**UGOTAVLJANJE RAZUMLJIVOSTI URADNEGA JEZIKA V SOCIALNEM DELU**

**A) OPIS NALOGE**

Naloga vsebuje empirično-raziskovalni del (opis dogajanja), analitični del (analiza dogajanja) in refleksijo oz. evalvacijo.

**PRIPRAVA**

1. Razmislite (lahko s pomočjo mentorice), s kom sodelujete na praksi: kdo bi lahko bila uporabnica ali uporabnik, s katero bi lahko opravili pogovor na temo dostopnosti socialno varstvenih pravic. Lahko gre za katerokoli področje uveljavljanja pravic oz. javnih pooblastil (npr. tudi, kadar je oseba prejemnica določene odločbe); razmislek bo povezan z razumljivostjo oz. dostopnostjo pravic in uradnih dokumentov z vidika (jezikovne) razumljivosti, zato je pomembno predvsem to, da je uveljavljanje pravice vključevalo tudi seznanjanje z uradnimi dokumenti (obrazci, odločbe itd.).
2. Oglejte si video predavanji, ki sta na voljo v moodle predmetu Praksa III: dr. Špela Arhar Holdt v svojem predavanju govori na temo razumevanja jezika, ki ga uporabljamo, dr. Luka Mišič pa o sistemu socialnovarstvenih pravic. Ogled predavanj vam bo pomagal pri razumevanju tematike in opravljanju pogovorov.

**IZVEDBA – S pomočjo vprašalnikov, ki so navedeni spodaj**

a) Z uporabnikom ali uporabnico opravite pogovor, povezan z izbranim javnim pooblastilom oz. uveljavljanjem pravice. Pri pogovoru naj vas vodi pripravljeni vprašalnik. Med pogovorom si pripravite zapiske, po pogovoru TAKOJ zapišite vsebino pogovora na način odgovorov na pripravljeni vprašalnik.

b) Z mentorico ali s socialno delavko, ki dela na področju, na katerem je uporabnik oz. uporabnica uveljavljala socialnovarstveno pravico ali je prejela npr. odločbo, opravite pogovor, s pomočjo pripravljenega vprašalnika za socialno delavko. Med pogovorom si pripravite zapiske, po pogovoru TAKOJ zapišite vsebino pogovora na način odgovorov na pripravljeni vprašalnik.

c) Ko opravite oba pogovora, pripravite refleksijo, ki jo zapišete na podlagi pripravljenega vprašalnika (vprašalnik, ki ga študent\_ka izpolni po pogovoru).

* VPRAŠALNIK ZA UPORABNICO / UPORABNIKA (študent\_ka izpolni po pogovoru z uporabnikom\_co socialno varstvenih storitev)

1. Katere socialnovarstvene pravice je želela oseba uveljavljati oz. za katere življenjske okoliščine gre (kaj je oseba potrebovala, prejemnica kakšne odločbe je bila)?

2. Ali je bila informirana o svojih pravicah, kdo jo je informiral ali kje je pridobila informacije?

3. Ali je uveljavljanje socialnovarstvene pravice zahtevalo, da oseba izpolni enega ali več obrazcev?

4. Če ne, kako je potekal postopek uveljavljanja pravice?

5. Če da, za katere obrazce gre?

6. Ali se je oseba srečevala s kakršnimikoli težavami v zvezi z obrazci (dostop do informacije o obrazcih, kako najti obrazec, kako izpolniti obrazec, razumevanje obrazca)?

7. Kaj bi oseba potrebovala, da bi lažje uveljavila svoje pravice?

8. Je oseba že kdaj prejela sklep ali odločbo s strani CSD ali druge državne institucije?

9. Kako oseba ocenjuje razumljivost sklepa ali odločbe? Je bilo jasno, kaj se od nje zahteva oz. kako bo lahko uveljavila svoje pravice?

10. Ali ima oseba izkušnjo, da ji pri razumevanju uradnih dokumentov (obrazci, sklepi, odločbe) na CSD ali drugi državni instituciji, zaposleni nudijo pomoč ali ne?

* VPRAŠALNIK ZA SOCIALNO DELAVKO (študent\_ka izpolni po pogovoru s socialno delavko, delavcem)

1. Ali socialna delavka\_ec meni, da so ljudje dobro informirani o svojih pravicah?

2. Čigava je po njenem, njegovem mnenju odgovornost za informiranje ljudi o njihovih pravicah?

3. Ali so po njenem, njegovem mnenju informacije o socialnovarstvenih pravicah dostopne – in kje do dostopne?

4. Ali so po njenem, njegovem mnenju informacije o socialnovarstvenih pravicah razumljive: kako ocenjuje jezik v uradnih besedilih, kot so obrazci, sklepi, odločbe?

5. Kakšne so njene, njegove lastne izkušnje z uradnimi besedili (kadar je ona, on tisti, ki uveljavlja pravice ali prejme sklepe, odločbe)?

6. Ali osebe pričakujejo njeno, njegovo pomoč glede razumevanja (in izpolnjevanja, itd.) uradnih dokumentov?

7. Ali jim to pomoč nudi? So glede tega kakšne ovire?

8. Ima socialna delavka, delavec kakšne predloge za izboljšave glede dostopnosti pravic in razumljivosti uradnega jezika?

* REFLEKSIJA, KI JO ŠTUDENT\_KA ZAPIŠE PO OBEH OPRAVLJENIH POGOVORIH

Prosim, podajte svoje razmišljanje v zvezi z naslednjimi vprašanji:

1. Kaj so po vašem mnenju glavne ovire pri uveljavljanju socialnovarstvenih pravic?

2. Ali ste sami že kdaj uveljavljali kakšno pravico? Vam je pri tem kdo pomagal?

3. Kakšna je bila vaša izkušnja z razumljivostjo uradnega jezika?

4. Zaradi katerih vzrokov ali dejavnikov po vašem mnenju socialnovarstvene pravice niso tako dostopne, kot bi lahko ali morale biti?

5. Kaj vi menite, da bi bilo potrebno spremeniti, da bi bile socialnovarstvene pravice bolj dostopne?

6. Kakšna je pri tem po vašem mnenju vloga socialnega dela?

7. Kakšna je pri tem po vašem mnenju vloga socialnih delavk in delavk?

8. Kaj ste se po vašem mnenju naučili iz te naloge raziskovanja dostopnosti socialnovarstvenih pravic?

**Pri zgornji refleksiji oz. odgovarjanju na vprašanja, vam lahko pomagajo naslednji vidiki glede ustreznosti razumljivosti obrazcev, predpisov, odločb …:**

**Z vidika** **uporabnika** (uporabnice, para, družine ipd.): v nadaljevanju je navedenih nekaj možnih tem, ki so vam lahko v pomoč pri opisu, smiselno jih uporabite glede na zgoraj analizirani primer.

1. Kako to vpliva na življenjske poteke ljudi (Če je le možno, poskušajte odgovore na vprašanja prikazati s pomočjo določenih primerov, situacij ipd., ki vam jih sogovorniki povedo).

a. se razširijo ali zmanjšajo njihove možnosti za boljše življenje

b. imajo več ali manj vpliva na lastno življenje

c. je odločanje o samih sebi okrepljeno ali zmanjšano

č. so zaradi tega bolj ali manj odprti, sproščeni, ustvarjalni ali postanejo bolj disciplinirani, konformni

d. se njihova kritičnost do družbe poveča ali zmanjša

2. Kako to vpliva na njihove materialne vire (npr. stanovanjske razmere, prehrana in obleka, dohodek in viri dohodka, zaposlitev, prostorska mobilnost, različni predmeti in pripomočki, ki jih ljudje potrebujejo za življenje, tudi pripomočki za transport, študij, delo, prosti čas):

a. se ti poslabšajo ali izboljšajo ali niso prepoznali nobene razlike, kako si to razlagajo

3. Kako to vpliva na njihov položaj v družbi:

a. so stigmatizirani, na kaj naletijo v njihovi okolici ali družbi

b. vpliv na njihovo družbeno vključenost

c. se zaradi tega njihova osebna mreža (formalna in neformalna) razširi ali zmanjša

4. Kako to vpliva na njihov občutek lastne vrednosti (samopodoba, samospoštovanje)? 5. Opišite izkušnjo uporabnika (uporabnice, para, družine) z izvedbo opisanega javnega pooblastila:

a. kaj jim je bilo v pomoč

b. kaj jim ni bilo v pomoč in bi si želeli, da bi bilo drugače

**Z vidika** **socialnega dela in socialne delavke**:

1. Kakšen jezik se uporablja za označevanje, opisovanje ljudi ali težave, pri katerih je potrebno sprejeti nek ukrep? Kako je bilo v tem primeru?

2. Kako se v praksi kaže vzpostavljanje delovnega odnosa pri izvajanju javnih poobastil? Kako je bilo v tem primeru?

3. Kako poteka krepitev moči uporabnikov pri izvedbi javnih pooblastil? Kako je bilo v tem primeru?

4. Kako socialne delavke upravljajo s svojo močjo? Kako je bilo v tem primeru?

5. Kako poteka sodelovanje med strokovnjaki v primeru izpeljave določenega ukrepa? Kako je bilo v tem primeru?

6. Kako strokovnjaki spoštujejo ali zagotavljajo pravice ljudi? Kako je bilo v tem primeru?

7. Kako socialna delavka, ki je bila neposredno udeležena v izvedbo opisanega javnega pooblastila, opisuje svojo izkušnjo (kaj ji je bilo v pomoč, kaj ji ni bilo v pomoč in bi si želela, da bi bilo drugače)?

8. Kako socialne delavke uporabljajo sodobne koncepte socialnega dela pri izvajanju zakonskih določil v praksi? Vidijo one ali vi morda kakšne dodatne priložnosti za uporabo sodobnih konceptov socialnega dela pri izvajanju zakonskih določil v praksi?

Analizo opravita socialna delavka in študentka skupaj.

**B) STRUKTURA POROČILA**

- Naslovnica z vsemi potrebnimi podatki

- Navedba izbranega javnega pooblastila, pravice, odločbe itd. (področje)

- Zapis odgovorov na vprašalnik, oblikovan za pogovor z uporabnikom\_uporabnico

- Zapis odgovorov na vprašalnik, oblikovan za pogovor s socialno delavko\_delavcem

- Zapis odgovorov na vprašalnik, ki tvori refleksijo celotnega procesa in situacije

- Seznam uporabljenih virov (če ste kaj uporabili pri zapisu)