da je za otroke poskrbljeno in imam tudi več možnosti, da razmere čim prej uredimo. (4)	možnosti za ureditev razmer (4)
5	...spoštuje ne glede na tvoje izkušnje, da si človek... To se mi zdi, da najbolj pripomore k enemu odnosu, nasploh odnosu. Ceni tvoje vrednote, ne glede na to, kakšne so. Ne obsoja. (5)	spoštovanje edinstvenosti (5) odsotnost obsojanja, poudarjanja neustreznih ravnanj (5)
	Kot avtoriteta, se mi zdi še bolj pomembno, da ona kot avtoriteta spoštuje nekoga, ki to ni. (5)	spoštljivost kljub neenakosti moči (5)

3. faza: združevanje sorodnih pojmov v kategorije in vzpostavljanje hierarhije med njimi

Ustreznost ravnanj SD (2):

- ravnanja v dobro uporabnika (3):
 - uvid, da so bila ravnanja dobra (2)
 - možnosti za ureditev razmer (4)
 - hvaležnost posega v družino zaradi bolezni otroka (2)
- odnos:
 - spoštovanje edinstvenosti (5)
 - spoštljivost kljub neenakosti moči (5)
 - odsotnost obsojanja, poudarjanja neustreznih ravnanj (5)
 - *delo s perspektive moči*
- smiselnost ravnanj (2)

Neustreznost ravnanj:

- neustreznost, neprimernost začetnega pristopa (1)
- odsotnost občutka bližine (1)
- pomanjkanje uglašenosti za pogovor (1)
- odziv UP na ravnanja SD ustrezen (1)
- občutek krivice (4)

Izločitev naslednjih pojmov:

- soočanje s situacijo kot izguba tal pod nogami (2)
- kritično ovrednotenje svoje situacije (4)

r. Smiselnost procesa podpore in pridobitve za življenje

UP	1. Enote kodiranja	2. Prosto pripisovanje pojmov
1	Prihajanje na center se mi vsa ta leta ni zdelo smiselno. (1)	prihajanje nesmiselno (1)
	Smiselno mi je bilo delo s sedanjo strokovno delavko, smiselno se mi je zdel njen pristop. (1)	ugoden način pristopa (1)
	K temu je prispevala sedanja socialna delavka, ker sva se pogovarjali o selitvi in jo skupaj tudi izpeljali. Če ne bi grozila z odvzemom, bi bila jaz še verjetno še vedno tako, kot sem bila, klicala bi en čas in potem popustila. (1)	skupno udejanjenje rešitve (1)
		soočenje s problemom (1)
		vztrajanje pri rešitvi problema (1)
2	Mogoče, če ne bi bilo tega celega procesa, če bi rekla: »No pa boš imel otroke pa pojdi,« ne bi bilo to v redu, ker bi bil še vedno tak, kot sem bil. Proces me je spremenil. (2)	stabiliziranje nastalih novih vzorcev (1)
		smiselnost procesa (2)
		sporožanje sprememb (2)
		postal boljši človek (2)

	...sem se jaz moral spremeniti sam pri sebi, da sem lahko urejal stvari naprej. (2)	udejanjanje novih vzorcev (2)
	Naredili so me, da sem vzoren očka. (2)	sprememba sebe (2)
	Vsa področja življenja so boljša, edino malo sem na slabšem glede zaslužka. (2)	izboljšanje vseh področij življenja (2)
	Saj se bo uredilo, otroci bodo zrasli. (2)	upanje, pozitivna naravnost (2)
	Sem najbolj srečen človek na svetu, samo da imam ta dva mulca, da so mi šli toliko na roko in mi dali to priložnost, da so ostali pri meni. (2)	sreča (2)
	Prizemljili so me. (2)	omogočanje možnosti (2)
3	To delo s socialno delavko se mi zdi zelo smiselno. (3)	»prizemljitev« (2)
	Zame je bolje, da ne pijem več. Veliko sem s tem pridobila. Ta želja se mi je izpolnila. (3)	smiselnost procesa (3)
	Druga največja želja pa je vrnitev otroka. Še ta želja, da se mi izpolni, potem sem pa najbolj srečna. (3)	kreiranje novih boljših vzorcev (3)
4	Smiselno je v tej smeri, da me je končno nekdo »prisilil«, da nekaj s svojim življenjem naredim, nekaj spremenim, da si ga izboljšam. (4)	izpolnitev želje (3)
	Nesmiseln pa v tej, da povzroča ogromno bolečine in tudi težkih sprememb, ki pa bodo dolgoročno morda tudi dobre zame in bodo prinesle razmere in okoliščine, da bom lahko otroke dobila nazaj in da bomo lahko skupaj živeli v miru, brez nasilja. (4)	ustvarjanje pogojev za nadaljnje možnosti (3)
	..da sem osebnostno zrasla... (5)	smiselnost – pritisk po spremembi, po boljšem življenju (4)
5	...zaradi vseh teh vprašanj in napotkov, ki so mi jih dali, so me pripeljali do tega spoznanja, da to ni pravi način... (5)	nesmiselnost – bolečina (4)
	Delo s socialno delavko se mi je zdelo zelo smiselno. (5)	teža oblikovanja novih vzorcev (4)
	...zelo velika naloga... (5)	mali koraki vodijo do zelenega razpleta (4)
		osebnostna rast (5)
		preokvirjanje ravnanj (5)
		smiselni proces (5)
		obsežna naloga (5)

3. faza: združevanje sorodnih pojmov v kategorije in vzpostavljanje hierarhije med njimi

Smiselnost procesa:

- potek procesa
 - ugoden način pristopa (1)
 - obsežna naloga (5)
 - soočenje s problemom (1)
 - pritisk po spremembi, po boljšem življenju (4)
 - omogočanje možnosti (2)
 - preokvirjanje ravnanj (5)
 - mali koraki vodijo do zelenega razpleta (4)
 - skupno udejanjenje rešitve (1)
 - vztrajanje pri rešitvi problema (1)
 - sprožanje sprememb (2)
 - kreiranje novih boljših vzorcev (3)
 - udejanjanje novih vzorcev (2)
 - stabiliziranje nastalih novih vzorcev (1)
- posledice procesa:
 - prizemljitev (2)

- ustvarjanje pogojev za nadaljnje možnosti (3)
- sprememba sebe (2): postal boljši človek (2), osebnostna rast (5)
- izboljšanje vseh področij življenja (2)
- *izkušnja uspeha*
- sreča (2)
- upanje, pozitivna naravnost (2)

Nesmiselnost procesa:

- prihajanje nesmiselno (1)
- nesmiselnost – bolečina (4)

Izločitev naslednjih pojmov:

- teža oblikovanja novih vzorcev (4)
- izpolnitev želje (3)

9.6. Interno delovno gradivo dipl. soc. del. Brigitte Mokbel

Diapozitiv 1



ZAŠČITA OTROKA

◉ INTERES DRŽAVE

- pravni interes in dolžnost nadzorovati izvrševanje roditeljske pravice
- javno pooblastilo CSD – poseg v družino

◉ UKREPI CSD –

- Katalog (poglavje Posebno varstvo otrok in mld.)
- ukrepi CSD za varstvo otrok
- obravnava otrok in mladoletnikov

UKREPI CSD ZA VARSTVO OTROK

- | | |
|--|---|
| ◉ Ukrepi za vzgojo in varstvo otroka in njegovih koristi (119.čl. ZZZDR) | ◉ Varstvo otrokovih premoženjskih koristi (122.čl. ZZZDR) |
| ◉ Odvzem otroka (120.čl. ZZZDR) | ◉ Rejništvo |
| ◉ Oddaja otroka v zavod (121.čl. ZZZDR) | ◉ Skrbništvo nad otroki |
| | ◉ Posvojitve |

UKREPI CSD ZA VARSTVO OTROK

◉ KDAJ?

- ko družina ne opravlja svojih nalog v redu
- ko starši ne izvršujejo roditeljske pravice v otrokovo korist
- ko so otroci ogroženi
- izpostavljeni nasilju v družini in/ali izven nje

◉ FILOZOFIJA

- ni ugotavljanje krivde, ampak odprava razlogov, ki onemogočajo njegov zdrav razvoj
- ogroženost otroka se ocenjuje glede na razvojne potrebe otroka

PRVA INFORMACIJA - METODE SOCIALNEGA DELA

◉ **KRITIČNA PROUČITEV POBUDE** (obvestilo, anonimka, opažanje pri svojem delu)

- cilj je pridobiti čim več informacij
- kdo je prijavitelj, odnos do otroka
- pregled uradnih evidenc, spisovne dokumentacije
- razgovor s starši / otrokom
- soc. delavka sama sklene ugotovitve, timska obravnava

METODE SOCIALNEGA DELA

⊙ VABILA, VZPOSTAVLJANJE STIKA in DELOVNEGA ODNOSA

- vabila – cilj je pridobiti starše za sodelovanje
- stik + delovni odnos = prepletanje ves čas obravnave
- pomembne informacije :
 - razlogi za začetek obravnave,
 - potek obravnave,
 - pojasnilo o pravicah in obveznostih,
 - realne možnosti pomoči, možnost izbire
- **cilj** je, da do ukrepa ne bi prišlo, ampak, da bi se starši vključili v urejanje družinskih razmer -> DOBER ODNOS

METODE SOCIALNEGA DELA – ANALOGIJA Z ZUP

⊙ ZBIRANJE PODATKOV V OKOLJU – 126.,127.; 164.čl. ZUP

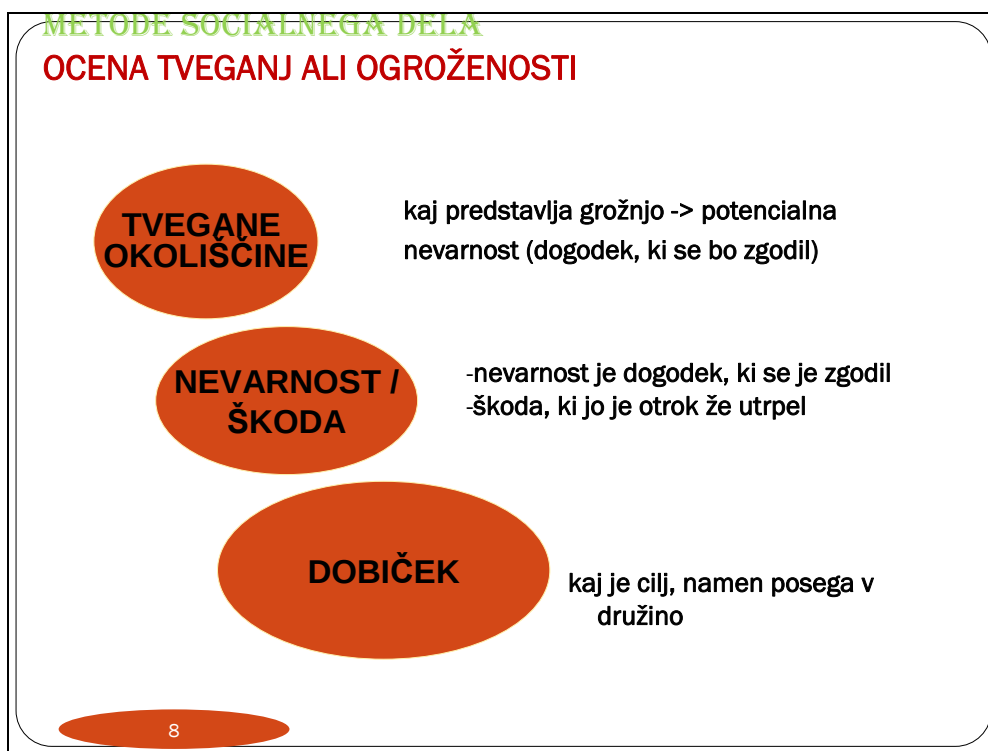
- pomembni drugi za otroka (stari starši, sorodnik, šola, interesna skupina /skavti/, zdravstvo, policija)
- o tem seznanimo starše

⊙ OBISK NA DOMU – 164. čl. ZUP

- cilj je spoznati okolje, kjer otrok živi
- ugotavljanje materialnih pogojev
- možnost za dogovore, spodbude

⊙ SODELOVANJE Z DRUGIMI INSTITUCIJAMI

- zavezujoče - 10. čl. ZPND - zlasti v obliki multidisciplinarnih timov – 14. čl. ZPND
- vsaka institucija prispeva svoj delež - celota načrta pomoči družini – 15. čl. ZPND



Ocena ogroženosti zajema **ugotovitev stanja**, z namenom vnapijrejšnje zaštite pred neko ogroženostjo / nevarnostjo oz. preprečitev škode.

Pri ocenjevanju upoštevamo:

- starost otroka,
- starševske kapacitete,
- sodelovanje staršev,
- ogrožajoče in varovalne dejavnike socialne mreže,
- ogrožajoče in zaščitne faktorje pri otroku

METODE SOCIALNEGA DELA OCENA TVEGANJ ALI OGROŽENOSTI		
OCENA	NALOGA CSD	
NIZKA	CSD po preučitvi staršem ponudi vključitev v storitev, občasno spremljanje, lahko tudi zaključek ugotavljanja	PDzD OP
SREDNJA	CSD naredi načrt zmanjševanja tveganj in škode , napotitev otroka v obravnavo (zdravstvo – psiholog, os. zdravnik za dodatne preglede, vzgojna posvetovalnica), napotitev staršev v šolo za starše, -> sodelovanje ali navodilo	JP – 119.čl. ZZZDR
VISOKA	poseg v družino – začetek ugotovitvenega upravnega postopka -> odločba	JP – 120.čl. ZZZDR
ZELO VISOKA	NUJNI UKREPI – takojšnja izločitev otroka iz družine -> odločba na podlagi trenutnih dejstev	-II-

METODE SOCIALNEGA DELA	
☉ NAČRT ZMANJŠEVANJA TVEGANJ IN ŠKODE	
➤ Glede na oceno izberemo ukrepe zmanjševanja tveganj in škode -> načrt dela z družino - tehnični ukrepi: naročilo pri zdravniku, prevoz na pregled - spremembe navad, informiranje, ozaveščanje, učenje spretnosti: vključitev v preventivo, motiviranje za zdravljenje, šola za starše - socialni ukrepi: mediacija pri družinskih konfliktih, delo na odnosih v družini, širjenje mreže, zagovorništvo - preurejanje okolja: ureditev kopalnice, organiziranje pomoči preko RK	

PRAKTIČNI PRIMER

- ⊙ **Kritična proučitev pobude**
 - iz OŠ sporočijo, da je ŠSD v jutranjem varstvu pri otroku (6 let) opazila odrgnino na obrazu
 - razgovor z otrokom v OŠ – kdo, dogodek, kako pogosto
 - vprašanja: stil vzgoje, priložnostno, čustvena nabitost staršev pri tem
- ⊙ **Vabilo, stik, delovni odnos**
 - razgovor s starši
 - Informacije o obravnavi

- ⊙ **Zbiranje podatkov v okolju**
 - poročila: poročilo ZD, policija, MHO
 - razgovor s sestrico, babico
- ⊙ **Obisk na domu**
 - pogoji za šolsko delo, nemoteno spanje, prostor za igro - > glede na možnosti
 - dinamika družine

PRAKTIČNI PRIMER

OCENA TVEGANJ ALI OGROŽENOSTI

**TVEGANJE
OKOLIŠČINE**

**NEVARNOST /
ŠKODA**

DOPRINOS

13

oba starša imata hudo sladkorno bolezen, oče ima diagnozo shizofrenijo, mati je sama za vse, pogosto občutek nemoči, zagrenjenost, vzgojno nemočna, otrok ima učne težave, ne dosega MNS, testi pokazali, da sodi v OŠPP, mati ne dovoli /sram/ z njim prekomerno vadi doma, fant kriv za sestrine vragolije

- fizično nasilje nad otrokom /vzgojna nemoč/
- stiska zaradi učnih težav – ko ne dohaja vrstnikov, otrok dobi napad, da umaknejo cel razred, da ga umirijo,
- pretirano učenje doma, v zameno za igro
- zapostavljen napram mlajši sestrici

- doseči, da bo mati sprejela otrokove posebne potrebe – premestitev otroka v OŠPP
- vključitev očeta glede na zmožnosti
- opora materi v njenem doživljanju
- vključitev otroka v neko aktivnost – šport – interesna dejavnost, “znorel zunaj družine”
- opustitev fizičnega kaznovanja kot vzgojne metode

PRAKTIČNI PRIMER
OCENA TVEGANJ ALI OGROŽENOSTI

OCENA	NALOGA CSD	
NIZKA		
SREDNJA	Z nekaterimi intervencami bi lahko aktivirali starša, da prevzameta svojo aktivno vlogo z dodajanjem moči in spodbudami matere. Narediti načrt zmanjševanja tveganj in škode, s konkretnimi nalogami. V kolikor starša ne bosta sodelovala, izdati navodilo. Redno spremljanje – nadaljnje sprotne ocenjevanje.	JP – 119.čl. ZZZDR
VISOKA		
ZELO VISOKA		

14

Zaključek JP

- Z družino delamo toliko časa, dokler ni dosežen namen ->ustvarjene so razmere za zdrav razvoj otroka.
- Dogovori ali navodilo – starši izpolnijo vse naložene naloge + primerne razmere za otroka.
- Ni več razlogov za spremljanje družine -> **sklep o ustavitvi postopka**

POSEBNI UGOTOVITVENI POSTOPEK

RAZLOGI za začetek upravnega postopka je:

- nepripravljenost staršev za urejanje družinskih razmer (v skladu z oceno ogroženosti),
- neposredna nevarnost za otroka,
- razjasnitev stvari.

Seznanitev staršev o pričetku upravnega postopka in kakšne so njihove pravice in dolžnosti v okviru postopka -> **dopis ali izjava na zapisnik** -> **138. in 146. člen ZUP.**

Posebni ugotovitveni postopek

- **Zbiranje obvestil** – **164.čl. ZUP** – poročila institucij, priče, ogledi....
- **Kaj je dokaz?** Beležke, UZ ni materialni dokaz, potrebno je preveriti pri pričah -> **181.-182.čl. o pričah in 184.čl. ZUP**
- **Razgovor z otrokom** : ob vednosti staršev + začasni zastopnik (postavljen s sklepom samo za to dejanje)
- **Zaznava elementov KD** -> obvestilo policiji ali ODT - **6. čl. ZPND, 145. čl. ZKP**

Posebni ugotovitveni postopek - zahteve 88. člena ZSV

- **mnenje strokovne komisije** – sklep o članih, kaj je vprašanje strokovni komisiji in do kdaj mora podati svoje mnenje
- **ustna obravnava** – 145.čl. ZUP – namen:
 - seznanitev strank z zbranimi dokazi,
 - možnost izjasniti se glede dokazov,
 - omogočiti strankam, da uveljavljajo in zavarujejo svoje pravice in pravne koristi

NUJNI UKREPI ZA ZAŠČITO OTROKA

Takojšnja izločitev otroka iz družine oz. okolja, ki je zanj ogrožajoče:

- na podlagi znanih dejstvih in zbranih info je ocena ogroženosti ZELO VISOKA,
- ne zlorablajoči starš ni zmožen otroka zaščititi.

POTEK

- včasih začasna odločba – Vrhovno sodišče določilo, da ne smemo zanemariti 88.čl. ZSV
- strokovna komisija – člani, ki jih imaš na razpolago – zdravnik, kriminalist, strok. delavec, ki je dosegljiv
- razgovor s starši – seznanitev z dejstvi – zapisnik z vsemi elementi, kot bi pisali na ustni obravnavi

IZREK UKREPA

ODLOČBA

- ❑ **nujni ukrepi** – namen takojšnja izvršljivost
 - ❑ izrek o nesuspendivnosti (pritožba ne zadrži izvršitve) – 239.čl. ZUP
 - ❑ ugotovimo izvršljivost in določimo način izvršbe - 3. odst. 290.čl. ZUP
- ❑ **rezultat upravnega postopka**
 - ❑ možnost uporabe 239. člena ZUP
 - ❑ CSD dolžan sam izvršiti

IZVRŠEVANJE UKREPOV

- kot določa izrek odločbe
- **neuspela izvršitev odločbe** -> **IZVRŠBA** - sklep o dovolitvi izvršbe – 290.čl. ZUP – v 1 m od izdaje
 - določitev izvršljivosti, pravnomočnosti
 - naloga staršev
 - prisilno sredstvo – postopno stopnjevanje
- **za samostojni upravni postopek se šteje:**
 - izvršba
 - zahteva za prekinitev ukrepa (ponavadi so to starši)