

UNIVERZA V LJUBLJANI  
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Danijela Cug

**Participacija uporabnika v delovnem odnosu v centrih za socialno delo –  
primerjalna analiza Slovenije in Avstrije**

Magistrsko delo

Ljubljana, 2016

UNIVERZA V LJUBLJANI  
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Danijela Cug

Mentorica: izr. prof. dr. Vesna Leskošek

**Participacija uporabnika v delovnem odnosu v centrih za socialno delo –  
primerjalna analiza Slovenije in Avstrije**

Magistrsko delo

Ljubljana, 2016

## ZAHVALA

Mentorici izr. prof. dr. Vesni Leskošek izkazujem spoštovanje in se ji iskreno zahvaljujem za njeno pripravljenost, da mi pomaga ter vse usmeritve pri pisanju naloge. Iskreno se ji zahvaljujem za dragocen čas, ki mi ga je pri tem namenila. Hkrati se iskreno zahvaljujem red. prof. dr. Zinki Kolarič za vse koristne napotke, s katerimi mi je pomagala ob nastajanju naloge. Zahvala gre tudi doc. dr. Liljani Rihter za pomoč pri zasnovi metodološkega dela v nalogi. Brez vas mi ne bi uspelo.

Zahvaljujem se vsem, ki so bili pripravljeni sodelovati v raziskavi, da so povedali svoje zgodbe in tako pripomogli k nastanku te naloge.

Najlepša hvala moji družini, ki mi je izkazala zaupanje in podporo pri študiju in pisanju naloge. Velika mera razumevanja in veselje do življenja moje hčerke sta me posebej motivirala pri pisanju naloge. Hvala ti.

## **Participacija uporabnika v delovnem odnosu v centrih za socialno delo – primerjalna analiza Slovenije in Avstrije**

Socialno delo enačimo s pojmom pomoči ljudem v stiski. Delovni odnosi, ki pri tem nastajajo, so temelj socialnega dela. Strokovne delavke, ki sodelujejo v delovnih procesih, morajo biti opremljene s številnimi sposobnostmi: jezikovnimi, komunikacijskimi, človečnost, pravičnost, poštenost, splošna razgledanost, prijaznost, empatija, znati poslušati, znati zapisovati, sposobnosti nebesedne komunikacije, dostojanstvo, integriteta. Socialno delo v svojih temeljih predpostavlja visoka etična in moralna načela za strokovne delavke. Strokovne delavke v odnosu do uporabnika storitve v delovnem odnosu velikokrat manipulirajo, preračunavajo s svojo močjo in vplivom, ki ga imajo, kar uporabniku v storitvi ne omogoča aktivne participacije, vplivanja na oblikovanje storitve. Ravnanje strokovnih delavk v delovnem odnosu je do uporabnika storitve pogosto instrumentalno in predvidljivo.

Osrednji raziskovalni predmet v nalogi je delovni proces v storitvi prva socialna pomoč med strokovno delavko in uporabnikom storitve, predstavljen skozi vse faze delovnega odnosa v centru za socialno delo. Predmet preučevanja v raziskavi je možnost vpliva in uporabe moči uporabnika storitve pri vseh fazah delovnega odnosa: prvem stiku, poteku delovnega odnosa, opredelitvi problema, iskanju možnih rešitev za problem, evalvaciji storitve in oblikovanju storitve po meri uporabnika storitve v Sloveniji in v Avstriji. Cilj naloge je najti poti in načine k večji vključenosti uporabnika storitve v vseh fazah delovnega odnosa. Uporabnik storitve je in mora biti enakovreden sogovornik v delovnem odnosu. Raziskava ima določene omejitve, na primeru Avstrije je bilo zbranih premalo podatkov za zanesljivo primerjalno analizo. Podatki v kvalitativni raziskavi so bili pridobljeni s pomočjo poglobljenih osebnih intervjujev s strokovnimi delavkami v centrih in uporabnikov storitve prva socialna pomoč.

Pridobljeni podatki kažejo na velik razkorak o tem, kako strokovne delavke vidijo možnost vpliva in uporabe moči uporabnikov storitve in kako uporabniki storitve ocenjujejo svoj vpliv in količino moči, ki so jo imeli v delovnem odnosu. Strokovne delavke v svojih pripovedih prepoznavajo vpliv in moč uporabnika storitve v vseh fazah delovnega odnosa. Strokovne delavke prvemu stiku z uporabnikom storitve pripisujejo velik pomen tudi za nadaljnji potek delovnega procesa. Strokovne delavke izpostavijo, da uporabniki storitve prva socialna pomoč nimajo možnosti vpliva na izbiro storitve v procesu napotitve v nadaljnje oblike pomoči.

Pogled uporabnikov storitve prva socialna pomoč na možnost vpliva in uporabe moči v delovnem odnosu kaže na pomanjkanje vključenosti uporabnikov storitve v vseh fazah delovnega odnosa. V delovnem odnosu znotraj socialnega dela mora strokovna delavka vzpostaviti varen in zaupen prostor za uporabnika storitve. Le z visoko stopnjo zaupnosti in aktivnim vključevanjem uporabnika storitve v delovni proces uporabnik storitve dobi možnost vpliva in uporabe moči v svojem življenjskem svetu. Sodelovanje strokovne delavke z uporabnikom storitve je nujen na vseh ravneh in v vseh fazah delovnega odnosa. Načini in uresničevanje vključevanja uporabnikov storitve v vse faze delovnega odnosa mora postati merilo za kakovost storitve v socialnem delu. Uporabnik storitve je lastnik storitve. V delovnem procesu se razkrivajo življenjske zgodbe, svetovi, o katerih lahko odločajo, vplivajo in imajo moč nad njimi zgolj uporabniki storitve. Zapisovanje in evalvacija delovnega procesa morata nujno aktivno vključevati uporabnika storitve. Strokovne delavke morajo svoje znanje usmerjati v delitev in prenos moči na uporabnike storitve.

Ključne besede: socialno delo, center za socialno delo, storitev prva socialna pomoč, socialna delavka/strokovna delavka, uporabnik storitve, socialnodelovni odnos.

## **User Participation in the Working Relationship in the Centres for Social Work – a Comparative Analysis of Slovenia and Austria**

Social work is often associated with the term of helping people in need. Working relationships that develop during this process, are the basis of social work. Professionals, who cooperate in working processes have to possess numerous skills, such as language and communicational skills, general knowledge, empathy, being able to listen, writing skills, non-verbal communication. Social work in its grounds presents high ethical and moral principles for social workers. Basic principles of their work are respect towards the clients to preserve their dignity, integrity and humanity. Professionals often manipulate their working relationship with users; they calculate with their power and the influence they have, which does not enable an active participation or influencing on designing a service of the user in the social work service. The behaviour of professional workers in the working relationship with users is often instrumental and predictable.

Main research topic of this thesis is the working relationship in a service called »the first social assistance« between a social worker and a user through all phases of the working relationship in the centre for social work. The investigation topic within the research is the opportunity for a user to influence and to use the power in all phases of the working relationship: the first contact, the process of working relationship, the definition of a problem, searching for possible solutions to solve the problem, the evaluation of the service and designing an individualised service for users in Slovenia and Austria. The main research goal is to strengthen the participation of users in all phases of the working relationship. The user is, and has to be an equivalent co-speaker in the working relationship. The limitations of research is that there have been too little data collected on the example of Austria in order to conduct a reliable comparative analysis. The data within a qualitative research have been gathered by using in-depth personal interviews with professional workers in the centres for social work and users of »the first social assistance« service.

The results show a significant discrepancy on how professional workers see the possibility of influence and the use of power of users and how the users evaluate their influence and the amount of power they have had in a working relationship. From their own point of view, professional workers recognize the influence and power of the user in all phases of the working process. They attach great importance to the first contact with the user, which is necessary for further functioning of the working process. Professional workers emphasise that »the first social assistance« service users are not in power to influence the choice of a service in the process of referral to additional forms of help.

The »first social assistance« users' point of view on the possibility of influencing and using power in the working process indicate lack of participation of users in all phases of the working process. Within the working process of social work, a social worker needs to establish a safe and a confidential space for a user. Only by the high level of confidentiality and an active participation of a user in the working process the user gets an opportunity to influence and to use their power in their daily life. The cooperation of a social worker and a user is necessary on all stages and phases of the working process. The ways and achievement of the participation of users in all phases of the working process need to become a standard for the quality in social work service. The user of the service is the owner of the service. Within the working process life stories reveal; the worlds which users can make decisions about can only be affected by the users, who have power to do so. Recording and evaluation of the working process need to include the user of the service as well. Professional workers need to direct their knowledge into division and transmission of power on the users.

**Key Words:** Social Work, Centre for Social Work, the First Social Assistance, Social Worker/ Professional Worker, User, Social Working Relationship.

## **Kazalo**

<b>1 UVOD</b> .....	10
<b>2 TEORETIČNA IZHODIŠČA</b> .....	13
<b>2.1 TRADICIONALNO POJMOVANJE SOCIALNEGA DELA</b> .....	13
<b>2.2 POSTMODERNISTIČNO POJMOVANJE SOCIALNEGA DELA</b> .....	14
2.2.1 Družbena sprememba kot del socialnega dela .....	16
2.2.2 Koncepta človekovih pravic in socialne pravičnosti .....	17
2.2.3 Vrednote .....	18
2.2.4 Etika .....	20
<b>2.3 CENTER ZA SOCIALNO DELO IN SOCIALNOVARSTVENE</b> .....	20
<b>STORITVE</b> .....	20
2.3.1 Center za socialno delo – ureditev v Sloveniji .....	21
2.3.2 Socialna zaščita – ureditev v Avstriji .....	21
2.3.3 Socialnovarstvene storitve .....	22
2.3.4 Prva socialna pomoč kot socialnovarstvena storitev .....	23
2.3.5 Socialna delavka in socialno delo .....	24
2.3.6 Temeljne metode socialnega dela .....	28
2.3.7 Kakovost storitve skozi vidik participacije uporabnika .....	29
<b>2.4 SOCIALNO DELO IN VZPOSTAVLJANJE DELOVNEGA ODNOSA</b> .....	31
2.4.1 Vzpostavljanje delovnega odnosa v socialnem delu .....	31
2.4.2 Dogovor o sodelovanju .....	32
2.4.3 Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev .....	33
2.4.4 Osebno vodenje .....	34
2.4.5 Koncept izvirnega delovnega projekta pomoči .....	35
<b>2.5 PERSPEKTIVA MOČI</b> .....	36
<b>2.6 ETIKA UDELEŽENOSTI</b> .....	38
2.6.1 Potrebe uporabnikov in vključevanje v socialnovarstvene storitve .....	38

2.6.2	Koncepta participacije in vključevanja uporabnikov socialnovarstvenih storitev...	40
2.6.3	Pomanjkanje vpliva uporabnikov na socialnovarstvene storitve na izvajanje le-teh	43
2.6.4	Participacija uporabnikov pri načrtovanju socialnovarstvene storitve .....	43
2.6.5	Spregledano področje participacije uporabnikov pri vzpostavljanju storitev in podpore .....	44
<b>3</b>	<b>OPREDELITEV PROBLEMA</b> .....	<b>46</b>
<b>3.1</b>	<b>RAZISKOVALNO VPRAŠANJE</b> .....	<b>49</b>
<b>4</b>	<b>METODOLOGIJA</b> .....	<b>51</b>
<b>4.1</b>	<b>VRSTA RAZISKAVE</b> .....	<b>51</b>
<b>4.2</b>	<b>MERSKI INSTRUMENT</b> .....	<b>52</b>
<b>4.3</b>	<b>VZORČENJE</b> .....	<b>53</b>
<b>4.4</b>	<b>ZBIRANJE PODATKOV</b> .....	<b>54</b>
<b>4.5</b>	<b>OBDELAVA PODATKOV</b> .....	<b>55</b>
<b>5</b>	<b>REZULTATI RAZISKAVE</b> .....	<b>58</b>
<b>5.1</b>	<b>ANALIZA OSEBNIH INTERVJUJEV S STROKOVNIMI DELAVKAMI</b> .....	<b>58</b>
5.1.1	Vzpostavljanje prvega stika z uporabniki storitev .....	60
5.1.2	Potek prvega stika .....	62
5.1.3	Opredelitev problema – vzpostavljanje delovnega odnosa.....	64
5.1.4	Zaključevanje dela z uporabniki storitve prve socialne pomoči in napotitev k drugim strokovnim delavkam .....	66
5.1.5	Zapisovanje .....	67
5.1.6	Evalviranje dela .....	68
5.1.7	Vpliv v delovnem odnosu .....	69
5.1.8	Prva socialna pomoč v Avstriji .....	70
<b>5.2</b>	<b>ANALIZA OSEBNIH INTERVJUJEV Z UPORABNIKI STORITVE</b> .....	<b>71</b>
5.2.1	Občutki ob prvem stiku s centrom za socialno delo .....	73
5.2.2	Biti slišani in imeti moč .....	74
5.2.3	Reševanje težav in informiranje o drugih oblikah storitev .....	75

5.2.4 Ocena dela in zadovoljstvo s storitvijo .....	76
5.2.5 Predlogi za spremembe .....	77
5.2.6 Pogovor z uporabniki v Avstriji.....	78
<b>6 RAZPRAVA .....</b>	<b>78</b>
<b>6.1 POSTMODERNISTIČNI VIDIK SOCIALNEGA DELA .....</b>	<b>78</b>
<b>6.2 DELOVNI PROCES IN POTEK DELOVNEGA ODNOSA.....</b>	<b>79</b>
<b>6.3 MOČ IN VPLIV V DELOVNEM ODNOSU .....</b>	<b>80</b>
<b>6.4 ZAPIS POGOVORA IN EVALVACIJA DELOVNEGA PROCESA .....</b>	<b>82</b>
<b>6.5 VPLIV NA OBLIKOVANJE STORITVE.....</b>	<b>84</b>
<b>6.6 NADZOR NAD IZVAJANJEM STORITVE .....</b>	<b>85</b>
<b>6.7 IZOBRAŽEVANJE IN USPOSABLJANJE STROKOVNIH DELAVK.....</b>	<b>86</b>
<b>6.8 ČASOVNI OKVIR STORITVE PRVA SOCIALNA POMOČ.....</b>	<b>86</b>
<b>6.9 OMEJITVE V RAZISKAVI .....</b>	<b>87</b>
<b>6.10 ODGOVORI NA RAZISKOVALNO VPRAŠANJE .....</b>	<b>87</b>
<b>7 SKLEPI .....</b>	<b>89</b>
<b>8 PREDLOGI.....</b>	<b>91</b>
<b>9 LITERATURA .....</b>	<b>93</b>
<b>PRILOGE .....</b>	<b>97</b>
Priloga A: Intervju za strokovne delavke.....	97
Priloga B: Intervju za uporabnike .....	97
Priloga C: Intervju z uporabnikom storitve: št. 13 Jakob – kodiranje celotnega intervjuja .....	97
<b>Kazalo tabel</b>	
Tabela 2.1: Lestvica participacije po Shelly Arnstein.....	42
Tabela 2.2: Ravni vključenosti in obseg nadzora.....	43
Tabela 4.3: Primer kodiranja – izsek.....	56



Tabela 5.4: Prikaz vključenih strokovnih delavk s pripisanimi izmišljenimi imeni, po spolu, starosti in delovni dobi ..... 59

Tabela 5.5: Prikaz vključenih uporabnikov storitve s pripisanimi izmišljenimi imeni, po spolu in starosti ..... 72

#### **Kazalo slik**

Slika 2.1: Koncept pravic ali socialni model – pristop »od spodaj navzgor«.....40

Slika 6.2: Prepletanje vlog strokovne delavke z uporabnikom storitve v okolju/država ..... 88

#### **Kazalo grafov**

Graf 5.1: Prikaz vključenih strokovnih delavk po spolu ..... 58

Graf 5.2: Prikaz vključenih uporabnikov storitve po spolu ..... 72

## 1 UVOD

V magistrski nalogi se bom ukvarjala z delovnim odnosom med socialno delavko<sup>1</sup> in uporabnikom v socialnovarstveni storitvi prva socialna pomoč<sup>2</sup>, ki jo Zakon o socialnem varstvu (Ur. l. RS št.3/2007)<sup>3</sup> opredeljuje kot pomoč posamezniku pri prepoznavanju in opredelitvi socialne stiske in težave ter oceni možnih rešitev. Nadalje se v okviru storitve prva socialna pomoč upravičenca seznanijo o vseh možnih oblikah socialnovarstvenih storitev in dajatev, ki jih lahko uveljavi, kot tudi o obveznostih, ki iz tega izhajajo. Strokovna delavka upravičenca storitve seznanijo tudi o mreži in programih izvajalcev, ki nudijo socialnovarstvene storitve in dajatev v centru za socialno delo in na trgu.

Na centrih za socialno delo (v nadaljevanju center) se srečujemo z uporabniki s socialnimi stiskami in težavami in njihova prva vstopna točka na centru je prav storitev prva socialna pomoč. Prva naloga strokovnih delavk v okviru storitve prva socialna pomoč je ustvarjanje prostora za vzpostavitev delovnega odnosa z uporabnikom. V nalogi nas bodo zanimali predvsem kakovost in učinkovitost zasnove delovnega odnosa ter izvirnega delovnega projekta pomoči (Čačinovič Vogrinčič 2000, 2005, 2008), ki pomembno vpliva na kakovost storitve skozi vidik polne participacije in vključenosti uporabnika. Naloga bo primerjalna analiza participacije uporabnikov v delovnem odnosu storitve prva socialna pomoč v Sloveniji in ob prvem stiku v Avstriji. Avstrijo sem izbrala zato, ker je tudi članica Evropske unije, blizu našim krajem, s tem naloga pridobi mednarodno primerjalno perspektivo.

Ko je vpliv uporabnika v storitvi prezrt in nima proste izbire o pomembnih vprašanjih, ki zadevajo njegovo življenje, je uporabnik razočaran in se ne počuti dobro, kar pa je najpomembnejše – nima možnosti vpliva na svoj življenjski potek. To je v praksi centrov za socialno delo vsakodnevna izkušnja. Gre za ugotavljanje morebitnih pokroviteljskih pristopov s strani strokovnih delavk, razvrednotenja in ponižanja uporabnikov, v pomanjkanju zavzetosti socialnih delavk ali drugih strokovnjakinj, zaposlenih na centrih, v nespoštljivem odnosu do uporabnika. Strokovnjaki ljudem brez družbene moči, ki jih vključujejo v

---

<sup>1</sup> V nalogi poklicu socialnega delavca pripišem ženski spol, ker gre za izrazito feminiziran poklic. Za poklic tako uporabljam poimenovanja socialna delavka, strokovna delavka.

<sup>2</sup> Za osebe vključene v socialnovarstvene storitve uporabljam naslednja poimenovanja: uporabnik, uporabnik storitve, upravičenec, klient. S tem mislim na posameznike, družine in druge posebne skupine, ki vstopajo v delovne odnose storitve prva socialna pomoč.

<sup>3</sup> 12. člen Zakona o socialnem varstvu (Ur. list RS št. 3/2007) opredeljuje storitev prva socialna pomoč. Praviloma gre pri izvedbi storitve prva socialna pomoč za enkratni pogovor z uporabnikom, velikokrat pa se storitev prva socialna pomoč zaradi kompleksne stiske izvaja tudi dalj časa.

raziskave, omogočajo, da izrazijo svoje poglede in izkušnje ter da sodelujejo v procesu odločanja, tj. načelo vključevanja (Videmšek 2009).

Lishman opozarja in problematizira zapostavljanje uporabniškega pogleda na prejete storitve v socialnem delu (Lishman 1994, 58–136). Uporabniki, ki potrebujejo socialnovarstvene storitve, so velikokrat zmedeni. Počutijo se stigmatizirane. Moč avtoritete v socialnem delu je učinkovita, če je evalvacija uporabnikovega vpliva v komunikaciji možna in se izvaja. Uporabnik ocenjuje nepristranskost, izkušnje strokovne delavke v povezavi razumevanja njegove stiske in specializirano znanje strokovne delavke (Lishman 1994). Lüssi govori, da je socialno delo komunikacijski poklic, njegova glavna dejavnost je komunikacija z drugimi osebami. Jezik je v socialnem delu komunikacijsko orodje. Jezik in uporaba besed v socialnem delu imata velik pomen, predvsem, če imamo v mislih uporabniško perspektivo. Socialna delavka mora imeti sposobnost širokega pogovornega sporazumevanja, mora imeti dobre jezikoslovne sposobnosti. Na ta način lahko loči med posameznimi govornimi stili in je posledično sposobna razumeti sporočilo povedanega (Lüssi 1992).

Socialna delavka skupaj z uporabnikom soustvarja nove možnosti, nove okoliščine za bolj kvalitetno življenje (Milošević Arnold in Poštrak 2003). Predmet vede o socialnem delu je preučevanje procesov pomoči ljudem v stiski, medsebojne pomoči in solidarnosti (Mesec 1990).

Če imamo v mislih storitev prva socialna pomoč z vidika uporabnika, učinkovitost delovnega odnosa ugotavljamo s stopnjo vpliva uporabnika, ki ga ima na (Čačinovič Vogrinčič 2000, 2005, 2008):

- proces vzpostavljanja delovnega odnosa – prvi stik,
- opredelitev svoje stiske,
- iskanje možnih rešitev za svoje stiske,
- motiviranost za spremembe pri svojem ravnanju z namenom doseči zastavljeni cilj/rešitev,
- soustvarjanje storitev, ki so prilagojene potrebam uporabnika in
- evalvacijo storitve.

Socialne delavke morajo imeti pozitiven odnos do ljudi, uporabnikov, s katerimi vstopajo v delovne odnose, biti morajo čustveno stabilne, posedovati morajo sposobnost vživljanja v stiske drugih, imeti sposobnost timskega dela, imeti željo po raziskovanju, inovativnosti pri

iskanju rešitev, občutek za realnost ter sposobnost hitrega prilagajanja na spremenjene razmere in novonastale situacije. Socialne delavke morajo posedovati interdisciplinarna znanja, znanja s področij psihologije, pedagogike, sociologije in prava. Poznati morajo pravno formalno urejenost na področju zdravstva, šolstva, zaposlovanja, pravosodja in gospodarstva. Socialno delo je primerno za ljudi, ki imajo sposobnost empatije. Gre za način vživljanja v položaj in čustva druge osebe brez lastne prizadetosti. Socialne delavke morajo imeti razvite številne sposobnosti za učinkovito socialno delo: toplino, sposobnost sprejemanja drugačnosti, spodbujati in motivirati uporabnike, empatijo, razvite komunikacijske sposobnosti in še bi lahko naštevala. Socialna delavka skupaj z uporabnikom soustvarja nove možnosti, nove okoliščine za bolj kakovostno življenje (Milošević Arnold in Postrak 2003).

## **2 TEORETIČNA IZHODIŠČA**

Proces socialnega dela lahko opišemo kot aktivnost socialnih delavk v odnosu do klientov ali storitev, ki so zagotovljene z namenom preprečevanja ali doseganja enega ali več specifičnih ciljev (Cheetham 1992). Socialno delo vključuje moralna in politična vprašanja o pravicah in dolžnostih, svobodi in pravičnosti ter ideološke debate o njegovem namenu (Cheetham 1992). Vsa omenjena vprašanja so nujna za razvoj socialnega dela, na žalost pa so mnenja velikokrat izražena brez referenc s sistemskimi podatki o učinkovitosti socialnega dela za posameznike ali o vplivu socialnega dela na skupine prebivalstva ali organizacije (Cheetham 1992).

V osnovi moramo najprej pojasniti nekatera osnovna teoretična izhodišča, ki nam lajšajo razumevanje razvoja socialnega dela. Govorimo o tradicionalnem socialnem delu, na katerega odgovarja postmodernistični koncept pojmovanja socialnega dela, ki posamezniku omogoča participacijo in aktivnejšo vlogo v oblikovanju socialnega dela. V nadaljevanju ne moremo mimo koncepta človekovih pravic, socialne države, vrednot in etike v socialnem delu. Prepletenost konceptov v ožjem razumevanju delovanja posameznika na mikro ravneh izvajanja socialnega dela nam omogoča razumevanje vzpostavljanja odnosov znotraj socialnega dela.

Koncept človekovih pravic in koncept socialne pravičnosti, gledano v ožjem smislu skozi vidik socialnega dela, v delu, ki posamezniku omogoča vstopanje, torej participacijo v odnose pri izvajanju socialnega dela, sta osnovna pojma na makro ravni, ki ju lahko povežemo z ravni participacije na mikro ravni socialnega dela in ju bom v tem kontekstu na kratko opredelila.

### **2.1 TRADICIONALNO POJMOVANJE SOCIALNEGA DELA**

Tradicionalno socialno delo temelji na predpostavkah, kot so moč, avtoriteta in odločitve, dodeljene strokovnjakom, na račun ljudi, ki njihove usluge uporabljajo. Pooblastila za takšno delovanje se najdejo v pravnih normah, zaradi katerih se izvaja pritisk na javne ustanove za ukrepanje v tradicionalni smeri (Leskošek 1996).

V tradicionalnem konceptu socialnega dela poznamo besede, kot so ocena, obravnava, diagnoza, odločba. Razvoj tradicionalnega socialnega dela je temeljil na pristopih, ki so

značilni za stroko medicine, psihologije in sociologije. Tradicionalno pojmovanje socialnega dela sloni predvsem na razvoju metod dela s posameznikom in na posamezniku. Medicinski model, po katerem se je zgledoval tradicionalni razvoj socialnega dela, deluje po principu, da lahko bolezen v okviru medicinske diagnoze odpravi le zdravnik. Tak pristop posamezniku ne omogoča enakopravnega položaja v delovnem odnosu. Medicinski pristop moč za rešitev problema podeli izključno strokovnjaku in ne pacientu.

*Za medicinski pristop je značilno, da se osrednja na pomanjkljivosti posameznika in vanj umešča težavo njegove izključenosti iz družbe. Da bi posameznik lahko živel kakovostno življenje v skupnosti, se mora prilagoditi danim okoliščinam, pri čemer si bo pomagal z rehabilitacijo. Medicinski pristop raziskuje, kaj je s človekom narobe, kaj ne deluje oziroma v čem odstopa od norme. Je statičen in ob njem pozabimo, da je pojem »normalnosti« privzet iz industrijske proizvodnje (Škerjanc 2006, 19).*

V tradicionalnem socialnem delu, ki deluje po konceptu medicinskega modela, posameznik ni enakovredno udeležen v delovnem odnosu in na ta način mu je onemogočena socialna akcija. Salebeey pravi, da je tradicionalno socialno delo z značilnim medicinskim modelom potrebno razumeti v kontekstu takratnega obdobja in potreb posameznikov (Salebeey 1997).

## **2.2 POSTMODERNISTIČNO POJMOVANJE SOCIALNEGA DELA**

Postmodernistična paradigma s svojimi globalnimi ekonomskimi, političnimi in kulturnimi vplivi v socialno delo nedvomno vnaša spremembe. Od tega, kako bo stroka socialnega dela odgovorila nanje, pa je odvisen njen razvoj v prihodnosti (Powell 2001). Vpliv globalizacije predstavlja tradicionalnemu pojmovanju socialnega dela zanimiv izziv. Modeli v socialnem delu, kot sta na nalogo in reševanje problema orientirano socialno delo, so se razvili na osnovi takratnega razvoja in potreb, ki so izhajale iz industrijske revolucije in časa moderne dobe (West in Heath 2011). Prišlo je do potrebe po razvoju in identifikaciji novih modelov v socialnem delu.

Danes govorimo o postmodernističnem razumevanju socialnega dela. Gre za premik od »zahodnega«/modernističnega pojmovanja socialnega dela k mednarodni paradigmi socialnega dela, na katerega vplivata globalna ekonomija in politika. V postmodernizmu govorimo o prepletanju sprememb na mikro/individualni ravni in družbenih spremembah

skozi socialno delo na mikro ravni (Staniforth in drugi 2011). Socialne delavke in drugi zaposleni na področju socialnega dela s svojim delom prispevajo k izoblikovanju socialnega dela (Payne v Staniforth in drugi 2011, 192–196).

Sodobno socialno delo v primerjavi s tradicionalnim konceptom socialnega dela uporablja besede, kot so pogovor, dogovor, soustvarjanje, sodelovanje, skupnost, izvorni delovni projekt pomoči, delovni odnos, opolnomočenje. Pozitivne besede, kot so odkrivanje, soustvarjanje, sodelovanje, spreminjanje, dodajanje moči, delovni odnos, načrt skrbi, edinstveni delovni načrt pomoči, timsko delo, skupnost, pa tudi pojmovanja, kot so uporabnik, sogovornik, vzpostavljanje osebnega stika, udeleženosť v rešitvah, so besede, ki opogumljajo, dodajajo moč, vključujejo in istočasno nadomeščajo negativne besede, kot so diagnoza, tretma, ocena, evalvacija, odločba ipd. (Čačinovič Vogrinčič 2003).

Z razvojem stroke je nastalo sicer več teorij socialnega dela. Avtorica Gabi Čačinovič Vogrinčič v splošnem opredeli socialno delo kot pomoč (opora, podpora) človeku (družini, skupini, skupnosti) pri reševanju kompleksnih psihosocialnih problemov (Čačinovič Vogrinčič 2000, 2002, 2005). Delovni odnos zagotavlja in vključuje instrumentalno definicijo problema in je usmerjen k soustvarjanju rešitev, pri čemer proces sodelovanja mobilizira moč človeka (družine, skupine, skupnosti) (Čačinovič Vogrinčič 2000). Ko strokovne delavke ustvarjajo delovne odnose skupaj z uporabniki in skupaj z njimi iščejo rešitve, uporabnik dobi možnost vpliva v delovnem odnosu. Socialno delo opišemo kot izviren delovni projekt sodelovanja, ki ga soustvarimo na sporazumevanju, dogovarjanju in skupnem oblikovanju rešitev, da bi udeleženi v problemu postali udeleženi v rešitvi (Čačinovič Vogrinčič 2000, 2002, 2005, 2008).

Postmodernizem postavlja v ospredje vprašanje odnosa med udeleženiimi v terapiji in svetovanju, redefinira procese razgovora, sporazumevanja in dogovora. O'Hanlon pravi, da je prvi val v psihoterapiji temeljil na patologiji, drugi val je bil usmerjen v problem in njegovo reševanje, tretji val se je usmeril v rešitve in iskanje rešitev (O'Hanlon 1993, 4–16), prihaja pa četrti val, vendar še ni imenovan. Gabi Čačinovič Vogrinčič meni, da četrti val temelji na konceptu etike udeleženosťi (Hoffman 1994). Četrti val govori o tem, kako vzpostaviti in vzdrževati »odprte prostore za razgovor«. Svetovanje in terapija se definirata kot raziskovanje in soustvarjanje zgodb, ki dajejo smisel življenju. Temeljita na razumevanju, sporazumevanju, dogovoru, spoštovanju edinstvenosti človeka in družine. Pozornost v procesu razgovora se usmeri na sedanjost, v soustvarjanje razgovora, interpretacij, razumevanja in soustvarjanja

rešitev. Gre za odgovornost za soustvarjanje pomenov in sporazuma, soustvarja se nova zgodba (Čačinovič Vogrinčič 2000, 2003). Četrty val poudarja iskanje virov moči in vpliva na strani uporabnikov.

Postmodernistični koncepti, ki so vplivali na razvoj stroke socialnega dela, so pripomogli k temu, da sta se junija 2000 Mednarodna zveza šol za socialno delo (International Association of Schools of Social Work – IASSW) in Mednarodna zveza socialnih delavk in delavcev (International Federation of Social Workers – IFSW) strinjali, da se sprejme naslednja mednarodna definicija socialnega dela, ki se osredotoča na temeljne koncepte, ki so lastni socialnemu delu:

*Stroke socialnega dela spodbuja socialne spremembe, premagovanje problemov v človeških odnosih in opolnomočenje ter osvoboditev ljudi za to, da se doseže večja blaginja. S praktično uporabo teorij človeškega vedenja in socialnih sistemov socialno delo posreduje tam, kjer ljudje prihajajo v interakcije s svojim okoljem. Temeljni načeli socialnega dela sta načeli človekovih pravic in socialne pravičnosti (International Federation of Social Workers 2000).*

### 2.2.1 Družbena sprememba kot del socialnega dela

Mednarodna definicija socialnega dela poudarja družbeno spremembo kot primarno aktivnost v socialnem delu. Lahko jo interpretiramo kot spremembo odnosov med posamezniki in majhnimi skupinami ter kot spremembo znotraj družbenih institucij. Literatura socialne delavke označi kot nosilce družbenih sprememb. Tudi koncept reševanja stisk v človekovih odnosih sledi konceptu družbenih sprememb (Hare 2004). Socialno delo lahko deluje na učinkovanje sistema institucij. Tako postane socialno delo akter družbenih sprememb. Socialno delo v tem smislu vključuje aktivnosti, ki spreminjajo zakonske predpise in prakse dela (O'Brien 2011).

Payne opiše tri poglede, kako socialne delavke konceptualizirajo težnjo po spremembi ali cilj spremembe, v mislih imam odnos socialne delavke do uporabnika/klienta:

1. Refleksivno terapevtski pogled socialne delavke opisuje kot strokovne delavke, ki ljudem pomagajo doseči blagostanje skozi rast in samoizpolnitev. Klient je tisti, ki se spreminja.



2. Družbeno kolektivni pogled pravi, da socialne delavke s premoščanjem zatiranja združujejo ljudi in ustvarjajo družbeno spremembo.
3. Individualno reformistični pogled pravi, da socialne delavke s storitvami blaginje pomagajo ljudem (Payne in Dominelli v Staniforth in drugi 2011, 193).

Dominelli, podobno kot Payne, po zgornjem vrstnem redu, a z drugimi imeni, pojmuje tri poglede: terapevtska pomoč, izenačevanje in vzdrževanje (Payne in Dominelli v Staniforth in drugi 2011, 193). V praksi se pristopi med seboj prepletajo (Zaviršek 1996).

### 2.2.2 Koncepta človekovih pravic in socialne pravičnosti

Človekove pravice so pravice vseh ljudi, opredeljene v Deklaraciji o človekovih pravicah (leta 1948 jo je sprejela Generalna skupščina Združenih narodov), konvencijah in v drugih pravnih aktih. 2. člen Ustave Republike Slovenije opredeljuje Slovenijo kot pravno in socialno državo. Socialna država se uresničuje na temelju človekovih pravic, ki imajo socialno naravo in temeljijo na pravilih za urejanje socialnih razmerij. Socialna država temelji na socialnih vrednotah, kot so pravica do človekovega življenja, človekovo dostojanstvo, socialna pravičnost, enako obravnavanje v enakih ali podobnih primerih, enake možnosti za osebni razvoj, solidarnost in vzajemnost. Izbira je ena izmed temeljnih človekovih pravic. »To pomeni, da sami odločamo o stvareh, da sami odločamo o tem, kaj se bo z nami dogajalo, da sami odločamo tako o majhnih kot o velikih odločitvah ter da lahko sami opredelimo naše vrednote in načela življenja« (Zaviršek in drugi 2002, 56). Vsi ljudje se rodimo svobodni, z enakimi pravicami in dostojanstvom. Tudi po zakonu imamo vsi enake pravice, res pa je, da nimamo vsi enakih možnosti v življenju, in to predvsem zato, ker družba vseh ljudi ne sprejema kot enake.

Principa človekovih pravic in socialne pravičnosti sta po mednarodni definiciji osnovna temelja socialnega dela (Hare 2004, O'Brien 2010). Po mednarodnih definicijah je socialno delo v svojem konceptu profesija človekovih pravic. Socialno delo zagovarja nepristranske družbene strukture, ki ljudem ob ohranjanju njihovega dostojanstva zagotavljajo varnost in razvoj<sup>4</sup>. Socialno delo je osredotočeno na skupne človeške potrebe, vključujoč potrebe ranljivih družbenih skupin. Idealno pojmovanje socialne pravičnosti v socialnem delu je

---

<sup>4</sup>IFSW 1996, United Nations Centre for Human Rights 1994 – Mednarodno društvo socialnih delavcev opredeljuje socialno delo skozi vidike pravičnost, poštenosti, morale.

družba socialne pravičnosti, ki ima enake osnovne pravice, varnost, priložnosti, obligacije in prednosti (Hare 2004).

Mednarodni etični kodeks<sup>5</sup> pravi, da so socialne delavke odgovorne za doseganje socialne pravičnosti v družbi. Tuji avtorji ugotavljajo, da dimenzija socialne pravičnosti v socialnem delu izgublja na moči (O'Brien 2010). Solas trdi, da ni jasne definicije socialne pravičnosti. Socialno pravičnost določata enakost/enakopravnost in pravičnost (Solas 2008). Socialna pravičnost je zagotovljena, ko lahko dobijo pomoč vsi pod enakimi pogoji. Storitev prva socialna pomoč, ki jo izvajajo centri za socialno delo, to omogoča.

Socialna država lahko deluje po načelu pravičnosti, ko določi najosnovnejše pravice. V primeru, ko ima državni aparat diskrecijsko pravico odločati o dodeljevanju pravic, prihaja do enostranske odvisnosti prejemnikov pomoči državne administracije (Rus 1990). Literatura govori o kritiki koncepta socialne pravičnosti v povezavi šibkega glasu socialnih delavk o njej v javnem oblikovanju socialne politike. Strokovna literatura premalo poudarja, kako socialne delavke definirajo in uporabljajo temeljne vrednote pri opravljanju svojega dela (O'Brien 2010).

Naslednja koncepta, ki opredeljujeta socialno pravičnost, sta solidarnost in družbena vključenost (Hare 2004). Solidarnost ne le v smislu možnosti empatije do ljudi v stiski, ampak tudi v smislu indentificiranja in zavzemanja za pravice ljudi v stiski na vseh področjih družbenega življenja: političnem, družbenem, ekonomskem in kulturnem<sup>6</sup>. Koncept družbene izključenosti je razumljen kot proces, ki določenim skupinam prebivalstva onemogoča dostop do družbenih virov in jih povezuje s statusom izločenih skupin (Hare 2004). V demokratični družbi velja participacija za samoumevno kategorijo, vendar se ta pojem uporablja za različne namene in predpostavlja različne stopnje vključevanja udeležencev.

### 2.2.3 Vrednote

Vrednota je zapleten, kompleksen na različne načine utemeljen in koncipiran znanstveni ali filozofski pojem. Vrednote so lahko različni cilji, prav tako so vrednote različna spoznavna, moralno-etična, umetnostno-estetska, politična, verska in druga načela, norme in drže (Sruk v

---

<sup>5</sup> International Federation of Social Workers 2009 – Mednarodno združenje socialnih delavcev določa etični kodeks na področju socialnega dela.

<sup>6</sup> United Nations Centre for Human Rights, 1994: 60 – opredeljuje solidarnost v splošnem smislu in ga veže na širok spekter človekovega življenja.

Milošević Arnold in Poštrak 2003, 93). Vsak in tudi socialna delavka mora za uspešno delo z drugimi začeti z delom na in pri sebi. Značilnosti, ki so najpomembnejše za strokovno delavko v odnosu do uporabnika, so zavedanje samega sebe in svojih vrednot, zavest o kulturnih izkušnjah, sposobnost za analizo lastnih čustev, sposobnost za zgled in vpliv na druge, altruizem, izražen občutek za etičnost in odgovornost (Brammer v Milošević Arnold in Poštrak 2003, 116, 123–124, 126–127).

Socialno delavko morajo v odnosu do uporabnika voditi naslednje temeljne vrednote oziroma načela:

- *Individualizacija* izraža spoštovanje dostojanstva in enkratnost posameznika. Strokovne delavke se morajo v odnosu do vsakega uporabnika vesti kakor do individuuma.
- *Samoodločitev* – uporabnik ima pravico, da izrazi svoje mnenje in se po tem ravna, dokler ne ogroža pravic drugih. Spoznati mora alternativne možnosti za rešitev stisk, s katerimi se sooča. Uporabnik sam, in ne socialna delavka, je tisti, ki problem rešuje, socialna delavka pa mu pomaga najti različne poti, ki se jih sam morda ne zaveda.
- *Zaupnost* kot dogovor (eksplicitni in implicitni) med strokovno delavko in uporabnikom, s katerim se ohrani zasebna narava informacij, ki se nanašajo na uporabnikovo življenje. Obstaja pa vrsta situacij, v katerih mora strokovna delavka to načelo kršiti, zato govorimo bolj o relativni kakor o absolutni zaupnosti. Dodatna načela so še molčečnost, institucionalna usmerjenost, zagovorništvo in socialna akcija ter prevzemanje dela odgovornosti (Milošević Arnold in Poštrak 2003).

Socialna delavka mora biti prepričana v dostojanstvo in enkratnost osebnosti človeka:

- mora biti občutljiva in se zavedati, kaj sporoča uporabnikom;
- izogibati se moram stereotipnemu gledanju na uporabnike;
- uporabnikom je potrebno pomagati, da odkrijejo in uporabijo vse svoje moči;
- uporabnik mora sodelovati pri reševanju problema;
- nujno je osredotočanje na uporabnikove želje, kar je koristnejše kot osredotočanje na njegove potrebe (Compton in Galaway v Milošević Arnold in Poštrak 2003, 95–97).

Strokovna delavka mora biti opremljena z mnogoterimi sposobnostmi in lastnostmi ter uporabnike ob upoštevanju njihovih potreb in želja vključevati v delovni proces. Podrobneje bo o sposobnostih in lastnostih, ki jih mora imeti strokovna delavka, govora v nadaljevanju.

#### 2.2.4 Etika

Etika je nedvomno ena izmed najpomembnejših temeljnih prvin socialnega dela in eden izmed bistvenih pogojev za njegovo profesionalnost. Etika je filozofska disciplina, je teorija o morali. Etika določa in opredeljuje nekatere načine delovanja za dobre, poštene, pravilne, spet druge za nepoštene in nepravilne. Delovanje človeka po dolžnosti je tista, ki ga sili k spoštovanju in delovanju po moralnih zakonih. Moralni zakoni so produkti naših umov in ne predpisanih zakonov. Velikokrat so lahko dejanja individuumov hkrati skladna z moralnimi kot tudi s predpisanimi zakoni. Če govorimo o etičnosti pri ravnanju socialne delavke, mislimo na poštenost, pravičnost in na dobro opravljeno delo.

Kodeks etičnih načel, ki ga je sprejela Socialna zbornica Slovenije za področje socialnega varstva (Ur. l. RS št. 59/2002), kot osnovo za delovanje v socialnem delu v ospredje postavi etično delovanje in delovanje v obče dobro. Etični kodeks strokovne delavke na področju socialnega dela zavezuje in jim daje podlago za ravnanje v praksi. Lahko trdimo, da kodeks zajema vse sodobne koncepte kot tudi sodobne etične norme in bo podrobneje predstavljen v nadaljevanju. Kodeks etike opisuje, kakšen naj bi bil odnos strokovne delavke do strank in dela. Kodeks določa, da se pri delu upošteva razmejevanje delovanja znotraj socialnega dela od verskih, političnih, ideoloških in drugih interesnih in institucionalnih vplivov. Kodeks poudarja spoštovanje človekovih pravic in svoboščin, sprejemanje različnosti, spoštovanje kodeksa poklicne etike, spoštovanje odločitev posameznikov, upoštevanje možnosti izbire pomoči, spoštovanje enkratnosti in dostojanstva uporabnikov, varovanje zasebnosti in integritete uporabnikov.

### **2.3 CENTER ZA SOCIALNO DELO IN SOCIALNOVARSTVENE STORITVE**

Zakon o socialnem varstvu (Ur. l. RS št. 54/1992) opredeljuje status centrov za socialno delo (v nadaljevanju center) in njegovo ustanovitev in je s 1. 1. 1993 prenesel naloge z občinskega na državni nivo. To je omogočilo poenotenje objektivnih pogojev centrov v Sloveniji. Centri so tisti javni socialnovarstveni zavodi, ki v Sloveniji omogočajo vzpostavljanje delovnih odnosov v socialnem delu tudi v okviru zagotavljanja storitve prva socialna pomoč.

### 2.3.1 Center za socialno delo – ureditev v Sloveniji

Center je po pravno organizacijski obliki zavod za izvajanje neprofitne družbene dejavnosti. Ustanovljeni so praviloma po principu teritorialnega obsega upravnih enot, v Sloveniji jih je dvainšestdeset. Praviloma je center enovita organizacija, lahko pa ima tudi ločene organizacijske enote, kot so krizni centri, varne hiše in/ali materinski domovi.

Delo centrov kot javnih socialno varstvenih zavodov je zelo obsežno. Centri so pristojni za urejanje pravic za vsakogar (univerzalnost sistema socialnega varstva). Urejajo pravice, s katerimi se zagotavljajo enake možnosti za osebni razvoj, za zagotavljanje z zakoni določene socialne pravičnosti in minimalnih sredstev za življenje vsakogar. Država centrom namenja osrednjo vlogo koordinatorja socialnovarstvenih storitev. Temeljna naloga centrov v skladu s 3. členom Zakona o socialnem varstvu (Ur. list RS, št. 3/2007) je preprečevanje in odpravljanje socialnih stisk in težav posameznikov, družin in skupin prebivalstva. Temeljno poslanstvo centrov za socialno delo je delo z ljudmi v stiski in nenehno vzpostavljanje ustreznega profesionalnega odnosa strokovnih delavcev. Lahko trdimo, da so vse stranke v centrih, stranke s socialnimi stiskami in težavami vseh vrst (Tutta 2010) in da je njihova skupna začetna oziroma vstopna točka v centrih storitev prva socialna pomoč.

Centri za socialno delo opravljajo naloge po javnem pooblastilu in socialnovarstvene storitve. Ker se naloga osredotoča na participaciji uporabnikov v socialnovarstveni storitvi prva socialna pomoč, javna pooblastila v nalogi ne bodo predstavljena.

### 2.3.2 Socialna zaščita – ureditev v Avstriji

Socialna zaščita v Avstriji obsega zdravstveno zavarovanje, nezgodno zavarovanje, pokojninsko zavarovanje in zavarovanje za primer brezposelnosti. Socialno zavarovanje je odvisno od zaposlitve. Pravna ureditev v Avstriji ureja več vrst oblik pomoči, ki sodijo v okvir javnih pooblastil, zato jih na tem mestu ne bom posebej predstavljala. Obliko pomoči, prek katere lahko potegnemo vzporednico s socialnovarstvenimi storitvami, kot jih poznamo v Sloveniji, pa je osebna pomoč (nemško persönliche Hilfe) in jo urejajo zakonska določila<sup>7</sup>. Ko se uporabnik oglasi v centru, ga strokovna delavka sprejeme in se z njim pogovori. Faze

---

<sup>7</sup> Gesamte Rechtsvorschrift für Bundes-Kinder- und Jugendhilfegesetz B-KJHG 2013) StF: BGBL I Nr. 69/2013 (NR: GP XXIV RV 2191 AB 2202 S. 194, BR: AB 8942 S. 819.) opredeljuje uporabnike, možne načine zagotavljanje pomoči in področja, na katerih je ljudem zagotovljena pomoč.

pogovora ob tem prvem stiku v centru lahko popolnoma enačimo s fazami pogovora, kot ga določa socialnovarstvena storitev prva socialna pomoč, ki je podrobneje predstavljena v nadaljevanju. Kahr Rudolf, predstojnik oddelka za socialne zadeve v Voitsbergu, mi je povedal, da ko uporabnik pride v center, z njim opravijo pogovor. Njihovi predpisi te storitve, torej prvega stika, ne poimenujejo posebej, ta del se že odvija v smeri zagotavljanja in nudenja pomoči uporabniku. Strokovne delavke potem glede na stopnjo problematike skupaj z uporabniki ocenjujejo njegovo nadaljnjo obravnavo.

### 2.3.3 Socialnovarstvene storitve

Zakon o socialnem varstvu v Sloveniji (Ur. list RS, št. 3/2007) opredeli socialnovarstveno dejavnost kot preprečevanje in reševanje socialne problematike posameznikov, družin in skupin prebivalstva (v nadaljevanju ZSV). Nadalje poleg storitev, ki so namenjene socialni preventivi, navaja naslednje storitve, namenjene odpravljanju socialnih stisk in težav:

- prva socialna pomoč,
- osebna pomoč,
- pomoč družini,
- institucionalno varstvo,
- vodenje in varstvo ter zaposlitev pod posebnimi pogoji in
- pomoč delavcem v podjetjih, zavodih ter pri drugih delodajalcih.

Izvajanje in nudenje socialnovarstvenih storitev uporabnikom daje socialnim delavkam priložnost ravnanja v odnosih, ki ni vpeto v upravne predpise in kamor uporabniki vstopajo prostovoljno.

Med storitvami bo zaradi poudarka naloge na storitvi prva socialna pomoč predstavljena zgolj ta oblika pomoči. Osebna pomoč, kot jo pozna avstrijska ureditev, zagotavlja svetovanje, urejanje in vodenje z namenom, da bi ljudem v stiski, in ostalim, ki so v tem problemu udeleženi, omogočili razvijanje, dopolnjevanje, ohranjanje ter izboljšanje socialnih zmožnosti. Cilj osebne pomoči kot take je pomoč ljudem v stiski na način, da se te stiske odpravijo s pomočjo strokovno usposobljenih. Prek te oblike pomoči uporabniki s strokovnimi delavkami na centrih vzpostavljajo prvi stik.

#### 2.3.4 Prva socialna pomoč kot socialnovarstvena storitev

Prvi pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev je bil sprejet leta 1995 in se od sprejetja naprej dopolnjuje in spreminja. Pravilnik natančno opredeljuje posamezno vrsto storitve ter določa standarde in normative za njihovo izvajanje. Standard zajema opis storitve, upravičence, postopek izvajanja, trajanje, metode dela, izvajalke in njihovo izobraževanje in supervizijo ter vrsto vodene dokumentacije. Na podlagi standarda posamezne storitve je določen normativ kot časovni okvir, število storitev na strokovno delavko in element pri načrtovanju organiziranosti mreže izvajalcev.

Po pravilniku o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (Ur. list RS, št. 45/2010) prva socialna pomoč obsega pomoč pri prepoznavanju socialne stiske ali težave, oceno možnih rešitev, seznanjanje upravičenca z možnimi socialnovarstvenimi storitvami in dajatvami, z obveznostmi, ki sledijo izbiri storitve ali dajatve ter predstavitev mreže izvajalcev, ki lahko upravičencu nudijo pomoč. Prva socialna pomoč se kot samostojna storitev opravi tedaj, ko upravičenec išče pomoč prvič, strokovna delavka pa ne razpolaga s podatki, na osnovi katerih bi lahko upravičenca napotila k drugim izvajalcem. Prva socialno pomoč se izvaja v obliki usmerjenega razgovora v treh med seboj povezanih delih:

1. V prvem delu strokovna delavka predstavi institucijo in sebe. Ob tem upravičencu omogoča, da o svojih stiskah in težavah posreduje čim več pomembnih podatkov. Spodbuja ga, da izrazi tudi svoje ocene in stališča o razmerah, v katerih se je znašel, tako glede gmotnih kot tudi medsebojnih odnosov.
2. V drugem delu nudi strokovna delavka strokovno pomoč in podporo pri prepoznavanju upravičenčevih stisk ter težav, upošteva njegova pričakovanja in njegove predloge rešitev.
3. V tretjem delu strokovna delavka upravičencu predstavi možne rešitve oziroma načine reševanja ugotovljenih stisk in težav. Pove mu o vrstah storitev, ki so na voljo pri različnih izvajalcih, in seznanja s pogoji, pod katerimi lahko posamezno storitev uveljavi ter s kriteriji za morebitne socialno varstvene dajatve. Po potrebi ga napoti k organom, kjer lahko dobi informacije, ali sproži postopke v zvezi s pravicami na področju dela in zaposlovanja, pokojninskega in invalidskega varstva, zdravstvenega zavarovanja ali na sodišče. Po potrebi strokovna delavka upravičencu nudi tudi pomoč pri oblikovanju zahtevkov in vlog, za katere ima strokovno znanje.

O ugotovitvah in dogovorih pripravi strokovna delavka uradni zapis. Zapis je zaupne narave in se ga drugim organom ali osebam lahko posreduje le s soglasjem upravičenca. Upravičenec do prve socialne pomoči je vsakdo, ki se znajde v socialni stiski, če se za storitev odloči prostovoljno in jo išče pri pooblaščenem izvajalcu, če sprejme storitev, ki jo išče pri pooblaščenem izvajalcu, če sprejme storitev, ki jo pooblaščen izvajalec začne na pobudo upravičenih predlagateljev, ali če pristane na storitev, ki jo začne pooblaščen izvajalec po uradni dolžnosti ali na osnovi obvestil organov in zavodov, ki so ugotovili socialno ogroženost upravičenca.

Postopki prve socialne pomoči kot samostojne storitve trajajo v poprečju petinštirideset minut. V isti zadevi se praviloma ne pojavljajo. Storitve prva socialna pomoč izvajajo strokovne delavke s pet let delovnih izkušenj. Sestavni del storitve sta strokovno izpopolnjevanje in supervizijski posveti v obsegu deset ur na vsakih tisoč tristo storitev. Strokovna delavka vodi evidenco storitev po dnevih tako, da evidentira število iskalcev prve socialne pomoči in napotitve oziroma dogovorjene ukrepe. Prva socialna pomoč se izvaja po metodi dela s posameznikom.

Prva socialna pomoč ne more biti razumljena zgolj kot informiranje in napotovanje uporabnika v nadaljnje oblike pomoči. Prva socialna pomoč v centru za uporabnika pomeni prvi stik z institucijo in strokovno delavko. Ob tem prvem stiku se začne vzpostavljati osebni odnos uporabnik in strokovna delavka, zato je ta prvi stik ključnega pomena za vzpostavitev in delovanje delovnega odnosa v okviru sodobnih konceptov socialnega dela. Prva socialna pomoč je kot storitev umeščena v center ravno zato, da je omogočeno prehajanje iz ene storitve v drugo storitev znotraj centra. Zunanji izvajalci ne morejo vedeti, kam in v katero storitev na centru naj napotijo uporabnike z namenom zagotavljanja nadaljnjih obravnav. Ravno iz tega razloga storitve prva socialna pomoč ne moremo privatizirati in njenega izvajanja prenesti na zunanje izvajalce.

### 2.3.5 Socialna delavka in socialno delo

Socialne delavke se pri vzpostavljanju delovnega odnosa velikokrat sprašujejo, kako vstopiti v odnos z uporabnikom. Kako z uporabnikom opredeliti njegovo stisko, možne rešitve in kako zagotoviti pomoč za uporabnika. V ta odnos vnašajo sebe. Poleg zavednega jaza v odnos vstopa tudi nezavedni del jaza; poznavanje nezavednega je pomembno za delovanje v



medsebojnem delovnem odnosu (Ward v Ruch in ostali 2010, 56). Reupert pojasnjuje, da se socialne delavke pri svojem delu in vnašanju individualnega jaza večinoma opirajo na formalno pridobljena znanja in zakone, velikokrat pa tudi na intuicijo, ki je specifična vsakemu človeku (Reupert 2007, 107–109). Socialna delavka skupaj z uporabnikom soustvarja nove možnosti, nove okoliščine za bolj kvalitetno življenje (Milošević Arnold in Poštrak 2003). Socialna delavka mora vedno spremljati novosti na strokovnem področju (Cournoyer v Milošević Arnold in Poštrak 2003, 124), poleg tega pa mora imeti socialna delavka dobro splošno znanje in razgledanost socialne delavke (Milošević Arnold in Poštrak 2003).

S spretnostmi, ki jih socialna delavka uporablja pri delu, se tesno prepleta njeno teoretično znanje, pridobljene profesionalne izkušnje in značilnosti njene osebnosti, s katerimi mora znati ustrezno ravnati. Bistvenega pomena so tudi osebnostne kvalitete socialne delavke (Milošević Arnold in Poštrak 2003). Da socialna delavka osvoji spretnosti, potrebne za kvalitetno opravljanje strokovnega dela, mora po Cournoyerju imeti tri temeljne kvalitete, ki so opredeljene v nadaljevanju (Cournoyer v Milošević Arnold in Poštrak 2003, 124). *Empatija* je proces doživljanja druge osebe, doživljanje njenih izkušenj, je proces doživljanja z drugo osebo. Je razumevanje in sprejemanje misli, čustev, izkušenj in okoliščin drugega človeškega bitja. Gre za zavestno in namensko povezovanje z drugimi v njihovi izkušnji. Empatija socialni delavki pomaga pridobiti spoštovanje in občutljivost za ljudi, s katerimi dela. Empatična povezanost z uporabniki poveča možnosti za razvoj uspešnega odnosa, ki bo privedel do rešitve uporabnikove stiske. Empatija pripomore tudi k stvarnejšemu vpogledu v probleme, ki obremenjujejo uporabnike. *Spoštovanje* pomeni odnos socialne delavke, v katerem ni sledu o nadzoru, ampak gre za toplo, ljubeče sprejemanje druge osebe. Sem sodi izražanje brezpogojnega sprejemanja. To pa ni enostavno, ker se socialne delavke velikokrat razlikujejo od uporabnikov, ti pa socialnih delavcev ne sprejemajo. Ne glede na to mora socialna delavka v profesionalnem odnosu uporabnikom kazati spoštovanje in jih sprejemati. Na vsakega človeka mora gledati kot na enkratno in vsega spoštovanja vredno bitje. *Avtentičnost* pomeni dajanje samega sebe tako, da se vedemo naravno, resno, spontano, resnično in odprto. Profesionalno vedenje ne pomeni, da mora socialna delavka prevzeti preveč zadržano držo, ne pomeni, da mora v odnosu delovati brezčutno in brez interesa. Seveda to ne pomeni, da lahko socialna delavka v odnosu pove vse, kar si misli. Odnos z uporabnikom je namenjen njim samim, zato izražanje, ki ni usmerjeno k skupnim ciljem, ne sodi v ta odnos in mu lahko škodi.

Poleg tega socialna delavka potrebuje še nekaj kvalitete, kot so:

- *Razumevanje same sebe* za socialne delavke pomeni, da morajo sebe zelo dobro poznati, sicer lahko škodijo uporabnikom. Proces spoznavanja same sebe se mora socialna delavka lotiti, četudi ji to ni najbolj všeč. Pomembno je, da strokovnjakinja zaupa vase. Pomembno je, da se strokovnjakinja v vsakem trenutku odnosa z uporabnikom zaveda svojih čustev in zna najti ustrezno podporo in pomoč, bodisi pri supervizorju, kolegu, prijateljih in v družini (Milošević Arnold in Poštrak 2003).
- *Samokontrola* socialne delavke je prav tako pomembna za uspešen odnos z uporabnikom. Svoje besede in dejanja mora v čustvenih situacijah znati prilagoditi vrednotam in etiki profesije, spoznanjem socialnega dela in namenu, zaradi katerega se z drugo osebo srečuje. Mora znati obvladovati lastne razvade, odvisnosti in vzorce neprilagojenega vedenja, ki bi resno ogrozili njeno poklicno pot. Za samokontrolo v socialnem delu ni alternative. V kolikor se socialna delavka sooča s problemi, ki bi jo pri delu z uporabniki resno ovirali, mora storiti vse, da te probleme ustrezno reši. V nasprotnem se mora odpovedati temu poklicu (Cournoyer v Milošević Arnold in Poštrak 2003, 125).
- *Razumevanje vrednot, etike in obveznosti socialnega dela* sestavlja strokovno delavko v socialnem delu, z njimi je prepleteno vse profesionalno življenje strokovne delavke. Gre za popolno razumevanje dejanskega pomena vsakega načela posebej. Načela je potrebno ustrezno uporabljati v praksi in v primerih neskladja med etičnimi določili in predpisi odgovorno sprejemati odločitve (Cournoyer v Milošević Arnold in Poštrak 2003, 125–126).
- *Odgovornost* pomeni sodbo in se vedno nanaša na specifičen kontekst procesa pomoči, vendar obstaja splošno gledanje na odgovorno vedenje socialne delavke. Odgovornost zajame vse aspekte do sposobnosti, ki jih socialna delavka mora imeti, da je uspešna pri delu z uporabnikom. Pomembno je, da strokovnjakinja uporabnikom jasno opredeli njihov medsebojni odnos in se glede tega z njimi dogovorijo. Uporabnik mora imeti možnost izbire. Če mu socialna delavka ne zmore učinkovito pomagati, napoti uporabnika k specialistom in ostanejo z uporabniki v stiku, vse dokler ti ne prevzamejo odgovornosti za proces. Koliko odgovornosti za uporabnikovo vedenje naj strokovnjakinja prevzame, je nejasno in niha med stališči, da je zanj v precejšnji meri odgovorna strokovnjakinja in da je uporabnik v celoti in popolnoma sam odgovoren za svoje vedenje (Milošević Arnold in Poštrak 2003, 126). Dejansko je odgovornost med strokovnjakinjo in uporabnikom razdeljena, je pa res, da vse več odgovornosti za svoja ravnanja prevzema uporabnik (Brammer v Milošević Arnold in Poštrak 2003, 126), kar

sovpada s tem, da je uporabnik avtonomen v odnosu do socialne delavke, da sam kreira svoj načrt pomoči (Čačinovič Vogrinčič 2000), je zanj tudi odgovoren, strokovna delavka pa mu mora v skladu z etiko v socialnem delu in vsemi znanji pri tem pomagati, vendar ne namesto njega, ampak soustvarja skupaj z njim. Je pa strokovnjakinja odgovorna za strokovni vložek vseh sposobnosti in spretnosti, ki so nujne za učinkovit odnos z uporabnikom.

- *Zavest o kulturnih izkušnjah uporabnika* je pomembna za učinkovit delovni odnos. Čimbolj se strokovnjakinja zaveda razlik, učinkovitejša je pomoč uporabniku. Sovpada s tem, da mora strokovnjakinja poznati sebe, svoje predsodke, ki bi jo lahko ovirale pri delu (Brammer v Milošević Arnold in Poštrak 2003, 126), da se lahko z njimi sooča in jih premosti.
- *Altruizem* je prav tako pomemben za socialno delo, ki je že v svojih temeljih altruistično. Gre za poklic, ki pomaga ljudem v stiski, gre za globok občutek humanosti, ki ga socialna delavka mora imeti (Milošević Arnold in Poštrak 2003, 126–127).
- *Življenjski stil* strokovne delavke mora biti zgled za uporabnike. Uporabniki namreč hitro ugotovijo, če se strokovnjakinja kaže drugačna, kakršna v resnici je. Zato je za socialno delavko izrednega pomena delo na sebi, da tudi sama pri sebi preveri svoje življenjske cilje, razčisti osebne vrednote, si postavi smeri in odkrije nove vire energije za življenje. Prav tako mora paziti, da ne pregori. Pomembno je, da imajo socialne delavke jasna stališča o tem, kaj je socialno delo, kaj so njihovi cilji in kaj lahko v tem kontekstu naredijo (Milošević Arnold in Poštrak 2003, 127).

Strokovne delavke v odnosu do uporabnika morajo uporabljati strokoven, a spoštljiv jezik na način, da ga uporabnik razume. Kritičnega pomena je smer pogovora. Če sprašujemo o problemih, bo to vodilo do problemov, nasprotno bo govor o rešitvah vodil k rešitvam. Pomembne je način, kako kaj povemo (Parton in O'Byrne 2000). Jezik in besede imajo moč spodbude ali uničenja (Saaleby 1997). Pozitivne besede, kot so odkrivanje, soustvarjanje, sodelovanje, spreminjanje, dodajanje moči, delovni odnos, načrt skrbi, edinstveni delovni načrt pomoči, timsko delo, skupnost, pa tudi pojmovanja, kot so uporabnik, sogovornik, vzpostavljanje osebnega stika, udeleženosť v rešitvah, so besede, ki opogumljajo, dodajajo moč, vključujejo in istočasno nadomeščajo negativne besede, kot so diagnoza, tretma, ocena, evalvacija, odločba ipd. (Čačinovič Vogrinčič 2003, 8).

V socialnem delu se velikokrat soočamo s kompleksnimi stanji uporabnikov, zato mora imeti strokovna delavka razvite visoke jezikoslovne sposobnosti (Lüssi 1992). Zapisi strokovnih delavk bi morali nastajati skupaj z uporabniki, ker imajo uporabniki tako možnost aktivnega sodelovanja o svojih izkušnjah. Strokovne delavke se morajo pri zapisovanju izogibati nepotrebnim opisov v smislu vrednostnih sodb vedenja in ravnanj uporabnikov. So pa socialne delavke strokovnjakinje in morajo v odnosu do uporabnika tako tudi delovati. V delovnem odnosu, kot je opredeljen zgoraj, nastopata dva – socialna delavka kot strokovnjakinja stroke socialnega dela in uporabnik. Strokovna delavka s koristnimi vprašanji uporabniku pomaga pri opredelitvi stiske in iskanju možnih rešitev, medtem ko je uporabnik strokovnjak iz svojih osebnih izkušenj, ki so vezane na stisko, zaradi katere je delovni odnos sploh nastal (Patron in O'Byrne 2000). Predmet vede o socialnem delu je preučevanje procesov pomoči ljudem v stiski, medsebojne pomoči in solidarnosti (Mesec 1990).

### 2.3.6 Temeljne metode socialnega dela

V teoriji in praksi opredeljujemo naslednje metode kot temeljne metode v socialnem delu:

- socialno delo s posameznikom (social casework),
- socialno delo s skupino (group work),
- skupnostno socialno delo (community organization),
- raziskovanje v socialnem delu in
- supervizija (Milošević Arnold in Poštrak 2003, 100–112).

Metode socialnega dela v najširšem smislu določajo način in sredstvo ter obliko ravnanja v socialnodelovnem odnosu. Metoda socialnega dela s posameznikom je bila temeljna za začetek profesionalizacije socialnega dela. Kot taka je socialno delo ločila od dobrodelne dejavnosti. Skozi čas in razvoj socialnega dela se je metoda socialnega dela s posameznikom spreminjala. Po Briarju sta pomoč ljudem iz marginaliziranih družbenih skupin in vodenje vodila v uspešno socialno delovanje. Po Bamfordu pa je metoda socialnega dela s posameznikom profesionalna praksa, odnos med strokovnjakom in uporabnikom, ki uporabniku omogoča reševanje različnih problemov (Briar in Bamford v Milošević Arnold in Poštrak 2003, 101, 103–104).

Socialno delo s skupino je metoda, ki je namenjena posameznikom v skupini kot tudi skupini kot celoti z namenom doseganja željenih ciljev. Pomemben je dejavnik samouresničevanja in

občutek osebnega zadovoljstva posameznikov v skupini. Glede na cilje prevladujejo trije modeli izvajanja socialnega dela s skupino:

- *model socialnih ciljev*, ki se uporablja za širšo skupnost pri odpravi določenih problemov;
- *terapevtski model* se uporablja kot sredstvo za doseganje sprememb. Največkrat se uporablja v institucijah, kjer je skupina sredstvo za doseganje sprememb in
- *recipročni model* – v ospredju je soodvisnost med posameznikom in sistemi (Milošević Arnold in Poštrak 2003).

V okviru metode skupnostnega socialnega dela so v ospredju posamezniki, skupine in organizacije, ki se vključujejo v akcije in vplivajo na socialni položaj. Temelji na množičnosti, mobilizaciji vseh, ki bi lahko bili na kakršenkoli način povezani z določenim problemom (Milošević Arnold, Poštrak 2003, 108–110).

Supervizija je metoda, ki jo uporabljamo za podporo pri delu tistih strokovnjakov, pri katerih ima odnos z uporabniki pomembno vlogo. Gre za permanentno usposabljanje strokovnjakov z namenom, da bi se njihovo delo izboljšalo. V tem procesu se učijo samostojnega dela, hkrati pa se med seboj povezujejo in si izmenjujejo svoje izkušnje pri delu. Supervizija temelji na spoznanju, da se delavec najbolje uči takrat, ko prevzema odgovornost za svoje učenje in se uči iz lastnih delovnih izkušenj. Vloga supervizorja je, da delavca podpira, ga hrabri, mu posreduje potrebne informacije in ga posluša (Milošević Arnold in Poštrak 2003, 111–112).

### 2.3.7 Kakovost storitve skozi vidik participacije uporabnika

Na kakovost izvajanja storitve vplivata dva pomembna dejavnika – pravočasnost in uporabnikovo mnenje v vseh fazah delovnega procesa. Uporabnikovo mnenje lahko preverjamo tako, da ves čas izvajanja storitve preverjamo, ali si uporabnik pomoči res želi. Kakovost izvajanja storitev z zakonskimi akti o socialnem varstvu res ni predpisana, a po drugi strani ni ovir za inovativne pristope strokovnih delavk, ki lahko pripomorejo k večji kakovosti storitve. Pravilnik o standardih in normativih in nacionalni program s svojo vsebino predvidevata čim večjo aktivnost uporabnikov storitve pri reševanju svoje stiske. Pri oceni kvalitete dela strokovne delavke ne bi smelo biti v ospredju zgolj to, kako zna strokovnjakinja oceniti neko stisko in kakšne odgovore nanjo zna poiskati, ampak vse bolj tudi to, koliko in kako vključi ljudi v reševanje njihovih lastnih stisk, kako jim krepi moč za spopadanje s

težavami in kako jim pri tem omogoča čim večjo samostojnost. Kakovost in kaj je dobro, določa tisti, ki storitev sprejema, uporablja, in to je uporabnik storitve.

Kakovost izvajanja strokovnega dela v socialnem delu v predpisih torej ni opredeljena. Za izvajanje storitev predpisi zahtevajo strokovnost, ki je dokazljiva z izobrazbo in delovno dobo v socialnem varstvu. Strokovnost se mora v odnosu do uporabnikov kazati preko ohranjanja dostojanstva in integritete ljudi ter etičnega ravnanja in doseganja dogovora z uporabnikom (92. in 93. člen ZSV). Kakovost dela, katerega merilo so uporabniki, pa ni specificirana. Ohlapno jo določajo akti, omenjeni zgoraj. Predpisi centra za socialno delo in strokovne delavke jasno ne postavljajo na odgovornost. Le odgovornost je lahko jamstvo, da so odločitve, ki jih sprejemajo center in strokovne delavke, zares v interesu uporabnikov. Brez odgovornosti ima center večjo moč, ki pa jo je potrebno omejiti. Kadar je kvaliteta storitev res naravnana na uporabnike, ki v delovnem odnosu delujejo samostojno in so aktivni pri reševanju svojih stisk, uporabniki pridobivajo moč za obvladovanje svojih stisk. K bolj kakovostnemu delu v centru ne spodbujajo niti standardi v pravilniku, ki predpisujejo količinske standarde, ne pa kakovostnih. Kakovost storitve lahko izmerimo tako, da upoštevamo, kako se z uporabnikom pogovarjamo, kaj smo s pogovorom dosegli in kakšen učinek je vse skupaj imelo za uporabnika v tem odnosu. Odgovore lahko dobimo zgolj od uporabnikov.

Nadzor nad kvaliteto dela strokovnih delavk bi moral biti sestavni del organizacijskega dela v centrih. Praksa socialnega dela bi morala biti transparentna z izdelanimi notranjimi mehanizmi kontrole. Res pa je, da direktorji kot strokovni vodje predvsem v večjih centrih take prakse preprosto ne morejo izvajati. Strokovna delavka z vnosom socialne akcije v delovni odnos uporabniku storitve na tej mikro ravni omogoča, da sam kreira oblike pomoči, ki jih potrebuje in hkrati omogoča spremembe na makro ravni z vidika organiziranosti sistema.

## 2.4 SOCIALNO DELO IN VZPOSTAVLJANJE DELOVNEGA ODNOSA

V nadaljevanju so predstavljeni koncepti delovnega procesa skozi vse faze delovnega odnosa med strokovno delavko in uporabnikom storitve.

### 2.4.1 Vzpostavljanje delovnega odnosa v socialnem delu

*V konceptu delovnega odnosa vidim eno od opor socialnodelavskemu ravnanju. Delovni odnos je definiran; odgovor instrumentalna definicija problema in osebno vodenje zagotavljajo pogoje za odkrivanje in soustvarjanje nove zgodbe pomoči in sodelovanja, saj so jasna opora za strokovno ravnanje. Tako kot so edinstveni delovni projekti pomoči ali individualni projekti skrbi uporaben okvir za konkretno ravnanje (Čačinovič Vogrinčič 2003, 201).*

Osrednji prostor, v katerem se izvaja proces pomoči v socialnem delu, je pogovor. Delovni odnos soustvarjata socialna delavka in uporabnik. V pogovoru se raziskujejo in soustvarjajo spremembe in premiki. Pogovor omogoča srečanja ljudi z različnimi osebnimi zgodovinami, izkušnjami, kompetencami, ki soustvarjajo svojo udeležnost v rešitvah. V pogovoru se dobi za socialno delo tako pomembna izkušnja spoštovanja in osebnega dostojanstva (Čačinovič Vogrinčič in drugi 2005). Da vzpostavimo učinkoviti delovni odnos, potrebujemo sodelovanje, v katerem se soustvarja osebni stik pri skupnem delu. Delovni odnos uporabnike in socialne delavke definira kot sodelavce v skupnem projektu, ki imajo nalogo, da ustvarijo deleže pri rešitvi (Čačinovič Vogrinčič 2008).

Delovni odnos zagotavlja instrumentalno definicijo problema in soustvarjanje rešitev, pri čemer proces sodelovanja mobilizira moč človeka (družine, skupine, skupnosti). V delovnem odnosu, kot je opredeljen zgoraj, nastopata dva strokovnjaka, socialna delavka kot strokovnjakinja stroke socialne dela, ki s koristnimi vprašanji uporabniku pomaga pri opredelitvi stiske in iskanju možnih rešitev, medtem ko je uporabnik strokovnjak iz osebne izkušnje, ki so vezane na stisko, zaradi katere je delovni odnos nastal (Patron in O'Byrne 2000). Z vzpostavitvijo individualnega pristopa uporabniki storitve postanejo aktivni sogovorniki. Ta pristop ni pomemben samo za uporabnike, temveč tudi za strokovne delavke, ker jim zagotavlja, da načrtujejo storitve skupaj z uporabnikom (Zaviršek in drugi 2002).

Postmodernistični koncept delovnega odnosa postavi uporabnika, udeleženega v problemu v delovnem odnosu, v vlogo soustvarjalca pomoči in rešitev. Razlaga koncepta delovnega odnosa je nepopolna, če se ne naučimo ravnati z njim znotraj nove, postmoderne paradigme socialnega dela. Postmodernizem postavlja v ospredje vprašanje odnosa med udeleženi v terapiji in svetovanju, redefinira procese razgovora, sporazumevanja in dogovora (Čačinovič Vogrinčič in drugi 2008).

Brez koncepta etike udeležnosti (Hoffman 1994) in koncepta perspektive moči (Salebeey 1997) ne moremo pojasnjevati obstoja delovnega odnosa v zagotavljanju psihosocialnih oblik pomoči posameznikom, družinam in skupinam. Prednost vzpostavljanja delovnega odnosa (Čačinovič Vogrinčič 2008) v socialnem delu je nenehna vzajemna izmenjava življenjskih izkušenj uporabnika na eni strani in strokovnega dela socialnih delavk na drugi strani (Pantucek 2008).

V nadaljevanju so podrobneje opisani elementi delovnega odnosa.

#### 2.4.2 Dogovor o sodelovanju

Prva naloga strokovna delavke v odnosu do uporabnika je, da vzpostavi delovni odnos. Bistveni element uspešnega delovnega odnosa je *dogovor o sodelovanju*, ki omogoči vzpostavljanje delovnega odnosa. Dogovor o sodelovanju je pomemben uvodni ritual. Dobro je, če pri tem sodelujejo vsi udeleženi v delovnem odnosu, saj socialna delavka opiše svojo vlogo in vlogo vseh sogovornikov. Naloga socialne delavke je, da vzpostavi varen prostor za delo, v katerem lahko vsak izrazi svoje stališče z namenom boljšega razumevanja problema (Čačinovič Vogrinčič in drugi 2005).

Sklenjen dogovor vsebuje pristanek na sodelovanje, dogovor o času v delovnem odnosu in dogovor o tem, kaj bosta socialna delavka in uporabnik v delovnem odnosu delala. Strokovna delavka pojasni svojo vlogo, soudeležbo v problemu, na osnovi katerega se ustvarja delovni odnos, uporabnik pa nosi lastno odgovornost pri soustvarjanju rešitev njegove stiske. Prvi korak ustvarjanja delovnega odnosa je jasno zapisan dogovor o sodelovanju. »Svetovalec raziskuje zase in za udeležence »kam hočemo priti«. On je tisti, ki v razgovoru vedno znova zagotovi prostor za tovrstno iskanje, on »zna« odgovoriti na vprašanje in raziskovati tistega,



za katerega se lahko dogovorimo. Odgovoren je za vzdrževanje procesa« (Čačinovič Vogrinčič 2000, 83).

Prav ne verjeti uporabniku je globoko ukoreninjeno v kulturi poklicev, ki pomagajo ljudem. Podobno je bilo globoko zasidrano pričakovanje, da strokovnjaki vedo, kaj je najbolje za uporabnika v storitvi. Postmodernizem prinaša novo pojmovanje koncepta pomoči (Čačinovič Vogrinčič 2000). Čačinovič Vogrinčič se zavzema tudi za psihološko znanost v praksi socialnega dela in povzema Garfieldov seznam šestih značilnih izkušenj klientov, ki definirajo uspešno terapijo, to so:

- izkušnja smiselnega odnosa s terapevtom,
- naraščanje samorazumevanja in razumevanja težav,
- izkušnja terapevtove podpore pozitivnemu vedenju,
- izkušnja o zmanjševanju težave,
- osvobajanje čustev in
- konfrontacija z lastnimi problemi (Garfield v Čačinovič Vogrinčič 2000, 86).

Najpomembnejši vir znanja za znanost o psihološki praksi je reflektiranje izkušnje dela s klientom. Terapevt mora vedeti, kako dati klientu izkušnjo, ki mu bo omogočila spreminjanje (Čačinovič Vogrinčič 2000). Avtoričino tezo prenašam v socialno delo in delovni odnos med strokovno delavko in uporabnikom storitve.

#### 2.4.3 Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev

*Instrumentalna definicija problema* (Lüssi 1990) in *soustvarjanje rešitev* sta temelja delovnega odnosa, v katerem uporabniki s pomočjo socialne delavke raziskujejo svoj delež, svoj vpliv in prispevek k rešitvi. Prva naloga, za katero je socialna delavka kvalificirana, je, da vzpostavi pogoje za pogovor. Vsak uporabnik vstopi v svojo definicijo problema, socialna delavka pa doda svoje videnje. Na ta način vsem udeleženi v delovnem odnosu omogoča, dovoljuje svojo definicijo problema, sama pa doda strokovno interpretacijo problema udeleženi v delovnem odnosu. Tako se začne oblikovanje delovne definicije možnega uresničljivega. Z dialogom in sodelovanjem udeleženci v problemu soustvarjajo svojo udeležnost v oblikovanju rešitve (Čačinovič Vogrinčič in drugi 2005). S prvim pogovorom, z vzpostavljanjem delovnega odnosa, se začne proces oblikovanja instrumentalne definicije

problema. Pomembna je definicija socialnega problema, ki ga določajo trije elementi (Lüssi 1990):

- pomanjkanje tistega, za kar je razumno pričakovati, da pripada človeku in družini;
- stiska, obremenitev, ki jo povzroči pomanjkanje nečesa in
- težave pri reševanju problemov, pomanjkanju in stiski.

#### 2.4.4 Osebno vodenje

*Osebno vodenje in ravnanje osebno, konkretno, tukaj in zdaj* (De Vries in Bowkamp 2002) je vodenje k dogovorjenim in uresničljivim rešitvam oziroma dobrim izidom. Pri tem osebno pomeni podeliti izkušnjo, reflektirati odnos tu in zdaj, zavzeto sodelovanje pri soustvarjanju rešitve. Socialna delavka raziskuje zgodbe uporabnikov skupaj z njimi, pogovor vodi k postopnemu oblikovanju zelenih izidov s tem, da prispeva pomembne informacije, tehta preizkušene rešitve in predlaga raziskovanje novih poti. Socialna delavka je udeležena v dialogu, razgovoru in sodelovanju. Socialna delavka lahko podeli tudi svoje izkušnje ali zgodbo, ki odpira alternativen pogled na možne rešitve (Čačinovič Vogrinčič in drugi 2005). *Konkretno ravnanje* usmerja socialne delavke v to, da govorijo o konkretnih situacijah, dogodkih in načrtih tako, da se je mogoče med pogovorom o njih sporazumeti, pojasniti nerazumljivo in odkriti nove priložnosti, ki so uresničljive. *Ravnanje tukaj in zdaj* nalaga socialni delavki, da se loti problema v sedanjosti in za sedanost, da se definirajo problemi in iščejo rešitve. V sedanjosti lahko načrtujemo prihodnost. V tej fazi vzpostavljanja delovnega odnosa je nujna refleksija ravnanja (Čačinovič Vogrinčič 2000). Refleksijo lastnega strokovnega ravnanja in celotni delovni odnos z uporabnikom strokovna delavka opravi s pomočjo evalvacije.

Socialna delavka v delovnem odnosu igra dve vlogi hkrati. Odgovorno in strokovno vodi pogovor in je hkrati tudi opazovalka v delovnem odnosu. Strokovna delavka v odnos prinaša pomembne informacije, možne in uresničljive rešitve. Uporabniki s svojimi življenjskimi zgodbami predstavljajo izziv za strokovne delavke. Na ta način uporabniki prispevajo k razvoju metodičnih načel in znanju socialnih delavk, generirajo se novi metodični pristopi v socialnem delu. Socialno delo razvija poti in načine za vključitev uporabnikov (Pantucek 2008, 5) v vse faze delovnega odnosa.

Socialna delavka problem v delovnem odnosu obravnava v sedanjosti, tukaj in zdaj, in na ta način se soustvarjajo rešitve. V delovnem odnosu se ustvarja pogovor o konkretnih in dejanskih situacijah. Izvaja tudi refleksijo svojega ravnanja. Osebnost pa se v delovnem odnosu kaže skozi ohranjanje odprtih prostorov za pogovor, poudari se udeleženos socialne delavke v pogovoru in usmerjenost k ustvarjanju rešitev (Čačinovič Vogrinčič 2000).

#### 2.4.5 Koncept izvirnega delovnega projekta pomoči

Pri vzpostavljanju delovnega odnosa z uporabniki soustvarjamo izvirne delovne projekte pomoči. Koncept sodobnega socialnega dela temelji na vzajemnem odnosu socialna delavka – uporabnik, znotraj katerega oblikujeta spoštljiv, vzajemen, solidaren odnos, usmerjen k iskanju rešitev za uporabnika.

Koncept izvirnega delovnega projekta pomoči je dopolnilo koncepta delovnega odnosa. V delovnem odnosu praviloma soustvarjamo izvirne delovne projekte pomoči. V delovnem odnosu soustvarjene rešitve, zaželeno razplete prevajamo v akcijo, dejanja, konkretne korake, ki udeležujejo dogovore. Projekti so izvirni, ker se oblikujejo na novo in za vsakega uporabnika posebej. Ustvarjeni so skupaj z njimi in zanje. Poudarek je na sodelovanju v delovnem odnosu (Čačinovič Vogrinčič 2008). Te soustvarjene rešitve se oblikujejo v delovnem odnosu in se prevajajo v akcijo, dejanja, ki pripeljejo do uresničitve dogovorov.

Faze izvirnega delovnega projekta po avtorici Fišer so:

1. faza: *pridruževanje* pomeni pristopiti k uporabniku z namenom vzpostavljanja delovnega odnosa in odkrivanja;
2. faza: *odkrivanje* v smislu soraziskovanja in iskanja možnih rešitev;
3. faza: *spreminjanje* temelji na izvirnem delovnem načrtu: kdo in kako bo pomagal, upanje za prihodnost, rast in tveganje novih možnosti;
4. faza: *proslavljanje* temelji na konceptu moči (Salebeey 1997) in gre za prepoznavanje ter spoštovanje moči uporabnika, njegovega potenciala, uspehov, napredovanja;
5. faza: do *ločitve* pride, ko posameznik zmoro in zna ravnati sam, je kompetenten za svojo prepoznano življenjsko zgodbo in
6. faza: *reflektiranje* se pojavlja skozi ves proces, skozi vse faze delovnega odnosa. Lahko jo utemeljimo s konceptom etike udeleženos (Hoffman 1997). Nenehno

zrcalimo procese in lastno udeležbo v njih. Refleksija omogoča priložnost za strokovno rast, skrb za povratno informacijo o procesu in pomoči (Fišer 2007, 7).

Projekti so izvirni, ker so ustvarjeni za vsakega uporabnika posebej, skupaj z njimi. Če pogledamo vzpostavljanje delovnega odnosa po konceptu, ki ga opredeljuje Gabi Čačinovič Vogrinčič (Čačinovič Vogrinčič 2008), lahko koncept povežemo z angleškim modelom ASPIRE. ASPIRE poimenuje prve črke (v angleškem jeziku) posameznih faz socialnega dela: ocenjevanje situacije (ang. *Assessment*), načrtovanje (ang. *Planning*), ukrepanje (ang. *Intervention*) ter pregled in evalvacijo (ang. *Review and Evaluation*) (Doel in Shardlow 2005). Prvo fazo ocenjevanje situacije lahko povežemo z začetnim pridruženjem (Fišer 2007) v procesu vzpostavljanja delovnega odnosa (Čačinovič Vogrinčič 2000, 2005, 2008) na osnovi zgodbe uporabnika, ki je udeležen v problemu. Fazo načrtovanja lahko povežemo vzporedno s fazo izdelave izvirnega delovnega projekta (Čačinovič Vogrinčič 2008), ki se navezuje na oblikovanje možnih rešitev za stisko uporabnika. Torej v naslednjem koraku poznamo prostor za akcijo, spremembe v delovnem odnosu. V zadnji fazi sodelovanja v delovnem odnosu socialna delavka in uporabnik pregledata delo, rezultate, spremembe, ki sta jih dosegla, in evalvirata celoten proces.

## 2.5 PERSPEKTIVA MOČI

»Praksa, ki temelji na perspektivi moči, delo socialne delavke utemeljuje s tem, da klientu pomaga odkriti, urediti, raziskati in izkoristiti njegovo moč in vire, mu pomaga doseči njegove cilje, mu pomaga pri uresničevanju njegovih sanj in razbija okove ovir in nesreč« (Saleebey 1997, 4). Pri perspektivi moči je potrebno razlikovati posamezne vire, jih spoštovati in upoštevati potencial, ki ga lahko imajo za odpravljanje stisk (Saleebey 1997). Fokus socialnega dela je v iskanju rešitev in novih možnosti v življenju klienta. Ravnanje iz perspektive moči bo vodilo v konstruktivno socialno delo, če strokovne delavke pri svojem delu uporabljajo pozitivne besede, ki opogumljajo in dodajajo moč. Pozitivnost besed bo usidrana v strokovnjakovi miselnosti, njegovem znanju za ravnanje in dialogu skupaj s klientom (Bass in drugi 2001). Strokovna delavka mora biti zainteresirana in spoštljiva do življenjskih zgodb uporabnikov. Uporabniki želijo dobiti občutek, da se socialna delavka zanima zanje, da je spoštljiva do njih, ne glede na njihovo preteklost (Saleebey 1997). Strokovna delavka se, bolj kot na sam problem, mora osredotočati na možne rešitve za

uporabnika storitve (Saleeby 1997, 1) Socialno delo, ki temelji na konceptu perspektive moči (Saleeby 1997), predvideva, da strokovna delavka uporabnikom storitve pomaga pri iskanju virov moči z namenom, da uporabnik storitve doseže zastavljeni cilj.

*Koncept perspektive moči izostri tisto, kar je postmoderno razumevanje procesov že nastavilo: brezpogojno spoštovanje edinstvenosti vsakega klienta in konteksta njegovega življenja in spoštljivo ravnanje z njegovo resničnostjo, klientom dodaja moč. V procesu svetovanja oziroma psihosocialne pomoči je vir moči najprej izkušnja, da je človek kompetenten za svoje življenje, izkušnja o spoštovanju in dostojanstvu. Dialog, ki raziskuje, dialog, ki odkriva uresničljive alternative, je vir moči (Čačinovič Vogrinčič 2000, 85).*

Perspektiva moči pomeni, da je ravnanje strokovne delavke iz te perspektive njena osebna odločitev. Gre za temeljno preorientacijo od problema k številnim novim možnostim v življenju. Koncept perspektive moči usmerja strokovnjake, da iščejo in podpirajo vire moči uporabnikov (Saleeby 1997). Vir moči je izkušnja uporabnika, da postane del rešitve in da je sposoben za svoje življenjske poti. Saleeby opredeli skupine vprašanj, s katerimi si strokovne delavke lahko pomagajo pri iskanju virov moči pri uporabnikih: *vprašanja preživetja*, ki uporabnikom omogočijo, da opišejo svoje strategije za premagovanje ovir; *podporna vprašanja*, ki uporabnike spodbujajo pri iskanju svojih podpornikov; *vprašanja izjem* izpostavijo posebnosti in prelomnice v življenju uporabnikov; *vprašanja možnosti* spodbudijo iskanje možnih rešitev problema in *vprašanja samozavesti*, s katerimi se uporabnikom pripisujejo pozitivne lastnosti (Saleeby 1997).

Leksikon moči (Saleeby 1997, 9–13) vsebuje sedem temeljnih konceptov pri vzpostavljanju delovnega odnosa, ki dopolnjujejo vire iskanja moči pri uporabnikih: *dodajanje moči* uporabnikom, da prepoznajo vire in orodja, ki so jim na voljo za njihovo delovanje; *včlanjenost* v smislu odgovornosti uporabnikov v delovnem odnosu; *moč okrevanja* po prestani stiski; *zdravljenje in celostnost*, ki predstavljata soočenje in upor težavam, s katerimi se soočajo uporabniki; *dialog in sodelovanje* kot najvišja stopnja soustvarjanja v delovnem odnosu in *odpoved nejevernosti* v smislu, da uporabniki ne podležejo cinizmu in dvomu v delovnem odnosu.

Izvorni delovni projekt se soustvarja iz perspektive moči. Koncept perspektive moči predvideva sodelovanje strokovne delavke in uporabnika storitve. Ko ima uporabnik storitve moč v delovnem odnosu, lahko vpliva na potek svoje življenjske zgodbe (Saleebey 1997, 91–92). V soustvarjanju delovnega odnosa ne gre zgolj za iskanje in reševanje težav ter stisk, ampak mora biti skozi proces prisotna težnja po spremembi, po izboljšanju kakovosti življenja.

## **2.6 ETIKA UDELEŽENOSTI**

Etika udeležnosti je nova osrednja vrednota socialne misli in akcije namesto iskanja vzroka in resnice. Koncept etike udeležnosti poudarja sodelovanje strokovne delavke in uporabnika v delovnem odnosu. Gre za delovni odnos, v katerem nihče ne potrebuje zadnje besede, gre za pogovor, ki se nadaljuje, tako da razumevanje in dogovor določata naslednji korak (Hoffman 1997).

Pri etiki udeležnosti je pomembno to, da strokovnjakinja odstopi od moči, da posreduje končne resnice in rešitve. Zaželeno je, da si prizadeva k občutljivemu skupnemu iskanju in raziskovanju (Saleebey 1997). Sistemsko socialno delo, kot ga razvija Peter Lüssi (Lüssi 1992), je že prineslo definiranje problema in rešitve v socialnem kontekstu, znotraj sistemov, in bo podrobneje predstavljeno v nadaljevanju. Pojmovanje uporabnika kot udeleženega v problemu omogoča za socialno delo ključen premik v socialni kontekst. Etika udeležnosti sistemski pogled dopolni z usmeritvijo na procese soustvarjanja rešitev v odnosu na eni, in s pomenom virov v človeku in v okolju, na drugi strani (Čačinovič Vogrinčič in drugi 2005). Etiki socialnega dela dodajamo etiko udeležnosti na vseh področjih, in sicer pri vzpostavljanju delovnega odnosa, sodelovanja v njem, ustvarjanju zgodbe v delovnem odnosu, iskanju in soustvarjanju rešitev v delovnem odnosu in, nenazadnje, v raziskovanju.

Etika participacije, ki je v tesni soodvisnosti s soustvarjanjem rešitev, pomembno dopolnjuje koncept delovnega odnosa. Socialna delavka z uporabniki v delovnem odnosu soustvarja njihove življenjske zgodbe. Socialno delo je kot profesija lahko uporabno zgolj v primeru, ko se uporabnikov glas sliši v diskurzu socialnega dela (Pantucek 2010, 10). Na ta način se manifestira moč, ki jo uporabnik ima v procesu socialnega dela.

## 2.6.1 Potrebe uporabnikov in vključevanje v socialnovarstvene storitve

Definicije potreb uporabnikov so raznolike, prav tako metode, ocenjevanja in ugotavljanja. Potrebe so lahko dinamične, relativne in kompleksne, zaradi česar ni mogoče postaviti univerzalne definicije. Ugotavljanje potreb uporabnikov je ključni korak k reorganizaciji socialnih služb v skladu s spremembami v kulturi socialnega varstva (Leskošek in Hrženjak 2002, 28).

Če se je človek prej soočal z nujnostmi lastne eksistence in svojimi lastnimi željami, dobijo danes te situacije objektivni značaj potreb. S konceptom potreb so se te nujnosti prevedle v produkte in storitve (Illich v Škerjanc 2010, 55). Konstrukcija potreb in način definiranja potreb imajo ključen vpliv na vrsto in obseg socialnih pravic posamezne družbene skupin (Clarke in Langan v Škerjanc 2010, 55). Manning deli potrebe na tri temeljne dimenzije, ki vplivajo na razdelitev socialnih pravic:

- občutene potrebe so tiste, ki se jih zavedamo;
- normativne potrebe definirajo strokovnjakinje ali drugi, ki naj bi imele možnost objektivnega pogleda zaradi strokovnega znanja in
- primerjalne potrebe, ki se pokažejo z ocenjevanjem situacije posameznika ali skupine v primerjavo z drugimi (Manning v Škerjanc 2010, 55).

Maslowova hierarhična porazdelitev potreb potrebe deli na fiziološke, na potrebe po varnosti, po ljubezni in pripadanju ter potrebe po spoštovanju. Da posameznik lahko uresniči potrebo po samouresničevanju, morajo biti vse prej našteje potrebe zadovoljene. Uresničitev posameznikovega individualnega življenjskega načrta je odvisna od njega samega (Maslow v Škerjanc 2010, 56).

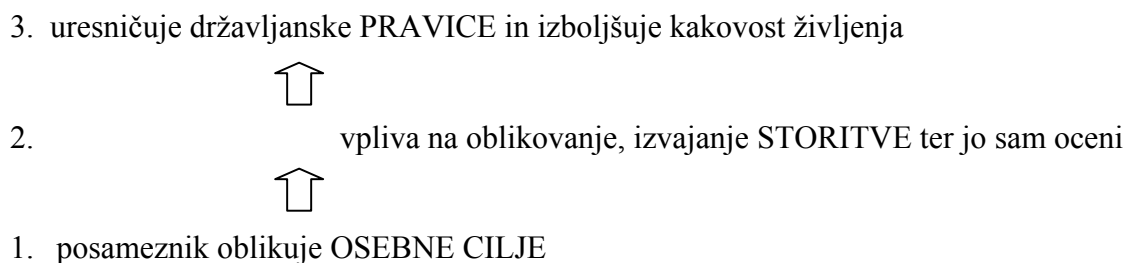
Vključevanje uporabnikov in ocenjevanje njihovih potreb sta procesa, ki utemeljujeta potrebo po spremembi v izvajanju storitev v vsaki organizaciji socialnega varstva. Socialne službe morajo slediti novim oziroma spremenjenim potrebam uporabnikov, morajo ugotavljati, katere so te potrebe uporabnikov in jih uporabiti pri načrtovanju storitev. Da ljudje (v našem primeru uporabniki storitev) živijo svoje življenje, potrebujejo določena sredstva, imajo pri tem svoje potrebe, materialne in nematerialne. Kot nematerialne potrebe lahko opredelimo potrebe uporabnikov po znanju, pozornosti, priznanju, spoštovanju in zmožnosti aktivnega sodelovanja v pogovorih (Pantucek 2008, 4–5). Vključevanje uporabnikov razumemo kot

proces spreminjanja delovnih odnosov v socialnem delu s poudarkom na zaupanju med uporabniki in strokovnimi delavkami. Strokovne delavke uporabnike v delovnih odnosih seznanijo z možnimi oblikami pomoči, načini zagotavljanja pomoči in drugimi informacijami, na uporabnike prenesejo znanje. Uporabniki opremljeni z znanjem lahko učinkovito pripomorejo k spremembam v organizaciji. Znanje mobilizira moč in vpliv uporabnikov za vključevanje v različne aktivnosti posameznih služb, med drugim v postopke izvajanja storitev, v procese vzpostavljanja standardov kakovosti kot tudi v procese oblikovanja novih politik (Leskošek in Hrženjak 2002, 30–33).

Vesna Leskošek in Majda Hrženjak vključevanje uporabnikov v izvajanje in oblikovanje socialnovarstvenih storitev utemeljujeta s konceptoma *potrošniškega* in *demokratičnega pristopa*. Uporabniki kot nosilci socialnovarstvenih storitev s svojimi izkušnjami oblikujejo *potrošniški pristop* in prispevajo k učinkovitost in ekonomičnosti organizacije. *Potrošniški pristop* uporabnike vključuje v raziskave o zadovoljstvu s storitvami in uporabnikom omogoča izbiro storitve, če z obstoječo niso zadovoljni. *Demokratični pristop* razvijajo uporabniki sami in temelji na potrebah in okrepitvi uporabnika kot državljana, da zagovarja svoje državljanske pravice, zadovoljuje svoje potrebe in teži k zagotavljanju enakih možnosti za vse (Leskošek in Hrženjak 2002, 33–36).

Na konceptu pravic temelji pristop k oblikovanju socialnovarstvenih storitev, ki izhaja iz uporabnikove ocene o potrebni pomoči pri izboljševanju kakovosti življenja, pri tem pa sledi njegovim osebnim ciljem. V pristopu od spodaj navzgor je izhodišče posameznik.

Slika 2.1: Koncept pravic ali socialni model – pristop »od spodaj navzgor«



Vir: Škerjanc (2010, 132).

Tak pristop omogoča učinkovite storitve, uporabnik prevzame in zadrži vpliv nad storitvami, posledično pa tudi nad svojim življenjem (Škerjanc 2010, Zaviršek in drugi 2002).



## 2.6.2 Koncepta participacije in vključevanja uporabnikov socialnovarstvenih storitev

Koncept participacija se kot načelo in vrednota oblikuje v 21. stoletju in ima svoje temelje v demokratični ureditvi Evropske unije. Pojem participacija se v teoriji razume in interpretira različno. Na območju Evropske unije pojem razvoj koncepta participacija vnaša zavzetost za večje vključevanje uporabnikov v socialnem varstvu (Banks 2001). Ko imamo v mislih uporabniško perspektivo in načelo vključevanja uporabnikov, pričnemo razmišljati o razmerjih moči. V tradicionalnih razmerjih se je upoštevala zgolj perspektiva strokovnjakov (Zaviršek in drugi 2002). Beseda moč se lahko razume kot avtoritarno razmerje in obnašanje v smislu vladanja, obvladovanja. Moč je v socialnem delu razumljena v smislu trdnosti, kreposti, kongruentnosti, pripravljenosti na spreminjanje družbenih situacij in sebe. Moč razumemo kot interpersonalno razmerje, katerega smisel je opolnomočenje uporabnikov (Zaviršek in drugi 2002). V kvalitetnem in posledično učinkovitem delovnem odnosu moramo biti zelo pozorni na razmerje moči med udeleženi, torej strokovno delavko in uporabnikom. Krepitev moči uporabnika je regulacija razmerij odvisnosti, ne pa odpravljanje teh razmerij (Dragoš 2005, 36).

Saleebeyev koncept perspektive moči je pomembno prispeval k razvoju sodobnega socialnega dela. Socialno delo, ki temelji na perspektivi moči, lahko pomaga posameznikom tako, da skupaj z njimi poiščemo nove vire moči – talente, znanja, sposobnosti v sebi, svojih bližnjih in okolici s ciljem, da podpremo njihova prizadevanja, da dosežejo svoje cilje in vizije za izboljšanje kakovosti življenja. Za delo s posameznikom lahko podobno kot načela etičnega ravnanja uporabljamo načela leksikona moči, ki so opredeljena v konceptu perspektive moči. S takim ravnanjem lahko prispevamo k izboljšanju odnosa med strokovno delavko in posameznikom (Saleebey 1997). Avtorica Shelly Arnstein leta 1969 razvije lestvico participacije vezano na demokratična načela in človekove pravice. Njena ideja je, da je razvojni koncept participacije tisti, ki zagotavlja uresničevanje človekovih pravic in je vir moči državljanom brez političnega vpliva. Avtorica je konceptualizirala lestvico, ki se sestoji iz osem ravni participacije in določa obseg moči, ki jo imajo državljan v določeni situaciji (Arnstein 1969).

Tabela 2.1: Lestvica participacije po Shelly Arnstein

Raven	Vrsta participacije	Značilnost izkušnje
8	državljski nadzor	ravni moči državljanov
7	poverjena moč	"
6	partnerstvo	"
5	podajanje mnenja	ravni predstavnštva
4	posvetovanje	"
3	obveščanje	"
2	terapija	ni participiranja
1	manipulacija	"

Vir: Arnstein (1969, 3).

Avtorica aktivnostim iz prve in druge ravni ne pripisuje elementov participacije. Na tretji, četrti in peti ravni lestvice participacije je zbrala vrste aktivnosti, za katere je značilno, da v njih državljsani sodelujejo, vendar nimajo vpliva in moči odločanja. V tipih participacije na ravni partnerstva, poverjene moči in nadzora državljsanov pa udeleženi sodelujejo in imajo hkrati tudi moč odločanja.

Raziskovanje področja participacije se v socialnem delu šele dobro razvija. Uporabniki prispevajo na različne načine. Pridobivajo se mnenja in ugotavljajo izkušnje ljudi, ki prejemajo socialnovarstvene storitve. To je za raziskovalce in ocenjevalce programov dragocen vir o potrebah uporabnikov storitev v smislu katere storitve potrebujejo in koliko so zanje uporabne (Škerjanc 2010). Ne obstaja en sam in pravilen način vključevanja uporabnikov, kakor tudi ni čarobnega pristopa, ki bi zagotovil uspeh. Na voljo pa so izkušnje in znanje za boljše ravnanje v socialnem delu. Oboje pridobimo s trdim delom v sodelovanju številnih uporabnikov in strokovnih delavk (Škerjanc 2010, 58–65).

Participacija se torej povezuje s vplivom zainteresiranih in udeleženih strank. Izkušnja in znanje uporabnika socialnovarstvenih storitev sta v dobi »participacije« in »partnerstva« nepogrešljiva osnova za prakso in ukrepe na področju socialnega varstva in socialnega dela (Beresford v Škerjanc 2010, 64). Vendar je to okolje organizirano tako, da zadovoljuje potrebe vladajoče skupine ljudi brez izkušnje družbene izključenosti – skupine, ki ima moč (Škerjanc 2010).

### 2.6.3 Pomanjkanje vpliva uporabnikov na socialnovarstvene storitve na izvajanje le-teh

Nedosledna opredelitev participacije in pomanjkanje vpliva uporabnikov socialnovarstvenih storitev na izvajanje prejetih storitev se odražata v uvajanju pridevnikov kot »aktivna« ali »polna« participacija, kar implicira, da participacija ni dosegla želenega obsega, ravni, kakovosti in podobnega. Pri pregledu terminoloških značilnosti moramo opozoriti na nedoslednost pri rabi pojmov »participacija« in »vključenost«. Če namreč razumemo participacijo kot sodelovanje z večjim ali manjšim vplivom na odločitve, potem vključenost ni sinonim za participacijo, temveč šele njen pogoj. Vključenost v proces odločanja še ne zagotavlja kakovostne participacije, zanjo je potrebna moč, da vplivamo na odločitve (Škerjanc 2007). Koristno razumevanje konceptov participacija in vključevanje skozi obseg vpliva in moči uporabnika v socialnovarstvenih storitvah nam kaže naslednja tabela, ki ponazarja, da vsaka raven vključenosti prinaša drugačen obseg moči odločanja.

Tabela 2.2: Ravni vključenosti in obseg nadzora

<b>Raven vključenosti</b>	<b>Obseg nadzora</b>
odločitve sprejemajo drugi	nima nadzora
zastopanje svojca, strokovnjaka	manjši posredni nadzor
zastopa ga vrstniška organizacija	velik posredni nadzor
izrazi svoje mnenje	manjši neposreden nadzor
sodeluje pri odločitvah	velik neposreden nadzor
odloča in izbira sam	prevzame nadzor

Vir: Škerjanc v Dragoš in drugi (2005, 49).

### 2.6.4 Participacija uporabnikov pri načrtovanju socialnovarstvene storitve

Drugo področje participacije je področje strateškega načrtovanja socialnovarstvenih storitev in postavljanja standardov kakovosti in učinkovitosti. Uporabniki sodelujejo v odborih za načrtovanje, kot svetovalci v upravnih odborih in različnih delovnih telesih, pri spremljanju in v inšpekcijskih službah. Njihov nepogrešljiv prispevek je presoja, ki izhaja iz osebne izkušnje (Škerjanc 2010, 128–130). Pojavljajo se vedno večje potrebe po razvijanju kazalcev kakovosti storitev. Uporabniki so z različnimi vzvodi pritiska dosegli, da sodelujejo pri oblikovanju standardov kakovosti, merjenju učinkov, njihovem ocenjevanju in interpretiranju (Hasler v Škerjanc 2007, 242).

Uporabniki socialnovarstvenih storitev so najprej prispevali k preoblikovanju storitev. Še v osemdesetih letih je za vpliv uporabnika na storitev veljala možnost, da je sodeloval pri njenem oblikovanju in da se je lahko pritožil, če je šlo pri izvajanju kaj narobe. Mnogi si niso upali pritožiti nad prejetimi storitvami, od katerih so bili odvisni. Nastale so drugačne oblike vplivanja na oblikovanje in izvajanje storitve, podpore ali pomoči. Na primer vpliv na izboljšanje kakovosti storitve. Zavedanje o pomenu vpliva nad tem procesom postaja odločilen dejavnik pri participiranju uporabnikov. Storitve se spreminja in prilagaja glede na uporabnikovo izkušnjo z njo. Pri zagotavljanju socialnovarstvene storitve bo to pomenilo, da bo imel vsak uporabnik storitve besedo pri opredelitvi svoje situacije in vpliv na poti ter izhode iz nje, na storitve, ki jih pri tem potrebuje, in na oceno prejetih storitev. Za dobro prakso pri zagotavljanju participacije velja, da spodbuja nastanek učinkovitih storitev (Škerjanc 2010). Uporabnik ima torej na voljo različne možnosti, med katerimi izbira vsebine, ki ustrezajo njegovim potrebam (Morris v Škerjanc 2010, 27–29).

#### 2.6.5 Spregledano področje participacije uporabnikov pri vzpostavljanju storitev in podpore

Tretje pogosto prezrto področje participacije je vzpostavljanje storitev in podpore, ki jih nadzorujejo sami uporabniki teh vsebin, čeprav je za posameznike ključno. Najbolj opazen izid participiranja uporabnikov na tem področju je zakon o neposrednem financiranju osebne asistencije, s čimer postane uporabnik storitev delodajalec, ki najame izvajalce osebne asistencije, za katero prejme denarna sredstva. Uporabniki storitev so razvili tudi programe in storitve, ki jih sami vodijo (Škerjanc 2010). Te storitve so najpogosteje razvili zaradi nezadovoljstva s kakovostjo storitev javnih zavodov in željo po več spremembah; so prilagodljive, spodbujajo izbiro in vpliv uporabnika, izvajalec je odgovoren uporabnik (Morris v Škerjanc 2010, 27–29).

Načrtovanje in spremljanje storitev sta enako pomembni. Zaradi hitrih družbenih sprememb prihaja do spremenjenih potreb po storitvah. Prav tako pa se iz istega razloga spreminjajo pogoji za izvajanje storitev.

Naslednje spregledano področje, kjer so uporabniki storitev prispevali velik delež, je poklicno usposabljanje izvajalcev. Prejemanje socialnovarstvenih storitev je tesno povezano s strokovno prakso in izvajalci, z razumevanjem in razvijanjem strokovne prakse kot skupnega

projekta. Uporabnik odloča o oblikovanju in izvedbi storitve v skladu s svojimi pravicami in potrebami. Od leta 1980 naprej uporabniki storitev usposablajo socialne delavke, razvili so tečaje, programe in potrebna gradiva. V to je bilo vložena veliko truda, napredek pa je še vedno skromen in neenakomeren (Škerjanc 2010). Za povečanje vpliva pri oblikovanju socialnovarstvenih pravic so ljudje izbrali štiri poti, in sicer *boj* s kampanjami za spreminjanje storitev, *izboljšave* s pomočjo svetovanja načrtovalcem in izvajalcem storitev, *izogibanje* okolju, ki ni dovolj varno za izvajanje storitev in *nadomeščanje* obstoječih programov s programi, ki jih vodijo uporabniki sami (Kemshall in Littlechild v Škerjanc 2010, 133).

Kakovost participiranja je odvisna od obsega moči odločanja posameznih udeležencev. Sama raba izraza participacije v sistemu socialnega varstva še nič ne pove o obsegu vpliva, ki ga posamezniki imajo v določeni situaciji (Škerjanc 2010), npr. v delovnem odnosu v storitvi prve socialne pomoči. Ravno zato omogoča različne interpretacije razmerij moči udeleženih. Raznolika raba pojma participacija se odraža v dodanih pridevnikih kot na primer aktivna participacija (Škerjanc 2010, 58), v okviru katere naj bi se uporabniki vključevali v razprave in odločanje o političnih in drugih družbenih vprašanjih. Naslednje pojmovanje učinkovite participacije (Wilcox v Škerjanc 2010, 58) je razvijanje sodelovanja in dejavnega vključevanja posameznikov in skupin v skupnosti. Pomemben vidik participiranja so pričakovanja, da bodo strokovne delavke v socialnem varstvu v odločitve o oblikovanju storitev vključevale uporabnike (Škerjanc 2010). Polna participacija (Drysdale in Purcell v Škerjanc 2010, 59) pa opredeljuje uporabnika, ki ima vpliv na svoje odločitve.

Ko strokovna delavka nehote premalo dosledno deluje znotraj konceptov socialnega dela, ki bi sicer omogočili večji vpliv uporabnikov, v socialnodelovnem odnosu ne prepoznamo sodelovanja, soustvarjanja. Socialnodelovni odnos je potrebno evalvirati in uporabniku omogočiti možnost vpliva na refleksijo in na potek njegove življenjske zgodbe.

### 3 OPREDELITEV PROBLEMA

Potrebe po evalvaciji v socialnem delu obstajajo. Raziskave v socialnem delu so koristne za izobraževanje socialnih delavk in povečanje investicij v družbi (Cnaan in Kang 2011). Obstaja veliko načinov, kako prikazati in vrednotiti storitve v socialnem delu. Lahko govorimo, da so tehnike pri delu na področju socialnega dela »mehke«, zato jih je težko izmeriti. Tendence v zadnjem času temeljijo na pristopu, ki z izkazanimi dokumenti meri socialno delo. Potrebe po evalvacijskih raziskavah se kažejo skozi eksterne in interne zahteve. Eksterne zahteve so izraz za potrebe po nadzoru s strani vodstva. Interna potreba po raziskavah učinkovitosti v socialnem delu pa prihaja s strani osnovne etične in profesionalne obligacije socialnih delavk. Ne gre le za to, da delajo po svojih najboljših močeh, ampak da ponudijo pomoč, ki bo za uporabnika učinkovita. Tega se ne doseže zlahka. Socialna delavka se mora nenehno spraševati, kaj je namen njenega dela in kakšna je njena vloga v delovnem procesu. Uporabna delovna definicija učinkovitosti socialnega dela je, da je socialno delo učinkovito, dokler zasleduje namenske cilje (Cheetham 1992).

Govorili smo o definiciji socialnega dela, socialni pravičnosti, ki jo je nemogoče enoznačno opredeliti. V splošnem pa lahko kot o dodatnih dejavnikih v socialnem delu govorimo o morali, skrbi za druge, človekovih potrebah, etiki in tudi o učinkovitosti v socialnem delu z vidika strokovnih delavk in uporabnikov. Gre za koncepte, ki prav tako definirajo način dela, odnose med udeleženi in omogočajo sooblikovanje rešitev.

Temeljni cilj naloge je prispevati k povečanju vpliva/vključenosti/participacije uporabnika v kreiranju delovnega odnosa s strokovnimi delavkami v centrih za socialno delo v Sloveniji in v Avstriji ter prispevati k zelenemu cilju, da bi bili uporabniki soustvarjalci storitev, ki jih potrebujejo za obvladovanje svojih stisk. Torej, da bi imeli vpliv na potek svojih življenjskih poti. Ko se v razpravo o moralnih vrednotah vključijo uporabniki storitev socialnega dela, se nemudoma odpre vprašanje pojmov vpliva in moči uporabnika (Škerjanc 2010). Individualiziran pristop pri prepoznavanju posamezne situacije omogoča uporabnikom ohranjanje vpliva nad odločitvami v vsakdanjem življenju (Zaviršek in drugi 2002).

Poleg pomena individualizacije v socialnem delu (individualno delo s posameznikom – individualni načrt z uporabnikom) je pomemben predvsem vpliv sodelujočih v takem

delovnem odnosu. Vpliv uporabnika nad prejeta storitvijo se odraža na kakovosti storitve in posledično tudi na kakovosti njegovega življenja. Vendar pa individualiziran pristop do uporabnika sam po sebi še ne ustvari storitve, ki bi bile prilagojene posamezniku (Škerjanc 2010). Zato je vpliv uporabnika pomemben skozi celoten proces izvedbe storitve, ki zagotavlja ustrezno pomoč uporabniku in ga je potrebno večkrat preveriti, evalvirati.

Delovni koncept individualizacije po Škerjanc je, da nekaterih življenjsko pomembnih strokovnih storitev sploh ne moremo realizirati brez aktivne vloge tistih, ki so jim namenjene (Škerjanc 2010). Na podlagi lastnih izkušenj, ki jih imam z večletnim delom na centru, ugotavljam, da so pristopi strokovnih delavk do uporabnikov naravnani individualno za vsakega izmed njih posebej, vendar pa je potem samo ravnanje strokovnih delavk instrumentalno, predvidljivo. Predvsem iz manipulativnega vidika uporabe vpliva v delovnem odnosu ravnanje strokovne delavke v storitvi uporabniku ne omogoča aktivne participacije, vplivanja na oblikovanje storitve.

Država s svojimi predpisi, ki določajo pravice in opredeljujejo storitve, ki jih izvajajo njene institucije, posega v pravice človeka na način, da omejuje njegovo lastno akcijo in participacijo v predpisanih storitvah. Socialna delavka določeno okoliščino lahko razume različno od uporabnika, tudi zaradi vpliva stereotipnega razmišljanja o določenih okoliščinah. Zato je pomembno, da se strokovna delavka pri svojem delu tega zaveda. Naloga centrov je, da vsakomur s strokovnimi pristopi ali storitvami in pravnimi pooblastili ali ukrepi stiske pomaga razreševati ali zmanjševati. Strokovne delavke lahko usodno posegajo v življenja ljudi, zato sta etičnost in strokovnost zaposlenih nujni sestavini njihovega dela, cilj pa čim bolj kakovostno delo. Uporabniki pogosto trpijo zaradi občutka prikrajšanosti, ker so »oropani« pravice dajanja, ki je eden od načinov soodvisnosti med ljudmi. Izkušnja uporabnikov je, da jih strokovne delavke nikoli ne vprašajo po tistem, kar je zares pomembno v njihovem življenju, ali po tistem, kar bi lahko začelo krepiti njihovo pozitivno identiteto (Zaviršek 1995, 47). Za učinkovito strokovno delo so poleg strokovnega znanja potrebne tudi veščine, sposobnosti za sodelovanje (timsko delo) in osebne kvalitete (še posebej tiste, ki so povezane s sistemom vrednot posameznika v odnosih do sočloveka).

Inšpekcijska služba ugotavlja, da centri prehitro posegajo po ukrepih, preden izčrpajo vse druge možnosti po zagotavljanju storitev. Centri so vsem, ki si sami želijo in celo prosijo za pomoč v obliki storitev, dolžni tako vrsto pomoči tudi zagotoviti. V socialnem delu se v

delovnem odnosu velikokrat srečamo s stanjem, ko za uporabnika ni dobre rešitve, so le manj slabe, vendar jih ni mogoče sprejemati brez pogajanj s stranko in brez jasnega načrta pomoči. Delavke, ki izvajajo socialno delo, morajo biti sposobne sprejemati drugačnost kot normalnost in v življenja uporabnikov posegati tako, da stisk ne povečujejo, ampak mora biti njihov cilj osredotočen na zmanjševanje stiske.

Menim, da je za uporabnika koristno, da je vstop v sistem pomoči (prva socialna pomoč) na področju socialnega dela v centru. Center pa mora odigrati vlogo koordinatorja pri zagotavljanju pomoči, ki ustreza potrebam uporabnika v stiski. Na ta način se zagotavlja prva socialna pomoč pod enakimi pogoji za vse ljudi. Raziskava pa bo z vidika uporabnika pokazala vpletenost uporabnika pri tem.

Čeprav socialne delavke pogosto pripovedujejo o svoji nemoči zaradi zastarele zakonodaje, ki jim onemogoča delo, tovrstne odločitve vseeno prepuščajo državnim birokratom. V tem se slovensko socialno delo razlikuje od nekaterih drugih vzhodno in srednjeevropskih držav, kjer od začetka 90. let izrazito poudarjajo vlogo socialne delavke kot aktivista, ki ne pomaga zgolj ljudem v revščini, temveč si prizadeva za spremembo situacije, ki pripelje v revščino (Zamfir in drugi v Zaviršek 1995, 50). Zaviršek navaja, da je v začetku 90. let prejšnjega stoletja bilo nekaj takih z željo po socialni akciji in spremembi na makro ravni, vendar do sprememb najpogosteje ni prišlo (Vončina v Zaviršek 1995, 51). Zdi se, da postaja tudi za socialno delo v Sloveniji značilno součinkovanje različnih perspektiv, v katerih se prepletajo osebno, interpersonalno in politično (Zaviršek 1995). Tuja literatura povzema dejstvo, da kljub temu da številne socialne delavke govorijo, da je njihovo socialno delo orientirano k družbenim spremembam, je njihova praksa usmerjena na spremembe na individualni ravni (Buchbinder in ostali v Staniforth in drugi 2011, 193). Socialne delavke se morajo zavedati sprememb v okolju, kjer delujejo, in tudi globalnih sprememb, ki vplivajo na socialno delo. Postmodernistično socialno delo je dinamično in se nenehno razvija na osnovi potreb uporabnikov (Hare 2004). Razvoj koncepta socialnega dela, kot je razumljen v neoliberalnem svetu, se nagiba v smeri postmodernega pojmovanja socialnega dela, ki prepozna pomembnost različnosti (Staniforth in drugi 2011).

Socialna delavka se pri svojem ravnanju mora zavedati konceptov, s katerimi oblikuje delovni odnos. Socialna delavka mora s svojim znanjem ravnati strokovno in odgovorno. Uporabniku



morata biti omogočena vstop in participacija na vseh ravneh delovnega odnosa, kar je povod za njegovo odgovorno ravnanje in vplivanje na življenjske poti.

### 3.1 RAZISKOVALNO VPRAŠANJE

Osnovno raziskovalno vprašanje je:

*Na kakšen način zagotoviti »polno participacijo« uporabnika na vseh ravneh v delovnem odnosu s strokovno delavko? Kako se načini zagotavljanje participacije razlikujejo med storitvijo prva socialna pomoč v centru za socialno delo v Sloveniji in v okviru prvega stika uporabnika s strokovno delavko v centru v Avstriji?*

Tezi, ki ju postavljam, sta:

*Teza 1: Predpostavljam, da strokovne delavke v centrih za socialno delo v okviru storitve prva socialna pomoč v Sloveniji in ob prvem stiku v centru, ki ga uporabniku storitve zagotavljajo v Avstriji, premalo vključujejo uporabnika storitev pri vzpostavljanju delovnega odnosa, pri opredelitvi svojih stisk, pri opredelitvi možnih rešitev za svoje stiske, pri kreiranju storitev po njihovi meri in pri evalvaciji storitve.*

Uporabniki po storitve na center prihajajo, ker so v stiski. S pomočjo socialnega dela si želijo izboljšati kakovost svojega življenja. Lahko sklepamo, da v odnose vstopajo s pričakovanji, da bo njihova stiska odpravljena in se jim bo življenje izboljšalo. Izrednega pomena je, kako strokovna delavka zastavi, vzpostavi prvi stik z uporabnikom storitve. Da bi bila pomoč, ki je deležen uporabnik storitve, uspešna, in predvsem, da bi imel in bi lahko vplival na potek svoje življenjske poti, mora občutiti, da ima nadzor, da ima možnost vpliva na sooblikovanja storitve, v kateri je udeležen. Moč je vir vpliva za uporabnika za participacijo v socialnodelovnem odnosu.

*Teza 2: Predpostavljam, da so uporabniki storitve prva socialna pomoč in uporabniki prvih storitev v centru nezadovoljni s količino moči in vpliva, ki jo imajo v delovnem odnosu tako v Sloveniji kot v Avstriji.*

Kakovost storitev, tudi storitve prva socialna pomoč, je mogoče izboljšati z vzpostavitvijo drugačnih medsebojnih odnosov, kot je bila nekdanja (in je ponekod še sedanja) praksa dela, ko se ni delalo z, ampak za uporabnika in z zaupanjem v samospoštovanje ter pravico (možnost) do osebnostnega razvoja slehernega uporabnika in zaposlenega. Gre za spremembe v vedenju in ravnanju. Kako doseči učinkovito socialno akcijo, ki mora v delovnem odnosu strokovne delavke in uporabnika biti načrtovana, aktivno vodena in usmerjana? Socialna akcija mora imeti jasne cilje. Prav tako mora socialna akcija upoštevati uresničljivost ciljev in pri tem upoštevati okoliščine stiske, sposobnosti uporabnika, njegovo vlogo v strukturi odnosov. Oceniti je potrebno resurse socialne mreže in okolja, posledice posameznih možnih rešitev za uporabnika in seveda oceniti tveganje socialne akcije. Vsako fazo je potrebno sproti evalvirati. V trajanju socialne akcije se je potrebno vprašati, kaj je njen namen, kakšna so pričakovanja in cilji.

Kot meni Tuta (2010), je temeljni predpogoj za uveljavitev sprememb, tudi v socialnem delu, nezadovoljstvo z obstoječim stanjem. Od stopnje tega nezadovoljstva in poznavanja modelov za spreminjanje stanja ter stopnje spremenljivosti okolja pa je odvisna uspešnost in učinkovitost sprememb. Vsi trije kazalci so v razmerju odvisnosti, zato krivde za trenuten neuspeh ali zastoj v razvoju pri posameznem izvajalcu socialnovarstvenih storitev ni mogoče pripisati le enemu dejavniku. Ni pa je mogoče pripisati posameznemu zaposlenemu – strokovni delavki, saj gre za prostor skupnih interesov in cilj, kako ga povečati oziroma, kako učinkoviteje delovati znotraj tega prostora. Prvi pogoj za spremembe je spoznanje, da so spremembe v odnosu med uporabnikom in strokovnimi delavkami potrebne in nujne. Drugi pogoj je poznavanje ne le novih načinov in metod, kako pristopiti k zagotavljanju socialnovarstvenih storitev, ampak tudi modelov, standardov za uvajanje sprememb, ki morajo biti izpolnjeni za spreminjanje oziroma uveljavljanje boljših odnosov med uporabnikom in strokovnimi delavkami v centru za socialno delo. Tretji pogoj pa je ustrezno okolje za spremembe, saj samo strokovna delavka ne more dobro delati in dosežati rezultatov, če opravlja le ozke naloge, za katere je odgovorna, temveč se mora v celotnem procesu dela aktivno povezovati z drugimi v timu. V praksi dela to pomeni, da morajo vsi zaposleni, in ne le strokovne delavke, skupaj z uporabniki iskati skupne odgovore na potrebe uporabnikov storitev, pa čeprav gredo te lahko tudi v smer vse bolj zahtevnih oblik zagotavljanja podpore in pomoči. Najpomembnejše je, da uporabniku v storitvi vedno pripada prvo mesto in se pri delu z njim vedno izhaja iz njegovih potreb (Tutta 2010). Socialne delavke izvajajo programe, ki jih kreirajo država in njeni izvoljeni predstavniki. Socialne delavke, ki se želijo zavzeti za

spremembe na tej makro ravno, kjer programi nastajajo na strani nosilcev politične moči, velikokrat nimajo podpore (Obier Schroeder 1995). Če vemo, da država vedno išče načine za interveniranje v življenja ljudi, se moramo vprašati, ali je sprememba narave socialnega dela sploh mogoča. Sprememba seveda je mogoča v primeru, da socialnega dela ne enačimo s socialno administracijo, ampak ga razumemo kot zagotavljanje uslug ljudem v težavah v celoti, torej tudi v zasebnem, neformalnem in nevladnem sektorju, kamor ljudje pridejo, kadar želijo in potrebujejo pomoč (Leskošek 1995).

## **4 METODOLOGIJA**

V nadaljevanju bom opisala metodologijo, ki sem jo uporabila v svoji nalogi. Predstavila bom vrsto kvalitativne raziskave, ki sem jo uporabila, merski instrument, opisala bom način vzorčenja v raziskavi ter zbiranja in obdelave pridobljenih podatkov.

### **4.1 VRSTA RAZISKAVE**

V raziskavi sem uporabila kvalitativne metode zbiranja podatkov. Naloga temelji na deskriptivni analizi primarnih (zakoni – zakon o socialnem varstvu, pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev, temeljni akti s področja socialnega dela) in sekundarnih virov (tuja in domača literatura s področja socialnega dela in raziskovanja v socialnem delu). Creswell opisuje tri glavne značilnosti kvalitativne raziskave: analiza in kodiranje podatkov, ki so pomembni za opis in razumevanje problema; interpretacija pomena informacij in osebna refleksija ter zaključno poročilo (Creswell 2002).

V raziskavi gre za primerjalno analizo vzpostavljanja delovnega odnosa med strokovno delavko in uporabnikom v storitvi prva socialna pomoč v slovenskih centrih in ob vzpostavljanju prvega stika v centrih v Avstriji. Nadalje sledi primerjava vseh naslednjih faz v delovnem odnosu z vidika participacije uporabnika pri opredelitvi njegove stiske, pri iskanju možnih rešitev za razrešitev stiske, motiviranost za spremembe pri njegovem ravnanju z

namenom doseči zastavljeni cilj (pripravljenost spremeniti potek svoje življenjske poti), vpliv na ustvarjanje storitev, ki so prilagojene potrebam uporabnika, in sodelovanje uporabnika pri evalvaciji opravljenih storitev.

Vključevanje uporabnikov storitev v raziskovanje socialnega dela prinaša številne prednosti. Ena izmed njih je prispevek h kakovosti pridobljenih rezultatov, nadalje pa je takšen pristop sredstvo, ki uporabnikom dodaja moč. Uporabniki v raziskovanju socialnega dela predstavljajo izziv tako za strokovne delavke v socialnem delu kot za uporabnike, istočasno pa se s tem pristopom zagovarjajo osnovni principi socialnega dela z vidika uporabnikov, kot so etika participacije, opolnomočenje in soustvarjanje rešitev. Strokovnjaki ljudem brez družbene moči, ki jih vključujejo v raziskave, omogočajo, da izrazijo svoje poglede in izkušnje ter da sodelujejo v procesu odločanja, tj. načelo vključevanja (Videmšek 2009). Z razvoj novih tehnik zbiranja podatkov in kvalitativnih empiričnih analiz so ustvarili pogoje za vključevanje uporabnikov socialnovarstvenih storitev v raziskovanje, tudi kot soraziskovalcev (Humphries, Ramon in Maglajlić v Videmšek 2009, 180–191).

## **4.2 MERSKI INSTRUMENT**

Za pridobitev mnenj, videnj uporabnikov storitev in strokovnih delavk centra za socialno delo, ki opravljajo storitev prva socialna pomoč sem oblikovala kvalitativni merski instrument intervju. S pomočjo intervjujev pridemo do soočanja, izmenjave mnenj, stališč in vrednotenja različnih pogledov na koncepte, ki nas zanimajo. Zanima me, kako se uresničuje vpliv uporabnika ob prvem stiku s centrom za socialno delo v Sloveniji in Avstriji, in to v vseh fazah delovnega odnosa, in sicer ob vzpostavitvi samega delovnega odnosa, ob definiranju problema v delovnem odnosu, soustvarjanju rešitve problema, evalvaciji celotnega delovnega procesa in ob vplivu uporabnikov na oblikovanje storitev po njihovi meri.

Z vsebino intervjuja določimo položaj udeleženca v raziskavi (intervjuvanec, raziskovanec). Strokovne delavke in uporabniki storitev so objekti raziskovanja. S tem, ko jih ob izvajanju intervjujev postavimo v položaj subjekta, postanejo aktivni. Poudarek je na aktivni vlogi subjekta, ki soustvarja intervju.

Sestavila in uporabila sem polstrukturiran globinski intervju (Churchill in Iacobucci 2005, 285), za katerega je značilno, da vsebuje šest do osem osnovnih, temeljnih vprašanj. S pomočjo polstrukturiranega intervjuja pridemo do globljih vidikov o izkušnjah in načinu razmišljanja intervjuvancev in zato je polstrukturiran intervju primeren za zbiranje podatkov na majhnem vzorcu. Nekatera vprašanja pri obeh intervjujih so zaprtega tipa in sprašujejo po

spolu, starosti, delovni dobi, poimenovanju storitve, in deležu uporabnikov, ki jih strokovne delavke napotijo iz storitve prva socialna pomoč v nadaljnje oblike pomoči. Preostala vprašanja so odprtega tipa. Kot dopolnilo k osnovnim vprašanjem sem uporabljala podvprašanja, s katerimi sem poglobljala vsebino intervjuvancev, spodbujala odziv strokovnih delavk v centrih za socialno delo in uporabnikov storitve (poglobila sem določeno vprašanje, intervjuvanca dodatno vprašala, kako in kaj je mislil s svojim odgovorom, ali ga lahko pojasni ipd.).

### **4.3 VZORČENJE**

Udeleženci v raziskavi, torej strokovne delavke in uporabniki storitve, so bili izbrani po metodi neslučajnostnega priložnostnega vzorčenja. Pri neslučajnostnem vzorčenju vse enote v populaciji nimajo enake verjetnosti (možnosti) za izbor v vzorec, te verjetnosti pa tudi ne moremo natančno določiti. Taki vzorci ne omogočajo izračuna natančnih in nepristranskih ocen vrednosti parametrov. Pogosto se uporabljajo, ker so enostavni za pripravo in ekonomični tako po časovni kot po finančni plati. Najpogostejši med njimi je priložnostni vzorec. Enote se vključijo v vzorec, če so navzoče ob priložnosti, ko se izvaja raziskava (Flere 2000, 77–80). Zaradi subjektivnega načina izbiranja enot, taki vzorci niso najbolj primerni za sklepanje o parametrih, lahko pa nudijo dobro podlago za vpogled v nekatere značilnosti populacije, ki lahko služijo kot izhodišča za nadaljnje raziskovanje. Zaposlena sem na Centru za socialno delo Murska Sobota, zato mi je bilo najlažje, da sem za intervjuvance izbrala strokovne delavke in uporabnike storitve v centru, kjer sem zaposlena, in v bližnjem centru za socialno delo v regiji, v Gornji Radgoni. Tako so mi bili udeleženci v raziskavi bolj dostopni. Intervjuje sem opravila s tistimi strokovnimi delavkami, ki so bile na dan, ko sem prišla v center, v službi in so bile pripravljene sodelovati ter opravljajo storitev prva socialna pomoč. Uporabniki storitve, udeleženi v raziskavi, pa so bili tisti, ki so bili na dan, ko sem izvajala intervjuje, vključeni v izvajanje storitve prva socialna pomoč.

V Avstriji sem si izbrala centra v Bad Radkersburgu, ki je v bližini mojega kraja, in center v Voitsbergu pri Gradcu, ker sem z njimi sodelovala po službeni dolžnosti. Ker se storitev prva socialna pomoč in prvi stik za ljudi izvajata po vseh centrih za socialno delo v Sloveniji in v vseh centrih v Avstriji pod enakimi pogoji in na enak način, njuno izvajanje lahko posplošimo na delovno prakso v socialnem delu.

Skupno sem opravila 15 intervjujev s strokovnimi delavkami, od tega jih je bilo osem zaposlenih v Centru za socialno delo Murska Sobota, štiri v Centru za socialno delo Gornja Radgona, ena v centru v Bad Radkersburgu in ena v centru v Voitsbergu. Prav tako sem opravila 15 intervjujev z uporabniki storitev, od tega jih je bilo opravljenih devet z uporabniki storitev v Centru za socialno delo Murska Sobota, trije v Centru za socialno delo Gornja Radgona in trije v centru v Bad Radkersburgu.

#### **4.4 ZBIRANJE PODATKOV**

Podatke sem z izvajanjem intervjujev zbrala neposredno osebno, individualno s strokovnimi delavkami in uporabniki storitev. S strokovno delavko v centru v Bad Radkersburgu, s katero sem prej že opravila intervju, sem zaradi dodatnih pojasnil govorila še enkrat osebno po telefonu, in sicer nekaj dni po opravljenem intervjuju. Vse intervjuje sem sproti posnela, s soglasjem tako strokovnih delavk kot tudi uporabnikov storitev, razen dodatnega osebnega pogovora po telefonu, tega sem zapisala ročno. Intervjuji s strokovnimi delavkami so bili opravljeni v obdobju od februarja do junija leta 2013, intervju s strokovnim delavcem v Voitsbergu pa v februarju leta 2016. Z uporabniki pa sem intervjuje izvedla v obdobju od marca do maja 2012.

Intervjuji so trajali od 30 minut do ene ure in pet minut. Ko je prišlo do saturacije odgovorov, sem intervju s strokovno delavko ali uporabnikom storitve zaključila. Ob izvedbi intervjujev sem sledila osnovnim etičnim načelom in težila k temu, da udeležencem, torej strokovnim delavkam in uporabnikom storitev, zagotovim najvišjo možno anonimnost. Vsem udeležencem, tako strokovnim delavkam kot tudi uporabnikom, sem glede na dejanski spol pripisala izmišljeno ime. Podatki o njihovi starosti in delovni dobi v primeru strokovnih delavk so resnični podatki. Zagotavljanje anonimnosti pri kvalitativni raziskavi, ki se izvede v manjšem kraju na manjšem številu udeležencev, je lahko težavna. Kljub spremenjenim imenom udeležencev v raziskavi bi se lahko kateri izmed uporabnikov storitve oz. katera od strokovnih delavk lahko prepoznali v svojih pripovedi.

Strokovne delavke in uporabnike storitve sem ustno in pisno seznanila z vsebino, potekom in namenom raziskave. Vsi udeleženi so prostovoljno soglašali s tem, da v moji raziskavi sodelujejo.

Zavedam se, da sem s tem, da sem tudi sama zaposlena v centru za socialno delo in sem pred tem, ko sem intervjuje s strokovnimi delavkami in uporabniki storitev izvedla, tudi sama opravljala storitev prva socialna pomoč, nehote vplivala na strokovne delavke in uporabnike storitev, s katerimi sem se pogovarjala. S tem mislim, da sem lahko v pogovore nehote in nezavedno vnašala lastne poglede na izvajanje storitve prva socialna pomoč. Zavedam pa se, da ne moremo vedeti vsega, še manj vedeti vsega popolno in zavestno sem težila k temu, da sem izključila lasten vpliv in lastna mnenja v zvezi z izvajanjem storitve prva socialna pomoč.

Omejitev v raziskavi je ta, da sem na primeru Avstrije zbrala premalo podatkov. Na primeru Avstrije bi bilo potrebno opraviti večje število intervjujev tako s strokovnimi delavkami kot z uporabniki storitve. Dobila bi več podatkov, več odgovorov, ki bi pripomogli k zanesljivejšim podatkom. Take podatke bi potem z večjo verjetnostjo lahko posploševala na celotno prakso izvajanja prvega stika z uporabniki storitve v Avstriji in jih primerjala z ugotovitvami iz prakse izvajanja storitve prva socialna pomoč v Sloveniji.

## **4.5 OBDELAVA PODATKOV**

Podatke, ki sem jih na osnovi opravljenih intervjujev s strokovnimi delavkami in z uporabniki storitev zbrala, sem obdelala in analizirala s pomočjo metode kodiranja (Glasser in Strauss 1967). Metodo kodiranja sem uporabila pri odprtih vprašanjih.

Kodiranje je metoda, pri kateri deskriptivnim zapisom določimo kategorije in jim pripišemo določen pomen. Sama sem kategorije tvorila po stavkih in odstavkih. Na osnovi ponavljajočih vzorcev v besedilu s pomočjo odprtega in selektivnega kodiranjem povzemam besedila in jih združujem v povzetke po določenih kategorijah. Metoda kodiranja zmanjša obseg podatkov in poveže razdrobljene pomene v vsebinsko in pomensko zaključene celote kar nam omogoča novo poglobljeno razumevanje pridobljenih podatkov. S postopkom kodiranja sem na osnovi splošnih odgovorov, ki sem jih dobila na zastavljena vprašanja, npr. o količini moči, ki jo uporabnik storitve ima v delovnem odnosu, lahko prešla h konkretni vsebini, h konkretnim podatkom, ki sem jih uporabila pri analizi raziskave in jih utemeljila znotraj teoretskega koncepta. V nadaljevanju sledi primer kodiranja.

Tabela 4.3: Primer kodiranja – izsek

Intervju 8	koda	kategorija
<p>Na kakšen način vzpostavite prvi stik z uporabnikom?</p> <p><i>Stik z uporabnikom najprej vzpostavim, in to najpogosteje, prek svojcev, kot so otroci, zakonci, nečaki ali drugo sorodstvo, potem prijatelji, znanci, nato pa lokalna skupnost. V manjši meri se na CSD obrnejo po pomoč sami.</i></p>	<p>Stik prek tretje osebe.</p>	<p>Neposredni prvi stik.</p> <p>Stik po telefonu.</p> <p>Stik prek tretje osebe.</p>
<p>Na kakšen način definirate uporabnikovo stisko?</p> <p><i>Kar je pri sami definiciji stiske pomembno, je da se naredi skupaj z uporabnikom, saj sam najbolje ve, kje čuti stisko. Velikokrat se zgodi, da je definicija težave ali stiske povsem drugačna, kot jo doživljajo starejši.</i></p>	<p>Definicija stiske se naredi skupaj z uporabnikom, saj sam najbolje zna, kje čuti stisko.</p>	<p>Soustvarjanje – sodelovanje uporabnika pri definiciji problema.</p>
<p>Ali ima po vašem mnenju uporabnik možnost vpliva v procesu delovnega odnosa?</p> <p><i>Pri procesu delovnega odnosa uporabnik mora imeti vpliv na sam proces. V kolikor zaupen odnos ni vzpostavljen, se ne more vzpostaviti niti uspešen delovni odnos, potem tudi uporabnik nima nobenega vpliva na soustvarjanje pri nadaljnjem procesu reševanju svoje stiske. V kolikor pride na CSD uporabnik sam pripravljen za proces iskanja rešitev svoje stiske, potem bo tudi uspešnejša razrešitev primera.</i></p>	<p>Mora imeti vpliv na sam proces.</p> <p>V kolikor se ne vzpostavi zaupen odnos, se ne more vzpostaviti niti uspešen delovni odnos, potem tudi uporabnik nima vpliva.</p>	<p>Visoka</p> <p>stopnja vpliva v delovnem odnosu – soudeležba uporabnika storitve.</p> <p>Srednja</p> <p>stopnja vpliva v delovnem odnosu – soudeležba uporabnika storitve.</p> <p>Nizka</p> <p>stopnja vpliva v delovnem odnosu – soudeležba uporabnika storitve.</p>
<p>Na kakšen način zapisujete potek pogovora z uporabnikom (sami ali skupaj z uporabnikom)?</p> <p><i>Kljub doktrini socialnega dela, ki nas uči, da je potrebno vse zapise delati skupaj z uporabnikom, moram priznati, da le-to redko delam skupaj z njim. Navadno pa uporabniku ob naslednjem srečanju povzamem, kaj oz. o čem sva se pogovarjala ob najinem razgovoru.</i></p>	<p>Redko delam skupaj z njim.</p> <p>Ob naslednjem srečanju povzamem, kaj oz. o čem sva se pogovarjala ob najinem prejšnjem razgovoru.</p>	<p>Visoka stopnja vpliva v delovnem odnosu: zapisovanje – soudeležba uporabnika storitve pri zapisovanju.</p> <p>Srednja stopnja vpliva v delovnem odnosu: zapisovanje – soudeležba uporabnika storitve pri zapisovanju.</p>



<p><i>prejšnjem razgovoru. V to nas sili predvsem časovni okvir. Uporabnik ima pravico vedno zahtevati vpogled v spis.</i></p>		<p>Nizka stopnja vpliva v delovnem odnosu: zapisovanje – soudeležba uporabnika storitve pri zapisovanju.</p>
<p>Na kakšen način naredite evalvacijo storitve (sami ali skupaj z uporabnikom)?</p> <p><i>Evalvacijo storitve vedno naredim skupaj z uporabnikom. Pri evalvaciji povzameva celotni delovni proces, pregledava skupaj zastavljene cilje in katere cilje smo izpolnili. Pri evalvaciji uporabniki velikokrat uvidijo koliko so zmožni narediti in jim le to potem povzdigne motivacijo za nadaljnje korake v življenju. Velikokrat so naši uporabniki slabo opremljeni za življenje in ob tem dobijo potrditev, da zmorejo, znajo in vedo.</i></p>	<p>Evalvacijo storitve vedno naredim skupaj z uporabnikom. Pri evalvaciji povzameva celotni delovni proces.</p>	<p>Visoka stopnja vpliva v delovnem odnosu: evalvacija – soudeležba uporabnika storitve pri evalvaciji.</p> <p>Srednja stopnja vpliva v delovnem odnosu: evalvacija – soudeležba uporabnika storitve pri evalvaciji.</p> <p>Nizka stopnja vpliva v delovnem odnosu: evalvacija – soudeležba uporabnika storitve pri evalvaciji.</p>
<p>Ali imajo uporabniki po vaši oceni/mnenju zadosten vpliv v procesu vzpostavljanja in vseh naslednjih fazah delovnega odnosa (definicija problema, soustvarjanje rešitev, izbira storitev ipd.)?</p> <p><i>Menim, da ja. Predvsem pa potrebuje pri tem veliko spodbude. V kolikor se navedeno v delovnem procesu zgodi, lahko pripelje v nezadovoljstvo uporabnika, prekinitve delovnega odnosa, vse to pa izhaja iz tega, ker uporabnik nima možnosti vpliva na sam delovni proces. Velikokrat se tega niti ne zavedamo. Na tej točki bi bilo potrebno narediti evalvacijo, saj se potem izkaže, kje natančno je uporabnik in kaj lahko pričakuje v naprej. Največkrat težav imajo uporabniki pri sami definiciji problema, pri ključnem dejavniku samega procesa pomoči.</i></p>	<p>Menim, da ja. Predvsem pa potrebuje pri tem veliko spodbude.</p> <p>Na tej točki bi bilo potrebno narediti evalvacijo.</p>	<p>Visoka stopnja vpliva v delovnem odnosu – soudeležba, soustvarjanje.</p> <p>Srednja stopnja vpliva v delovnem odnosu – soudeležba, soustvarjanje.</p> <p>Nizka vpliva v delovnem odnosu – soudeležba, soustvarjanje.</p>

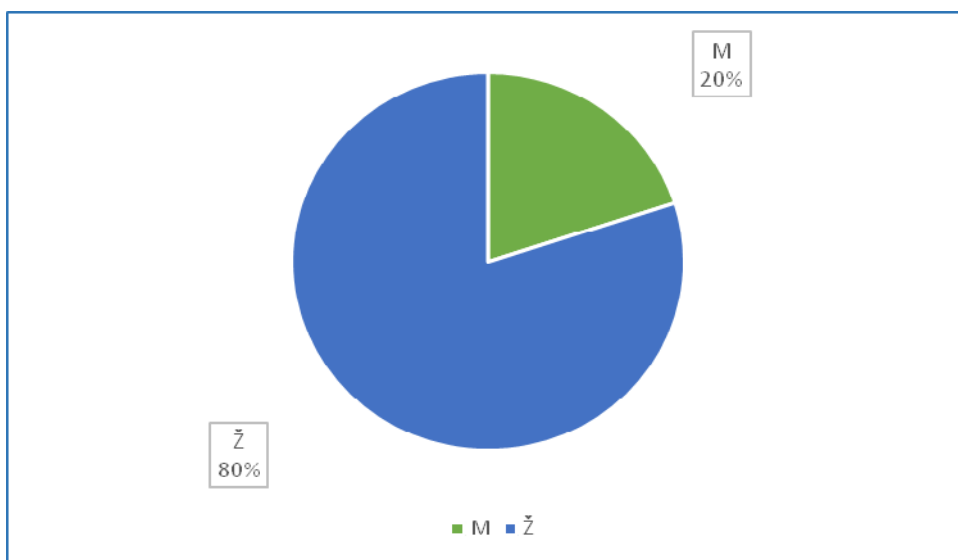
## 5 REZULTATI RAZISKAVE

V okviru analize raziskave so najprej prikazani splošni podatki strokovnih delavk in uporabnikov storitve, podatki o njihovem spolu, njihovi povprečni starosti in podatki o skupni povprečni delovni dobi strokovnih delavk. V nadaljevanju so pridobljeni podatki predstavljeni in analizirani po fazah, ki predstavljajo potek delovnega odnosa v procesu socialnega dela. Tak način predstavitve podatkov omogoča analizo vpliva in moči uporabnika storitve prva socialna pomoč pri vzpostavitvi delovnega odnosa, pri opredelitvi njegove stiske, pri iskanju možnih rešitev za njegovo stisko, pri izbiri morebitnih nadaljnjih oblik pomoči za obvladovanje in premagovanje njegove stiske, pri evalvaciji storitve prva socialna pomoč in pri vplivu uporabnika storitve prva socialna pomoč na oblikovanje storitev po njegovi meri.

### 5.1 ANALIZA OSEBNIH INTERVJUJEV S STROKOVNIMI DELAVKAMI

V nadaljevanju najprej prikažem strukturo strokovnih delavk, ki opravljajo storitev prva socialna pomoč oz. prvi stik v Avstriji, opredeljen po spolu, starosti in njihovi skupni delovni dobi.

Graf 5.1: Prikaz vključenih strokovnih delavk po spolu



Vir: Lastna analiza (2016).

Opravila sem intervjuje s 15 strokovnimi delavkami, od tega 13 strokovnih delavk prihaja iz Slovenije in dve iz Avstrije. Strokovne delavke so v nalogi predstavljene z izmišljenimi imeni, določenimi glede na dejanski spol. Iz grafičnega prikaza je razvidno, da je bilo vključenih dvanajst žensk in trije moški.

Tabela 5.4: Prikaz vključenih strokovnih delavk s pripisanimi izmišljenimi imeni, po spolu, starosti in delovni dobi

	Ime	Spol	Starost v letih	Delovna doba v letih
1.	Simon	M	33	9
2.	Tadeja	Ž	37	12
3.	Marija	Ž	36	12
4.	Jožica	Ž	33	9
5.	Katarina	Ž	29	5
6.	Štefanija	Ž	36	8
7.	Jelka	Ž	39	14
8.	Katja	Ž	33	8
9.	Darinka	Ž	43	18
10.	Ana	Ž	42	16
11.	Zlatka	Ž	53	29
12.	Mojca	Ž	54	31
13.	Cvetka	Ž	36	10
14.	Hans	M	51	32
15.	Rupert	M	47	27

Vir: Lastna analiza (2016).

Povprečna starost strokovnih delavk, s katerimi sem opravila intervjuje, je 40,13 let. Najmlajša vključena strokovna delavka je stara 29 let, najstarejša 54 let. Povprečna delovna doba strokovnih delavk skupaj znaša 15,9 let.

Zbrani podatki kažejo na to, da štiri od skupno 15 strokovnih delavk, v centru za socialno delo opravlja izključno storitev prva socialna pomoč in nobene druge storitve ali naloge po zakonu. Ostali pa poleg storitve prve socialne pomoči opravljajo še druge storitve, kot so osebna pomoč, pomoč družini za dom in tudi javna pooblastila (namestitev v institucionalno varstvo, skrbništvo za mladoletne osebe, skrbništvo za odrasle osebe, varstvo invalidov, naloge po zakonu o preprečevanju nasilja med družinskimi člani, postpenalo).

### 5.1.1 Vzpostavljanje prvega stika z uporabniki storitev

Vzpostavitev prvega stika z uporabnikom storitve prva socialna pomoč (v nadaljevanju uporabnik storitve) lahko poteka na več načinov. Najbolj pogost način vzpostavitve prvega stika med strokovno delavko in uporabnikom je ta, da potencialni uporabnik storitve prva socialna pomoč sam pride v center za socialno delo in sam prosi za pomoč v okviru te storitve. Prvi stik uporabnika storitve in strokovne delavke se lahko vzpostavi tudi s telefonskim klicem posameznika, ki je v stiski in potrebuje pomoč. Lahko povemo, da je uporabnik storitve prva socialna pomoč v takih primerih prostovoljni uporabnik storitve. Velikokrat pa pride do tega, da center za socialno delo o problematiki ljudi opozorijo druge osebe ali institucije iz okolja (sorodniki, prijatelji, znanci, lahko tudi institucije, kot so vrtci, šole, dijaški domovi, občine, zavodi za zaposlovanje, humanitarne organizacije, razna društva idr.). V takem primeru strokovna delavka osebo, ki je v stiski, na prvi osebni pogovor v okviru storitve prva socialna pomoč povabi s pisnim vabilom ali osebo obišče na domu. V takih primerih se storitev prva socialna pomoč opravi po uradni dolžnosti. Lahko, da uporabnik ne doživlja stiske in je ne prepoznava ter je temu tudi dejansko tako, lahko pa, da uporabnik zaradi drugih ovir (npr. težave v duševnem zdravju) ne zmore vzpostaviti prvega stika s strokovno delavko prve socialne pomoči. Lahko pride do tega, da so za posameznika zaradi visoke stopnje ogroženosti lastnega zdravja in življenja ter zdravja in življenja drugih nujni skrajni ukrepi v okviru javnih pooblastil, ki jih ima center za socialno delo (npr. predlog sodišču za odvzem poslovne sposobnosti, predlog sodišču po obravnavi po zakonu o duševnem zdravju ali preprečevanju nasilja v družini, lahko tudi uvedba skrajnega ukrepa, kot je odvzem otroka), a se s tem delom nalog, ki jih opravlja center za socialno delo, v nalogi ne ukvarjam.

Strokovne delavke odgovarjajo, da prvi stik z uporabnikom storitve vzpostavijo osebno, ko uporabnik sam, prostovoljno in na lastno pobudo pride k njim. *»Posamezniki, starši z otroki pridejo v center za socialno delo, počakajo pred mojimi vrati in točno vedo, kaj je njihova stiska, kaj jih žuli«* (strokovni delavec Simon). *»Ko pridejo k meni, kar takoj začnejo govoriti o tem, kaj in kje jih žuli«* (strokovna delavka Katarina). *»Pride k meni in ne pove nič«* (strokovna delavka Cvetka).

Strokovne delavke storitve prva socialna pomoč opišejo prvi stik z uporabniki storitve, ki ga vzpostavijo v okviru prve socialne pomoči po telefonu. *»Predvsem, ko je problematika ljudi povezana s težavami med partnerjema ali pa imajo težave s svojimi otroci, se je težko*

*pogovarjati po telefonu» (strokovna delavka Jožica). »Raje vidim, da pridejo hitro k meni v pisarno« (strokovna delavka Ana). »Teško se pogovarjam po telefonu, ker imam občutek, da se ne razumemo. Sem za osebni pogovor. Tako človeka vidim in po moje je tudi za človeka lažje« (strokovna delavka Mojca). »Ne opravi veliko storitev prva socialna pomoč po telefonu, tega nisem vajena« (strokovna delavka Jelka).*

Prvi stik z uporabniki storitve strokovne delavke vzpostavljajo tudi na pobudo tretjih oseb. V takih primerih uporabnika storitve prva socialna pomoč na pogovor v center povabijo s pisnim vabilom. *»Na vabilu, ki ga pošljem posameznikom in družinam, napišem, zakaj jih vabim. Napišem, da bi se rada pogovorila z njimi« (strokovna delavka Štefanija).*

Strokovne delavke ta del uporabnikov, s katerimi prvi stik vzpostavijo na osnovi informacij tretjih oseb opisujejo kot neprostoVOLjne uporabnike. *»V praksi se dogaja, da uporabnik ne upa spregovoriti o svojih težavah in pridobiva druge informacije, kot so npr. socialni transferji, kasneje v razgovoru spregovori o stiskah, o katerih želi dejansko spregovoriti« (strokovna delavka Marija). »Po navadi je prvi stik najprej malo »small talk-a« (strokovni delavec Simon) »Pomembna je zaupnost« (strokovna delavka Mojca). »Vzpostavitev stika z uporabnikom najprej vzpostavim najpogosteje prek svojcev, kot so otroci, zakonci, nečaki ali drugo sorodstvo, potem prijatelji, znanci, nato pa lokalna skupnost. V manjši meri se na CSD obrnejo po pomoč stari sami. Velikokrat nekako pošljejo na CSD druge osebe, ki za njih zbirajo potrebne informacije ali iščejo rešitev. Predvsem se mi zdi pomembno poudariti, da se pri obravnavi starih moramo zavedati, da stari težko vzpostavijo oz. naredijo prvi korak do institucije« (strokovna delavka Katarina).* Strokovni delavki v Avstriji povesta, da se prvi stik praviloma opravi v centru.

V nujnih primerih, ko uporabnik storitve pomoč potrebuje hitro in takoj (ogroženost otrok, nasilje nad ženskami in nad otroci, hujša materialna ogroženost, osebna stiska, osebna motnja, težave v partnerskih odnosih), strokovni delavec prvi stik z uporabnikom vzpostavi na terenu, na domu, v šoli, v drugih institucijah. *»Ko me je poklicala sosedka za eno našo družino, ki smo jo v preteklosti že obravnavali, sem s kolegico takoj odšla na dom, da vidim, kaj se dogaja« (strokovna delavka Tadeja).* Strokovne delavke v veliki večini poudarjajo, da so stiske uporabnikov, s katerimi se srečujejo, pogosto kompleksne in jih je zato težko enoznačno opredeliti. Gre za prepletanje stisk, ki so posledica osebnostnih motenj, te vplivajo na medosebne odnose in celotno sliko spremlja še materialna stiska. *»Velikokrat se pogovarjamo, da imamo veliko takih, ki imajo osebnostne motnje, pa nimajo težav v*

*duševnem zdravju, so brez službe, brez denarja, nimajo socialne mreže» (strokovna delavka Jožica).*

Strokovne delavke poudarjajo, da uporabniki velikokrat težko naredijo prvi korak in pridejo v center po pomoč. To utemeljujejo s tem, da ljudje ne zaupajo centru in da so slabo ozaveščeni. *»Berem, da ljudje ne poznajo vseh nalog CSD« (strokovna delavka Zlatka). »Pogovarjamo se, da bi morali naše ljudi obveščati prek lokalnih medijih in jim ponuditi, jim razložiti, kako jim lahko pomagamo« (strokovna delavka Jožica). »Saj vem, da ljudje CSD ne zaupajo« (strokovna delavka Tadeja), »Ko pridejo k meni, mi povedo, da niso vedeli, da lahko zaprosijo za denar« (strokovna delavka Cvetka).*

### 5.1.2 Potek prvega stika

Potek prvega stika je naslednji ključni element oziroma faza v delovnem odnosu. Pogovor med strokovno delavko in uporabnikom storitve prva socialna pomoč je temelj za vzpostavitev delovnega odnosa, ki uporabniku storitve omogoča, da pove svojo življenjsko zgodbo, da predstavi sebe na način, ki mu je blizu. Strokovna delavka je s svojim strokovnim znanjem tista, ki vodi pogovor, ki uporabniku omogoči prostor, v katerem deluje. Strokovna delavka je tista, ki posluša zgodbo uporabnika storitve. Strokovna delavka mora z uporabnikom storitve govoriti na način, ki motivira in vzpodbuja k temu, da je uporabnik storitve aktiven v pogovoru (npr. povejte mi vašo stran zgodbe, vaše videnje stiske, kaj vi menite o tem ipd. namesto vprašanja, zakaj ste prišli, kaj je vaša težava ipd.)

Strokovna delavka je v odnosu do uporabnika storitve v dveh vlogah, in sicer mora na eni strani skrbeti za profesionalno držo in delovati, kot ji narekujejo predpisi, hkrati pa se mora vživljati v zgodbo uporabnika in ob tem mora skrbeti, da proces pogovora, pogajanja poteka nemoteno. Strokovna delavka mora biti opremljena s številnimi znanji in veščinami, o katerih je bilo govora v teoretičnem delu in med te nedvomno sodijo tudi komunikacijske spretnosti.

Nadalje naj predstavim odgovore strokovnih delavk, ki prvi stik v storitvi prva socialna pomoč opišejo tako, da najprej predstavijo sebe, opredelijo svojo vlogo v storitvi, zakonodajni okvir storitve in predstavijo svojo vlogo v procesu pomoči (predstavitev vloge socialne delavke, nalog socialne delavke). Poudarijo, da je pomembno, da uporabnik storitve v pogovoru sodeluje. *»Povem, kako mi je ime in kaj delam, da mi lahko pove, zakaj je prišel k*

meni« (strokovna delavka Jelka). *»Ob prvem pogovoru človeka predvsem poslušam, ga vprašam, če mi kaj ni jasno, pustim, da mi govori o sebi, tudi če ne govori o stiski«* (strokovna delavka Tadeja). *»Ko imam prvi stik z uporabnikom, mu skušam povedati tudi čim več o možnostih za razrešitev njegove stiske, s tem mislim, kaj lahko in kaj ne gre po zakonu – ne more dobiti denarja v višini 5.000 evrov ali pa, da mu ne moremo zgraditi hiše v enem dnevu«* (strokovna delavka Štefanija).

Strokovne delavke pri vzpostavitvi prvega stika uporabljajo prijazne besede (uporabniku storitve govorijo, da se lahko dobro počuti, da ga želijo razbremeniti, napetost razbijajo s vprašanji o aktualnih dogodkih, pojasnjujejo, da so jim na voljo, da jim lahko pomagajo). *»Na začetku osebo vprašam tudi kaj o tem, kaj se dogaja v politiki, da ni dobro gospodarstvo«* (strokovna delavka Ana). *»Velikokrat mu povem, da me lahko vpraša vse, kar ga zanima, da mu razložim vse, kar hoče. Rada poudarim, da je moje delo, da ljudem pomagam«* (strokovna delavka Darinka).

Strokovne delavke poudarjajo, da morajo znati poslušati uporabnika storitve, da je takoj ob vzpostavitvi prvega stika pomembna vzpostavitev zaupanja v odnosu. *»Uporabniku se je potrebno posvetiti, in to brez motenj, kot sta zvonjenje telefonov, odpiranje vrat«* (strokovni delavec Simon). *»Žal na centrih za socialno delo osnovni prostorski pogoji niso zagotovljeni«* (strokovna delavka Zlatka). *»Ljudi moramo poslušati, ko pridejo k nam. Vidim, da včasih rabijo samo to, da jih poslušam. Po moje je potem njihovo zaupanje večje«* (strokovna delavka Katja). *»Povedo mi, da mi verjamejo, kaj jim povem«* (strokovna delavka Mojca).

Strokovne delavke poudarjajo, da je pomembno, da imajo ob vzpostavljanju odnosa z uporabnikom storitve zagotovljen primeren prostor za pogovor (dovolj prostora, svetloba, zračen prostor). Strokovne delavke svojo vlogo opisujejo z besedami, da v odnosu že ob vzpostavitvi prvega stika raziskujejo, reflektirajo in problematizirajo situacijo, v kateri je uporabnik storitve. *»Zgodbe, ki mi jih pove, povežujem s situacijami drugih uporabnikov, ki so bili pri meni, in umeščam njegov problem«* (strokovna delavka Darinka) *»Pogovarjam se s svojim uporabnikom o tem, ali ima težave v partnerskih odnosih ali ima samo finančne težave. Sprašujem jih o njihovih preteklih izkušnjah in navežujem izkušnje na njegove težave, v katere je zašel. Primer: k meni je prišla gospa, ki si je želela takoj v novo stanovanje. Izpostavila sem težave s pridobitvijo stanovanja, ceno najemnine, in to ne gre hitro. Reflektiram situacijo«* (strokovna delavka Marija). *»Več sprašujem, manj pove«* (strokovna delavka Štefanija).

Strokovne delavke poudarjajo, da je storitev prva socialna pomoč vstopna točka za uporabnika storitve na centru, zato je pomembno, kakšno izkušnjo ima pri tem vstopu. *»Oseba, družina, ki pride k nam, ima prvi stik v centru za socialno delo z mano, v storitvi prva socialna pomoč. Menim, da je to pravi način in prava pot. Moram mu znati povedati o vsem v centru, o vsem, kar lahko dobi, pa tudi o tem, kar mora sam postoriti«* (strokovna delavka Jelka). Na tej izkušnji temelji morebitna nadaljnja obravnava na centru. V primeru, da ima uporabnik storitve z vstopom v center dobro izkušnjo, se bo ta nadaljevala tudi v nadalje oziroma obratno. Strokovne delavke so povedale, da je zato prvi stik z uporabnikom ključen in pomemben. *»Prvi stik je za tistega, ki pride k nam in ima težave, zelo pomemben«* (strokovna delavka Zlatka) *»Moram dobro opazovati, kako se počuti in paziti, da pove vse, kar hoče. To je pomembno. V tem primeru bomo dobro delali tudi naprej«* (strokovna delavka Cvetka).

### 5.1.3 Opredelitev problema – vzpostavljanje delovnega odnosa

Strokovna delavka mora vzpostaviti pogoje za pogovor na način, da lahko uporabnik storitve opredeli svoj problem na način, kot ga doživlja in vidi sam. Strokovna delavka mora poslušati zgodbo uporabnika storitve in njegov opis stiske, ki jo doživlja. Stisko ima uporabnik storitve, kar je pomembno zavedanje v delovnem odnosu v fazi definiranja problema.

Strokovne delavke odgovarjajo, da pri opravljanju storitve prva socialna pomoč stisko/problem uporabnika storitve definirajo skupaj z uporabnikom. Strokovne delavke povedo, da morajo s svojim ravnanjem velikokrat posegati in voditi uporabnika storitve, ker so opredelitve stisk, kot jih opišejo uporabniki, nepopolne, izpustijo kakšen pomemben del problema (najpogosteje strokovne delavke na tem mestu opisujejo, da uporabniki krivdo za svoje stiske pripisujejo drugim osebam in zunanjim okoliščinam). *»V primeru obravnave ljudi, ko se na CSD obrnejo drugi namesto njih samih, je njihov vidik stiske bistveno drugačen, kakor potem stisko definirajo sami. Velikokrat se zgodi, da je definicija težave ali stiske povsem drugačna, kot jo doživljajo. Najtežje mi je vzpostaviti oz. definirati stisko pri starih, ki odklanjajo vso pomoč, in to kljub temu, da svojci sli drugi vidijo stisko pri posamezniku. Vendar bi potem lahko govorili, da imajo stisko, težavo osebe, ki so se obrnile na CSD in ne sami. V takih primerih mi je potem najtežje definirati problem. Velikokrat mi potem tudi sami v razgovoru povedo, da sami nimajo težav ali da ne čutijo stiske, da jo imajo sorodniki, ki so se obrnili na CSD. Definicijo stiske vedno naredim skupaj z uporabnikom, saj*



*sam najbolje ve, kje čuti stisko» (strokovna delavka Katarina). »Ne vedo, kaj je njihov problem. (strokovna delavka Jelka). »Povedo, da spijejo kakšen »špricer« ali dva. Ne vedo, da so alkoholiki. Imam izkušnje, da ne povedo vsega o njihovem pitju« (strokovna delavka Zlatka). »Za moje probleme je kriva moja mati« (strokovna delavka Jelka). »Jaz nisem kriv za mojo stisko, za moje težave« (strokovni delavec Simon).*

Po mnenju strokovnih delavk je njihova naloga, da na tem mestu skupaj z uporabnikom storitve razsvetlijo njegov problem. *»Moškemu sem pomagala pri tem, da je svoj problem pogledal v celoti. Poiskala sva dejavnike, ki lahko vplivajo na to, da je brez službe. Pogovarjala sva se, da ni problem samo to, da zunaj ni dela. Govorila sva o tem, da se delo tudi išče. Govorili smo, da je potrebno določiti čas za učenje in druženje, ni problem samo v tem, da se otrok ne želi učiti. Določili smo tudi urnik dneva.«* Strokovne delavke povedo, da je skupno definicijo problema najtežje postaviti z uporabnikom storitve, ki v odnos vstopa neprostovoljno (storitev prva socialna pomoč v takih primerih začnejo na pobudo tretjih oseb, prva socialna pomoč po uradni dolžnosti). Povedo, da v takih primerih potrebujejo vso strokovno znanje in veščine (strokovne delavke te lastnosti/veščine opisujejo z besedami *empatija, poslušanje, motivacija, opogumljanje, spoštljivost, pravičnost, enakopravnost*). *»Sem velik človekoljub«* (strokovni delavec Simon). *»Sem pravična. Rada delam z ljudmi in si drugega ne vem predstavljati«* (strokovna delavka Mojca). *»Človek mi pomeni več kot papir«* (strokovna delavka Ana). *»Saj človek sam ve, kje je njegov problem, in uporabniki povedo, kaj jih žuli«* (strokovna delavka Cvetka).

Strokovne delavke so si enotne, da uporabnik storitve ima in mora imeti možnost vpliva v procesu delovnega odnosa. *»Oseba, ki je pri meni v storitvi, ima in mora imeti vpliv na definicijo problema, ker je to edino smiselno, saj le tako pridemo do rešitve, ki se njemu zdi uporabna«* (strokovna delavka Darinka). Strokovni delavec mora skrbeti za to, da uporabnik storitve aktivno sodeluje v delovnem procesu. Strokovne delavke so si enotne tudi pri tem, da mu morajo ta vpliv dopustiti. *»Zavedam se, da imam moč jaz, vendar tega moj uporabnik ne sme čutiti, moč mora imeti on, problem je njegov«* (strokovna delavka Jožica). *»Povem jim, da mi lahko zaupajo in vse povedo, tudi če mislijo, da ni težava to, kar pravijo«* (strokovna delavka Tadeja). Strokovne delavke ponovno opozorijo na zaupen odnos do uporabnika. Navežejo, da se tako uporabniki v odnosu počutijo varne, izražajo svoje misli, stališča in neposredno dobijo priložnost in svoj prostor za vpliv. *»Ravno zadnjič mi je en gospod povedal, da se že dolgo ni mogel z nobenim pogovoriti, kot se je lahko pogovoril z menoj.*

*Povedal mi je, da je čutil, da mi lahko pove vse, tudi to, da nima službe in ga je zaradi tega sram, ker je moški. Rekel je, da ga nisem obsodila, da rad ne dela, ker da je to slišal že velikokrat» (strokovna delavka Ana).*

#### 5.1.4 Zaključevanje dela z uporabniki storitve prve socialne pomoči in napotitev k drugim strokovnim delavkam

Storitev prva socialna pomoč je podrobneje opisana v začetku naloge. Naj na tem mestu poudarim, da so za izvedbo storitve prava socialna pomoč predvideni trije med seboj ločeni pogovori. Ni pa nujno, da se storitev prva socialna pomoč na ta edini način tudi izvaja. Storitve prva socialna pomoč se lahko zaključi že po enem ali po dveh opravljenih pogovorih. Razlikuje se tudi čas trajanja pogovorov v okviru izvajanja storitve prva socialna pomoč. Normativ določa, da storitev prva socialna pomoč traja 45 minut. Pogovori v okviru izvajanja storitve prva socialna pomoč so lahko tudi bistveno krajši ali pa glede na kompleksnost stiske uporabnika bistveno daljši. Ob izvajanju storitve prva socialna pomoč se lahko v takih primerih opravijo tudi več kot samo trije osebni pogovori. Storitve prva socialna pomoč se zaključi tudi, če stiska uporabnika storitve ni odpravljena (lahko pa seveda tudi je). V tem primeru se uporabnika storitve seznanijo z možnimi oblikami pomoči znotraj centra za socialno delo pri drugih strokovnih delavkah ali pa z možnimi oblikami pomoči, ki so na voljo v okolju.

Strokovne delavke povedo, da se vsaka storitev prve socialne pomoči zaključi. Pri tem pa poudarijo, da se s tem ne rešijo stiske in težave uporabnikov. Intervjuvanke odgovarjajo, da težko ocenijo, kolikšen delež uporabnikov storitve, ki so bili vključeni v storitev prva socialna pomoč, so napotile v nadaljnje oblike pomoči. Strokovne delavke so odgovarjale različno, in sicer je bilo to odvisno od tega, da so večino uporabnikov storitve, ki so jim nudile pomoč v obliki storitve prva socialna pomoč, napotile v nadaljnje oblike pomoči, do tega, da v druge oblike pomoči napotijo desetino uporabnikov. Največ jih pove, da približno tretjino uporabnikov storitve napotijo v druge, nadaljnje oblike pomoči. *»Težko ocenim, kolikšen del jih napotim kam drugam. Zdi se mi, da jih največ napotim v storitev osebna pomoč v CSD«* (strokovna delavka Mojca). *»Res ne vem, koliko jih napotim v druge oblike pomoči. Veliko večino seznanim z vrsto pomoči, a ne vem, če se vanjo res vključijo«* (strokovna delavka Marija). Strokovne delavke pri tem tudi povedo, da v druge oblike pomoči napotujejo predvsem uporabnike storitve s težavami zaradi nasilja nad ženskami in otroci, osebnostnih

motenj, težav v duševnem zdravju, ogroženosti otrok, zaradi težav v partnerskih odnosih. »Ko sem se pogovarjala z moškim, ki je bil nasilen do svoje žene, tega ni priznaval. Povedal mi je, da si je sama kriva, da tudi ona udari njega. Ker nimamo veliko možnosti, sem ga napotila po pomoč v društvo za nenasilno komunikacijo. Mislim, da je enkrat šel in več ni hodil« (strokovna delavka Jožica). »Moškega, ki je izvajal nasilje nad zunajzakonsko partnerko in njenim otrokom, sem napotil po pomoč v zdravstveni dom, v svetovanje zaradi odvisnosti od alkohola, ker veliko pije. Nasilen je bil, ko je bil pijan. Svoja dejanja je opravičeval s tem, da se druží s prijatelji in nekaj malega spišejo. To dela že 100 let, partnerka bi ga lahko že razumela. Ni imel uvida v svoje težave« (strokovni delavec Simon). »K meni pride starejša ženska, zato ker ji doma ne dajo hrane in oblačil. Situacija v družini je CSD znana in domači lepo skrbijo za gospo. Pri kuhanju je skoraj požgala celo kuhinjo, pozabila je na otroka, ki je ostal na dežju. Uskladila in napotila sem jo po pomoč v okviru skupnostne obravnave v krajevnem zdravstvenem domu. Družina je pri tem pomagala« (strokovna delavka Katja). »Če me vpraša po DSP (op. denarna socialna pomoč), mu povem vse, kar je s tem povezano, pomagam mu izpolniti vlogo in vlogo pusti kar pri meni« (strokovna delavka Štefanija). »Gospe, ki ni mogla plačati elektrike, ker ima zelo malo pokojnine, če se dobro spomnim 300 evrov, sem povedala vse informacije v zvezi z izredno denarno socialno pomočjo in gospa je razumela pomen pomoči« (strokovna delavka Jelka).

### 5.1.5 Zapisovanje

Strokovne delavke povedo, da zapise o pogovorih z uporabniki storitve največkrat zapisujejo same. Redkeje skupaj z njimi. Povedo, da si med pogovorom na list papirja ali v zvezek zapisujejo pomembne dele pogovora. Celoten zapis pogovora pa potem zapišejo same, po opravljenem pogovoru. Strokovne delavke izpostavijo, da so njihovi zapisi kratki in jedrnatí. Povedo še, da zapis, ki so ga zapisale same ob naslednjem pogovoru, pregledajo skupaj z uporabnikom storitve. Strokovne delavke poudarijo, da zapise o opravljenih pogovorih pišejo same predvsem zaradi časovne stiske (veliko število uporabnikov, veliko terenskih obiskov). Navajam odgovore strokovnih delavk v zvezi z zapisovanjem pogovorov v okviru storitve prva socialna pomoč: »Ker svojega uporabnika predvsem poslušam, ko mi pripoveduje, si na list papirja sproti beležim pomembne dele« (strokovna delavka Jožica). »Zapise o pogovorih zadnje čase pišem kar doma, v službi tega ne zmorem. Imam veliko drugih stvari in za zapise v bazo (op. informacijska baza socialnih podatkov) mi zmanjka časa« (strokovna delavka Mojca). »V zvezek si napišem pripoved naših uporabnikov, poižkusim zapisati besede, s

*katerimi je on ali ona opisovala problem» (strokovna delavka Marija). »Ker to ne delam sproti, ampak ko oseba od mene že odide, se ne morem spomniti točne besede, ki jo je povedal« (strokovna delavka Cvetka). »Vse, kar imam napisano, preberem tudi uporabniku, ki je pri meni. Včasih se mi pod zapis tudi podpiše« (strokovna delavka Tadeja). »To, kar zapišem gospodu ali gospe, ki pride, tudi preberem, ampak šele, ko se drugič pogovarjamo« (strokovna delavka Ana). »Zapise napišem samo zase, za spis, za vnos v bazo« (strokovna delavka Darinka).*

#### 5.1.6 Evalviranje dela

Strokovne delavke v intervjujih povedo, da evalvacijo opravljene storitve prva socialna pomoč opravijo same ali skupaj z uporabnikom storitve, nekatere povedo, da evalvacijo opravijo vedno, druge spet, da je sploh ne opravijo. Izpostavijo, da evalvacijo storitve opravijo predvsem v storitvah prva socialna pomoč, ko je uporabnik imel kompleksen problem (npr. ogroženost otrok). *»S parom, ki ima težave v medosebnih partnerskih odnosih in tudi težave s skrbjo za skupnega otroka, smo skupaj naredili prvo oceno ogroženosti v njihovi družini in zapisali prve nujne stvari, ki jih morata postoriti za otroka. Nekaj smo določili že do našega drugega srečanja. Vprašala sem ju, ali sta izpolnila zastavljeno nalogo in povedala sta, da sta jo. Določili smo naslednji korak in sama sta predlagala, kako bosta nadaljevala. Nadaljnja pomoč jima je bila potem sicer zagotovljena v okviru storitve pomoč družini za dom« (strokovna delavka Štefanija). »Prve socialne pomoči nikoli ne evalviram, če se z osebo pogovorim samo enkrat« (strokovni delavec Simon). »Storitev ne ocenjujem skupaj z uporabnikom, ki je želel uveljaviti denarno pomoč ali zavarovanje« (strokovna delavka Marija).*

Strokovne delavke povedo, da ko evalvacije storitve prva socialna pomoč ne opravijo, v pogovoru uporabnika seznanijo, da se je storitev prva socialna pomoč zaključila. *»V bazo v zapis zapišem, da je upravičenec bil seznanjen z možnimi oblikami pomoči in da je storitev prva socialna pomoč zaključena. Imeli smo inšpekcijski nadzor in so nam povedali, da moramo tako narediti« (strokovna delavka Jelka). Strokovne delavke povedo, da pri evalvaciji povzamejo celotni delovni proces, pregledajo skupaj zastavljene in izpolnjene cilje. »Rajši določimo eno samo stvar, en cilj, in to takšen, da ga oseba lahko izpolni. Potem je uporabnik zadovoljen in bolj sodeluje« (strokovna delavka Katja). »Skupaj z uporabniki »prečkiramo«, ali je naredil vse tisto, kar si je zadal. Zadnjič je en gospod želel, da bi imel*

več prijateljev, ker nima družbe. Šel je na delavnico prostovoljcev, tako sva zastavila, kjer se je naučil kuhati marmelado, in spoznal prijateljico, ki mu je bila všeč. Moral bi še enkrat priti k meni, a ga več ni bilo. Verjetno me ni več potreboval« (strokovna delavka Zlatka). Nadalje povedo, da uporabniki storitve pri evalvaciji velikokrat uvidijo, koliko so zmožni narediti. Strokovne delavke poudarijo, da se uporabniki storitve pri tem motivirajo za nadaljnje korake v življenju. *»Ko uporabnik uspe doseči tisto, kar si je zastavil, pa to je lahko nekaj malega, kot ne vem, iti v kino, je vesel in zadovoljen ter lažje delava naprej, bolj mi tudi zaupa«* (strokovna delavka Marija).

### 5.1.7 Vpliv v delovnem odnosu

Povzamem lahko, da sta količina vpliva in moči, ki ju ima uporabnik storitve v procesu pomoči v delovnem odnosu, ključna dejavnika, ki uporabniku storitve omogočata, da je v delovnem odnosu aktiven, da sodeluje in predvsem, da sooblikuje delovni odnos.

V delu intervjuja, ki se nanaša na vpliv uporabnikov storitve v delovnem odnosu, strokovne delavke povedo, da imajo uporabniki storitve zadosten vpliv pri vzpostavljanju in pri vseh naslednjih fazah delovnega odnosa (pri definiciji problema, soustvarjanju rešitev, izbiri storitev idr.), če le pokažejo dovolj volje in pripravljenosti za spremembe. *»Seveda, da imajo uporabniki vpliv, morajo ga imeti. Tu sedim zato, da uporabniki lahko pridejo k meni, da mi povedo, zakaj so prišli«* (strokovna delavka Tadeja) *»Posamezniki in družine sodelujejo in morajo biti pripravljeni za reševanje svojih problemov. Oni so nosilci problema. Vedno jih spodbujam, da mi povedo čim več o sebi«* (strokovna delavka Katja). *»Želim si boljše«* (strokovna delavka Darinka). *»Od zdaj naprej se bom obnašal drugače«* (strokovna delavka Mojca). Vpliv uporabnika storitve strokovne delavke pojasnjujejo z njihovo aktivnostjo v delovnem procesu. Strokovne delavke povedo, da je njihova naloga motivirati uporabnike, da so aktivni v odnosu (jih nenehno soočati z njihovim življenjem, z njihovimi problemi, skrbeti za realno dojetje sveta). *»Sprašujem jih, ali bi še naprej radi, da jim je tako kot danes«* (strokovni delavec Simon). *»Pogovarjamo se o tem, da je lahko drugače tudi v njihovem življenju. Povem jim, da so oni v svojem življenju in se sami odločajo o njem«* (strokovna delavka Jelka).

Strokovne delavke so mnenja, da imajo uporabniki storitve največji vpliv pri izbiri storitev. Strokovne delavke v tej povezavi povedo, da uporabniki storitve nimajo nobenega vpliva na

oblikovanje storitve po njihovi meri, ko izstopijo iz storitve prva socialna pomoč. *»Storitve so že dolgo časa takšne, kot so danes, ne pomnim bistvenih sprememb. Življenje pa gre naprej«* (strokovna delavka Zlatka). *»CSD izvaja vrste pomoči že vrsto let in nič se ne spremeni. Posebne skupine vmes pogledajo standarde za storitve. To za uporabnika ni zanimivo«* (strokovna delavka Ana). Strokovne delavke povedo, da država oblikuje storitve in jih ponuja uporabnikom storitve (na centru in v okolju – nevladni sektor). Strokovne delavke izpostavijo, da centri za socialno delo pripravijo zloženke in druga gradiva, prek katerih o možnih oblikah pomoči informirajo ljudi. *»Točno vemo, katere so pomoči, ki jih imamo v CSD, to je to, drugega jim ne morem dati«* (strokovna delavka Mojca). *»Pri nas ni veliko pomoči, ki bi jih nudile nevladne organizacije, lahko jih naštejemo na prste ene roke«* (strokovna delavka Darinka). Strokovne delavke so si edine, da imajo uporabniki storitve na voljo storitve, ki so na trgu, njihova vloga pa je, da jih usmerjajo pri izbiri teh storitev. Uporabnik pa se sam odloči in izbere obliko pomoči, ki so mu na voljo. Uporabniki storitve so po mnenju strokovnih delavk v odnosih velikokrat pasivni, ker pričakujejo, da strokovne delavke naredijo neko stvar namesto njih. *»Čarobne palčke nimam. Ljudje včasih pričakujejo, da bom rešila stisko, v kateri so sami že 30 let«* (strokovna delavka Katja). *»Gospa mi pove, da mož pije že 15 let, če ne več, in zdaj si želi, da se to spremeni, da nekaj naredi (mož). Kaj pa ona sama? Seveda ni kriva, da mož pije«* (strokovna delavka Mojca). Uporabnik storitve je v takem primeru nezadovoljen in ima občutek, da nima vpliva na odnos v delovnem procesu.

#### 5.1.8 Prva socialna pomoč v Avstriji

Naj predstavim še pogovor, ki sem ga opravila s strokovnimi delavkami v Avstriji, v Bad Radkersburgu in v Voitsbergu. Izpostavijo, da je strokovnim delavkam skupno, da zagotavljajo prostor in izražanje uporabnikom storitve. Ob prvem stiku se strokovna delavkam uporabniku storitve predstavi, opredeli svojo vlogo v odnosu. Povedo, da je življenjska zgodba uporabnikov storitve vodilo pri njihovem delu. Pomembno je, da uporabnika storitve poslušajo. Pojasnila v zvezi s samim odnosom in vlogami v delovnem procesu sovpadajo z odgovori strokovnih delavk v Sloveniji. Strokovne delavke poudarijo, da se uporabniki storitve v razne oblike pomoči največkrat vključijo po lastni iniciativi in se ne oglasijo pri njih v centru. Strokovne delavke povedo, da skozi delovni proces nenehno evalvirajo situacijo in potek delovnega odnosa, potek pogovorov z uporabniki storitve. Z

oceno stanja, ki ga dobijo z evalvacijo, določijo nadaljnji potek delovnega procesa in zagotavljanje raznih oblik pomoči uporabnikom storitve.

Strokovne delavke povedo, da skupaj z lokalnimi oblastmi pripravljajo knjižice, kjer so zbrane vse možne oblike pomoči, ki so uporabnikom storitve na voljo v njihovem okolju. Mrežo socialno varstvenih programov razvija država skupaj z lokalnimi oblastmi. Močan prispevek pri oblikovanju programov za uporabnike storitev ima cerkev. Strokovne delavke odgovarjajo, da oblikovanje in razvoj programov sledi potrebam uporabnikom storitev in se jim nenehno prilagaja. Poudarijo, da mora imeti uporabnik storitve v primerjavi s strokovno delavko večjo moč v delovnem odnosu. Ta del utemeljujejo s tem, da je uporabnik storitve tisti, ki je v stiski, in zato nosilec odnosa in pomoči, ki jo dobi. Povedo, da center uporabnikom storitve večino oblik pomoči zagotovi v okolju ali skupaj z njim.

Strokovni delavec iz Voitsberga predstavi informacijski projekt, ki ga pripravljajo za uporabnike storitve. Projekt je v pilotni fazi testiranja. Na osnovi potreb uporabnikov storitve so zasnovali mobilno aplikacijo, ki jim bo nudila izbor vseh možnih oblik pomoči na trgu. Uporabnik storitve bo lahko glede na svojo stisko sam našel informacije o možnih oblikah pomoči, ki so mu na voljo, in na center sploh ne bo več prišel.

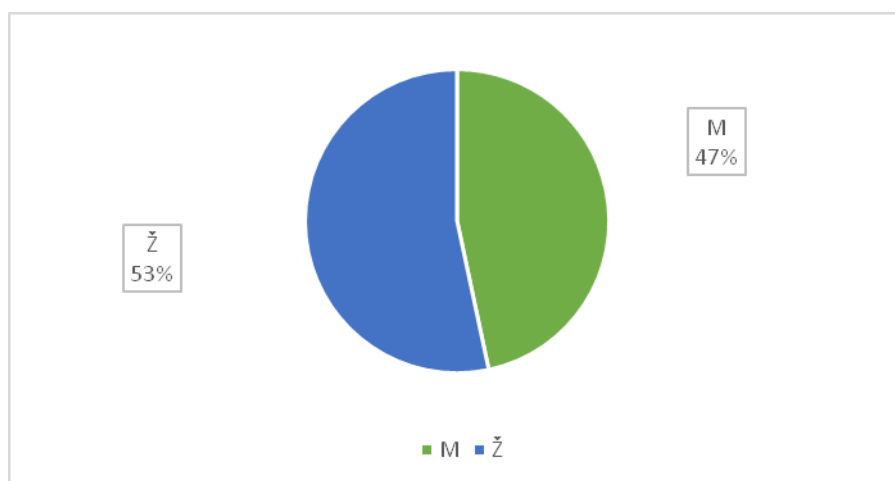
## **5.2 ANALIZA OSEBNIH INTERVJUJEV Z UPORABNIKI STORITVE**

Opravila sem osebne pogovore z uporabniki, ki so bili vključeni v storitev prva socialna pomoč na centrih v Murski Soboti in Gornji Radgoni spomladi 2012. Intervjuji z uporabniki storitve so bili opravljeni neposredno po opravljeni storitvi prva socialna pomoč. Vsi so v intervjuje privolili in se strinjali s tem, da se pogovori z njimi snemajo. S podatki in informacijami, ki jih strokovne delavke pridobijo v okviru izvajanja storitve prva socialna pomoč, je potrebno ravnati zaupno. Na temelju zaupnosti opravljenih pogovorov v okviru storitve prva socialna pomoč in ohranjanja anonimnosti uporabnikov storitve so njihova imena spremenjena glede na njihov dejanski spol. Naj poudarim, da so intervjuji z uporabniki storitve potekali tako, da sem jim poleg že oblikovanih vprašanj postavljala številna podvprašanja z namenom poglobljanja v njihove pripovedi.

Naj poudarim, da se z uporabniki storitve o njihovih stiskah nisem pogovarjala, ker gre za zaupnost, ki je lastna storitvi prva socialna pomoč. Uporabniki storitve so o svojih stiskah

sicer spregovorili sami, a jim v tej povezavi dodatnih vprašanj nisem postavljala. Zanimalo me je predvsem, kako so uporabniki storitve videli in doživeli odnos do strokovne delavke v storitvi prve socialne pomoči. Nekateri izmed njih so med intervjuji opredeljevali tudi svoje stiske, vendar ta del, v kolikor ga nisem povezala s predmetom raziskave, nisem analizirala, zato v nalogi ni predstavljen.

Graf 5.2: Prikaz vključenih uporabnikov storitve po spolu



Vir: Lastna analiza (2016).

V raziskavo je bilo vključenih 15 uporabnikov, od tega sedem moških in osem žensk. V povprečju je bila njihova starost 45,13 let.

Tabela 5.5: Prikaz vključenih uporabnikov storitve s pripisanimi izmišljenimi imeni, po spolu in starosti

	Ime	Spol	starost
1.	Vesna	Ž	44
2.	Janez	M	51
3.	Simon	M	57
4.	Miha	M	42
5.	Matej	M	22
6.	Nataša	Ž	37
7.	Danijela	Ž	26
8.	Alice	Ž	44
9.	Johann	M	47
10.	Anna	Ž	39
11.	Darja	Ž	53
12.	Sabina	Ž	56
13.	Jakob	M	61
14.	Monika	Ž	44



15.	Karel	M	54
-----	-------	---	----

Vir: Lastna analiza (2016).

Uporabniki storitve povedo, da so v center za socialno delo prišli po pomoč, ker so v stiski. Uporabniki storitve po opravljeni storitvi le-te ne vedo poimenovati. Opisujejo jo kot pomoč za informacije, poimenujejo jo kot storitev, v dveh primerih jo uporabnika poimenujeta s polnim imenom prva socialna pomoč. *»Mislim, da se imenuje storitev, ja, imenuje se storitev«* (uporabnik storitve Matej). *»Bil sem na prvih informacijah v CSD«* (uporabnik storitve Janez). *»So informacije za občane. Ne vem, kako točno se pravi tej storitvi«* (uporabnica storitve Darja).

### 5.2.1 Občutki ob prvem stiku s centrom za socialno delo

Občutki, ki jih doživljajo uporabniki storitve ob vstopu v center za socialno delo in ob prvem stiku, so pomembni dejavnik, ki vpliva na prvi stik uporabnika storitve s strokovno delavko in tudi na ravnanje uporabnika v odnosu do strokovne delavke ob prvem stiku. Boljše se uporabnik storitve počuti, lažje in prej bo spregovoril o morebitnih stiskah, ki jih doživlja. Varen in zaupen prostor sta dejavnika, ki uporabniku storitve omogočata prostor za njegovo življenjsko zgodbo.

Uporabniki storitve povedo, da jih je bilo strah prvega stika s strokovno delavko na centru. Strah pred strokovno delavko utemeljujejo s sramom zaradi svoje stiske *»Strah me je bilo že, ko sem pomislil na CSD«* (uporabnik storitve Jakob). *»Strah me je bilo, ko sem vstopila k strokovni delavki«* (uporabnica storitve Nataša). *»Sram me je, ker sem tako oblečen, ker nimam druge obleke. Strah me je bilo spregovoriti, ker me je sram, ker nimam denarja«* (uporabnik storitve Simon). Prav tako izpostavljajo, da se med seboj vsi poznajo, ker živijo v majhen kraju in zato jim je nerodno pred strokovnimi delavkami. *»Sram me je bilo povedati, da se kregam z ženo, ker delavka CSD živi v moji ulici«* (uporabnik storitve Matej). *Vsi se med seboj poznamo, delavka CSD pozna mojega brata in pozna mene. Nerodno mi je bilo govoriti z njo«* (uporabnik storitve Jakob). Nekateri povedo, da jih je strokovna delavka v pogovoru seznanila s storitvijo, da je opisala svojo vlogo, in nalogami, ki jih ima. Seznanila jih je s potekom storitve. Spet drugi uporabniki storitve na tej točki povedo, da niso bili seznanjeni, kaj pomeni storitev prva socialna pomoč, da jih strokovna delavka sploh ni pogledala, ko so vstopili v pisarno, da jih ni vprašala, kako jim je ime in niti to, zakaj so sploh prišli v center za socialno delo. *»Nisem se dobro počutil, ker me zaposlena ni pogledala, niti me ni pozdravila.*

*Mislila sem si, da sem pri zobozdravniku, saj me nič ne boli, lahko bi me vprašala, kako sem»* (uporabnik storitve Janez). *»Učili so me, da se pozdravimo, ko se prvič vidimo, delavka na CSD bi to morala znati«* (uporabnik storitve Jakob). Uporabniki storitve izpostavijo, da so bili nad vprašanji strokovne delavke, kaj si želijo od njih ali zakaj so prišli k njim, negativno presenečeni in se niso bili pripravljene iskreno pogovarjati. *»Ona ne more vedeti, kar vem jaz, ne more poznati mojega otroka in mojega denarja, jaz mu ne morem vsega kupiti«* (uporabnica storitve Monika). *»Nisem se želela več pogovarjati z delavko, ker je govorila samo ona. Zakaj pa sem potem sploh prišla«* (uporabnica storitve Danijela) *»Sem slišal na televiziji, da imajo posebno pomoč za najbolj ogrožene, to sploh ni res«* (uporabnik storitve Janez). *»Kaj si želite od mene danes«* (uporabnik storitve Miha). Uporabniki storitve izpostavijo, da niso mogli vplivati na pogovor, ker jih strokovna delavka ni poslušala. Povedo, da so se počutili nesprejete in nespoštovane. *»Počutim se kot zadnji človek. Kaj ona si misli, da nisem nič vreden«* (uporabnik storitve Janez). Povedo, da so se pri strokovni delavki oglasili večkrat in niso mogli povedati tistega, kar so sami želeli. *»Delavka ne razume, da moram jaz preživeti z 200 evri. Naj »proba« sama«* (uporabnik storitve Jakob). *»Govorila sem o tem, kaj mi govori moj mož, da to ni v redu, ženska v CSD mi ni pomagala in ne vem, kaj naj naredim, da bo bolje«* (uporabnica storitve Nataša). *»Nočem živeti tako, kot živim, živel sem že drugače. Imel sem tudi ženo, otrok je pri njej. Rad bi bil uspešen v življenju, rad bi, da to drugi vidijo, sem sposoben«* (uporabnik storitev Jakob).

Uporabniki storitve pa povedo tudi, da so bile nekatere strokovne delavke ob prvem stiku prijazne, komunikativne, da so razumele, kaj želijo in zakaj so prišli k njim. Pri tem so imeli občutek, da lahko povedo svojo zgodbo in da jim lahko zaupajo svoje stiske. *»Vesela sem bila, ker je bila delavka nasmejana«* (uporabnica storitve Sabina). *»Rekla je, da me lahko razume, ne vem, če me, a ji verjamem«* (uporabnica Nataša). *»Delavka mi je pomagala in zdaj bom imel toplo hrano vsak dan«* (uporabnik storitve Karel).

### 5.2.2 Biti slišani in imeti moč

V delovnem procesu zagotavljanja storitve prva socialna pomoč morajo strokovne delavke s poslušanjem uporabniku storitve omogočiti, da pove svojo življenjsko zgodbo, da opredeli svojo stisko in na ta način se uporabniku storitve dodeli moč nad in z ravnanjem svoje življenjske zgodbe.

Uporabniki storitve povedo, da strokovna delavka ni prisluhnila, ko so jim govorili o svojih stiskah. *»Sem v CSD sem prišla, da bi lahko povedala, kako je pri meni doma, vsak dan isto. Tega ne zmorem več prenašati. Ali se bom ločila ali pa bo mož nehal piti alkohol. Delavka na CSD mi govori o tem, kakšna je oseba, ki pije alkohol, a jaz to dobro vem, ker z njim živim. Povedala mi je, da nimam prav, da temu ni tako. A moj mož je tak«* (uporabnica storitve Vesna). Povedo, da so jih prepričevale v nasprotno (govorile so jim, da so sami krivi za stisko, v kateri so se znašli, da nimajo čarobne palčke, ki bi rešila njihov problem). *»Delavka mi je povedala, da sem jaz kriv za to, da nimam službe. Potem pa naj mi jo da«* (uporabnik storitve Jakob). *»Zdaj sem zvedela na CSD, da mojemu otroku ne bi smela dovoliti, da tolikokrat gre v klub, zdaj pa imam to, kar imam. Ona pa mi pri tem ne more pomagati. Razočarana sem nad CSD«* (uporabnica storitve Danijela). Uporabniki storitve povedo, da niso mogli povedati, kaj je njihov problem. *»Nenehno me je prekinjala, ko sem govorila«* (uporabnica storitve Vesna). *»100-krat me je vprašala eno vprašanje, pa saj sem ji povedal, da iščem službo«* (uporabnik storitve Jakob). Strokovne delavke so jim govorile, da one vedo, zakaj so prišli k njim. Uporabniki storitve opisujejo občutek nemoči, da niso bili slišani. Povedo, da so imeli občutek, da želijo strokovne delavke pogovor hitro zaključiti. Uporabniki storitve ocenijo informacije kot površne. Uporabniki storitve jasno izrazijo, da niso mogli vplivati na vsebino svojih zgodb, na svoje probleme. *»Najbolj me jezi to, da mi je rekla, da so njej znani takšni, kot sem jaz. Mene pa že ne more poznati, saj me je prvič videla. Od kje njej, da vse ve«* (uporabnik storitve Miha). *»Za to, kar sem izvedela danes, mi res ni bilo treba na CSD, to preberem na internetu, denarja nima nihče«* (uporabnica storitve Darja).

Spet drugi uporabniki storitve v pogovoru povedo, da so jim strokovne delavke verjele to, kar so povedali, da so se z njimi strinjale (razumele so jih, da potrebujejo prijatelje, spoštovanje drugih). *»K delavki CSD sem že večkrat prišla. Z njo se je lepo pogovarjati. Vidim, da me delavka spoštuje«* (uporabnica storitve Sabina). *»Dogovorila sva se, da je dobro, če imam več prijateljev«* (uporabnik storitve Miha).

### 5.2.3 Reševanje težav in informiranje o drugih oblikah storitev

Tudi v delu, ko uporabniki storitve odgovarjajo ali se je njihova stiska s pomočjo storitve prva socialna pomoč zmanjšala, se odgovori delijo na tiste, ki poudarjajo, da sploh ne vedo, zakaj so prišli v center za socialno delo, da strokovne delavke delajo le tisto, kar same želijo, da jih ne poslušajo, da jih ne vidijo, da jih ne spoštujejo, da se z njimi ne ukvarjajo. *»Dobro, da nas*

*nekdo sprašuje o tem. To bi morali večkrat*« (uporabnik storitve Jakob). *»Delavke v CSD samo sedijo na svojih stolih, so na tople«* (uporabnica storitve Vesna). *»Ženska, ki dela na CSD se z mano ni pogovarjala več kot tri minute, vmes je še telefonirala in potem je morala iti«* (uporabnica Monika). Drug del uporabnikov storitve pa zatrjuje, da se je njihova stiska bistveno zmanjšala in celo, da se je njihova stiska v izvajanju storitve prva socialna pomoč rešila. Veseli so, da so prišli k strokovni delavki v center za socialno delo, da so se z njo pogovorili. Povedo, da so jim strokovne delavke pomagale pri reševanju stiske in se sedaj počutijo bolje. Povedo, da se zavedajo, da morajo tudi sami pri sebi odpraviti napake. *»Bila sem vesela, da sem dobila ene članke, ki naj jih preberem, to mi je zanimivo, in mislim, da mi bo pomagalo«* (uporabnica storitve Sabina). *»Delavka mi je povedala, kako naj se sprostim, ko sem jezen, kako naj diham, ko sem jezen. Ona baje tudi to dela«* (uporabnik storitve Matej). *»Delavka mi je rekla, da naj grem na sprehod in da lahko spoznam koga s komer njim se bom lahko družil in šel na kavo«* (uporabnik storitve Miha).

Velika večina uporabnikov storitve pove, da so bili seznanjeni z možnimi oblikami pomoči v centru za socialno delo in v okolju. Nekateri so mnenja, da pomoč potrebujejo in jo sprejemajo, drugi povedo, da druge pomoči ne potrebujejo, da se bodo sami znašli. *»Nekdo mi mora pomagati, ne zmorem več«* (uporabnik storitve Karel). Uporabniki storitve pa povedo tudi, da bi pomoč sicer potrebovali, vendar niso pripravljeni sprejeti drugih oblik pomoči. *»Naj gre ona sama tja v društvo«* (uporabnik Matej). *»Naj mi da denar in službo, jaz drugega ne rabim več«* (uporabnik storitve Jakob).

#### 5.2.4 Ocena dela in zadovoljstvo s storitvijo

Uporabniki storitve so si bili enotni, ko opisujejo postopek evalvacije storitve prva socialna pomoč. V veliki večini odgovarjajo, da niso sodelovali pri oceni storitve, pri tem, kako je potekal pogovor oziroma delovni proces. *»Niti ne vem, o čem me sprašujete«* (uporabnica Vesna). *»Mene nihče ni spraševal o tem, kaj sem se pogovarjal. Jaz nisem nič ocenil mojega pogovora s strokovno delavko v CSD«* (uporabnik storitve Jakob) *»Že sem bila na CSD, pa še nisem ocenila tega, kar govorim v CSD«* (uporabnica storitve Nataša). Uporabniki storitve povedo, da so se večkrat pogovarjali o stiskah, da niso razumeli, zakaj morajo spet govoriti o svojih problemih, če so strokovnim delavkam povedali vse, ko so bili prvič pri njej. *»Ne vem, zakaj me je spraševala, ali je to moj problem«* (uporabnica storitve Darja). *»Predolgo me je spraševala, kaj sem počel pred leti, da zdaj nisem v službi«* (uporabnik storitve Jakob).

Izpostavijo pa, da bi si tega želeli, da bi povedali svoje mnenje o storitvi. *»Ne bi bilo slabo, če bi me kdo v CSD vprašal, kaj si mislim o pogovoru«* (uporabnik storitve Karel). *»Seveda bi sodelovala pri oceni storitve. Želela bi dati svojo oceno o pogovoru«* (uporabnica storitve Vesna).

Uporabniki storitve povedo, da s storitvijo prva socialna pomoč niso bili zadovoljni, ker se niso dobro počutili. Povedo, da niso mogli povedati vsega, kar so sami želeli, da niso mogli povedati, kako se počutijo. *»Odkrito vam povem, da z delom delavke na CSD nisem zadovoljna. Jaz govorim eno, ona pa po svoje«* (uporabnica Danijela). *»Mene knjige ne zanimajo. Mene zanima življenje«* (uporabnik Miha). *»Rada bi, da bi ji lahko povedala mojo zgodbo, tega nisem mogla«* (uporabnica storitve Monika). *»Nisem zadovoljen«* (uporabnika storitve Janez in Jakob). Povedo, da bi strokovna delavka morala biti bolj prijazna, morala bi si vzeti več časa za pogovor in predvsem bi jih morala poslušati, ko govorijo svoje zgodbe. *»Drugič naj me naroči, ko ima čas. Tudi meni bo lažje, če bo takrat za mene porabila svoj čas v službi«* (uporabnica storitve Monika). *»Tudi, če sem v krizi, si zaslužim, da je delavka CSD do mene prijazna«* (uporabnik storitve Matej). *»Kar pa vam lahko povem, prijazna pa bi lahko bila malo bolj. Jaz nisem kriva, da mora delati na CSD«* (uporabnica storitve Vesna). Nekateri izmed uporabnikov storitve pa povedo, da so bili s storitvijo prva socialna pomoč zadovoljni in ne bi pri tem nič spreminjali.

### 5.2.5 Predlogi za spremembe

Uporabniki storitve povedo, da bi si želeli imeti več vpogleda v delo strokovnih delavk. *»Ne samo, da bi nas lahko kdaj kaj vprašala, ali je bil pogovor na CSD dober za nas, mi bi morali pregledovati delo delavk na CSD in ne samo inšpektorji in odvetniki«* (uporabnik storitve Janez). *»Lahko bi tudi mene vprašali, kako naj delajo, bil sem že v vsaki krizi, ki je možna«* (uporabnik storitve Jakob). *»Mene zanima delo delavke na CSD«* (uporabnica storitve Darja). Želijo si sodelovanja s strokovnimi delavkami. Povedo, da bi se lahko strokovne delavke kaj naučile tudi od njih. *»Naj pride delavka CSD živet k meni in bo takoj razumela, kaj se mi dogaja«* (uporabnica storitve Danijela). Uporabniki storitve so menja, da bi jim moral center za socialno delo pomoč ponuditi in zagotoviti takoj, ko so v stiski. Velikokrat pomoč pride, ko je več ne potrebujejo. Uporabniki storitve predlagajo, da center za socialno delo razpolaga z denarjem, ki bi ga lahko dobili takoj, ko bi ga potrebovali; deliti bi morali hrano, ker so ljudje lačni. *»Delavko sem prosil, da naj pride k nam in k moji sestri tudi, in to zdaj, kar naj*

*gre z mano. Jutri bo stvar že drugačna» (uporabnik storitve Matej). »Elektriko moram plačati zdaj in ne drug mesec, ko lahko od CSD dobim denar, to mi ne pomaga več, ostal bom brez elektrike« (uporabnica storitve Darja). »Včasih jem kosilo samo v enkrat na teden. Vsak dan bi rabil kosilo, meso tudi« (uporabnik storitve Karel).*

### 5.2.6 Pogovor z uporabniki v Avstriji

Uporabniki storitve v centrih v Avstriji povedo, da so bili seznanjeni s potekom in obliko obravnave v centru. Prav tako znajo razmejiti odnos do strokovne delavke in prepoznajo svojo vlogo v delovnem procesu. Vsi so povedali, da so lahko prosto opisali svoje življenjske zgodbe in pri tem niso imeli občutka, da bi bili omejeni s strani strokovnih delavk. Posebej pa so izpostavili sprotno oceno dela, ki so jo opravili sami ali skupaj s strokovno delavko s ciljem najti rešitev problema, ki ga imajo. Uporabniki storitve povedo, da imajo v okolju, kjer živijo, dobro razvite storitve in oblike pomoči. Povedali so, da so bili zadovoljni s pogovorom v delovnem procesu.

## 6 RAZPRAVA

V nadaljevanju razpravljam o vplivu uporabnika storitve v delovnem procesu v okviru izvajanja storitve prva socialna pomoč skozi vse faze delovnega odnosa: vzpostavitev prvega stika, definicijo problema, opredelitev možnih rešitev za problem, evalvacijo storitve in možnost vpliva na oblikovanje storitve.

### 6.1 POSTMODERNISTIČNI VIDIK SOCIALNEGA DELA

Socialno delo razumem kot zagotavljanje pomoči strokovnih delavk uporabnikom storitve, ki pomoč potrebujejo. Tradicionalno socialno delo skozi oči medicine uporabnika storitve obravnava kot nekoga, s katerim je nekaj narobe, ker odstopa od večine, od normalnega (Škerjanc 2006). Postmodernistični razvoj socialnega dela kot ga razumem sama, uporabnika storitve ne sodi po tem, da je drugačen od večine. Sploh ni nujno, da ima človek zaradi tega težave oziroma doživlja stisko v tej zvezi. Razumem, da je strokovna delavka v

tradicionalnem pojmovanju socialnega dela tista, ki je nosilka moči v odnosu do uporabnika storitve. Postmodernizem pa teži k premiku težišča nosilca moči v delovnem odnosu, in sicer na stran uporabnika storitve. Postmodernizem v socialno delo vnaša koncepte moči (Saleebey 1997), vpliva in participacije nasproti sodbam in diagnozam, ki so značilna za jezik v tradicionalnemu medicinskemu modelu socialnega dela.

Velik premik od univerzalnega pristopa k individualizaciji osebne izkušnje se je zgodil sredi 80. let prejšnjega stoletja z nastankom prvih skupin za samopomoč. Še večji premik v smeri emancipacije uporabnikov je pomenilo spodbujanje in poudarjanje vloge uporabnikov pri načrtovanju služb za socialno delo in poudarjanje vloge uporabnikov pri procesu izobraževanja za socialno delo. Ta konceptualni premik lahko vidimo le pri manjšem delu strokovnjakov (Zaviršek 1995, 43–46).

## **6.2 DELOVNI PROCES IN POTEK DELOVNEGA ODNOSA**

Ugotavljam, da strokovne delavke dobro poznajo in znajo ravnati v skladu z metodičnimi načeli socialnega dela. Ugotavljam, da strokovne delavke vzpostavitvi delovnega odnosa pripisujejo velik pomen, kar potrjuje, da brez osebnega stika ni delovnega odnosa v socialnem delu (Čačinovič Vogrinčič in drugi 2005). Na osnovi zbranih podatkov lahko trdim, da strokovne delavke v odnosu do uporabnika težijo k vzpostavitvi visoke stopnje zaupnosti in varnosti v delovnem procesu. Zaupen in varen prostor pogojuje dobremu počutju uporabnika storitve v delovnem procesu. Pogovor je osrednji prostor, kjer strokovne delavke nudijo pomoč uporabnikom storitve in tu se strokovna delavka in uporabnik storitve srečata, se pogovarjata, soustvarjata (Čačinovič Vogrinčič in drugi 2005). Strokovne delavke se zavedajo, da mora uporabnik storitve imeti moč in da ima možnost vpliva v vseh fazah delovnega procesa v storitvi prva socialna pomoč.

Uporabniki storitve pa ne vidijo in ne občutijo zadostnega vpliva na delovni odnos. Raziskava je pokazala, da uporabniki storitve pri vseh fazah delovnega odnosa (vzpostavitev delovnega odnosa, definicija problema, iskanje možnih rešitev, evalvacija in vpliv na oblikovanje storitev po meri uporabnikov storitve) ne občutijo, da bi sami imeli moč in vpliv na njih. Kadar stroka v socialnem delu odloča namesto posameznika o tem, kaj je njegova resničnost, uporabi moč jezika in prevzame nadzor diskurza (Škerjanc 2010). Uporabnikovo pojmovanje

resničnosti je lahko samo njegovo in ga ne more nadomestiti pojmovanje socialne delavke. Uporabnik storitve je izvedenec za svoje življenjske izkušnje. Navaden človek je oblikovalec teorij, saj konceptualizira diskontinuitete in na preteklih izkušnjah gradi pristope za preseganje oziroma izboljšanje svojega življenjskega položaja (Škerjanc 2010). Socialna delavka je udeleženka – opazovalka in udeleženka – in blažilka uporabnikove težave, njena vloga je, da uporabnika storitve vodi do rešitve (Milošević Arnold in Poštrak 2003). »V pogovoru se raziskujejo in soustvarjajo spremembe in premiki. Pogovor omogoča srečanje ljudi z različnimi osebnimi zgodovinami, izkušnjami, kompetencami, ki soustvarjajo svojo udeležnost v rešitvah. V pogovoru se dobi za socialno delo tako pomembna izkušnja spoštovanja in osebnega dostojanstva« (Čačinovič Vogrinčič in drugi 2005, 7).

Strokovna delavka mora biti opremljena s številnimi lastnostmi in sposobnosti, med katere sodijo tudi dobre jezikoslovne sposobnosti, ki ji pomagajo k uspešni komunikaciji in zapisovanju pogovorov z uporabnikom storitve. Strokovne delavke morajo v odnosu do uporabnika storitve uporabljati strokovni, a spoštljiv jezik na način, da ga bo uporabnik storitve razumel. Lishman opredeli več vrst komunikacije: simbolična komunikacija – vsebuje vedenja, ravnanja, ki poudarjajo nekaj drugega; neverbalna komunikacija – v odnosu do drugega v komunikaciji mora strokovni delavec paziti na mimiko obraza in telesa, verbalna komunikacija – razumljena skozi namen povedanega in komunikacijskih sposobnosti vpletenih in zapisovanje poročil o odnosu in komunikacijskih – kvaliteta in zapisovanje dejansko povedanega (Lishman 1994).

### **6.3 MOČ IN VPLIV V DELOVNEM ODNOSU**

Moč strokovnjaka nadomesti občutljivo skupno iskanje rešitve. Pomembni vir moči je osebni, personalni, ki se manifestira prek znanja veščin in spretnosti, z eno besedo usposobljenosti, osebnostnih lastnosti, ter socialnega omrežja moči v odnosu kot strokovnjak in karizmatičen udeleženec (Dragoš in drugi 2005, 18). Eden od načinov krepitev moči je tudi trening asertivnosti, ki je usmerjen k prepoznavanju lastnih sposobnosti, spretnosti in notranjih virov moči in iskanju možnosti vplivanja in nadzora nad svojim življenjem (Dragoš in drugi 2005, 70). Strokovna delavka mora uporabnika storitve spodbujati, da sam razvije svoje socialne zmožnosti na način, da si je v sodelovanju s strokovnim delavcem sposoben pomagati sam.



Raziskava pokaže velik razkorak med tistim, kar so o posameznih fazah delovnega odnosa povedale strokovne delavke na eni in uporabniki storitve na drugi strani. Strokovne delavke se zavedajo koncepta moči, ki ga mora imeti uporabnik storitve v vseh fazah delovnega procesa, in ocenjujejo, da je uporabniku storitve vpliv v vseh fazah delovnega odnosa tudi omogočen. Lahko, da so strokovne delavke odgovarjale tako, kot se od njih pričakuje, da morajo odgovarjati. Moje mnenje je, da temu ni tako in da strokovne delavke delujejo, kot jim narekuje doktrina socialnega dela. Uporabniki storitve pa po drugi strani ne prepoznajo lastnega vpliva in moči v delovnih procesih.

Uporabniki storitve so povedali zgodbe, ki se bistveno razlikujejo od pripovedi strokovnih delavk. Uporabniki so povedali, da niso imeli in niso mogli vplivati na potek delovnega odnosa. Prav tako so povedali, da niso imeli možnosti vpliva na faze v delovnem odnosu. Ta razkorak poskušam utemeljiti v nadaljevanju. Prva utemeljitev je ta, da strokovne delavke zaradi kompleksnosti problema uporabniku storitve niso mogle pomagati z enim ali več pogovori v okviru prve socialne pomoči. Nadalje je utemeljitev lahko tudi to, da so uporabniki storitve v storitvi prva socialna pomoč vstopali s prevelikimi pričakovanji, ki jih strokovna delavka ni imela možnosti izpolniti. Razmišljam o tem, da bi lahko bila za uporabnika storitve, ki ima kompleksne probleme, primernejša dalj časa trajajoča oblika pomoči znotraj centra za socialno delo, npr. osebna pomoč. Po zaključeni storitvi osebna pomoč, bi uporabnik te storitve lahko bil bolj zadovoljen, ker se je njegova stiska bistveno zmanjšala v primerjavi s storitvijo prva socialna pomoč. A to je lahko že predmet druge naloge.

»Participacijo razumemo kot odnos med vplivom in sodelovanjem ali tudi med možnostmi posameznika za sodelovanje in njegovim dejanskim vplivom na potek dogodkov in sprejemanje odločitev« (Škerjanc 2007, 81). Uporabnik storitve lahko zgolj v delovnem odnosu, kjer se počuti varno, izpostavi svoje življenjske zgodbe in aktivno sodeluje pri reševanju svojih težav. Da je uporabnik storitve pripravljen na delovanje v delovnem odnosu, mora imeti možnost vpliva in uporabe moči. Uporabniki storitve so povedali, da jih je bilo sram in strah povedati svojo zgodbo. To kaže na to, da so v odnosu do strokovnih delavk čutili ovire in posledično na vzpostavitev odnosa niso mogli vplivati. Tisti, ki imajo največjo moč posrednega in neposrednega vplivanja na kakovost življenja uporabnikov storitev, nosijo najmanjše posledice za svoje odločitve (Škerjanc 2010). Strokovna delavka mora uporabniku storitve pomagati do jasnih predstav o njegovi stiski in mu pomagati do uresničljivih rešitev. Strokovna delavka mora z uporabnikom storitve sodelovati in izhajati iz njegove resničnosti

in idej pri kreiranju rešitev njegovih stisk. Je pa dejstvo, da je strokovno zanje o tem, kako v praksi socialnega dela zagotavljati in omogočati vpliv uporabnika pomanjkljivo. V praksi socialnega dela je odločitev o tem, kako bo razporejen vpliv v delovnem odnosu prepuščena strokovnemu delavcu (Škerjanc 2010).

Sklepam lahko, da strokovne delavke, ki uporabnikom storitve omogočijo, da sami povedo svoje zgodbe, uporabniku podelijo moč pri udeležbi npr. vzpostavitve delovnega odnosa. Pri vzpostavljanju uspešnega delovnega odnosa je pomembna tudi motiviranost uporabnika storitve in njegov uvid do stiske. V odnosu strokovna delavka – uporabnik storitve ne gre brez partnerstva z uporabnikom storitve in upoštevanjem njegove specifičnosti, katere največji poznavalec je on sam. Potrebno je soustvariti odnos, ki deluje z uporabnikom, ne pa za uporabnika (Čačinovič Vogrinčič 2000). V praksi socialnega dela je nujno potrebno, da se sodelovanje uporabnikov storitve pri načrtovanju storitve in potem pri nadaljnjem izvajanju storitve izboljša in okrepi.

#### **6.4 ZAPIS POGOVORA IN EVALVACIJA DELOVNEGA PROCESA**

Velikokrat strokovna delavka v delovnem odnosu do uporabnika storitev deluje pokroviteljsko. »V jeziku socialnega dela rečemo, da preidemo od delovanja po principu jaz vem, kaj je dobro zate (Videmšek 2008, 213) h konceptu soustvarjanja rešitev (Čačinovič Vogrinčič 2002). Zato je nujno potrebno, da strokovna delavka skupaj z uporabniki storitve sprti oceni vsak pogovor, da uporabnik storitve dobi odgovore in pojasnila v vseh fazah delovnega odnosa v delovnem procesu. Za soustvarjanje pomoči je treba zagotoviti pogoje v jasno definiranem socialnodelovnem odnosu, ki zdaj sodi med temeljna znanja za ravnanje v socialnem delu. Če socialno delo ni »prepričati človeka, ga pripraviti do tega in onega, dopovedati mu«, in to socialno delo ni, potem moramo v socialnem delu znati vzpostaviti odnos in pogovor, ki sodelovanje zagotavlja (Čačinovič Vogrinčič v Urek 2008, 27).

Ugotavljam, da strokovne delavke opravljajo evalvacijo storitve. Pri tem izbirajo različne načine. Uporabniki storitve pa faze evalvacije v delovnem odnosu ne prepoznavajo. Bistvenega pomena je, da strokovna delavka delovni proces evalvira skupaj z uporabnikom storitve. Nadalje mora uporabnik storitve proces evalvacije prepoznati, da lahko v njem aktivno sodeluje.

Strokovne delavke morajo uporabnike storitve vzpodbujati k samostojnosti, da sami sprejemajo odločitve in si prizadevajo k izboljšanju njihovega življenja. Strokovne delavke evalvacijo izvajajo na različne načine, največkrat same in potem se o ugotovitvah pogovorijo z uporabniki storitve. Smatram, da bi evalvacija morala potekati sproti in po vsakem pogovoru. Uporabniku mora strokovna delavka jasno povedati, razložiti, da bosta ocenila delo, ki sta ga opravila. Strokovna delavka mora uporabnika storitve aktivno vključiti v evalvacijo delovnega procesa. Na ta način bosta uporabniku storitve podeljena moč in vpliva v delovnem odnosu.

Rezultati kažejo na to, da strokovne delavke pogovore z uporabniki storitve v delovnem procesu redko zapisujejo skupaj z uporabniki. Pogovore, življenjske zgodbe uporabnikov storitve zapisujejo tako, da si beležijo ključne besede, stavke, ki jih je povedal uporabnik storitve, zapis pogovora pa največkrat naredijo po opravljeni storitvi. Dokumentiranje pogovora skupaj z uporabnikom storitve je temelj za sprotno evalvacijo delovnega procesa skupaj z uporabnikom storitve. Strokovna delavka lahko s pomočjo zapisov življenjskih zgodb uporabnika storitve, v katere zapisuje njegove izrečene besede in tudi svoja lastna opažanja, skupaj z uporabnikom storitve opravi sprotno evalvacijo delovnega procesa. Strokovna delavka mora imeti razvite dobre jezikovne sposobnosti (Lüssi 1992) in sproti skupaj z uporabnikom storitve zapisovati njegovo življenjsko zgodbo.

Zapis je sredstvo, ki uporabniku storitve omogoči oceno delovnega procesa (uporabnik storitve prevzame nadzor v storitvi), strokovni delavki pa služi za njeno samorefleksijo. Strokovna delavka tako prepozna lastne misli in čustva, ki so lahko podlaga za morebitne spremembe njenega načina dela, če morda prepozna, da ni ravnala prav (Milošević Arnold v Urek 2008, 92–95).

V pogovorih s strokovnimi delavkami v Sloveniji in Avstriji ne prepoznam bistvenih razlik in lahko trdim, da dobro poznajo socialno delo, metode dela in prepoznavajo pomembnost vpliva, ki ga ima uporabnik storitve tako v delovnem procesu kot tudi v procesu evalvacije izvajanja storitve. Večji razkorak pa je v zgodbah uporabnikov storitve v Sloveniji in Avstriji. Bistvena razlika med uporabniki storitve v Sloveniji in Avstriji je ta, da so v Avstriji izrazito izpostavili sprotno ocenjevanje delovnega procesa in nad tem izrazili zadovoljstvo. Moje mnenje je, da bi se zadovoljstvo z opravljenimi storitvijo prva socialna pomoč v Sloveniji lahko povečalo, ker uporabniki storitve s tem, ko ocenijo svojo vlogo v delovnem procesu, občutijo več vpliva in nadzora nad storitvijo.

V tem delu se ponovno sklicujem na to, da so strokovne delavke poudarile evalvacijo kot del delovnega procesa, ki mora biti opravljen skupaj z uporabniki storitve, istočasno pa odgovarjajo, da je ne opravijo vedno, da jo opravijo zgolj v primerih, ko je uporabnik storitve v kompleksnejši stiski. Ampak tu se sprašujem, kdo oceni, da je stiska uporabnika storitve kompleksna, strokovna delavka ali uporabnik storitve? Odgovor je jasen, to je vedno uporabnik storitve.

Evalvacija delovnega procesa je po mojem mnenju nujna in mora biti sestavni del storitve v vsakem delovnem odnosu. Evalvacija storitve prva socialna pomoč oziroma vsakega pogovora v okviru izvajanja storitve prva socialna pomoč ne more biti učinkovita brez dobrega zapisa o poteku pogovora med strokovno delavko in uporabnikom storitve. Pomembno je, da je uporabnik storitve v celoti vključen pri zapisovanju svoje življenjske zgodbe. Strokovna delavka z lastnim vrednostnim sistemom lahko zgodbo uporabnika storitve nehote interpretira drugače, če namesto njegovih besed uporabi lastne besede, lahko tudi sodbe, etikete. Zapisovanje, beleženje pogovora v delovnem procesu je soustvarjanje življenjske zgodbe uporabnika storitve skupaj s strokovno delavko. Zapisovanje zgodb ni samo nadzor, temveč – če se nekoliko dramatično izrazimo – sredstvo, ki »osvobaja«. Pripovedne (in s tem tudi zapisovalne) prakse v socialnem delu so namreč res lahko del nadzornih struktur, so pa tudi priložnost za krepitev moči (Saleebey 1997) in soustvarjanje nove zgodbe (Čačinovič Vogrinčič 2002) (Urek 2008, 11, 24). S tem, ko je uporabnik storitve vključen v zapisovanje o pogovoru, o svoji življenjski zgodbi, ki jo je delil s strokovno delavko, dobi nadzor in ohranja odgovornost nad svojo življenjsko zgodbo. V delovnem procesu si s strokovno delavko moč delita (Urek 2008, 25).

## **6.5 VPLIV NA OBLIKOVANJE STORITVE**

Uporabniška gibanja in njihove zahteve so prebudila dogajanja v evropskem prostoru. Tako so nosilci politične moči prisiljeni pregledovati, redefinirati ključne pojme v družbi in po potrebi postaviti nove temelje, ki omogočajo večji vpliv uporabnikov na oblikovanje storitev v socialnem varstvu in tudi drugih področjih, kot so zdravstvo, področje izobraževanja, zaposlovanja, stanovanjske politike, tudi šolanje za poklice v socialnem varstvu. Uporabniki morajo biti vključeni v procese oblikovanja različnih oblik pomoči, da lahko izrazijo svojo moč in vpliv pri tem. (Škerjanc 2007, 239).

»Načela za zagotavljanja vpliva uporabnikov pri vzpostavljanju socialnovarstvenih storitev zrcalijo obseg in stopnjo demokracije v družbi in se med drugim odražajo v paradigmi socialnega dela« (Škerjanc 2007, 96). Storitve in druge oblike pomoči zagotavlja center za socialno delo in okolje, tudi država, uporabniki storitve pa imajo možnost izbire med njimi. Temeljni razlog za to, da trg storitev ni nikoli dejansko zaživel, lahko iščemo v dejstvu, da uporabnik na novem trgu socialnovarstvenih storitev nima izbire in vpliva nad njimi (Škerjanc 2010). Krepitev moči posameznika namreč ni odvisna zgolj od posameznikovih izbir, temveč tudi od tega, ali so na voljo ustrezne oblike pomoči, med katerimi lahko izbira. Nadalje ugotavljam še, da v Pomurju mreža socialnovarstvenih storitev ni tako dobro razvita kot v delu Avstrije, kjer sem izvedla raziskavo, in iz tega vidika so uporabniki storitve v tem delu Slovenije omejeni pri izbiri oblik pomoči na trgu.

V tem delu se tako strokovne delavke kot uporabniki storitve strinjajo, da nimajo moči na oblikovanje storitve, da imajo le možnost izbire med ponujenim znotraj centra za socialno delo ali na trgu. Uporabniku storitve mora biti omogočen vpliv v vsaki fazi delovnega odnosa kot tudi pri oblikovanju storitve po njegovi meri. »Ko posameznik v največjem obsegu sodelovanja sprejema odločitve in ima na voljo izbire, tedaj je tudi obseg njegovega vpliva največji« (Škerjanc 2007, 81).

Strokovne delavke imajo tudi ob izvajanja storitve prva socialna pomoč možnost sklicevanja strokovnih posvetovalnih timov, kjer lahko iščejo pomoč in odgovore za uporabnike storitve tudi z namenom oblikovanja storitve po njihovih željah, v skladu z njihovimi potrebami. Po mojem mnenju se posvetovalnega tima lahko udeleži tudi uporabnik storitve, če si tega želi in je to v njegovem interesu. Tako bi uporabniku storitve omogočili večji vpliv, do neke mere tudi nadzor nad izvajanjem storitve. Strokovna delavka bi z izbiro tovrstnih pristopov lahko pripomogla k večjemu vključevanju uporabnikov storitve v delovni proces.

## **6.6 NADZOR NAD IZVAJANJEM STORITVE**

Inšpekcijski nadzor je nedvomno eden izmed načinov zagotavljanja kakovosti storitev in hkrati uporabniku storitve ponuja možnosti pritožb na opravljeno storitev. Pritožbene poti uporabnikov storitve pripomorejo k zagotavljanju njihovih pravic in potreb. Gre za enega redkih institutov v premiku moči iz institucij k uporabniku storitve. Pomembno vlogo imajo

ustrezne pritožbene poti, ki jih obvladujejo uporabniki storitve sami. Pritožba je naravnana predvsem na kakovost storitve, lahko pa se nanaša tudi na odnos, način sprejemanja in obravnave, metode in tehnike, ki jih profesionalci uporabljajo in so velikokrat žaljive, kar ljudje doživljajo kot nesprejemljivo (Leskošek in Hrženjak 2002, 24). Dodajam še, da ljudje v zadnjem času ne zaupajo pritožbenim potem, ker ocenjujejo, da so vsi nivoji odločanja med seboj povezani. Prav iz tega razloga je potrebno v prihodnje razmisliti na kakšen način uporabnike storitve, ki imajo življenjske izkušnje na različnih področjih in so bili deležni pomoči s strani centrov za socialno delo, vključiti v pritožbene postopke.

## **6.7 IZOBRAŽEVANJE IN USPOSABLJANJE STROKOVNIH DELAVK**

V teoretičnem delu naloge govorim o tem, da sta sestavna dela storitve prva socialna pomoč strokovno izpopolnjevanje in supervizijski posveti za strokovne delavke. Predvideno je, da se izpopolnjevanje in posveti izvedejo na vsakih tisoč tristo opravljenih storitev v obsegu desetih ur. Ocenjujem, da strokovne delavke potrebujejo strokovna usposabljanja in supervizije pogosteje in predvsem, ko same izrazijo potrebo po tem. Varčevanje sredstev na račun strokovnih usposabljanja ni prava pot k vzpostavitvi odnosa, ki bo uporabnikom storitve omogočil vpliv v vseh fazah delovnega odnosa. Brez ustreznega strokovnega usposabljanja, prebiranja domače in tuje literature s področja vključevanja uporabnikov storitve v delovni proces strokovna delavka ni deležna zadostne osebne rasti na tem področju.

## **6.8 ČASOVNI OKVIR STORITVE PRVA SOCIALNA POMOČ**

Za izvajanje storitve prva socialna pomoč je predvideno časovno trajanje v obsegu petinštirideset minut. Moja ocena je, da aktivno vključevanje uporabnika storitve predvsem pri sprotnem zapisovanju pogovora in proces evalvacije delovnega odnosa zahteva več kot petinštirideset minut. Moramo razumeti, da je del predvidenega časovnega okvirja tudi pogovor med strokovno delavko in uporabnikom storitve v delovnem procesu.

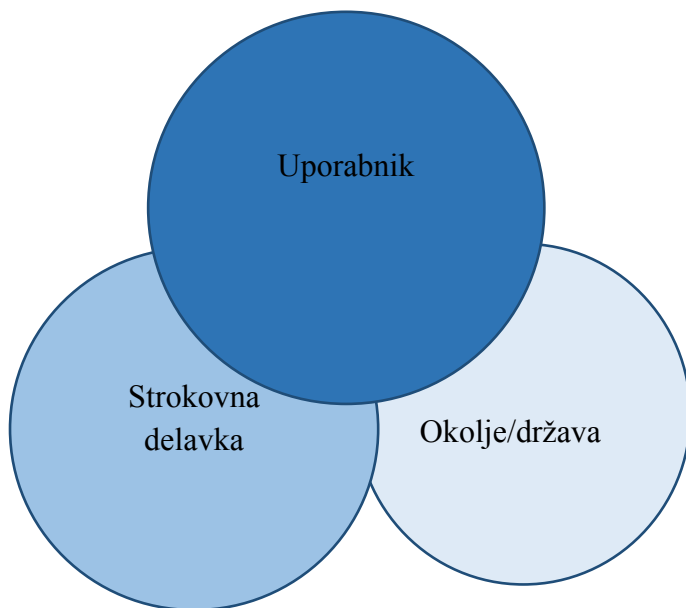
## **6.9 OMEJITVE V RAZISKAVI**

Prva omejitev v raziskavi je ta, da sem na primeru Avstrije zbrala premalo podatkov in ti ne zadostujejo za posploševanje na celotno populacijo kot tudi ne za primerjalno analizo. Nadalje ugotavljam, da bi morala intervjuje s strokovnimi delavkami in uporabniki storitve uskladiti tako, da bi se z njimi pogovarjala o delovnem procesu, v katerem sta bila hkrati udeležena oba. Tako bi lahko neposredno primerjala in analizirala poglede na faze v delovnem procesu s strani uporabnikov storitve in strokovnih delavk. Intervjuje nisem izvedla na ta način. Uporabniki storitve in strokovne delavke niso bili intervjuvani v enakem časovnem obdobju.

## **6.10 ODGOVORI NA RAZISKOVALNO VPRAŠANJE**

Dokler uporabnik socialnovarstvenih storitev, s tem mislim na storitev prva socialna pomoč, ne bo imel prostora za sodelovanje s strokovno delavko, kjer bo lahko povedal resnico o svojem življenju in dokler bo zaradi svoje življenjske zgodbe v neenakovrednem položaju v odnosu do strokovne delavke, se koncept razvoja moči za uporabnika storitve v delovnem procesu ne more uresničiti. Spoznala sem, da so spremembe v odnosu med uporabniki storitve in strokovnimi delavkami znotraj prakse socialnega dela nujne. Seveda morata v spremembe verjeti oba akterja znotraj delovnega procesa na tej mikro ravni pogovora v socialnem delu, hkrati pa mora do spremembe priti tudi na makro ravni, s tem mislim na državo. Prav tako bi morali prepoznati potrebo po spremembi pristopov pri izvajanju storitve prva socialna pomoč. Storitve prva socialna pomoč mora nujno temeljiti na potrebah posameznika, ne pa biti odvisna zgolj od ponudbe centra za socialno delo. Gre za akterje, ki so živi, ki morajo izkazovati pripravljenost nenehnega prilagajanja in spreminjanja, prvenstveno na željo in glede na potrebe uporabnika storitve. Povedano želim ponazoriti s spodnjo sliko.

Slika 6.2: Prepletanje vlog strokovne delavke z uporabnikom storitve v okolju/država



Vir: Lastna analiza (2016).

Slika ponazarja prepletanje vlog uporabnika storitve, strokovnih delavk in okolja/države ob zagotavljanju storitve prva socialna pomoč. Uporabnik ima v delovnem odnosu najpomembnejšo vlogo. Strokovna delavka mu mora s svojim znanjem in spretnostmi ob upoštevanju predpisov omogočiti možnost vpliva v vseh fazah delovnega odnosa.

Ta del v razpravi zaključujem z delno potrditvijo prve raziskovalne teze, in sicer, da strokovna delavka v centrih za socialno delo v okviru storitve prva socialna pomoč v Sloveniji premalo vključuje uporabnika storitve pri vzpostavljanju delovnega odnosa, pri opredelitvi njegovih stisk, pri opredelitvi možnih rešitev za njegove stiske, pri kreiranju storitev po njegovi meri in pri evalvaciji storitve. Podatki, ob omejitvah v raziskavi kažejo na to, da se prva teza v delu, ki se nanaša na vključevanje uporabnika storitve in vlogo strokovne delavke pri tem, v Avstriji v vse prej omenjene faze vzpostavljanja delovnega odnosa, zavrne. Strokovne delavke v Avstriji bolje vključujejo uporabnike storitve v vse faze delovnega odnosa ob prvem stiku v centru.

Prav tako se je na podlagi pridobljenih podatkov v enem delu potrdila druga raziskovalna teza, in sicer, da so uporabniki storitve prva socialna pomoč v centru za socialno delo v Sloveniji nezadovoljni s količino moči in vpliva, ki jo imajo v delovnem odnosu v Sloveniji.



Drugi del teze, ki se nanaša na pravkar omenjeno vsebino, le da na primeru Avstrije, pa se ne potrdi, ker so uporabniki storitve v Avstriji zadovoljni s količino moči in vpliva, ki jo imajo v delovnem procesu ob prvem stiku, to poudarjam ob omejitvah v raziskavi.

Na tej točki odgovarjam na raziskovalno vprašanje, na kakšen način zagotoviti »polno participacijo« uporabnika storitve na vseh ravneh v delovnem odnosu s strokovno delavko in kako se načini participacije razlikujejo med storitvijo prva socialna pomoč v centru za socialno delo v Sloveniji in v okviru prvega stika uporabnika storitve s strokovno delavko v centru v Avstriji. Spet se sklicujem na omejitve v raziskavi v zvezi z zbranimi podatki na primeru Avstrije. Na osnovi podatkov, s katerimi razpolagam, pa lahko odgovorim, da je uporabnikom storitve nujno potrebno v vseh fazah delovnega odnosa v okviru izvajanja storitve prva socialna pomoč: pri vzpostavitvi delovnega odnosa, pri skupni definiciji problema, pri sooblikovanju rešitev problema, pri evalvaciji storitve in vplivu uporabnika storitve na oblikovanje storitve po njegovi meri, da pomen evalvacije storitve razumem v najširšem možnem smislu, kot oceno vsakega posameznega pogovora strokovne delavke z uporabnikom storitve.

Ob tem mora uporabnik storitve biti jasno poučen, da evalvira, ocenjuje pogovor skupaj s strokovno delavko. Le tako je lahko uporabniku storitve v vsakem trenutku in v vsaki fazi delovnega procesa nedvoumno jasno, o čem se pogovarja s strokovno delavko, o čem bi se z njo še želel pogovoriti, kaj še mora storiti za svoje življenje ipd. To bi lahko pripeljalo tudi do večjega poznavanja socialnega dela in možnost oblikovanja storitve, kot jo želi uporabnik storitve.

## **7 SKLEPI**

Strokovna delavka skupaj z uporabnikom storitve oblikuje delovni odnos in vzajemno vplivata na vse faze v delovnem odnosu. »Nujno sodelovanje temelji na zaupanju, vzajemni podpori in zaveznitvu in ga zaznamuje proslavljanje dosežkov. V sinergičnem povezovanju soustvarjata novo kakovost, sledeč skupnemu cilju – uresničevanju dogovorjenega« (Škerjanc 2007, 86). Opozarjam na nujnost sodelovanja, soustvarjanja med strokovno delavko in uporabnikom storitve in na nepogrešljivost vključevanja uporabnika storitve v vse faze delovnega odnosa z namenom uresničevanja poti k rešitvi problema.

Ugotavljam, da so strokovne delavke, ki v centrih za socialno delo v Sloveniji in v Avstriji opravljajo storitev prva socialna pomoč oz. opravljajo prvi stik z uporabniki storitve, zelo dobro poznajo svoje delo, načela in metode socialnega dela. Istočasno pa ugotavljam, da pristopi, ki jih strokovne delavke uporabljajo v delovnem odnosu, do uporabnika storitve niso najbolj prijazni.

Uporabniki storitve z izvajanje prve socialne pomoči v centrih za socialno delo niso bili najbolj zadovoljni. Največje očitke delovnemu procesu v okviru storitve prva socialna pomoč gre pripisati doživljanju uporabnikov storitve do delovnega odnosa s strokovno delavko. Uporabniki storitve so v prve stike v izvajanje storitve prva socialna pomoč vstopali s strahom. Temeljnega pomena je, da strokovne delavke delovni odnos najprej gradijo na vzpostavitvi zaupanja in varnosti za uporabnika storitve. Na ta način bo uporabnik storitve imel vpliv in moč nad pripovedovanjem svoje življenjske zgodbe.

Uporabniki storitev so premalo vključeni v vse faze delovnega odnosa kot tudi v proces evalvacije in oblikovanja storitve po njihovi meri. Socialno delo kot zagotavljanje pomoči tistim, ki to pomoč potrebujejo, v okviru izvajanja storitve prva socialna pomoč, torej ob prvem stiku uporabnika storitve v centru, nima pomena, če ne služi in ni v celoti namenjena in prilagojena uporabniku storitve. Sprotno prilagajanje in oblikovanje storitve po meri uporabnika strokovna delavka doseže tako, da dosledno zapisuje pogovor in življenjsko zgodbo skupaj z uporabnikom storitve in jo potem skupaj z uporabnikom storitve tudi evalvira. Uporabnik ima ob tem moč in vpliv v postopku izvajanje storitve, saj dobi potrditev, da zmore in da zna.

Izobraževanja in dodatna usposabljanja za strokovne delavke so nujna in lahko prispevajo k osebni rasti strokovnih delavk. Strokovna delavka mora v delovnem odnosu do uporabnika storitve nenehno znati uporabljati znanja in metode socialnega dela, ki uporabniku omogočajo vpliv in nadzor na vseh ravneh delovnega procesa.

## 8 PREDLOGI

Težko izpostavim edini in pravi način, ki bo povečal možnost vpliva in uporabe moči uporabnika storitve v vseh fazah delovnega odnosa kot tudi pri oblikovanju storitve po njegovi meri.

Najprej je potrebno uporabnike storitve spodbuditi, da prepoznajo problematiko znotraj socialnega dela in da organizirano pričnejo vplivati na delovne procese v socialnem delu, na izvajanje storitve in oblikovanje storitev po njihovi meri. Strokovne delavke morajo pogovore z uporabniki storitev v delovnem procesu dosledno zapisovati in sproti evalvirati skupaj z uporabniki storitve. Za uspešni delovni proces, v katerega je na vseh nivojih aktivno vključen in participira uporabnik storitve, je nujno potrebno zavedanje, da se strokovna delavka prilagaja potrebam uporabnika storitve in v skladu z njegovo življenjsko zgodbo skupaj z njim oblikuje storitev, v katero je uporabnik storitve vključen in hkrati skupaj z njim oblikuje, išče možne oblike pomoči, ki bi v največji meri pomagale k premostitvi njegovih težav.

Sprotno zapisovanje življenjske zgodbe in evalvacija vsakega pogovora ob izvajanju storitve prva socialna pomoč skupaj z uporabnikom storitve sta nujno potrebna. Uporabnik storitve tako lahko vpliva, ima nadzor in moč v celotnem delovnem procesu, še posebej pa pri evalvaciji pogovora in pri oblikovanju storitve po njegovi meri. Center za socialno delo mora uporabniku storitve pomoč ponuditi in omogočiti takoj, ko jo potrebuje in sprejema na poti reševanja stiske.

V centru za socialno delo bi lahko poskusili z oblikovanjem timov, v katere bi se poleg strokovnih delavk, lahko vključevali tudi uporabniki storitve. V mislih imam storitev prva socialna pomoč. Za in v korist uporabnika storitve bi se razširil krog strokovnih delavk in drugih, ki bi lahko aktivno sodelovali v delovnem procesu in bi pripomogli k večji stopnji inovativnosti in ustvarjalnosti pri prilagajanju metod dela.

Uporabniki storitve bi lahko npr. sodelovali v svetih zavoda in strokovnih svetih centrov za socialno delo. Izbrani bi morali biti na nepristranski in objektivni način, npr. prek lokalnih predstavništev ipd. Dobrodošlo bi bilo, da so uporabniki storitve, ki bi svojo vlogo predstavljali v raznih svetih in združenjih, uporabniki iz življenjskih izkušenj vseh vrst (odvisnosti od alkohola, iger na srečo, žrtve nasilja, žrtve zlorab, rejenci, osebe iz izkušenj z brezposelnostjo ipd.) in so se hkrati sposobni distancirati od svojih izkušenj z namenom oblikovanja storitve, ki bi potem služila drugim s podobnimi izkušnjami. Uporabniki storitve

tako postanejo udeleženi v stroki socialnega dela in potem s svojim »outputom« – oblikovanjem storitve po svoji meri skozi svoje življenjske izkušnje vračajo na trg.

Brez nadaljnjega izobraževanja in dodatnega usposabljanja strokovnih delavk v skladu z najnovejšimi metodičnimi načeli socialnega dela, ki prispevajo k večjemu vplivu uporabnikov storitve na oblikovanje storitev, sprememb na tem področju ne gre pričakovati. Prihodnost socialnega dela vidim v popolni individualizaciji izvajanja storitev in krepitvi vključevanja uporabnika storitve v vse faze delovnega odnosa. V mislih imam nenehno prilagajanje strokovnih delavk življenjskim zgodbam in potrebam uporabnikov storitve v delovnem odnosu, kar je vse prej kot rutina. Vključevanje uporabnika storitve predpostavlja večji vpliv, moč in nadzor uporabnika nad storitvijo. Proces sprememb je gonilo razvoja tudi v socialnem delu. Uporabniki storitve so vedno edinstveni in zato za dostojno življenje potrebujejo ter si zaslužijo edinstvene odgovore na svoje probleme.

## 9 LITERATURA

1. Arnstein, Sherry. 1969. A Ladder of Citizen Participation, *Journal of the American Institute of Planners* 35 (4): 216–224.
2. Banks, Sarah. 2001. *Ethics and Values in Social Work. Practical Social Work*. London: Palgrave Macmillan.
3. Bass, Lessie L., David A. Dosser in John Y. Powell. 2001. Words Can Be Powerfull: Changing the Words of Helping to Enhance Systems of Care. *Journal of Family Social Work* 5 (3): 35–48.
4. Churchill, Gilbert A. in Dawn Icobucci. 2005. *Marketing Research: Methodological Foundations. 9th Ed.* South Western: Thompson.
5. Cnaan, Ram A. in Chulhee Kang. 2011. Toward Valuation in Social Work and Social Services. *Research on Social Work Practice* 21 (4): 388–396. Dostopno prek: <http://rsw.sagepub.com/content/21/4/388> (22. junij 2011).
6. Creswell, John W. 2002. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (Second Edition)*. Thousand Oaks. London. New Delhi: Sage Publications.
7. Čačinovič Vogrinčič, Gabi. 2000. Vzpostavitev in ohranjanje svetovalnega odnosa: postmoderno v terapiji in svetovanju. *Psihološka obzorja* 9 (2): 81–86.
8. --- 2002. Koncept delovnega odnosa v socialnem delu. *Socialno delo* 41 (2): 91–96.
9. --- 2003. Jezik socialnega dela. *Socialno delo* 42 (4–5): 199–203.
10. Čačinovič Vogrinčič, Gabi in Lea Šugman Bohinc. 2000. Učinkovitost (uspešnost) razgovora v socialnem delu z družino. *Socialno delo* 39 (3): 175–189.
11. ---, Leonida Kobal, Nina Mešl in Miran Možina. 2005. *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
12. ---, Vida Milošević Arnold, Milko Poštrak, Peter Stefanoski, Mojca Urek in Milko Poštrak, ur. 2008. *Zapisovati socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
13. De Vries, Sjef in Roel Bouwkamp. 2002. *Psihosocialna družinska terapija*. Logatec: Firis.
14. Doel, Mark in Steven M. Shardlow. 2005. *Modern Social Work Practice. Teaching and Learning in Practice Settings*. Routledge: Routledge Taylor & Francis Group.
15. Dragoš, Srečo, Vesna Leskošek, Polona Petrovič Erlih, Jelka Škerjanc, Špela Urh in Siomna Žnidarec Demšar. 2005. *Krepitev moči*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
16. Fišer, Darja. 2007. Inštruktorji v varstveno delovnih centrih, posebnih socialno varstvenih zavodih in socialno varstvenih zavodih za usposabljanje. *Socialni izziv* 25 (13): 5–10.
17. Flere, Sergej. 2000. *Sociološka metodologija*. Maribor: Pedagoška fakulteta.

18. Flaker, Vito. 2003. *Oris metod socialnega dela: Uvod v katalog nalog centrov za socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo in Skupnost centrov za socialno delo Slovenije.
19. Fuller, Roger, Grill McIvor, Alison Petch in Juliet Cheetham, ur. 1992. *Evaluating Social Work Effectiveness*. Buckingham. Open University Press.
20. Glaser, Barney G. in Anselm L. Strauss. 1967. *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. Chicago: Aldine Publishing Company.
21. Hare, Isadora. 2004. Defining Social Work for the 21st Century: The International Federation of Social Worker's Revised Definition of Social Work. *International Social Work* 47 (3): 407–424. Dostopno prek: <http://isw.sagepub.com/content/47/3/407> (22. junij 2011).
22. Hoffman, Lynn. 1994. A Reflexive Stance for Family Therapy V *Therapy as Social Construction*, ur. Sheila McNamee in Keneth V. Gergen, 7–24. London: Sage.
23. Leskošek, Vesna. 1995. Socialno delo ni politično (ali pač?). *Socialno delo* 34 (3): 195–201.
24. --- 1996. *Koncepti socialnega dela med teorijo in prakso*. Magistrsko delo. Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta.
25. Lishman, Joyce. 1994. *Practical Social Work. Communication in Social Work*. London: The Macmillan Press Ltd.
26. Lüssi, Peter. 1990. Sistemski nauk v socialnem delu. *Socialno delo* 29 (1–3): 81–94.
27. --- 1992. *Systemische Sozialarbeit*. Bern: Haupt.
28. Obier Schroeder, Leila. 1995. *The Legal Environment of Social Work*. Washington, DC: NASW Press.
29. O'Brien, Michael. 2010. Social Justice: Alive and Well (Partly) in Social Work Practice?. *International Social Work* 54 (2):174–190. Dostopno prek: <http://isw.sagepub.com/content/54/2/174> (22. junij 2011).
30. --- 2011. Equality and Fairness: Linking Social Justice and Social Work Practice. *Journal of Social Work* 11 (2): 143-158. Dostopno prek: <http://isw.sagepub.com/content/11/2/143> (22. junij 2011).
31. O'Hanlon, William Hudson. 1993. Possibility Therapy: From Iatrogenic Injuri to Estrogenic Healing. V *Therapeutic Conversations*, ur. Stephen G. Gilligan in Reese E. Price, 3-17. New York: Norton.
32. Mesec, Blaž in Vida Milošević, ur. 1990. Nekaj opomb k specifičnosti vede o socialnem delu V *Teoretični koncepti socialnega dela in izobraževanje; Izbrani referati. 6. bienale seminarja Mednarodnega združenja šol za socialno delo, Bled 4. 11. 1989*, ur. Milošević, Vida in Blaž Mesec, *Socialno delo* 29 (1– 2): 143–149.
33. Milošević Arnold, Vida in Milko Poštrak. 2003. *Uvod v socialno delo*. Ljubljana: Študentska založba.

34. Pantucek, Peter. 2008. Nicht-Hilfe als Teil der Sozialen Arbeit. *Gibt es KlientInnen, die wir nicht mögen*. Dostopno prek: [http://www.pantucek.com/texte/200803/armutskonferenz/referat\\_armutskonferenz.html](http://www.pantucek.com/texte/200803/armutskonferenz/referat_armutskonferenz.html) (2. 10. 2012).
35. Pantucek, Peter. 2008. »Thema«. Soziales Kapital und Soziale Arbeit. *Wissenschaftliches Journal Österreichischer Fachhochschul-studiengänge Soziale Arbeit*. Nr. 1/ Rubrik. Dostopno prek: <http://www.soziales-kapital.at/index.php/sozialeskapital/article/viewFile/66/78.pdf> (2. 10. 2012).
36. Parton, Nigel in Patrick O'Byrne. 2000. *Constructive Social Work: Towards a New Practice*. New York: Palgrave.
37. Powell, Fred. 2001. *The Politics of Social Work*. London: Sage Publications.
38. Payne, Malcolm. 1997. *Modern Social Work Theory*. London: The Macmillan Press Ltd.
39. Reupert, Andrea. 2007. Social Worker's Use of Self. *Clinical Social Work Journal* 10 (35): 107–116.
40. Ruch, Gillian, Danielle Turney, in Adrian Ward, ur. 2010. *Relationship-Based Social Work. Getting to the Heart of Practice*. Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers
41. Rus, Veljko. 1990. *Socialna država in družba blaginje*. Ljubljana: Domus.
42. Saleebey, Dennis. 1997. *The Strength Perspective in Social Work Practice*. New York: Longman.
43. Solas, John. 2008. What Kind of Social Justice Does Social Work Seek? *International Social Work* 51 (6): 813–822.
44. Staniforth, Barbara, Christa Fouche in Michael O'Brien. 2011. Still Doing What We Do: Defining Social Work in the 21st Century. *Journal of Social Work* 11 (2): 91–208. Dostopno prek: <http://jsw.sagepub.com/content/11/2/191> (22. junij 2011).
45. Škerjanc, Jelka. 2006. *Individualno načrtovanje z udejanjanjem ciljev. Pomen uporabniškega vpliva pri zagotavljanju socialno-varstvene storitve*. Ljubljana: Center RS za poklicno izobraževanje.
46. --- 2007. Prispevek uporabnikov k uveljavljanju participacije v socialnem varstvu in socialnem delu v Veliki Britaniji. *Socialno delo* 46 (4–5): 239–244.
47. --- 2010. *Individualizacija storitev socialnega varstva*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
48. Tutta, Stanka. 2009. Vzpostavljanje ustreznega profesionalnega odnosa pri delu strokovnih delavcev – partnerstvo pri delu z uporabnikom storitve. *Socialni izziv* 29 (15): 15–22.
49. --- 2010. Temeljno poslanstvo centrov za socialno delo je delo s stranko v stiski. *Socialni izziv* 31(16): 11–15.
50. Videmšek, Petra. 2008. Krepitev moči kot temeljno orodje socialnega dela. *Socialno delo* 3 (6): 209–217.

51. --- 2009. From the Margin to the Centre: Service Users as Researchers in Social Work Practice V *Theories and Methods of Social Work. Exploring Different Perspectives*, ur. Vesna Leskošek, 179–194. Ljubljana: Faculty of Social Work.
52. West, Deborah in David Health. 2011. Theoretical Pathways to the Future: Globalization, ICT and Social Work Theory and Practice. *Journal of Social Work* 11 (2): 209–221. Dostopno prek: <http://jsw.sagepub.com/content/11/2/209> (22. junij 2011).
53. Zaviršek, Darja. 1995. Socialno delo v Sloveniji. V objemu globalizacijskih konceptualnih premikov. *Socialno delo* 36 (1): 43–52.
54. Zaviršek, Darja, Jelka Zorn in Petra Videmšek. 2002. *Inovativne metode v socialnem delu. Opolnomočenje ljudi, ki potrebujejo podporo za samostojno življenje*. Ljubljana: Študentska založba.
55. Skupnost centrov za socialno delo Slovenije. 2004. *Preoblikovanje organiziranosti centrov za socialno delo v Republiki Sloveniji: končno poročilo k raziskovalni nalogi*. Ljubljana: Skupnost centrov za socialno delo Slovenije.
56. Gesamte Rechtsvorschrift für Bundes-Kinder- und Jugendhilfegesetz B-KJHG 2013) StF: BGBl. I Nr. 69/2013 (NR: GP XXIV RV 2191 AB 2202 S. 194. BR: AB 8942 S. 819.). Dostopno prek: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20008375> (21. april 2016).
57. International Federation of Social Work. 2000. *Definition of Social Work*. Dostopno prek: <http://www.ifsw.org/en/p38000208.html> (1. junij 2011).
58. International Federation of Social Workers (IFSW). 1996. *International Policy on Human Rights*. Berne: Switzerland.
59. United Nations Centre for Human Rights. 1994. *Human Rights and Social Work: A Manual for Schools Work and the Social Work Profession. Professional Training Series No. 1*. Geneva: United Nations.



## PRILOGE

### Priloga A: Intervju za strokovne delavke

1. Vaš spol, starost in delovna doba.
2. Ali v centru izključno opravljate samo storitev prva socialna pomoč?
3. Na kakšen način vzpostavite prvi stik z uporabnikom?
4. Na kakšen način definirate uporabnikovo stisko?
5. Ali ima po vašem mnenju uporabnik možnost vpliva v procesu delovnega odnosa?
6. V koliko primerih se storitev prva socialna pomoč zaključi in v koliko primerih napotujete uporabnika v druge oblike storitev?
7. Na kakšen način zapisujete potek pogovora z uporabnikom?
8. Na kakšen način naredite evalvacijo storitve?
9. Ali imajo uporabniki po vaši oceni zadosten vpliv v procesu vzpostavljanja in vseh naslednjih fazah delovnega odnosa (definicija problema, soustvarjanje rešitev, izbira storitev ipd.)?

### Priloga B: Intervju za uporabnike

1. Vaš spol in starost.
2. Lahko opredelite stisko, zaradi katere ste potrebovali storitev prva socialna pomoč?
3. Ste prepoznali storitev, v kateri ste sodelovali, jo znate imenovati, poznate njen namen?
4. Ali mi lahko poveste na kakšen način ste vzpostavili stik s strokovno delavko na centru? Ste pri tem imeli občutek, da imate vpliv/nadzor nad tem?
5. Na kakšen način ste sodelovali pri definiciji vaše stiske, problema?
6. Kako ste vplivali na rešitev vaše stiske?
7. Ste zadovoljni z opravljeno storitvijo? Potrebujete v zvezi s stisko, zaradi katere ste prišli na center še kakšno dodatno pomoč ali je bila vaša stiska s tem zmanjšana?
8. Ste sodelovali pri pregledu in oceni storitve, ki ste je bili deležni?
9. Kako bi po vašem mnenju storitev lahko potekala, da bi bila bolj prilagojena vašim potrebam?

### Priloga C: Intervju z uporabnikom storitve: št. 13 Jakob – kodiranje celotnega intervjuja

Intervju št. 13		
Vaš spol in starost. Povejte mi prosim koliko ste stari.		
<i>Jaz sem že stari. Ne vem kako bi vam lahko pomagal. A bom, bom se pogovoril z vami. Saj res, stara</i>		

<p><i>sem že dosti, že dobrih 61 let.</i></p>	<p>M, 61 let</p>	
<p>Lahko opredelite stisko, zaradi katere ste potrebovali storitev prva socialna pomoč?</p> <p><i>No to pa mi ne bo težko. To je zelo lahko. Jaz nimam denarja za živeti. Jaz sploh ne morem plačati elektrike, drugega sploh ne plačujem več, brez veze. Kupujem stari kruh, soseda XX mi prinese tudi kakšno klobaso, pa juho tudi. So še dobri ljudje med nami. Prinese mi tudi kavo. Rad pijem kavo. Če bi imel vsaj malo več denarja, bilo bi lažje, saj rabim samo hrano. Obleke tudi dobim. Nimam denarja.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- to ni težko, ve kaj je problem</li> <li>- pomoč drugih pri tem</li> </ul>	<p>Lastna opredelitev stiske/problema – vpliv na življenje</p> <p><i>Opiše stisko zaradi katere je prišel</i></p>
<p>Ste prepoznali storitev, v kateri ste sodelovali, jo znate imenovati, poznate njen namen?</p> <p><i>To pa ne bo težko, to je socialna pomoč. Meni pride prav. To rabimo. Vsi smo lahko enkrat tam. Včasih sem bil zidar in ni mi bilo treba na socialo. Mame nimam več in sem sam, je umrla že nazaj. Ona je imela penzijo in nama je šlo, zdaj pa je dobra socialna pomoč. Kaj mi drugega preostane, rajši pa ne bi bil tu.</i></p>	<p>Socialna pomoč</p>	<p>Prepozna ime – kaže na vključevanje uporabnika ob prvem stiku – informiranje o storitvi, vlogah v odnosu</p> <p><i>Ne pozna imena storitve</i></p>
<p>Ali mi lahko poveste na kakšen način ste vzpostavili stik s strokovno delavko na centru?</p>		<p>Občutek moči/nemoči kaže na vključevanje ob vzpostavljanju delovnega odnosa in vpliv</p>

<p>Ste pri tem imeli občutek, da imate vpliv/nadzor nad tem?</p> <p><i>Kaj mi drugega ostane, grem na socialo, sem na CSD. <u>Strah me je bilo že, ko sem pomislil na CSD</u></i></p> <p><i><u>Vsi se med seboj poznamo, delavka CSD pozna mojega brata in pozna mene. Nerodno mi je bilo govoriti z njo.</u></i></p> <p><i>Potem pa pridem in ne vem ali se je hotela pogovarjati. Ni me pozdravila. <u>Učili so me, da se pozdravimo, ko se prvič vidimo, delavka na CSD bi to morala znati. Težko mi, strah me je in sram tudi. Delavka ne razume, da moram jaz preživeti z 200 eur. Naj proba sama.</u></i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- strah me je bilo</li> <li>- pozna sorodnike</li> <li>- ni bilo uvodnega pozdrava –</li> </ul>	<p><i>Občuti sram zaradi strahu, ni bil zadosti vključen v proces vzpostavljanja delovnega odnosa</i></p>
<p>Na kakšen način ste sodelovali pri definiciji vaše stiske, problema?</p> <p><i>Sem na CSD povedal, da sem bil tudi poročen, nisem dolgo bil poročen, bil sem poročen. Žena je odšla z drugim, sin je ostal z njo. Bil sem brez službe, sem se pa spet zaposlil, a ne za dolgo, sem bil spet brez službe. Druge ženske nisem hotel, ostal sem z mamo. Vem, da sem star in težko še delam zunaj, sem tudi malo bolj okrogel. Drugega ne vem delati. Včasih še komu grem kaj pomagat, tega je še nekaj. Dobim hrano in pijačo, denar tudi tu pa tam.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- delavka govorila, da sam kriv</li> <li>- ve, da noče take življenjske poti</li> <li>- rad bi bil uspešen, sposoben</li> </ul>	<p>Vključevanje uporabnika storitve pri definiciji stiske/problema v delovnem odnosu</p> <p><i>Ni bil vključen, sodbe – nemoč ob tem, da prepozna svoje stiske</i></p>

<p><u>Delavka mi je povedala, da sem jaz kriv za to, da nimam službe. Potem pa naj mi jo da.</u></p> <p><u>Ni me strah delati, rad bi delal. Grem tudi kositi travo k sosedu XX. Nočem živeti tako kot živim, živel sem že drugače. Imel sem tudi ženo, otrok je pri njej. Rad bi bil uspešen v življenju, rad bi da to drugi vidijo, sem sposoben. Sina vidim v mestu XX, pozdraviva se, ima že družino, vnuke ne poznam, rad bi bil z njimi, da bi bili ponosni name. Že bi jim kaj dal.</u></p>		
<p>Kako ste vplivali na rešitev vaše stiske?</p> <p><u>Ne razumem, jaz rabim denar. Službo iščem, grem vedno na zavod k svetovalki. Lani sem bil v javnih delih, spet bi šel v javna dela, to bi bila rešitev, imel bi plačo in življenje. Delal bi lahko tudi na komunalni, ne gre več prek javnih del, lahko bi jim pomagal drugače, bi me napisali in bi šel delat. A to ni nič mogoče, tako ne gre pri nas-to je povedala na socialni, da so tudi pravila, enkrat eni, enkrat drugi v javna dela. Lahko bi pomagal tudi drugje. Na socialni je povedala, da to ne gre, to ni možno.</u></p>	<p>- predlaga javna in druga dela ob zavedanju realnosti</p>	<p>Vključevanje na potek rešitve, iskanju rešitev, postavljanje ciljev na poti k rešitvi</p> <p><i>Ni bil vključen v fazi, ni imel vpliva na oblikovanje rešitev v - ker rešitve niso možne.</i></p>
<p>Ste zadovoljni z opravljeno storitvijo? Potrebujete v zvezi s stisko, zaradi katere ste prišli na center še kakšno dodatno pomoč</p>		<p>Zadovoljstvo s storitvijo – vključenost skozi vse ravni delovnega odnosa</p>

<p>ali je bila vaša stiska s tem zmanjšana?</p> <p><i>Zadovoljni? Kaj moram biti zadovoljen? <u>Ne, nisem zadovoljen. Saj vem, da mi socialka ne more pomagati, a lahko bi se o tem pogovarjala, tudi to ne, vedno je to ne gre, to ne gre. Tako je to v naši državi. Saj ne morem nič proti temu. Sem zato sam kriv za vse? To mi je rekla. Ja, mi je! Lahko pa bi potreboval, bi mi prišel prav denar, pa rad bi si ga sam zaslužil, ja sam bi si ga zaslužil. Bom šel po izredno, še to bom šel.</u></i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ni zadovoljen, se zaveda, da mu strokovna delavka ne more pomagati</li> <li>- sodba – kriv je za vse</li> </ul>	<p><i>Nizka stopnja vključenosti, ni imel vpliva na potek svoje življenjske zgodbe.</i></p>
<p>Ste sodelovali pri pregledu in oceni storitve, ki ste je bili deležni?</p> <p><i>Ne vem če sem, mislim, da nisem, ne nisem. Zakaj bi sploh sodeloval. <u>Mene nihče ni spraševal o tem kaj sem se pogovarjal. Jaz nisem nič ocenil mojega pogovora s strokovno delavko na CSD. Tako se ji pravi, strokovna delavka. Dobro, bom znal. Predolgo me je spraševala kaj sem počel pred leti, da zdaj nisem v službi. Prišel sem se pogovoriti in da mi pove kaj še naj naredim, mi pomaga. Ja zato, da mi pomaga. Saj me nekaj spraševala. 100x me je vprašala eno vprašanje, pa saj sem ji povedal, da iščem službo.</u></i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ni nihče spraševal,</li> <li>- ni ocenil pogovora</li> </ul>	<p>Evalvacija – kaže na vključenost v vseh fazah delovnega odnosa</p> <p><i>Nizka stopnja vključenosti</i></p>

<p>Kako bi po vašem mnenju storitev lahko potekala, da bi bila bolj prilagojena vašim potrebam?</p> <p><i>Kaj pa vem, to je, da nas poslušajo na CSD, zato tudi pridem, pa drugi tudi, vem. Jaz tudi nekaj vem, dem že veliko doživel, sem že dolgo na tem svetu. <u>Lahko bi tudi mene vprašali kako naj delajo, bil sem že v vsaki krizi, ki je možna</u></i></p> <p><u>Dobro, da nas nekdo sprašuje o tem. To bi morali večkrat. Tudi tu na CSD bi nam lahko napisali za delovna mesta, bi jim zavod poslal, saj telefonirajo med sabo. Pa hrana bi nam prišla prav, denar pa da ne govorim. Vse to rabim, vse to rabim.</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- lahko vprašajo kaj naj delajo, pozna življenje</li> <li>- bi nas morali o tem spraševati</li> </ul>	<p>Želja po vplivu in moči uporabnika storitev</p> <p><i>Želja po vplivu in moči izražena, a ni udejanjena.</i></p>