



INŠTITUT RS ZA SOCIALNO VARSTVO
SOCIAL PROTECTION INSTITUTE OF THE REPUBLIC OF SLOVENIA



EVROPSKA UNIJA
EVROPSKI STRUKTURNI
IN INVESTICIJSKI SKLADI
NALOŽBA V VAŠO PRIHODNOST

Projekt

Razvoj in vzpostavitev celovitega modela socialne aktivacije

**Izkušnje in pogledi koordinatorok, kontaktnih oseb na
CSD in UD ter izvajalcev programov na socialno
aktivacijo po zaključenih programih prvih štirih javnih
razpisov**

Četrto vmesno poročilo

Ljubljana, 25.10.2019

Naročnik: **Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti,
Direktorat za socialne zadeve**
Štukljeva cesta 44
1000 Ljubljana

Skrbnica pogodbe pri naročniku: mag. Polonca Jakob-Krejan

Št. pogodbe (sporazuma): **C2611-18-591110**

Izvajalec: **Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo**
Tržaška 2
1000 Ljubljana

Skrbnica pogodbe pri izvajalcu: mag. Martina Trbanc

Naslov poročila: **Izkušnje in pogledi koordinatork, kontaktnih oseb na CSD in UD ter
izvajalcev programov na socialno aktivacijo po zaključenih
programih prvih štirih javnih razpisov; četrto vmesno poročilo**

Vrsta poročila: Vmesno poročilo

Avtorice poročila: **mag. Martina Trbanc**
Jasmina Rosič, mag. soc. del.
Jernej Trebežnik, mag. etn. in kult. antrop.
mag. Simona Smolej Jež

Drugi sodelujoči: Nina Topolovec, univ. dipl. prav.

Št. poročila: IRSSV 30/2019

Datum izdaje poročila: 25. 10. 2019

Izdaja: 02

Odgovorna oseba: mag. Barbara Kobal Tomc, direktorica IRSSV

Seznam pogosto uporabljenih kratic in okrajšav

APZ	Aktivna politika zaposlovanja
CSD	Center za socialno delo
DSP	Denarna socialna pomoč
IDSP	Izredna denarna socialna pomoč
IRSSV	Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo
ISCSD	Informacijski sistem centrov za socialno delo
Koordinatorke SA	Koordinatorke socialne aktivacije
KSA	Koordinatorke socialne aktivacije
MDDSZ	Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti
NPK	Nacionalna poklicna kvalifikacija
PE	Projektna enota
PEKP	Projektna enota za izvajanje kohezijske politike
PESA	Projektna enota za delovanje sistema socialne aktivacije
RME	Regionalna mobilna enota
RS	Republika Slovenija
SA	Socialna aktivacija
SURS	Statistični urad Republike Slovenije
UD	Urad za delo
UDM	Usposabljanje na delovnem mestu
VD	Varstveni dodatek
ZRSZ	Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje
ZUTD	Zakon o urejanju trga dela

Uporabljeni izrazi, zapisani v moški slovnični obliki, so uporabljeni kot nevtralni za ženske in moške. V primeru izraza 'koordinator SA' v besedilu uporabljamo žensko slovnično obliko (koordinatorka SA), ker gre v veliki večini za ženske (med koordinatorkami je le en moški), z izrazom pa zajemamo tako ženske kot moškega koordinatorja.

Besedilo ni lektorirano.

Objava besedila in podatkov v celoti ali deloma je dovoljena le z navedbo vira.

Kazalo vsebine

1	Uvod	6
2	Metodološki pristop in pojasnila	8
2.1	Terenski obiski v izvajalskih organizacijah (v programih)	8
2.2	Anketiranje koordinatorok SA, kontaktnih oseb za SA s CSD in kontaktnih oseb za SA z UD	10
3	Ugotovitve na podlagi terenskih obiskov v izbranih izvajalskih organizacijah dolgih in vmesnih programov socialne aktivacije	12
3.1	Heterogenost uporabnikov in različne stopnje njihove motiviranosti za vključenost v program socialne aktivacije	13
3.2	Prakse, pristopi in metode dela v programih socialne aktivacije	17
3.3	Socialni in zaposlitveni vidiki izvajanja programov socialne aktivacije	19
3.4	Pomen in vpliv situacije v lokalnem okolju na socialno aktivacijo	22
3.5	Sodelovanje med izvajalci programov in ostalimi akterji v socialni aktivaciji ter težave pri izvajanju in financiranju programov	23
3.6	Pogled izvajalcev programov socialne aktivacije na peti javni razpis za sofinanciranje večletnih programov socialne aktivacije	25
3.7	Sklep in ključne ugotovitve	27
4	Izkušnje, ocene in pogledi koordinatorok SA ter kontaktnih oseb na CSD in UD po zaključku izvajanja programov SA po prvih štirih javnih razpisih	29
4.1	Pogledi na uporabnike socialne aktivacije: nabor kandidatov za vključitev v programe SA, problematike uporabnikov, njihova motivacija in pridobitve po vključitvi v program SA	30
4.1.1	Priprava (nabor) kandidatov za vključitev v programe SA	30
4.1.2	Ocena možnosti vplivanja na motiviranost uporabnikov za vključitev v programe SA in vztrajanje v programih SA	35
4.1.3	Uporabniki po zaključku programov SA, njihove pridobitve in koristi od vključitve v SA	39
4.2	Pogledi koordinatorok SA ter kontaktnih oseb na CSD in UD na programe socialne aktivacije in na izvajalce programov SA	44
4.2.1	Zadovoljstvo z izvajalci	44
4.2.2	Dobre in slabe prakse programov pri delu z uporabniki	45
4.2.3	Predlogi za spremembe glede vsebin in organizacije programov, novi javni razpis MDDSZ za izvajalske organizacije	46
4.2.4	Stiki koordinatorok SA z izvajalci	48
4.3	Pogledi na sodelovanje akterjev v sistemu socialne aktivacije	51
4.3.1	Ocena kontaktnih oseb na UD glede sodelovanja z drugimi ključnimi deležniki	53
4.3.2	Ocena kontaktnih oseb na CSD glede sodelovanja z drugimi ključnimi deležniki	55
4.3.3	Ocena koordinatorok SA glede sodelovanja z drugimi ključnimi deležniki	57
4.4	Dosedanje izkušnje akterjev s socialno aktivacijo, ocene doseganja ciljev ter umestitev socialne aktivacije v delo CSD in UD	60

4.4.1 Umestitev socialne aktivacije v redno delo z uporabniki na UD in CSD	60
4.4.2 Vpliv SA na delo medinstitucionalnih komisij.....	61
4.4.3 Izkušnje z dosedanjo izvedbo socialne aktivacije in predlogi za spremembe	64
4.4.4ocene v kolikšni meri SA dosega zastavljene cilje.....	66
4.4.5 Pogledi koordinatorke SA na razmerje med socialnimi vsebinami in zaposlitvenimi vsebinami programov SA.....	68
4.4.6 Pogledi koordinatorke SA na njihovo prihodnjo umestitev v socialnem sistemu.....	69
5 Viri	71
Priloga 1: Teme za pogovor ob terenskih obiskih programov SA.....	72
Priloga 2: Anketni vprašalniki za koordinatorke SA, kontaktne osebe na CSD in na UD.....	73

1 Uvod

Pričujoče poročilo predstavlja četrto vmesno poročilo Inštituta RS za socialno varstvo (v nadaljevanju IRSSV) v okviru projektnih aktivnosti pri pilotnem projektu (operaciji) Razvoj in vzpostavitev celovitega modela socialne aktivacije, po sporazumu med Ministrstvom za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (v nadaljevanju MDDSZ) in IRSSV (sporazum št. C2611-18-591110).

Aktivnosti IRSSV v okviru projekta (operacije) Razvoj in vzpostavitev celovitega modela socialne aktivacije so vezane na spremljanje in oceno poteka izvedbe operacij sistema socialne aktivacije (v nadaljevanju SA) in programov SA. Z aktivnostmi smo pričeli marca 2018 in od takrat pripravili tri vmesna poročila. V prvem vmesnem poročilu (junij 2018) smo se osredotočili na spremljanje in oceno poteka vzpostavitve sistema SA z vidika vseh ključnih akterjev v sistemu (ustvarjalci politik, koordinatorke SA, kontaktne osebe za SA na CSD in kontaktne osebe za SA na uradih za delo). V drugem vmesnem poročilu (oktober 2018) smo se osredotočili na programe SA, izkušnje in ocene izvajalcev različnih tipov programov in značilnosti uporabnikov različnih tipov programov (kot smo jih ugotavljali na vzorcu uporabnikov). Tretje vmesno poročilo (april 2019) je bilo v celoti posvečeno izkušnjam in mnenjem uporabnikov (vključenih v programe) SA. Vsa tri vmesna poročila so tudi objavljena na spletni strani IRSSV (dopolnjene verzije, z odobritvijo naročnika, tj. MDDSZ).¹

Pričujoče četrto vmesno poročilo smo naslovili »Izkušnje in pogledi koordinatorke, kontaktnih oseb na CSD in UD ter izvajalcev programov na socialno aktivacijo po zaključenih programih prvih štirih javnih razpisov«. Gre za zadnje vmesno poročilo (pred končnim poročilom, ki bo pripravljeno v začetku decembra 2019), v katerem smo zajeli izkušnje in poglede izbranih izvajalcev dolgih in vmesnih programov SA ter izkušnje, ocene in mnenja tistih akterjev v izvajanju socialne aktivacije, ki imajo tako stike z uporabniki (udeleženci SA) kot z drugimi akterji v socialni aktivaciji, tj. koordinatorke SA², kontaktnih oseb na CSD in kontaktnih oseb na UD. Njihove izkušnje in poglede smo zajeli (z razgovori oz. z anketo) na časovni točki, ko so programi SA, ki so se izvajali na podlagi štirih javnih razpisov MDDSZ v obdobju jesen 2017 – jesen 2019, zaključeni (vse delavnice kratkih programov in oba cikla dolgih ter vmesnih programov) in so akterji, ki smo jih naslovili, lahko strnili svoje izkušnje, poglede in razmišljanja tako glede programov SA kot so potekali do sedaj, kot glede različnih elementov SA na splošno. Koordinatorke SA ter kontaktne osebe na CSD in na UD smo sicer anketirali že maja 2018, takratni vprašalnik in tudi odgovori pa so se močno osredotočali na težave pri vzpostavitvi in začetnem delovanju sistema SA, iskanje vsebinskih in organizacijskih rešitev ter tudi na začetne težave s programi SA in izvajalskimi organizacijami. Z anketo pridobljene odgovore smo analizirali in prikazali v prvem vmesnem poročilu. Tokratna anketa (izvedena septembra 2019) je bolj kvalitativno naravnana, saj je večina vprašanj odprtega tipa. Kolikor je bilo možno, smo pri analizi opravili tudi primerjavo med izkušnjami in ocenami koordinatorke SA ter kontaktnih oseb na CSD in UD kot so jih izrazili spomladi 2018 ter jeseni 2019.

Pojasniti je treba, da so sicer koordinatorke SA zaposlene na MDDSZ, na Projektni enoti (PE) za delovanje sistema SA, locirane pa so po 16 regijskih mobilnih enotah (RME). Kljub temu, da so koordinatorke SA zaposlene na MDDSZ (in so del MDDSZ), jih v poročilu obravnavamo kot posebno skupino akterjev, saj dejansko delujejo v lokalnem okolju, aktivno sodelujejo v izvedbi socialne

¹ <https://www.irssv.si/index.php/raz-porocila/socialne-zadeve#socialna-aktivacija>

² V poročilu uporabljamo izraz koordinatorke SA (torej v ženskem spolu), ker gre v veliki večini za ženske (le en koordinator je moškega spola).

aktivacije, sodelujejo z drugimi akterji in predstavljajo ključen člen v mreži akterjev socialne aktivacije na terenu.

Četrto vmesno poročilo je sestavljeno iz metodološkega poglavja (poglavje 2) in dveh vsebinskih poglavij, in sicer poglavja o ugotovitvah na podlagi terenskih obiskov v izbranih organizacijah, ki so izvajale dolge in vmesne programe socialne aktivacije (poglavje 3) ter poglavja, v katerem analiziramo izkušnje, ocene in poglede koordinatorok SA ter kontaktnih oseb na CSD in UD, ki smo jih pridobili z anketami (poglavje 4). Na koncu tretjega poglavja je dodan povzetek glavnih ugotovitev, v četrtem poglavju pa so povzetki in poudarki sproti zapisani v okvirjih pri posameznih razdelkih poglavja (ali skupno za več razdelkov). Poročilu sta dodani dve prilogi, in sicer seznam tem, o katerih smo se pogovarjali na terenskih obiskih pri izbranih izvajalcih dolgih in vmesnih programov (Priloga 1) ter anketni vprašalniki (za koordinatorke SA, kontaktne osebe na CSD in kontaktne osebe na UD), ki so bili pripravljeni v elektronski obliki (Priloga 2).

Avtorji poročila se iskreno zahvaljujemo za sodelovanje vodstvu PE za delovanje sistema SA na MDDSZ, koordinatorkam SA in kontaktnim osebam na CSD in UD. Brez njihove prijazne odzivnosti bi bila priprava poročila močno otežena. Prav tako se zahvaljujemo strokovnim vodjem in drugim izvajalcem vmesnih in dolgih programov SA, ki so nas med terenskimi obiski prijazno sprejeli in si vzeli čas za razgovor.

2 Metodološki pristop in pojasnila

Pri zbiranju informacij in podatkov ter pri analizah za pripravo tega poročila smo uporabili kombinacijo kvalitativni in kvantitativnih metod. Za namene priprave poročila smo podatke in informacije pridobili na dva načina, in sicer:

- z obiski izvajalskih organizacij na terenu oz., kadar je bilo mogoče, z obiski v programih SA. Na obiskih smo izvedli strukturiran pogovor z izvajalci programov in/ali z vodstvom izvajalske organizacije in v primerih, ko se je program ob obisku še izvajal, tudi krajši skupinski pogovor s prisotnimi uporabniki. Pri terenskih obiskih smo torej uporabili kvalitativne metode zbiranja podatkov in informacij.
- Z izvedbo anket v spletni obliki med koordinatorkami SA, kontaktnimi osebami na CSD in kontaktnimi osebami na UD. Vprašanja v anketi so bila tako kvantitativna (ocene anketirancev) kot kvalitativna (odprta vprašanja za zapis izkušenj, stališč in ocen).

V nadaljevanju ločeno predstavljamo metodološke podrobnosti in pojasnila vezana na terenske obiske pri izbranih izvajalskih organizacijah in anketo med koordinatorkami SA ter kontaktnimi osebami s CSD in z UD.

2.1 Terenski obiski v izvajalskih organizacijah (v programih)

Terenske obiske v izbranih programih SA smo izvedli z namenom opazovanja, kako so programi videti v praksi, ter z namenom strukturiranega pogovora z izvajalci programov in/ali vodstvom izvajalske organizacije na vnaprej določene teme (poglobljen razgovor o temah) ter, če je bilo možno, tudi kratkega skupinskega pogovora s prisotnimi uporabniki.

Terenske obiske smo izvajalcem programov napovedali že pred časom, pred načrtovanimi obiski pa smo se z za obiske izbranimi izvajalci in/ali vodstvi izvajalskih organizacij tudi dogovorili (uskladili) za točen termin obiska. Obiski so bili torej napovedani, izvajalcem smo tudi vnaprej poslali teme za poglobljen razgovor, tako da so se nanj lahko pripravili (teme za razgovor ob terenskih obiskih so priložene temu poročilu kot Priloga 1). O terenskih obiskih pri izvajalskih organizacijah so bili obveščeni tudi skrbniki njihovih pogodb na MDDSZ.

V prvem obdobju izvajanja socialne aktivacije (po prvih štirih javnih razpisih za izvajalske organizacije) od jeseni 2017 do jeseni 2019 je programe SA izvajalo precejšnje število izvajalskih organizacij, nekatere so izvajale več programov (v različnih krajih).³ Ker zaradi velikega števila izvajalcev in programov obisk vseh izvajalskih organizacij in programov na terenu ni bil možen in z vidika namena terenskih obiskov tudi ne smiselno⁴, smo pripravili izbor izvajalskih organizacij in programov, ki smo jih nameravali obiskati.

³ Dolge programe SA je v prvem ciklu programov izvajalo 16, v drugem ciklu pa 15 izvajalskih organizacij. Skupaj so izvedle v prvem ciklu 25, v drugem pa 21 dolgih programov SA. Kratke programe tipa A so izvajale 3 izvajalske organizacije, ki so skupaj izvedle 21 delavnic, kratke programe tipa C pa 4 izvajalske organizacije, ki so skupaj izvedle 8 delavnic. Vmesne programe je izvajalo 12 izvajalskih organizacij, izvedle pa so 13 programov v dveh ciklih.

⁴ Med izvajalci (strokovnimi delavci) vseh programov SA smo septembra 2018 že izvedli anketo, s katero smo pridobili podatke in informacije o izkušnjah, pogledih, težavah in priporočilih izvajalcev. Analiza ugotovitev te

Izbor programov za terenske obiske je bil narejen glede na različne okoliščine in značilnosti:

- izbirali smo med programi, ki so se v juniju 2019 še izvajali, to so bili še dolgi in vmesni programi, medtem, ko so bili kratki programi zaključeni že spomladi 2019;
- z izborom smo želeli pokriti vse tipe izvajalskih organizacij (glede na njihovo naravo in siceršnje delovanje). Tako smo izvajalske organizacije razdelili po naslednji tipologiji: 1. izvajalske organizacije, ki sicer izvajajo pretežno izobraževalne programe, npr. ljudske univerze in podobne izobraževalne organizacije (LU/izobr.), 2. izvajalske organizacije, ki sicer pretežno izvajajo socialnovarstvene programe (SVP), 3. invalidska podjetja in izvajalske organizacije, ki sicer pretežno izvajajo zaposlitvene programe, npr. programe APZ (ZAP./INV.), 4. socialna podjetja (soc.pod.).
- Iz naših preteklih poizvedovanj (anket) smo izluščili podatke o tem, kako različni akterji ocenjujejo posamezne programe in izbrali nekaj programov, ki so bili ocenjeni zelo dobro, in nekaj takih, ki so bili ocenjeni slabše.
- Pazili smo tudi na približno uravnoteženost programov po regijah izvajanja.

Znotraj teh kriterijev je bil izbor naključen.

Skupaj smo načrtovali oz. želeli opraviti 14 obiskov dolgih in vmesnih programov, vendar smo jih zaradi različnih razlogov, predvsem, ker se terminsko nismo uspeli uskladiti z nekaterimi vodji programov oz. njihovimi izvajalskimi organizacijami, dejansko izvedli 10.

Terenske obiske in pogovore smo tako opravili v naslednjih izvajalskih organizacijah oz. programih:

- Izobraževalni center Memory, izobraževanje in svetovanje d.o.o, Koper (vmesni program, LU/izobr.),
- Rdeči križ Slovenije – Območno združenje Koper, Koper (dolg program, SVP),
- JZ SOCIO - Javni zavod za socialno varstvene dejavnosti Celje, Hrastnik (vmesni program, SVP),
- Avantus zaposlitveni center, proizvodnja in druge storitve, d.o.o., Maribor (dolg program, ZAP/INV),
- Zavod Jazon, zavod za usposabljanje in zaposlovanje invalidov in drugih ranljivih skupin, Ljubljana (dolg program, ZAP/INV),
- Zavod za raziskave, izobraževanje in trajnostni razvoj, Celje, Celje in Slovenske Konjice (dolg program, LU/izobr.),
- INVALIDSKO PODJETJE LUMIA, družba za rehabilitacijo, usposabljanje in zaposlovanje d.o.o., Brežice (vmesni program, ZAP/INV),
- GRIFFIN - razvojni center podeželja, d.o.o., Kranj (dolg program, ZAP/INV),
- Center ponovne uporabe, izvajanje postopkov za ponovno uporabo rabljene opreme, d.o.o., so.p., Ormož (dolg program, soc. podjetje),
- Rdeči križ Slovenije – Območno združenje Novo mesto, Novo mesto (dolg program, SVP).

ankete je bila predstavljena v drugem vmesnem poročilu pri projektu https://www.irssv.si/upload2/aktivacija/Socialna%20aktivacija_drugo%20vmesno%20porocilo_dopolnjeno_iu_nij%202019.pdf.

Vsi terenski obiski so bili opravljeni v drugi polovici junija in začetku julija 2019. Obiski so trajali od ure in pol do dveh ur. Kot že zapisano so izvajalci teme za pogovore dobili vnaprej. Teme pogovorov so zajemale področja, za katera smo želeli dobiti bolj poglobljene informacije in ocene izvajalcev: izkušnje z uporabniki (heterogenost in motivacija), dobre in slabe prakse po njihovi oceni, razmerje med socialnimi in zaposlitvenimi vsebinami v programu, izkušnje z izhodi uporabnikov iz programov ter splošna ocena in komentarji (**Priloga 1**).

Pogovore z izvajalci smo z njihovim dovoljenjem snemali, kasneje pa povzetke posnetkov po ključnih temah zapisali v Excelovo preglednico za namen lažje kvalitativne analize. Zapisali smo tudi naše osebne vtise o obiskih.

2.2 Anketiranje koordinatork SA, kontaktnih oseb za SA s CSD in kontaktnih oseb za SA z UD

Namen ankete med koordinatorkami SA, kontaktnimi osebami s CSD in kontaktnimi osebami z UD je bil pridobiti njihove ocene in izkušnje s socialno aktivacijo na časovni točki po zaključku vseh izvedb programov in delavnic, ki so se izvajali v okviru prvih štirih javnih razpisov MDDSZ za izbor izvajalskih organizacij programov SA ter po dvoletnem delovanju sistema SA. Anketa se torej nanaša na delovanje sistema SA, sodelovanje akterjev v sistemu in na celotno obdobje izvajanja kratkih A, kratkih C, dolgih in vmesnih programov SA, torej na obdobje od jeseni 2017 do jeseni 2019, ki predstavlja mejnik prvega dela izvajanja socialne aktivacije.

Razlog, da smo naslovili prav te tri skupine akterjev SA je v tem, da imajo tako koordinatorke SA kot kontaktne osebe na CSD in UD stik z uporabniki in lahko ocenjujejo izvajanje socialne aktivacije tudi z različnih vidikov vezanih na koristi za uporabnike (ob tem pa seveda tudi druge vidike socialne aktivacije). Z anketami smo se osredotočili na izkušnje, ocene in predloge koordinatork SA ter kontaktnih oseb na CSD in na UD, zato te tri anketirane skupine v poročilu obravnavamo kot tri skupine akterjev, ne glede na dejstvo, da so koordinatorke SA zaposlene na MDDSZ in so torej del delovanja MDDSZ, kontaktne osebe na CSD in UD pa delujejo v organizacijskem okviru organizacij, v katerih so zaposlene (CSD in ZRSZ).

Pripravili smo tri različice ankete, saj se nekatera vprašanja glede na specifično vlogo akterjev v sistemu SA nekoliko razlikujejo, nekatera pa smo postavili samo koordinatorkam SA ali samo kontaktnim osebami na CSD in na UD. Vprašanja, ki se nanašajo na oceno sodelovanja med deležniki (akterji) v SA, smo ohranili v enaki obliki kot so bila zastavljena v anketi izvedeni maja 2018 (naslovila je iste akterje), da smo na ta način omogočili primerjavo ocen akterjev med dvema časovnima točkama.

Anketna vprašanja so se nanašala na uporabnike SA, na programe SA in izvajalce programov, na medsebojno sodelovanje deležnikov v sistemu SA in na splošno oceno izvajanja SA do sedaj ter splošno mnenje o uspehu SA. Znotraj vsakega od navedenih tematskih področij so vprašanja naslavljala različne vidike tematike (ankete za vse tri tipe akterjev so priložene v **Prilogi 2**).

Anketa je bila zastavljena kot kombinacija kvalitativno in kvantitativno zastavljenih vprašanj. Pri kvantitativnih vprašanjih je šlo za strinjanje s trditvami ali ocenjevanje na lestvici od 1 (najmanj; najslabše) do 5 (največ; najboljše). Pri kvalitativnih vprašanjih je šlo za vprašanja odprtega tipa, na katera so respondenti prosto odgovarjali (prosto vnašali odgovore in razmisleke). Poudarek v anketi je na kvalitativnih vsebinskih vprašanjih (več kot polovica odprtih vprašanj).

Anketiranje smo v spletni obliki (spletno orodje 1-ka) izvedli v septembru 2019. Ažurirane elektronske naslove koordinatorok SA smo pridobili od PE za delovanje sistema SA, dopise za kontaktne osebe na CSD in UD pa smo poslali na spletne naslove CSD in UD, ki smo jih pridobili iz javnih virov. Ankete je izpolnila velika večina naslovljenih akterjev. In sicer:

- od 40 koordinatorok SA (ki trenutno aktivno delujejo kot koordinatorke), jih je na anketo odgovorilo 36, kar predstavlja 90 % stopnjo odgovorov;
- od 63 CSD so na anketo odgovorile kontaktne osebe 59 CSD, kar predstavlja stopnjo odgovorov 94,7 %;
- od 58 UD je na anketo odgovorilo 47 kontaktnih oseb UD, kar predstavlja stopnjo odgovorov 81 %.

Z anketo pridobljene odgovore, ocene in informacije smo kvalitativno analizirali na način, da smo primerjali odgovore skupin akterjev na tematske vsebinske sklope. Na ta način smo po posameznih temah lahko prikazali tudi razlike v izkušnjah, ocenah in razumevanju SA s strani različnih akterjev. Pri kvantitativnih vprašanjih, pri katerih gre za ocenjevanje oz. strinjanje respondentov z ocenami od 1 (najmanj) do 5 (največ), pa v analizi prikazujemo povprečne ocene po tipih akterjev. Ugotovitve so predstavljene v obsežnem četrtem poglavju tega poročila.

3 Ugotovitve na podlagi terenskih obiskov v izbranih izvajalskih organizacijah dolgih in vmesnih programov socialne aktivacije

V tem poglavju strukturirano povzemamo ugotovitve na podlagi terenskih obiskov izbranih izvajalskih organizacij oz. dolgih in vmesnih programov SA ter pogovorov z izvajalci programov.

Terenski obiski v izvajalskih organizacijah so bili v okviru spremljanja in ocene izvajanja SA načrtovani z namenom opazovanja, kako so programi videti v praksi, ter z namenom strukturiranega pogovora z izvajalci programov in/ali vodstvom izvajalske organizacije na vnaprej določene teme (poglobljen razgovor o temah) za katere smo ocenili, da so z vidika izvajanja programov SA ključne. Na terenu smo obiskali 10 dolgih in vmesnih programov oz. izvajalskih organizacij⁵, pri čemer je bil izbor programov in izvajalskih organizacij narejen tako, da smo zajeli raznolikost izvajalskih organizacij in njihovih praks (zajeti različni tipi izvajalskih organizacij), programe, ki se izvajajo v različnih regijah, ter tako programe, ki so jih različni deležniki ocenili kot zelo dobre, kot tiste, ki so jih različni deležniki ocenili slabše.⁶ Podrobnejši opis izbora programov in izvajalskih organizacij za terenske obiske ter seznam organizacij/programov, ki smo jih obiskali, je predstavljen v razdelku 2.1., teme za pogovore z izvajalci pa v Prilogi 1.

Poglavje je strukturirano po ključnih temah, o katerih smo se pogovarjali s strokovnimi delavci programov in/ali vodstvom izvajalskih organizacij.

Mnenj, ocen, izkušenj in stališč sogovornikov iz izvajalskih organizacij, ki jih predstavljamo v nadaljevanju, ne moremo posplošiti na vse izvajalce programov SA, saj nismo opravili razgovorov z vsemi, izbor sodelujočih pa je bil naključen. Kljub temu iz opravljenih obiskov in razgovorov lahko izluščimo nekaj relevantnih ugotovitev in informacij, predvsem pa smo o (po naši presoji) pomembnih temah in vprašanih dobili paleto različnih mnenj in stališč, ki nam lahko pomagajo k pridobitvi splošnega vtisa o programih SA in širše ter pri oblikovanju nadaljnjih korakov v sistemu socialne aktivacije.

Na splošno lahko na podlagi opravljenih razgovorov sklepamo, da tip izvajalske organizacije in predhodne izkušnje programov, ki jih organizacije sicer izvajajo, ter uporabnikov, s katerimi so se srečevali pred izvajanjem SA, vplivajo na način izvajanja programov SA in različne aktivnosti znotraj njih. Izvajalci, ki jih uvrščamo med bolj izobraževalne (ljudske univerze in druge izobraževalne ustanove za odrasle), ter izvajalci, ki imajo veliko izkušenj z izvajanjem različnih zaposlitvenih programov, so tudi pri izvajanju programov socialne aktivacije bolj zaposlitveno in ciljno naravnani, medtem ko npr. izvajalci, ki izvajajo socialnovarstvene programe, večji poudarek dajejo socialnemu vključevanju, vsebinam in aktivnostim, ki pripomorejo k razvoju socialnih kompetenc in veščin, izboljšanju odnosov in vsakodnevnega funkcioniranja in večje socialne vključenosti uporabnikov. Izvajalci z več izkušnjami na področju zaposlitvenih in izobraževalnih programov večkrat tudi v okviru lastne organizacije iščejo možnosti praktičnega usposabljanja udeležencev programa SA, tudi izhodi so večkrat povezani z vključitvijo v program ali delo v okviru njihove organizacije.

⁵ Dolgih in vmesnih programov zato, ker so se delavnice kratkih programov zaključile že spomladi 2019, terenski obiski pa so bili izpeljani v drugi polovici junija in začetku julija 2019.

⁶ Ocene, ki smo jih zbrali z anketami med koordinatorkami SA, kontaktnimi osebami CSD in UD maja 2018 ter anketo med uporabniki SA februarja in marca 2019.

Zanimalo nas je, kako so se v izvajalskih organizacijah za izvajanje programov socialne aktivacije kadrovske organizirali. V organizacijah, ki smo jih obiskali, je v programih SA sodelovalo različno število izvajalcev; od programa, ki ga je vodila in izvajala ena oseba, do programov, v katerih je delalo pet oseb (ne za polni delovni čas, ampak po nekaj ur tedensko). Nekateri so si pomagali tudi s prostovoljci (npr. udeleženka iz prvega cikla izvajanja programa SA je v drugem ciklu sodelovala kot prostovoljka oz. tutorica).

V nekaterih organizacijah, ki so kadrovske time (time strokovnjakov) za izvajanje programov SA oblikovali pred začetkom izvajanja, ko še niso poznali skupine udeležencev programa, so tekom prvega cikla izvajanja programa ugotovili, da bi glede na njihove problematike, stiske in težave potrebovali druge profile sodelavcev, druge strokovnjake torej. Potreb, stisk in težav udeležencev niso znali nasloviti ter jim nuditi ustrezne strokovne pomoči. V drugem ciklu izvajanja programa so se nekateri izvajalci na podlagi teh izkušenj potem organizirali drugače in k sodelovanju povabili strokovnjake, ki so v prvem ciklu, glede na potrebe uporabnikov, manjkali. Nekateri so, glede na potrebe uporabnikov, ki jih sami niso znali nasloviti, tekom programa začeli sodelovati z določenimi strokovnjaki bodisi iz drugih programov, ki jih še izvajajo v okviru lastne organizacije, bodisi z drugimi zunanjimi sodelavci.

3.1 Heterogenost uporabnikov in različne stopnje njihove motiviranosti za vključenost v program socialne aktivacije

3.1.1 Heterogenost uporabnikov programov socialne aktivacije

Glede na to, da je bila tekom spremljanja izvajanja projekta SA iz predhodno zbranih podatkov in informacij raznih deležnikov v projektu socialne aktivacije (med drugim tudi iz ugotovitev vprašalnikov z izvajalci programov SA v septembru 2018) heterogenost uporabnikov v skupinah izpostavljena kot ena izmed pomembnih tem pri izvajanju programov, smo jo naslovili tudi na terenskih obiskih. Izkušnje več sogovornikov v obiskanih izvajalskih organizacijah programov SA večinoma kažejo na precejšnjo heterogenost uporabnikov v skupinah (z nekaterimi izjemami). Najpogosteje se uporabniki razlikujejo v doseženi stopnji izobrazbe, v stopnji zaposlitvenih, socialnih, funkcionalnih kompetenc, zmožnostih in znanj, po starosti ter ponekod tudi v kulturnem ozadju. Vendar pa sogovorniki večinoma pojasnjujejo, da jim to ni predstavljalo večjih težav pri izvajanju programov.

Heterogenost uporabnikov po doseženi stopnji izobrazbe se po mnenjih sogovornikov različno izraža, nekateri pravijo, da imajo uporabniki z doseženo terciarno stopnjo izobrazbe večjo sposobnost koncentracije, razgledanost, kompetence in je program težko zastaviti na način, ki bo zadosten za visoko izobražene, a hkrati razumljiv osebam z nižjo izobrazbo, medtem ko določeni izvajalci opažajo, da se raven kompetenc terciarno izobraženih z leti trajanja brezposelnosti zniža in njihova znanja zbledijo ter da bolj kot raven dosežene stopnje izobrazbe motivacijo za napredek in pozitivne izhode ovirajo fizične oz. telesne zmožnosti (telesne hibe, prekomerna telesna teža, zdravstvene težave, potreba po sedenju in mirovanju – pomanjkanje fizične aktivnosti itn.), miselne sposobnosti, travmatične ali druge življenjske izkušnje uporabnikov.

Pri delu z uporabniki so namreč (pogosto naknadno po vzpostavljenem zaupanju v skupini) do izraza prišle mnogotere problematike uporabnikov, ki jih ovirajo, da niso konkurenčni na prostem trgu dela in zahtevajo določeno prilagajanje dela z njimi. Iz pogovorov se je izoblikoval nabor naslednjih težav, ki jih je bilo treba v programih posebej nasloviti oziroma strokovno obravnavati:

- odvisnosti in zasvojenosti (od drog, alkohola) – te je več izvajalcev izpostavilo kot najbolj moteče za delovni proces;
- zdravstvene težave;
- invalidnosti;
- težave v duševnem zdravju;
- osebnostne težave, negotovost, nizka samozavest in samopodoba;
- izkušnje nasilja in druge življenjske travmatične izkušnje, zakoreninjeni nefunkcionalni družinski vzorci;
- revščina, finančna stiska, neurejene življenjske razmere, dolгови;
- večgeneracijska brezposelnost;
- funkcionalna nepismenost;
- brezciljnost, neoblikovani interesi in »iskanje samega sebe«, nerealna pričakovanja o zaposlitvi glede na svoje zmožnosti in doseženo izobrazbo;
- nesamostojnost (bivanje odraslih otrok pri starših);
- iskanje drugih krivcev za svoje težave, delo na črno, izgovori, da se »ne spleča« zaposliti;
- migrantsko ozadje (nepoznavanje slovenskega jezika, otežena komunikacija), Romi.

Ponekod so bili uporabniki s katero od omenjenih problematik bolj pogosti, v manjšem delu obiskanih izvajalskih organizacij pa tovrstnih problematik skorajda niso zaznali. Nekateri izvajalci opažajo, da je bilo v skupini prvega cikla uporabnikov s tovrstnimi problematikami manj kot v skupini drugega cikla. Uporabniki drugega cikla so v teh programih pogosto imeli več kompleksnih zdravstvenih, socialnih in osebnih težav, večjo mero nesamostojnosti, delo z njimi je zahtevalo več prilagajanja itn. Posameznim izvajalcem se zdi, da je bila populacija uporabnikov vmesnih programov na splošno gledano »težja« kot v dolгих. Morda je to povezano tudi s tem, da nabor uporabnikov za vmesne programe izvajajo na CSD, katerih ciljna populacija je težje zaposljiva in se sooča z več kompleksnimi situacijami od te, ki jo obravnavajo na uradih za delo oz. ZRSZ.

Večini obiskanih izvajalcev programov SA se heterogenost uporabnikov ni zdela moteča, ker menijo, da ta skupino obogati, saj je v skupinah prihajalo do medsebojne pomoči in večjega prenosa znanja med uporabniki, dosežena terciarna izobrazba uporabnikov pa je motivirala tiste z nižjo izobrazbo. V le redkih izvajalskih organizacijah programov SA pa heterogenost skupin nasprotno doživljajo kot motečo, saj je od njih zahtevala veliko prilagajanja posameznikom, kar je ob dosedanjem številu kadra na projektu SA zahtevno, še posebej v izvajalskih organizacijah, kjer je bila na projektu SA zaposlena samo ena strokovna delavka. V določenih izvajalskih organizacijah niso bili pripravljeni na ravnanje s kompleksnimi psihosocialnimi stiskami in težavami uporabnikov, ki zahtevajo dodatna specialistična znanja, saj iz razpisa niso razbrali, da se bodo v skupine vključili uporabniki s tovrstnimi težavami.

Posamezni sogovorniki v izvajalskih organizacijah, ki so se prijaviли tudi na novi (peti) javni razpis za sofinanciranje projektov socialne aktivacije v prihodnjih letih (Uradni list RS, št. 32/2019), so mnenja, da so ciljne skupine uporabnikov v petem razpisu še manj natančno definirane kot v prvem ali drugem razpisu, na katerega so se prijaviли za izvedbo dolгих programov (na primer, v petem javnem razpisu ni

starostne omejitve), zato v primeru, da bodo izbrani, pričakujejo še večjo heterogenost skupin. Vendar pa jim ustreza v razpisu navedena možnost sodelovanja pri naboru uporabnikov (več o pogledih izvajalcev na peti razpis v razdelku 3.6). Glede na ugotovitve strokovne literature (Van Berkel in Van der Aa, 2005) ob tem eno izmed potencialnih tveganj predstavlja izbiranje uporabnikov z najmanj težavami, ki so najbolj zaposljivi in je njihova ponovna socialna vključitev lažja, v želji doseganja kazalnikov izhodov (t. i. »*creaming*«). Na ta način so lahko najranljivejši uporabniki izpuščeni iz sistema ter ostajajo v socialni izključenosti.

Pri sogovornikih obiskanih izvajalskih organizacij smo preverili, kako naslavlajo različnost uporabnikov in njihovih potreb. Večina obiskanih izvajalcev je kot ključno izpostavila individualno obravnavo uporabnikov, torej, da so pristop in vnaprej zastavljano vsebino dela prilagodili zmoglostim, lastnostim in ciljem posameznega uporabnika. Heterogenost so nekateri izvajalci izkoristili za motiviranje uporabnikov za medsebojno pomoč in učenje (uporabniki z doseženo izobrazbo višjih stopenj so nudili pomoč tistim z nižjo, starejši uporabniki so mlajšim delili svoje izkušnje, mlajši pa, na primer, znanje uporabe interneta in elektronskih naprav, prihajalo je tudi do izmenjave znanj slovenskega jezika). V posameznih organizacijah omenjajo, da so uporabnikom v skupinah poskusili urediti po starosti podobnega strokovnega delavca (če so z njim razpolagali v organizaciji).

Velik del izvajalcev poroča, da so pri delu z uporabniki programov SA veliko pozornosti namenili nudenju psihosocialne podpore in pomoči pri reševanju njihovih raznolikih in kompleksnih psihosocialnih stisk in težav. Uporabniki so potrebovali različno mero omenjene pomoči in izvajalci so se je lotevali z različnimi pristopi, najpogosteje z delom v smeri okrepitve uporabnikove samopodobe, samoraziskovanja, spreminjanja neuspešnih življenjskih vzorcev, vzpostavljanja rutine, pridobivanja osnovnih življenjskih navad, vračanja občutka koristnosti v življenju itn. Težave uporabnikov so večinoma skušali naslavljeni znotraj lastnih kadrovskega virov, nekateri so iskali dodatne mreže oblik pomoči izven svojih programov pri drugih strokovnjakih v okolju (najpogosteje v primeru duševnih težav, ali če so uporabniki potrebovali specialistično psihoterapevtsko podporo in sami z njo niso razpolagali). V dveh obiskanih izvajalskih organizacijah so v drugem ciklu izvajanja vključili individualno psihoterapijo za uporabnike ter v eni tudi za strokovne delavce v obliki intervizije in supervizije, saj se je delo z vključeno populacijo izkazalo za zelo zahtevno in močan obremenilni faktor stresa za kader. Ponekod za uvedbo tovrstne metode pomoči niso imeli dovolj finančnih sredstev.

Različni so tudi pristopi obiskanih izvajalcev za izboljševanje zaposlitvenih kompetenc uporabnikov z zelo raznolikimi predispozicijami. Kot ključno nekateri izpostavljajo, da so uporabnike vključevali v delovni proces v lokalna delovna okolja ali znotraj lastnih programov glede na njihove zmoglosti in želje z veliko mero sprotne podpore in mentorstva (višje izobraženim in osebam z več kompetencami ter zmoglostmi so ponudili vključitev v delovno okolje z višjo vrednostjo, npr. start up, knjižnica, muzej, občinska uprava itn., nižje izobraženim oziroma tistim z več kompleksnimi težavami pa preprosta dela, npr. lažja dela v proizvodnji, lažja fizična dela, lažja dela znotraj lastnih obstoječih programov itn.). Posamezni izvajalci so program oblikovali na ravni tistih z največ kompetencami, ostale pa so motivirali, da so jim skušali slediti. Vsebine nekaterih programov pa so bile preproste in bolj primerne za osebe z nižjo mero izkušenj in spretnosti, manj primerne pa za višje izobražene in bolj kompetentne uporabnike. Takšne programe so bolj izobraženi in kompetentni uporabniki pogosto zapustili že v začetnih modulih.

Soočanje in ravnanje z raznolikostjo uporabnikov, vključenih v programe SA, torej ni enoznačno in je odvisno tudi od ozadja, izkušenj in kompetenc izvajalske ekipe za delo s populacijo dolgotrajno brezposelnih oziroma drugih ranljivih skupin uporabnikov.

3.1.2 Motiviranost uporabnikov programov socialne aktivacije

Nekateri obiskani izvajalci programov so v pogovorih pojasnili, kaj uporabnike motivira, da ostajajo v programih SA. Najpogosteje je bila to vzpostavljena socialna mreža, prijateljstva, druženje, medsebojna pomoč, povezanost in dobri odnosi v skupini. Spoznavanje zgodb drugih soudeleženih je marsikateremu uporabniku ponudilo uvid, da niso edini s težavami. Eden izmed motivov je bila tudi denarna nagrada in povrnitev stroškov malice in prevoza, kar je omogočilo določeno izboljšanje ekonomske situacije uporabnikov. Uporabniki so vztrajali tudi zaradi zanimivih tem, spoznavanja in sodelovanja pri praktičnih procesih pri delodajalcih v lokalnem okolju. To, da so se pričeli ukvarjati z določenimi dejavnostmi oz. da so sodelovali v delovnem procesu, jim je povrnilo občutek koristnosti in vključenosti, pripomoglo k oblikovanju lastnih ciljev, kar je nekatere napeljalo k vestnemu obiskovanju programov SA. Eden izmed omenjenih motivacijskih faktorjev je bila tudi priložnost, da najdejo zaposlitev, ter morebitne zaposlitve drugih soudeležencev v programih. Ob padcih motivacije so nekateri izvajalci uporabnike motivirali tudi preko družbeno zaželenih vrednot (*»Opravljanje dela je družbeno koristno.«*, *»Z vključenostjo v dejavnosti so zgled svojim otrokom.«*), ali so iskali notranjo motivacijo uporabnikov. Določene uporabnike je motivirala tudi fleksibilnost udeležbe, prostovoljnost in odprtost projekta (nepogojevana vključitev in izstop, brez sankcij ob nerednem obiskovanju itn.).

3.1.3 Predčasni izstopi iz programov socialne aktivacije – osip

Tudi raven osipa uporabnikov (predčasnih izstopov) se je med obiskanimi izvajalskimi organizacijami razlikovala. Ponekod poročajo o visokem osipu, drugod pa o nizkem. Določeni sogovorniki poročajo o večjem osipu uporabnikov v začetnih modulih (ko je bilo manj praktičnega v delo usmerjenega dogajanja) ter tik pred koncem programa ali po zaključku programa (nekateri uporabniki se po prenehanju izvajanja programa ne javijo več in ne dostavijo potrdil o morebitnih zaposlitvah, ki izvajalcem služijo kot dokazilo za upravičenost do finančnih sredstev).

Najpogosteje so uporabniki predčasno izstopili iz programov zaradi težkih zdravstvenih ali psihosocialnih težav (npr. zaradi odvisnosti, duševnih težav, zaradi zdravstvenih težav, starosti, itn.), ki so jih ovirale, da bi zdržali predvideno število ur v programih, program se jim je zdel prenatrpan. Nekateri so bili vključeni toliko časa, dokler niso naleteli na situacije, ko so se morali soočiti s svojimi šibkimi točkami, ranami, preko katerih zaradi doživetih travmatičnih izkušenj, preteklih družinskih in zaposlitvenih izkušenj, izkušenj nasilja, zakoreninjenih vzorcev, »bolezni« in drugih omejitev niso zmogli in so nato program zapustili. Osebe z doseženo terciarno izobrazbo so ponekod nasprotno pogosteje izstopile zaradi preveč enostavnih, zanje pogosto ne dovolj zanimivih vsebin. Nekateri uporabniki so sodelovanje v programu prekinili tudi zaradi izrednih razmer (smrt v družini), pomanjkanja varstva otrok, odročnosti in oddaljenosti bivališča od programa SA in neurejenosti

javnega prevoza. Omenjeni vzroki za izstope so bili tudi želja po zaposlitvi in ne udeležbi v programih SA ali pa otežena kombinacija dela na črno s programi SA itn.

3.2 Prakse, pristopi in metode dela v programih socialne aktivacije

3.2.1 Dobre prakse dela v programih socialne aktivacije

Izvajalce programov smo v pogovorih prosili, naj izpostavijo primere praks dela z uporabniki, ki so se izkazale za učinkovite in primerne, ter tudi kakšno takšno, ki morda ni zares delovala in se je v prihodnje ne bi več posluževali. Pri tej temi velja opozoriti, da so izvajalci največkrat le opisali osrednje metode svojega dela, teh pa načeloma niti niso radi zares vrednotili.

Kot smo omenili že v razdelku o naslavljanju heterogenosti skupine, je pri izpostavljanju praks, ki so se najbolj obnesle in so izvajalcem najbolj olajšale delo, večina sogovornikov v prvi vrsti poudarila individualen pristop, pri čemer so opozorili predvsem na pomen individualnih sestankov (na začetku izvajanja programov in tudi vmes, ko so programi že v teku) in nasploh rednega individualnega dela s posamezniki, za katerega na CSD in UD načeloma nimajo dovolj časa. Eden izmed izvajalcev je denimo izpostavil pogled, da je treba uporabnike redno spraševati po mnenju in počutju, prepoznati njihove posebnosti in prednosti, pa tudi znati opaziti njihov napredek in jih pohvaliti. Glede na to, da so imeli nekateri v skupini pripadnike različnih etničnih skupin, so opozorili, da bi težko pri vseh uporabnikih delovali na isti način. Poleg individualnega pa so v nekaterih izvajalskih organizacijah pri orisovanju pomembnih sestavin uspešnega dela v programu zelo poudarili tudi delo s skupino, oziroma samo vzpostavitev primerne skupinske dinamike, pravil in načel obnašanja.

Pri opisu specifičnih metod, ki so se jih pri svojem delu z uporabniki izvajalci programov najpogosteje posluževali, so v eni izmed organizacij navedli skandinavski pristop Kofoedove šole⁷, od katerega so dosti stvari prenesli v svoje delovanje, pri čemer poudarjajo predvsem izkustveno učenje. Pri enem izmed izvajalcev so opozorili na pomen treninga komunikacije (NLP – nevro lingvistično programiranje), dobro pa se je obnesla tudi praksa rednega medsebojnega fotografiranja in pregledovanja fotografij iz programa. Ena izmed izvajalk je navedla, da je uporabnikom na začetku podelila zvezke in jih pozvala, naj tekom programa v njih na zadnjo stran pišejo vse, kar želijo ter torej na ta način izlivajo svoja čustva in vtise. Kot uspešno prakso je ista izvajalka izpostavila tudi jutranji krog, v katerem je lahko zjutraj vsak uporabnik povedal, kaj se mu je zgodilo prejšnji dan, če so napredovali ali če obstaja kar koli, kar bi radi delili (s tem pa naj bi se naučili bolje poslušati in izražati). Prav tako so se pri tem programu za pomembne izkazali odmori, kar lahko morda povežemo s pogledom še nekaterih drugih izvajalcev, da je pri organizaciji programa in skupine pomembna prava kombinacija fleksibilnosti in omejitev.

Več predstavnikov izvajalcev je izpostavilo, da je treba osnovno strukturo programa določiti naprej, a jo znati kdaj tudi prilagajati ter torej imeti manevrski prostor za spremembe (znati vzpostaviti red, postavljati roke, a ohranjati dinamiko). Za pomembne so se pri raznih programih izkazali prav načini razbijanja rutine, kar je v nekem primeru npr. pomenilo, da so na oglede in izlete hkrati peljali več

⁷ Pri tej gre za dansko tradicijo socialnega dela z odraslimi, pri čemer je v središču princip socialne pedagogike, ki vodi k osebnem in poklicnem opolnomočenju, pristop pa je po eni strani holističen in po drugi prilagojen vsakemu posamezniku.

skupin uporabnikov (če programe izvajajo na več lokacijah) ter s tem popestrili dogajanje, da so izvajali tudi delavnice za otroke in da so v predavanja nenazadnje (kot izvajalce) več vključevali uporabnike same. Nasploh se je za učinkovito namreč izkazalo, ko so si morali uporabniki hitro izbrati svoja interesna področja, ko so torej obdelovali teme, ki jih zanimajo in so bili za svoje predstavitve tudi nagrajeni. Poleg tega so izvajalci večkrat opazili, da uporabnikom zelo koristi, če si pri dejavnostih v programu in pri iskanju služb pomagajo med sabo in tudi če se povežejo z uporabniki iz prejšnjih ciklov programov, ki so imeli podobne težave kot aktualni ter lahko zdaj že predstavijo svoj napredek (programe so skušali tudi čim bolj integrirati v lokalno okolje).

Kot pomemben element dela s skupino so nekateri sogovorniki izpostavili tudi vzpostavitev določene hierarhije vrednot (na osebni in skupinski ravni). Uporabnike so opozarjali na pomen potrpežljivosti, jih učili privzemati odgovornost za lastna dejanja, jih učili pozitivnega načina razmišljanja (oddaljevanja od negativnih vzorcev mišljenja) in opazovanja dolgoročnih rezultatov. Pri eni izmed skupin so si morali uporabniki sami sestaviti kodeks in se ga držati, poleg tega so si morali na začetku postaviti cilje (splošne in za program).

Kot ključen element same strukture programov je več predstavnikov izvajalcev izpostavilo praktična usposabljanja, pri čemer so poudarili pomen upoštevanja želja in interesov posameznika pri izbiri primerne prakse in nasploh primerne mesta za kasnejšo zaposlitev. Ugotavljali so, da delo uporabnikom pomaga krepiti samopodobo in jih motivira, predvsem če vidijo direktne učinke svojega dela in prepoznajo svojo vlogo. V tem kontekstu je tudi pri višje izobraženi populaciji eden izmed izvajalcev poudarjal pomen fizičnega dela in ročnih spretnosti, ker se na ta način bolj aktivirajo tudi miselni procesi. Poleg tega so nekateri nasploh poudarili pomen dela skozi učenje, saj se je hitro opazilo, da uporabniki od predavanj težko odnesejo toliko, kot če pri delu zares sodelujejo.

Pri enem izmed izvajalcev so poudarili, da se je kot dobra praksa pri iskanju zaposlitev za uporabnike izkazalo redno skupno preverjanje prostih delovnih mest, kasneje pa tudi spremljanje, kako so se uporabniki odrezali na razgovorih. V enem primeru so razgovore za delo poskusno izvajali kar pri delodajalcih, nekje drugje pa naj bi uporabnikom precej koristilo, ko so povabili kadrovske agencije, da uporabnikom razložijo, kaj se zgodi z njihovo prijavo. Več izvajalcev je kot pomemben del njihovih programov omenilo tudi razne delavnice, npr. za reševanje konfliktov, izboljšanje komunikacije, delavnice zdravega življenjskega sloga, okoljevarstva, finančnega načrtovanja, asertivnosti in delavnice proti stresu.

3.2.2 Slabe prakse in težave pri delu z uporabniki programov socialne aktivacije

Predstavniki izvajalskih organizacij so redko izpostavljali specifične prakse, za katere so opazili, da ne delujejo dovolj dobro. Izvajanja programa bi se načeloma še enkrat lotili na precej podoben način kot do sedaj. Nekoliko pogosteje so govorili o določenih težavah, s katerimi so se najpogosteje srečevali uporabniki, te pa so pogosto vezane na samo organizacijo dela v skupini, oziroma na sam odnos, ki so ga z uporabniki vzpostavili. Nekateri so denimo omenjali, da na začetku niso bili dovolj »strogi« oz. dosledni in da so imeli zaradi tega težave z motiviranjem uporabnikov. Več izvajalcev je poleg tega izpostavljalo težavnost skupine, saj kot izvajalci programa niso bili pripravljeni na razne odvisnosti, diagnoze in travme uporabnikov.

Eden izmed sogovornikov je opazil, da so uporabniki njihovega programa redko zares sodelovali pri bolj zahtevnih vsebinah, poleg tega pa so nekateri nasploh opozarjali, da mora biti struktura programa in struktura tima čim bolj jasna, sicer udeleženci ne vidijo učinka. Pri določenih uporabnikih se je za zelo težavno izkazalo iskanje primerne »delovne prakse« in kasneje zaposlitve, sploh če uporabniki sami niso vedeli, kaj želijo. Uporabnike je sicer tudi zmotilo in včasih dolgočasilo, če so programi preveč pozornosti posvečali predavanjem in so bili premalo usmerjeni v konkretne delovne aktivnosti, po drugi strani pa izvajalci ugotavljajo, da so nekatere še prehitro vključili v delo. Omeniti velja tudi, da so nekateri izvajalci naleteli na upor uporabnikov pri igranju vlog za zaposlitvene intervjuje.

3.3 Socialni in zaposlitveni vidiki izvajanja programov socialne aktivacije

3.3.1 Razmerje med zaposlitvenim in socialnim pristopom v programih socialne aktivacije

Pri večini izmed obiskanih izvajalskih organizacij so poudarjali, da za nekatere uporabnike pomemben napredek predstavlja že to, da redno obiskujejo program, da vzpostavijo dnevno rutino in opravijo dovolj veliko število ur vključenosti v program, saj se s tem prepreči, da uporabnik »pade še nižje«. V nekaterih okoljih so tako programi SA morali funkcionirati kot dnevni center/večgeneracijski center, človeka opolnomočiti za vključevanje v družbo, mu pomagati pri širitvi in krepitvi socialne mreže. Nasploh se večina izvajalcev strinja, da pri nekaterih aktivacijah v smeri zaposlitve niti ni najbolj smiselna, čeprav vedo, da tega »ne smejo povedati naglas«. Pogosti so tudi taki primeri, pri katerih aktivacija v smeri zaposlitve še ni zares smiselna, ker imajo uporabniki resne zdravstvene težave ali socialne problematike (odvisnosti, težave v duševnem zdravju, huda revščina) in jih je potrebno usmeriti v zaposlitveno rehabilitacijo ali pa jim urediti status nezaposljivega, kar bi sicer morale naslavljati druge institucije. Pri tem so kot pomemben element pri (ne)zainteresiranosti nekaterih uporabnikov za približevanje trgu dela nekateri izvajalci predstavili tudi socialne transferje (ne le socialno pomoč, temveč razne kombinacije socialnih pomoči z drugimi pomočmi in s subvencijami), saj, kot pravi eden izmed izvajalcev, si znajo uporabniki »preračunati, kaj se jim splača«, nekateri pa »poleg DSP in drugih transferjev delajo na črno ter zaslužijo celo več od minimalne plače«. Isti izvajalec tako zaključuje, da bi bilo pri tistih, ki lahko delajo, smiselno razmisliti o določenih sankcijah oziroma pogojevanju prejetja pravic iz javnih sredstev z vključitvijo v socialno aktivacijo.

Po drugi strani se večina sogovornikov zaveda, da bi njihova vloga morala biti v osnovi vezana na krepitev uporabnikovega približevanja trgu dela, za krepitev socialne vključenosti pa so pristojne druge organizacije. Načeloma so razlagali, da so se držali razpisa in so SA zastavili kot zaposlitveno aktivacijo kar pomeni, da so tiste uporabnike, pri katerih niso zaznavali posebnih oviranosti za delo, že v prvem modulu usmerjali v trg (in so na ta način preprečevali, da bi bili programi preohlapni). Večkrat tako zaključijo, da je glavni cilj programov SA res zaposlitev, a ta ni vedno uresničljiv takoj. Nekateri so tako poudarjali, da si je potrebno pri določenih uporabnikih zastaviti nižje in bolj kratkoročne cilje. V teoriji se torej načeloma vsi izvajalci zavedajo zaposlitvene usmerjenosti programov, ampak poudarjajo, da so ti cilji v praksi včasih težko uresničljivi (sploh v vmesnih programih).

Nekateri izvajalci so pripovedovali tudi o tem, da se je razmerje med zaposlitvenimi in socialnimi elementi programov spreminjalo (prilagajalo) skozi čas. V določenih primerih so se na začetku zelo usmerjali na zaposlitveni del in na opremljanje ljudi z veščinami za trg dela, ko so udeležence spoznali, pa so ugotovili, da nekateri ne zmorejo slediti osnovnim nalogam ali pa, da se nekateri niti nočejo zaposliti, zaradi česar so izvajanje programa prilagodili. Sicer je več izvajalcev (predvsem dolgih programov) izpostavilo mnenje, da je smiselno delovne aktivnosti v program uvajati šele sčasoma, ko se razjasnijo sposobnosti uporabnikov in ko osvojijo predstavljene psihosocialne vsebine. Ob tem so pri nekaterih izvajalskih organizacijah poudarili tudi pomen petega modula, torej obdobja po zaključku programa in časa, v katerem se uporabnike še spremlja.

3.3.2 Delovne aktivnosti v konkretnih delovnih okoljih

Zagotavljanje delovne prakse v konkretnih delovnih okoljih in omogočanje, da udeleženci programa lahko poskusijo in doživijo realen, običajen delovni proces na delovnih mestih, izvajalci programov SA razumejo in prakticirajo na različne načine. Več sogovornikov je izrazilo dvome v to, da lahko udeleženci programa SA na delovnih mestih, na katera jih napotijo, karkoli delajo. Tovrstna delovna praksa naj bi po mnenju nekaterih imela elemente delovnega razmerja in zato udeleženci lahko proces dela samo opazujejo, ne pa v njem kakorkoli sodelujejo. Nekateri izvajalci so se tako pri zagotavljanju oz. omogočanju delovnih izkušenj in preizkusov v delovnih okoljih posluževali takšne prakse, nekateri pa nasprotno. Slednji so izpostavili stališče, da se oseba lahko usposobi, kaj nauči in spozna le tako, da se tudi sama neposredno vključi v delovni proces (kar pomeni, da je upoštevanje ter prakticiranje koncepta »učenja pri delu« premalo), izvajalci pa morajo sodelovanje uporabnikov pri delu pred ministrstvom skrivati. Le skozi delo lahko oseba spozna prednosti in slabosti določenega dela, pridobi delovne izkušnje in ugotovi, če bi ji delo, ki ga je poizkusila, odgovarjalo. Prav tako na ta način tudi (potencialni) delodajalec spozna (potencialnega) novega delavca. V zagotavljanju tovrstnih delovnih praks ne vidijo nič spornega in so se jih tekom izvajanja programa tudi posluževali, saj imata obe strani (potencialni delodajalec in delavec) nekaj od tega. Vsi pa pogrešajo nekoliko bolj natančna in jasna navodila MDDSZ glede teh vprašanj.

Izvajalci so v večini izpostavili, da so pri izbiri delovne prakse za uporabnike načeloma upoštevali želje, znanje in izobrazbo uporabnikov. Tudi, ko so bili uporabniki že vključeni v praktično usposabljanje, so skušali izvajalci še vedno preverjati, če jim delo ustreza in jih spodbujati k predlogom za izboljšave, spremembe. Nasploh so izvajalci pogosto poudarjali pomen praktičnih usposabljanj, saj na ta način uporabniki vidijo, kaj bi zares radi delali (kar pa večkrat ni v skladu z njihovo izobrazbo in pričakovanji). Več sogovornikov je poudarilo tudi pomen osebne stika uporabnika z delodajalcem.

Sodelovanje z delodajalci so izvajalci programov načeloma vzpostavili tekom izvajanja programa, pri tem pa se je mreža potencialnih delodajalcev gradila sproti, saj je vsak poznal koga, ki ga je lahko povabil k sodelovanju. Pri enem izvajalcu so npr. opisovali, da so delodajalce že v prvih dveh modulih povabili k sodelovanju in jih razvrstili v kategorije glede na tip dela, ki ga ponujajo, pri nekem drugem izvajalcu je skupina že na začetku programa obiskala delodajalce (sprejeli so jih direktorji in vodje kadrovske službe), v enem primeru pa so veliko pozornosti namenili tudi predstavitvi delovanja start-up podjetij, saj menijo, da bodo nekateri lažje delali na ta način. Pogosti so tudi primeri, ko so izvajalci uporabnikom delovne prakse zagotovili kar pri sebi, na svojih »deloviščih« ali pri izvajalcih, s katerimi

so neposredno povezani, a so nekateri ob tem opozorili, da je pomembno, da se uporabniki preizkusijo v različnih delih. Glede zagotavljanja delovnih praks pa ne smemo niti mimo dejstva, da se nekateri uporabniki programov SA niti niso želeli udeležiti tovrstnih aktivnosti.

Eden izmed izvajalcev je poudaril, da zelo pazi, da izbira takšne delodajalce, ki imajo dober odnos z zaposlenimi (če so nekje govorice o mobingu, se z njimi ne poveže, ob vsaki pritožbi pa hitro ukrepa). Izvajalci tudi niso dovolili, da bi delodajalci uporabnike izkoriščali, zaradi česar so npr. pri enem izmed izvajalcev skupaj s koordinatorkami SA izvajali napovedane in nenapovedane obiske uporabnikov, ki so bili na »praksi« pri delodajalcih. Pri zagotavljanju »prakse« so bili izvajalci pazljivi na to, da so imeli uporabniki na terenu vedno mentorje ter da so se zavedali možnosti počitka ter odklonitve določenega dela (ampak se morajo tudi zavedati, da se bodo tako težko izkazali).

Sogovorniki iz izvajalskih organizacij pa sicer v kontekstu delovnega usposabljanja niso izpostavljali le vidika približevanja zaposlitvi, temveč tudi psiho-socialni vidik teh usposabljanj. Večkrat so poudarili, da fizična utrujenost (zaradi dela) pripomore k doseganju psihične stabilnosti, krepitvi pozitivne samopodobe, občutka koristnosti itd ... pozitivno pa (posredno) vpliva tudi na celotno skupino. Po drugi strani pa so večkrat izpostavili tudi, da so nekateri uporabniki raje ostajali v skupini (na predavanjih), ker so se tam počutili bolj varne. Nekaterim je motivacija za delo hitro upadla, zdelo se jim je, da niso dovolj spoštovani, da delo ni tako kot so si ga predstavljali ter da jih delodajalec skuša izkoristiti.

Izvajalci imajo s potencialnimi delodajalci kar dobre izkušnje. Le ti želijo in so zainteresirani za zagotavljanje praktičnega usposabljanja in mentorstva za osebe, ki so za to zainteresirane, saj imajo na ta način možnost spoznati potencialne bodoče delavce. Eden izmed sogovornikov je izpostavil mnenje, da bi bilo treba tudi delodajalce (finančno) nagraditi za mentoriranje. Nekateri so ob tem omenjali še nekatere druge težave s financiranjem, saj npr. delodajalci včasih krijejo polovico prevoza na delovne aktivnosti, za težavo pa se je nekje izkazalo tudi to, da programi ne morejo pomagati financirati izpita varstva pri delu in zdravniškega pregleda, kar bi nekdo potreboval za zaposlitev.

3.3.3 Izhodi po zaključku programov socialne aktivacije

Ob tematiki izhodov uporabnikov iz programov SA večina izvajalcev izpostavlja mnenje, da je pri nekaterih uporabnikih programov potrebno kot pozitiven izhod razumeti že vsakršen osebni napredek (izpostavili so primer uporabnice, ki je zapustila nasilnega fanta, uporabnice, ki se je znebila strahu pred zanositvijo, uporabnika, ki vsak dan pride točno na program, pa prej ni upal peš nikamor ipd.). Nasplošno so poudarjali, da so praktično vsi uporabniki osebno napredovali in vsaj vzpostavili dnevno rutino. Tudi uporabniki s težjimi problematikami (pogosto omenjajo osebe s težavami z odvisnostjo od prepovedanih drog in alkohola) so po njihovem mnenju dosegli nek uvid in svoj življenjski slog vsaj začeli spreminjati (npr. pri nekaterih je uspeh že to, da so znižali doze metadona).

Večina predstavnikov izvajalcev je poudarila, da so bile zaposlitve uporabnikov relativno pogost pozitiven izhod, saj se je v prvem ciklu pri več izvajalcih zaposlilo več kot 50 % uporabnikov, pojavil pa se je tudi primer, ko so se zaposlili praktično vsi uporabniki. Med zaposlitvami uporabnikov so izvajalci naštevali najrazličnejše primere, ki so segali od zasebnega do javnega sektorja. V večini je sicer šlo za kratkotrajnejše zaposlitve oz. pogodbe (javna dela, dela za določen čas, podjemne pogodbe), a so bile relativno pogosto omenjene tudi zaposlitve za nedoločen delovni čas. Uporabniki so se večinoma

zaposlili za izvajanje preprostejših del (čistilka, informator, vzgojitelj, kuharska pomočnica, oskrbovalec), izvajalci pa so omenili tudi nekatera druga dela (delo v knjižnici, delo v trgovini z modo, delo v raznih nevladnih organizacijah). Za nekatere uporabnike so sicer izvajalci poudarjali, da so bili že sami po sebi blizu zaposlitvi in so jo hitro (v dveh, treh tednih) tudi dobili.

Poleg zaposlitev sogovorniki omenjajo tudi razne druge pozitivne izhode, predvsem izobraževanja (tečajji računalništva, nemščine), učne delavnice, NPK in UDM, a je večina izvajalcev ob tem izpostavila tudi pomislek o ustreznosti načina merjenja »uradnih« pozitivnih izhodov. Nekateri uporabniki se namreč niso zaposlili v 28 dneh po zaključku programa (čeprav so se v tem času že dogovorili za zaposlitev), v nekaterih primerih je bila težava že to, da je bil uporabnik ob vključitvi v kakšen tečaj še vključen tudi v socialno aktivacijo, kar je pomenilo, da se tečaj ni mogel šteti za pozitiven izhod (pa čeprav bi po zaključku programa se). Problematično se sogovornikom tudi zdi, da se za pozitiven izhod ne šteje zaposlitvena rehabilitacija, omenjajo tudi voziški izpit, zdravniški pregled, opravljen tečaj prve pomoči ipd. Eni so izpostavili, da bi lahko kot pozitiven izhod šteli tudi prostovoljstvo, saj se je npr. uporabnica na določenem delovnem mestu izkazala, ampak je tam ne morejo zaposliti. Še en primer izhoda, ki se ne šteje kot pozitiven, je zaposlitev uporabnika v tujini (Avstrija).

Pri večini izvajalcev pa so se sicer pojavili tudi primeri, ko uporabniki niso dosegli pozitivnih izhodov, pri čemer so nekateri program zapustili že zgodaj, nekateri pa so vztrajali, a so se po končanem programu SA vrnili v ustaljene tire (npr. odvisniki).

3.4 Pomen in vpliv situacije v lokalnem okolju na socialno aktivacijo

Kljub temu, da je Slovenija majhna država, med regijami obstajajo strukturne razlike in je kontekst lokalnih okolij zelo raznolik. Navkljub enotnemu razpisu za programe SA so tudi zato izvajalci uporabili različne pristope v izvedbi programov in prilagodili vsebine tudi glede na kontekst, v katerem opravljajo svoje delo oz. izvajajo program. Ko spremljamo izvajanje programov SA moramo torej upoštevati tudi posebnosti situacij v lokalnem okolju, v katerem se programi izvajajo.

RME se, na primer, razlikujejo glede na priložnosti in zaposlitveno ponudbo, glede na stopnjo brezposelnosti ter na število upravičencev in prejemnikov DSP⁸ itn. V RME z višjo stopnjo brezposelnosti in manjšo zaposlitveno ponudbo se je pogosto pokazala potreba po programih SA in načeloma niso imeli težav z naborom kandidatov za vključitev v programe, saj je število prijavljenih na ZRSZ visoko. Prav tako sogovorniki poročajo, da je populacija vključenih v programe SA v takih RME

⁸ 1: Stopnja brezposelnosti po statističnih regijah v letu 2018 (v %). Vir: SURS, SI-STAT 2019.

2: Število upravičencev do DSP, izraženo v deležu prebivalstva, po statističnih regijah za junij 2018 (v %). Vir: MDDSZ, ISCS2 (podatki o upravičencih do VD, DSP, IDSP), SURS (podatki o številu prebivalcev po regijah).

	Pomur ska	Primors ko- notranjs ka	Obaln o- kraška	Podr avsk a	Savinj ska	Osrednj eslovens ka	Zasavs ka	Gorišk a	Goren jska	Jugovzh odna Slovenij a	Koroš ka	Posav ska
1	9,2	7,0	6,2	5,8	5,5	4,9	4,8	4,1	3,9	3,5	3,2	3,2
2	6,14	3,10	3,70	5,54	4,71	3,24	4,29	1,95	2,08	4,70	3,18	4,49

načeloma imela manj kompleksnih psihosocialnih težav in ovir do zaposljivosti (so v programe SA vključili tiste uporabnike, ki jim je le malo manjkalo do zaposlitve). V okoljih z večjim deležem delovno aktivnega prebivalstva, kjer so možnosti zaposlovanja večje in je potreba po kadrih višja, pa so mnenja, da se je v programe SA navadno vključilo več uporabnikov z globljimi težavami, ki so težje zaposljivi ali zaposljivi le preko prilagojenih oblik dela (morda celo nezaposljivi) in jih redni trg dela (še) ni zajel.

Kot ovira pri vključitvi in obstanku uporabnikov v programih SA so se v določenih RME pokazale tudi velike prometne razdalje med kraji in pomanjkanje javnega prevoza, še posebej v ruralnih okoljih in odročnih vaseh, kjer je bilo ponekod že nabor težko opraviti, velika razdalja pa je marsikoga odvrnila od vztrajanja v programu (*»Nekdo je moral hodit eno uro peš, da je prišel do avtobusa.«*).

Opazna razlika je tudi v obstoju prilagojenih oblik delovnih mest (socialna podjetja itn.) ter tudi druge »ponudbe« v RME (ne le zaposlitvene), na primer mreža obstoječih socialnovarstvenih programov in drugih sistemov pomoči kot možnosti za reševanje problematike, kar tudi vpliva na to, da osebe ostajajo v dolgotrajni brezposelnosti. Nekateri izvajalci opažajo, da uporabniki v takšnih okoljih, kjer je splošna ponudba priložnosti nizka, programe SA doživlja kot novo priložnost, so zadovoljni in se trudijo, ker jim je bilo nekaj ponujeno. Ponekod, kjer je splošna ponudba visoka, dela (tudi na črno) in različnih možnosti izobraževanja in vključevanja veliko, pa so po mnenju sogovornikov uporabniki na splošno bolj malodušni in pokažejo manj interesa za udeležbo v programih SA in iskanje zaposlitve.

Raznoverstnost v »ponudbi« je v lokalnih okoljih marsikdaj lahko povezana z raznolikostjo v vsebini izvedbe programov SA. V okoljih, kjer je več možnosti za povezovanje z zunanjimi izvajalci (več delodajalcev, kulturnih ustanov, nevladnih organizacij itn.) so nekateri izvajalci to izkoristili in dejavnosti svojih programov dopolnili z dejavnostmi drugih organizacij v okolju. V okoljih, kjer so vzpostavljene močne lokalne vezi, je bila tudi vsebina dejavnosti znotraj programov SA bolj pestra.

Še ena posebnost vredna omembe so tudi obmejna okolja z Avstrijo in Italijo, saj tamkajšnji prebivalci lahko iščejo v teh državah (legalne in nelegalne) načine za boljši zaslužek in jih aktivacijski programi ne privabijo oziroma delujejo manj motivacijsko v smeri zaposlovanja v Sloveniji. Omenjene so bile tudi posebnosti v okoljih, kjer je prisotna romska populacija.

3.5 Sodelovanje med izvajalci programov in ostalimi akterji v socialni aktivaciji ter težave pri izvajanju in financiranju programov

Več sogovornikov je v pogovorih omenilo odnos z MDDSZ kot naročnikom, financerjem in vodjem celotnega projekta. Izpostavljeni so bili občutki, da izvajalci programov SA niso sprejeti kot enakovredni partnerji v celotnem projektu. So zadnji v verigi akterjev, ki delajo z uporabniki, pri odločitvah na različnih nivojih nimajo nobene besede, podvrženi so nenehnemu nadzoru, inšpekcijam, tudi kaznim, zlasti v povezavi z zagotavljanjem delovne prakse oz. delovnih izkušenj za uporabnike v konkretnih delovnih okoljih. Izpostavili so, da takšne vloge, kot jo imajo v projektu trenutno, ne želijo in ne odobravajo.

Več izvajalcev je omenilo težave in zamude pri financiranju programov SA ter želje po poenostavitvi birokratskih postopkov ter postopkov financiranja. Omenjali so nedelovanje e-MA, sistema oz. spletne

aplikacije, ki podpira izvajanje evropske kohezijske politike 2014–2020, vendar jim je ravno nedelovanje tega sistem oz. aplikacije otežkočalo nemoteno poslovanje in poročanje. V več primerih so izvajalske organizacije ter ponekod tudi posamezni zaposleni – mentorji zalagali sredstva za delovanje programa SA, kar je po njihovi oceni nedopustno.

V zvezi s financiranjem programov SA izpostavljajo tudi, da bi si želeli več sredstev in fleksibilnosti pri tem, da bi lahko glede na potrebe uporabnikov k sodelovanju povabili različne zunanje strokovnjake (npr. terapevte, psihologe itd.). V izvajanje programa bi nekateri izvajalci radi vključili t.i. rehabilitacijski tim, ki bi ugotavljal delovni potencial osebe ter tudi pomagal pri dvigu, izboljšanju le tega. Želijo si več sredstev, ki bi jim omogočila, da bi udeležence na delovno prakso lahko v primeru, ko v njihovem kraju ni veliko možnosti in izbire, napotili tudi v nekoliko bolj oddaljene kraje ter jim seveda tudi povrnili (potne) stroške, ki bi pri tem nastali. Predlagajo, da bi iz programa lahko poplačali stroške opravljanja vozniškega izpita za udeležence ipd.

Veliko težav so imeli tudi z zagotavljanjem tedenskega gotovinskega povračila stroškov in nagrad uporabnikom, npr.: *»Mi smo v petek dobivali liste prisotnosti, v ponedeljek, torek delali obračune, v torek poslali v banko, da smo v sredo lahko toliko 2 €, 1 €, 50 centov dvigovali pri banki, vsak teden banki cca. 8 € plačati dodatnega stroška, da nam je gotovino pripravila. Prišli sem, razdelili v kuverte, v četrtek, petek pa vozili po terenu. Vsak teden.«*

Sodelovanje na lokalnem nivoju s ključnimi akterji (deležniki) v projektu je zelo pomembno, zato so nas v pogovorih s strokovnimi delavci programov SA zanimale njihove izkušnje glede sodelovanja s koordinatorkami, CSD in UD. Izkušnje so različne; v nekaterih okoljih je sodelovanje zgledno, teče kontinuirano in usklajeno, v nekaterih okoljih pa je tega sodelovanja manj. Več sogovornikov je izpostavilo, da so dobro sodelovanje tako s koordinatorkami SA, kot tudi s CSD in UD, vzpostavili šele v drugem ciklu izvajanja programa. Na začetku, v prvem ciklu izvajanja programov, pa so se bolj iskali, sodelovanje nekako ni steklo oziroma ga je bilo manj. Je pa to sodelovanje, po mnenju več sogovornikov, zelo pomembno. Skupna obravnava uporabnikov, skupno iskanje rešitev, virov in oblik pomoči je zelo pomembno. Tudi uporabniki to začetijo in vedo, izidi pa so običajno boljši, kot če sodelovanja ni. V enem izmed programov so, na primer, izpostavili: *»V drugi rundi teče odlično, prej tega ni bilo. Izmenjava mnenj je nujna, veliko novega izvemo. Prej so nas kandidati med sabo špecali, upirali so se, pisali so pisma, pritožbe.«*

V večini programov, ki smo jih obiskali, zelo dobro sodelujejo predvsem s koordinatorkami SA. Sestajajo se redno enkrat tedensko ali na dva tedna, po potrebi pa so v kontaktu tudi dnevno. Med sabo so vzpostavili zaupen delovni odnos, ki se pozna zlasti pri kakovostnem in strokovnem delu z uporabniki. Nekateri uporabniki se več obračajo na koordinatorke SA, nekateri pa so bolj trdo vez in zaupanje vzpostavili z mentorjem/mentorji v programu.

Timski sestanki (predstavniki izvajalca programa SA, koordinatorke, strokovni delavec CSD in UD) na območju nekaterih RME potekajo redno oz. kontinuirano enkrat mesečno, na dva ali tri mesece. V teh primerih sogovorniki sodelovanje med njimi in ostalimi ključnimi akterji v SA na območju RME ocenjujejo kot dobro. Običajno na timskih sestankih obravnavajo vsakega uporabnika posebej, njegov napredek, morebitne težave ipd.

Sogovorniki so izpostavili tudi izkušnjo, ko z UD sodelujejo dobro, s CSD pa ne (predvsem zaradi strokovne delavke na CSD, ki ima o delu in zaposlovanju zelo specifično mnenje, s katerim vpliva tudi na uporabnike) ter primer, ko se s predstavniki UD nikakor ne morejo uskladiti in dogovoriti o nekem

skupnem, koordiniranem delu. Npr. »Naši uporabniki imajo na 3 mesece razgovore na Zavodu, ves čas jih vabijo, to je moteče. Za Zavode veljajo neka splošna navodila, niso imeli zapisano, da če hodijo v SA, da ne rabijo pošiljati toliko prošenj, pa so jih še vedno vabili in pritiskali na njih. Potem kdo ni mogel dokončat naloge, ker je hodil tja.«

Obstaja pa tudi RME, na območju katere so imeli v prvem ciklu izvajanja programa SA s celotnim timom le en skupni sestanek, v drugem ciklu pa dva. Na enem izmed obiskov pa je sogovornica izpostavila, da še vedno ne ve oz. ne razume, kakšna je vloga in kakšne so naloge koordinatorjev v celotnem sistemu SA.

3.6 Pogled izvajalcev programov socialne aktivacije na peti javni razpis za sofinanciranje večletnih programov socialne aktivacije

V času izvajanja obiskov in pogovorov v programih SA je bil odprt nov javni razpis za programe, in sicer bo sofinanciranih 27 večletnih projektov, ki bodo izvajali programe socialne aktivacije in zagotavljali njihovo povezovanje z drugimi socialnovarstvenimi, zdravstvenimi ter zaposlitvenimi programi (Javni razpis za sofinanciranje projektov socialne aktivacije. Uradni list RS, št. 32/2019).

Izvajalci programov so bili z razpisom dobro seznanjeni. Poznali so njegove podrobnosti ter tudi že vedeli, ali se bodo nanj prijavili. Večina sogovornikov je zatrdila, da se bodo na nov razpis prijavili, nekaj pa je bilo že odločenih, da se ne bodo.

Komentarji sogovornikov so se nanašali na novo kadrovsko shemo, ki jo predvideva nov razpis. Nekateri pozitivno ocenjujejo pogoj, da morajo vsi izvajalci programa imeti vsaj sedmo stopnjo izobrazbe, saj pri delu s ciljno skupino, ki jo preko programov SA zajamejo, izvajalci potrebujejo specifična strokovna znanja in izkušnje. V enem izmed programov pa nad to novostjo niso navdušeni, saj ena izmed izvajalk po novem razpisu ne bo več mogla delati v programu, saj ima zaključeno le peto stopnjo izobrazbe, kljub temu, da je po njihovih ocenah delo dobro opravljala, udeleženci pa so bili z njo v večini zadovoljni. Sredstva za kader (plače in ostale stroške povezane z osebjem) so se zvišala, kar sogovorniki sicer pozdravljajo, vendar pa jih nekaj meni, da novi razpis predvideva celo preveč sredstev za ta namen, sploh v primerjavi s pavšalom, iz katerega morajo poplačati tudi nagrade in povračilo stroškov za prehrano in prevoz udeležencev. Menijo, da jim po poplačilu teh stroškov ne bo prav dosti ostalo za kritje stroškov njihovih službenih poti in usposabljanj, stroškov zunanjih sodelavcev, materiala in opreme, ekskurzij, dodatnih tečajev in izpitov za udeležence itd. Stroške za vse omenjeno bodo namreč tudi morali pokriti iz prej omenjenega pavšala.

V skladu z novim razpisom bodo predstavniki programov SA sodelovali tudi pri izboru kandidatov za vključitev v program, kar ocenjujejo kot pozitivno spremembo, saj se bodo na ta način lahko do določene mere pripravili in že vnaprej bolje načrtovali aktivnosti programa. Prav tako kot pozitivno spremembo ocenjujejo negotovinsko izplačevanje nagrad in povračil stroškov udeležencem, saj so, kot smo že omenili, z gotovinskim tedenskim izplačevanjem imeli ogromno dela in tudi nekaj dodatnih stroškov. Kot pozitivno ocenjujejo tudi možnost okrepljenega sodelovanja s projektnimi partnerji, s katerimi bodo skupaj izvajali program SA.

Izvajalec, ki je v pogovoru zatrdil, da se bo prijavil na nov razpis, razmišlja, da bi bilo smiselno za v prihodnje za področje socialne aktivacije razpisati neke vrste koncesije. Meni, da so izvajalci tekom izvajanja programa pridobili določena specifična znanja in izkušnje, ki jih morajo uporabiti in deliti tudi v prihodnje. Tekom izvajanja programa so se veliko naučili, od zmerne skepse do socialne aktivacije na začetku projekta so kasneje prešli do podpore in naklonjenosti temu projektu.

Kot že omenjeno, je bilo v času pogovorov z izvajalci programov SA nekaj med njimi že odločenih, da se na nov razpis ne bodo prijavili. Ena izmed sogovornic je kot razlog za to izpostavila predvsem neurejeno in neredno financiranje ter dejstvo, da je program izvajala sama (razen v času njene odsotnosti, ko jo je nadomeščal nekdo iz organizacije), kar je bilo zanjo precej obremenjujoče in stresno.

Pri enem izmed izvajalcev bodo ustanovili socialno podjetje, ki bo delovalo v prostorih, kjer se je do sedaj odvijal program SA.

Sogovorniki iz tretjega programa, iz katerega se prav tako niso prijavili na nov razpis, pa za svojo odločitev omenjajo več razlogov, ki se nanašajo na socialno aktivacijo in na izvajanje socialne politike v Sloveniji na splošno. Programi SA so po njihovem mnenju zastavljeni preveč permisivno in nizkopražno (prostovoljna vključitev, izstop iz programa brez posledic, nizke zahteve do uporabnikov...). Cilji projekta bi morali biti zastavljeni nekoliko višje, bolj ambiciozno, od uporabnikov zahtevati nekoliko več, v primeru nesodelovanja in očitne nezainteresiranosti za sodelovanje v programu in vključitev na trg dela pa razmisliti tudi o sankcijah in pogojevanju prejemanja socialnih transferjev. Pri usmerjanju uporabnikov v socialno aktivacijo bi bilo, po njihovem mnenju, treba bolj natančno opredeliti ciljno skupino. Menijo, da bi bilo treba ločiti uporabnike, za katere vključitev na trg dela trenutno ni realen cilj oz. so trenutno nezaposljivi (npr. dolgotrajne kompleksne socialne in zdravstvene težave, odvisnosti, težave v duševnem zdravju ipd.) ter uporabnike, za katere ni moč najti nekih zelo oprijemljivih razlogov za dolgotrajno brezposelnost in prejemanje transferjev ter subvencij iz javnih sredstev (nemotiviranost, splet okoliščin, preračunljivost, delo na črno, izkoriščanje sistema itd.). Trenutno je vključitev dolgotrajnih prejemnikov DSP v program SA povsem prostovoljna, od njih v programu ne morejo ničesar zahtevati in pričakovati, vse je preveč prostodušno, brezciljno in premalo ambiciozno, zato za izvajanje tovrstnega programa niso več zainteresirani in ne motivirani.

3.7 Sklep in ključne ugotovitve

Izvajalske organizacije imajo z vidika izvajanja različnih aktivnosti in programov ter dela z različnimi ciljnimi skupinami različna ozadja in izkušnje, kar vpliva tudi na izvajanje programov socialne aktivacije. Izvajalci, ki jih uvrščamo med bolj izobraževalne (ljudske univerze in druge izobraževalne ustanove za odrasle) ter izvajalci, ki imajo veliko izkušenj z izvajanjem različnih zaposlitvenih programov, so tudi pri izvajanju programov SA bolj zaposlitveno in ciljno naravnani, medtem ko npr. izvajalci, ki izvajajo socialnovarstvene programe, večji poudarek dajejo vsebinam in aktivnostim, ki pripomorejo k razvoju socialnih kompetenc in veščin, izboljšanju odnosov in vsakodnevnega funkcioniranja ter večje socialne vključenosti uporabnikov. Izvajalci z več izkušnjami na področju zaposlitvenih in izobraževalnih programov večkrat tudi v okviru lastne organizacije iščejo možnosti praktičnega usposabljanja udeležencev programa SA, tudi izhodi so pogosteje povezani z vključitvijo v program ali delo v okviru njihove organizacije.

V programih SA je večinoma prihajalo do precejšnje heterogenosti uporabnikov po doseženi stopnji izobrazbe, po stopnji zaposlitvenih, socialnih, funkcionalnih kompetenc, zmožnostih in znanj, po starosti, po kulturnem ozadju ter kompleksnosti psihosocialnih in zdravstvenih problematik, s katerimi se soočajo. Vendar pa izvajalcem raznolikost uporabnikov v glavnem ni povzročala večjih težav pri izvajanju programov, pristopi k heterogenosti uporabnikov pa so bili nekoliko odvisni tudi od ozadja in izkušenj v izvajalskih organizacijah ter kompetenc izvajalske ekipe za delo z ranljivimi skupinami uporabnikov. Za naslavljanje heterogenosti uporabnikov večina obiskanih izvajalcev kot bistven izpostavlja uporabnikovim sposobnostim in željam prilagojen individualen pristop. Iz pogovorov z izvajalci je moč ugotoviti, da je velikokrat pred ali poleg pridobivanja zaposlitvenih kompetenc bilo izjemnega pomena uporabnikom nuditi psihosocialno podporo in pomoč pri reševanju morebitnih kompleksnih osebnih, zdravstvenih in socialnih težav. Pri naslavljanju raznolikosti uporabnikov glede na raznovrstno raven kompetenc in spretnosti, pa se je kot pomembna izkazala uporabnikovim zmožnostim prilagojena oblika praktičnega preizkušanja pri lokalnih delodajalcih v konkretnem delovnem okolju (ob primerni podpori, rednemu spremljanju in mentorstvu).

Ko smo z izvajalci govorili o pristopih, ki so se ob delu v programih SA izkazali za najbolj učinkovite, so najpogosteje izpostavili individualno delo (delo s posamezniki), saj so bile skupine uporabnikov zelo heterogene, hkrati pa so pri mnogih prisotne tudi razne osebne in psihosocialne probleme, ki bi jih (ob okrepljeni kadrovske strukturi) morali naslavljanje na pristojnih institucijah (npr. CSD in UD). Pri opisovanju nekaterih ključnih metod dela so izvajalci pogosto poudarjali pomen pravega ravnovesja med natančno, pregledno in vnaprej jasno strukturo programov in fleksibilnostjo, ki dovoljuje prilagajanje situaciji in pomaga razbijati rutino. Prav na slednje se vežejo tudi težave, ki so jih pri izvajanju programov izvajalci največkrat opazili, saj je uporabnike pogosto zmotila neorganiziranost, oziroma nejasen potek programa in se jim je lahko hitro zdelo, da ne napredujejo dovolj ter v programu niso več videli smisla (sploh če se jim je zdelo, da ni dovolj delovnih aktivnosti).

Načeloma je sicer večina izvajalcev navedla, da so bili pri snovanju svojega programa usmerjeni zelo zaposlitveno, a so tudi opozorili, da to (zaradi uporabnikov s kompleksnimi psihosocialnimi in zdravstvenimi tiskami in težavami) pogosto vsaj v zgodnji fazi ni bilo mogoče, kar je pomenilo, da je bil pri nekaterih uspeh že vsak manjši napredek in je lahko šlo le za počasno približevanje trgu dela. Kljub temu so poudarili, da so delovne aktivnosti načeloma koristne za vse uporabnike, saj koristijo tudi njihovem duševnemu zdravju. Vsem uporabnikom so tako skušali najti primerno delovno okolje,

pri čemer so mrežo delodajalcev gradili postopoma skozi program, ob tem pa je večini izvajalcev uspelo dosežati visok delež pozitivnih izhodov (v več primerih se je zaposlilo okrog 50 % uporabnikov). Nasploh so praktično pri vseh uporabnikih izvajalci opazili napredek, se je pa pri tem pojavljalo vprašanje glede tega, kaj bi se moralo v uradnih evidencah obravnavati kot pozitiven izhod.

Izsledki iz obiskov izbranih izvajalskih organizacij na terenu so pokazali tudi na precejšnje razlike glede lokalnih okolij, v katerih se programi SA izvajajo in ki se jim izvajalci na različne načine prilagajajo (npr. lokalne in regionalne specifike glede zaposlitvenih možnosti in drugih priložnosti – različnih drugih programov, izobraževalnih možnosti – velike razdalje in težave z javnim prevozom, ipd.), vplivajo pa tudi na možnosti izhodov uporabnikov iz programov.

V času izvajanja naših obiskov in pogovorov v programih SA je bil odprt nov razpis za programe socialne aktivacije. Izvajalci programov so bili z razpisom dobro seznanjeni. Poznali so njegove podrobnosti ter tudi že vedeli ali se bodo nanj prijavili. Večina sogovornikov je zatrdila, da se bodo na nov razpis prijavili, nekaj pa je bilo že odločenih, da se ne bodo (razlogi so povezani s financami, kadri, mnenjem, da je projekt socialne aktivacije zastavljen premalo ambiciozno).

4 Izkušnje, ocene in pogledi koordinatorok SA ter kontaktnih oseb na CSD in UD po zaključku izvajanja programov SA po prvih štirih javnih razpisih

V tem poglavju prikazujemo izkušnje, ocene in mnenja koordinatorok SA⁹ ter kontaktnih oseb za SA na CSD in na UD, ki smo jih pridobili z anketo (anketami za vse tri omenjene skupine akterjev). Namen poglavja je prikazati, kakšne izkušnje in ocene o SA izražajo navedeni pomembni akterji sistema SA, ki delujejo v praksi in na lokalnem nivoju ter imajo stik z uporabniki – v časovni točki, ko so programi, ki so jih izvajale izvajalske organizacije izbrane na prvih štirih javnih razpisih MDDSZ, zaključeni in je projekt SA časovno približno na polovici izvajanja.

Anketiranje koordinatorok SA in kontaktnih oseb na CSD in na UD smo opravili preko ločenih spletnih anket (za vsako skupino nekoliko prilagojena anketa) v septembru 2019. Podrobnejši zapis o anketiranju je v razdelku 2.2 tega poročila, ankete za vse tri tipe akterjev pa so priložene v Prilogi 2.

Anketa je bila zastavljena kot kombinacija kvantitativno in kvalitativno zastavljenih vprašanj: pri kvantitativnih je šlo za strinjanje s trditvami ali ocenjevanje na lestvici od 1 (najmanj) do 5 (največ), pri kvalitativnih pa za prosto vpisovanje odgovorov in razmislekov. Večina (več kot polovica) vprašanj je bila odprtega tipa (prosto odgovarjanje respondentov) in s tega vidika se anketa, ki smo jo izvedli za potrebe tega poročila, razlikuje od ankete, ki smo jo na iste akterje (koordinatorke SA, kontaktne osebe na CSD in na UD) naslovili maja 2018 (anketa je takrat vsebovala več kvantitativnih vprašanj in manj vprašanj odprtega tipa). Razlika med obema anketama pa je tudi v fokusu vprašanj, pred dobrim letom nas je namreč zanimalo predvsem, kako se je vzpostavil sistem SA ter kakšne težave in nejasnosti se pojavljajo, tokrat pa nas je zanimalo, kakšne so izkušnje in ocene naslovljenih akterjev s socialno aktivacijo po zaključenem prvem delu projekta (izvedenih programih po prvih štirih javnih razpisih za izvajalske organizacije). Kljub temu pri analizi odgovorov v nekaterih delih opravimo tudi primerjavo v mnenjih in ocenah akterjev na obeh časovnih točkah (prva anketa maj 2018, druga anketa september 2019). Časovna primerjava pride do izraza predvsem pri vprašanju sodelovanja med deležniki, kjer smo vsakega od akterjev (koordinatorke SA, kontaktne osebe na CSD in kontaktne osebe na UD) zaprosili, da ocenijo svoje sodelovanje z drugimi akterji oz. deležniki ter v primeru, da so ga ocenili nekoliko slabše, tudi pojasnijo svojo oceno in navedejo ključne ovire in težave pri sodelovanju.

Vsebinsko smo to poglavje strukturirali okrog tematik, na katere so se nanašala anketna vprašanja. Te tematike so: (1) pogledi akterjev na uporabnike SA (nabor kandidatov za vključitev v programe, ocena možnosti vplivanja na motivacijo uporabnikov, ocena koristi uporabnikov od programov SA), (2) pogledi akterjev na programe SA in izvajalce programov ter dobre in slabe prakse, (3) pogledi akterjev na medsebojno sodelovanje v sistemu SA, in (4) splošne ocene in odnos akterjev do socialne aktivacije. Pri vsaki tematiki v tem poglavju prikazujemo mnenja vseh treh tipov akterjev (koordinatorke SA, kontaktne osebe na CSD in na UD) ter jih med seboj primerjamo, iz česar so vidne tudi razlike v poudarkih med tipi akterjev. Povzetki in poudarki so pri vsaki temi sproti zapisani v kvadratih (ponekod za dve temi skupaj).

⁹ Kot že omenjeno v metodološkem uvodu (Poglavje 2) v besedilu uporabljamo izraz koordinator SA v ženskem spolu, torej koordinatorka SA, saj je med vsemi zaposlenimi velika večina žensk (le en koordinator SA je moški).

4.1 Pogledi na uporabnike socialne aktivacije: nabor kandidatov za vključitev v programe SA, problematike uporabnikov, njihova motivacija in pridobitve po vključitvi v program SA

4.1.1 Priprava (nabor) kandidatov za vključitev v programe SA

V sistemu SA so enotna vstopna točka za programe SA uradi za delo (v nadaljevanju UD) in centri za socialno delo (v nadaljevanju CSD), zato imajo najpomembnejšo vlogo pri pripravi nabora kandidatov za vključitev v programe SA. Na UD so bili v obdobju 2017 – 2019 v sistemu SA zadolženi za pripravo nabora potencialnih kandidatov za dolge programe, na CSD pa za kratke in vmesne programe, vendar bilo pri pripravi naborov kandidatov za vse programe predvideno tudi tesno sodelovanje med obema institucijama.

Iz odgovorov na anketne vprašalnike izhaja, da so na UD potencialne kandidate za vključitev v programe SA največkrat prepoznali v okviru rednega kariernega svetovanja (rednih individualnih razgovorov), jih nato informirali o projektu socialne aktivacije, ter jih s predstavitvijo prednosti in potencialnih pridobitev z udeležbo v projektu skušali motivirati za sodelovanje v programih SA. Na nekaterih UD pa so uporabnike povabili na izredni razgovor potem, ko so pregledali sezname uporabnikov, ki izpolnjujejo vnaprej določene pogoje za vključitev v dolge programe SA, kot jih določata javna razpisa MDDSZ za dolge programe¹⁰. Seznime so pridobili iz lastnih evidenc ali pa so jim jih posredovali z MDDSZ. Ciljna skupina obeh javnih razpisov za dolge programe so bile osebe mlajše od 49 let, ki so v zadnjih 24 mesecih najmanj 12- krat prejele denarno socialno pomoč.

Vendar pa formalni pogoji ciljnih skupin za večino UD niso bili edini kriteriji, ki so jih zasledovali pri izbiri kandidatov za povabilo k udeležbi v program SA. UD so delovali predvsem po individualnem pristopu h kandidatom in sledili lastni oceni ali dejanski potrebi uporabnikov »smiselnosti« udeležbe v programih SA. Pomemben vidik je bila tudi motiviranost, pripravljenost uporabnikov za udeležbo oziroma, če se je uporabnikom projekt zdel zanimiv ali so videli v njem kakršen koli motiv za udeležbo.

Na nekaterih UD navajajo, da so k udeležbi v projektu povabili osebe, pri katerih že več let niso opazili napredka v kakršni koli smeri izboljšanja lastne življenjske situacije ter osebe iz ranljivih družbenih skupin, ki potrebujejo dodatno pomoč pri vključevanju na trg dela. Poleg trajanja neaktivnosti so ocenili možnosti oseb za zaposlitev ali druge nove izhode. Pozornost so namenili tudi situacijskim oviram oseb, k sodelovanju so povabili tudi tiste, ki so kazali znake socialne izključenosti.

Na nekaterih UD so nabor kandidatov pripravili skupaj s CSD, tako da so uskladili lastne in njihove sezname kandidatov SA, si izmenjali mnenja o smiselnosti in koristnosti vključitve oseb v programe SA ter nato skupaj sprejeli odločitev, koga bodo povabili v programe SA.

Po opravljenih individualnih razgovorih so na večini UD kandidate za vključitev povabili na informativni sestanek z izvajalcem programa in koordinatorko SA in tudi/ali na organizirano skupinsko predstavitev projekta pred začetkom izvajanja programov SA (informativni seminar). Redkeje so uporabnike brez predhodnih individualnih razgovorov povabili kar direktno na skupinske predstavitve. Predstavitve so najpogosteje organizirali skupaj s koordinatorkami SA, ponekod tudi s CSD. Na posameznih UD izpostavljajo, da se je kot ključnega pomena izkazalo, če je bil na predstavitvi prisoten tudi izvajalec

¹⁰ Javni razpis in dodatni javni razpis za sofinanciranje projektov "Razvoj in izvajanje dolgih programov socialne aktivacije ter povezovanje z zaposlitvenimi programi" (JR 5443-9/2016 z dne 10. 2. 2017 in z dne 21. 4. 2017).

programa in podal čim bolj praktične izkušnje iz programa, ter če je bil prisoten tudi predstavnik CSD, saj so tako kandidati dobili občutek sodelovanja vseh institucij z enakim ciljem.

V javnih razpisih določeni kriteriji ciljnih skupin za kratke in vmesne programe SA (za katere so nabore kandidatov pripravljali CSD) so za vključevanje načeloma dopuščali več manevrskega prostora kot pri dolгих, prejetanje/upravičenost do DSP ni bil nujno pogoj za vključitev, ravno tako ni bilo zgornje starostne omejitve.¹¹ Vendar anketiranci iz CSD poročajo, da jim je bil kljub temu največkrat glavni formalni kriterij za nabore kandidatov za vključitev dolgotrajno prejetanje DSP (ali pa vsaj dolgotrajna brezposelnost). Na CSD so sezname upravičencev do DSP pridobili iz lastnih informacijskih sistemov ali evidenc ZRSZ.

Tako kot na UD tudi na nekaterih CSD izpostavljajo, da so poleg vnaprej določenih vstopnih pogojev odločitev za nabore kandidatov oblikovali glede na osebno poznavanje uporabnikov in njihovih specifičnih situacij iz predhodnih obravnav. Na nekaterih CSD so v programe SA povabili upravičence do DSP s socialno in zdravstveno problematiko (npr. s težavami v duševnem zdravju, z odvisnostmi, z invalidnostjo), ki so morebiti že obiskovali določene socialnovarstvene storitve CSD, ali pa tiste uporabnike, za katere so smatrali, da se bodo lahko čez čas ponovno aktivno vključili na trg dela. Nekateri so v nabore vključili uporabnike različnih starosti. Na CSD so upoštevali tudi zainteresiranost in motiviranost uporabnikov, čeprav se ta vidik med odgovori anketirancev v povprečju pojavlja v manjši meri kot pri UD.

Tudi iz CSD poročajo, da so potencialne kandidate za vključitev v programe SA skušali pridobiti preko osebnega stika z njimi, v času njihovih obravnav na CSD, ali ob oddaji vloge za DSP. Torej preko individualnih razgovorov, vendar na splošno nekoliko pogosteje od UD omenjajo, da so potencialne kandidate pisno vabili na individualni razgovor ali skupinske informativne predstavitve programov (kjer so te izvajali). Izvedbo pisnih vabil in morebitnih telefonskih klicev so ponekod večkrat ponovili.

Zaposlene na CSD in UD smo tudi vprašali ali so pri naboru kandidatov za programe SA naleteli na kakršne koli težave. Na CSD so se s težavami srečevali v nekoliko večji meri kot UD, saj 69 % anketirancev iz CSD poroča o težavah pri naboru, iz UD pa je takih 55 respondentov %.

¹¹ Ciljne skupine vmesnih programov SA so bile naslednje:

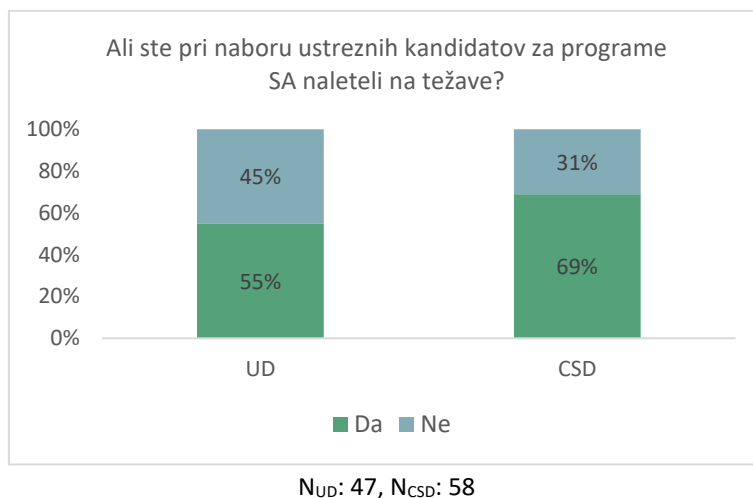
- odrasli upravičenci/prejemniki DSP,
- odrasle osebe s kompleksno socialno problematiko, ki niso prejemniki DSP,
- osebe, ki so na podlagi Zakona o urejanju trga dela vpisane v evidenco oseb, ki so začasno nezaposljive.

Ciljne skupine delavnic tipa A kratkih programov so bile:

- odrasli upravičenci/prejemniki DSP s kompleksno socialno in zdravstveno problematiko,
- odrasle osebe, ki niso prejemniki DSP s kompleksno socialno in zdravstveno problematiko,
- osebe, ki so na podlagi ZUTD vpisane v evidenco oseb, ki so začasno nezaposljive.

V delavnice tipa C kratkih programov so se lahko vključile ženske iz drugih kulturnih okolij z jezikovnimi ovirami, ki imajo dovoljenje za stalno bivanje oz. slovensko državljanstvo in so bile: brezposelne ali neaktivne ali osebe, ki so na podlagi ZUTD vpisane v evidenco oseb, ki so začasno nezaposljive.

Slika 4.1: Ocena kontaktnih oseb na UD in na CSD o prisotnosti težav pri pripravi naborov ustreznih kandidatov za programe SA (v %)



Iz obeh institucij (UD in CSD) poročajo o težavah pri naboru, ki bi jih lahko razdelili na organizacijske težave in na težave, ki so bolj povezane z značilnostmi in življenjskimi okoliščinami uporabnikov.

Iz UD najpogosteje poročajo o naslednjih težavah povezanih z uporabniki:

- Pomanjkanje motivacije za udeležbo v programih SA.
- Pomanjkanje interesa za spreminjanje svojega ustaljenega načina življenja, nepripravljenost na reševanje svojih težav, socialne problematike.
- Pomanjkanje motivacije za vključitev v programe, ki jo na UD pripisujejo prostovoljni odločitvi in nepogojevani udeležbi.
- Kompleksnost socialnih in zdravstvenih težav, ki uporabnike ovirajo pri vključitvi ali odpor do heterogenosti težav ostalih udeležencev (zdravstvene težave, pomanjkanje samozavesti in strah, nezaupanje v svoje zmožnosti, težki bivanjski pogoji, odvisnosti od drog itn.).
- Oddaljenost uporabnikov od kraja izvajanja programa, težave s prevozom – pomanjkanje javnega prevoza, nerazpolaganje z vozniškim dovoljenjem ali avtomobilom.

Nekoliko v manjši meri pa iz UD poročajo o naslednjih težavah, ki uporabnike odvrnejo od vključitve:

- Osebne okoliščine (težave z varstvom otrok in druge družinske okoliščine).
- Obsežno trajanje dolgih programov (10-mesečno obdobje in vsakodnevna večurna prisotnost).
- Nizke finančne ugodnosti v projektu, zadostnost življenja s socialnimi prejemki - višina plače na trgu dela ne deluje motivacijsko.

Iz posameznih UD poročajo o nekaterih organizacijskih težavah pri izvajanju projekta. Na nekaterih UD so se srečevali z omejenim številom uporabnikov, ki ustrezajo pogojem (predvsem v drugem ciklu).¹² Ponekod so se težave pojavile tudi pri usklajevanju termina za skupinsko predstavitev programov, saj so ga zaradi zamud na MDDSZ predstavljali, kar je porušilo dinamiko dela in vplivalo na obremenjenost kadra na UD, ko je izvedba skupinskih predstavitev zaradi zamika potekala sočasno z drugimi vsebinami ZRSZ.

¹² Kar je tako posledica hitrejšega zaposlovanja (zmanjševanja brezposelnosti) v zadnjih letih kot dejstva, da so se brezposelni vključevali tudi v programe APZ.

Iz CSD pa najpogosteje navajajo naslednje težave povezane z značilnostmi uporabnikov:

- Pomanjkanje motivacije in interesa oseb za vključitev. Soočanje z visokim osipom tekom procesa vključitve (nizek odziv uporabnikov na povabilo na predstavitev, osip pri podpisu soglasij in dogovorov o sodelovanju).
- Kompleksnost socialnih in zdravstvenih težav, ki uporabnike ovirajo pri vključitvi in heterogenost udeležencev.

V manjši meri pa CSD poročajo o naslednjih težavah:

- Nizka motiviranost kandidatov za vključitev, ki jo na CSD pripisujejo prostovoljni odločitvi in nepogojevani udeležbi.
- Želja uporabnikov po zaposlitvi in ne po obiskovanju delavnic. Nezaupanje v projekt zaradi predhodnih slabih izkušenj s programi ZRSZ.
- Pomanjkanje želje uporabnikov po izstopu iz svoje rutine, reševanju težav, dan imajo že zapolnjen z drugimi obveznostmi.
- Neodzivnost, težave s kontaktiranjem uporabnikov, ki ustrezajo kriterijem in posledično vabljenjem v program (uporabniki imajo prijavljen naslov na območnem CSD ter ne prevzamejo pošte, menjajo telefonske številke, nimajo e-pošte).
- Uporabniki nakazujejo, da jim življenje s socialnimi prejemki zadostuje, preračunavajo najbolj ugoden finančni položaj (npr. izbira prostovoljstva je bolj dobičkonosna izbira kot SA).

Nabor organizacijskih težav, o katerih poročajo s CSD, je sledeč:

- Pomanjkljiva predstavitev in poznavanje vsebin programov SA (nekateri to pripisujejo tudi pozno objavljenemu javnemu razpisu), pomanjkanje organiziranih skupinskih predstavitev programov, pomanjkanje informacijskih brošur za uporabnike.
- Organizacija programov v smislu delavnic in manj poudarka na zaposlitvenih vsebinah.
- Delo na projektu SA predstavlja dodatno nalogo poleg rednega dela, zato imajo premalo časa za poglobljeno delo z uporabniki in motiviranje za udeležbo.
- Omejeno število potencialnih kandidatov, ki ustrezajo pogojem vključitve v SA.
- Težave pri sprotnem ažuriranju seznama kandidatov, ki bi ustrezali pogojem vključitve v SA.
- Nerealne želje izvajalcev.
- Oddaljenost uporabnikov od kraja izvajanja programa, težave z vračilom potnih stroškov.

Anketiranci iz UD in CSD so podali kar nekaj **predlogov za izboljšanje** omenjenih težav.

Za naslavljanje osipa in padca motivacije uporabnikov občuten delež anketirancev iz UD predlaga prevpraševanje prostovoljnosti vključitve v programe SA oziroma za tiste kandidate, ki ustrezajo kriterijem vključitve, predlagajo pogojevanje nadaljnega prejemanja DSP z vključitvijo v SA. Nekaterim se to zdi smiselno samo za tiste kandidate, ki že daljše časovno obdobje prejema DSP (več kot 5 let) in nimajo večjih zdravstvenih, psihosocialnih ali drugih težav. Nekateri bi uporabnikom, ki zavrnejo udeležbo, a ustrezajo pogojem in zanje svetovalca na UD in CSD menita, da bi jim vključitev v program SA koristila, znižali višino DSP. Spet drugi pa nasprotno predlagajo nagrajevanje, na primer, višji dodatek za delovno aktivnost.

Na CSD se k pogojevanju udeležbe v programih SA nagibajo v manjši meri kot UD. Med njimi posamezniki predlagajo, da bi bila obvezna samo vključitev v program, v nadaljevanju, ko pa se uporabniki seznanijo z vsebino in lahko ocenijo relevantnost programa zanje, pa bi jim prepustili prostovoljnost odločitve o nadaljnji udeležbi. Nekateri predlagajo nagrajevanje, na primer višji znesek DSP za časa vključitve v program.

Tako UD kot CSD so navedli predloge, ki so se nanašali na kriterije vključitve uporabnikov v programe SA. Med njimi je nekaj anketirancev predlagalo oblikovanje skupin, ki bi vključevale uporabnike z manjšo heterogenostjo psihosocialnih in zdravstvenih težav. Na posameznih CSD so predlagali uvedbo bolj razdelanih seznamov uporabnikov glede na njihove težave in potrebe. Na nekaterih UD predlagajo manj omejujoče kriterije za vključitev, za kar nekateri menijo, da se je ob uvedbi vmesnih tipov programov izboljšalo, saj se je krog potencialnih vključenih razširil.

Tako na UD kot CSD so podali nekaj predlogov tudi glede vsebin programov SA. Na nekaterih UD predlagajo več raznolikih in praktičnih vsebin v dolgih programih SA in pozdravljajo možnost opravljanja praktičnega usposabljanja pri delodajalcih, ki bi lahko v nadaljevanju osebam ponudili tudi zaposlitev. Predlagajo tudi, da bi morale izvajalske organizacije razpolagati z ustreznim kadrom (npr. psiholog, psihoterapevt), ki bi znal naslavljati kompleksne psihosocialne težave uporabnikov. Nekateri predlagajo krajše trajanje programov in manjše število uporabnikov v skupinah.

Nekateri predstavniki CSD predlagajo bolj individualno zastavitev vsebin programov, razmerje zaposlitvenih vsebin ali vsebine krepitev moči bi bilo bolje izvajati prilagojeno potrebam uporabnikov (npr. nekdo potrebuje Excel tečaj, drugi pa okrepitev samopodobe). Nekateri iz CSD razmišljajo, da je uporabnike odvrnilo pogovarjanje o posameznikovih stiskah in občutljivih temah pred skupino neznancev, te bi bilo po njihovem mnenju bolje predelovati individualno. Za pogovor z uporabnicami albanskimi ženskami in Rominjami predlagajo zagotovitev prisotnosti tolmača.

Za razreševanje organizacijskih težav na CSD predlagajo prerazporeditev delovnih nalog in zagotovitev zadostnega časa za pogovor in intenzivno delo z motiviranjem uporabnikov za vključitev v program. Želeli bi si tudi možnosti usposabljanja o veščinah motiviranja uporabnikov. Predlagajo tudi večjo promocijo programov SA v medijih. Težave s kontaktiranjem uporabnikov bi se po mnenju posameznih CSD izboljšale s sistemsko spremembo zakonodaje, da se za osebe brez stalnega prebivališča ponovno uredi prijavo prebivališča na enotah CSD in ne območnih CSD, saj imajo enote CSD več stika z uporabniki in pošiljke ne bi bile več vrnjene pošiljateljem. Na nekaterih UD za tekoč potek organizacije skupinskih predstavitev predlagajo vnaprej načrtovane terminske plane le-teh in zmanjšanje preuranjenih napovedi predvidenih aktivnosti s strani MDDSZ. Na UD podajajo tudi nekaj predlogov, ki se nanašajo na lokacijo izvajanja programov in težave z oddaljenostjo uporabnikov od programov. Nekateri predlagajo uvedbo programov v okoljih, kjer se še ne izvajajo. Lokacijo bi bilo treba prilagoditi bivanju uporabnikov. Za tiste uporabnike, ki nimajo možnosti javnega prevoza ali je ta zelo neugoden, predlagajo organizacijo javnega prevoza do lokacije programa SA.

UD in CSD so enotna vstopna točka sistema SA, zato so bili zadolženi za pripravo naborov kandidatov za vključitev v programe SA. Pri pripravi naborov so oboji sledili formalnim pogojem ciljnih skupin, kot so jih določali javni razpisi za programe SA, poleg tega pa so odločitev za nabor kandidatov oblikovali glede na predhodne izkušnje z uporabniki in njihove specifične življenjske situacije. Na obeh institucijah so stremeli k osebni povabilu kandidatov na skupinske informativne predstavitve programov SA v okviru rednih obravnav oziroma rednega kariernega svetovanja (individualnih srečanj s svetovalcem).

Iz CSD nekoliko pogosteje poročajo o težavah pri naboru ustreznih kandidatov za programe SA kot iz UD. Tako težave, o katerih poročajo CSD, kot tiste, o katerih poročajo UD, lahko razvrstimo v dve skupini: na organizacijske težave in težave, povezane z značilnostmi in življenjskimi okoliščinami uporabnikov. Iz poročanja UD in CSD izhaja, da na CSD prihaja do več težav povezanih s samo organizacijo dela, pomanjkanjem informiranosti o projektu SA ter pomanjkanjem časa za intenzivno delo z uporabniki v smeri motiviranja za vključitev v programe SA. Za zagotovitev časa za motiviranje

nekateri anketirani iz CSD predlagajo prerazporeditev ostalega rednega dela. Oviro pri vključitvi kandidatov v SA po poročanju obeh institucij predstavljajo zakoreninjene kompleksne psihosocialne in zdravstvene težave uporabnikov in oteženo reševanje teh, kar povzroča precejšnjo heterogenost potreb in interesov v skupinah. V ta namen na UD in CSD med drugim predlagajo individualno zastavitev vsebin programov z ustreznim razmerjem zaposlitvenih vsebin in vsebin krepitev moči prilagojenim potrebam posameznikov.

Na obeh institucijah nekateri anketiranci razmišljajo tudi o smiselnosti prostovoljne vključitve uporabnikov v programe SA in nepogojevanosti prejemanja socialnih prejemkov v času udeležbe v SA, vendar si niso enotni, kako ta vidik nasloviti (kako določiti 'obveznost' udeležbe v SA). V grobem lahko povzamemo, da so glede tega vprašanja na UD naravnani bolj kaznovalno, na CSD pa nagrajevalno.

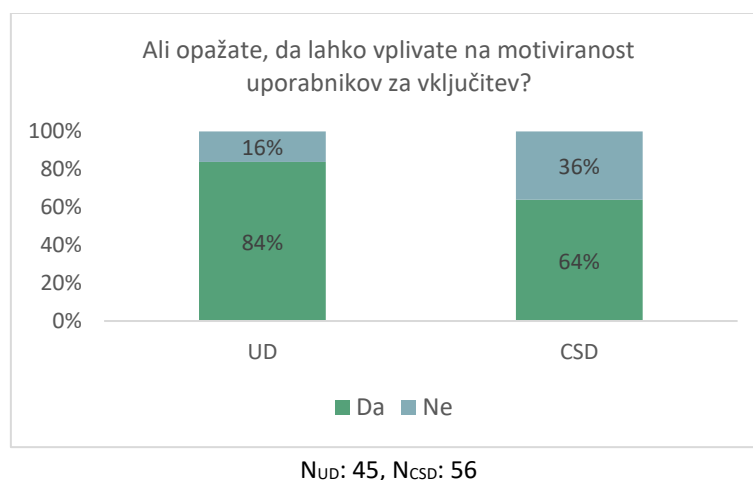
Na določenih območjih poročajo o težavah pri naboru kandidatov za SA tudi zaradi omejenega števila uporabnikov, ki bi ustrezali pogojem. Razmeroma pogosto je izpostavljen tudi problem oddaljenosti uporabnikov od lokacij izvajanja programov SA in pomanjkanje (ustreznega) javnega prevoza.

4.1.2 Ocena možnosti vplivanja na motiviranost uporabnikov za vključitev v programe SA in vztrajanje v programih SA

Pri kontaktnih osebah na CSD in na UD ter pri koordinatorkah SA smo z anketo preverili, v kolikšni meri ocenjujejo, da lahko vplivajo na motiviranost uporabnikov za udeležbo v programih SA ter na kakšen način skušajo morebitno nizko motiviranost uporabnikov zvišati.

Na UD imajo na splošno bolj pogosto občutek, da lahko vplivajo na motiviranost uporabnikov za vključitev v programe SA kot na CSD, saj 84 % anketiranih kontaktnih oseb na UD meni, da lahko vplivajo na motiviranost uporabnikov, medtem ko je takega mnenja le 64 % anketiranih kontaktnih oseb iz CSD.

Slika 4.2: Ocena kontaktnih oseb na UD in na CSD glede možnosti vplivanja na motiviranost uporabnikov za vključitev v programe SA (v %)



Anketirane kontaktne osebe na UD skušajo kandidate motivirati za udeležbo s predstavitvijo prednosti in koristi vključitve v program (izhodi v zaposlitev, v ukrepe APZ, socialno vključevanje, mreženje, aktivno preživljanje časa, izpopolnjevanje, pridobivanje novih delovnih izkušenj, možnosti izobraževanja), z izpostavljanjem primerov dobrih praks in zgodb predhodno vključenih uporabnikov, z natančnim informiranjem o vsebini in poteku, s pozitivnim pristopom pri predstavitvi in z izpostavljanjem finančnih ugodnosti ob vključitvi.

Na UD menijo, da uporabnike lažje motivirajo z individualnim pristopom, tako da ugotavljajo, kaj posameznike motivira, kakšne potrebe imajo in te poiščejo v udeležbi v programih. Kot pomembno izpostavljajo tudi predhodno dolgotrajno sodelovanje z uporabniki in vzpostavljen osebni stik z njimi. Na nekaterih UD so za udeležbo v programu lažje motivirali uporabnike, ki so bili še neodločeni in so potrebovali nekoliko več spodbude za udeležbo.

Na določenih UD uspešnost motiviranja pripisujejo tudi temu, da sami verjamejo v kvaliteto in uspeh programa ter da imajo sami dobre motivacijske kompetence.

Na tistih UD, ki pri motiviranju uporabnikov niso bili uspešni, svojo nezmožnost vpliva na motiviranost pripisujejo predvsem odločitvi posameznikov za neudeležbo in pomanjkanju vzvodov, ki bi pogojevali prejemanje DSP.

Tudi anketirane kontaktne osebe na CSD so mnenja, da na motiviranost kandidatov lahko vplivajo s predstavitvijo prednosti in koristi vključitve v program (približevanje trgu dela in opolnomočenje), z natančno predstavitvijo namena programa, poteka in vsebine. Vendar pa poudarjajo, da morajo za to tudi sami imeti (prejeti) dobre informacije o vsebinah programa, česar nekateri niso bili deležni v zadostni meri.

Na odločitve za udeležbo v programu so na nekaterih CSD lahko vplivali pri tistih uporabnikih, ki so bili že motivirani in so imeli željo po zaposlitvi. Z uporabniki s pomanjkanjem motivacije in manjšo pripravljenostjo reševati svoje težave so imeli večje težave, saj niso razpolagali z vzvodi, ki bi jih spodbudili k vključitvi. Težko so vplivali na vključitev uporabnikov z objektivnimi vzroki za neudeležbo, pa tudi tistih uporabnikov, ki so si želeli le podaljšati trajanje prejemanja DSP in se jim je zdelo, da jim DSP zadostuje za preživetje ter jih nizka denarna nagrada ni motivirala.

Na določenih CSD podobno kot UD izpostavljajo, da je za motiviranje uporabnikov ključen vzpostavljen delovni odnos in osebni stik ter zaupanje z uporabnikom, ki dostikrat temelji na predhodnem večletnem sodelovanju. Vendar pa je nemalo anketiranih kontaktnih oseb iz CSD izpostavilo, da jim zaradi obilice rednega dela primanjkuje časa za motiviranje in razgovor z uporabniki, kar je eden izmed ključnih pogojev za vzpostavljen delovni odnos v socialnem delu. Posameznim kontaktnim osebam na CSD se zdi, da imajo zato nekateri uporabniki boljši odnos z svetovalci na UD, s katerimi se bolj pogosto srečujejo. Določeni so izpostavili tudi pomen lastnega angažmaja strokovnega delavca.

Potem, ko so na UD in CSD povabili kandidate za udeležbo v programih SA na informativno predstavitev in so kandidati soglašali z udeležbo, so koordinatorke SA na uvodnih razgovorih med drugim še dodatno motivirale uporabnike k vključitvi v program SA.

Anketirane koordinatorke SA so to najpogosteje počele s predstavitvijo pozitivnih vidikov vključitve v program, izpostavile so prednosti, ki jih uporabniki pridobijo z vključitvijo. Izpostavile so primere dobrih praks in pretekle pozitivne izkušnje uporabnikov. Nekatere koordinatorke SA so mnenja, da je uporabnike najbolj motiviralo, če so pozitivne pretekle izkušnje predstavili bivši uporabniki programov SA sami. Koordinatorke SA navajajo, da so uporabnike za udeležbo motivirale naslednje prednosti projekta SA:

- druženje, širjenje socialne mreže,
- pridobivanje novih veščin, spretnosti, znanj (izboljšanje funkcionalnih in socialnih veščin),
- pridobivanje delovnih izkušenj, spoznavanje potencialnih delodajalcev, pridobitev referenc za zaposlitev, izboljšanje možnosti za zaposlitev, za vključitev v programe APZ,
- pomoč pri razreševanju svojih psihosocialnih in zdravstvenih težav,
- izboljšanje finančne situacije z denarno nagrado ali prejemanjem dodatka za delovno aktivnost,
- prostovoljna vključitev in izstop iz programa (z vključitvijo ničesar ne izgubijo).

Poleg predstavitve socialnih in finančnih učinkov so koordinatorke SA kandidatom natančno predstavile vsebino dela in aktivnosti in jih seznanile z realnimi možnostmi aktivnosti v programu.

Nekatere koordinatorke SA so uporabnikom program SA predstavile kot nov program s celostno obravnavo pri čemer različni akterji (CSD, UD, izvajalci programov SA in koordinatorke SA) med seboj sodelujejo in jih ne obravnavajo ločeno.

Koordinatorke navajajo, da so uporabnike motivirale z individualnim pristopom, z raziskovanjem življenjskega sveta uporabnika ter z vsakim posameznikom iskale njihove individualne interese, želje, cilje za prihodnost. Glede na njihove močne točke so jim predstavile vsebine programov, ki bi jih morda zanimale. V RME, kjer je bila izbira ponujenih programov večja, so si uporabniki lahko izbrali izvajalsko organizacijo, ki je bila bližje njihovim interesom. Uporabnike so koordinatorke SA motivirale z omenjenimi socialno-delovnimi tehnikami perspektive moči, razgovorov, spoštljivega in iskrenega pogovora, ter posameznika obravnavale kot pomembnega individuuma. Uporabnikom so skušale pomagati pridobiti uvid v lastno življenjsko situacijo in jim ponuditi pomoč pri vključevanju na trg dela, obenem pa nudile tudi pomoč in podporo pri reševanju svojih kompleksnih psihosocialnih težav.

Vendar pa nekatere koordinatorke SA izpostavljajo, da na motivacijo uporabnikov pomembno vpliva zastavljena vsebina programa SA, zato z vključitvijo v določene programe ni bilo težav, medtem ko so se v nekatere programe (ki so pridobili slab sloves, niso ponujali zanimivih vsebin itn.) uporabniki le stežka vključili, še posebej v drugem ciklu.

Pri koordinatorkah SA smo preverili tudi, ali so jih izvajalci programov SA obveščali o morebitnem upadu motivacije in prenehanju obiskovanja programa s strani posameznih uporabnikov. Večina koordinatorok (91 % teh, ki so odgovorile na vprašalnik oziroma 32 koordinatorok) je na vprašanje odgovorila pritrdilno.

V takih primerih so vse omenjene koordinatorke SA opravile razgovor z uporabnikom in se najprej posvetile iskanju razlogov za upad njegove motivacije. Motivacija je nekaterim uporabnikom, na primer, upadla v začetni fazi izvajanja programov, ki je bila namenjena medsebojnemu spoznavanju in so v skupinskem pogovoru govorili o svojih težavah pred neznanci, ko so izvajali aktivnosti za spreminjanje svojega vedenja in spoznavanja sebe, kar jim je predstavljalo nov način dela, ki je nekatere odvrnil od obiskovanja. V takih primerih so se koordinatorke SA z uporabniki pogovorile, jim predstavile pomen takih vsebin in informirale, da bodo deležni konkretnjših aktivnosti v izvedbenem modulu. Eden izmed možnih vzrokov za upad motivacije so bile tudi kompleksne socialne, zdravstvene in druge težave uporabnikov. Nekateri so imeli opravičljive razloge (težave z varstvom otrok, težave s prevozom, utrujenost, slabo počutje). S temi so se koordinatorke dogovarjale o reševanju teh težav in javljanju odsotnosti. Ponekod je prihajalo do težav s sodelovanjem v skupini. V primerih trenutnih upadov motivacije ni bilo večjih težav in so jih koordinatorke SA z uporabniki rešile s pogovorom, v primeru večjih socialnih stisk (na primer odvisnosti) pa so nekatere koordinatorke SA imele premalo možnosti v lokalnem okolju (npr. socialnovarstveni programi, zdravstvene možnosti, ipd.). Med uporabniki je prihajalo tudi do nezadovoljstva z nezanimivimi vsebinami v programu. V teh primerih so

se koordinatorke SA sestale z izvajalcem in uporabnikom ter so skupaj iskali druge možnosti dela, uvedli so spremembe, ki bi bile bližje željam in interesom teh uporabnikov. Uporabniki so bili tudi nezadovoljni s slabim izvajalcem programa. V teh primerih koordinatorke SA niso imele orodij, kako motivirati uporabnike.

Za vztrajanje v programu so koordinatorke SA uporabnike, ki jim je upadla motivacija, skušale motivirati predvsem s pogovorom in podporo, jim namenile več individualne obravnave prilagojene njihovim željam, potrebam, interesom. Skušale so jim biti dostopne, jim namenile možnost dodatnih stikov izven skupine, preko telefona oziroma na način, ki jim je ustrezal. Osredotočale so se na njihova prizadevanja in napredke v dotedanjem času v programu, delale s perspektive krepitev osebne moči uporabnika, raziskovale pozitivne izjeme, potrjevale njihove občutke in izkazale razumevanje do upada motivacije, kar so temeljni pristopi stroke socialnega dela.

Koordinatorke SA so uporabnike motivirale z usmerjanjem na prednosti vključitve v program SA (pridobivanje kompetenc, znanj, veščin, povečanje možnosti za pozitivne izhode, pomoč pri razreševanju težav, pozitiven vpliv na njihove odnose z bližnjimi, samopodoba itn.). Tistim z raznoraznimi stiskami in težavami so ponudile pomoč pri reševanju, se povezale z drugimi strokovnimi službami, ter tudi z izvajalcem programa, če je bilo potrebno.

Nekatere so uporabnike opomnile na pomen vztrajanja in prilagajanja zastavljenim urnikom (in to primerjale s šolskim ali službenim urnikom) ter jim predstavile obiskovanje v programu kot priložnost za učenje novih vzorcev vedenja. Posamezne koordinatorke SA so z uporabniki pripravile časovno omejen načrt aktivnosti, ki naj bi jih v času tedna ali dveh opravili in so te z njimi kasneje preverile. Nekatere uporabnike je motivirala tudi družba v programu, druge bolj tedenska denarna nagrada.

Koordinatorke SA smo vprašali tudi, kako pogosto so bile v času vključitve uporabnikov v program SA v stiku z njimi. Koordinatorke poročajo o rednih stikih z uporabniki preko rednih obiskov v programih, kjer so z uporabniki izvedle skupinske in/ali individualne razgovore. Najpogosteje so bile koordinatorke SA z uporabniki v stikih v povprečju enkrat tedensko, drugje pa enkrat na 14 dni ali enkrat mesečno. Vendar pa so vse koordinatorke SA poročale, da so bile uporabnikom na voljo poleg rednih sestankov tudi po telefonu, e-pošti, ali so jih povabile na pogovor v svoje prostore glede na njihove potrebe. To je bilo, na primer, v primerih morebitnih težav posameznih uporabnikov, če so potrebovali dodatne informacije, usmeritev, če jim je upadla motivacija, ali če s katerim od njih že dolgo časa niso bili v stiku itn. Z uporabniki, ki so izražali potrebo po večji meri podpore in stikov, so načeloma koordinatorke SA imele pogostejše stike. Posamezne koordinatorke poročajo, da je bila pogostost stikov z uporabniki odvisna tudi od tega, ali so bili ti v času izvedbenega modula prisotni v prostorih izvajalske organizacije ali na izvajanju delovnih aktivnosti pri zunanjem delodajalcu. S prvimi so navadno imele več stikov kot z drugimi.

Anketirane kontaktne osebe na UD bolj pogosto poročajo o večjih možnostih vplivanja na motiviranost uporabnikov za vključitev v programe SA kot kontaktne osebe na CSD. Na obeh institucijah (ter nato še koordinatorke SA) so uporabnike skušali motivirati za vključitev s predstavitvijo prednosti in koristi vključitve uporabnikov v programe SA, preko pozitivnih zgodb predhodno vključenih uporabnikov, z natančnim informiranjem o vsebini, aktivnostih in poteku. Vsi akterji menijo, da so uporabnike lažje motivirali, če so v programih našli vsebine, ki ustrezajo individualnim potrebam, željam in ciljem uporabnikov, ter če so pristop prilagodili posameznikom. Uporabniki so se lažje odločili za sodelovanje, če so z zaposlenimi na CSD ali UD imeli že predhodno vzpostavljen odnos. Manj motivirane uporabnike z odklonilnim odnosom do reševanja svojih težav je bilo težje spodbuditi k udeležbi, saj akterji ne razpolagajo z vzvodi, ki bi jih spodbudili k vključitvi.

Uporabnikom je motivacija tekom programa pogosto upadla že v začetni fazi programa, ki je namenjena medsebojnim razgovorom in zaupanju svojih težav v skupini, medsebojnem spoznavanju skupine udeležencev ter delu na sebi in svojih vzorcih vedenja, kar je nekatere odvrnilo od obiskovanja. Ovira so bile tudi kompleksne težave uporabnikov, težave v skupini, opravičljivi razlogi (težave z varstvom otrok, težave s prevozom, utrujenost, slabo počutje). Motivacija je uporabnikom upadla tudi ob pomanjkanju zanimivih vsebin v programu ter slabem izvajanju programov.

Koordinatorke SA so motivacijo uporabnikov najpogosteje spodbujale z individualnimi pogovori, iskanjem pozitivnih točk v dosedanjem delu in v nadaljevanju udeležbe v programu glede na želje in interese uporabnikov. Ponekod so skupaj z izvajalci programov prilagodili vsebine uporabniškim interesom. Po mnenju nekaterih koordinatorok SA (nasprotno od mnenj nekaterih kontaktnih oseb na UD in na CSD) je na uporabnike motivacijsko deloval tudi prostovoljen vstop in izstop iz programa.

4.1.3 Uporabniki po zaključku programov SA, njihove pridobitve in koristi od vključitve v SA

Večina anketiranih kontaktnih oseb iz UD in CSD (dobrih 80 %) poroča, da so po zaključku vključenosti uporabnikov v program SA od koordinatorok SA dobili zaključna poročila (o uporabnikih).

Že v tretjem vmesnem poročilu IRSSV o spremljanju in oceni izvajanja SA smo (na podlagi ankete med uporabniki SA) ugotavljali, da ostaja delež brezposelnih po zaključku programa razmeroma visok (47 % anketiranih oseb, ki so program SA zaključile in so v njem sodelovale do konca) (Trbanc idr. 2019). Da bi preverili in osvetlili to ugotovitev, smo anketirane kontaktne osebe na UD in na CSD zaprosili za oceno deleža uporabnikov, ki po zaključku SA ostanejo v njihovi obravnavi. Oboji ocenjujejo, da je takih v povprečju dobri dve tretjini uporabnikov. Obstajajo CSD in UD, kjer so se v obravnavo vrnili vsi uporabniki, ter UD in CSD, kjer ocenjujejo, da je bilo takih le 10 % uporabnikov (UD) ali 5 % uporabnikov (CSD) (Preglednica 4.1).¹³

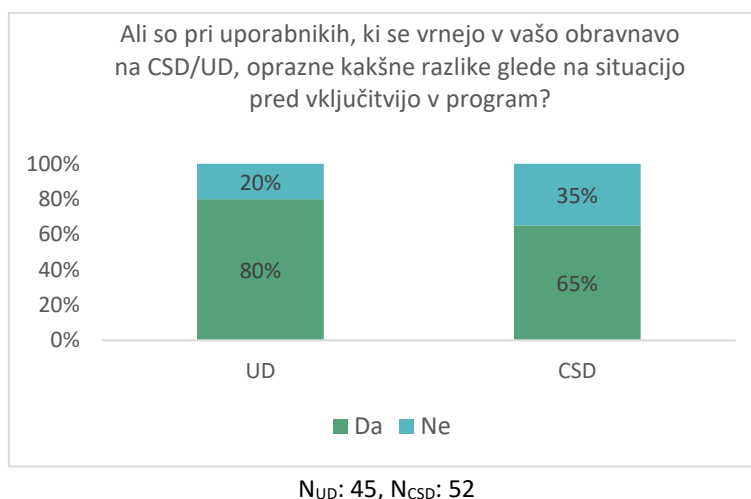
¹³ Precejšnjih razlik v ocenah CSD in UD glede deleža uporabnikov, ki so se po zaključku SA vrnili oz. so ostali v obravnavi na UD ali CSD, ne znamo enoznačno pojasniti. Verjetno je, da gre za posledico raznolikosti lokalnih situacij, zaposlitvenih in drugih priložnosti v lokalnih okoljih, poudarkov pri izvedbi programov SA (ki se med izvajalskimi organizacijami nekoliko razlikujejo, še posebej glede večjega poudarka na zaposlitvenih ali na socialnih vsebinah programa), delno pa tudi za razlike v pogledu kontaktnih oseb na CSD in na UD na SA (bolj pozitiven ali bolj negativen odnos do SA).

Preglednica 4.1: Ocena kontaktnih oseb na UD in na CSD o deležu (%) uporabnikov, ki po zaključku SA ostanejo v obravnavi na UD ali CSD

	Št. odgovorov (N)	Povprečje	Std. Odklon	Minimum	Maksimum
UD	42	69,2 %	21,95 %	10 %	100 %
CSD	54	67,9 %	27,75 %	5 %	100 %

Četudi zaposlitev pri uporabnikih SA morda ni takojšen izid po zaključku programov, predpostavljamo, da ima vključenost v SA za uporabnike tudi druge učinke oziroma koristi. Zato smo pri anketiranih kontaktnih osebah iz obeh institucij (UD in CSD) preverili, ali so pri uporabnikih, ki se po zaključku SA vrnejo v obravnavo na UD ali CSD, opazili kakšne razlike glede na situacijo pred vključitvijo v program SA. Na UD spremembe pri uporabnikih, ki so se po zaključku SA vrnili v njihovo obravnavo, opaža 80 % anketiranih kontaktnih oseb, na CSD pa manj in sicer 65 % anketiranih kontaktnih oseb.¹⁴

Slika 4.3: Ocena kontaktnih oseb na UD in na CSD o spremembah pri uporabnikih, ki se po zaključku SA vrnejo v obravnavo na UD ali CSD, glede na situacijo pred vključitvijo v program SA (v %)



Koordinatorke SA ter kontaktne osebe na CSD in na UD smo vprašali tudi, kakšne so po njihovem opažanju koristi vključitve v SA za uporabnike. Napredke uporabnikov po vključitvi v projekt SA v nadaljevanju prikazujemo podrobneje razdelane z vidika mnenj posamezne skupine akterjev sistema SA ter jih predstavljamo v okvirnem vrstnem redu po pogostosti omemb.

¹⁴ Podatkov o tem, koliko oseb, ki so zaključile SA, ni več prejemnikov DSP, nimamo. Tovrstne podatke bi bilo mogoče pridobiti le iz baze podatkov o uporabnikih v okviru informacijske podpore sistemu SA – vendar informacijske podpore (in tovrstne baze podatkov) zaenkrat še ni. Iz ankete med uporabniki SA (ki smo jo izvedli za potrebe tretjega vmesnega poročila februarja in marca 2019), v kateri je 317 anketiranih uporabnikov, ki so program SA že zaključili in bili v njem do konca, odgovorilo na vprašanje, kakšna je njihova situacija ob anketiranju, lahko sklepamo, da je v situacijah, v katerih DSP zagotovo ne prejemajo več, le okoli 15 % uporabnikov – tisti, ki so zaposleni ali samozaposleni, del tistih, ki delajo po avtorskih pogodbah in del tistih, ki so vključeni v programe ZRSZ (v primeru javnih del) (Trbanc idr. 2019). Bolj optimistično pa bi lahko tudi sklepali, da večina uporabnikov, ki se po zaključku SA ne vrnejo v obravnavo na UD ali na CSD (o čemer pišemo v besedilu zgoraj), tudi ne prejema več DSP – v tem primeru bi bila ocena tistih, ki po SA niso več prejemniki DSP precej višja, okoli 30 %. Vendar v obeh primerih govorimo le o ocenah, dejanskih podatkov o tem pa nimamo.

Na UD menijo, da ima vključitev v SA naslednje koristi za uporabnike:

- Večja motivacija za zaposlitev; izboljšane veščine iskanja zaposlitve (večja iznajdljivost); izdelane želje, zaposlitveni cilji; osveščenost o lastnih prednostih, odkrivanje lastnih talentov (ugotovitev v čem so dobri) ter šibkih točk; pridobivanje funkcionalnih znanj, praktičnih izkušenj, kompetenc, veščin, discipliniranosti; razširjene možnosti za vrnitev na trg dela; spoznavanje in povezovanje z lokalnimi delodajalci, institucijami, društvi, uspešnost pri bodočih delodajalcih; ponovna aktivacija.
- Osebnostna rast, sprememba značilnosti ali navad posameznikov: dvig samozavesti in samopodobe; pripravljenost na spremembe, odprtost za nove možnosti, pozitivna energija; prepoznavanje lastnih težav, ki jih ovirajo pri pridobivanju zaposlitve, uvid vanje in napredek pri reševanju teh težav; dolgoročna podpora pri reševanju kompleksnih težav in spremljanje uporabnikov po zaključenem programu; spremenjen način življenja (vzpostavljena dnevna rutina – vzpostavitev delovnega ritma), spremenjen pogled na svet, drugačen način funkcioniranja; prepoznavanje lastne odgovornosti za status brezposelne osebe.
- Socializacija, širitev socialne mreže, druženje, pripadnost skupini, učenje timskega dela.
- Boljše socialne in komunikacijske veščine, večja komunikativnost in odprtost za pogovor.
- Rast motivacije in informiranosti za vključevanje v druge aktivnosti poleg zaposlitve ter vključevanje vanje (APZ, dokončanje izobraževanja, vključevanje v programe neformalnega izobraževanja za pridobivanje praktičnih znanj, prostovoljstvo, rehabilitacijska obravnava, zdravstveno svetovanje, vključevanje v programe psihosocialne pomoči). Razširitev poznavanja drugih institucij v okolju.
- Večja aktivnost v družbi, aktivno preživljanje časa, večja socialna vključenost.
- Drugo (redkeje omenjeno):
 - Pridobljene veščine za izboljšanje kakovosti življenja (npr. voziško dovoljenje).
 - Dodaten oziroma lasten vir dohodka (predvsem je to pomembno za ženske iz drugih kulturnih okolij), izboljšanje znanja slovenskega jezika.

Spremembe, ki jih pri uporabnikih po udeležbi v SA opažajo na CSD, lahko povzamemo takole:

- Osebnostni napredek, sprememba značilnosti ali navad posameznikov: večja motivacija za spremembe v svojem življenju in večja aktivnost pri reševanju svojih težav, spremenjen pogled na svojo življenjsko situacijo, aktiven pristop k reševanju svoje socialne problematike, delo na sebi (pripravljenost vključiti se v druge programe, storitev osebne pomoči, v terapevtsko obravnavo, zdravljenje odvisnosti itn.), pripravljenost pristopiti k drugim aktivnostim; možnost podpore pri reševanju težav; rast samopodobe in samozavesti; zadovoljstvo, optimizem, energija, volja do življenja, občutek koristnosti, zaupanje vase; večja strukturiranost, vzpostavljena dnevna rutina; urejenost.
- Izboljšanje komunikacijskih in socialnih veščin, večja komunikacija, sprememba neverbalne komunikacije.
- Širjenje socialne mreže, sklepanje prijateljstev, želja po druženju, vključenosti v skupino.
- Večja socialna vključenost, lažje vključevanje v družbo, vključevanje v lokalno skupnost; večja aktivnost.
- Motivacija in želja po zaposlitvi; povečanje možnosti za zaposlitev; zaposlitev; pridobivanje novih izkušenj, delovnih navad, informacij, znanj, kompetenc; povečanje veščin za iskanje zaposlitve; uvid v lastne potenciale, sprememba pogleda na delo in zaposlitev; pridobivanje poznanstev; občutek vključenosti v delovni proces.

- Seznanjanje s ponudbo drugih storitev v lokalnem okolju in vključevanju vanje (vpis v evidenco brezposelnih na ZRSZ, vključitev v prostovoljstvo, odprtje s.p., vključitev v poklicno rehabilitacijo itn.).
- Zmožnost urejanja zadev pri uradnih institucijah, večja funkcionalna pismenost, ki se kaže, na primer, kot večja učinkovitost pri izpolnjevanju vlog (npr. vloga za uveljavljanje pravic iz javnih sredstev).
- Možnost prejemanja timske obravnave (CSD, UD, koordinatorke SA, izvajalca), angažma vseh deležnikov pri iskanju rešitev za uporabnika.
- Dodaten vir dohodka za uporabnike, izboljšanje znanja slovenskega jezika, boljša kvaliteta življenja.

Ob vseh naštetih koristih vključenosti v programe SA za uporabnike, pa na nekaterih UD in nekaterih CSD izpostavljajo visoko tveganje, da napredki in pozitivni učinki pri uporabnikih izzvenijo, če uporabniki po zaključku programa SA ne dobijo nadaljnje podpore, pričakovane in želene zaposlitve ali če zanje ni pripravljenih kakršnih koli nadaljnjih aktivnosti, ki bi jih ohranile opolnomočene in motivirane.

Koordinatorke SA omenjajo naslednje koristi udeležbe za uporabnike SA:

- Osebnostni napredek, sprememba značilnosti ali navad posameznikov: premik iz pasivnosti vsakdana v vzpostavljeno strukturo dneva, učenje rutine; višja samozavest in samopodoba; krepitev moči; pridobitev občutka, da zmorejo; večja odprtost za nove izzive; uvid v svoje težave in možnost izboljšanja le-teh ter aktivno reševanje svoje socialne problematike; izboljšanje psihofizičnega počutja; širši vpogled v svoje življenje; prevzemanje odgovornosti; pridobivanje asertivnosti; možnost kontinuirane pomoči in podpore koordinatorke in izvajalcev pri reševanju svojih težav (slednji delujejo kot zagovorniki); seznanitev na koga se lahko obrnejo po pomoč; učenje spoštovanja sebe in drugih; skupina v programu kot prostor skupine za samopomoč.
- Širjenje socialne mreže, pridobivanje novih poznanstev, druženje, spoznanje, da niso edini s svojimi težavami in razbremenitev zaradi tega, prilagajanje skupinski dinamiki, možnost delovanja v timu, ponovna vključenost v družbo, občutek sprejetosti, upoštevanosti, resnega jemanja, zmanjšanje socialne izključenosti, vključitev v aktivnosti lokalnega okolja.
- Napredek v smeri zaposlitve: pridobivanje motivacije za zaposlitev; spoznavanje delodajalcev in potreb v lokalnem okolju; pridobivanje poznanstev; spoznavanje novih spretnosti, znanj, izkušenj, delovnih navad, funkcionalnih znanj, informacij; pridobivanje konkretnih praktičnih izkušenj; učenje porazdelitve nalog, odgovornosti v timu; spoznavanje svojih močnih in šibkih točk, izoblikovanje zaposlitvenih ciljev, spoznavanje svojih pravic, ki jih prej niso poznali.
- Koristi SA koordinatorke vidijo v prilagojenem pristopu glede na posameznikovo življenjsko situacijo. Nekateri potrebujejo bodisi le manjšo spodbudo, opolnomočenje, da se zaposlijo (zanje je zaposlitev primeren izhod), drugi pa najprej potrebujejo poglobljeno obravnavo pri reševanju kompleksnih psihosocialnih težav (še le nato morda lahko sledi približevanje trgu dela preko prilagojenih oblik zaposlovanja).
- Prednost SA nekaj koordinatorke SA vidi tudi v tesnem tiskem sodelovanju akterjev SA (koordinatorke, izvajalcev, UD, CSD), bolj celostni obravnavi uporabnikov zaradi sodelovanja institucij in različnih strokovnjakov. Koordinatorke SA menijo, da imajo same boljše pogoje za kontinuirano in poglobljeno obravnavo uporabnikov kot na CSD (dovolj časa za individualne razgovore, spremljanje, usmerjanje uporabnikov v sodelovanju z drugimi institucijami), saj je delo na projektu SA njihova primarna funkcija.
- Določenim uporabnikom je vključitev SA prinesla priložnost za zvišanje dohodka.

Kljub temu, da se po oceni anketiranih kontaktnih oseb na CSD in na UD okvirno dve tretjini uporabnikov vrne nazaj v njihovo obravnavno, kontaktne osebe na CSD in na UD tako kot tudi koordinatorke SA opažajo pozitivne spremembe pri uporabnikih po zaključku programa SA. Anketirani akterji izpostavljajo podobne ali celo enake koristi vključitve v SA za uporabnike, vendar nanje gledajo z nekoliko različnih zornih kotov oziroma jim namenjajo različne poudarke.

Na grobo lahko povzamemo, da vsi trije tipi akterjev (kontaktne osebe na CSD in na UD, koordinatorke SA) poročajo o porastu motivacije uporabnikov SA za zaposlitev, o njihovi pridobitvi različnih veščin, izkušenj, znanj za izboljšanje zaposljivosti, o njihovi boljši informiranosti o drugih možnosti poleg zaposlitve in ponekod tudi vključitvi vanje (npr. v izobraževanje, v poklicno prekvalifikacijo, v APZ, v prostovoljstvo ...). Opazne so tudi spremembe značilnosti, navad in vzorcev posameznikov v smeri osebne rasti, kot, na primer, rast samozavesti, pripravljenost na spremembe v smeri reševanja težav, ki jih ovirajo pri vstopu na trg dela. Z vključitvijo v program SA uporabniki dobijo možnost multidisciplinarnе podpore in pomoči pri reševanju svojih psihosocialnih, zdravstvenih in drugih težav. Nekaterim se izboljšajo komunikacijske veščine, poveča oz. razširi socialna mreža, v družbi so bolj socialno vključeni. Velik delež predstavnikov vseh treh tipov akterjev v sistemu SA poroča o pomenu vzpostavljanja strukture dneva in dnevne rutine pri dolgočasno brezposelnih uporabnikih.

Glavna razlika v poudarkih akterjev je, da kontaktne osebe na UD naštejejo več zaposlitvenih koristi vključitve v SA pri uporabnikih kot kontaktne osebe na CSD (oz. temu prvi namenjajo večji poudarek). Koordinatorke SA (in tudi kontaktne osebe na nekaterih CSD ter UD) pa izpostavljajo še pomen multidisciplinarnе celostne obravnave uporabnikov (z vidika različnih akterjev – njih samih, izvajalcev, CSD in UD) in možnost dovoljšne mere individualne obravnave uporabnikov glede na njihove potrebe, želje, sposobnosti in življenjsko situacijo.

Nekatere kontaktne osebe na UD in na CSD posebej izpostavljajo, da je treba po zaključku udeležbe v SA uporabnikom nuditi nadaljnjo podporo v smeri zaposlovanja oziroma nadaljnjo podporo ali druge kontinuirane aktivnosti, saj v nasprotnem primeru pozitivni napredki uporabnikov SA lahko izzvenijo in se uporabniki vrnejo v predhodno manj želeno stanje neaktivnosti.

4.2 Pogledi koordinatork SA ter kontaktnih oseb na CSD in UD na programe socialne aktivacije in na izvajalce programov SA

Koordinatorke SA in kontakte osebe za socialno aktivacijo na UD ter na CSD smo v anketah spraševali tudi po njihovem mnenju in ocenah programov SA, ki so se do sedaj (to je v obdobju jesen 2017 – jesen 2019) izvajali v njihovem okolju (njihovi RME), njihovem zadovoljstvu z izvajalci programov, kaj se jim je v programih zdelo dobro izvedeno in kaj slabše, pa tudi, kaj bi bilo po njihovem mnenju treba v programih v prihodnje spremeniti. Poleg tega smo koordinatorke SA, ki med izvajanjem svojih nalog tudi sodelujejo z izvajalci programov, v anketi vprašali še o pogostosti in kvaliteti stikov z izvajalci ter o načinih reševanja potencialnih težav uporabnikov z izvajalci.

Vsa mnenja, ocene in izkušnje akterjev (koordinatork SA, kontaktnih oseb na CSD in na UD), ki so predstavljeni v nadaljevanju se nanašajo na programe, ki jih anketiranci poznajo oz. ki se izvajajo v njihovem okolju (RME).

4.2.1 Zadovoljstvo z izvajalci

Med odgovori kontaktnih oseb na UD izstopa mnenje, da nekateri izvajalci nimajo dovolj strokovnega kadra za izvajanje, zaradi česar tudi te programi nimajo ustrezne strukture oziroma rdeče niti. Uporabniki takih programov tako niso deležni večplastne obravnave, kakršno bi nekateri potrebovali (npr. psihosocialna obravnava), in nimajo zares možnosti izraziti želja za primerno zaposlitev. Nekaterim kontaktnim osebam na UD se zdijo programi slabo organizirani, premalo prilagojeni lokalnem okolju in zaposlitvenim možnostim v njem, na ta način pa uporabnikov ne približajo dovolj trgu dela (niti niso dovolj zaposlitveno usmerjeni). Pojavi se tudi pripomba, da nekateri programi niso dovolj prilagojeni osebam z različnimi stopnjami izobrazbe. Po drugi strani so kontaktne osebe na UD s sodelovanjem z izvajalci programov, s timskimi sestanki ipd. relativno zadovoljni, saj jih več kot polovica navaja, da izmenjava informacij poteka gladko, medtem ko so pripombe na sodelovanje sorazmerno redke. V več primerih kontaktne osebe na UD pozitivne ocene glede programov in izvajalcev izražajo tudi zaradi zadovoljstva uporabnikov, saj navajajo, da so se uporabnikom programi zdeli zanimivi ter da so tudi prinesli rezultate (pozitivne izhode). Pojavi se torej tudi pogled, da se program zna prilagoditi posamezniku in njegovim željam ter ga približati trgu dela.

Kontaktne osebe na CSD pogosto navajajo, da imajo programi premalo konkretne vsebine in da obstaja očiten razkorak med obljubljenimi ter dejansko izvedenimi vsebinami. Nekateri ob tem navajajo, da z izvajalci nimajo pravih stikov, v enem primeru pa naj bi izvajalec želel vplivati na izbor kandidatov, da bi se mu znižali stroški. Podobno pogosta (a manj poglobljena) so pri kontaktnih osebah na CSD sicer tudi mnenja, da so izvajalci svoje delo opravljali dobro in da so vsaj na začetku in koncu cikla z njimi tudi dobro sodelovali. Nekateri hvalijo konkretne programe ali konkretne strokovne delavce (predvsem tiste, ki izhajajo iz danega lokalnega okolja in zaradi tega bolje razumejo potrebe uporabnikov), ki od uporabnikov prejemajo pohvale in naj bi se zelo trudili uporabnike pripeljati do pozitivnih izhodov.

Še bolj mešani odzivi so opazni pri odgovorih koordinatork SA, saj nekatere izvajalce hvalijo kot iskrene, poštene sogovornike, s katerimi imajo vzpostavljen dober odnos in lepo sodelujejo na timskih sestankih, druge pa navajajo tudi izvajalce, s katerimi komunikacija ne steče (saj taktizirajo, niso iskreni, stvari prikrivajo). To se jim je zdelo problematično predvsem takrat, ko je v programih prihajalo do konfliktov, ker npr. nekateri naj ne bi imeli zadostne strokovne podlage za delo s tako zahtevno, heterogeno skupino, poleg tega naj nekateri niti ne bi imeli časa se zares posvetiti uporabnikom, kar je

pomenilo, da so bili ti včasih prepuščeni sami sebi, to pa večini uporabnikov ni ustrezalo. Do težav je prihajalo tudi takrat, ko je bila izvajalska organizacija (ekipa) začasno kadrovsko okrnjena ali se je v času izvajanja programa spremenila, kar na kar se uporabniki niso znali zares prilagoditi, ob tem pa so bili v takšnih primerih izvajalci manj vestni tudi s pisanjem zaključnih poročil ipd. Pogosto pa je tudi ocena koordinatork SA, da se izvajalci trudijo za uporabnike ustvariti kreativen, pester program, s katerim naslavljajo različne potrebe. Koordinatorikam SA se zdi sicer smiselno, da izvajalci še več sodelujejo s partnerji v okolju in da uporabnike spremljajo tudi po zaključku samega programa.

4.2.2 Dobre in slabe prakse programov pri delu z uporabniki

Kontaktne osebe UD so v primerjavi z drugimi anketiranimi akterji pri izražanju svojih vtisov o programih izrazito usmerjene v delovne aktivnosti, pri čemer kot zelo pozitivne omenjajo obiske pri delodajalcih, ogled delovnih mest, delovna usposabljanja, sprotno seznanjanje udeležencev o aktualnih programih APZ, predstavitve izobraževanj/usposabljanj, spodbujanje k prostovoljstvu in spodbujanje k udeležbi pri drugih aktivnostih, ki jih pokriva izvajalec ipd., tudi v smislu povezovanja z lokalnim okoljem. Večkrat poudarjajo tudi prakse prilagajanja programov željam uporabnikov, pa tudi nekatere specifične prakse (izdelava umetniških izdelkov, računalništvo, kuhanje, finančno in zdravstveno svetovanje) in načine, na katere so v vsakdan uporabnikov vpeljali (delovni) ritem, jim dali občutek pripadnosti, nekatere so vključili v psihoterapevtsko obravnavo. Poleg tega kontaktne osebe na UD pohvalijo prakse, s katerimi so izvajalci promovirali programe SA, oziroma odpravljali stigmo, prav tako hvalijo sestanke, ki so jih imeli z izvajalci in na katerih so sestavili skupen plan dela.

V negativnem smislu pa kontaktne osebe na UD izpostavljajo, da je težava že v prostovoljnosti vključitve in v ozko določeni starostni skupini vključenih (za dolge programe SA), pa tudi v neprimernosti določenih kandidatov za vključitev (predvsem takšnih, ki bi potrebovali individualno obravnavo). Zmotilo jih je tudi, da se nekateri izvajalci niso znali prilagoditi uporabnikom in da so z zaposlitvenimi aktivnostmi začeli prepozno, po drugi strani pa so bili nekateri izvajalci tudi preveč usmerjeni v izhode še preveč na začetku programa. Navajajo še, da je uporabnike zmotilo tudi, če so bili prostori neprimerni, če je bila skupina prevelika, preveč raznolika (po izobrazbi, starosti, situacijskih ovirah, nepoznavanju jezika), če se je sredi programa zamenjal mentor ipd.

Kontaktne osebe na CSD v precej večji meri kot kontaktne osebe na UD izpostavljajo socialni vidik programov in hvalijo usmerjenost določenih izvajalcev v iskanje dobrih lastnosti vsakega posameznika ter prepoznavanje njihovih napredkov. Pogosto ob tem omenjajo tudi pridobivanje novih izkušenj za uporabnike in konkretne delavnice, s katerimi uporabniki pridobijo veččine, ki krepijo njihovo samozaupanje (npr. učenje 3D tehnik, fotografije, ipd.). Pozitivno se jim je zdelo, da so nekateri izvajalci ubirali zelo individualne pristope in da so različni predavatelji predavali na različne teme. Pogosto kontaktne osebe na CSD hvalijo tudi sodelovanje, oziroma pretok informacij, torej sprotno obveščanje (o posebnostih vključenih) med CSD, UD in izvajalci.

Po drugi strani nekatere kontaktne osebe na CSD izražajo tudi mnenje, da sodelovanje ne poteka dovolj dobro, saj npr. izvajalci CSD ne obveščajo o zaznanih problematikah pri uporabnikih, npr. zaznanem nasilju v družini, da bi lahko na CSD ukrepali. Podobno kot pri UD, tudi kontaktne osebe s CSD med negativnimi praksami omenjajo tudi sam proces izbire uporabnikov, saj naj bi nekateri izvajalci določene zahtevnejše uporabnike (npr. alkoholike) zavračali, nabor pa je že sam po sebi težaven. Kar se tiče izvajanja samih programov navajajo, da so imeli nekateri uporabniki občutek, da niso upoštevani, nasploh pa naj bi bili strokovni delavci slabo opremljeni za delo z ranljivimi, heterogenimi

(npr. izobrazba) skupinami. Poleg tega je nekaj kontaktnih oseb na CSD izrazilo mnenje, da uporabniki niso imeli dovolj strokovne podpore, saj so v programih »le posedali«, zaradi česar ena od kontaktnih oseb na CSD celo pravi, da je »dolgi program prinesel več škode kot koristi«.

Koordinatorke SA predvsem ugotavljajo, da je uporabnikom v programih koristila jasno določena struktura - če so se izvajalci torej držali vnaprej določenega plana. Poleg tega se jim je zdelo pozitivno, ko je izvajalec ponudil veliko raznolikih dejavnosti, ki so nagovarjale različne posameznike, po drugi strani pa se je za zelo dobrodošlo izkazalo ustvarjanje skupinske dinamike (udeleženci nekaterih skupin se še dolgo po zaključku izvajanja programa redno srečujejo). Kot pozitivne, dobre prakse koordinatorke SA izpostavljajo tudi delavnice za krepitev zdravja, ekskurzije, individualne pogovore, podjetniški inkubator, pripravo za trg dela (predvsem v smislu praks pri različnih delodajalcih, dela na življenjepisu/sprememnem pismu, tečajev jezika za uporabnike iz drugih kulturni okolij). Koordinatorke večkrat omenjajo tudi pozitiven učinek, ki ga je na program imela vključitev samega vodje programa v strokovno delo z udeleženci, kot uspešno pa je izkazalo tudi sodelovanje s projektnimi partnerji in vključitev pristojnih služb za rešitev določenih problematik uporabnikov; pri reševanju težav nasploh pa kot ključne izpostavljajo individualen pristop in nekonfliktno reševanje občutljivih situacij. Tudi koordinatorke SA načeloma hvalijo »konstruktivno, kontinuirano« sodelovanje z UD in CSD, pa tudi z LU, Centrom za krepitev zdravja in vzpostavitev razvejane mreže v lokalnem okolju nasploh.

Podobno pogosto kot dobre prakse, koordinatorke SA omenjajo tudi slabe, le da so pri tem manj specifične in so odgovori nekoliko bolj skopi. Nekatere koordinatorke SA poudarjajo, da pri nekaterih dolgih programih ni bilo skoraj nobene vsebine, da so se v programu sproti dogovarjali, kaj bodo počeli in nekateri niti niso nič počeli (brskali po telefonu, brali časopise), medtem ko so mentorji preveč govorili o osebnih stvareh. Delavnice naj bi bile pogosto preveč enolične in naj ne bi izhajale iz potreb oseb, saj so morali vsi poslušati nekatere začetne tečaje, namesto, da bi skupine razdelili v nivoje. Koordinatorke SA tudi navajajo, da izvajalci naj ne bi imeli dovolj sredstev, nekateri pa tudi volje, da bi uresničile želje uporabnikov. Ob tem je bilo pogosto tudi premalo praktičnih izzivov in preveč ustvarjalnih delavnic (v enem primeru pa koordinatorka pravi tudi, da je bilo preveč delovnih aktivnosti in premalo poudarka na učnem procesu, pridobivanju novih izkušenj), osnovna težava pa se po mnenju nekaterih koordinatorok SA skriva že v tem, da strokovnih delavcev ni bilo dovolj (večkrat je izraženo tudi mnenje, da je škodljivo, če se izvajalca/ko menja pred koncem programa).

4.2.3 Predlogi za spremembe glede vsebin in organizacije programov, novi javni razpis MDDSZ za izvajalske organizacije

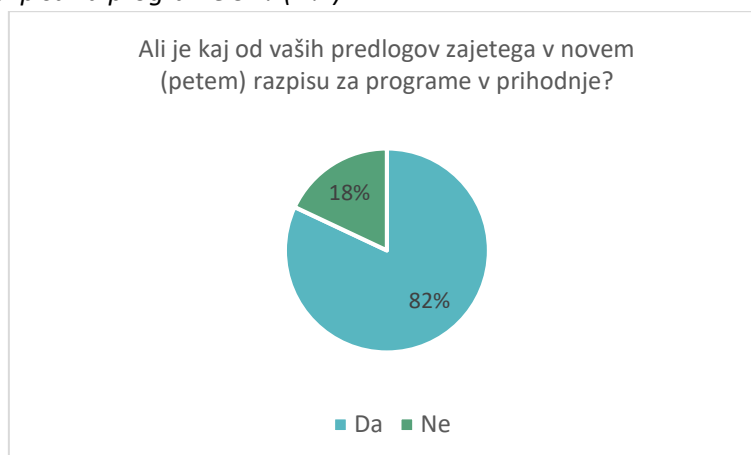
Kontaktne osebe iz UD večkrat izražajo mnenje, da so bili dolgi programi predolgi in se jim torej zdi smiselno, da je MDDSZ trajanje programov v novem (petem) razpisu za izbor izvajalskih organizacij skrajšalo oz. poenotilo na šest mesecev. V več primerih so kontaktne osebe na UD tudi pohvalile novo definicijo ciljnih skupin programov (iz petega javnega razpisa), ki so zdaj bolj usmerjene, poudarjajo pa, da bi bilo treba ponuditi dovolj finančnih sredstev za izobraževanja strokovnih delavcev in razpise poenostaviti, ker so birokratsko prezahtevni. Sorazmerno redko kontaktne osebe UD opisujejo vsebino, nekateri pa vseeno omenjajo, da bi bilo treba v programe vključiti več praktičnih vsebin, uporabnike več vključevati v delovno okolje, jim bolj pomagati pri iskanju zaposlitvenih možnosti v okolju, jim omogočati delovne prakse pri delodajalcih v okolju, jim nuditi več psihosocialne pomoči, po zaključku programov pa jih pogosteje vključiti v različne programe APZ. Pogosteje kot vsebinske vidike kontaktne osebe z UD omenjajo okoliščine izvajanja, pri čemer predvsem prepoznavajo problem odmaknjenosti krajev (in s tem prevoza uporabnikov), premajhnega števila različnih skupin (ker majhni

kraji nimajo dovolj prijavljenih oseb, zdaj so skupine preveč heterogene), pojavi se denimo tudi mnenje, da je šest mesecev premalo, da bi odpravili vse problematike in da tudi po zaključku programov nekateri uporabniki še niso zmožni redne vključitve v delovni proces. Omenjajo tudi potrebo po nudenju boljše podpore osebam, ki se zaposlujejo v prilagojenih oblikah zaposlovanja (zaščitna, podporna, invalidska zaposlitev), po večji količini individualnega dela s posameznimi kategorijami udeležencev (bivši zaporniki, odvisniki, psihični bolniki). Še en detajl, ki ga je pri tem potrebno omeniti, pa je mnenje nekaterih kontaktnih oseb iz UD, da bi bilo potrebno uvesti finančne nagrade, stimulacije za delodajalce, ki sodelujejo v programu, pa tudi za CSD in UD, ki jim socialna aktivacija nalaga precej dodatnega dela.

Kontaktne osebe na CSD najpogosteje, podobno kot kontaktne osebe na UD, v zvezi z novim (petim) javnim razpisom za izvajalske organizacije programov SA omenjajo zapletene, dolgotrajne birokratske postopke, pa tudi neprijazne časovne termine vezane na sam razpis. V kontekstu organizacije podpore izvajanja programov eden izmed respondentov tudi navaja, da bi morale biti koordinatorke SA locirane na enotah CSD. Nekateri kontaktne osebe s CSD so opozorile, da po novem razpisu v njihovi regiji niti ne bo programov, oziroma se bodo izvajali le zelo specifični. Kar se sicer tiče samih programov SA v prihodnje se jim zdi, da bi morale biti že vnaprej jasno, kako se določeni programi izvajajo, kar bi izvajalcem precej olajšalo izvajanje, CSD pa predstavitev (kandidatom za vključitev). Smiselno bi se jim tudi zdelo programe SA promovirati pri društvih, kjer so prisotni uporabniki (npr. Kralji ulice, Stigma, Altra). Nekateri omenjajo tudi potrebo po dvigu starostne meje za programe na starostno mejo upokojitve. Glede same vsebine bi si kontaktne osebe na CSD želele, da bi bili programi SA večkrat prilagojeni določenim ciljnim skupinam (težave v duševnem zdravju, zasvojenosti, najbolj dolgotrajno brezposelnim ipd.), da bi vsebovali več konkretnega usposabljanja na delovnih mestih, pa tudi spremljanja uporabnikov po koncu. Nekateri programi SA se jim zdijo že v osnovi premalo konkretni, s premalo jasnimi urniki, hkrati pa se načrta, ki je predstavljen na informativnem dnevu (več jezikov, računalništva, manj ustvarjanja, sprehodov), nekateri izvajalci potem niti ne držijo.

Koordinatorke SA so načeloma bolj zadovoljne z novim razpisom za izvajalske organizacije kot kontaktne osebe na CSD in tudi na UD, oziroma večkrat navajajo, da so bili njihovi predlogi (kot npr. glede okvirja za delovna usposabljanja v programih SA) upoštevani. Kar 92 % anketiranih koordinatorok SA navaja, da so MDDSZ že kdaj predlagale kakšne spremembe v zvezi s programi SA, več kot 80 % pa jih tudi potrjuje, da so njihovi predlogi že vključeni v novi (peti) javni razpis.

Slika 4.4: Ocena koordinatorok SA o tem, koliko je MDDSZ upoštevalo njihove predloge ob pripravi novega (petega) razpisa za programe SA? (v %)



N:33

Pri orisovanju težav v programih sicer koordinatorke SA pogosto izražajo mnenje, da bi morali v regiji povečati izbor programov in jih bolj ciljno usmeriti, pri tem pa okrepiti sodelovanje vseh deležnikov (UD bi denimo prevzeli vlogo priprave in dela z delodajalci). Glede same zasnove programov SA in njihovega izvajanja nekatere koordinatorke omenjajo potrebo po boljšem preverjanju izvajalcev že pred začetkom izvajanja, kasneje pa bi morali hitreje ukrepati, če kdo krši pravila, in zagotoviti, da so strokovni delavci res usposobljeni za delo z ranljivimi skupinami ter si tudi za nabor kandidatov vzeti več časa (sodelovanje med CSD, UD in koordinatorkami). Zelo pogosto koordinatorke SA menijo, da bi morala biti vsebina programov SA bolj opredeljena, bolj usmerjena v praktične, delovne aktivnosti na konkretnih delovnih mestih (delodajalce spodbuditi, da vzamejo vajence) in da bi morala vsebovati več individualnega pristopa, več psihoterapije, oziroma se tudi znati prilagoditi raznoliki ciljni populaciji (glede na stopnjo izobrazbe, težave z odvisnostjo, duševne težave). Nekatere koordinatorke ob tem pogrešajo večje projekte, ki bi bolj angažirali uporabnike, pri čemer bi vsak sodeloval v obsegu, ki ga zmore. Na ta način bi se v program SA raje vključile tudi višje izobražene osebe, ki navajajo, da jim sicer programi niso zanimivi.

Kar se tiče izhodov iz programov SA, nekatere koordinatorke SA menijo, da bi morali tudi nekatere neuradne, mehke učinke oz. rezultate programov, ki npr. kažejo na očitni osebni napredek uporabnika, šteti za pozitivne izhode. Menijo namreč, da zaposlitev včasih niti ne bi rešila problemov uporabnikov in da izvajalci včasih lažno prikazujejo pozitivne izhode, kljub temu, da oseba ni zaposljiva. Ena od anketiranih koordinatorok SA je izrazila mnenje, da bi morali dolge programe SA ohraniti, saj so uporabniki potrebni dolgotrajnejše obravnave (po koncu programa bi se morali vključiti zaposlitveni centri, nevladni sektor, skrbeti bi morali za hitrejšo vključevanje ljudi z ovirami v rehabilitacijo ipd.). Nasploh se pri koordinatorkah večkrat pojavi mnenje, da bi bilo treba socialno aktivacijo vpeljati v sistem socialnega varstva, jo preoblikovati tudi kot podporni sistem, ki bi temeljil na vključevanju v družbo, spremembi življenjskega stila ipd. Pomemben je tudi poudarek, da se ljudi v kontekstu SA prevečkrat postavlja v vlogo pasivnih prejemnikov informacij in aktivacije, kar ima negativno konotacijo. Več koordinatorok SA tudi meni, da bi bilo v programih SA potrebno več pozornosti nameniti mladim brezposelnim.

4.2.4 Stiki koordinatorok SA z izvajalci

Ker so naloge koordinatorok SA v veliki meri vezane tudi na sodelovanje z izvajalci programov SA, smo jih v anketi spraševali, kako sodelovanje z izvajalci poteka oziroma kako so z njim zadovoljne. Več kot polovica koordinatorok navaja, da ima z izvajalci stike zelo pogosto, kar pomeni vsaj enkrat (v več primerih tudi večkrat) na teden, pri čemer gre včasih za telefonske klice, pogosto pa tudi za obiske v programih. Nekatere koordinatorke SA navajajo, da so bile v programih vsak teden kdaj prisotne tudi osebno, odvisno od dinamike v programu. Približno četrtina koordinatorok SA programe obišče približno enkrat mesečno, za odtenek redkeje pa se pojavi odgovor, da se pogostost stikov prilagaja potrebam in situaciji v programu (kadar so iz okolja prejemale indice o neprimernem izvajanju, so program obiskovale pogosteje).

Le ena izmed koordinatorok SA pri opisovanju stikov z izvajalci navaja tudi večje težave, ker so se določeni izvajalci izmikali stiku z njo in niso bili dosegljivi. Ko smo koordinatorke SA sicer podrobneje vprašali, če so na naletele na težave z izvajalci, sta jih skoraj dve tretjini to potrdili, pri teh pa smo na to preverjali, kako so težave razreševale.

Slika 4.5: Ocena koordinatork SA o pojavljanju težav pri stikih z izvajalci programov SA (v %)



Ko so pri komunikaciji z izvajalci programov SA nastopile težave, je večina koordinatork k temu pristopila s pogovorom - sklicevale so sestanke, skupaj z izvajalci so iskali možne rešitve, akterjem (npr. strokovnim delavcem, v resnejših primerih tudi direktorjem izvajalskih organizacij) so poudarjale namen sodelovanja in skupaj so iskali usmeritve pri strokovnih vprašanjih. Nekatere koordinatorke SA to opisujejo kot jasno izražanje zahtev in opozarjanje na nepravilnosti v programu, izvajanje programa pa so v nekaterih primerih tudi spremljale. Približno tretjina koordinatork SA opozarja še na primere, ko so ob težavah morale kontaktirati MDDSZ (po potrebi se obrnejo na Projektno enoto za delovanje sistema SA ali na skrbnika pogodb z izvajalci). Koordinatorke SA tudi poudarjajo, da so jih nekateri izvajalci v vsakem primeru občutili kot nadzor, oziroma kot podaljšano roko ministrstva.

Koordinatorke SA in kontaktne osebe na CSD in na UD načeloma izražajo zadovoljstvo s programi SA, a do izraza pogosto prihajajo tudi razni pomisleki in pripombe. Za odtenek bolj kritične so bile koordinatorke SA in kontaktne osebe na UD, hkrati pa se odgovori različnih skupin akterjev nekoliko razlikujejo tudi po tematiki oz. poudarkih. Medtem, ko so kontaktne osebe na UD najpogosteje dvomile o zadostni zaposlitveni usmerjenosti programov SA in o ustreznosti strokovne (kadrovske) strukture izvajalske ekipe, so kontaktne osebe na CSD večkrat omenjale težave pri sami vsebini programov, oziroma pomanjkanju le-te, med koordinatorkami SA pa je opazno, da programe SA ocenjujejo bolj posamično (ne posplošujejo), med programi oz. izvajalci programov opažajo razlike in različno dobro z njimi tudi sodelujejo. Sicer pa kontaktne osebe na CSD in na UD pogosto omenjajo, da z izvajalci programov nimajo pravih stikov, od njih ne dobijo povratnih informacij, ne sodelujejo, nekateri izvajalci pa naj bi, po njihovi oceni, tudi želeli preveč vplivati na sestavo skupin uporabnikov.

Tudi pri opisovanju dobrih in slabih praks, ki so jih zaznali v programih SA, lahko prepoznamo različne osnovne delovne usmeritve akterjev. Kontaktne osebe na UD v tem kontekstu izpostavljajo predvsem delovne aktivnosti, oziroma aktivnosti, neposredno vezane na pridobitev zaposlitve, medtem ko CSD omenjajo prakse socializacije, mreženja, psihosocialnega opolnomočenja. Koordinatorke SA v podobni meri opozarjajo na oboje, oziroma imajo pogled usmerjen v zelo različne vidike programov in v osnovi hvalijo že strukturiranost in organiziranost programov, ob tem pa pogosto opozarjajo tudi na nujnost osebnega, individualnega pristopa, ki bi znal odgovarjati na potrebe heterogene skupine.

Kontaktne osebe na UD in na CSD ter koordinatorke SA smo spraševali tudi, če so za izvajanje programov SA v prihodnje MDDSZ predlagali kakšne spremembe ter če so te spremembe morda že zajete v novem (petem) javnem razpisu za izvajalske organizacije. Kontaktne osebe na UD in na CSD so pogosto izrazile, da z razpisom niso zares seznanjene, med tistimi, ki so seznanjene, pa je kar nekaj takih, ki navajajo, da so (bile) njihove pripombe upoštevane, pa tudi kakšen tak, ki pravi, da niso bile. Relativno pogosto kontaktne osebe na CSD in UD omenjajo, da bi morala biti vključitev v programe SA (vsaj za uporabnike, za katere svetovalec na CSD oceni, da bi imeli od vključitve velike socialne koristi) obvezna (med kontaktnimi osebami iz UD jih to izraža približno šestina, med kontaktnimi osebami iz CSD pa kar tretjina), sankcija za zavrnitev vključitve pa odvzem DSP. Pri UD se pojavi tudi mnenje, da bi morali tisti, ki se vključijo v program SA, biti bolj zavezani program tudi dokončati (zaključiti). Tako na UD kot na CSD ob tem večkrat omenjajo problematiko določenih okoliščin izvajanja (velikost skupin, lokacija in prostori izvajanja), medtem ko je pri koordinatorkah SA velik del odgovorov usmerjen v samo vsebino programov, v način izvajanja ipd., kar kaže, da so s samo izvedbo precej bolj natančno seznanjene.

Kar se tiče stikov z izvajalci SA, večina koordinatorok SA navaja, da imajo stike zelo pogosto (vsaj enkrat na teden), pogosto pa tudi poudarjajo, da programe obiščejo po potrebi, ko dobijo informacije o težavah. Skoraj dve tretjini koordinatorok SA navajata, da pri stikih prihaja tudi do težav, ki jih nato večinoma odpravljajo s pogovori, v skrajnejših primerih pa mora posredovati MDDSZ.

4.3 Pogledi na sodelovanje akterjev v sistemu socialne aktivacije

Koordinatorke SA ter kontaktne osebe na CSD in na UD smo v anketi zaprosili, da ocenijo svoje sodelovanje z drugimi akterji (deležniki). Anketirane koordinatorke SA ter kontaktne osebe na CSD in UD so sodelovanje z drugimi deležniki (za vsak tip deležnikov posebej) v anketi ocenile z ocenami od 1 (najmanj oz. najslabše) do 5 (najbolj oz. najboljše). Ker smo jim podobno vprašanje zastavili že ob anketiranju maja 2018 (analiza odgovorov na takratno anketo je objavljena v prvem vmesnem poročilu), lahko primerjava odgovorov v obeh anketah ponudi vpogled v spreminjanje odnosov med ključnimi akterji SA in predvsem izpostavi, katero sodelovanje še ni dovolj vzpostavljeno ali pri njem prihaja do različnih šumov in nesporazumov.

Pri spraševanju anketiranih o sodelovanju z drugimi akterji oz. deležniki smo izhajali iz predpostavke, da je povečano in boljše sodelovanje med vsemi akterji v sistemu SA eden od stranskih ciljev SA, saj ima za posledico tudi izboljšano in vsaj delno poenoteno obravnavo uporabnikov. Seveda je sistem SA zastavljen tako, da so v njem točno določene dejavnosti in odgovornosti posameznih akterjev (npr. nabor kandidatov za vključitev v SA pripravijo UD in CSD, koordinatorke SA potem prevzamejo delo z uporabniki, ki so podpisali soglasje), vendar ob utečenih poteh sodelovanja predpostavljamo, da se razvija tudi siceršnje sodelovanje med vsemi akterji v sistemu, predvsem v obliki izmenjave izkušenj, dobrih praks in dobrih, uporabnih vzorcev delovanja (npr. sodelovanje med UD in CSD pri obravnavi konkretnih skupnih uporabnikov, tudi skozi medinstitucionalne komisije). Zato predpostavljamo tudi, da različni UD sodelujejo in si izmenjujejo izkušnje glede SA in uporabnikov med seboj, prav tako tudi različni CSD, znotraj območnih CSD in širše (če pa tega ne počnejo, bi bilo smiselno, da bi, saj se s tem bolj poenoti praksa obravnave uporabnikov).

Vse tri skupine akterjev, ki smo jih anketirali (koordinatorke SA, kontaktne osebe na CSD in kontaktne osebe na UD) smo tako spraševali po zadovoljstvu s sodelovanjem z vsemi deležniki v sistemu SA, pri čemer smo jim ponudili tudi možnost odgovora »Ne sodelujemo«. Spraševali smo jih torej po sodelovanju s: (1) koordinatorkami SA, (2) MDDSZ, (3) ZRSZ oz. uradi za delo (v primeru anketiranja kontaktnih oseb na UD: sodelovanje z drugimi UD), (4) CSD (v primeru anketiranja kontaktnih oseb na CSD: sodelovanje z drugimi CSD), (5) izvajalci programov in (6) drugimi. Čeprav so koordinatorke SA dejansko zaposlene na MDDSZ, v okviru PE za delovanje sistema SA, in so formalno del MDDSZ¹⁵, pa imajo svoje lokacije v 16 RME in delujejo na terenu – opravljajo specializirane naloge vezane na delo z uporabniki v konkretnem lokalnem okolju in terensko delo. Poleg dela z uporabniki koordinatorke SA predstavljajo točko povezovanja (mreženja) vseh akterjev in deležnikov v SA. Zaradi njihovih nalog in njihove posebne vloge v sistemu SA smo jih v anketi obravnavali kot posebno skupino oz. smo druge akterje spraševali po sodelovanju z njimi ločeno od sodelovanja z MDDSZ. Pri oceni sodelovanja z MDDSZ, kontaktnih oseb s CSD in z UD nismo spraševali ločeno po sodelovanju z enotami MDDSZ (tj. PE za delovanje sistema SA - PESA in PE za izvajanje kohezijske politike - PEKP), ampak na splošno z MDDSZ, saj iz prejšnjih zbiranj podatkov in informacij v okviru spremljanja SA izhaja, da kontaktne osebe na CSD in UD ministrstvo (MDDSZ) percipirajo predvsem v vlogi političnega odločevalca in kreatorja politik, ki je določil projekt SA, njegove elemente in njegov potek ter od MDDSZ pričakujejo odgovore na vsa morebitna vprašanja glede SA in navodila delovanja glede vseh situacij, ki se pojavljajo pri njihovem delu znotraj SA. Skozi ocene anketiranih kontaktnih oseb na CSD in UD glede sodelovanja z MDDSZ se tako odraža splošen odnos do MDDSZ in iz ocen ni možno konkretno določiti, ali gre za

¹⁵ Koordinatorke SA tako predstavljajo 'podaljšano roko' MDDSZ pri izvajanju SA, saj na terenu sodelujejo z vsemi ključnimi akterji v sistemu, drugimi deležniki v lokalnem okolju ter z uporabniki.

oceno sodelovanja s PESA ali PEKP. V vprašalniku za koordinatorke SA pa smo spraševali ločeno za oceno sodelovanja s PESA in s PEKP.

Kot že omenjeno, je anketni vprašalnik je pri ocenjevanju zadovoljstva sodelovanja z deležniki ponujal tudi možnost »Ne sodelujemo«. Največ takih odgovorov je bilo pri sodelovanju z MDDSZ, kar ne preseneča, saj kontaktne osebe na CSD in na UD z MDDSZ v okviru SA neposredno ne sodelujejo. Njihovo 'sodelovanje' je omejeno predvsem na navodila, ki jih prejemajo z MDDSZ (npr. glede priprave nabora kandidatov, glede postopkov), oziroma poteka preko koordinatoric SA, s katerimi pa intenzivno neposredno sodelujejo. Veliko odgovorov »Ne sodelujemo« je bilo tudi pri sodelovanju z izvajalci programov SA. Pri grafičnih prikazih v nadaljevanju smo upoštevali le ocene tistih respondentov, ki so sodelovanje dejansko ocenili, v besedilu pa je vedno zapisan delež anketiranih, ki so odgovorili, da z deležnikom ne sodelujejo.

Pri primerjavi ocen, ki so jih akterji podali letos (september 2019), s tistimi, ki so jih podali lani (maj 2018), je bilo treba zaradi nekaterih manjših razlik med obema vprašalnikoma prikaz nekoliko prilagoditi. Vse prilagoditve so v nadaljevanju pojasnjene v opombah k slikam.

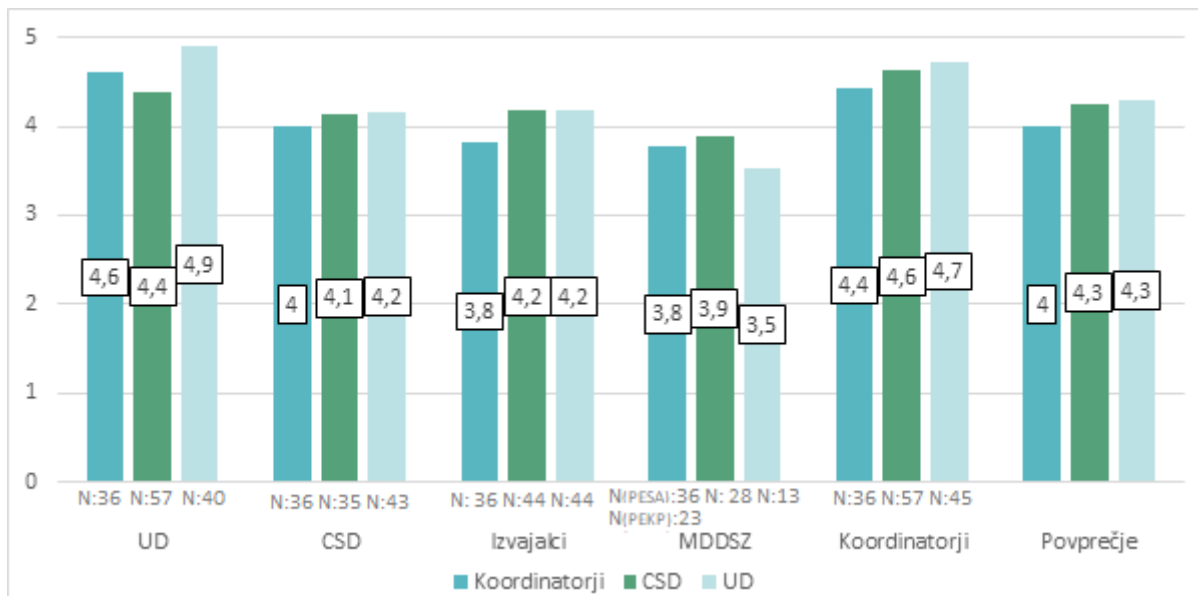
Nasploh lahko ugotovimo, da anketirani akterji (koordinatorke SA, kontaktne osebe na CSD in na UD) sodelovanje z drugimi deležniki v letu 2019 ocenjujejo bolje kot pred slabim letom in pol (v prejšnji anketi, maja 2018). To je pomembna ugotovitev, ki kaže, da se je medsebojno sodelovanje akterjev znotraj socialne aktivacije sorazmerno dobro razvilo oz. se je njihovo sodelovanje skozi projekt izboljšalo. Boljše sodelovanje akterjev, ki obravnavajo uporabnike, je eden od pomembnih učinkov, ki naj bi jih socialna aktivacija imela na socialni in zaposlitveni sistem, povezano pa je tudi z zaželenimi spremembami pri obravnavi posameznikov v smer na uporabnika in njegove potrebe usmerjene usklajene obravnave (celovita obravnava uporabnika).

Od ugotovitve izboljšane sodelovanja v letu 2019 nekoliko odstopajo edino kontaktne osebe na CSD, ki so sodelovanje z drugimi CSD septembra 2019 ocenili nekoliko slabše kot maja 2018 (Slika 4.8). Možno je, da je nekoliko slabša ocena sodelovanja med CSD povezana z reorganizacijo in večjo centralizacijo (območnih) CSD.

Na spodnji sliki (Slika 4.6) prikazujemo povprečne ocene, s katerimi so koordinatorke SA, kontaktne osebe na UD ter kontaktne osebe na CSD v anketi izvedeni septembra 2019 ocenile sodelovanje z različnimi deležniki v socialni aktivaciji.¹⁶ V povprečju je s strani vseh anketiranih najbolje ocenjeno sodelovanje z UD in s koordinatorkami SA, najslabše (čepprav ne zelo slabo) pa sodelovanje z MDDSZ, pri čemer je največ anketirancev zapisalo, da z MDDSZ dejansko sploh ne sodelujejo oz. nimajo neposrednega stika.

¹⁶ Vsako skupino respondentov smo prosili, naj oceno prisodi tudi sodelovanju z drugimi predstavniki te iste skupine (torej so npr. koordinatorke SA ocenile sodelovanje z drugimi koordinatorkami; kontaktne osebe na CSD so ocenile sodelovanje z drugimi CSD in kontaktne osebe na UD sodelovanje z drugimi UD). Ta ocena v osnovi ni povsem primerljiva v ocenami, ki jih sodelovanju s to skupino deležnikov prisodijo drugi deležniki, a smo v grafičnem prikazu obe vrsti ocen zaradi njihove primerjalne vrednosti kljub temu prikazali skupaj.

Slika 4.6: Povprečne ocene (ocenjevanje na lestvici od 1 – najslabše do 5 – najboljše) koordinatork SA ter kontaktnih oseb na CSD in na UD glede sodelovanja z drugimi deležniki v socialni aktivaciji, september 2019¹⁷¹⁸



V nadaljevanju podajamo podrobnejšo primerjavo ocen sodelovanja v lanskem in letošnjem letu po skupinah anketiranih akterjev (deležnikov).

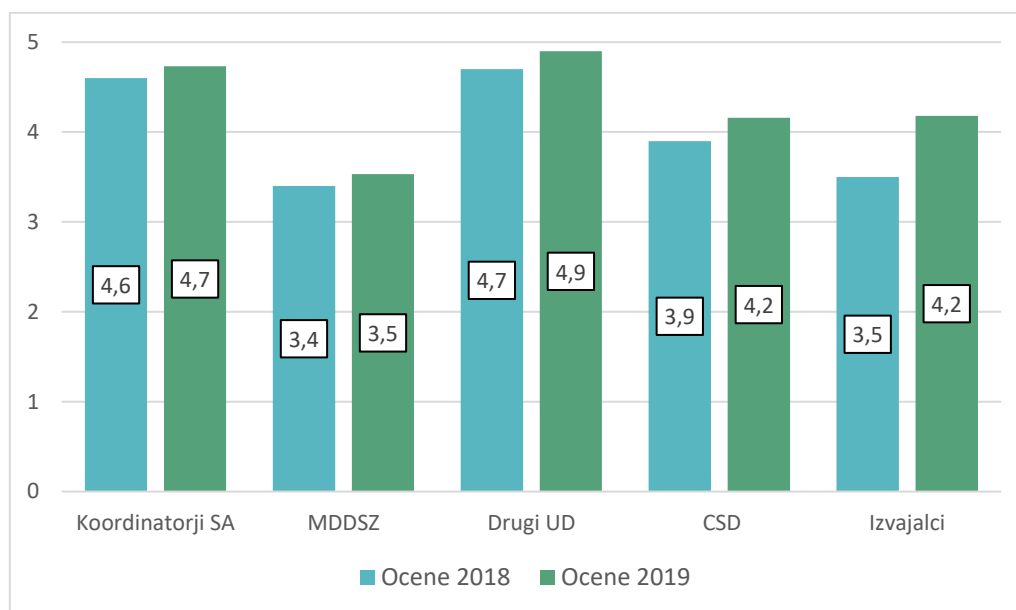
4.3.1 Ocena kontaktnih oseb na UD glede sodelovanja z drugimi ključnimi deležniki

Kontaktne osebe na UD so zelo visoko ocenile sodelovanje z drugimi uradi za delo (4,9) in s koordinatorkami SA (4,7), obe sodelovanji pa so sicer visoko ocenjevali že lani. V primerjavi z lanskimi ocenami letos izstopa podatek, da kontaktne osebe na UD opazno višjo povprečno oceno namenijo sodelovanju z izvajalci programov SA (lani 3,5, letos 4,2). 71 % anketiranih kontaktnih oseb z UD navaja, da z MDDSZ ne sodelujejo (neposredno), slabih 30 % anketiranih kontaktnih oseb z UD pa sodelovanje z MDDSZ (na splošno) ocenjuje relativno nizko (3,5). Sodelovanje s CSD kontaktne osebe na UD v letu 2019 ocenjujejo nekoliko bolj kot leto prej.

¹⁷ Kontaktne osebe na CSD in na UD smo spraševali po sodelovanju z MDDSZ na splošno, koordinatorke SA pa bolj konkretno (ločeno) po sodelovanju s PE za delovanje sistema SA in sodelovanju s PE za kohezijsko politiko. Zaradi lažjega prikaza (primerjave) smo pri Sliki 4.6 odgovore koordinatork SA glede sodelovanja z obema PE na MDDSZ združili in prikazujemo povprečno oceno sodelovanja z MDDSZ.

¹⁸ Numerusi zapisani pod grafičnim prikazom (pod stolpci) pomenijo število anketirancev iz posamezne skupine akterjev, ki so ocenili zadovoljstvo s sodelovanjem (niso odgovorili »Ne sodelujemo«). Povprečne ocene v grafičnem prikazu so izračunane na numerusih prikazanih spodaj.

Slika 4.7: Povprečne ocene (ocenjevanje na lestvici od 1 – najslabše do 5 – najboljše) kontaktnih oseb na UD glede sodelovanja z drugimi deležniki v socialni aktivaciji, maj 2018 in september 2019 ¹⁹



UD 2018: N_{KSA}= 55, N_{MDDSZ}= 21, N_{Drugi UD}= 51, N_{CSD}= 54, N_{IZVAJALCI}= 34

UD 2019: N_{KSA}= 45, N_{MDDSZ}= 13, N_{Drugi UD}= 40, N_{CSD}= 43, N_{IZVAJALCI}= 44

Kot zapisano, so kontaktne osebe na UD relativno najbolj kritične do sodelovanja z MDDSZ, vendar pa sodelovanje s koordinatorkami SA, ki prav tako predstavljajo MDDSZ, ocenjujejo visoko (kar nakazuje, da koordinatork SA ne percipirajo kot del MDDSZ). Zdi se, da nižja splošna ocena zadovoljstva s sodelovanjem z MDDSZ izraža bolj odnos do projekta socialne aktivacije, ki ga izvaja MDDSZ, in MDDSZ kot kreatorja socialne politike, kot dejansko oceno sodelovanja, še posebej ob dejstvu, da je 71 % anketiranih kontaktnih oseb UD navedlo, da z MDDSZ ne sodelujejo. Tisti, ki so sodelovanje z MDDSZ ocenili, navajajo, da se počutijo precej oddaljene od ministrstva in z njim nimajo neposredne povezave. Nekaj kontaktnih oseb z UD ocenjuje, da ob srečevanju s konkretnimi težavami v začetku izvajanja SA (pri pripravi nabora kandidatov za programe SA) pomoči (navodil) niso dobili dovolj hitro in da ministrstvo v začetku izvajanja projekta ni bilo pravočasno dovolj organizirano in pripravljeno. Nekatere anketirane kontaktne osebe na UD menijo, da MDDSZ ne pozna dovolj konkretnih težav na terenu in nima predstave o tem, kakšna (kako zahtevna) populacija je vključena v SA. Nekatere anketirane kontaktne osebe z UD bi si želele biti dodatno nagrajene za svoje delo v okviru SA (ki ga ne razumejo kot svoje redno delo).

Za CSD nekateri respondenti z UD ocenjujejo, da so se sodelovanja v SA otepali, da so neradi sodelovali v timskih obravnavah, da so na njih prihajali nepripravljeni in da uporabnikov niti niso poznali iz prejšnjih obravnav. Ocenjujejo, da stranke urade za delo poznajo bolje kot CSD (veliko strank ima namreč stik s CSD samo ob oddaji vloge za DSP). Eden izmed respondentov z UD navaja, da so bili strokovni delavci CSD sicer prijazni in pripravljene poslušati predloge, a so poročali, da se vodstvo CSD

¹⁹ Kot že omenjeno, so pri izračunu povprečne ocene sodelovanja upoštevani le respondenti, ki so sodelovanje dejansko ocenili (respondenti, ki so označili možnost »Ne sodelujemo«, so iz izračuna izločeni). Numerusi pod grafičnim prikazom kažejo število kontaktnih oseb z UD, ki so ocenili sodelovanje s posameznim deležnikom v obeh letih (2018, 2019). Razvidno je, da je najmanj kontaktnih oseb z UD ocenilo sodelovanje z MDDSZ (ker z MDDSZ ne sodelujejo).

ne želi vpletati v postopke ter kontaktne osebe CSD ne dovoli prilagoditi dela. Nekatere kontaktne osebe z UD poročajo, da je sodelovanja s CSD malo, saj nabore za dolge programe delajo uradi sami, na njih pa so CSD včasih prelagali tudi kandidate za vključitev v kratke programe.

Nekatere (sicer redke) anketirane kontaktne osebe z UD, so kritične tudi glede sodelovanja s koordinatorkami SA, ter navajajo, da slednje uporabnike včasih premalo motivirajo za vstop v SA. Če se kakšen kandidat po prvem pozivu ni odzval, ga določene koordinatorke SA na razgovor in podpis pogodbe naj ne bi več vabile.

Kar se tiče sodelovanja z izvajalci programov SA, nekatere kontaktne osebe z UD z njim niso zadovoljne že zaradi nerealnih pričakovanj, ki naj bi jih nekateri izvajalci programov SA imeli glede zmožnosti kandidatov za delo, pa tudi pričakovanj izvajalcev do ZRSZ glede vključitve uporabnikov v APZ že med izvajanjem programov SA. Poleg tega je sodelovanje ponekod otežila nepripravljenost mentorja (izvajalca programa) na skupnih sestankih, pojavil pa se tudi primer, ko naj izvajalci ne bi bili dostopni in je bila komunikacija zelo otežena.

4.3.2 Ocena kontaktnih oseb na CSD glede sodelovanja z drugimi ključnimi deležniki

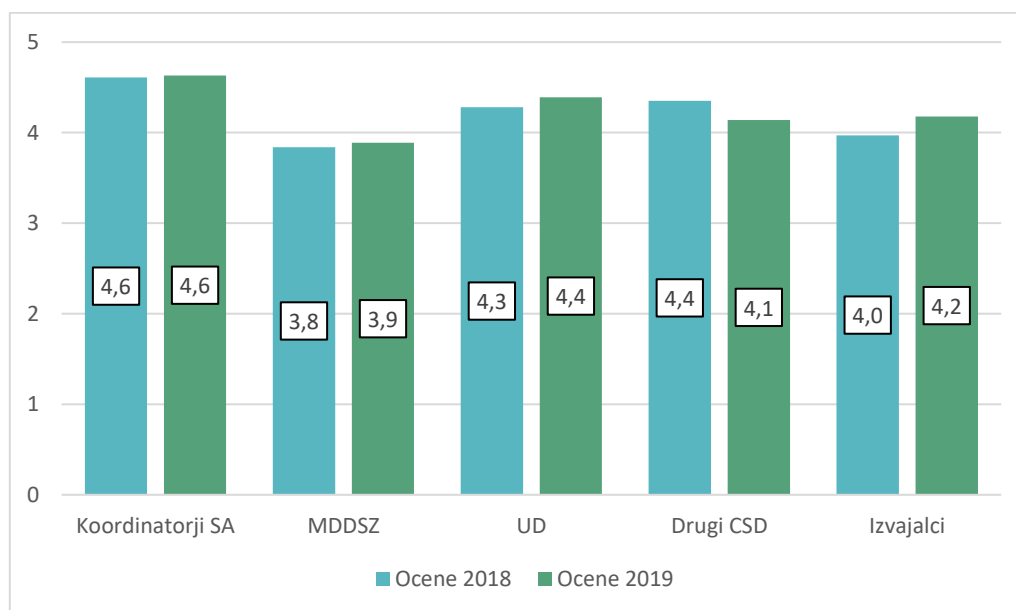
Kontaktne osebe na CSD so (podobno kot v lanski anketi) najbolj zadovoljne s sodelovanjem s koordinatorkami SA – povprečno to sodelovanje ocenjujejo z oceno 4,6. Zelo visoko ocenjujejo tudi sodelovanje z UD (povprečna ocena 4,4). Več kot polovica anketiranih kontaktnih oseb s CSD navaja, da z MDDSZ ne sodelujejo (vsaj ne neposredno), slaba polovica anketiranih, ki so sodelovanje z MDDSZ ocenili, pa ga v povprečju ocenjuje z oceno 3,9 (podobno kot že v lanski anketi). Pri kontaktnih osebah s CSD vidimo podoben vzorec kot pri kontaktnih osebah z UD: s sodelovanjem s koordinatorkami SA so zelo zadovoljni, s sodelovanjem z MDDSZ na splošno pa (tisti, ki so to sodelovanje ocenili) manj, kar kaže, da koordinatorke SA ne percipirajo kot predstavnic MDDSZ.

Kar 39 % anketiranih kontaktnih oseb s CSD navaja, da z drugimi CSD v SA ne sodelujejo. Preostalih 60 % anketiranih kontaktnih oseb s CSD zadovoljstvo s sodelovanjem z drugimi CSD ocenjuje s povprečno oceno 4,1, kar je nižje kot lani (ko je bila povprečna ocena 4,4), in je tudi edini primer, ko je letošnja ocena sodelovanja nižja kot je bila v lanskem letu.²⁰

Slaba četrtnina anketiranih kontaktnih oseb s CSD navaja, da z izvajalci programov ne sodelujejo. Tisti, ki so sodelovanje z izvajalci ocenili, pa ga v povprečju ocenjujejo z oceno 4,2, kar je boljše kot v lanskem letu (4,0).

²⁰ V vmesnem obdobju je bila izpeljana reorganizacija CSD, kar lahko vpliva tudi na spremenjene razmere glede sodelovanja med CSD, saj je znotraj območnih CSD prišlo do večje centralizacije.

Slika 4.8: Povprečne ocene (ocenjevanje na lestvici od 1 – najslabše do 5 – najboljše) kontaktnih oseb na CSD glede sodelovanja z drugimi deležniki v socialni aktivaciji, maj 2018 in september 2019 ²¹



CSD 2018: N_{KSA}= 54, N_{MDDSZ}= 50, N_{UD}= 54, N_{Drugi CSD}= 37, N_{IZVAJALCI}= 29

CSD 2019: N_{KSA}= 57, N_{MDDSZ}= 28, N_{UD}= 57, N_{Drugi CSD}= 35, N_{IZVAJALCI}= 44

Glede sodelovanja s koordinatorkami SA anketirane kontaktne osebe na CSD pripomb praktično nimajo, je pa eno izmed kontaktnih oseb s CSD zmotilo, da koordinatorke na matične CSD niso vedno poročale o težavah uporabnikov, ki so jih opazili (in sporočali koordinatorkam) izvajalci (npr. ko so zaznali elemente nasilja v družini, duševne težave). Izraženo je bilo tudi mnenje, da je CSD s socialno aktivacijo pridobil preveč novih zadolžitvev, ki bi jih bilo smiselno prenesti na koordinatorje SA.

Bolj so kontaktne osebe na CSD kritične do MDDSZ na splošno, čeprav jih več kot polovica navaja, da z ministrstvom niti ne sodelujejo oziroma sodelujejo z njim le posredno, preko koordinatork SA (njih opozarjajo na napake pri nekaterih izvajalcih). V nekaj primerih kontaktne osebe s CSD navajajo, da so predlagali spremembe, vendar njihovi predlogi niso bili upoštevani. Ena od kontaktnih oseb s CSD meni, da je MDDSZ organiziralo premalo izobraževanj na temo socialne aktivacije.

Glede sodelovanja z UD v nekaterih primerih kontaktne osebe na CSD izražajo pomislek, da naj UD v motivacijo uporabnikov ne bi vložili dovolj truda (kar naj bi veljalo predvsem za primere, ko uporabniki sodelovanje z ZRSZ zavračajo) in da njihov pristop ni dovolj odločen. Poleg tega naj bi UD ponekod za vključitev v programe SA predlagali tudi kandidate, za katere je CSD že ocenil, da niso primerni za socialno aktivacijo ali se ne želijo vključiti (čeprav naj bi tudi UD imeli te informacije). Nekatere kontaktne osebe s CSD navajajo, da so z uradi sodelovali zelo malo (večinoma pri pregledu njihovega seznama kandidatov, sicer pa ne).

²¹ Kot že omenjeno, so pri izračunu povprečne ocene sodelovanja upoštevani le respondenti, ki so sodelovanje dejansko ocenili (respondenti, ki so označili možnost »Ne sodelujemo«, so iz izračuna izločeni). Numerusi pod grafičnim prikazom kažejo število kontaktnih oseb s CSD, ki so ocenili sodelovanje s posameznim deležnikom v obeh letih (2018, 2019). Razvidno je, da je leta 2019 manj kontaktnih oseb kot leta 2018 ocenilo sodelovanje z MDDSZ (več jih je odgovorilo, da z MDDSZ ne sodelujejo), na drugi strani pa je sodelovanje z izvajalci v letu 2019 ocenilo več kontaktnih oseb s CSD kot v letu 2018.

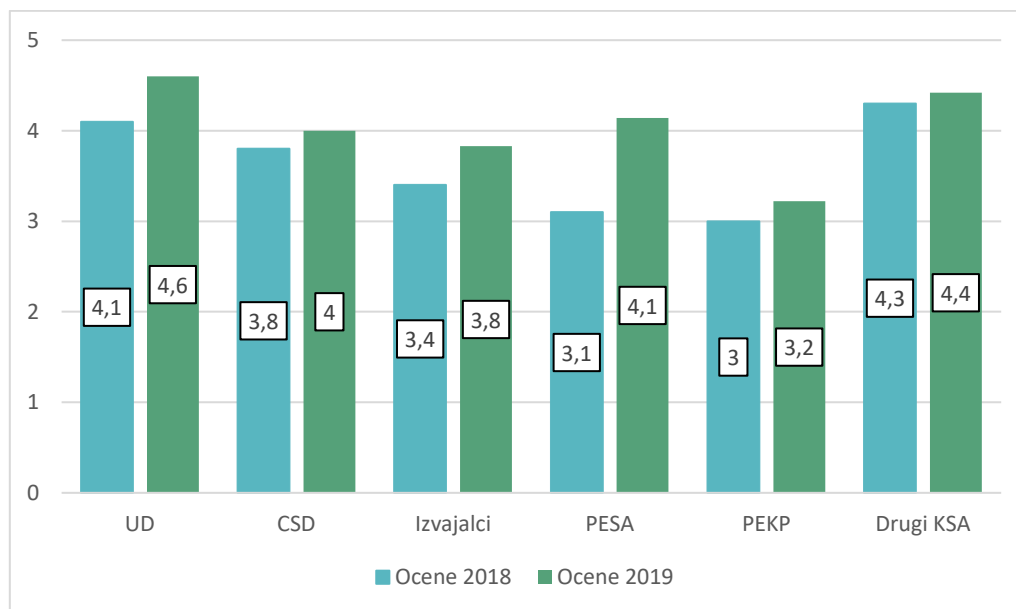
Z izvajalci programov SA CSD sodelujejo manj kot bi želeli, četudi je to sodelovanje plodno. Nekateri bi si želeli več sprotne obveščanja o poteku programov, vsebinah ipd.. Ena kontaktna oseba s CSD poroča, da so bili z izvajalci nezadovoljni, ker zaradi oddaljenosti (in višjih potnih stroškov) niso želeli vključiti uporabnikov z njihovega območja.

Najmanj so doslej v procesu socialne aktivacije CSD sodelovali in se povezovali z drugimi CSD, kar se nekaterim kontaktnim osebam s CSD zdi problematično, drugim pa niti ne, saj menijo, da pač nimajo skupnih uporabnikov.

4.3.3 Ocena koordinatorok SA glede sodelovanja z drugimi ključnimi deležniki

Koordinatorke SA so najbolj ocenile sodelovanje z UD (povprečna ocena 4,6) in z drugimi koordinatorkami SA (povprečna ocena 4,4), relativno najmanj pa so bile zadovoljne s sodelovanjem z izvajalci programov SA (povprečna ocena 3,8). V primerjavi z lanskimi ocenami je najbolj opazna izboljšava sodelovanja s PE za delovanje sistema SA na MDDSZ (PESA), saj so lani ocene kazale, da naj bi ob začetku izvajanja projekta SA ta odnos predstavljal eno večjih težav (povprečna ocena 3,1), letos pa je ocenjen nadpovprečno (povprečna ocena 4,1). Glede sodelovanja s PE za izvajanje kohezijske politike (PEKP), 36 % anketiranih koordinatorok SA navaja, da z njo niso sodelovale; tiste, ki so sodelovanje s PEKP ocenile, pa so mu dale v povprečju relativno nizko oceno 3,2.

Slika 4.9: Povprečne ocene (ocenjevanje na lestvici od 1 – najslabše do 5 – najboljše) koordinatorok SA glede sodelovanja z drugimi deležniki v socialni aktivaciji, maj 2018 in september 2019²²



KSA 2018: N_{UD}= 38, N_{CSD}= 38, N_{IZVAJALCI} = 32, N_{PESA}= 38, N_{PEKP}= 25, N_{Drugi KSA}= 38
 KSA 2019: N_{UD}= 36, N_{CSD}= 36, N_{IZVAJALCI} = 36, N_{PESA} = 36, N_{PEKP}= 23, N_{Drugi KSA}= 36

²² V lanski anketi (maj 2018) smo koordinatorke SA spraševali po sodelovanju z drugimi koordinatorkami, letos (september 2019) pa smo to vprašanje razdelili na sodelovanje z drugimi koordinatorkami iz iste regije (RME) in na sodelovanje s koordinatorkami iz drugih regij. Zaradi omogočanja primerjave med leti sta v grafičnih prikazih za leto 2019 obe vprašanji o sodelovanju (s koordinatorkami znotraj RME in zunaj RME) združeni in je prikazana njuna povprečna vrednost (ocena).

Nekatere koordinatorke SA kljub relativnem zadovoljstvu s sodelovanjem s PE za delovanje sistema SA pri MDDSZ (ki je organizacijska enota, v katero so njihove zaposlitve umeščene) še vedno menijo, da projektna enota (vodstvo) za njihov položaj nima dovolj razumevanja in svoj položaj občutijo kot negotov. Socialna aktivacija se izvaja pilotno, MDDSZ pa načrtuje njeno umestitev v socialni sistem, kar pomeni umestitev priprave in koordinacije SA kot storitve na CSD (za kar je nujna sprememba Zakona o socialnem varstvu) ter prenos zaposlitev koordinatorok SA iz MDDSZ na območne CSD. Nekatere koordinatorke imajo glede tega pomisleke oz. občutijo to najavljeno spremembo kot negotovost glede svojega položaja – več o tem v razdelku 4.4.6 (Pogledi koordinatorok na njihovo prihodnjo umestitev v socialnem sistemu).

Dve koordinatorki omenjata, da je bila PE za delovanje sistema SA v začetnem obdobju izvajanja SA pogosto neodzivna na vprašanja in je nudila premalo strokovne podpore, pa tudi premalo sprotnih informacij, ko so se zadeve razvijale in reševale. Nekaj koordinatorok pa navaja, da je osebnega stika z vodstvom PE za delovanje sistema SA še premalo, da je pretok informacij včasih slab, na navodila je treba čakati dolgo, ko ta pridejo, pa niso vedno jasna.

Manj zadovoljne so anketirane koordinatorke SA s sodelovanjem s PE za izvajanje kohezijske politike (PEKP), saj v več primerih opažajo, da se na PEKP na vprašanja odzovejo z zamikom oziroma dajejo vtis nerazumevanja problematike (koordinatorke ocenjujejo, da so se na dogajanje na terenu odzvali preveč s teoretičnega vidika, ki s situacijo v praksi, na terenu nima prave zveze). Skrbniki pogodb z izvajalskimi organizacijami včasih odgovore na določene dileme podajajo neposredno izvajalcem, ne pa tudi koordinatorkam v vednost, tako da izvajalec lahko z informacijami manipulira.

Kar se tiče UD, je eno izmed koordinatorok SA zmotilo, da so UD uporabnike SA (po dogovoru z izvajalcem) v APZ napotovali kar med samim programom (ne le v izhodnem modulu), koordinatorke SA pa o tem niso bile obveščene. V enem primeru naj kontaktna oseba UD tudi ne bi bila seznanjena z bistvenimi informacijami glede oseb, ki so bile vključene v SA, ker ji drugi svetovalci UD informacij niso posredovali. Izraženo je bilo tudi mnenje, da se UD včasih ne držijo dogovorjenega.

Nekatere koordinatorke SA očitajo centrom za socialno delo, da so k projektu pristopili pasivno, nemotivirano, da so preobremenjeni z drugim delom in zaradi tega nimajo časa za delo s posamezniki (ko so koordinatorke npr. predlagale osebno pomoč ali drugo socialnovarstveno storitev, za katero so ocenile, da bi jo posameznik nujno potreboval ob SA ali po koncu SA). Nekateri CSD naj bi imeli do SA slabšalen odnos, jo jemljejo kot nujno zlo, ki ga niti ne opravljajo zares. Podobno naj bi bilo tudi z zaključnimi poročili, ki jih le vnesejo v BSP, jih pa pogosto ne berejo in jih ne upoštevajo. Tudi navodila nadrejenih s CSD naj bi ponekod bila, da naj strokovni delavci izvajajo le svoje naloge, SA pa ostaja ob strani. Poleg tega se nekateri vodje CSD ne odzivajo na pobude koordinatorok za sodelovanje, a koordinatorke večkrat poudarijo, da s kontaktnimi osebami na CSD kljub temu sodelujejo korektno.

Koordinatorke SA so imele največ pripomb na sodelovanje z izvajalci programov SA, v prvi vrsti pa pri tem kritizirajo neažurne informacije o posameznih uporabnikih, o upadu njihove motivacije, daljših odsotnostih, težavah uporabnikov ipd. Tovrstne informacije naj bi koordinatorke prejele predvsem na lastno pobudo, kar torej pomeni, da so morale same spodbujati komunikacijo, sicer so jih izvajalci obveščali (pošiljali dokumentacijo) neredno ali neustrezno. Nekje naj bi izvajalci veliko stvari tudi prikrivali in naj se ne bi držali dogovorov s skupnih sestankov, eni pa naj bi kazali celo odpor do sodelovanja s koordinatorkami SA. Kljub spodbudam in predlogom za izboljšanje programov, nekateri izvajalci niso ničesar spreminjali ali prilagajali, zaradi česar uporabniki niso pridobili zadostnih

kompetenc. Po mnenju nekaterih koordinatorok izvajalci programov vloge koordinatorok SA pogosto niti ne razumejo, zaradi česar do pravega sodelovanja ni moglo priti, sploh ker izvajalci niso želeli sprejemati predlogov in so jim bili pri programih pomembni le izhodi.

Koordinatorke na sodelovanje z drugimi koordinatorkami SA načeloma večjih pripomb nimajo. S koordinatorkami SA iz drugih regij pa sodelujejo precej redkeje, pri čemer jih več omeni, da bežno sodelujejo le s tistimi, s katerimi se redno srečujejo na intervizijski skupini ali pa na kolegiju PE za delovanje sistema SA v Ljubljani. Kot celota so po mnenju nekaterih koordinatorok nepovezani, tudi sam pretok informacij med njimi naj ne bi bil dober, zaradi česar bi potrebovali več skupnih srečanj in usposabljanj. En izmed koordinatorok SA še navaja, da imajo zaradi razpršenosti programov po državi precej manj kontaktov s koordinatorkami SA iz oddaljenih regij.

Na splošno anketirani (kontaktne osebe na CSD in UD ter koordinatorke SA) sodelovanje z drugimi deležniki v okviru socialne aktivacije ocenjujejo kot zelo dobro (v povprečju z oceno 4 in več). S sodelovanjem z drugimi deležniki so v največji meri zadovoljni UD, v relativno najmanjši pa koordinatorke SA (te so najbolj kritične).

Najbolje je s strani vseh skupin anketiranih ocenjeno sodelovanje z UD in sodelovanje s koordinatorkami SA. Čeprav so koordinatorke SA zaposlene na PE za delovanje sistema SA na MDDSZ, so locirane v okviru 16 RME in opravljajo delo z uporabniki v konkretnem lokalnem okolju ter terensko delo, zato smo jih v anketah obravnavali kot posebno skupino akterjev in po zadovoljstvu glede sodelovanja s koordinatorkami spraševali ločeno od sodelovanja z MDDSZ. Iz odgovorov respondentov je očitno, da tudi oni koordinatorke SA razumejo kot posebno skupino akterjev, saj so ocene sodelovanja s koordinatorkami precej višje kot ocene sodelovanja z MDDSZ, poleg tega je zelo velik del anketiranih kontaktnih oseb s CSD in z UD odgovoril, da z MDDSZ neposredno ne sodelujejo. MDDSZ anketirane kontaktne osebe s CSD in z UD sicer razumejo predvsem v funkciji kreatorja politik ter odgovornega za projekt socialne aktivacije in tudi predpostavljajo, da mora 'ministrstvo' poznati vse odgovore na vprašanja in dileme, ki se pojavljajo na terenu.

Povprečne ocene sodelovanja s CSD so nekoliko nižje kot povprečne ocene sodelovanja z UD ter s koordinatorkami SA, še rahlo nižje pa pri sodelovanju z izvajalci (do sodelovanja z izvajalci so najbolj kritične koordinatorke SA).

Primerjava odgovorov (ocen) glede sodelovanja z deležniki iz ankete izvedene maja 2018 in ankete izvedene septembra 2019 kaže, da vse skupine akterjev sodelovanje letos ocenjujejo bolje kot lani. Iz tega lahko sklepamo, da se je sodelovanje med akterji dobro razvilo ter da s časom projekt socialne aktivacije postaja vse bolj utečen, deležniki pa se vse bolj zavedajo svojih vlog v sistemu in nujnosti sodelovanja ter skupnega dela.

Pri časovni primerjavi ocen sodelovanja odstopajo le odgovori kontaktnih oseb s CSD glede sodelovanja z drugimi CSD, saj je to edini primer, ko je sodelovanje letos ocenjeno slabše kot je bilo v lanskem letu. Možno je, da gre za vpliv reorganizacije CSD, ki je prinesla večjo centralizacijo novoustanovljenih območnih CSD. Glede sodelovanja s CSD imajo kontaktne osebe z UD in koordinatorke SA v nekaterih primerih pripombe, da naj bi se ti ponekod sodelovanja otepali, na sestanke naj bi prihajali nepripravljeni, zaradi česar se nekaterim respondentom zdi, da CSD uporabnikov niso poznali dovolj dobro. Nekaj kontaktnih oseb s CSD po drugi strani UD očita, da pri motiviranju uporabnikov za vključitev niso bili dovolj odločni oziroma se niso trudili dovolj. Koordinatorke SA so imela največ pripomb na sodelovanje z izvajalci programov SA, saj se jim pogosto zdi, da jih o napredku (težavah, odsotnostih ipd.) uporabnikov niso obveščali dovolj ali dovolj hitro.

4.4 Dosedanje izkušnje akterjev s socialno aktivacijo, ocene doseganja ciljev ter umestitev socialne aktivacije v delo CSD in UD

V tem razdelku analiziramo odgovore akterjev na sklop zaključnih vprašanj v anketi (anketah), katera se nanašajo na umestitev socialne aktivacije v redno delo z uporabniki na CSD in UD ter njen vpliv na delo medinstitucionalnih komisij, dosedanje izkušnje akterjev s socialno aktivacijo, njihove morebitne predloge za spremembe, oceno doseganja ciljev, oceno razmerja med socialnimi in zaposlitvenimi vsebinami programov ter poglede koordinatork SA na njihovo prihodnjo umestitev v sistemu SA. Iz vprašanj je mogoče posredno razbrati tudi odnos akterjev do socialne aktivacije oziroma pričakovanja, ki jih imajo skupine deležnikov do socialne aktivacije.

4.4.1 Umestitev socialne aktivacije v redno delo z uporabniki na UD in CSD

MDDSZ je kot enotno vstopno točko, preko katere uporabniki vstopajo v socialno aktivacijo (v obravnavo pri koordinatorkah ter v programe SA) določilo CSD in UD. Na vsakem CSD in vsakem UD so bile v ta namen določene kontaktne osebe za SA, za katere je bilo ob začetku projekta (junij 2017) tudi organizirano začetno dvo-dnevno usposabljanje.²³ Kontaktne osebe na CSD in UD pripravljajo sezname kandidatov za vključitev v SA, pomembno vlogo pa imajo tudi pri obveščanju kandidatov za vključitev in njihovem motiviranju za vključitev ter delno tudi pri spremljanju uporabnikov v obdobju vključenosti. Delo oz. opravila vezana na socialno aktivacijo so sicer na CSD in UD različno porazdeljena: ponekod je to le delo kontaktne osebe za SA, drugod pa pri opravilih sodeluje več strokovnih delavcev.

Za opravljanje nalog vezanih na socialno aktivacijo na CSD in UD na MDDSZ niso predvideli dodatnih kadrovskega okrepitve (zaposlitev), ampak so 'nove' oz. dodatne naloge, vezane na socialno aktivacijo zamišljene kot del siceršnjih nalog in dela z uporabniki. Aktivnosti vezane na socialno aktivacijo naj bi vodile v večjo osredotočenost strokovnih in svetovalnih delavcev na CSD in UD na uporabnike in njihove problematike, aktivacijski pristop pa naj bi se umestil v siceršnje delo z uporabniki.

Z namenom ugotoviti, koliko je po dobrih dveh letih izvajanja socialna aktivacija dejansko umeščena v delo z uporabniki na CSD in UD oziroma v kolikšni meri jo kontaktne osebe na CSD in na UD doživljajo kot dodatno delo in dodatno delovno obremenitev, smo jih o tem povprašali v anketi.

Večina anketiranih kontaktnih oseb na UD meni, da gre za vsebinsko integracijo v siceršnje delo, a obenem jim predstavlja tudi dodatno obremenitev. Na UD udeležbo v projektu SA vidijo kot zelo koristno za uporabnike, zdi se jim smiselna, verjamejo v uspeh projekta in delo na projektu vidijo kot pomembno okrepitev lastnega svetovalnega procesa z uporabniki. Kljub temu pa delo na projektu SA zanje pomeni neplačano dodatno obremenitev v okviru rednega dela (nenagrajeno), ki zahteva veliko truda, časa in dodatno organizacijo, še posebej v času priprave naborov kandidatov, poleg zadolžitve pri delu na ostalih APZ programih (intenzivnejše delo z uporabniki, več timskih sestankov).

Večina kontaktnih oseb na UD torej meni, da je projekt SA integriran v njihovo delo, jim je v pomoč pri reševanju problematike težje zaposljivih oseb, ga vidijo kot dobro priložnost in podporo, dodatno

²³ Izobraževanje oz. usposabljanje je bilo namenjeno strokovnim delavcem CSD in UD (skupno) in je potekalo po geografskih območjih (skupno 9 dvo-dnevnih izvedb izobraževanj); na izobraževanjih pa so sodelovali tudi koordinatorji SA iz območja, za katerega se je izvajalo izobraževanje.

možnost za uporabnike, saj ponuja individualen pristop, ki ga osebe doslej še niso bile deležne v okviru aktivacijskih programov.

Zelo majhen delež anketiranih kontaktnih oseb z UD pa delo na projektu SA vidi zgolj kot dodatno delo, še posebej delo na motiviranju oseb. Posamezniki menijo, da pridobljeno znanje in veščine v programu SA pri uporabnikih hitro izzvenijo.

Anketirane kontaktne osebe na CSD so do opravil in nalog v okviru SA bolj kritične od kontaktnih oseb na UD. Večina kontaktnih oseb na CSD namreč navaja, da delo na projektu SA za CSD predstavlja dodatno delo k že siceršnji preobremenjenosti kadra z rednim delom na pravicah iz ZUJPZ in ZSVarPre, pri čemer so vezani na mesečne roke. Delo na projektu SA jih najbolj obremenjuje ob začetku in zaključku programov SA, sicer pa so njihove delovne naloge povezane s SA razporejene čez celo leto. Ob pripravi naborov kandidatov za SA je zahtevanih veliko organizacijskih nalog (povabila...), največ truda in časa pa vzamejo motivacijski razgovori z uporabniki (ki trajajo od pol ure do ure). V tem obdobju iz posameznih CSD poročajo o gneči v času uradnih ur, kar povzroča nemir in živčnost pri uporabnikih (še posebej tistih, ki prinesejo samo vlogo), v takih razmerah pa je težko voditi poglobljen pogovor o tako občutljivih temah. Na CSD se tako premalo posvetijo uporabnikom, čeprav bi si želeli svoje delo opravljati kvalitetno. Nekaterim največ dela vzame priprava uradnih zaznamkov in vnos podatkov v BSP. Določeni respondenti navajajo, da komaj shajajo in delajo v popoldanski in večerni čas. Ena kontaktna oseba na CSD poroča, da so izvedli celoten proces nabora, nato pa ni prišlo do izvedbe vmesnega programa SA, kar vidi kot problematično tudi zato, ker so zavajali uporabnike. Nekatere anketirane kontaktne osebe s CSD predlagajo dodatno zaposlitev osebe, ki bi se (vsaj deloma) ukvarjala samo s SA. Nekatere kontaktne osebe s CSD so celo mnenja, da bi morali zadolžitve CSD prenesti na koordinatorke SA. Posamezniki s CSD pa celo menijo, da bi moralo izvajanje nalog povezanih s SA potekati v okviru ZRSZ, CSD pa bi samo sodeloval pri naboru kandidatov za vključitev.

Nekatere kontaktne osebe na CSD kljub dodatni obremenitvi z nalogami za SA poudarjajo, da se socialna aktivacija dobro vključuje v njihovo siceršnje delo z uporabniki in predstavlja dodano vrednost (kot dodatna možnost v ponudbi programov) tako za uporabnike kot za strokovne delavce, ki delajo z uporabniki.

Le nekaj kontaktnih oseb na CSD pa meni, da jim SA ne predstavlja dodatnega dela, ampak menijo celo, da jih v določenih primerih razbremeni, saj večino dela z uporabniki opravijo izvajalci programov (ter koordinatorke SA). Če pride do pozitivnih izhodov pa imajo vsaj z nekaterimi uporabniki manj dela.

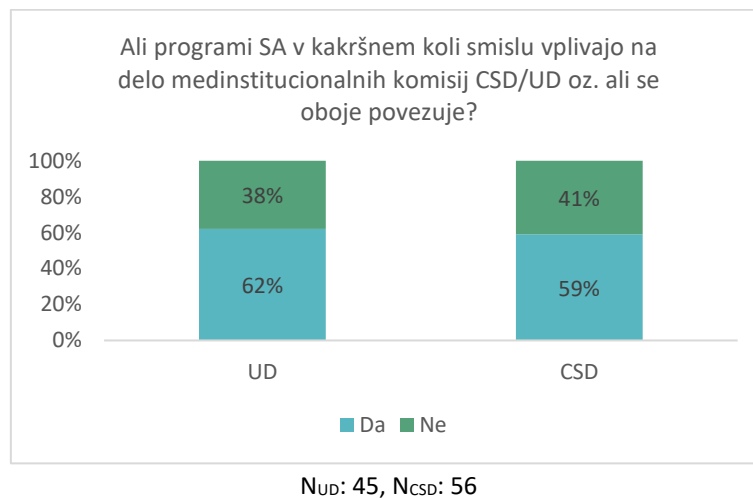
4.4.2 Vpliv SA na delo medinstitucionalnih komisij

Medinstitucionalne komisije ZRSZ in CSD predstavljajo formalno obliko sodelovanja ZRSZ oz. UD in CSD na lokalnem nivoju. Namen srečanj (sestankov) medinstitucionalnih komisij, ki jih sestavljajo strokovni delavci UD in CSD, je obravnava dolgotrajno brezposelnih oseb (iz evidence brezposelnih oseb na ZRSZ), ki zaradi različnih kompleksnih socialnih težave in okoliščin začasno niso zaposljive oz. morajo te težave razrešiti rešiti, da bi bile zaposljive. Ker ZRSZ oz. UD nimajo storitev in programov, s katerimi bi takim uporabnikom lahko pomagali, je namen medinstitucionalnih komisij, da se strokovni delavci pogovorijo o možnostih pomoči takim osebam. Večinoma so (po predstavitvi na medinstitucionalni komisiji) obravnavane osebe iz UD odstopljene v obravnavo na pristojni CSD (glede na kraj bivanja osebe), ki z njimi načeloma sklene dogovor o aktivnem reševanju socialne problematike. ZRSZ brezposelne osebe, ki so preko medinstitucionalnih komisij odstopljene na CSD, vodi v posebni evidenci začasno nezaposljivih oseb.

Medinstitucionalne komisije torej predstavljajo obliko sodelovanja med strokovnimi delavci UD in CSD na lokalni ravni, namenjeno obravnavi dela najbolj ranljivih skupnih uporabnikov. Precejšen del oseb, ki so obravnavane na medinstitucionalnih komisijah, po svojih značilnostih in problematikah sodi tudi v ciljne skupine za programe SA, zato smo v anketah pri kontaktnih osebah na CSD in na UD preverili ali programi SA in socialna aktivacija kot taka v kakršnem koli smislu vplivajo na delo medinstitucionalnih komisij CSD in UD oziroma ali se oboje povezuje.

Večji del anketiranih kontaktnih oseb na CSD in na UD vidi povezave med socialno aktivacijo in delom medinstitucionalnih komisij (nekoliko več kontaktnih oseb na UD kot na CSD).

Slika 4.10: Mnenje kontaktnih oseb na UD in na CSD glede povezovanja dela v okviru SA z delom medinstitucionalnih komisij (v %)



Precejšen del anketiranih kontaktnih oseb na UD pojasnjuje, da se SA in delo medinstitucionalnih komisij povezuje. Navajajo, da s predstavniki CSD dobro, konkretno in konstruktivno sodelujejo in da je delo na projektu SA prineslo več sodelovanja s strokovnimi delavci na CSD in pogostejše stike z njimi. Sodelovanje je doprineslo k boljšemu poznavanju dela CSD, k izmenjavi mnenj, izkušenj in informacij o uporabnikih, kar jim omogoča, da bolje poznajo svoje uporabnike in njihove problematike. Na sestankih se s CSD lahko poglobljeno pogovarjajo o uporabnikih, iščejo rešitve zanje, če so prisotne še koordinatorke SA ali izvajalci pa prejmejo tudi informacije o napredkih uporabnikov od vključitve v SA.

Nekatere kontaktne osebe na UD poudarjajo, da so programi SA vsaj deloma zapolnili vrzel v obstoječem sistemu, saj so nova možnost, kamor se lahko vključijo uporabniki, ki zaradi svojih težav še ne morejo zares vstopiti na trg dela.

Nekatere kontaktne osebe na UD navajajo, da na sestankih medinstitucionalnih komisij lahko skupaj s CSD predlagajo kandidate za vključitev v SA. To priložnost uporabnikom ponudijo pred odstopom v obravnavo na CSD (preden dobijo status začasno nezaposljive osebe) ali pa se s CSD dogovorijo za odstop v obravnavo, nato pa slednji kot nadaljnji korak v načrtu obravnave uporabnika predlagajo vključitev v program SA.

Vključitev uporabnikov v SA na nekaterih UD omogoča, da med njimi lažje prepoznajo tiste, ki so začasno nezaposljivi (pokaže se, da morajo pred vključitvijo na trg dela razrešiti druge težave), jih usmerijo na medinstitucionalno komisijo in v obravnavo na CSD.

Omeniti je treba tudi, da pa nekatere kontaktne osebe na UD povezave med SA in medinstitucionalnimi komisijami ne vidijo, saj na medinstitucionalnih komisijah obravnavajo začasno nezaposljive osebe, v socialno aktivacijo pa bi usmerili le tiste, za katere verjamejo, da imajo možnost za zaposlitev.

Posamezni respondenti z UD so tudi bolj kritični do sodelovanja s CSD preko medinstitucionalnih komisij in navajajo, da medinstitucionalne komisije delujejo enostransko (UD odstopijo osebo v obravnavo na CSD, potem se sodelovanje zaključi), da med institucijama ni izmenjave informacij o uporabnikih, da iz CSD uporabnikov, ki odpravijo svoje težave, ne vračajo na obravnavo na UD. Po poročanju UD v nekaterih okoljih medinstitucionalne komisije niti ne delujejo (nimajo sestankov).

Tudi odgovori kontaktnih oseb na CSD glede povezovanja dela medinstitucionalnih komisij in dela v okviru socialne aktivacije odražajo raznolikost sodelovanja in praks dela komisij na lokalnem nivoju (na katerem komisije delujejo). Nekateri kontaktne osebe na CSD opažajo doprinos SA k boljši povezanosti in kvalitetnejšemu sodelovanju z UD. Določeni menijo, da je bilo njihovo sodelovanje s predstavniki UD že pred SA uspešno in je potekalo nemoteno. Na medinstitucionalnih komisijah strokovni delavci CSD v sodelovanju s svetovalci UD predlagajo možne kandidate za vključitev v SA, jih skupaj obravnavajo, iščejo možne rešitve, ob zaključku programov SA pregledajo napredek uporabnikov. Nekateri kontaktne osebe s CSD izpostavljajo, da jim sodelovanje z UD v sklopu SA omogoča, da dobijo več informacij glede določenih uporabnikov in uporabnike vidijo tudi iz perspektive njihove zaposlitvene ne-aktivnosti in možnosti. Nekateri omenjajo, da se srečujejo na skupnih timih z UD (v okviru medinstitucionalnih komisij), ki se jim pridružijo še koordinatorke SA in izvajalske organizacije.

Nasprotno pa na nekaterih CSD menijo, da se SA ne povezuje z delom medinstitucionalnih komisij, ampak si želijo, da bi se. Ponekod se v timih medinstitucionalnih komisij srečujejo celo različni člani kot v timih za SA in ne vidijo možnosti povezav med tema dvema segmentoma. Na nekaterih medinstitucionalnih komisijah SA ni ključna tema, saj na njih osebam predvsem dodelijo status začasno nezaposljivih oseb in jih ne (ali pa le izjemoma) vključujejo v programe SA, ampak jih napotijo v obravnavo na CSD, kjer sklenejo le dogovor o aktivnem reševanju socialne problematike. Od tam pa se zaradi zdravstvenih ali drugih dolgotrajnih in kompleksnih težav le redko vključijo v programe SA.

Na posameznih CSD so nezadovoljni, ker na medinstitucionalnih komisijah prihaja do nesoglasij s predstavniki UD, njihova mnenja glede ustreznosti obravnave uporabnikov se namreč razlikujejo. Slednji pravijo, da na UD ljudi obravnavajo v smislu evidence, na CSD pa imajo širši pogled na posameznike in njihove težave, česar pa na UD pogosto ne upoštevajo.

Kontaktne osebe za SA tako na UD kot na CSD socialno aktivacijo večinoma razumejo kot pomembno dopolnitev programov za najbolj ranljive v obstoječih pristopih dela z dolgotrajno brezposelnimi in dolgotrajnimi prejemniki DSP (z različnimi problematikami). SA tako večinoma razumejo kot dobrodošlo dodatno ponudbo programov, vendar pa jim nalaga dodatno delo k rednim nalogam in zahteva veliko mero organiziranosti. Nekateri pa še vedno težko vidijo povezavo med SA in sedanjim delom in se jim zdijo opravila v okviru SA še ena dodatna zadolžitev, ki jo težko integrirajo v svoje delo. Pri tem so CSD občutno bolj kritični od UD, saj so v že večletni kadrovske preobremenjenosti z rednim delom in delo na projektu SA nekateri vidijo kot obilico dodatnega dela, zaradi katerega jim zmanjkuje časa za poglobljeno delo z uporabniki, ki si ga (načeloma) želijo.

Prevladujoča ocena kontaktnih oseb na CSD in na UD (tako meni 59 % anketiranih kontaktnih oseb na CSD in 62 % anketiranih kontaktnih oseb na UD) je, da se delo na projektu SA lahko povezuje in vpliva na delo medinstitucionalnih komisij, spodbudi boljše sodelovanje med institucijama, razširi

informiranost strokovnih delavcev o uporabnikih in njihovih socialnih problematikah in tako posledično spodbudi načrtovanje ustrežnejših rešitev za uporabnike.

Obstaja pa opazen razkorak med tistimi UD in CSD, ki osebe s statusom začasno nezaposljivih usmerjajo v programe SA, in tistimi, ki jih ne (ker ocenjujejo, da programi SA za začasno nezaposljive niso primerni). Na tistih UD in CSD, kjer menijo, da je vključitev začasno nezaposljivih oseb v SA nesmiselna, tudi ne vidijo povezanosti dela na medinstitucionalnih komisijah in dela v okviru socialne aktivacije. Razlike v razumevanju ustreznosti programov SA za začasno nezaposljive osebe tako očitno kažejo na razlike v razumevanju socialne aktivacije in njenih ciljev (zaposlitvena in/ali socialna aktivacija).

4.4.3 Izkušnje z dosedanjo izvedbo socialne aktivacije in predlogi za spremembe

Prvi del izvajanja socialne aktivacije (vse izvedbe programov in delavnic po prvih štirih javnih razpisih MDDSZ za izvajalske organizacije, tj. vse izvedbe kratkih A, kratkih C, dolgih in vmesnih programov) je bil jeseni 2019 zaključen, MDDSZ pa je tudi že objavilo peti javni razpis za projekte SA v naslednjem obdobju (do leta 2022), ki predvideva izvedbo (samo) šest mesečnih programov SA.

Ob zaključku dve-letnega obdobja izvajanja kratkih, vmesnih in dolgih programov SA, smo kontaktne osebe na CSD in na UD ter koordinatorke SA v anketah vprašali, kakšne so njihove splošne izkušnje z dosedanjim potekom projekta SA oziroma če imajo ob tem kakšne predloge za spremembe. Medtem, ko smo predhodno v istih anketah že spraševali o ocenah anketiranih glede konkretnih praks programov SA in izvajalskih organizacij, smo v tem delu želeli pridobiti bolj splošen, celovit vtis anketiranih o poteku projekta SA do sedaj ter njihove morebitne predloge za spremembe.

Kontaktne osebe s CSD večinoma navajajo, da imajo s socialno aktivacijo predvsem pozitivne izkušnje, pri tem pa v podobni meri omenjajo zadovoljstvo svojih uporabnikov in kvalitetno sodelovanje med deležniki. Kot omejitve oz. težave kontaktne osebe na CSD najpogosteje izpostavijo dvoje, in sicer preobremenjenost strokovnih delavcev na CSD in težavnost motiviranja uporabnikov za SA.

Kot največjo težavo kontaktne osebe na CSD omenjajo preobremenjenost strokovnih delavcev (čutijo potrebo po zaposlitvi novih delavcev) in pomanjkanje časa, oziroma nasploh opozarjajo na nujno prestrukturiranje organizacijske strukture naborov. Ena izmed kontaktnih oseb na CSD je mnenja, da bi bilo smiselno, če bi koordinatorji SA v celoti prevzeli programe, po drugi strani se pojavi mnenje, da bi moral biti na CSD nekdo zaposlen samo za to področje dela, več pa bi se moralo tudi seznanjati delavce na CSD in UD s konkretno vsebino dela koordinatorke SA in MDDSZ (oboje bi se lahko po mnenju enega CSD bolj angažirali pri organizaciji izobraževanj po celi Sloveniji, s čimer bi koordinatorji pridobili na ugledu).

Drug poudarek kontaktnih oseb na CSD se nanaša na težavnost motiviranja uporabnikov za vključitev v programe, pri čemer izpostavljajo različne vidike in ponujajo različne rešitve. Izkušnje strokovnih delavcev s CSD kažejo, da se kandidati za vključitev v prvi vrsti odzovejo na vabila, ker se bojijo izgubiti denarno socialno pomoč, zato bi se nekaterim zdelo smiselno razmišljati v smeri sankcioniranja zavrtnitve vključitve, oziroma SA vključiti kot neke vrste obveznost v okviru razreševanja socialne problematike uporabnikov. Po drugi strani pa pogosto poudarjajo tudi, da je potrebno znati uporabnike tudi na druge načine znati motivirati za vključitev, da bodo razumeli, kaj lahko s programi pridobijo. Kot problematično se je v tem kontekstu v več primerih izkazalo, če so kandidate že prepričali za vključitev, pa se program nato dolgo ni začel ali pa se nasploh ni izvedel. S tem so kandidati izgubili zaupanje v tovrstne programe, če bi se ti izvajali redno, kontinuirano, pa se to ne bi moglo dogajati.

V prihodnje bi se kontaktnim osebam s CSD zdelo smiselno, da bi se uporabnike tudi po zaključku SA redno spremljalo na terenu, da bi se z njimi nadgrajevalo pridobljeno znanje, pridobljene kompetence in pozitivni življenjski vzorci.

Kontaktne osebe na UD se pri opisovanju svojih dosedanjih izkušenj s programi SA največ nanašajo na samo vsebino in strukturo programov, v primerjavi s CSD pa nasploh precej manj omenjajo samo organizacijo, oziroma delo z uporabniki. Med njihovimi predlogi je npr. ideja za skrajšanje trajanja dolgih programov (saj naj bi bilo enajst mesecev predolgo), a v enem primeru tudi za podaljšanje in ob tem bolj specifične programe, prilagojene različnim ciljnim skupinam. Večkrat se nasploh pojavi predlog, da bi morali programi znati ponuditi personalizirano individualno obravnavo vsakemu posamezniku, predvsem tistim iz zelo ranljivih skupin.

Kontaktne osebe iz UD zelo pogosto poudarjajo tudi, da bi bilo smiselno v programe SA vključiti še več delovnih aktivnosti, oziroma dati večji poudarek izobraževanju za opravljanje konkretnih del, vsebovati več obiskov potencialnih delodajalcev, ogledov delovnih mest. Nekje ob tem predlagajo obvezno usposabljanje na delovnem mestu pri delodajalcu, vključitev v javna dela ali druge programe zaposlitve/usposabljanja, saj največjo težavo uporabnikom običajno predstavlja prav pomanjkanje delovnih izkušenj, znanj. Ob tem se tudi med odgovori UD pojavlja razmislek, da je potrebno uporabnike spremljati tudi po zaključku programa, da osebe ostanejo aktivne, čeprav še niso zmožne samostojne vključitve na trg dela.

Kar se tiče sodelovanja med deležniki in poteka celega projekta kontaktne osebe iz UD pogosto poudarjajo, da imajo dobre izkušnje in hvalijo pretok informacij (v enem primeru sicer omenijo, da CSD svojih uporabnikov ne pozna dovolj dobro), jim pa to prinaša dodatno delo. Nekje poudarjajo, da bi se morali po eni strani programi SA vključiti v splošno aktivacijo v okolju in povezati z drugimi podobnimi programi, po drugi strani pa bi programom SA morali z vsebinsko pripravo večkrat na pomoč priskočiti tudi na MDDSZ. Pojavi se tudi mnenje, da bi morali biti bolj strogi pri izbiri izvajalcev, saj ti ne bi smeli nikoli avtomatsko izbrani (tudi če so edini prijavljeni).

Koordinatorke SA pogosto omenjajo odnose med akterji v projektu in sicer v enem primeru poudarjajo prednosti neodvisnosti pozicije koordinatorja od zaposlitvenih in socialnih institucij, a se jim tudi zdi, da pretok informacij med vsemi deležniki ni dovolj hiter in da so nekateri postopki preveč zapleteni. Večkrat izrazijo mnenje, da bi pripravo naborov precej olajšala (pa tudi izboljšala njihove odnose s strokovnimi delavci CSD in UD) zaposlitev koordinatorjev na CSD. Večkrat poudarjajo, da bi se moralo UD in CSD opozoriti na njihovo odgovornost do projekta in na pomen njihovega sodelovanja s koordinatorkami. CSD namreč SA pogosto naj ne bi jemali kot prioriteto, zaradi česar so pri komunikaciji neodzivni in ne sodelujejo dovolj. Pojavijo se npr. tudi primeri, ko so uporabnikom SA zaradi finančne nagrade zmanjšali/zavrnil DSP, kar se po pravilih ne bi smelo dogajati in kaže na površnost strokovnih delavcev. V tem kontekstu tako verjamejo, da bi morali vodje (direktorje) CSD, ki socialne aktivacije še niso ponotranjili, osveščati in jim znova pojasniti smisel celotnega projekta oziroma sodelovanja v njem (koordinatorke verjamejo, da bi odnos vodij nato vzpodbudil tudi strokovne delavce in kontaktne osebe, ki naj včasih niti ne bi zares vedeli, kaj SA prinaša). Hitrejši pretok informacij bi nekateri pričakovali tudi pri (terenskem) sodelovanju z MDDSZ in pri stikih s PE za delovanje sistema SA in PE za kohezijsko politiko pri MDDSZ. Več koordinatorok SA je izrazilo tudi mnenje, da bi bila zelo smiselna umestitev SA v Zakon o socialnem varstvu.

Kar se tiče same vsebine in izvedbe programov SA, koordinatorke SA večjih pripomb ne izražajo in verjamejo, da so programi dobro zastavljeni, pojavi pa se npr. mnenje, da bi bilo potrebne več fleksibilnosti, več prilagajanja različnim osebam, več delovnih aktivnosti ipd. Ena izmed koordinatorok verjame, da bi morali programe in razpis bolj prilagoditi potrebam regije, drugje se pojavi pogled, da

bi bilo mogoče združiti SA in učne delavnice, predvsem pa uvesti dolgotrajnejšo obravnavo v povezavi z drugimi programi v lokalnem okolju.

4.4.4 Ocene v kolikšni meri SA dosega zastavljene cilje

Anketiranim akterjem smo zastavili tudi vprašanje, ali oziroma v kolikšni meri menijo, da socialna aktivacija načeloma dosega cilje in namene, s katerimi je bila zastavljena. Kot pričakovano so bili enoznačni (povsem pritrilni ali povsem nikalni) odgovori na to vprašanje redki, pogosteje pa so akterji kljub naklonjenosti projektu SA navedli določene njegove pomanjkljivosti, ki mu preprečujejo, da bi cilje dosegal v celoti.

Kontaktne osebe s CSD le v približno tretjini primerov menijo, da projekt SA v celoti dosega svoj namen in cilje. Tretjina respondentov s CSD je s projektom načeloma zadovoljna, a pri njem opaža določene pomanjkljivosti, npr. to, da je na voljo premalo programov, da dosejajo namen za premajhno število uporabnikov, da je zaposlitveni delež izhodov premajhen in da so neprimerni predvsem dolgi programi. Tista tretjina mnenj kontaktnih oseb s CSD, ki so v osnovi še bolj negativna, pa izpostavlja predvsem dejstvo, da so uporabniki tudi po zaključku programov SA večinoma še vedno brezposelni in prejemniki DSP.

Kontaktne osebe z UD v splošnem pogosteje od kolegov s CSD verjamejo, da SA dosega svoj namen in cilje oziroma so le redki takšni, ki menijo, da jih sploh ne dosega (vsaj za zdaj ali vsaj ne v celoti). Veliko mnenj je tudi tu deljenih, saj nekateri menijo, da so programi zelo dobro zastavljeni, a jim v praksi nekoliko zmanjka (v prvi vrsti že zato, ker v določenih okoljih ni dovolj delodajalcev s posluhom za tovrstno populacijo, ne morejo biti vključeni vsi potrebni strokovnjaki, pa tudi zato, ker so preslabo finančno podprti). Kontaktne osebe z UD relativno pogosto tudi menijo, da programi SA svoje cilje dosejajo v celoti in npr. izpostavijo možnost za poglobljeno obravnavo posameznikov, ki so bili sicer prepuščeni sami sebi.

Odgovori koordinatorke SA so pri tej tematiki v primerjavi z odgovori kontaktnih oseb s CSD in UD še nekoliko bolj kompleksni oziroma pogosteje poudarijo, da je treba obenem izpostaviti vidike, po katerih je SA dosegla cilje, in tiste, po katerih jih ni. Približno tretjina je sicer tudi med koordinatorkami SA takšnih, ki v SA vidijo predvsem pozitivne učinke, saj naj bi praktično vsi uporabniki programov SA napredovali, na drugi strani pa približno 10 % koordinatorke meni, da SA zastavljenih namenov in ciljev v celoti ne dosega, oziroma vsaj ne v njihovi regiji.

Tiste koordinatorke SA, ki so s programi SA načeloma zadovoljne, a imajo ob njih določene pomisleke, v prvi vrsti pogosto poudarjajo, da programi namena ne dosežejo za čisto vse vključene, saj so skupine zelo raznolike in se uporabniki vključujejo z zelo različnimi cilji ter različnimi možnostmi. Poleg tega nekatere menijo, da do zaposlitve še ne pride dovolj uporabnikov (nekateri jo celo zavrnejo), pri čemer manjkajo tudi nadaljnji programi za zaposlovanje in siceršnja obravnavo težje zaposljivih. Več koordinatorke SA tudi poudarja, da so med programi (in tipi programov) velike razlike, pri čemer so najpogosteje kritične do dolgih, ki naj ne bi nudili dovolj konkretnih vsebin.

Vse tri skupine akterjev (kontaktne osebe s CSD in z UD, koordinatorke SA) se pri ocenah dosedanjega poteka projekta SA opredeljujejo večinoma pozitivno ter podpirajo njeno nadaljnje izvajanje, imajo pa ob tem tudi določene pomisleke, ki se glede na skupino akterjev nekoliko razlikujejo.

Kontaktne osebe s CSD zelo pogosto omenjajo, da so strokovni delavci na CSD preobremenjeni, da bi se lahko v zadostni meri posvetili še socialni aktivaciji, zaradi česar se jim zdi nujna dodatna kadrovska podpora CSD ali pa prenos določenih dodatnih nalog v okviru SA na koordinatorke SA. Poleg tega imajo na CSD težave z motiviranjem uporabnikov za vključitev v SA, ob čemer se spet odpre vprašanje, če bi morala biti vključitev za dolgotrajne prejemnike DSP obvezna. Izpostavljamo tudi pripombe različnih CSD glede nerednega in negotovega izvajanja programov, kar jim motiviranje uporabnikov za vključitev v programe še otežuje (tudi ko kandidata prepričajo, ta izgubi zaupanje v programe, če se ti še nekaj časa ne začnejo izvajati).

Kontaktne osebe z UD so pri svojih odgovorih glede dosedanje izvedbe SA kritične predvsem do (po njihovi oceni) premalo določene, specializirane in personalizirane vsebine programov SA, poleg tega pa se jim zdi ti pogosto tudi premalo zaposlitveno usmerjeni (predlagajo večji poudarek na usposabljanju za konkretno delo, morda tudi obvezno usposabljanje na delovnem mestu, s čimer bi uporabniki pridobili nujno potrebne izkušnje).

Koordinatorke SA pri tej tematiki navajajo predvsem težave s pretokom informacij med deležniki v okolju, ob tem pa tudi zapletene birokratske postopke. Večkrat omenjajo, da bi te težave olajšala zaposlitev koordinatorjev na CSD, dotlej pa bi se jim zdelo nujno CSD in UD opozoriti na njihovo vlogo v projektu. Koordinatorke SA namreč pogosto opažajo, da CSD socialne aktivacije ne jemljejo kot prioriteto, zaradi česar je sodelovanje slabše, kar uporabnikom škodi. Kar se tiče same vsebine dosedanjih programov SA, koordinatorke poudarjajo potrebo po več fleksibilnosti in prilagajanju v programih (prilagajanja uporabnikom, potrebam v regiji, stanju na trgu dela ipd.).

Odgovori respondentov iz vseh skupin akterjev na vprašanje ali socialna aktivacija kot se je izvajala prvi dve leti dosega zastavljen namen in cilje, so načeloma pozitivni (v največji meri pri kontaktnih osebah z UD), saj je približno tretjina vseh respondentov v celoti odgovorila pritrdilno, večina drugih odgovorov pa je pritrdilna, vendar vsebuje tudi določene pomisleke. Nekatere kontaktne osebe s CSD tako menijo, da je namen dosežen za premajhen delež uporabnikov in da večina uporabnikov tudi po zaključku programa SA še vedno ni zaposlena oz. ostaja med prejemniki DSP. Med kontaktnimi osebami z UD jih več opozarja na preveliko razliko med teoretično idejo oz. zastavitvijo programov SA in nato dejansko izvedbo (pri čemer težavo pogosto predstavlja nabiranje pravih delodajalcev v danem okolju). Koordinatorke SA pa predvsem opozarjajo na neprilagojenost določenih programov SA heterogenosti skupin, zaradi česar tudi zaposlitveni učinek teh programov ni dovolj velik.

4.4.5 Pogledi koordinatorke SA na razmerje med socialnimi vsebinami in zaposlitvenimi vsebinami programov SA

Zasnova programov SA vsebuje tako socialne kot zaposlitvene elemente, torej tako vsebine, ki omogočajo graditev moči uporabnikov, samorefleksijo, različna funkcionalna znanja potrebna za aktivno sodelovanje v družbi, psihološko podporo, graditev pozitivnih življenjskih vzorcev, širitev socialne mreže, pridobivanje različnih informacij ipd. (socialni elementi) kot konkretne spretnosti, znanja in izkušnje vezane na delovno okolje ter na izboljšanje zaposljivosti uporabnikov (zaposlitveni elementi). Vendar ostaja razumevanje tega, koliko naj bo v programih SA socialnih in koliko zaposlitvenih vsebin ter, v povezavi s tem, tudi kakšni naj bodo socialni in zaposlitveni cilji programov SA pri ključnih akterjih v socialni aktivaciji še vedno nekoliko različno.

Koordinatorke SA (ki imajo s programi in izvajalci ter z uporabniki največ stikov) smo zato v anketi povprašali, kako ocenjujejo razmerje med socialnimi vsebinami in zaposlitvenimi vsebinami v programih SA do sedaj (v programih, ki so se izvajali v obdobju jesen 2017 – jesen 2019).

Večina koordinatorke SA meni, da je razmerje v programih SA na splošno ustrezno zastavljeno, se pa potrebe vključenih posameznikov po količini enih ali drugih vsebin zelo razlikujejo. Zato je ključno, da so vsebine načrtovane individualno in so prilagojene posameznikovim zmožnostim, sposobnostim, potrebam, interesom, izobrazbi, starosti, motivaciji, kar pa ob precejšnji heterogenosti uporabnikov po teh značilnostih za izvajalce ni najbolj enostavno. Koordinatorke so mnenja, da je zagotavljanje ustreznega razmerja zelo odvisno od izvajalca. Nekaterim izvajalcem je to razmerje uspelo dobro zagotoviti, drugim manj. Pri tem je ključnega pomena strokovnost in usposobljenost osebja, ki pa pri nekaterih izvajalcih po mnenju koordinatorke SA ni bila zadostna. Obseg usmerjenosti v socialne ali zaposlitvene vsebine je odvisen tudi od tipa programa. Nekaj koordinatorke SA je navedlo, da so se v kratkih programih osredotočali bolj na socialni vidik in je na koncu zaposlitvenih vsebin zmanjkalo.

Nekatere koordinatorke SA so sicer mnenja, da so se določeni izvajalci pretirano usmerjali v vnaprej ozko določene zaposlitvene vsebine, navkljub nezainteresiranosti uporabnikov zanje. Več pa je koordinatorke, ki menijo, da je bilo zaposlitvenih vsebin v programih premalo. Koordinatorke so torej bolj pogosto mnenja, da je uporabnikom treba ponuditi konkretne delovne izkušnje, prilagojene njihovim sposobnostim in željam, več možnosti pridobivanja delovnih veščin, vzpostaviti več stikov z delodajalci v lokalnem okolju ter usmeriti napor v to, da bodo lokalne organizacije in podjetja prepoznale projekt SA kot smiseln in tudi v večji meri sodelovale z izvajalci in uporabnikom SA ponudile praktične izkušnje.

Uporabniki SA so po poročanju nekaterih koordinatorke SA težko prepoznali vrednost socialnih vsebin in so ob pretiranem poudarku na zgolj teh (socialnih) vsebinah izgubili motivacijo za udeležbo. S tega vidika bi določene koordinatorke predlagale manjši obseg socialnih vsebin, čeprav ima po mnenju vseh koordinatorke SA večina uporabnikov na tem področju največji primanjkljaj in so na tem področju tekom obiskovanja programa SA tudi najbolj napredovali.

Nekatere koordinatorke, ki so mnenja, da sedaj razmerje med socialnimi in zaposlitvenimi vsebinami ni ustrezno, navajajo, da je v novem (petem) razpisu za programe SA to razmerje bolj ustrezno zastavljeno.

4.4.6 Pogledi koordinatork SA na njihovo prihodnjo umestitev v socialnem sistemu

Projekt SA je v Sloveniji vpeljan pilotno, financiran pretežno preko EU sredstev (sredstva Evropskega socialnega sklada). V fazi vzpostavitve ter začetnega delovanja sistema SA je MDDSZ koordinatorje SA umestilo v Projektno enoto za delovanje sistema SA, ki deluje v okviru Direktorata za socialne zadeve na MDDSZ, za izvajanje projekta v prihodnje pa se zdi nujno načrtovati večjo integracijo socialne aktivacije v socialni sistem (v povezavi z zaposlitvenim sistemom). Najbolj naravna se zdi integracija koordinatork SA na območne CSD, za kar bi bilo treba v zakonodaji (Zakon o socialnem varstvu) opredeliti pripravo na socialno aktivacijo ter njeno koordinacijo kot novo socialno storitev na CSD in tudi ustrezno sistematizirati profil koordinatorja SA na CSD.

V anketi smo koordinatorke SA vprašali, kako v prihodnje vidijo svojo vlogo v socialni aktivaciji oziroma ali v prihodnje vidijo svojo vlogo v okviru CSD. Od vseh anketiranih koordinatork SA jih je 69 % odgovorilo, da v prihodnje vidijo svojo vlogo v okviru CSD, 31 % pa, da koordinatorjev tudi v prihodnje nje vidijo na CSD.

Koordinatorke SA smo prosili tudi za dodatno pojasnilo njihovega odgovora o umestitvi na CSD. Njihova najpogostejša utemeljitev za in tudi proti opravljanju svojih nalog v okviru CSD je vezana predvsem na njihovo samostojnost in strokovnost opravljanja dela. Velikemu deležu koordinatork SA bi se zdela vključitev na CSD smiselna, vendar samo v primeru, če bi zares lahko opravljale le koordinatorske naloge znotraj socialne aktivacije na takšen način kot do počnejo sedaj: z dovoljšno mero časa za poglobljeno individualno delo z uporabniki in da jim ne bi dodelili dodatnih zadolžitev, ki jih opravljajo strokovni delavci na CSD (ukvarjanje z vlogami za pravice po ZUPJS oz. ZSVarPre). Obstaja namreč bojazen, da bi jim na CSD zaradi vsesplošne kadrovske podhranjenosti dodelili dodatne naloge, kar bi onemogočalo kvalitetno opravljanje dela koordinatorke. Zato nekatere koordinatorke predlagajo uvedbo samostojnega delovnega mesta koordinatorja SA s spremembo sistemizacije njihovega delovnega mesta v »koordinator socialne aktivacije« in ne več »strokovni delavec za področje (eno ali več)«, kot je to urejeno sedaj. Za kakovostno opravljanje dela koordinatorjev je tudi pomembno, da bi bile vse koordinatorke SA iz določene RME locirane skupaj, na enem območnem CSD in ne posamično po različnih enotah CSD.

Nekatere koordinatorke SA vidijo prednost v opravljanju svoje vloge v okviru CSD tudi v direktnem dostopu do oseb iz ciljne skupine, kar bi jim omogočalo poznavanje uporabnikov in njihovih težav, sodelovanje pri pripravi nabora, lažje spremljanje pred vključitvijo in po zaključku programov SA.

Pozitiven vidik vključitve na CSD bi bile tudi boljše možnosti za celostno obravnavo uporabnikov, nadaljnjo podporo uporabnikom po zaključku programov, večjo možnost za povezovanje deležnikov in koordinacijo. Glede na to, da so CSD osrednja ustanova za nudenje socialnovarstvenih storitev, bi uporabnikom lažje približali ostale storitve in programe, lažje bi sodelovali tudi s koordinatorji na drugih področjih (za duševno zdravje, nasilje). Koordinatorke socialno aktivacijo vidijo kot pozitivno spremembo v smeri večjega svetovalnega oz. socialnega dela z ljudmi, ki ga je zaradi birokratskih opravil na CSD premalo.

Posameznim koordinatorkam SA bi se zdelo smiselno opravljati svoje naloge v okviru CSD tudi zato, ker imajo že sedaj pisarne locirane v prostorih CSD. Spet drugim bi se zdelo smiselno samo v primeru, če bi bila SA oz. priprava nanjo in spremljanje uporabnika umeščena kot socialna storitev v Zakon o socialnem varstvu.

Nekaj koordinatork SA kot bolj smiselno vidi umestitev koordinatorjev na UD, predvsem zaradi njihove boljše organizacije, motiviranja, aktivnejše vloge pri projektu, možnosti nadaljnjih usmeritev v

programe APZ, ter tudi zato, ker naj bi se po mnenju koordinatorke uporabniki vključevali v SA zaradi zaposlitvenih razlogov in bi bilo na področju zaposlovanja potrebno zagotoviti prilagojene oblike zaposlovanja po zaključku programov SA.

Nekaterim koordinatorkam SA pa se opravljanje koordinatorske vloge v okviru CSD ne zdi smiselno zaradi že omenjene bojazni, da bi vloga koordinatorjev na CSD postala postranska in podrejena drugim zadolžitvam. Z vključitvijo na CSD bi koordinatorke izgubile svojo samostojno in neodvisno vlogo, uporabniki pa bi jih doživljali kot podaljšano roko institucije, kar je v nasprotju z njihovimi vrednotami. Sedaj, ko ne delujejo v okviru CSD, namreč opažajo, da so bolj dostopni ljudem, jim uporabniki zaupajo, se obračajo na njih po pomoč, ker jih ne doživljajo kot institucije v vlogi nadzornika in lahko z njimi realizirajo korake v smeri reševanja svojih stisk.

Posamezne koordinatorke SA tudi opozorijo, da je njihova sedanja vloga zelo razpeta med sodelovanjem z UD in s CSD ter si ne bi želele pridružitve na CSD, če ne bo ohranjena vloga enakovrednega sodelovanja z obema institucijama.

Večina koordinatorke SA (69 % anketiranih) v prihodnje vidi možnost opravljanja svoje vloge znotraj CSD, saj bi jim ta omogočala večjo možnost poznavanja uporabnikov in njihovih težav, imele bi več priložnosti za celostno obravnavo uporabnikov med in po zaključku programov SA. Vendar pa poudarjajo, da mora v tem primeru ostati vloga koordinatorja SA enaka kot do sedaj v projektu SA. Zaradi kadrovske podhranjenosti CSD namreč obstaja bojazen, da bi znotraj CSD koordinatorke dobile še druge naloge, ki bi SA postavile na stranski tir in bi bila zaradi pomanjkanja časa obravnavo uporabnikov manj samostojna, kvalitetna in celostna, kot je to sedaj. Ravno ta razlog je tisti, ki precej koordinatorke SA odvrača od vključitve v sistem CSD, skrbi pa jih tudi morebitna institucionaliziranost njihove vloge in zaradi tega manjše zaupanje uporabnikov.

5 Viri

Javni razpis za sofinanciranje projektov socialne aktivacije. Uradni list RS, št. 32/2019. Dostopno na (8. 8. 2019):

http://www.mddsz.gov.si/si/o_ministrstvu/javne_objave/javni_razpisi_in_javna_narocila/?tx_t3javni_razpis_pi1%5Bshow_single%5D=1095

Javni razpis za sofinanciranje projektov »Razvoj in izvajanje dolgih programov socialne aktivacije ter povezovanje z zaposlitvenimi programi«. Dostopno na (1.6.2018):

http://www.mddsz.gov.si/si/o_ministrstvu/javne_objave/javni_razpisi_in_javna_narocila/?tx_t3javni_razpis_pi1%5Bshow_single%5D=1047.

Dodatni javni razpis za sofinanciranje projektov »Razvoj in izvajanje dolgih programov socialne aktivacije ter povezovanje z zaposlitvenimi programi« Dostopno na (1.6.2018):

http://www.mddsz.gov.si/si/o_ministrstvu/javne_objave/javni_razpisi_in_javna_narocila/?tx_t3javni_razpis_pi1%5Bshow_single%5D=1052.

Javni razpis za sofinanciranje projektov »Razvoj in izvajanje kratkih programov socialne aktivacije«. Dostopno na (1.6.2018):

http://www.mddsz.gov.si/si/o_ministrstvu/javne_objave/javni_razpisi_in_javna_narocila/?tx_t3javni_razpis_pi1%5Bshow_single%5D=1050.

Javni razpis za sofinanciranje projektov »Razvoj in izvajanje programov socialne aktivacije«. Dostopno na (1.6.2018):

http://www.mddsz.gov.si/o_ministrstvu/javne_objave/javni_razpisi_in_javna_narocila/?tx_t3javnira_zpis_pi1%5Bshow_single%5D=1066.

SURS, SI-STAT. Podatkovni portal. 2019. Mere aktivnosti po statističnih regijah, Slovenija, letno.

Dostopno na (9. 8. 2019):

https://pxweb.stat.si/SiStatDb/pxweb/sl/10_Dem_soc/10_Dem_soc_07_trg_dela_02_07008_akt_preb_po_anketi_02_07621_akt_preb_ADS_letno/0762115S.px/.

Trbanc, M., Smolej Jež, S., Rosič, J., Lebar, L., Trebežnik, J.. 2019. Uporabniki o socialni aktivaciji: pogledi in izkušnje; tretje vmesno poročilo. Ljubljana: Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo. Dostopno na (20.10.2019):

https://www.irssv.si/upload2/aktivacija/Socialna%20aktivacija_tretje%20vmesno%20porocilo_dopolneno_junij%202019.pdf.

Van Berkel, R., & Van der Aa, P. 2005. The Marketization of Activation Services: a Modern Panacea? Some Lessons from the Dutch Experience. Journal of European Social Policy, 15(4), 329–343.

Priloga 1: Teme za pogovor ob terenskih obiskih programov SA

Dopis za izvajalske organizacije, izbrane za terenski obisk

Spoštovani izvajalci dolgih ali vmesnih programov socialne aktivacije!

V okviru naloge Inštituta RS za socialno varstvo Spremljanje in ocena izvajanja socialne aktivacije (po pogodbi z MDDSZ), bomo v drugi polovici junija 2019 izvedli nekaj obiskov programov in izvajalskih organizacij na terenu. Za obisk je bil izbran tudi dolg/vmesen program, ki ga izvaja vaša izvajalska organizacija. V prihodnjih dneh vas bomo še enkrat kontaktirali, da z vami uskladimo ustrezen termin za obisk.

Skupno bomo predvidoma opravili 14 obiskov dolgih in vmesnih programov. Izbor programov za obiske je bil narejen glede na različne okoliščine in značilnosti: izbrali smo med programi, ki se v juniju 2019 še izvajajo (dolgi in vmesni), z izborom smo želeli pokriti vse tipe izvajalskih organizacij, pazili pa smo tudi na približno uravnoteženost po regijah izvajanja. Znotraj teh kriterijev je bil izbor naključen. Namen našega obiska v programih socialne aktivacije je ogled programa, kratek skupinski pogovor z udeleženci (če bo mogoče) in pogovor s strokovnim vodjem programa. Ob obisku nas zanimajo predvsem izkušnje izvajalcev (vodij programov oz. izvajalcev programov) in, v kolikor bo mogoče, tudi izkušnje udeležencev (bolj z vidika počutja v programu, kaj jim je bilo najbolj všeč, kako vidijo učinek programa nanje, ipd.). Na obisk ne prihajamo v povezavi z MDDSZ ali z vašimi skrbniki pogodb (čeprav jih bomo, ko se bomo z vami dogovorili za termin obiska, o tem obvestili), ampak neodvisno. Naš obisk vam bo vzel največ dve uri in pol časa.

Vsebine skupinskega pogovora z uporabniki programa (če bo možen oz. če bodo uporabniki prisotni):

- Izkušnje, počutje, pričakovanja, pridobitve, učinek programa nanje
- Dobre in slabe izkušnje. Kaj bi pohvalili? Kaj bi želeli drugače?

Tematike za pogovor s strokovnim vodjem in drugimi izvajalci programa in/ali vodstvom izvajalske organizacije:

- Heterogenost in različna motivacija udeležencev v programu – ali vam je to predstavljalo težave, kako ste se odzvali, kateri vidiki heterogenosti uporabnikov so najbolj problematični za vas, ali bi vam bilo lažje, če bi bile skupine bolj izobrazbeno homogene?
- Dobre in slabe prakse oz. izkušnje po vaši oceni – kaj se je izkazalo, da dobro deluje, kaj ne deluje (v smislu pristopov do udeležencev, motiviranja, vsebin...)
- Kako ocenjujete razmerje med socialnim delom programa (graditev moči udeležencev, pozitivne samopodobe, samozavesti, pridobivanje socialnih in funkcionalnih kompetenc, druženje) in zaposlitveno naravnanim delom programa (pridobivanje novih spretnosti in znanju, delovnih kompetenc, praktično delo, izboljšanje zaposljivosti)
- Izhodi udeležencev iz programov in izkušnje izvajalcev s tem – kakšni so bili izhodi vaših udeležencev programov; kaj menite, da bi bilo treba spremeniti glede izhodov, kaj bi potrebovali za več uspešnih izhodov uporabnikov; kako pritegniti delodajalce?
- Vaša splošna končna ocena: ali vam je žal, da ste šli v to, bi šli še enkrat, bi kaj spremenili...
- Morebiten komentar, sporočilo

Priloga 2: Anketni vprašalniki za koordinatorke SA, kontaktne osebe na CSD in na UD