

**Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo**

Katarina Bitenc

**IZBOLJŠANJE KAKOVOSTI ŽIVLJENJA SLEPIH
MLADOSTNIKOV**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2016

**Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo**

Katarina Bitenc

**IZBOLJŠANJE KAKOVOSTI ŽIVLJENJA SLEPIH
MLADOSTNIKOV**

Diplomsko delo

**Mentorica: doc. dr. Vera Grebenc
Somentorica: as. dr. Petra Videmšek**

Ljubljana, 2016

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Katarina Bitenc

Naslov diplomske naloge: Izboljšanje kakovosti življenja slepih mladostnikov

Kraj: Ljubljana

Leto: 2016

Število strani: 85

Število tabel: 10

Število prilog: 1

Število slik: 3

Število virov: 62

Mentorica: Doc. dr. Vera Grebenc

Somentorica: As. dr. Petra Videmšek

Deskriptorji: osebni načrt, krepitev moči, slepi mladostniki, zaposlovanje

Povzetek:

V družbi, kjer je prisoten problem zaposlovanja mladih ljudi, obstaja še večji problem zaposlovanja oseb, ki so slepe ali slabovidne. Da so v še slabšem položaju kot ostali mladi ljudje, prispeva tudi odnos družbe do slepih, ki je obarvan z negativnimi predsodki. S pomočjo metode osebnega načrtovanja in izvajanja storitev smo s slepimi mladostniki skupaj definirali cilje, z doseganjem katerih bodo povečali samostojnost in izboljšali kvaliteto svojega življenja, obenem pa smo iskali tudi odgovore na potrebe in ovire, s katerimi so se srečevali na tej poti. S tem raziskovalnim delom želim izboljšati javno podobo slepih in slabovidnih oseb kot ljudi z različnimi znanji, spretnostmi, izkušnjami, viri moči, ki se znajo nasmejati in biti srečni in ki dosegajo tudi določeno stopnjo samostojnosti, obenem pa tudi odgovoriti na potrebo Zavoda za slepo in slabovidno mladino Ljubljana po programu za prehod dijakov na trg dela, tako da prikažem uspešnost projekta Izboljšanje kakovosti življenja slepih mladostnikov.

Title: Improving the Quality of Life of Blind Youth

Descriptors: care plan, empowerment, blind youth, employment

Abstract:

In society where the problem of employment of young people is present, there is an even greater problem of employment of people who are blind or visually-impaired. The society's negative attitude towards them makes their already difficult position even worse. With the method of care planning, in collaboration with the blind youth, we defined their goals, the achievement of which will enhance their independence and improve their life quality. Simultaneously we were looking for the answers (solutions) to the needs and obstacles they would encounter along the way. With this research I want to improve the public image of the blind and visually-impaired as human beings who have diverse knowledge, skills, experiences, resources, that know how to laugh and be happy and can also achieve a certain level of independence. Additionally I want to respond to the need of the Institute of the Blind and Visually-impaired Youth Ljubljana for a program dealing with the transition of students into the labor market, showing the success of Improving the Quality of Life of Blind Youth project.

PREDGOVOR

V diplomski nalogi obravnavam tematiko kakovosti življenja, ki se na družbeni ravni uresničuje skozi oblikovanje kakovostnih socialnovarstvenih storitev, takšnih, ki uporabniku omogočajo prevzem vpliva nad prejetimi storitvami, tako da lahko sami odločajo o vsebini in načinu izvedbe.

V prvem poglavju teoretičnega dela obravnavam koncept kakovosti življenja, ki ga povežem s pojmom blaginje. Najprej se ozrem na stanje materialne in družbene blaginje v Sloveniji, kamor nato umestim tudi položaj slepih in slabovidnih ljudi. Dolžnost države blaginje je prevzeti skrb za tiste, ki potrebujejo pomoč in podporo v obliki socialnovarstvenih storitev, ukrepov in dajatev, pri čemer pa koncept potreb zavzame osrednje mesto.

V drugem poglavju torej ugotavljam, da je za oblikovanje socialnovarstvenih ukrepov in storitev ključno, kdo definira potrebe posameznikov. V osnovi ločim koncept skrbi (Škerjanc 2004), pri katerem potrebe državljanov definirajo strokovnjaki, in koncept pravic (Škerjanc 2004) pri katerem posamezniki sami definirajo svoje življenjske cilje ter vplivajo na načrtovanje in izvajanje storitev za dosego teh ciljev.

V tretjem poglavju predstavim metodo osebnega načrtovanja in izvajanja storitev (Brandon 1994: Videmšek 1996, 2002: Škerjanc 1997, 2006, 2010: Zaviršek et al. 2002: Šugman Bohinc et al. 2007: Vito Flaker et al. 1995, 2007 a: Zupančič 1997: Oreški 1998), ki zrcali koncept pravic in ki hkrati nudi tudi temeljni okvir za moje raziskovalno delo. Pri tem pojasnim razvoj metode in njeno poimenovanje, načela načrtovanja in proces načrtovanja ter teoretsko ozadje osebnega načrta in stroškovnika.

V zadnjem, četrtem poglavju se dotaknem koncepta krepitve moči (Parsloe 1996; Barnes in Bowl 2001; Thompson 2001; Dragoš 2005), ki je temelj socialnega dela in glavni namen metode osebnega načrtovanja in izvajanja storitev. Na tem mestu predstavim razvoj koncepta krepitve moči (Freire 1985: Solomon 1976: Rees 1991: Ramon 1999: Evans, Fisher 1999: Videmšek 2008), individualno in kolektivno krepitev moči (Freire 1985: Chamberlin 1988: Ress 1991: Saleebey 1997: Evans, Fisher 1999: Lamovec, 1998: Ramon 1999: Čačinovič Vogrinčič 2002: Videmšek 2008), dejavnike moči (Dragoš 2005) in ravnanje z viri moči (Dragoš 2005: O'Connor in Seymour 1996).

V raziskovalnem delu me zanima zasnova programa, ki bi slepe in slabovidne mladostnike podpiral pri raziskovanju in uresničevanju njihove vizije kakovostnega življenja. Sama sem

od novembra 2015 do junija 2016 na Zavodu za slepo in slabovidno mladino Ljubljana izvedla poskusni projekt Izboljšanje kakovosti življenja slepih mladostnikov, ki je temeljil na metodi osebnega načrtovanja in izvajanja storitev, v pričujoči raziskavi pa želim evalvirati proces uresničevanja ciljev, ki je bil del tega projekta. Zanima me, ali je projekt Izboljšanje kakovosti življenja uspešen oziroma kakšni so sploh njegovi dejanski učinki in če je smiselno s tem delom nadaljevati.

Zahvale

Iskreno se zahvaljujem svoji mentorici doc. dr. Veri Grebenc in somentorici as. dr. Petri Videmšek za njune strokovne nasvete in osebno podporo, ko sem to najbolj potrebovala. Moja zahvala gre tudi doc. dr. Liljani Rihter za dragocene komentarje pri metodološkem delu raziskave.

Prav tako se zahvaljujem svojemu fantu in družini za vso podporo pri zaključevanju študija.

Zahvaljujem se vsem štirim mladostnikom, ki so obogatili moje izkušnje.

Zadnja in največja zahvala pa gre moji učiteljici in prijateljici Meti Fonda, ob kateri že vrsto let negujem to ljubečo rast in strast do življenja. Hvala, draga Meta, za vse.

Kazalo vsebine

PREDGOVOR	5
1. TEORETIČNI UVOD	1
1.1 KAKOVOST ŽIVLJENJA	1
1.2 KONCEPT POTREB.....	4
1.2.1 Koncept skrbi: Načrtovanje »od zgoraj navzdol«.....	5
1.2.2 Koncept pravic: Načrtovanje »od spodaj navzgor«	7
1.2.3 Zagotavljanje vpliva uporabnika.....	7
1.3 OSEBNO NAČRTOVANJE IN IZVAJANJE STORITEV	8
1.3.1 Razvoj metode in njeno poimenovanje.....	8
1.3.2 Načela načrtovanja.....	9
1.3.3 Proces načrtovanja	11
1.3.4 Osebni načrt in stroškovnik	13
1.4 KREPITEV MOČI	16
1.4.1 Razvoj koncepta krepitev moči.....	16
1.4.2 Kolektivna in individualna krepitev moči.....	17
1.4.3 Dejavniki moči.....	18
1.4.4 Ravnanje z viri moči	19
2. PROBLEM.....	23
3. METODOLOGIJA	25
3.1 Vrsta raziskave in spremenljivke	25
3.2 Merski instrument in viri podatkov	25
3.3 Populacija in vzorčenje	25
3.4 Zbiranje podatkov	26
3.5 Obdelava in analiza podatkov	26
3.5.1 Urejanje gradiva.....	26
3.5.2 Določitev enot kodiranja.....	26
3.5.3 Odprto kodiranje	28
3.5.4 Izbor in definiranje relevantnih pojmov	29
3.5.5 Odnosno kodiranje	30
4. UGOTOVITVE IN RAZPRAVA.....	31
5. SKLEPI.....	56

6. PREDLOGI.....	57
7. LITERATURA	58
8. PRILOGE.....	64
8.1 PRILOGA 1: Potek uresničevanja posameznega cilja.....	64
POVZETEK.....	85

Kazalo slik

Slika 1: Pristop "od zgoraj navzdol"	6
Slika 2: Pristop "Od spodaj navzgor"	7
Slika 3: Dejavniki moči	18

Kazalo tabel

Tabela 1: Ravnanje z viri moči	19
Tabela 2: Primer odprtega kodiranja.....	28
Tabela 3: Prikaz korakov procesa uresničevanja ciljev	31
Tabela 4: Vrste ciljev	32
Tabela 5: Vrste potreb.....	35
Tabela 6: Vrste ovir	38
Tabela 7: Vrste virov moči uporabnikov	40
Tabela 8: Vrste virov moči načrtovalke (in koordinatorke).....	44
Tabela 9: Analiza ocen uresničenosti posameznega cilja	51
Tabela 10: Analiza ocen kakovosti storitve	54

1. TEORETIČNI UVOD

1.1 KAKOVOST ŽIVLJENJA

Kakovost življenja in njej soroden izraz blaginja sta kompleksna in večdimenzionalna pojma. Medtem ko lahko blaginjo kot življenjski standard, finančna sredstva ali dostop do dobrin in storitev razmeroma lahko ocenimo, pa je na drugi strani kakovost življenja, ki jo spremljajo sreča, zdravje, zadovoljstvo, okolje in inovativnost, težje izmerljiva. Stiglitz, Sen in Fitoussi (The Measurement of Economic Performance and Social Progress Revisited: Reflections and Overview, 2009) so blaginjo in kakovost življenja razdelili na naslednje ključne razsežnosti: materialne razmere (dohodek, potrošnja in bogastvo), zdravje, izobraževanje, osebne aktivnosti in delo, upravljanje, družbene vezi, okolje ter varnost (ekonomska, osebna). Križman (v Vrabič Kek 2012) utemeljuje, da »kot merilo blaginje postaja vse pomembnejše tudi občutje ljudi, njihovo dojemanje sveta, okolice, v kateri živijo, in družbenega razvoja. Zato je eno ključnih vprašanj tudi to, kako objektivne informacije v čim večji meri dopolniti tudi s subjektivnim spremljanjem kakovosti življenja in kako jih v večji meri vključiti v spremljanje in preučevanje blaginje.«

Leta 2012 se je za pripravo kazalnikov merjenja blaginje sestel konzorcij štirih institucij, in sicer Urad RS za makroekonomske analize in razvoj, Statistični urad RS, Agencija RS za okolje in Nacionalni inštitut za javno zdravje. Sprejeli so odločitev o merjenju kazalnikov, ki pokrivajo vsa pomembnejša področja blaginje, in sicer ekonomsko, družbeno in okoljsko. Podstat njihovega preučevanja je bila teorija ekonomike blaginje, ki temelji na blaginji posameznika in dejavnikih, ki vplivajo nanjo. »V ekonomski literaturi se blaginja posameznika pojmuje kot subjektivna blaginja. Subjektivna blaginja (angl. subjective well-being) je znanstveni pojem, ki izhaja iz psihologije in opredeljuje pozitivne ali negativne čustvene izkušnje posameznikov, ki se izražajo s srečo ali zadovoljstvo z življenjem in se merijo z anketiranjem, pri čemer anketiranci sami ocenjujejo občutja in preference po določeni lestvici,« pojasnjuje Murn (Kazalniki blaginje v Sloveniji, 2015).

Za to raziskovalno delo sta pomembni predvsem materialna in družbena blaginja. Materialno blaginjo predstavlja življenjski standard prebivalstva, ki je bil izmerjen na sledečih področjih: dohodku prebivalstva, premoženju prebivalstva in ekonomski varnosti, revščini in socialni izključenosti, delu in zaposlitvi ter stanovanju. Kazalnik *Stopnja delovne aktivnosti prebivalcev v starostni skupini 20-64 let* nam denimo pokaže, da je od začetka

gospodarske krize leta 2008 stopnja delovne aktivnosti strmo padala in dosegla najnižjo točko leta 2013, že naslednje leto pa se je ob okrevanju gospodarske aktivnosti povišala in znašala 67,8 %, a je v primerjavi z letom 2008 še vedno precej nizka. »V letu 2013 je stopnja delovne aktivnosti mladih (starostna skupina 20-24 let) znašala 39,7 %, v letu 2014 pa ostala na podobni ravni kot leto prej. Od leta 2008, ko je bila najvišja, se je znižala kar za 15,9 o. t. V letu 2009 je padla pod povprečje EU (48,5 %).« (Kazalniki blaginje v Sloveniji, 2015)

Posledično se s problemom zaposlovanja soočajo tudi slepi in slabovidni ljudje. Člani skupščine ob 95. letnici Zveze društev slepih in slabovidnih Slovenije v poslanici med drugim navajajo težave s preskrbo pripomočkov in vedno večjo brezposelnostjo. »Najhujše je, da naša država ne uresničuje lastnih zakonskih določil. Tu je vsekakor najpomembnejša že sedem let uzakonjena pravica do celovite rehabilitacije slepih in slabovidnih, ki je upravičenci še vedno ne morejo uveljaviti. Poleg tega pa RS nima registra slepih in slabovidnih, skoraj nič se še ni zgodilo za uveljavitev Marakeške pogodbe v naši avtorski zakonodaji, preskrba z medicinsko-tehničnimi pripomočki za slepe in slabovidne je precej slabša kot v številnih revnejših državah, zaposlenih slepih ali slabovidnih je vsak dan manj,« pišejo v poslanici (Rot 2015)

Brezposelnost povzroča več dejavnikov. »Delovna mesta, ki so bila rezervirana predvsem za slepe (tipično je delovno mesto telefonista), zaradi nove tehnologije in modernizacije počasi izginjajo. Delovni pripomočki za slepe so danes zelo dragi in si jih le malokateri delodajalec, če hoče normalno izvajati delo s slepo osebo, lahko privošči. Tudi izobraževalni programi in različna usposabljanja za delo so namenjeni ljudem, ki vidijo,« pojasnjuje Staniša Vidmar (2007).

Družbeno blaginjo pa na drugi strani predstavlja kakovost življenja oziroma gibanje njenih najpomembnejših dejavnikov. Merili so jo na področju zadovoljstva in sreče, izobraževanja, zdravja, družbene klime, osebne varnosti, komunikacij, kulture in prostega časa. Kazalnik *Zadovoljstvo z življenjem*, ki meri subjektivno oceno zadovoljstva prebivalstva na splošno, je denimo pokazal, da je delež zadovoljnih ljudi v Sloveniji relativno visok (leta 2013 je bilo zadovoljnih 82% prebivalcev, leta 2014 pa 83%) in celo višji od povprečja EU. Kljub temu pa delež zadovoljnega prebivalstva pada že od leta 2004 in je leta 2013 dosegel najnižjo stopnjo. »Vse nižje je zadovoljstvo s področji življenja, ki se povezujejo s sistemi socialne zaščite, učinkovitostjo javne uprave, odnosom do neenakosti in revščine ipd.,« kažejo rezultati raziskave (Kazalniki blaginje v Sloveniji, 2015).

Delež zadovoljnega prebivalstva je vsekakor spodbuden, vendar ne sme zavesti naše pozornosti od ljudi, ki se čutijo diskriminirane in kakorkoli socialno izključene. Lowenfeld (Popović 1986: 14) ugotavlja, da se je odnos družbe so slepih skozi zgodovino spreminjal in ga loči na tri obdobja:

1. Obdobje primitivnega razumevanja starih kultur, ko je veljalo, da slepi niso vredni življenja in so jih zato ubijali.
2. Obdobje azila, ki se je začelo s širjenjem budizma in utrjevanjem krščanstva, končalo pa z ustanovitvijo prve šole za slepe v Franciji konec 18. stoletja.
3. Obdobje socialne integracije, ko je slepim povrnjena pravica do življenja, pod vplivom francoskih razsvetljencev pa se začne tudi sistematično izobraževanje slepih.
4. Kačič (2007 po Rutar 1993) temu zgodovinskemu pregledu dodaja še obdobje (naivnega) humanizma. Gre za čas integracije v šestdesetih letih v ZDA, Kanadi in nekaterih zahodnoevropskih državah, ko so zahtevali enake pravice do izobraževanja, zaposlovanja in neodvisnega življenja.

Slepi in slabovidni pa z današnjim odnosom družbe niso nič kaj zadovoljni. »Danes žal ugotavljamo, [...] da se tudi v naši družbi znova vse bolj pojavlja »dušebrižniški«, pokroviteljski in »usmiljenski« pristop. Ta slepih in slabovidnih ne priznava kot enakopravnih državljanov, ki družbi lahko mnogo prispevajo, ampak le kot tiste, ki jih od časa do časa odpravimo z nekaj miloščine,« pripoveduje Tomaž Wraber, predsednik Zveze društev slepih in slabovidnih Slovenije. (Rot 2015)

Zastavlja se vprašanje, kako torej definirati koncept kakovosti življenja, če naj pri tem upoštevamo posameznikovo subjektivno definicijo, do kakšne mere jo potem sploh lahko posplošimo in kako naj jo izmerimo. »Definicija kakovosti življenja namreč ni statičen pojem, ki ga lahko ugotavljajo in merijo strokovnjaki, znanstveniki in analitiki brez sodelovanja posameznika in njegove resničnosti. [...] Kvaliteta življenja je aspiracija ali stremljenje, ki jo posamezniki oblikujejo v svojih življenjskih ciljih,« pojasnjujejo Flaker in sod. (2008: 28) ter dodajajo, da življenjske cilje lahko uporabimo kot pripomoček za ugotavljanje oblike pomoči. Dolžnost države blaginje je torej prevzeti skrb za tiste, ki potrebujejo pomoč in podporo v obliki socialnovarstvenih storitev, ukrepov in dajatev, koncept potreb pa je pri tem zavzel osrednje mesto.

1.2 KONCEPT POTREB

Družbene potrebe so »tiste zahteve, ki so v neki družbi prepoznane in definirane kot dovolj pomembne, da mora država zanje poskrbeti z intervencijami v obliki zagotavljanja dobrin ali storitev.« navaja Škerjanc (2010: 55). Ali bodo lahko posamezne skupine prebivalstva ali posamezniki uveljavljali določene socialne pravice, je torej odvisno od tega, kaj družba smatra za legitimne potrebe, pri čemer pa predpiše tudi pravila, ki določajo vlogo institucij pri njihovem zadovoljevanju.

Flaker in sod. (2008: 27) trdijo, da »za prepoznavanje pojava družbene blaginje in doseganje kakovostne ravni življenja posameznikov obstoj potreb sam po sebi torej ni ključen. Obstoj potreb je zlasti posledica načina organiziranosti družbe in delovanja skupnosti.« Ovire namreč definirajo kot generator potreb, saj več kot je v družbi dejavnikov, ki preprečujejo ljudem, da bi se po svoje organizirali in izboljšali kakovost življenja, več intervencij bo morala skupnost napraviti, da bo odpravila te primanjkljaje. Eno od ključnih vprašanj se torej glasi, katere ovire ljudem preprečujejo organiziranje kakovostnega življenja.

Bradshaw (1972 v Liddiard in Mitton 2011) opozarja, da je pri razdeljevanju socialnih pravic pomembno upoštevati štiri tipe potreb:

- a) Normativne potrebe: potrebe, ki so nastale na podlagi ocen strokovnjakov. Normativne potrebe niso absolutne, zato jih različni strokovnjaki različno definirajo.
- b) Občutene potrebe: tiste potrebe, ki se jih zavedamo in vemo, kako bi morali ukrepati, da bi jih zadovoljili.
- c) Izražene potrebe ali zahteve: ko zaradi občutenih potreb stopimo v akcijo in iščemo pomoč.
- d) Primerjalne potrebe: potrebe, ki jih prepoznamo ob primerjanju posamezne skupine ljudi ali posameznika z drugimi.

Enega najbolj znanih okvirov za razumevanje potreb pa nam ponuja Abraham Maslow (1954) v svoji teoriji hierarhije potreb, v kateri na dno piramide umesti fiziološke potrebe, tem sledijo potrebe po varnosti, nato ljubezni in pripadnosti ter kot predzadnje potrebe po spoštovanju. Po Maslowu morajo biti zadovoljene vse omenjene potrebe, da bi se človek posvetil zadnji na lestvici, in to je potreba po samouresničevanju, po odkrivanju in razvijanju svojih potencialov. (Škerjanc 2010: 56)

Flaker in sodelavci (2008: 387) pri analizi potreb ljudi, ki potrebujejo dolgotrajno oskrbo, prepoznavajo dva sklopa potreb. To so univerzalne ali magistralne potrebe, ki jih prepoznavamo vsi ljudje in specifične potrebe, ki so pri ljudeh s posebnimi potrebami bolj vidne, sicer pa so ostajajo prikrite ali celo prezrte. Univerzalne potrebe lahko dalje analiziramo v štirih registrih:

1. Register naravnega eksistenčnega okvira: predstavlja eksistenčne nuje bivanja, kot je potreba po zavetju pred neugodnimi vremenski razmerami, po prehrani, dotiku in spolnosti. Je pokazatelj povsem primarnega obstoja naše eksistence.
2. Register družbenonormativnih in funkcionalnih potreb: med katerega štejemo tiste potrebe, ki omogočijo delovanje posameznika v družbi in oblikujejo naše življenje glede na družbene zahteve, hkrati pa mu omogočijo tudi, da organizira svoja doživetja in razumevanje sveta. To je na primer potreba po stanovanju.
3. Register specifičnih potreb uporabnikov dolgotrajne oskrbe: te potrebe izvirajo iz posebne ranljivosti njihovih univerzalnih potreb. Lahko bi ga poimenovali tudi register antidiskriminacije, ker izenačujejo hendikep. V primeru stanovanja gre na primer za potrebo po lažjem dostopu ali potrebo po podpori pri vzdrževanju stanovanja.
4. Register inovativnih potreb, potreb po novih odgovorih: za ljudi s posebnimi potrebami je pogosto treba poiskati povsem nove odgovore. Njihove stiske namreč ustvarjajo izzive ustaljenemu reševanju težav. (*op. cit.*: 387-388)

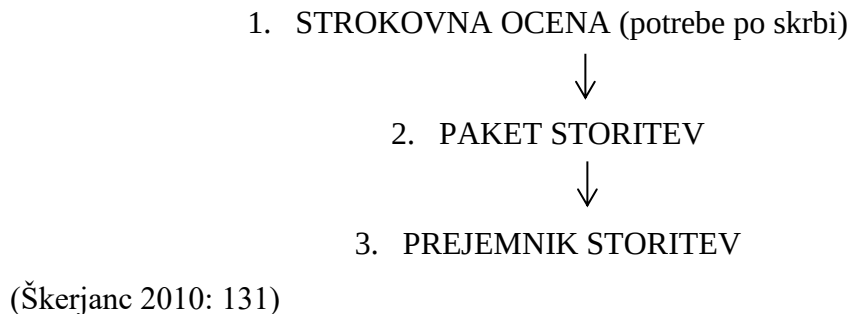
Za oblikovanje socialnovarstvenih ukrepov in storitev je torej ključno, kdo definira potrebe posameznikov. V osnovi ločimo dva glavna pristopa, in sicer klasičnega, imenovanega tudi koncept skrbi, pri katerem potrebe državljanov definirajo strokovnjaki, in novejšega, imenovanega koncept pravic, pri katerem je kakovost posameznikovega življenja definirana na podlagi njegovega nadzora nad viri, s katerimi lahko sam zadovoljuje svoje potrebe v raznih sferah življenja. Pa si ju pobliže pogledjmo.

1.2.1 Koncept skrbi: Načrtovanje »od zgoraj navzdol«

Koncept skrbi izhaja iz ravnanja, pri katerem država prevzame odgovornost za zadovoljevanje socialnih potreb prebivalcev, ki jih je doletela izguba telesnih ali psihofizičnih sposobnosti. Tovrstno načrtovanje pomoči in podpore temelji na principu od zgoraj navzdol, kar pomeni, da potrebe posameznih skupin ljudi ocenijo strokovni delavci.

Na podlagi teh ocen se nato oblikujejo enovrstne socialne storitve, ki pa žal ne zadovoljijo raznolikih potreb uporabnika. (Dragoš *et al.* 2005: 51)

Slika 1: Pristop "od zgoraj navzdol"



Negativni učinki tega pristopa zavirajo izboljšanje kakovosti življenja uporabnikov iz več razlogov (Škerjanc 2006: 24):

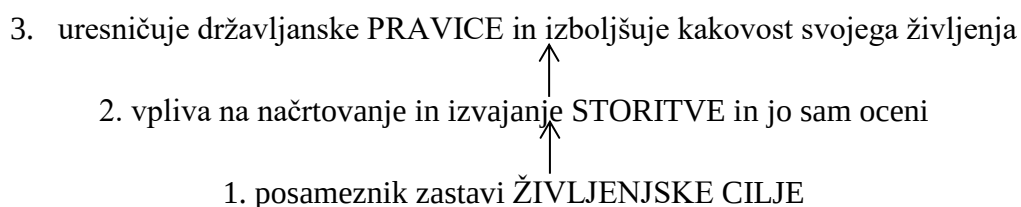
- posplošene ocene ne morejo v polnosti zajeti obsega posameznikovih potreb po storitvah niti v času niti po vsebini,
- posameznik ne prejme storitev, s katerimi bi izboljšal kakovost življenja,
- posameznik je prisiljen sprejeti storitve, ki jih ne želi ali ne potrebuje,
- zato so takšne storitve neučinkovite, pri čemer gre za negospodarno in potratno porabo proračunskih sredstev,
- posamezniku odvzamejo pristojnost definiranja svoje situacije in mogočih rešitev, zaradi česar izgubi vpliv nad pomembnimi odločitvami v svojem življenju. (*op. cit.*)

Zgoraj opisanega koncepta skrbi pa ne smemo zamenjevati s konceptom etike skrbi, ki ga vpelje Selma Sevenhuijsen (2002). Etike skrbi ne vodi pokroviteljski odnos, pač pa prizadevanje za vzdrževanje ravnovesja med skrbjo za druge, skrbjo zase in skrbjo za svet, v katerem živimo ter uresničevanje vrednot, kot so »skrbnost (prepoznavanje, da potreba obstaja), odgovornost (da ustrezno ukrepamo, ko prepoznamo potrebo), kompetenca (da imajo skrbniki dovolj virov, da lahko skrb kar se da dobro izvajajo) in odzivnost (gre za interakcijo med prejemnikom in dajalcem skrbi, ki se kaže v medsebojnem spoštovanju),« pojasnjuje Leskošek (2003: 44)

1.2.2 Koncept pravic: Načrtovanje »od spodaj navzgor«

Nasprotujoč pokroviteljski drži države pa so hendikepirani ljudje zahtevali uveljavitev načela državljskih pravic in enakih možnosti dostopa do blaginje, neodvisno od tega, ali nekdo potrebuje socialnovarstvene storitve ali ne. Pravica do kakovostnega življenja se je postopoma začela uresničevati skozi spreminjanje prakse načrtovanja pomoči in podpore, ki po novem izhaja iz posameznikove ocene potreb po storitvah, ki mu bodo omogočile uresničevanje ciljev in izboljšanje kakovosti življenja. Takšna vrsta individualiziranega načrtovanja temelji na principu od spodaj navzgor. (Dragoš *et al.* 2005: 52)

Slika 2: Pristop "Od spodaj navzgor"



(Škerjanc 2006: 25)

Prednosti individualiziranega zagotavljanja storitev so (Škerjanc 2006: 26):

- omogoči načrtovanje storitev, ki jih posameznik potrebuje, kar pomeni, da so takšne storitve učinkovite,
- uporabnica prevzame in zadrži vpliv nad storitvami, posledično pa tudi nad svojim življenjem,
- krajevnim oblastem prinaša informacije o potrebah občanov po določenih storitvah, kar omogoča učinkovito načrtovanje in razvoj potrebnih storitev,
- na državni ravni zbrane potrebe krajevnih okolij pokažejo trende, smeri učinkovitega načrtovanja in razvoja, sprejemanje ukrepov, določanje prioritet.

1.2.3 Zagotavljanje vpliva uporabnika

Način zagotavljanja socialnovarstvenih storitev torej odraža stopnjo demokracije v državi in družbi. Več ko ima posameznik vpliva nad odločitvami, več možnosti ima za izboljšanje kakovosti svojega življenja. Škerjanc (2007: 96) pravi, da so socialnovarstvene storitve »sredstvo za preseganje ovir v skupnosti (po teoriji družbenega onesposabljanja) in zato tudi sredstvo za izenačevanje možnosti pri dostopu do virov v skupnosti. Ti so zlasti zaposlitev,

izobraževanje, nastanitev, kakovostno preživljanje prostega časa in delovanje v skupnosti.« Individualizacija socialno varstvenih storitev torej predvideva zagotavljanje vpliva uporabnika s spoštovanjem naslednjih pravic (Škerjanc 2007: 96-97):

- Pravica do samoodločanja: uporabnik sam opredeli svojo situacijo, težavo, cilje, ki jih želi doseči ali uresničiti, in pot do njih, pri načrtovanju izvedbe razišče lastne vire in podeli mandate za sodelovanje drugih pri udejanjanju ciljev
- Pravica do izbire: uporabnik izbere načrtovalca, okoliščine za sodelovanje, vsebine storitev in izvajalce, ker ima nad procesom zagotavljanja storitev vpliv
- Pravica do učenja iz napak: uporabnica ima na voljo informacije o možnih posledicah svojih odločitev, opredeljuje se po lastni presoji, ima podporo pri oceni tveganja in načrtovanju ukrepov za zmanjšanje škode
- Pravica, da si premisli: uporabnica lahko v katerem koli trenutku spremeni svoj cilj, ga prekliče ali nadomesti z novim
- Pravica, da uporabnica ohrani nadzor nad procesom načrtovanja, izvajanjem storitev in nad osebnimi podatki in zapisi o njej.
- Pravica do sporočanja in sporazumevanja na način, ki uporabniku najbolj ustreza: načrtovalec in vsi sodelujoči v procesu zagotavljanja storitve morajo prilagoditi komuniciranje uporabnikovemu ali poiskali tolmača po uporabnikovi izbiri, če tega ne zmorejo opraviti sami. (*op. cit.*)

1.3 OSEBNO NAČRTOVANJE IN IZVAJANJE STORITEV

1.3.1 Razvoj metode in njeno poimenovanje

Korenine metode osebnega načrtovanja in izvajanja storitev segajo iz 80. let prejšnjega stoletja, ko so na anglosaškem območju pričeli uporabljati postopke vodenja primera ali *case management*, načrtovanja in izvajanja oskrbe ali *care planning and management* ter neodvisnega posredništva storitev ali *independent service brokerage* (Flaker *et al.* 2013).

Metodo je v Slovenijo sredi devetdesetih let prinesel David Brandon (1994), pri nas pa so ji potem posebno pozornost namenili Petra Videmšek (1996, 2002), Jelka Škerjanc (1997, 2006, 2010: Zaviršek *et al.* 2002: Šugman Bohinc *et al.* 2007) in Vito Flaker s sodelavci (Flaker *et al.* 1995, 2007 a: Zupančič 1997: Oreški 1998). V svojem razvoju na slovenskih tleh je doživela že številna poimenovanja in preimenovanja, na podlagi katerega pa lahko

spremljamo spreminjanje razumevanja pomena vpliva uporabnika na sam proces pomoči in podpore.

Načrt psihosocialne skrbi, kot se je metoda najprej imenovala, je namigoval, da so uporabniki še vedno nedorasli ljudje, za katere je potrebno skrbeti, to pa je zmotilo prav hendikepirane same, ki so dali pobudo za preimenovanje. Videmšek (2004) navaja, da so še posebej poudarili, da nočejo skrbi, temveč pravico do blaginje, ki enako pripada vsem državljanom. Iz tega naslova so nato leta 1998 metodo preimenovali v *individualni načrt za samostojno življenje* (Zaviršek, Zorn in Videmšek 2002). Ta prinaša premik iz paketa storitev, ki so ga ponujale klasične socialne službe, »zastavljene za povprečne potrebe neobstojećih povprečnih skupin uporabnikov« (Škerjanc 1995), v zavedanje, da ima vsak človek svoje potrebe, sanje in odlike, o katerih ima pravico samostojno odločati in z njimi razpolagati, kljub temu da včasih še vedno potrebuje socialne storitve (Videmšek, 2004). Sam zapis uporabnikovih želja, polno upoštevanje njegovih izjav in strinjanje z zapisom pa uporabniku še ne prinese želenih rezultatov, če lahko izbira le med danimi socialnimi storitvami. Škerjanc (2010) pojasnjuje, da je potrebno resnično sodelovanje med načrtovalcem in uporabnikom, takšno, kjer bosta skupaj iskala nove poti in pristope, če naj se zapisani cilji tudi uresničijo. Od tod je nastalo naslednje poimenovanje metode kot *individualnega načrtovanja z udejanjanjem ciljev* (Škerjanc, 2006). Pomembnosti uresničevanja zapisanega pa so zavedeli tudi Flaker in sodelavci (2013: 31), ki so do danes kot zadnji v vrsti metodi dali ime *Osebno načrtovanje in izvajanje storitev*. Naredili so še korak dalje in izraz *individualni* zamenjali za *osebni*, saj indivisum v latinščini pomeni nedeljiv, načrt pa je v resnici sestavljen iz več delov, poleg tega pa so želeli poudariti tudi razliko med *individualizacijo* in *personalizacijo*, saj prva še vedno predvideva neko standardizacijo, medtem ko druga z besedo *osebni* res priznava človekovo enkratnost.

Kot smo torej izvedeli zgoraj, metodo sestavljata dva procesa, načrtovanje in izvajanje. Plod načrtovanja je osebni načrt, ki vključuje predstavitev uporabnika, analizo njegove življenjske situacije na podlagi petih magnetov in opredelitev ciljev, rezultat izvajanja pa so konkretne storitve in ukrepi, ki nam služijo za doseg cilja (Flaker *et al.* 2013: 26-27).

1.3.2 Načela načrtovanja

»Načela načrtovanja lahko na eni strani razumemo kot pravice uporabnika, na drugi strani pa kot obveznosti strokovnjaka, da po njih ravna.« navajajo Flaker in sod. (2013: 37). Pri

načrtovanju se torej poslužujemo štirih glavnih načel, in sicer zagotavljanja vpliva uporabnika, krepitev moči, pravice do napak in refleksivnosti ter reflektivnosti.

Primarna skrb načrtovalca je, da ves čas procesa načrtovanja zagotavlja vpliv uporabnika na oblikovanje pomoči in podpore zanj. To pomeni, da ima uporabnik ves čas nadzor nad nastajanjem pisnega poročila in načrtovanja storitev zanj. (Brandon 1994)

Glavni namen načrtovanja pa je prav krepitev moči uporabnika, ki mora imeti aktivno vlogo v tem procesu, zato bomo temu načelu in konceptu posvetili celo naslednje poglavje. Zaviršek et al. (2002: 60) pravijo, da z opolnomočenjem »oseba pridobiva občutek, da je vse bolj sposobna odločati o svojem življenju in te odločitve uresničevati v praksi.« S krepitevijo moči torej krepimo uporabnikovo samozavest, ga spodbujamo pri uporabi vzvodov moči in si prizadevamo da se ta moč res manifestira. (Zaviršek et al. 2002)

Izkušnje pa v življenju pridobimo tako, da živimo, se odločamo, poizkušamo in delamo napake. Družba ima pri tem dvojna merila, saj od uporabnikov socialnega dela pogosto zahteva, da ne smejo narediti napak, medtem ko imajo povprečni ljudje pravico, da so sestavni del njihovega življenja. Zato pravico do napak pri osebnem načrtovanju izpostavljamo kot temeljno. Fritz Pearls je nekoč dejal, »da so napake ustvarjalni del življenja. Ne le, da se na napakah učimo, napake pomenijo izstop iz predvidenih kolesnic, omogočijo nam, da zadevo uzremo drugače, da naredimo nekaj, česar sicer ne bi ...« (Flaker et al. 2013: 47)

Prijazen odnos do napak pa je tudi eno od temeljnih načel nevrolingvističnega programiranja, modela za odkrivanje vzorcev osebne odličnosti v ljudeh. Bandler in Grinder (1975), avtorja omenjenega modela predlagata, da izraz neuspeh nadomestimo s povratno informacijo. Neuspeh je v resnici le rezultat ali način opisovanja izida, ki ga nismo hoteli. Če o izidu razmišljamo kot o neuspehu, se vedno znajdemo v slepi ulici, če pa ga vzamemo kot povratno informacijo, ki nam pove, ali vzdržujemo pravo smer, ali ne, pa nam takšen pogled omogoča, da pred sabo vedno vidimo tudi cilj. (O'Connor in Seymour 1996)

Refleksivnost in reflektivnost kot zadnje načelo metode, ki je hkrati tudi njena značilnost, nam daje prav to možnost, da se ozremo na napake, ki jih lahko popravimo ali pa ugledamo kot sestavni del procesa. Načrt ni tog instrument, ampak le vodilo, ki omogoča spremembe tako v konkretnem življenju uporabnika kot tudi v samem procesu načrtovanja. (Flaker et al. 2013: 35-50)

1.3.3 Proces načrtovanja

Za boljši pregled bomo proces načrtovanja razdelili v tri faze, in sicer vzpostavljanje delovnega odnosa, raziskovanje življenjskega sveta in zapisovanje načrta.

1. Faza: Vzpostavljanje delovnega odnosa

Vzpostavljanje delovnega odnosa vključuje več podfaz. Najprej mora priti do vzpostavitve stika med načrtovalcem in uporabnikom in sicer tako, da bodisi uporabnik samostojno poišče načrtovalca, bodisi da ga k načrtovalcu napotijo razne organizacije (npr. zavodi, centri, nevladne organizacije), ali pa načrtovalec sam kot koordinator obravnave v skupnosti naveže stik z uporabnikom, ki je v bolnici. Temu sledi predstavitev načrtovanja, ki vključuje namen njunih srečevanj, opredelitev vloge načrtovalca in uporabnika, okviren potek srečanja, seznanitev uporabnika z njegovimi pravicami ter opis same metode. Pri slednjem se pogovorita o značilnostih metode osebnega načrtovanja in izvajanja storitev, procesu načrtovanja in njenemu namenu ter končnemu produktu, pa tudi o odgovornostih obeh udeležencev v procesu pomoči in zaupnosti (kdo bo imel denimo vpogled v dokumentacijo). Če se uporabnik odloči za tovrstno pomoč, z načrtovalcem skleneta ustni ali pisni dogovor o sodelovanju, ki ima simbolično in funkcionalno vrednost. Po eni strani uporabnik izkaže načrtovalcu zaupanje in ga povabi v svoj življenjski svet, po drugi strani pa mu podeli mandat, da bo načrtovalec zanj opravil določene storitve. (Flaker *et al.* 2013: 51-54)

Na podoben način definirajo vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika tudi Čačinovič Vogrinčič *et al.* (2008), ki kot pomemben uvodni ritual izpostavljajo dogovor o sodelovanju. Ta naj bi vključeval strinjanje o sodelovanju tukaj in zdaj, času, ki je nam je dan in dogovoru o načinu dela ter pojasnitev vlog uporabnika in socialnega delavca. Razlika je v tem, da koncept delovnega odnosa v izvirnem delovnem projektu pomoči (Čačinovič Vogrinčič *et al.* 2008) zavzame osrednje mesto, pri metodi osebnega načrtovanja in izvajanja storitev (Flaker *et al.* 2013) pa bolj obrobno, saj se za izvajanje storitev predvideva več različnih izvajalcev.

2. Faza: Raziskovanje življenjskega sveta

Uporaba metode raziskovanja življenjskega sveta nam omogoča ugotoviti, kako uporabnik živi, preveriti, kaj so njegove želje in potrebe ter zaznati, kaj so njegovi viri in sredstva, ki so mu na razpolago in tisti, ki mu primanjkujejo. Pri raziskovanju pa se poslužujemo štirih

poglavitnih tehnik: nestandardiziranega intervjuja, pogovora z drugimi udeleženci situacije, opazovanja in eksperimenta.

Nestandardiziran intervju je najbolj pogosta tehnika, ki jo uporabljamo pri načrtovanju. Gre namreč za intervju, pri katerem sledimo ritmu in temam uporabnika, vprašanja pa niso vnaprej odločena. Magnete ali indeks potreb sicer lahko uporabimo kot nekakšno vodilo ali opomnik, da pri sebi preverimo, če nas v sklopu določene tematike še kaj zanima, ne smemo pa voditi intervjuja po teh vprašanjih. (Flaker *et al.* 2013: 59-60)

Da bi bil proces raziskovanja življenjskega sveta kar se da ploden, Šugman Bohinc (2007: 49-69) predlaga upoštevanje dejavnikov uspešnega razgovora, ki k temu pripomorejo: udejanjanje stališča in etike udeležnosti (Hoffman 1994), odprt prostor za razgovor (Anderson, Goolishian 1994), preverjanje temeljnih predpostavk in pričakovanj uporabnika in socialne delavke, pridruževanje uporabniku – utilizacija (Erickson, Rossi 1979), osebno vodenje (Vries 1995) in delovni odnos (Čaćinović Vogrinčič 2002), dogovarjanje o želenem razpletu (problema), oblikovanje načrta možnih korakov za sprožanje ustreznih sprememb, ekološka vednost (Keeney 1983), perspektiva (krepitev) moči (Saleebey 1997: Shazer 1991), uporaba metodičnih načel systemskega socialnega dela pri raziskovanju uporabnikovega življenjskega sveta (Lüssi 1990), različni načini preokvirjanja (Watzlawick, Weakland, Fisch 1974) in sistematično nesistematičen pristop (Bardmann 1996).

3. Faza: Zapisovanje načrta

Z uporabnikom se najprej dogovorimo, kako se načrt zapisuje in kdo ga bo zapisoval ter ali bo zapisan v prvi ali tretji osebi ednine. (Zaviršek *et al.* 2002)

Zapisovanje je zelo pomemben del načrtovanja, saj s tem, ko zapišemo in objektiviziramo uporabnikove življenjske okoliščine, hkrati razgrnemo njegovo življenje tudi pred njim samim. Če načrtovalec zapisuje posamezne pogovore z uporabnikom, jih morata potem na naslednjem srečanju skupaj prebrati in preveriti, če se uporabnik z zapisanim strinja. Če se ne, je treba kaj popraviti, dopolniti ali izbrisati. Načrtovalec lahko zapisuje pogovor že med samim srečanjem, čeprav takšen način ponavadi moti prosti tok misli in je bolje, če ga zapiše po spominu. Pomanjkljivost tega pa je, da načrtovalec povedanega ne izrazi z istimi besedami kot uporabnik, zato je priporočljivo, da si med srečanjem zapisuje vsaj ključne točke ali misli. Pogovor pa lahko snemamo tudi z diktafonom, vendar moramo pred tem uporabnika vedno vprašati za dovoljenje. (Flaker *et al.* 2013: 66-68)

Na tem mestu se lahko pojavi dilema, ali je bolje, da načrt zapiše uporabnik ali načrtovalec. Ekspert z izkušnjami lahko na eni strani okrepi svojo moč, ko prevzame pomembno mesto pri soustvarjanju podpore zanj, po drugi strani pa imajo uporabniki socialnovarstvenih storitev nemalokrat nizko samopodobo in niso v stanju, ko bi znali sami sebe videti z vidika moči. Tu postane ključna vloga socialnega delavca, ki ima izostren vid in sluh, saj zna pripovedi uporabnikov povzeti iz perspektive moči.

1.3.4 Osebni načrt in stroškovnik

Osebni načrt sestoji iz dveh delov. Vloga *pripovednega* ali *narativnega dela* je, da z njim utemeljimo dejanja, ki jih predvidevajo cilji, izvedeli pa naj bi tudi, zakaj nekdo potrebuje načrt in kako ga nameravamo izvajati. *Izvedbeni* ali *operativni del* (Zaviršek *et al.* 2002 temu delu pravijo *stroškovnik*) pa je videti bolj tehničen, saj mora biti v njem jasno razvidno, kaj bomo delali, kdo bo to izvajal, kolikšna sredstva potrebujemo in kdo bo plačnik ter kdaj se bo storitev začela in kdaj končala. (Flaker *et al.* 2013: 71-73)

Oblikovanje načrta je pravzaprav umetnost komponiranja različnih delcev pripovedi v celoto. »Klasična kompozicija načrta je taka, da postavimo v prvi plan vrline, odlike uporabnika. S tem dosežemo učinek, da postanejo njegove vrline *ključne*; slabosti, težave, stiske, ki jih načrt seveda tudi obravnava, pa *naključne*.« pojasnjujejo Flaker in sod. (2013: 77). Tako uporabnika, ki je doživel hude stiske in izgube, ne predstavimo kot poraženca, pač pa mu namesto tega izkažemo spoštovanje do njegove trdoživosti, ki mu je pomagala preživeti. Priporočljivo pa je tudi, da zapišemo kakšno anekdoto, s katero ponazorimo, da je tudi njegovo življenje zanimivo in zabavno. (Flaker *et al.* 2013) Sedaj pa si pogledjmo njegove sestavne dele:

I. Predstavitev

Načrt kot celota in predstavitev uporabnika, kot njen del, sta oba v funkciji ogledala, saj človeku omogočita da uzre svoje življenje s širše perspektive. Pri tem je ključnega pomena, da je le ta napisana z vidika njegovih moči in spretnosti, saj prav to, da prebere nekaj lepega in hvalevrednega o sebi, krepi njegovo samopodobo. (Flaker *et al.* 2013: 74)

Uvod v načrt naredimo tako, da uporabnika povabimo, da nam pove, kako bi predstavil samega sebe in to zapišemo v prvi osebi ednine. Spodbudimo ga, da nam pove kaj dobrega

o sebi, o tem, kar zna in zmore. Temu pa sledi krajša predstavitev uporabnika, ki jo lahko nato zapiše načrtovalec. (Zaviršek et al. 2002: 154)

II. Analiza situacije

V pogovoru z uporabnikom izvemo veliko na videz nepovezanih drobcev, ki jih naknadno s pomočjo Brandonovih magnetov (1994) ali indeksa potreb (Flaker *et al.* 2008) razvrščamo v kategorije in povezujemo v zgodbo, tako da gre v resnici bolj za sintezo pripovedi kot pa njeno analizo. V praksi so torej najbolj uveljavljeni štirje magneti, ki jih je postavil Brandon, in so sledeči: *vpliv*, *spretnosti*, *stiki* in *bolečina*, Zaviršek in sod. (2002) pa kot petega dodajajo še *želje*. Struktura in klasifikacija izrečenega sami po sebi sicer nista toliko pomembni, saj je primarni cilj ta, da uredimo pripoved. Kljub temu pa moramo biti pozorni na vsebino, saj magneti večkrat razkrijejo prikrita želje in potrebe, ki jih uporabnik ni jasno izrazil. V tem primeru preverimo, ali bi potencialno željo ali potrebo želel uvrstiti med cilje ali ne.

➤ **Vpliv**

Magnet vpliva nam recimo pove, ali uporabnik samostojno odloča o svojem življenju, ali namesto njega odločajo drugi, ali razpolaga s svojim denarjem, ali ga drugi upoštevajo, ko izrazi, kaj mu je všeč in česa ne mara, ali se do njega obnašajo spoštljivo in letom primerno ipd. (Zaviršek *et al.* 2002: 155)

➤ **Spretnosti**

Brandon (1994: 29) pri tem magnetu razlikuje tri vrste spretnosti, in sicer osebne spretnosti (vsakodnevna rutina in disciplina, gotovost, zaupanje, organiziranost, razvijanje vpogleda vase in samozavedanja, znati se soočati s stresom ipd.), socialne spretnosti (sposobnost povezovanja z drugimi ljudmi, taktnega komuniciranja, empatije, ljubiti in se zabavati) in spretnosti pri dejavnostih (ki jih pridobimo npr. ob delu, športu, hobijih: znanje jezikov, igranje inštrumentov, plavanje).

➤ **Stiki**

Stiki predstavljajo posameznikovo socialno mrežo, povedo pa nam veliko o tem, s kom se uporabnik srečuje in kako pogosto, kakšna je narava in stopnja zaupnosti teh stikov ter ali sam odloča o tem, s kom se bo srečeval in kje. (Zaviršek *et al.* 2002: 156-157)

➤ **Bolečina**

Ta magnet nam denimo razkriva, kakšna bolečina je zaznamovala posameznikovo življenje in kakšne so njegove trenutne skrbi, ali ima s kom konfliktno odnose, kateri dogodki so mu prizadejali največ ran, ali pozna naravo svoje bolezni in ali lahko vpliva na zdravljenje. (Zaviršek *et al.* 2002: 158)

➤ **Želje**

Na koncu uporabnika vprašamo še o njegovih željah in viziji, kaj ga najbolj razveseljuje in s kom lahko deli svoje radosti. To je pomembno, da načrta ne zaključimo s temnimi mislimi, ampak da se ponovno orientiramo na svetle plati življenja. (Zaviršek *et al.* 2002: 159)

III. Cilji

Cilji povezujejo pretekle izkušnje s prihodnjimi in določajo kakovost posameznikovega življenja, saj z njimi definira, kako želi živeti in s kom ter kaj želi v življenju početi. Pri zapisovanju je pomembno, da cilje ne samo naštejemo, ampak da zapišemo tudi strategije, kako jih nameravamo doseči. Predstavljajo pa tudi merilo uspešnosti, saj z njimi lahko izmerimo, v kolikšni meri nam je načrt uspelo uresničiti. (Flaker *et al.* 2013: 93-94)

Ko zapisujemo cilje, moramo biti hkrati pozorni tudi na druge vidike, na primer na potrebe in želje, ki jih sogovorniki nezavedno sporočajo. Zato je pomembno, da poleg zgoščene definicije cilja, zapišemo tudi spremno besedilo, ki naj pojasnjuje kontekst, iz katerega so se porodili. (Flaker *et al.* 2013: 97)

IV. Izvedbeni del

V izvedbenem delu vsak cilj posebej prikažemo s tabelo, v kateri je jasno razvidno, katere naloge obsega posamezen cilj, katere dejavnosti bomo morali izvesti, kdo je izvajalec, kolikšna sredstva potrebujemo za realizacijo te storitve in kdo je plačnik ter kdaj bomo to nalogo izpeljali in koliko časa bo trajala. Nad vsako tabelo na kratko zapišemo cilj, nato pa še opišemo, kako ga nameravamo uresničiti. (Flaker *et al.* 2013: 101-102)

V. Evalvacija

➤ Ocena uresničenosti posameznega cilja

Evalvacija osebnega načrta je zelo preprosta, ponavadi pa jo izpeljemo po preteku leta dni. Uporabnik s pomočjo lestvice od 1 do 5 oceni, v kolikšni meri so se cilji uresničili in kakšne spremembe prinašajo v njegovo življenje. Pri evalvaciji vsakega posameznega cilja zapišemo, kaj je bilo storjenega in kaj moramo še narediti. (Zaviršek *et al.* 2002)

➤ Ocena kakovosti storitve

Ocena kakovosti storitve nam pove, kako je bil uporabnik zadovoljen s samo storitvijo in kaj bi še potreboval, da bi bil povsem zadovoljen. Ta informacija je za načrtovalca zelo dragocena, saj mu pove, kaj dela dobro in na kaj naj bo v prihodnje bolj pozoren, da bo storitev še bolj kakovostna in učinkovita. Uporabnik tudi v tem primeru poda oceno z lestvice od 1 do 5. (Škerjanc 2007: 94)

1.4 KREPITEV MOČI

1.4.1 Razvoj koncepta krepitev moči

Videmšek (2008) navaja, da je krepitev moči kot temelj socialnega dela v Sloveniji prisoten že od devetdesetih let prejšnjega stoletja. Sprva so angleški termin »empowerment« prevajali z besedo opolnomočenje, ki pa je spodbudila številne kritike, saj jo Slovar slovenskega knjižnega jezika definira kot 'pooblaščenje', v tem primeru strokovnih delavcev, kar nakazuje na neenakopraven položaj udeležencev v procesu podpore in pomoči. Na prelomu stoletja ga je tako zamenjal danes uveljavljeni izraz krepitev moči.

Ob pregledu literature avtorica ugotavlja, da termin krepitev moči uporabljajo številne akademske discipline, ki so v zvezi s tem pojmom razvile svoje koncepte in prakse, zato je težko povzeti splošno definicijo. V socialnem delu bomo zato izhod iz te zagate poiskali v definicijah iz uporabniške perspektive, ki jih povzema Videmšek. Avtorica (Videmšek 2008: 215) poudarja, da pri krepitevi moči ne gre za končni izid, temveč za proces, ki se nikoli ne konča, saj se ljudje ves čas spreminjajo ter dodaja, da je krepitev moči »način življenja in pristopa do življenja, ki poskuša zbuditi pomembne človeške kvalitete in uresničiti človeške potrebe.« (Videmšek 2008: 215) Poglobljeno raziskovanje in implementiranje tega koncepta

v okviru izobraževanja EX-IN in fokusnih skupin pa je pripeljalo do spoznanja, da udeleženci najprej potrebujejo krepitev moči na individualni ravni, da bi se naučili zaupati vase, šele nato pa so pripravljeni sodelovati tudi pri kolektivnih prizadevanjih. (Videmšek 2008: 215)

1.4.2 Kolektivna in individualna krepitev moči

Obseg krepitev moči se tako nanaša na dve ravni, in sicer *kolektivno* in *individualno*. Videmšek (2008: 212) pojasnjuje, da je »za prvi val uvajanja pojma 'empowerment' sredi dvajsetega stoletja značilna kolektivna akcija in zavzemanje za pravice in izboljšanje položaja marginaliziranih in zatiranih skupin ljudi.« Prednost kolektivnih procesov je namreč v potencialu za vplivanje in spreminjanje stališč večine. V praksi se kolektivno krepitev moči uporablja predvsem v primerih, ko so kršene posameznikove pravice, ko prihaja do neenakih možnosti in zatiranja določenih skupin, zaradi česar je te ljudi potrebno zaščititi z zagovarjanjem njihovih pravic. Za drugi val, ki nastopi po kolektivnih akcijah v osemdesetih letih prejšnjega stoletja, pa je značilno individualno pridobivanje moči in podpore. Lamovec (1998) med ključne elemente individualne krepitev moči uvršča: »ozaveščanje (odpiranje vprašanj in ne svetovanje), učenje spretnosti (posameznik se nauči izražati čustva in jih začne sprejemati) in posredovanje v okolje (vzpostavitev dialoga s svojci in ustanovo).« Krepitev moči na individualni ravni torej poteka v okviru vzpostavljanja delovnega odnosa in individualnega projekta pomoči, osnovanega na sodelovanju, medsebojnem spoštovanju, zaupanju, zavezništvu, odprti komunikaciji in neformalnosti. (Videmšek 2008: 212)

Takšen pristop socialnega dela zagovarja tudi Dennis Saleebey (1997 v Čačinovič Vogrinčič *et al.* 2008: 12-13), avtor koncepta perspektive moči, ki pravi: »Formula je enostavna; mobiliziraj moč strank (talente, znanja, sposobnosti, vire), tako da podpreš njihova prizadevanja, da dosežejo svoje cilje in vizije, in stranke bodo imele bolj kakovostno življenje, tako, ki bo v skladu z njihovim konceptom kakovosti. Čeprav je recept enostaven, mu sledi trdo delo.«

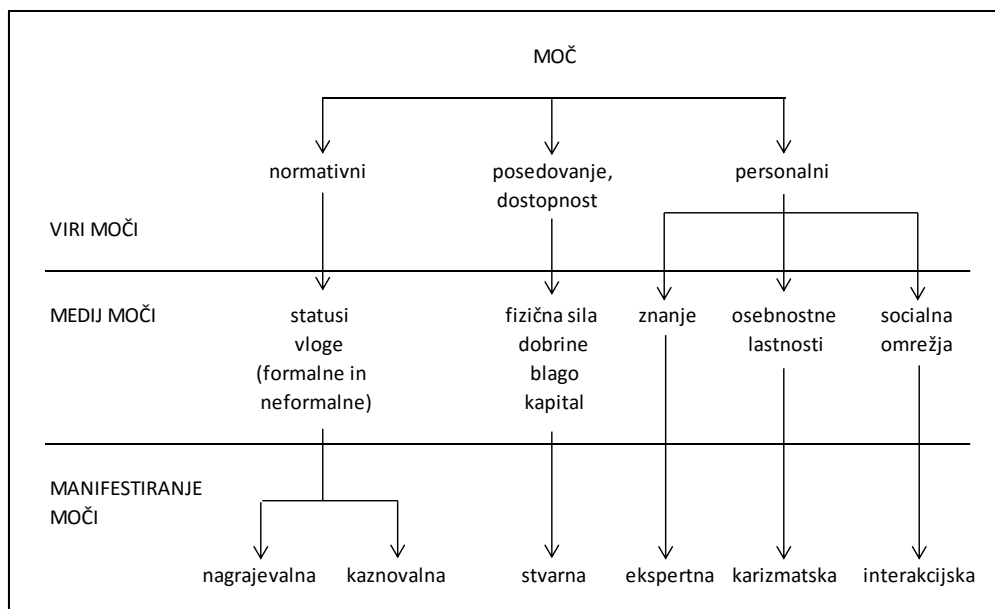
Pomemben doprinos h krepitvi moči na individualni ravni pa nam prinaša tudi nevrolingvistično programiranje (NLP). Gre namreč za zbirko modelov, tehnik in spretnosti, ki nam pomagajo, da lahko enostavno in na prijeten način nadomestimo tiste vedenjske vzorce, ki nas ovirajo, z novimi vedenji, ki nas bodo pripeljala do zelenega cilja in nas podpirala. NLP je nastal v zgodnjih sedemdesetih letih, ko sta John Grinder, takratni asistent

lingvistike na univerzi v Santa Cruzu, in Richard Bandler, študent psihologije, začela preučevati tri svetovno znane terapevte: Fritza Perlsa, začetnika Gestalt terapije, Virginio Satir, družinsko terapevtko in Milтона Ericksona, hipnoterapevta. Čeprav so bili vsi trije terapevti osebno sicer zelo različni, so uporabljali podobne temeljne vzorce, ki sta jih Grinder in Bandler prepoznala in iz njih napravila model za učinkovito sporazumevanje, osebno rast in kvalitetnejše življenje. (O'Connor in Seymour 1996: 21-23)

1.4.3 Dejavniki moči

»Moč je odvisna od kombinacije dejavnikov, iz katerih je sestavljena: od načina, kako jo izražamo, od oblike njene uporabe, od sredstev, ki jih uporabljamo, in od virov, iz katerih izhaja.« pojasnjuje Dragoš (v Dragoš *et al.*: 16).

Slika 3: Dejavniki moči



(Dragoš *et al.* 2005: 18)

Manifestacija moči prikazuje, na kakšen način se moč lahko izrazi, da jo zaznamo. Tistega, ki izkazuje moč, prepoznavamo po tem, da lahko kaznuje ali nagrajuje, da mu je na razpolago več materialnih sredstev kot drugim, da je denimo strokovnjak na svojem področju, da uživa poseben ugled in prednosti položaja v svoji socialni mreži. Medij nam dalje pove, s čim moč praktikiramo, ali gre za statuse in vloge, za fizično silo, dobrine, blago ali kapital, za znanje, osebnostne lastnosti ali socialna omrežja, na podlagi katerih pa lahko določimo vir (normativni, posedovanje/dostopnost, personalni), iz katerega se ta moč napaja. (Dragoš *et al.* 2005: 18)

Socialna delavka lahko torej uporablja vse naštetе vire moči. Normativno moč črpa iz svoje poklicne vloge in statusa zaposlene, ki ji omogočata sklicevanje na zakonska pooblastila. Kadar po službeni dolžnosti odloča o dodelitvi materialnih sredstev, vpliva o namestitvi v zavod ali odpustitvi iz njega, je vir njene moči v dostopu do pomembnih sredstev, ki ga drugi nimajo. Le v primeru, da je dostop uporabnikov do dobrin določen s pravicami, govorimo o normativni moči. Dragoš kot pomembnejše za socialno delo navaja personalne vire moči v obliki znanja (spretnosti, veščin, izkušenj, tako poklicnih kot nepoklicnih), osebnostnih lastnosti (ugleda na podlagi minulega dela, talentov, komunikacijskih spretnosti, karizme) in socialne mreže. Slednjo uvrščamo med personalne vire zato, ker je od vsakega posameznika odvisno, kako bo uporabil in vzdrževal svoja poznanstva. (Dragoš *et al.* 2005: 19-22)

1.4.4 Ravnanje z viri moči

Dragoš (2005) navaja, da poznamo pet vrst načinov ravnanja z viri moči, in sicer aktiviranje obstoječih virov, kreiranje novih, povečevanje dostopnosti le teh, redistribucijo in mediacijo. *Aktiviranje obstoječih virov* nakazuje, da je treba le prepoznati in vključiti vire, ki so že prisotni v uporabnikovem okolju ter jih pretovoriti v aktivno stanje. Ključno vprašanje, ki se tu zastavlja, je, kako opaziti te vire in kako delovati na njih, da preidejo iz potencialne v dejansko moč. Pri *povečevanju dostopnosti virov* pa gre za premoščanje ovir, ki ležijo med uporabnikom in viri moči, kot je denimo oddaljenost socialnih služb ali arhitektonske ovire. *Redistribucijo virov* predstavlja na primer prenos zakonskih pooblastil iz enega akterja na drugega. *Kreiranje novih virov* pa lahko razumemo kot inovacijo v odnosu med posameznikom in okoljem, medtem ko je za *mediacijo* značilno neposeganje v obstoječo prerezporeditev moči. Če bi želeli okrepiti moč šibkejših, to ne bi bila več mediacija, ampak zagovorništvo. (Dragoš *et al.* 2005: 38-40)

Tabela 1: Ravnanje z viri moči

RAVNANJE Z VIRI MOČI	PRIMERI
Aktiviranje obstoječih virov	• aktiviranje sosedske ali sorodniške mreže za pomoč starostniku na domu • osebi, ki je nemočna v partnerskem odnosu, pomagamo, da se zave možnosti, ki jih ima na voljo in se izogne odvisnosti od partnerja
Kreiranje novih virov	• uporabniku priskrbimo družbeno denarno pomoč

	• odvisnika vključimo v komuno, kjer bo lažje odpravil svojo zasvojenost • v občinskem proračunu dosežemo uvedbo novega fonda za pomoč socialno ogroženim kategorijam prebivalstva
Povečevanje dostopnosti virov	• brezdomcu pomagamo urediti osebne dokumente, da bo imel lažji dostop do nekaterih oblik pomoči • obseg in kakovost socialnih storitev izboljšamo tudi na ruralnih področjih, da bodo primerljive s tistimi v mestnih središčih • odprava arhitektonskih ovir za invalide
Redistribucija virov	• preusmeritev namenskih sredstev občinskega proračuna iz postavke za turizem v postavko za subvencioniranje stanarin • prenos pooblastil z uporabnika socialnih storitev na njegovega zastopnika ali narobe (= opolnomočenje)
Mediacija	• nepristransko posredovanje v sporu med družinskimi člani, v skupnosti, med organizacijami ipd.

(Dragoš et al. 2005: 39)

Nevrolingvistično programiranje pa pozna še eno obliko ravnanja z viri, ki se imenuje *sidranje virov moči*. »Vsak od nas ima osebno zgodovino z bogastvom različnih čustvenih stanj. Če jih hočemo podoživeti, potrebujemo sprožilec, neko asociacijo v sedanjosti, ki sproži izvirni dražljaj. [...] Dražljaj, ki je povezan s fiziološkim stanjem in ga tudi sproži, se v NLP-ju imenuje sidro,« pojasnjujeta O'Connor in Seymour (1996). Sidro je lahko melodija, ki nas spomni na nekaj lepega, rdeča luč na semaforju, ki zapoveduje, da se moramo ustaviti, ali pa recimo test ali javni nastop, ki ju ponavadi povežemo s tremo. Sidra se utrjujejo s ponavljanjem ali pa so posledica enkratnega dogodka oz. trenutka, ko je bilo čustvo zelo močno. Te povezave, ki jih nezavedno in pogosto nehote vsi ustvarjamo, pa lahko tudi zavestno izberemo. Nevrolingvistično programiranje pozna več tehnik sidranja, katerih bistvo je v tem, da izberemo in prikličemo določeno čustveno stanje, ki ga želimo imeti in ga povežemo s sidrom (npr. neko kretnjo), tako da nam je potem to stanje vsakokrat na voljo, ko sprožimo izbrano kretnjo. (O'Connor in Seymour 1996)

NLP pa nas uči tudi, kako nezavedne procese kreiranja odličnosti, ki jih že uporabljamo, naredimo zavedne in pripomoremo k premiku od potencialne moči k dejanskemu vplivu

uporabnika. Obstaja namreč teorija o štirih stopnjah učenja, ki potekajo takole (O'Connor in Seymour 1996: 29):

1. *NEZAVEDNA NEKOMPETENCA: »Ne vem, da ne vem.«*

Ne samo, da ne vemo, kako se nekaj dela, ampak tudi ne vemo, da tega ne vemo. Npr. nek otrok, ki bi želel voziti avto, tako kot to počne njegov oče, ne ve, da se ne zna sam peljati z avtom.

2. *ZAVEDNA NEKOMPETENCA: »Vem, da ne vem.«*

Zavedamo se, da nečesa ne vemo, to pa lahko v nas sproži frustracije, ker drugi vedo. Mladostnik se malo pred osemnajstim letom dobro zaveda, da ne zna voziti avta – pa bi ga zelo rad, zato najprej naredi izpit iz teorije cestno-prometnih predpisov, nato pa se vpiše v avtošolo. Po nekaj urah vožnje se sicer nauči zavestno uporabljati vse instrumente, vendar na tej stopnji še narobe prestavlja in preostro zavira ali pa ima težave s speljevanjem.

3. *ZAVEDNA KOMPETENCA: »Vem, da vem.«*

Na tej stopnji je mladostnik, ki je sedaj dopolnil 18 let, že naredil vozniški izpit in zna voziti avto, vendar mu to na začetku jemlje vso pozornost in med samo vožnjo še ni tako sproščen, čeprav je lahko zaradi dejstva, da ima izpit, zelo ponosen ali važen.

4. *NEZAVEDNA KOMPETENCA: »Ne vem več, da vem.«*

Ko nekaj delaš tako dobro, da to počneš nezavedno oz. avtomatično. Mladostnik z vožnjo pridobiva na kilometrini in pride do stopnje, ko se vsi drobni vzorci, ki so prej zahtevali polno pozornost, povežejo v eno samo tekoče vedenje. Zdaj lahko med vožnjo uživa v dobri glasbi, si ogleduje pokrajino in se hkrati še pogovarja.

Nekateri uporabniki pa so ta model razširili še na peto stopnjo, ponovno imenovano zavedna kompetenca, a tokrat z drugačnim pomenom. Nekateri jo imenujejo tudi 'razsvetljena kompetenca', saj oseba na tej stopnji razume dinamiko in znanstveno razlago svojih fizičnih spretnosti. Potem ko v polnosti razume svoje delovanje, lahko uspešno predaja to znanje tudi drugim.

5. ZAVEDNA KOMPETENCA: *»Vem, da vem in vem tudi, kako to počnem.«*

Ko poznamo korake in strategijo, kako do nečesa priti ter znamo to znanje podati tudi drugim. Ta isti fant, ki odraste v očeta, svojega 17-letnega sina pelje na makadam in mu dovoli, da se malo preizkusi v vožnji avtomobila. Ko mu razlaga osnovne korake in njihovo zaporedje, mora znati ozavestiti svojo sicer že davno avtomatsko vožnjo, če želi sina vsaj za prvo silo naučiti speljevanja in vožnje v drugi prestavi.

Pomen pete stopnje zavedne kompetence za delo z ljudmi je ta, da ko z uporabnikom odkrijemo primer dobre izkušnje v situaciji, ki mu sicer povzroča težave, lahko v ozadju te izjeme prepoznamo strategijo, ki ga je povedla do želenega razpleta. In to strategijo, ki smo jo ozavestili in za katero sedaj vemo, kako deluje, lahko od zdaj naprej uporabnik načrtno uporabi v podobnih izkušnjah.

2. PROBLEM

V družbi, kjer je prisoten problem zaposlovanja mladih ljudi, obstaja še večji problem zaposlovanja oseb, ki so slepe ali slabovidne. Da so v še slabšem položaju kot ostali mladi ljudje, prispeva tudi odnos družbe do slepih, ki je obarvan z negativnimi predsodki. Prevladuje namreč splošno prepričanje, da so slepi ljudje nemočni, odvisni od drugih, da ne zmorejo biti srečni in samostojno živeti ter celo, da imajo slabše kognitivne sposobnosti. (Wright 1960: 17) Težava se pojavi že pri iskanju možnosti za praktično usposabljanje, ki je obvezen del srednješolskega izobraževanja. *»Težko pa je dobiti delodajalce, ki bi našim otrokom resnično omogočili pridobivanje delovnih izkušenj. Nekateri jim prakso le podpišejo, da na hitro opravijo z njimi. Saj ne da bi jih zavračali, ampak mislim, da je vzrok v nepoznavanju sposobnosti dijakov z okvaro vida, zato jih je pogosto strah,«* pojasnjuje ravnateljica Zavoda za slepo in slabovidno mladino Ljubljana Katjuša Koprivnikar. (Panjan 2015) *»Velika večina otrok, ki pri nas končajo osnovno šolo z nižjim izobrazbenim standardom ali srednjo šolo, se najprej vključi v zaposlitveno rehabilitacijo. Ko končajo tudi to, največkrat ostanejo doma. Kasneje pridobijo ustrezno dokumentacijo in se invalidsko upokojijo. To so mladi ljudje, ki nikakor ne sodijo v pokoj. [...] Zato so nujno potrebni programi za prehod na trg dela, ki bi omogočali osvajanje zaposlitvenih kompetenc in pridobivanje delovnih izkušenj,«* še dodaja. (Panjan 2015)

Problem raziskovalnega dela je torej zasnovati program, ki bi slepe in slabovidne mladostnike podpiral pri raziskovanju in uresničevanju njihove vizije kakovostnega življenja. Cilj takšnega programa je podpreti posameznika pri njegovem celostnem razvoju oziroma samouresničevanju, kar naj bi imelo za posledico tudi večjo možnost zaposlitve. Sama sem od novembra 2015 do junija 2016 na Zavodu za slepo in slabovidno mladino Ljubljana izvedla poskusni projekt z naslovom Izboljšanje kakovosti življenja slepih mladostnikov, ki je temeljil na metodi osebnega načrtovanja in izvajanja storitev. Socialni delavki v zavodu sem predstavila namen svojega projekta, da bi torej s štirimi ali petimi dijaki želela narediti osebne načrte in jih podpreti pri doseganju njihovih ciljev na poti k večji samostojnosti. Rezultat tega skupnega dela naj bi bila večja samostojnost, boljša samopodoba ter dvig kakovosti njihovega življenja. Socialna delavka me je nato napotila k vzgojiteljici, ki deluje v domskem ali bivalnem delu zavoda, ki dijake osebno najboljše pozna. Ta je potem povprašala nekaj mladostnikov, če bi jih to zanimalo in tisti, ki jih je, so se nato zglasili v njeni pisarni, da sem jim še sama predstavila namen in način dela. Po zgledu Jelke Škerjanc (2007: 88) sem jim povedala, da bom z vsakim posebej zapisala njegove

interese, želje, pričakovanja in njegovo življenjsko zgodbo. Kaj se mu trenutno v življenju dogaja, kako je prišel do te točke, kjer je sedaj in kaj si želi, da bi se mu dogajalo v prihodnosti. Zapisala bova tudi njegove cilje in pogledala, katere lahko uresniči sam in pri katerih potrebuje podporo. Z njimi sem se glede samega načrtovanja nameravala dobiti 6-8x, in sicer po individualnem dogovoru z mladostnikom, glede izvajanja storitve pa po potrebi. Uvodne intervjuje smo izvedli novembra 2015, decembra 2015 sem pridobila naziv NLP Praktik (znanja nevrolingvističnega programiranja sem namreč želela uporabiti tudi pri delu z mladostniki), januarja 2016 pa smo začeli z osebnim načrtovanjem.

V pričujoči raziskavi želim evalvirati sam proces izboljšanja kakovosti življenja z vidika štirih faz ali korakov, ki sem jih identificirala pri pregledu gradiva, in sicer (1) definiranja ciljev, (2) ugotavljanja potreb in prepoznavanja ovir, (3) krepite moči ter (4) evalvacije uresničenosti ciljev in kakovosti storitve oz. projekta.

Cilj diplomske naloge je ugotoviti, ali je projekt Izboljšanje kakovosti življenja slepih mladostnikov uspešen oziroma kakšni so sploh njegovi dejanski učinki in če je smiselno s tem delom nadaljevati.

Osredotočila sem se na vprašanja:

- Kako si mladostniki predstavljajo izboljšanje kakovosti svojega življenja? Kakšne vrste ciljev so si torej zastavili?
- Kaj potrebujejo, da bi lahko izboljšali kakovost svojega življenja in kakšne ovire jim to preprečujejo?
- Kakšne vrste virov moči potrebujejo, da bi zadovoljili svoje potrebe in presegli ovire?
- Kako ocenjujejo izboljšanje kakovosti svojega življenja in kako kakovost storitve?

3. METODOLOGIJA

3.1 Vrsta raziskave in spremenljivke

Raziskava je evalvacijska, saj ocenjujem proces, pri katerem podrobno opišem potek socialnih interakcij med udeleženci projekta in analiziram posamezne faze. To nam omogoča, da iz značilnosti procesa sklepamo na možne učinke. (Mesec 2007: 146-147)

Raziskava je tudi kvalitativna, saj sem v raziskovalnem procesu kot osnovno izkustveno gradivo zbirala besedne opise in pripovedi uporabnikov, ki jih bom nato uredila in analizirala na beseden način, brez uporabe števil. Pri tem sem upoštevala načela kvalitativne metodologije, tako da sem uporabnike preučevala v vsakdanjem življenjskem kontekstu, se osredotočila na njihove stvarne, praktične probleme in bila odprta za raznovrstne podatke. (Mesec 1997: 20-24)

3.2 Merski instrument in viri podatkov

Uspešnost oziroma učinke procesa izboljšanja kakovosti življenja bom izmerila tako, da bom iz zbranega gradiva navedla čim bolj podrobne opise procesa uresničevanja ciljev, ki vključujejo izjave mladostnikov o njihovem subjektivnem doživljanju, moja opažanja, ravnanja in utemeljitve teh ravnanj. Iz teh opisov bom potem lahko sklepala o uspešnosti procesa, saj bo razvidno, kje je prihajalo do sprememb, premikov in uvidov. Uspešnost procesa izboljšanja kakovosti življenja in celoten projekt pa bom ocenila tudi z vidika uporabniške perspektive, kjer bom upoštevala njihovo subjektivno doživljanje in mnenje o procesu in projektu. Viri podatkov so osebni načrti, dnevniki in refleksije načrtovanja.

3.3 Populacija in vzorčenje

Populacijo sestavljajo štirje slepi mladostniki, dve dekleti, stari 16 in 20 let ter dva fanta, stara 20 in 23 let, ki so v šolskem letu 2015/16 obiskovali srednjo šolo in dijaški dom Zavoda za slepo in slabovidno mladino Ljubljana in ki so bili od novembra 2015 do junija 2016 vključeni v projekt Izboljšanje kakovosti življenja slepih mladostnikov.

Ti štirje mladostniki bi lahko predstavljali vzorec le v primeru, če bi jih preučevala v njihovem naravnem kontekstu, takšnem kot je. Glede na to, da pa so bili edini vključeni v projekt, kjer se je kakovost njihovega življenja spreminjala, pa zastopajo celotno populacijo.

3.4 Zbiranje podatkov

Uporabila sem lastne sekundarne vire podatkov.

3.5 Obdelava in analiza podatkov

Podatke sem obdelala kvalitativno.

3.5.1 Urejanje gradiva

Nekatere krajše zabeleške sem morala najprej pretipkati v elektronsko obliko, nato pa sem združila vse osebne načrte v en dokument, vse dnevnike v drugega in vse refleksije načrtovanja v tretjega. V naslednjem koraku sem iz osebnih načrtov izbrala relevantne dele besedila, ki so se nanašali na definiranje ciljev, pojasnitev okoliščin, potek uresničevanja ciljev, ki sem ga dopolnila z zapisi iz dnevnikov in refleksij, ter evalvacijo ciljev in kakovosti storitve.

3.5.2 Določitev enot kodiranja

Glede na to, da se je eno od raziskovalnih vprašanj glasilo »Kaj (mladostniki) potrebujejo, da bi lahko izboljšali kakovost svojega življenja in kaj jim to preprečuje?«, se bom pri prikazu kvalitativne analize osredotočila na ugotavljanje potreb. V besedilu sem torej odebelila tiste dele besedila, ki so se nanašali na potrebe pri doseganju ciljev.

- Jana **bi se rada najprej naučila eno pot**, od Zavoda do Društva slepih in nazaj, kot je to kasneje definirala, potem pa bi se lotila še kakšne druge. Do sedaj pa je bilo vedno tako, da so jo vodili do različnih točk, a ni pri tem nobene zares osvojila, da bi postala suverena. **Potrebuje torej nekoga, ki bo strpen in jo bo enkrat tedensko spremljal po tej poti.** (ON1Ž20)

- Jana ima težave pri matematiki, zato potrebuje pomoč, da bi si zagotovila pozitivne ocene. **Potrebuje torej eno osebo, ki bi ji vsaj enkrat tedensko pomagala pri tem predmetu** na ravni 1. letnika srednjega ekonomskega tehnika izobraževalnega programa 3+2. (ON1Ž20)

- Glede na to, da Jana zelo rada poje in snema svoje skladbe, se želi izpopolnjevati tudi v solo petju, vendar je težava v tem, da si s finančnega vidika za zdaj še ne more privoščiti teh učnih ur. **Za začetek se ji zdi vredno raziskati, kakšne so sploh možnosti v skupnosti.** (ON1Ž20)

- Jana se želi naučiti kuhati različne jedi, saj bi rada postala bolj samostojna. **S prijateljico Jano se je že dogovarjala, da bo prihajala enkrat tedensko v zavod** in jo učila kuhati v njihovi kuhinji. (ON1Ž20)

- Janina velika želja je tudi obiskati tečaj retorike, kjer bi lahko izboljšala spretnost javnega nastopanja, vendar poleg pomanjkanja denarja težavo vidi tudi v tem, da so ti tečaji navadno

skupinski, **ona pa bi potrebovala individualni pristop. Njen prvi korak je raziskati morebitne nove možnosti v skupnosti**, tako da bo še malo pobrskala po internetu. (ON1Ž20)

- Reiki je sicer zelo preprosta metoda zdravljenja, vendar je v to spretnost potrebno biti najprej iniciiran, iniciacijo pa lahko izvede le Reiki mojster. Luka mi je zaupal, da si s finančnega vidika ne more privoščiti takšnega tečaja, **zato me je vprašal, če poznam koga, ki se s tem ukvarja** in če lahko tej osebi opišem njegovo situacijo. (ON2M20)

- Luka je zelo hvaležen za to novo sposobnost, ki jo je razvil, **hkrati pa se zaveda, da bo moral še veliko trenirati**. (ON2M20)

- Valentina si močno želi postati samostojna pri opravljanju vsakodnevnih opravil, **vendar pri tem potrebuje nekoga, ki jo je pripravljen učiti in podpirati v tem procesu učenja**. (ON3Ž16)

- Valentina ocenjuje, da je pri samostojnosti napredovala za oceno 3/4. Z denarjem se sedaj dobro znajde in prav tako se ji zdi, da zna nakupovati, **ugotavlja pa, da potrebuje še veliko orientacije, da bi se lahko recimo sama peljala z avtobusom in da bi morala bolj pogosto kuhati, če bi se želela naučiti samostojno pripraviti kakšno jed**. (ON3Ž16)

- Odprava pa mora trajati vsaj 2 dni (1 noč), vendar o tej zaenkrat še ne razmišlja, **potrebuje pa pomoč pri raziskovanju možnosti za opravljanje prostovoljnega dela**. (ON3Ž16)

- Glede na to, da je Valentina zelo odprta, ji postane lažje, kadar svojo stisko deli z drugim, **zato se želi pogovarjati o temah, ki jo trenutno vznemirjajo ali vzbujajo zanimanje**. (ON3Ž16)

- **Iz izkušenj v medosebnih odnosih pa je začela ugotavljati, da se hoče naučiti pokazati mejo, se postaviti zase in izraziti, kaj želi oziroma potrebuje**. To raziskujeva skozi konkretne situacije, ki jih je doživela in o katerih se sprašuje, kako ravnati. (ON3Ž16)

- Jošt mora pred maturo pridobiti še zadnje ocene pri angleščini in poslovni angleščini. Ta dva predmeta mu povzročata težave, **zato potrebuje nekoga, ki mu bo pomagal predelati snov in pregledati, kje pri prejšnjih testih je delal napake**. (ON4M23)

- Jošt zase pravi, da je bolj sramežljiv, zato si želi delati tudi na samozavesti. **Med vrstniki bi se rad upal postaviti zase in sam reševati spore**, brez da se zraven vmešavajo še tretje osebe. **Rad bi dal kdaj tudi sam pobudo za delo v skupini in znal vzpostaviti stik s skupino**.

- **Rekel je, da bi potreboval nekoga, ki bi se postavil na njegovo stran, da bi imel oporo in občutek, da je naredil prav, da mu to pomaga**. Odvrnila sem, da je to dobra izkušnja, da pa me zanima tudi, kaj je tisti občutek, ki bi ga on potreboval, da bi lahko to sam rekel in sva ugotovila, da je to samozavest. (DN22042016)

- **Na začetku je bil še bolj zadržan in sramežljiv, zato sem mu zagotovila, da se mu ne bom posmehovala, da sem tukaj zato, da bi se on dobro počutil in da jaz to počnem skupaj z njim**. Namen te tehnike pa je, da utrdi ta občutek samozavesti in da ga bo lahko priklical, kadarkoli ga bo potreboval. Večkrat, ko ga bo priklical, bolj močan bo postal in lažje dostopen. (DN22042016)

- Rad bi se tudi naučil kuhati različne jedi, **pri čemer mu že pomaga vzgojiteljica Nuša**. (ON4M23)

- Pri kuhanju pa ocenjuje svoj napredek z oceno dve, saj pravi, da bi se dalo še marsikaj storiti. **Potreboval bi več ponovitev, da bi recimo eno jed večkrat skuhal, saj bi šele tako res utrdil postopek in si začel zaupati.** (ON4M23)

3.5.3 Odprto kodiranje

Najprej sem odebeljene dele besedila razvrstila na levo stran tabele, na desni pa sem nato tem izjavam pripisovala kode.

Tabela 2: Primer odprtega kodiranja

Potrebe	Kode
- bi se rada najprej naučila eno pot	- Osredotočenje na eno nalogo
- Potrebuje torej nekoga, ki bo strpen in jo bo enkrat tedensko spremljal po tej poti.	- Osebni asistent za učenje orientacije - Enkrat tedensko
- Potrebuje torej eno osebo, ki bi ji vsaj enkrat tedensko pomagala pri tem predmetu	- Osebni asistent za pomoč pri učenju - Enkrat tedensko
- Za začetek se ji zdi vredno raziskati, kakšne so sploh možnosti v skupnosti.	- Raziskovanje možnosti v skupnosti
- S prijateljico Anjo se je že dogovarjala, da bo prihajala enkrat tedensko v zavod	- Osebni asistent za učenje kuhanja - Enkrat tedensko
- ona pa bi potrebovala individualni pristop.	- Individualni pristop
- Njen prvi korak je raziskati morebitne nove možnosti v skupnosti	- Raziskovanje možnosti v skupnosti
- zato me je vprašal, če poznam koga, ki se s tem ukvarja	- Aktiviranje socialne mreže
- vendar pri tem potrebuje nekoga, ki jo je pripravljen učiti in podpirati v tem procesu učenja.	- Osebni asistent za učenje opravljanja vsakodnevnih opravil
- potrebuje pa pomoč pri raziskovanju možnosti za opravljanje prostovoljnega dela.	- Raziskovanje možnosti v skupnosti
- zato se želi pogovarjati o temah, ki jo trenutno vznemirjajo ali vzbuja zanimanje.	- Potreba po zaupnem pogovoru - Potreba po informiranju
- Iz izkušenj v medosebnih odnosih pa je začela ugotavljati, da se hoče naučiti pokazati mejo, se postaviti zase in izraziti, kaj želi oziroma potrebuje.	- Potreba po učenju asertivnosti
- zato potrebuje nekoga, ki mu bo pomagal predelati snov in	- Osebni asistent za pomoč pri učenju

pregledati, kje pri prejšnjih testih je delal napake	
- Med vrstniki bi se rad upal postaviti zase in sam reševati spore	- Potreba po učenju asertivnosti
- Rad bi dal kdaj tudi sam pobudo za delo v skupini in znal vzpostaviti stik s skupino.	- Potreba po učenju socialnih veščin
- Rekel je, da bi potreboval nekoga, ki bi se postavil na njegovo stran, da bi imel oporo in občutek, da je naredil prav, da mu to pomaga	- Potreba po osebni podpori
- pa me zanima tudi, kaj je tisti občutek, ki bi ga on potreboval, da bi lahko to sam rekel in sva ugotovila, da je to samozavest	- Potreba po samozavesti
- Na začetku je bil še bolj zadržan in sramežljiv, zato sem mu zagotovila, da se mu ne bom posmehovala, da sem tukaj zato, da bi se on dobro počutil in da jaz to počnem skupaj z njim.	- Potreba po sprejemanju in spoštovanju
- pri čemer mu že pomaga vzgojiteljica Nuša	- Osebni asistent za učenje kuhanja
- ugotavlja pa, da potrebuje še veliko orientacije, da bi se lahko recimo sama peljala z avtobusom in da bi morala bolj pogosto kuhati, če bi se želela naučiti samostojno pripraviti kakšno jed.	- Prakticiranje - Ponavljanje - Utrjevanje
- Potreboval bi več ponovitev, da bi recimo eno jed večkrat skuhal, saj bi šele tako res utrdil postopek in si začel zaupati.	- Ponavljanje - Utrjevanje

3.5.4 Izbor in definiranje relevantnih pojmov

Pojme sem nato urejala v hierarhijo (nadrejene, podrejene, komplementarne).

a) Potreba po osebni asistentu:

- Vrsta asistenta:
 - Osebni asistent za učenje orientacije
 - Osebni asistent za pomoč pri učenju šolskih predmetov
 - Osebni asistent za učenje opravljanja vsakodnevnih opravil
- Frekvenca srečevanj:
 - Enkrat tedensko

- Ponavljanje
- Utrjevanje
 - Način dela:
- Individualen pristop
- Osredotočenje na eno nalogo

b) Potreba podpora pri odraščanju v zrelo osebnost:

- Potreba po zaupnem pogovoru
- Potreba po informiranju
- Potreba po učenju asertivnosti
- Potreba po učenju socialnih veščin
- Potreba po osebni podpora
- Potreba po samozavesti
- Potreba po sprejemanju in spoštovanju

c) Potreba po koordinatorju:

- Aktiviranje socialne mreže
- Raziskovanje možnosti v skupnosti

3.5.5 Odnosno kodiranje

Zgoraj dobljene kategorije potreb sem povezala med seboj v koncepte in jih utemeljila z izjavami iz gradiva. Teoretični okvir, ki je nastal na podlagi teh konceptov v odnosu z drugimi prikazujem v ugotovitvah in razpravi.

4. UGOTOVITVE IN RAZPRAVA

Proces izboljšanja kakovosti življenja slepih mladostnikov sem analizirala z vidika štirih ključnih korakov:

1. Korak: Definiranje ciljev
2. Korak: Ugotavljanje potreb in prepoznavanje ovir
3. Korak: Krepitev moči
4. Korak: Evalvacija

Tabela 3: Prikaz korakov procesa uresničevanja ciljev

1. Korak	2. Korak		3. Korak		4. Korak	
DEFINIRANJE CILJEV	UGOTAVLJANJE POTREB	PREPOZNAVANJE OVIR	KREPITEV MOČI		EVALVACIJA	
			UPORABNIKOVI VIRI MOČI	NAČRTOVALKINI VIRI MOČI	URESNIČENOSTI CILJA	KAKOVOSTI STORITVE
Izboljšati orientacijo	Osební asistent za učenje orientacije Enkrat tedensko Osredotočenje na eno nalogo	Zapadlost pravice do učnih ur orientacije Nepotrpežljivost Neupoštevanje posameznikovih potreb	Upati verjeti vase Zagnanost Hočem to doseči Odločitev Moč odraslega glasu	Usposabljanje za orientacijo Znanje NLP Duhovitost Prepoznavanje moči Pravica do napak Sprejemanje vsake izkušnje Radovednost Učenje iz »napak« Potrpežljivost	Ocena: 3 Samozavest Sproščenost Boljša orientacija Notranji mir Prostor za napake	Možna ocena: 5 Višja ocena: 10 Novo znanje Vesелje Ganjenost
Izboljšati znanje pri matematiki	Osební asistent za pomoč pri učenju Enkrat tedensko		Aktivno iskanje rešitve Povezovanje Nov kontakt Prostovoljno poučevanje Obisk na domu ali po telefonu		Ocena: 4 Lastna pobuda za iskanje podpore Pomen povezovanja Drugačno razumevanje matematike Lahko se sama uči	
Učenje solo petja	Raziskovanje možnosti v skupnosti	Pomanjkanje denarja	Socialna mreža Pisanje besedil Pevske tehnike		Ocena: 3 Sprememba glasu	
Naučiti se kuhati	Osební asistent za učenje kuhanja Enkrat tedensko		Prijateljica		Ocena: 4 Novo znanje Manj strahu Večja samostojnost	
Izboljšati spretnost retorike	Individualni pristop Raziskovanje možnosti v skupnosti	Pomanjkanje denarja Oblika tečaja		Socialna mreža Spretnost dopisovanja Spretnost povzemanja iz perspektive moči	Ocena: 4 Velik napredek Dogovor o sodelovanju	
Znati zdraviti z Reikijem	Aktiviranje socialne mreže	Pomanjkanje denarja	Pridobivanje novega znanja in izkušenj Prakticiranje Reikija Sproščenost Dobra izkušnja	Practiciranje Reikija Socialna mreža Izkušnje z Reikijem Podajanje znanja Demonstracija	Ocena: 4 Nova sposobnost Pomoč pri testih Demonstracija na drugi osebi Opažanje spremembe Zmanjšanje bolečine	Možna ocena: 5 Višja ocena: 10 Navdušenost
Razviti duhovne sposobnosti			Aktivno zasledovanje cilja Delavnice meditacije Nova tehnika pranayame	Znanje Pranayame	Ocena: 3 Novi tehniki dihanja Vodene meditacije Razvoj notranjega vida	
Povečati samostojnost pri opravljanju vsakodnevnih opravil	Osební asistent za utrjevanje opravljanja vsakodnevnih opravil	Ustvarjanje odvisnosti od drugih	Aktivno sodelovanje Učenje nakupovanja živil Učenje priprave hrane Učenje kuhanja Učenje likanja		Ocena: 3/4 Znati razpolagati z denarjem Znati nakupovati	

			Utrjevanje s prostovoljko Delovne izkušnje			
Razvijati in uresničevati svoj potencial v okviru Mednarodnega priznanja za mlade	Raziskovanje možnosti v skupnosti		Treniranje plavanja Učenje folklornih plesov	Prevzem pobude Raziskovanje Usposabljanje za prostovoljce na Slovenski filantropiji Uvodno predavanje v UKC	Ocena: 4 Opravljenе obveznosti na športnem področju	
Spoznati sebe v obdobju mladostništva	Potreba po zaupnem pogovoru Potreba po informiranju Potreba po učenju asertivnosti		Radovednost Aktivno iskanje odgovorov Duhovitost Asertivnost Spoznavanje sebe Odprtost Povezanost	Izkušnje osebne rasti Poslušanje sebe	Ocena: 4 Informiranost o spolnosti Večja asertivnost	
Narediti projektno nalogo za maturo			Sodelovanje		Ocena: 4 Oddaja projektne naloge Dobro sodelovanje	Možna ocena: 5 Zelo koristni nasveti Nova spoznanja o sebi
Zaključiti predmete	Osební asistent za pomoč pri učenju	Slabša zmožnost koncentracije Utrujenost	Samostojnost Odločnost Vzgojiteljici Andreja in Nuša	Znanje o preokvirjanju Vodenje pogovora v izkušnjo Uspešna strategija učenja	Ocena: 5 Zaključitev ocen Končni uspeh: Dober Ponos	
Pridobiti samozavest	Potreba po učenju asertivnosti Potreba po učenju socialnih veščin Osebna podpora Potreba po samozavesti Potreba po sprejemanju in spoštovanju		Udarjanje po mizi Uspeh Zmaga Super sem Trkanje po prsih za priklíc samozavesti Vplivati na druge Biti upoštevan Dobro počutje Dobri odnosi z vrstniki v domačem okolju Sprejetost Druženje Izbiranje družbe	Opogumljanje Vztrajnost Znanje NLP	Ocena: 3 Boljša samopodoba Prepoznavanje dobrih izkušenj	
Učiti se kuhati	Osební asistent za učenje kuhanja		Vzgojiteljica Nuša Demonstracija		Ocena: 2 Manjši napredek	

1. Korak: Definiranje ciljev

Pri oblikovanju socialnovarstvenih storitev smo torej izhajali iz principa »od spodaj navzgor«, saj so izhodišče našega dela predstavljali cilji, ki so si jih mladostniki zastavili. Cilji so pravzaprav rdeča nit tega raziskovalnega dela, saj preko definiranja le-teh izvemo, kako si uporabniki predstavljajo izboljšanje kakovosti svojega življenja. Pomagajo nam torej razumeti, kje se uporabniki nahajajo in kam želijo priti, hkrati pa nas usmerijo v proaktiven pristop, pri katerem se bolj kot na popraviljanje nedelujočega osredotočimo na ustvarjanje novega s poudarkom na upoštevanju uporabniške perspektive.

Tabela 4: Vrste ciljev

VEČANJE SAMOSTOJNOSTI V VSAKDANJEM ŽIVLJENJU	PRIDOBIVANJE FORMALNE IZOBRAZBE	RAZVIJANJE POTENCIALOV IN SPRETNOSTI	OSEBNA RAST
---	---------------------------------------	--	-------------

Izboljšati orientacijo Naučiti se kuhati Povečati samostojnost pri opravljanju vsakodnevnih opravil Naučiti se kuhati	Izboljšati znanje pri matematiki Narediti projektno nalogo za maturo Zaključiti predmete	Učenje solo petja Izboljšati spretnost retorike Znati zdraviti z Reikijem Razviti duhovne sposobnosti Razvijati svoj potencial v okviru Mednarodnega priznanja za mlade	Spoznavati sebe v obdobju mladostništva Pridobiti samozavest
--	--	---	---

Mladostniki iz Zavoda za slepo in slabovidno mladino Ljubljana so si za izboljšanje kakovosti svojega življenja zadali cilje na štirih področjih, in sicer večanju samostojnosti v vsakdanjem življenju, pridobivanju formalne izobrazbe, razvijanju potencialov in spretnosti ter osebni rasti. V nadaljevanju me je zanimalo, kdo si je zadal cilje na omenjenem področju in kakšni so bili ter če so tudi tiste osebe, ki niso navedle cilja na določenem področju, poročale o kakšnih spremembah.

Na področju večanja samostojnosti so se Jana, Jošt in Valentina odločili bodisi pridobiti nove izkušnje iz gospodinjstva, kot je denimo kuhanje, likanje, nakupovanje in upravljanje z denarjem bodisi osvojiti spretnosti vsakdanjega življenja, kot je orientacija. Zanimivo je, da tako Luka kot Valentina v domačem okolju nista deležna ustrezne podpore pri odraščanju v samostojno osebnost, a se na to povsem različno odzivata. Na eni strani Luka na tem področju ne vidi več smisla napredovanja: *»Doma tudi ne čuti nobene podpore, da bi ga kaj naučili, ker so vsi nestrpni in se samo derejo nanj. Tudi če bi se tukaj v zavodu naučil kuhati in likati na primer, tega doma ne bi mogel početi. Ko je mama prišla v šolo na sestanek in ga je vzgojiteljica Andreja pohvalila, da si zna Luka sedaj že sam skuhati čaj, se to njegovi mami sploh ni zdelo pomembno, kot da to ni nič (DN09052016).«* Valentina pa se upira takšnemu načinu in vztraja pri svojem: *»Očitno je, da njena mama prav hoče, da bi Valentina ostala odvisna od drugih, saj ji na kakršno koli Valentinino pobudo, da bi se rada česa naučila, pravi, da ne rabi, da bosta to namesto nje storila ona, Valentinin oče ali pa njeni mlajši sestri. Valentina se temu upira in vztraja, naj jo raje naučijo, kako se nekaj naredi, ne pa da to počnejo namesto nje, saj drugače ne bo nikoli samostojna (ON3Ž16).«*

Na področju pridobivanja formalne izobrazbe sta cilje navedla dva mladostnika. Jana je želela izboljšati znanje pri matematiki, Jošt pa zaključiti predmete in narediti projektno nalogo za maturo. Prav tako pa sta pomembne spremembe na tem področju doživela tudi Valentina in Luka. Valentina je začela opravljati obvezno prakso in pridobivati nova znanja: *»Danes je bila prvi dan na praksi na Ministrstvu za javno upravo, ki je oddaljeno le nekaj*

metrov od zavoda. Zelo dobro se razume s svojo mentorico, pa tudi delo ji je bilo všeč. Morala je prešteti vhodno in izhodno pošto ter ustvariti dokument v excelu in to zabeležiti. V nekem drugem dokumentu pa je morala narediti seznam zaposlenih, da bo lahko vodila neko evidenco. Mentorica ji je veliko povedala o samem sistemu javne uprave in zakonodaji, kar pa je bilo za Valentino povsem novo področje. Če jo kdo vpraša, kaj je počela oz. če se je kaj novega naučila, tega ne zna povedati s svojimi besedami in jo postane sram. Čeprav se je po drugi strani, ko ji je mentorica na primer rekla, ali se spomniš, ko sva se pogovarjali to in to, pa takoj spomnila (DN03052016).« Luka pa je začel opazovati pozitivne učinke Reikija tudi na šolskem področju: *»Luka ocenjuje svoje znanje zdravljenja z Reikijem s 4, saj opaža, da mu Reiki zelo pomaga pri testih ... (ON2M20).«*

Pri razvijanju potencialov in spretnosti pa se pričakovano njihovi cilji med seboj najbolj razlikujejo. Luka se je želel naučiti zdraviti z Reikijem in razviti duhovne sposobnosti (meditirati, razviti sposobnost telepatije), Jana se je želela učiti solo petje in izboljšati spretnost retorike, Valentina pa razvijati in uresničevati svoj potencial v okviru Mednarodnega priznanja za mlade (ples, plavanje, prostovoljno delo). Jošt je edini, ki na tem področju ni navedel cilja, ampak le željo, vendar moramo pri njem upoštevati posebne okoliščine. Stranski učinki zdravil ga namreč omejujejo pri dolgotrajnejšem delu, zato je v tem času svojo energijo usmerjal predvsem v zaključevanje letnika in pripravo na maturo: *»Leto 2006 je bilo za Jošta prelomno, saj so mu presadili ledvico, od takrat dalje pa jemlje zdravila, ki imajo močne stranske učinke. Zaradi njih se lahko koncentrira le krajši čas in hitro postane utrujen, kar znatno vpliva na doseganje njegovih ciljev ... zelo pa ga zanima tudi igranje na afriške bobne. Njegova teta pozna nekoga, ki to poučuje, a za zdaj pravi, da bo to željo pustil ob strani, ker se mora posvetiti maturi (ON4M23).«*

Dva mladostnika pa sta si zastavila cilje tudi na področju osebne rasti. Valentina je denimo želela spoznati sebe v obdobju mladostništva (informirati se o spolnosti, znati biti asertivna, rešiti vprašalnik ekstrovertiran/introvertiran tip, pogovarjati se o temi smrti), Jošt pa je želel pridobiti samozavest (želel je, da bi se upal postaviti zase in sam reševati spore, dati pobudo in znati vzpostaviti stik s skupino). Izkazalo pa se je, da je to področje pomembno tudi za Jano in Luka. Jana je pomen osebne ravni opazala med samim procesom načrtovanja in učenjem orientacije: *»Pravi, da je uživala prav na vsakem srečanju, saj se je vedno naučila ali izvedela kaj novega ... in da je ob meni začutila ta notranji mir, da si je lahko dovolila narediti tudi napake (ON1Ž20).«* Luka pa se je s pomočjo Reikija sprostil in doživel lepo izkušnjo v socialni sredini: *»Potem pa se je spomnil, da je bil za vikend na sestrinem*

maturantskem plesu in da mu je bilo všeč. Povedal je, da najprej sploh ni želel iti, a so mu starši rekli, da je tudi Alma (sestra) bila na njegovem in da je že vse plačano, tako da je potem moral iti, čeprav mu je bilo težko, si je pa pred tem delal Reiki in prosil, da bi mu bilo dobro na tem plesu. In želja se mu je izpolnila! Rekel je, da je bil precej sproščen in da mu je bilo prav dobro glede na to, da je pričakoval, da se ne bo dobro počutil (DN25042016).«

Pri koraku definiranja ciljev ugotavljam, da so bile prav vse štiri kategorije, v katerih so si mladostniki zadali cilje, zanje pomembne, saj je tudi v primeru, ko si posameznik ni zadal cilja na določenem področju, tam prihajalo do nenamernih učinkov (namerne učinke bomo podrobneje pogledali pri evalvaciji).

2. Korak: Ugotavljanje potreb in prepoznavanje ovir

Prvi in drugi korak se lahko deloma tudi prepletata, saj lahko že iz konteksta, v katerem se razvije uporabnikova vizija, razberemo morebitne potrebe ali ovire, ki se jih zave ob definiranju zelenega cilja, ali pa ga na to opominjajo pretekle izkušnje. Pogovor o potrebah in ovirah pa vsekakor stopi v ospredje pri definiranju operativnega dela načrta, kjer zapišemo strategijo, kako nameravamo določen cilj doseči. Grebenc (2005) ugotavlja, da ljudje izražajo potrebe kot tip naloge, ki jo morajo opraviti. »Potreba je tisto, kar »rabijo«, da lahko nalogo izvršijo, da zadovoljijo lastna pričakovanja in/ali pričakovanja drugih. Potreba je v tem kontekstu prej posrednik med načrtom in izvedbo, med zamislijo in rezultatom in je način poimenovanja postopkov in orodij, s katerimi človek doseže zaželeno.« (op. cit.: 217)

a) Ugotavljanje potreb

Tabela 5: Vrste potreb

POTREBA PO OSEBNEM ASISTENTU	POTREBA PO PODPORI PRI ODRAŠČANJU V ZRELO OSEBNOST	POTREBA PO KOORDINATORJU
Vrsta asistenta	Potreba po zaupnem pogovoru Potreba po informiranju Potreba po učenju asertivnosti Potreba po učenju socialnih veščin Potreba po osebni podpori Potreba po samozvesti Potreba po sprejemanju in spoštovanju	Aktiviranje socialne mreže Raziskovanje možnosti v skupnosti
Osebni asistent za učenje orientacije		
Osebni asistent za pomoč pri učenju šolskih predmetov		
Osebni asistent za učenje opravljanja vsakodnevnih opravil		
Frekvenca srečevanj		
Enkrat tedensko		
Ponavljjanje		
Utrjevanje		
Način dela		
Individualen pristop		
Osredotočenje na eno nalogo		

Pri analizi potreb sem se osredotočila le na tiste, ki so jih mladostniki izrazili v povezavi z določenim ciljem. Klasificirala sem jih v tri vrste, in sicer potrebo po osebnem asistentu, potrebo po podpori pri odraščanju v zrelo osebnost in potrebo po koordinatorju.

Potreba po osebnem asistentu se kaže na področju učenja orientacije po tem, ko mladostniku ne pripadajo več učne ure te veščine, sam pa čuti, da bi lahko napredoval, če bi imel še možnost treninga. *Potrebuje torej nekoga, ki bo strpen in jo bo enkrat tedensko spremljal po tej poti (ONIŽ20).*» Osebnega asistenta bi potrebovali tudi pri učenju šolskih predmetov, angleščine in matematike denimo, kjer sta Jošt in Jana potrebovala podporo. Vzgojitelji jim sicer pomagajo pri šolskih obveznostih in učenju, a je tovrstne podpore očitno še premalo: *»Jana ima težave pri matematiki, zato potrebuje pomoč, da bi si zagotovila pozitivne ocene. Potrebuje torej eno osebo, ki bi ji vsaj enkrat tedensko pomagala pri tem predmetu na ravni 1. letnika srednjega ekonomskega tehnika izobraževalnega programa 3+2 (ONIŽ20).* Jošt mora pred maturo pridobiti še zadnje ocene pri angleščini in poslovni angleščini. Ta dva predmeta mu povzročata težave, zato potrebuje nekoga, ki mu bo pomagal predelati snov in pregledati, kje pri prejšnjih testih je delal napake (ON4M23).« Valentina in Jošt pa sta izrazila tudi potrebo po osebnem asistentu za učenje in utrjevanje opravljanja vsakodnevnih opravil: *»Valentina si močno želi postati samostojna pri opravljanju vsakodnevnih opravil, vendar pri tem potrebuje nekoga, ki jo je pripravljen učiti in podpirati v tem procesu učenja (ON3Ž16).* Rad bi se tudi naučil kuhati različne jedi, pri čemer mu že pomaga vzgojiteljica Nuša (ON4M23).« Kljub podpori, ki jo prejmejo od vzgojiteljev, pa mladostniki izražajo potrebo po večji frekvenci srečevanj z osebnim asistentom. Jana bi denimo potrebovala učno podporo vsaj enkrat na teden: *»ki bi ji vsaj enkrat tedensko pomagala pri tem predmetu (ONIŽ20).*» Jošt in Valentina pa navajata potrebo po večkratnem utrjevanju novih spretnosti, zlasti kuhanja: *»Potreboval bi več ponovitev, da bi recimo eno jed večkrat skuhal, saj bi šele tako res utrdil postopek in si začel zaupati (ON4M23).* Ugotavlja pa ... da bi morala bolj pogosto kuhati, če bi se želela naučiti samostojno pripraviti kakšno jed (ON3Ž16).« Mladostniki torej potrebujejo individualni pristop, z osredotočenjem na eno nalogo: *»Jana bi se rada najprej naučila eno pot, od Zavoda do Društva slepih in nazaj, kot je to kasneje definirala, potem pa bi se lotila še kakšne druge. Do sedaj pa je bilo vedno tako, da so jo vodili do različnih točk, a ni pri tem nobene zares osvojila, da bi postala suverena (ONIŽ20).*»

Pri analizi potreb ugotavljam, da mladostniki sicer prejmejo učno asistenco od vzgojiteljev, a očitno ne vedno v pravi obliki in premalo. Zakaj do tega prihaja? En vzrok lahko najdemo

v tem, da vzgojitelji skrbijo za večje število varovancev in se ne morejo posvečati samo enemu, drugi pa je tudi ta, da včasih pustijo, da mladostniki tudi sami kaj naredijo. Tu se potem zastavlja vprašanje, ali bi zaradi osebne asistence posameznik postal še bolj pasiven in odvisen od pomoči, ker bi računal, da ga bo tako ali tako asistent vodil do odgovora, ali pa bi jim individualno učenje prineslo poglobljeno znanje, boljšo organiziranost in učinkovitost ter nenazadnje tudi večjo samostojnost, saj bi ponotranjili model, kako pristopati k učenju. V praksi sta najbrž možni obe skrajnosti in vsi odtenki vmes, predpostavljam pa, da je rezultat v veliki meri odvisen tudi od kompetenc asistenta. Njegova odgovornost je, da ne zapade odvisniškemu odnosu (saj ga tudi on soustvarja), ampak da si prizadeva h krepitvi moči, katere izid bi morala biti večja samostojnost, kjer pa to ni mogoče, pa vsaj boljša kvaliteta znanja.

Kot drugo večjo skupino potreb sem identificirala potrebo po podpori pri odraščanju v zrelo osebnost. To so izrazili v obliki potrebe po zaupnem pogovoru in informiranju: *»Glede na to, da je Valentina zelo odprta, ji postane lažje, kadar svojo stisko deli z drugim, zato se želi pogovarjati o temah, ki jo trenutno vznemirjajo ali vzbujajo zanimanje (ON3Ž16).«*, potrebe po samozavesti: *»kaj je tisti občutek, ki bi ga on potreboval, da bi lahko to sam rekel in sva ugotovila, da je to samozavest (ON4M23).«*, potrebe po osebni podpori: *»Rekel je, da bi potreboval nekoga, ki bi se postavil na njegovo stran, da bi imel oporo in občutek, da je naredil prav, da mu to pomaga (ON4M23).«*, potrebe po sprejemanju in spoštovanju: *»Na začetku je bil še bolj zadržan in sramežljiv, zato sem mu zagotovila, da se mu ne bom posmehovala, da sem tukaj zato, da bi se on dobro počutil in da jaz to počnem skupaj z njim (ON4M23).«*, potrebe po učenju asertivnosti: *»Iz izkušenj v medosebnih odnosih pa je začela ugotavljati, da se hoče naučiti pokazati mejo, se postaviti zase in izraziti, kaj želi oziroma potrebuje (ON3Ž16). Med vrstniki bi se rad upal postaviti zase in sam reševati spore (ON4M23).«* in potrebe po učenju socialnih veščin: *»Rad bi dal kdaj tudi sam pobudo za delo v skupini in znal vzpostaviti stik s skupino (ON4M23).«*

Pri analizi odgovorov na dolgotrajne stiske so Flaker in sod. (2008: 410) zabeležili daleč največ odgovorov na potrebe uporabnikov kot osebne, posamične storitve. Mednje sodijo spodbujanje, podpora, omogočanje, zagotavljanje, izvedba, informiranje, usluge, spremljanje, pomoč, koordinacija in načrtovanje, pogovor in svetovanje, mediacija, krepitev, analiza tveganja, zagovorništvo in terensko delo.

Definiranje potrebe po podpori pri odraščanju v zrelo osebnost me je spodbudilo k razmišljanju, kaj pravzaprav generira to potrebo. Iz svojih izkušenj dela s slepimi mladostniki opazam tri glavne motive: (1) lahko gre za čisto aktualna vprašanja, s katerimi se soočajo mladostniki, ki so v fazi iskanja in oblikovanja svoje identitete, (2) lahko gre za neke frustracije, ki izhajajo iz odnosov z ljudmi, ki jih sicer sprejemajo (takšne vrste frustracij, s katerimi se soočamo vsi ljudje), in (3) frustracije, kot so občutki sramu, krivde, nevrednosti, ki izhajajo iz odnosov z ljudmi oz. družbe, ki jih ne sprejema, se pravi iz njihove stigmatizacije. Če gre torej za prvi ali drugi motiv, menim, da je potreba po podpori pri odraščanju v zrelo osebnost relevantna in jo lahko zadovoljujemo na način individualne krepitve moči, če pa motiv izhaja iz stigmatizacije, pa to ni več problem posameznika, ampak širše družbe. Odgovore na to vrsto potreb moramo potemtakem iskati v kolektivni krepitvi moči.

Na koncu prepoznavam še potrebo po koordinatorju, izrazila pa se je v obliki potrebe po aktiviranju socialne mreže: *»zato me je vprašal, če poznam koga, ki se s tem ukvarja (ON2M20) in potrebe po raziskovanju možnosti v skupnosti: »Potrebuje pa pomoč pri raziskovanju možnosti za opravljanje prostovoljnega dela (ON3Ž16).«*

Ta, na videz najmanj zastopana potreba, še zdaleč ni tako zanemarljiva. Predstavlja namreč vrata v skupnost. Ko pomislim na strokovno delavko v zavodu, ki bi lahko bila tudi v vlogi koordinatorke, reči, da je nek fant čist sanjač, se mi zdi, da so njena vrata v svet zaprta. Ti mladostniki potrebujejo nekoga, ki bo verjel v njihovo vizijo in jih bo pripravljen vključiti v svojo socialno mrežo, kadar se bo ponudila možnost.

b) Prepoznavanje ovir

Tabela 6: Vrste ovir

ZAKONSK E OVIRE	NEKOMPETENTNOST STROKE	FINANČN E OVIRE	NEUSTREZNOST PONUDBE	NEUSTREZNA PODPORA V DOMAČEM OKOLJU	STRANSKI UČINKI ZDRAVIL
Zapadlost pravice do učnih ur orientacije	Nepotrpežljivost Neupoštevanje posameznikovih potreb	Pomanjkanje denarja	Oblika tečaja	Ustvarjanje odvisnosti od drugih	Slabša zmožnost koncentracije Utrujenost

Mladostniki so se na poti proti cilju srečali z vsaj eno od šestih identificiranih ovir. Jana je denimo naletela na zakonsko oviro, ko ji je zapadla pravica do učnih ur orientacije. *»Jani po zakonu ne pripadajo več učne ure orientacije, čeprav si močno želi, da bi izboljšala to*

spretnost (ONIŽ20).« Poleg tega pa je njeno predhodno učenje ovirala nekompetentnost strokovne delavke, ki je bila nestrpna do nje in ji ni znala prisluhniti. *»Težava njenih preteklih izkušenj je bila tudi v tem, da ljudje do nje niso bili potrpežljivi in da niso poslušali njenih potreb (ONIŽ20).*«

Uporabniki si želijo, da bi bili strokovni delavci do njih bolj strpni in da bi znali slišati, kaj uporabniki zares rečejo. »Uporaba drugega jezika, spregledovanje izkušnje drugega in lastno razumevanje, kaj naj bi se v situaciji zgodilo oziroma delalo, so bistvene ovire za (spo)razumevanje med osebjem in uporabniki,« komentirajo Flaker in sod. (2008: 325).

S finančnimi ovirami oziroma pomanjkanjem denarja za dosego zastavljenih ciljev sta se srečala dva mladostnika. Luka je bil prepričan, da ga starši ne bi podprli z denarjem, da bi si plačal tečaj Reikija: *»Luka mi je zaupal, da si s finančnega vidika ne more privoščiti takšnega tečaja (ON2M20).*«, Jana pa se je soočala z denarno stisko pri cilju, kjer se je želela učiti solo petje: *»Glede na to, da Jana zelo rada poje in snema svoje skladbe, se želi izpopolnjevati tudi v solo petju, vendar je težava v tem, da si s finančnega vidika za zdaj še ne more privoščiti teh učnih ur (ONIŽ20).*« in tečaju retorike, kjer pa je naletela tudi na neustreznost ponudbe glede na njene posebne okoliščine: *»Janina velika želja je tudi obiskati tečaj retorike, kjer bi lahko izboljšala spretnost javnega nastopanja, vendar poleg pomanjkanja denarja težavo vidi tudi v tem, da so ti tečaji navadno skupinski, ona pa bi potrebovala individualni pristop (ONIŽ20).*«

Kot vidimo, pomanjkanje denarja ogroža kvaliteto posameznikovega življenja, kadar mu preprečuje doseganje življenjskih ciljev. Njegove možnosti pa so lahko dodatno ovirane še zaradi slabega dostopa do izobraževanja. »... do nedavnega pa je tudi za ljudi z gibalnimi ali senzornimi ovirami veljalo, da se lahko izobrazijo samo za določene poklice (npr. telefonist). Nizka izobrazba je posledica zmanjšanega dostopa, verjetno zaradi nizkega socialnega statusa,« pojasnjujejo Flaker in sod. (2008: 164).

Oviro na poti k večanju samostojnosti pri opravljanju vsakodnevnih opravil pa lahko predstavlja tudi neustrezna podpora v domačem okolju, kot je denimo ustvarjanje odvisnosti od drugih ljudi, s katero se je srečevala Valentina. *»Glede na to, da njeni domači raje opravijo stvari namesto nje, kot da bi si vzeli čas in jo naučili, Valentino včasih zelo skrbi, kako se bo znašla potem, ko bo odrasla (ON3Ž16).*«

Tudi Lamovec (1998: 374) pritrjuje tej izkušnji, da je družina lahko nepremagljiva ovira pri tem, da bi se posameznik postavil na svoje noge. Flaker in sod. (2008: 346) pravijo, da imajo uporabniki pogosto zelo odvisniške odnose z bližnjimi.

Jošta pa v vsakdanjem življenju, zlasti pri šolanju ovirajo močni stranski učinki zdravil, kot sta slabša zmožnost koncentracije in utrujenost. *»To se je začelo leta 2006, ko so mu presadili ledvico, od takrat pa jemlje veliko zdravil, ki imajo močne stranske učinke, tako da se ne more koncentrirati dolgo časa in postane hitro utrujen (DN05052016).«*

»Ljudje, ki potrebujejo dolgotrajno oskrbo, imajo občutek, da jih zdravila ovirajo v vsakdanjem življenju, npr. pri študiju, branju, vožnji. Ovirajo jih tudi pri opravljanju dela, zlasti če je intelektualno zahtevno ali tako, ki zahteva večje psihofizične obremenitve,« navajajo Flaker in sod. (2008: 336).

3. Korak: Krepitev moči

Krepitev moči predstavlja raziskovanje, kreiranje in aktiviranje virov moči kot odgovorov na potrebe ali sredstev za doseg ciljev. V tej fazi se tako načrtovalec kot uporabnik zavesta, koliko znanja, spretnosti, osebnih vrlin, izkušenj in drugih virov moči posameznik že poseduje, kar krepi njegovo samopodobo. Obenem pa uporabnikove posebne potrebe predstavljajo tudi izziv, da presežemo ustaljeno prakso in poiščemo nove odgovore. Pri krepitvi moči smo torej izhajali zgolj iz personalnih virov, med katere Dragoš (2005) uvršča znanje (veščine, spretnosti, poklicne in nepoklicne izkušnje), osebne lastnosti (talente, komunikacijske spretnosti) in socialno mrežo.

Tabela 7: Vrste virov moči uporabnikov

	VIRI MOČI	OSEBNE KVALITETE	SOCIALNA MREŽA	ZNANJE	AKCIJA	IZKUŠNJE
K R E P I T E V M O Č I	Aktiviranje obstoječih virov	Upati verjeti vase Zagnanost Hočem to doseči Radovednost Duhovitost Samostojnost	Poznanstvo Prijateljica Sodelovanje Vzgojiteljici Andreja in Nuša Dobri odnosi z vrstniki v domačem okolju	Pisanje besedil	Delavnice meditacije Udarjanje po mizi Trkanje po prsih za priklic samozavesti Druženje Izbiranje družbe Aktivno sodelovanje Učenje nakupovanja živil Učenje priprave hrane Učenje kuhanja	Uspeh Zmaga Super sem Vplivati na druge Biti upoštevan Sprejetost

					Učenje likanja Utrjevanje s prostovoljko Treniranje plavanja Učenje folklornih plesov	
	Kreiranje novih virov		Nov kontakt Prostovoljno poučevanje		Aktivno iskanje rešitve Povezovanje Obisk na domu ali po telefonu Pevske tehnike Practiciranje Reikija Pridobivanje novega znanja in izkušenj Aktivno zasledovanje cilja Nova tehnika Pranayame Delovne izkušnje Aktivno iskanje odgovorov Demonstracija	Odločitev Moč odraslega glasu Sproščenost Dobra izkušnja Asertivnost Spoznavanje sebe Odprtost Povezanost Odločnost Dobro počutje

Četrty korak v tem procesu podpore sem analizirala z dveh vidikov, in sicer vsebinskega, kjer vire moči klasificiram v pet vrst (osebne kvalitete, socialno mrežo, znanje, akcijo in izkušnje) ter dinamičnega, kjer razlikujem krepitev moči glede na aktiviranje obstoječih virov in kreiranje novih.

Viri osebnih kvalitet se nanašajo na osebne lastnosti in stavke, ki so jih uporabniki izrekli. Odražali so se torej v zagnanosti, samostojnosti, radovednosti, veri vase, odločnosti in duhovitosti. »Valentina je ponazorila, da jo prav duši in da se boji, da bi jo, če bi šlo tako naprej, še zadušilo in bi kar umrla, jaz pa sem jo dopolnila, da od 'pretirane starševske ljubezni'. Valentina se je tedaj sprostila in se začela smejati ter odvrnila: »A si predstavljaš, da bi v osmrtnici pisalo – komaj šestnajstletno dekle iz okolice tega in tega umrlo zaradi pretirane starševske ljubezni?!«, čemur sva se obe nasmejali (ON3Ž16).«

V socialno mrežo sem umestila stike z ljudmi, ki so jih uporabniki koristili za dosego svojega cilja. To so bili stiki z znanci, prijateljico, sodelovanje s sošolcem, vzgojiteljicama Andrejo in Nušo ter vrstniki v domačem okolju. »Opaža namreč, da ima v domačem okolju veliko boljše stike z vrstniki, kot pa tukaj v zavodu. V vasi, kjer živi, ki je sicer majhna, ga ljudje na splošno in še posebej njegovi vrstniki sprejemajo. Dvakrat so ga že povabili, da je šel z njimi na morje za nekaj dni, zadnjič pa je bil tudi na eni rojstnodnevni zabavi (ON4M23).« Jana

pa je v tem kontekstu lahko uporabila tudi svoje znanje pisanja besedil: *»Jana je preko gospoda Romana, v čigar studiu snema skladbe, spoznala glasbenika Jerneja, ki ima prav tako snemalni studio, kjer sta pred slabima dvema mesecema skupaj s prijateljico Majo posneli eno skladbo. Dogovorila sta se, da bo Jana zanj napisala besedilo za eno pesem, on pa se je odločil, da ji bo v zameno podaril CD, na katerem so pevske tehnike, ki jih lahko vadi (ONIŽ20).«*

Daleč največ virov pa je izhajalo akcij, kjer so uporabniki aktivno zasledovali svoj cilj. Mednje štejemo delavnice meditacije, udarjanje z roko po mizi in trkanje po prsih za priklic samozavesti, druženje, izbiranje družbe: *»Tam je bilo od 20-30 ljudi, vsi so govorili in se hecali, njemu pa se je bilo težko vključit. Sprva je sedel bolj v enem kotu, večina tistih, s katerimi se druži, pa je bila za sosednjo mizo in se sprva ni najbolje počutil. Potem pa je k njemu prišla ena soseda in sta se nekaj časa pogovarjala, potem pa jo je vprašal, če je nek fant, s katerim se dobro razume, tudi na tej zabavi in je rekla, da je, potem pa jo je prosil, da ga pelje k njemu. Zraven tega fanta so bili še drugi prijatelji, ki jih pozna in tako se je potem vključil v večjo družbo, kjer mu je bilo pa zelo všeč. Zanj je bila to čudovita izkušnja, kako se preseliti iz kota v center, saj je spoznal, da ima v resnici moč, da izrazi, s kom bi se rad družil, hkrati pa mu to izkustvo lahko služi kot model, kako vzpostaviti stik s skupino (DN10052016).«*, aktivno sodelovanje, učenje nakupovanja živil, učenje priprave hrane, kuhanja in likanja, utrjevanje s prostovoljko, treniranje plavanja in učenje folklornih plesov. Ti viri so bili v njihovem okolju in njih samih že prisotni, medtem ko so naslednje ustvarili na novo: aktivno iskanje rešitve, povezovanje: *»Jana je na Facebook strani Povezano Zasavje že poleti stopila v stik z administratorko te skupine in ji zaupala svojo potrebo, ona pa je nato objavila oglas, v katerem so iskali inštruktorja, ki bi slepi dijakinji pomagal pri matematiki. Ta gospa je dala v začetku šolskega leta Jani kontakt od gospoda Roka, a je potem tekom leta že pozabila nanj. Med pregledovanjem Facebook sporočil, pa se je spomnila na to možnost in ga kontaktirala (ONIŽ20).«*, obisk na domu ali po telefonu: *»Inštruktor Rok jo je namreč pripravljen brezplačno poučevati matematiko in sicer tako, da jo obišče na domu, dogovorjena pa sta tudi, da ga lahko kadarkoli pokliče po telefonu, saj lahko že s samim pogovorom razrešita marsikakšno dilemo (ONIŽ20).«*, pevske tehnike, prakticiranje Reikija, pridobivanje novega znanja in izkušenj: *»Na koncu je rekel, da je prav to potreboval in da sem imela tako vroče roke, da je že hotel reči, da se mi ne bodo vžgale, čutil pa je tudi mravljinice. Jaz pa sem ga prijela za roko in mu pokazala, da so moje roke prej hladne kot tople, da so bile take ves čas, ko sem mu delala Reiki in da je bilo tisto, kar*

je on občutil, energija. To ga je presenetilo, hkrati pa mu je postalo jasno, zakaj se njegove roke ne segrejejo vedno, ko dela Reiki, ampak da gre večkrat za to energijo, ki jo občuti, ko prehaja iz njegovih rok v telo (DN25042016).«, aktivno zasledovanje cilja, nova tehnika Pranayame, delovne izkušnje, aktivno iskanje odgovorov in demonstracija.

Vire moči pa so uporabniki lahko aktivirali tudi iz svojih lastnih preteklih izkušenj ali pa tistih, ki smo jih soustvarili. To so bili občutki uspeha, zmage, potrjevanja, vplivanja na druge, občutka, da so jih upoštevali, sprejetosti, odločitve, moči odraslega glasu, sproščenosti, dobre izkušnje, asertivnosti: *»Povedala mi je namreč za dogodek, ko ji je mama naročila, naj prinese steklenico, ki je bila na pultu, Valentina pa je ni našla. Tedaj ji je mama nestrpno rekla: »Ja, tam je! A ne vidiš?!« Valentina pa je odvrnila: »Ja ne, ne vidim in kje je to 'tam'? Ali je to spredaj, zadaj, levo ali desno? Povej mi točno, kje, ne pa 'tam'!« Ali pa v situaciji, ko se je učila zavezovati vezalke. Prvi dan ji je uspelo narediti prvi del pentlje, medtem ko luknje še ni našla in ko je starejša od mlajših dveh sester to opazila, ji je nestrpno rekla, kako, da tega še vedno na zna. Valentina pa se je postavila zase in ji povedala, da je zanjo, ki vidi, dovolj, če ji nekdo enkrat ali dvakrat nekaj pokaže, pa že zna, ona, ki ne vidi in se uči le na podlagi tipa, pa mora narediti dosti več ponovitev, da osvoji neko spretnost (RF3Ž16).*«, spoznavanja sebe, odprtosti, povezanosti: *»Povedala mi je tudi, da se je ponavadi vedno odprla študentkam, ki so prihajale in je imela z njimi lep odnos, ampak da bi se komu odprla tako kot meni, pa še ne, in da me res čuti kot svojo prijateljico (DN03052016).*«, odločnosti in dobrega počutja.

Moram priznati, da je bilo na začetku tudi zame večkrat izziv videti mladostnika kot nekoga, ki že poseduje vire moči, a je potem med samim načrtovanjem in raziskovanjem to vztrajanje pri perspektivi moči obrodilo sadove v obliki novih pogledov in izkušenj. Šugman Bohinc (2007: 62) pojasnjuje, da »mora pomagajoči uporabiti vso svojo pretanjenost za usmerjanje pozornosti na majhne, marsikdaj bolj slutene kot opazne razlike v smeri zastavljenih razpletov problema«, kar Čačinovič Vogrinčič (2006) poimenuje »filigransko odkrivanje moči«. Pri tem se sklicujem tudi na pomen udejanjanja stališča in etike udeležnosti (Hoffman 1994), saj je socialna delavka krožno povezana z uporabnikom, kar pomeni, da je njeno videnje in razumevanje druge osebe, ki ga vnaša v razgovor in delo, ključno za nadaljnji potek in razvoj dogodkov.

Tabela 8: Vrste virov moči načrtovalke (in koordinatorke)

	VIRI MOČI	OSEBNE KVALITETE	SOCIALNA MREŽA	ZNANJE	AKCIJA	IZKUŠNJE
K R E P I T E V M O Č I	Aktiviranje obstoječih virov	Duhovitost Radovednost Potrpežljivost Vztrajnost	Mojstrica Reikija Učiteljica retorike	Practiciranje Reikija Znanje Pranayame Znanje o preokvirjanju	Podajanje znanja Demonstracija Prevzem pobude Uspešna strategija učenja Opogumljanje	Izkušnje z Reikijem Izkušnje osebne rasti Poslušanje sebe
	Kreiranje novih virov			Znanje NLP Prepoznavanje moči Pravica do napak	Usposabljanje za orientacijo Spretnost dopisovanja Spretnost povzemanja iz perspektive moči Raziskovanje Usposabljanje za prostovoljce na Slovenski filantropiji Uvodno predavanje v UKC Vodenje pogovora v izkušnjo	Sprejemanje vsake izkušnje Učenje iz »napak«

Če je bil pri analizi virov moči uporabnikov v ospredju bolj prisoten vsebinski vidik, pa želim pri svoji vlogi načrtovalke izpostaviti primere dinamike krepitev moči.

Pogost spremljevalec naših srečevanj je bil tudi humor, ki je razgnal strahove in preokvirjal omejujoča prepričanja. »Na enem od teh srečanj z Jano je bil pri njej tudi Luka, ki je imel tisti dan Aikido in mi je pokazal nekaj prijemov, kako nasprotniku odvzeti moč. Bila sem navdušena nad to njegovo veščino in sem rekla, da bi šla tudi jaz rada enkrat na tečaj borilnih veščin, ker se mi zdi koristno, če se zna ženska braniti. Jana pa mi je potem, ko je Luka že šel, povedala, da je tudi njej že pokazal en prijem, ampak da si sebe kar ne predstavlja, da bi to trenirala, ker jo je strah. Vprašala sem jo, česa jo je strah in je odvrnila, da tega, da bi se ji kaj naredilo, jaz pa sem se pošalila, da sem mislila, da jo je strah svoje moči. Pomislila sem, če jo je strah, da bi začela pretepati vse po vrsti, če bi znala takšne prijeme in zamahe, potem pa sva se obe začeli smejati, ko sva si predstavljali takšen prizor. Pojasnila sem ji, da sem se spomnila na risanko Ledeno kraljestvo, kjer je glavna junakinja Elza posedovala posebno moč, tako da je vse, v kar je usmerila svoj gib, zaledenelo. Te svoje moči pa se je zbala, saj jo je bilo strah, da bi z njo ogrozila tudi svoje najbližje, zato se je

zatekla v osamo. Nekje v gorah se je nato začela poigravati s to izjemno sposobnostjo in je ustvarila prekrasno ledeno kraljestvo, vendar je kmalu zatem postala žalostna, saj te lepote ni mogla z nikomer deliti. Nek fant, ki mu je Elza veliko pomenila, pa jo je poiskal in jo spravil nazaj v dolino, kjer je znova odprla srce in začela ceniti svojo moč. Tako nekako sem imela jaz to zgodbo v spominu, Jani pa se je zdela zelo zanimiva (RF1Ž20).» Zgodba o Elzi, tako popularni junakinji današnjega časa med otroci, je lep primer, kako ljudje zaklenemo svojo moč in s tem tudi sami sebe. Če dolgo živimo v temi, se te teme kar navadimo, zato bi nas povsem pretreslo, če bi prišel nekdo in na stežaj odprl vrata. Ta svetloba bi nas oslepela - saj poznamo izraz »slepeča svetloba«, ki nas kar zaboli. Zato v socialnem delu potrebujemo čas in spoštljiv delovni odnos, da uresničimo želene izide. Na podlagi tega zagovarjam pristop načrtovanja psihosocialne podpore in pomoči ki gradi posameznikovo moč po korakih »od spodaj navzgor«, tako kot gredo gradbinci s svojo gradnjo od temeljenja, skozi pritličje, prvo nadstropje, drugo nadstropje do krovnega zaključka.

Jana je dalje potrebovala nekoga, ki bi jo spremljal pri učenju orientacije. Glede na to, da se rada preizkusim v novih vlogah, sem prosila strokovno delavko, če mi lahko demonstrira tovrstno vodenje slepe osebe. *»Ko sva definirali njene cilje, sem ji ponudila možnost, da lahko skupaj vadiva orientacijo, le da bi se morala prej usposobiti za vodenje. Poklicala sem strokovno delavko, ki je odgovorna za področje orientacije in jo seznanila s svojim delom ter prosila, če lahko demonstrira svoje delo, da bi lahko potem jaz spremljala Jano. Dogovorile smo se za srečanje in se podale na pot od zavoda proti Društvu slepih in nazaj ter od zavoda do Zveze slepih in nazaj. [...] Z Jano sva nato natančno opisali relacijo do Društva slepih in nazaj, tako da jo je lahko tudi v mislih ponavljala. Prvih 14 dni sva vadili 3-4x tedensko, da bi se v njenem spominu in telesu res utrdila ta pot, potem pa sva postopoma zmanjševali na enkrat tedensko (RF1Ž20).*» Pri tem delu je bilo pomembno, da sem bila potrpežljiva, da sem vzpostavljala prijazen odnos do »napak« in se bila pripravljena učiti iz vsake izkušnje. *»Ko sva se odpravili do Društva slepih, je Jana takoj, ko je prišla po stopnicah, zavila na desno, namesto da bi šla naravnost po granitnih kockah do pločnika. Malo sem jo pustila, če bi se sama spomnila, da je zašla, potem pa sem ji rekla, da naj pride nazaj in jo spomnila na granitne kocke. Do semaforjev je potem vse teklo gladko, pred semaforjem pa je imela zopet težave. Ponavadi sva delali tako, da je poiskala prvi semafor in se mu postavila ob bok, tako da je kar se da naravnost prečkala cesto, danes pa je stala na sredini pločnika in je zato bolj diagonalno prečkala prvo zebro. Na drugi strani potem ni poiskala semaforja, kot sva to večkrat vadili, ampak je kar tako stala na pločniku. Po tem,*

ko je prečkala cesto, pa je na drugi strani zgrešila pločnik in je šla ob robniku po napačni ulici. Zopet sem jo ustavila in ji rekla, naj pride nazaj. Nato je poiskala zid in brez težav nadaljevala do Društva. Pot nazaj pa je bila čisto tekoča. Poiskala je semaforje, se postavila ob njih in lepo prečkala cesto. Ko sva se vrnili v Zavod, sem jo vprašala, kako se sedaj počuti, pa je rekla, da je bilo v redu, ampak da bi pa vedno lahko bilo še boljše. Odvrnila sem, da je vsaka izkušnja drugačna – danes je bila takšna, drugič bo pa spet drugačna – pomembno pa je, da pogledava, kako je bilo danes, da se iz te izkušnje lahko kaj naučiva. Odvrnila je, da je danes naredila tri napake; eno takoj, ko je prišla iz zavoda in ni šla po granitnih kockah, drugo, ko ni pravilno prečkala prvega semaforja in tretjo, ko je šla mimo tretjega semaforja. Vprašala sem jo, kje na lestvici od 1 do 10 bi danes ocenila, da se nahaja, če 10 pomeni, da je ji je šlo odlično, 1 pa da ji sploh ni šlo. Rekla je, da če oceni obe poti hkrati (tja in nazaj), bi rekla, da je na 6. Nato sem jo vprašala, kaj je njen naslednji korak, da bo prišla na 7 in je rekla, da bi odpravila prvo napako in bi šla po granitnih kockah. Odvrnila sem, da je to super povedala in da cilj v resnici dosežemo po korakih, da vsakič odpravi nekaj, kar ni šlo, ker je tega sedaj postala zavestna (DN05052016).«

V iskanju možnosti za tečaj retorike, ki bi potekal individualno in po možnosti tudi brezplačno, pa sem v svoji socialni mreži našla osebo, nekdanjo radijsko voditeljico Alenko Höfferle Felc, za katero sem vedela, da je že poučevala veččino lepega govornega izražanja in ji poslala elektronsko sporočilo. Vira moči, ki sem ju uporabila pri pisanju pisma, sta bili spretnosti dopisovanja in povzemanja iz perspektive moči.

»Pozdravljeni, ga. Alenka,

kako ste kaj? Jaz trenutno zaključujem študij socialnega dela in pišem diplomsko delo o soustvarjanju zgodb z uporabo metode osebnega načrtovanja in izvajanja storitev. V okviru tega dela se srečujem s štirimi dijaki iz Zavoda za slepo in slabovidno mladino, s katerimi skupaj načrtujem njihove cilje na poti k večji samostojnosti ter jih podpiram pri njihovem uresničevanju. Ena izmed teh dijakov in dijakinj je tudi Jana, zelo radoživ, vedoželjno in aktivno mlado dekle, ki pri svojih rosnih 19ih letih pogumno stopa po poti svojih sanj. Na lokalni ETV se namreč preizkuša kot ena najmlajših voditeljic pogovorne oddaje, kjer predstavlja ljudi z različnimi življenjskimi zgodbami, svoje izkušnje s področja novinarstva pa nabira tudi s prispevki v oddaji Luč v temi, ki je enkrat mesečno na sporedu radia Ognjišče, namenjena pa je ljudem, ki so zaradi bolezni ali poškodb izgubili vid. Jano je slepota doletela kmalu po rojstvu, ko je še kot nedonošenček prestajala številne bolezni, zdravniki pa so takrat storili ključno napako, ki je pomembno zaznamovala njen način življenja. K sreči so jo k raziskovanju sveta skozi druge čute spodbujali mama, babica in dedek, ki je dal svoji hčeri pomemben nasvet: »Veliko govori z njo, da bo spoznala in razumela ta svet, saj je razen tega, da ne vidi, z njo vse v redu.« To seme modrosti, ki ga je njena mama vsa sta leta vzgajala z lepo besedo, je očitno obrodilo sadove v Janinem daru za govor in njeni komunikativnosti. Radijski medij pa ji poleg poročanja omogoča še en pomemben kanal za lastno udejstvovanje, kjer se lahko s svojimi lastnimi skladbami predstavi širšemu občinstvu. Ljubezen do glasbe in petja jo spremlja vse od vrtca, ko jo je zanjo navdušila njena vzgojiteljica Olga, tako da je v resnici že zelo zgodaj spoznala, čemu bi rada posvetila svoje življenje. Jana obiskuje Zavod za slepo in slabovidno

mladino od 5. leta starosti, sedaj pa jo loči le še dobro šolsko leto do zaključka izobraževanja. Trenutno je vpisana v program 3 + 2, v katerem je že pridobila naziv administrator, sedaj pa osvaja še znanja s področja poslovanja in ekonomije za poklic ekonomski tehnik.

Njena velika želja je, da bi se izpopolnila v veščini govora in javnega nastopanja, vendar jo po eni strani ovira to, da so tovrstni tečaji retorike navadno skupinski, medtem ko bi glede na svoje okoliščine potrebovala individualen pristop, po drugi strani pa si zaradi finančne stiske tega niti ne more privoščiti. Do sedaj je sicer že opravila en tečaj kulture govora pri gospe Ajdi Kalan, za katerega je zelo hvaležna, da je lahko na njem prisostvovala, se pa zaveda, da jo do izkušene voditeljice vodi še veliko učenja in izkušenj. Pišem Vam, ker sem od Vaše mami že slišala, da ste tudi Vi poučevali večino lepega govornega izražanja, zato Vas vprašam, če bi bili morda pripravljeni podpreti Jano in ji posvetiti kakšno srečanje na to temo. Žal Vam v tem primeru ne more ponuditi plačila, razen simboličnega, bi ji pa to zelo veliko pomenilo in meni tudi.

Vesela bom vsakega Vašega odgovora.

Lepo Vas pozdravljam,

Katarina (DN16052016)«

Ena od osnovnih nalog koordinatorja je torej delo z mrežami, ki vključuje spoznavanje, povezovanje in vključevanje vanje. Uporabniku torej pomaga ustvarjati nove mreže in ohranjati ter obnavljati stare. »Koordinator je tisti, ki pozna prijatelje, sosede, izvajalce. Spoznava jih in ohranja stike z njimi na nevsiljiv način. Povabi jih k sodelovanju, tako da se lahko obrnejo nanj, če potrebujejo podporo pri svojem delu oziroma pri stikih, če že ne skupnem življenju z uporabnikom.« (Flaker et al. 2013: 185)

Pri cilju, ki si ga je zadal Luka, da bi se rad naučil zdraviti z Reikijem, nama je na pomoč priskočila moja prijateljica Meta Fonda, ki je Luko brezplačno iniciirala v tovrstno spretnost. »Na naslednjih srečanjih pa sva nato sama postopoma nadgrajevala njegovo učenje, saj so se mu sprti odpirala praktična vprašanja. Najprej je opazil, da mu je po preteku enega tedna od iniciacije začela upadati moč, potem pa sem mu pojasnila, da mu moč ni pošla, le aktivirati jo mora vsakič znova, ko začne delati Reiki. Aktivira pa jo z risanjem simbola Cho-Ku-Rei in izrekanjem njegovega imena. Ta simbol sem mu nato narisala na velik list papirja in ga odebelila s flomastrom, da ga je lahko razložil in ga še sam vadil, dokler si ga ni zapomnil. Na enak način sva pozneje narisala tudi simbol Hon-Sha-Ze-Sho-Nen, ki se ga priključuje za zdravljenje na daljavo. Potem pa sva pogledala, kakšni so položaji rok za izvajanje Reikija na sebi, čez kakšen mesec dni pa ga je začelo zanimati tudi, kakšni so položaji rok, če delaš Reiki drugemu in me je prosil, če lahko to demonstriram na njem (RF2M20).« Pri tem sem uporabila svoje znanje in izkušnje s prakticiranjem Reikija, spretnost podajanja znanja in demonstriranja.

Pri Valentini pa sem prevzela pobudo za raziskovanje možnosti opravljanja prostovoljnega dela v skupnosti. Vprašala sem jo, če ima kakšno željo, kje bi rada opravljala to delo, pa je odvrnila, da sta se z mentorjem že pogovarjala, da bi delala družbo kakšni starejši osebi v domu za stare. *»Njenega mentorja sem nato vprašala, če je to že kaj dogovorjeno, pa je odvrnil, da še ne, da so se zaenkrat samo pogovarjali o tem, pa tudi da še nimajo predhodnih izkušenj, zato sem dala pobudo, da bom jaz raziskala te možnosti. Poklicala sem v Center starejših Trnovo, kjer so me kratko malo zavrnil, češ da je premlada in da bi moral biti zraven nekdo, ki bi jo spremljal, oni pa se ne bodo še s tem ukvarjali. Nato sem povprašala še v Dom starejših občanov Trnovo, kjer pa so mi rekli, da imajo trenutno dovolj prostovoljcev in da me bodo poklicali, če bodo potrebovali. Ko sem naletela na te zavrnitve, sem se začela spraševati, če je družabništvo v domu za stare res prava oblika prostovoljnega dela za Valentino, potem pa mi je na naslednjem srečanju tudi sama zaupala, da ni prepričana, če je to sploh veseli. Vprašala sem jo, če bi jo mogoče zanimalo delo z otroci na pediatrični kliniki, da bi jim na primer brala pravljice (v brajici seveda) in se z njimi pogovarjala, pa je bila takoj za to, prav tako pa je to možnost potrdil tudi njen mentor. Naslednji korak je bil torej klic v Klinični center, kjer so mi povedali, da morajo iti vsi prostovoljci, ki želijo delati v UKC čez enako izobraževanje, in sicer opraviti usposabljanje za prostovoljce na Slovenski filantropiji in uvodno predavanje v UKC. Usposabljanje za prostovoljce je potekalo čez vikend, česar pa se Valentina, ki stanuje v zelo oddaljenem kraju, ne bi mogla udeležiti, saj je starši niti slučajno ne bi pri tem podprli. Jaz pa sem se nato odločila, da se sama udeležim obeh usposabljanj in si tako odprem možnost prostovoljnega dela v UKC. Morda bi se potem za naslednje šolsko leto lahko dogovorili, da bi bila tistim prostovoljcem, ki prihajajo iz Zavoda za slepo in slabovidno mladino, jaz mentorica oz. spremljevalka (RF3Ž16).«* Z raziskovanjem možnosti za Valentino sem tudi sebi okrepila moč, tako da imam sedaj potrdilo Slovenske filantropije o opravljenem uvodnem usposabljanju za prostovoljce in prostovoljke in opravljeno udeležbo na uvodnem predavanju v UKC, kar pomeni, da sem kvalificirana za prostovoljno delo v Kliničnem centru.

Valentina pa se je pogosto želela pogovarjati tudi o tekočih vprašanjih, ki so ji porajala dvome, pri čemer so mi prišle prav moje izkušnje osebne rasti, saj se tudi sama učim opuščati moralno presojanje med tem, kaj je prav in kaj narobe in namesto tega raje upoštevati svoj notranji kriterij, kako se jaz ob tem počutim. Svoje ravnanje utemeljujem s konceptom osebnega vodenja (Vries 1995), ki je preplet osebnega in delovnega odnosa. Socialni delavec

tako podeli svoje osebne odzive in izkušnje z namenom odpiranja novih pogledov in alternativnih možnosti. *»Povedala mi je tudi, kako se ima na praksi, kako se počuti med sodelavci in s svojo mentorico, da se veliko smejejo, ker ena kar naprej preklinja. Danes je sodelavcu in mentorici povedala, kakšen odnos ima z domačimi, predvsem z mamo in se je spraševala, ali je prav, da je to povedala, ker ji drugi večkrat pravijo, da se preveč odpre ljudem. Vprašala sem jo, kako se ob tem počuti, ko to deli z drugimi in kaj bi s tem rada dosegla, ali ji to prinese večjo povezanost z drugimi, ali se počuti olajšano. Odvrnila je, da se sama počuti olajšano, ko to nekomu pove, ampak ta sodelavec in mentorica pa nista kaj dosti komentirala. Odvrnila sem, da ne gre toliko za to, ali je nekaj prav ali narobe, ampak za to, kako se mi ob tem počutimo. Če čutimo, da bi radi z nekom nekaj delili, lahko podelimo en delček sebe in potem vidimo, kako se drug človek na to odziva. Če bomo čutili razumevanje, ali pa da bo tudi on nekaj osebnega delil z nami, lahko potem spet odkrijemo delček sebe, in potem spet preverjamo oz. čutimo odziv pri drugem. Ni recimo dobro, da nekdo pove vse o sebi, drugi pa nič, ampak da gre za izmenjavo, za nek ples in to lahko ugotovimo samo tako, da poskušamo po malem in da gre v prvi vrsti za občutek, kako se mi pri tem počutimo (DN11052016).«*

Pri Joštu sem uporabila svoje znanje preokvirjanja osebnih lastnosti, ki so ga determinirale in naredile nemočnega, v potrebo, ki se jo da zadovoljiti in strategijo, ki se jo da naučiti. Pogovor sem nato vodila v izkušnjo, tako da je lahko nemudoma doživel okrepljeno moč. *»Zaupal mi je denimo, da dvomi v to, da bo sploh opravil maturo, saj mu že pri običajnem testu iz angleščine, ko mora na koncu odgovoriti še na kakšno vprašanje esejskega tipa, vedno zmanjka časa, poleg tega pa je od jeseni do maja predelal le 20 od skupno 35 tem, med katerimi bo žrebal na ustnem delu mature in o njej pripovedoval pet minut. Povrhu tega pa je moral že na testu, ki ga je pisal naslednji dan, poznati drugo polovico maturitetnih tem, saj je profesorica za angleščino napovedala, da bodo morali med drugim pisati o eni izmed naštetih. Težavo je videl v tem, da je prepočasen in da se ne zna organizirati, zato sva si pogloblje pogledala, kaj to pravzaprav pomeni. Biti prepočasen je namreč lastnost, ki je ne moremo spremeniti in nas determinira, potrebovati več časa pa je potreba, ki bi jo izobraževalni sistem moral zagotoviti. Tudi če je mnenja, da se ne zna organizirati, je to večšina ali strategija, ki se jo da naučiti. Nato sem ga vprašala, kako bo preživel preostanek večera (kako se bo organiziral), on pa je določil, katero snov bo še predelal, kdaj in s kom. Sprejel je tudi mojo ponudbo, da skupaj pregledava maturitetne teme, tako da sva prosto asociirala, kaj vse bi lahko povedala o dani tematiki, včasih pa sva si pomagala tudi z*

internetom. (RF4M23) Ko sva končala s pregledom vseh tem, je bil zelo hvaležen, da sva to naredila in sem ga vprašala, kako se sedaj počuti glede jutrišnjega testa, če ima občutek, da je sedaj bolje pripravljen in je dejal, da mu je bilo v veliko pomoč (DN05052016).«

V odnosih z vrstniki pa je želel biti bolj asertiven in samozavesten, zato sva s pomočjo tehnike nevrolingvističnega programiranja poiskala situacijo, ko je te občutke že doživel in jih zasidrala v besedah in kretnji. Vztrajanje pri izjemah, dobrih preteklih izkušnjah je tudi element V rešitev usmerjene kratke družinske terapije Steva de Shazerja in Insoo Kim Berg (v Franklin in Jordan 1998), kjer uporabnika na primer vprašamo, kdaj se je nazadnje zgodila izjema v njegovem načinu delovanja in kako je bila drugačna od situacij, ki zanj predstavljalo problem, saj v teh izkušnjah tičijo možni viri moči. »Nato sem ga vprašala, če se lahko spomni ene situacije, ko je bil samozavesten, ko je na primer vedel, da ima prav in da je to lahko izrazil. Opazila sem, da se je sramežljivo smehljaj, ko je rekel, da je tega že dolgo nazaj in da se ne spomni, jaz pa sem ga bodrila, da ni pomembno, od kdaj je ta situacija in naj jo kar poišče. Čez nekaj časa se je opogumil in z mano delil situacijo, ko je v času projektnega tedna dobil nalogo, da izpelje sestanek na temo zaposlitve. Na tem sestanku je bilo kar živahno, tako da je moral večkrat udariti po mizi, da jih je umiril. Rekel je, da je vedel, da mora nekaj narediti, da jih pomiri in se je spomnil, da so na podoben način ravnali tudi drugi, kadar so zahtevali mir in tišino. In so se res umirili in potihnili. Potem pa sem ga prosila, če mi lahko pokaže, kako je udaril po mizi. Ko je udaril po mizi, sem ga vprašala, kakšna misel ga ob tem spremlja in je rekel: »Dost je tega!« In potem sem ga vprašala, kaj zdaj čuti, ko so se oni umirili, pa je rekel, da mu je uspelo, da čuti zmago. Vprašala sem ga, kje v telesu to čuti in je pokazal, da na sredini prsnega koša. Nato me je zanimalo, kako bi zasidrala ta občutek, s kakšnimi besedami, ali je to: »Uspelo mi je, ali zmagal sem, ali kaj drugega...« Nato sva prišla do misli: »Super sem.« Vprašala sem ga, s kakšnim telesnim gibom ali kretnjo bi lahko zasidrala ta njegov občutek samozavesti: »Super sem.« in mi je zaupal, da se včasih, ko ve, da bo moral biti samozavesten v kakšni situaciji, že prej kar malo po prsih z roko potolče, da mu to pomaga in sem rekla, da iščeva prav to. Še enkrat sva šla čez to situacijo, ko je udaril po mizi, da je dosegel tišino in doživel ta učinek, ko so ga drugi upoštevali, on pa je v sebi doživel, da je super, ter v tem trenutku zasidrala ta občutek »Super sem.«, ki ga je izgovoril in se istočasno z roko potolkel po prsih, jaz pa sem to počela na sebi in skupaj z njim. Na začetku je bil še bolj zadržan in sramežljiv, zato sem mu zagotovila, da se mu ne bom posmehovala, da sem tukaj zato, da bi se on dobro počutil in da jaz to počnem skupaj z njim. [...] Ker sem opazila, koliko poguma je potreboval,

da je z mano delil negativno situacijo, pa tudi pozitivno, sem se mu še posebej zahvalila za to zaupanje in da sem tako hvaležna za to srečanje, da je bilo zame res dragoceno. Vprašala sem ga, kako se on sedaj počuti in se je kar malce presenečeno nasmehnil, ko se je zavedel, da se tudi on dobro počuti (DN22042016).» Namen te tehnike je, da utrdi ta občutek samozavesti in da ga bo lahko priklical, kadarkoli ga bo potreboval. Večkrat, ko ga bo priklical, bolj močan bo postal in lažje dostopen.

Krepitev moči uporabnikov me je torej vodila po poti sistematično nesistematičnega pristopa (Bardmann 1996). Sistematična sem bila pri upoštevanju načel osebnega načrtovanja in zapisovanju osebnega načrta po predpisanem protokolu, nesistematična pa v raznolikih odgovorih na raznolike potrebe mladostnikov in uporabi različnih pristopov, konceptov in metod dela. Šugman Bohinc (2007: 69) pojasnjuje, da »sistematično nesistematični pristop zahteva veliko samostojnost pomagajočega strokovnjaka, saj se mora znajti in odgovoriti tukaj in zdaj, v vsakokrat novi, neponovljivi in nepredvidljivi psihosocialni interakciji, in prevzeti odgovornost za svojo samostojnost sprejemanja odločitev, doživljanja in ravnanja v interakcijah psihosocialne pomoči.«

4. Korak: Evalvacija

Izboljšanje kakovosti življenja mladostnikov izmerimo tako, da uporabniki vsak cilj posebej evalvirajo, v kolikšni meri se je uresničil in kakšne spremembe prinaša v njihovo življenje. Na tem mestu pa nas zanima tudi uspešnost našega strokovnega dela, zato uporabnike povabimo, da ocenijo še kakovost celotne storitve.

a) Ocena uresničenosti posameznega cilja

Mladostnike sem prosila, da ocenijo uresničitve posameznega cilja na lestvici od 1 do 5 (kjer 1 pomeni, da cilja sploh niso uresničili in 5, da so zastavljeni cilj dosegli) in komentirajo to oceno.

Tabela 9: Analiza ocen uresničenosti posameznega cilja

EVALVACIJA CILJEV	OCENA (od 1 do 5)	NOVO ZNANJE	OSEBNA RAST	PRIDOBITEV
Izboljšati orientacijo	3	Boljša orientacija	Samozavest Sproščenost Notranji mir Prostor za napake	

Izboljšati znanje pri matematiki	4	Drugačno razumevanje matematike	Lastna pobuda za iskanje podpore Lahko se sama uči Pomen povezovanja	
Učenje solo petja	3			Sprememba glasu
Naučiti se kuhati	4	Novo znanje	Manj strahu Večja samostojnost	
Izboljšati spretnost retorike	4	Velik napredek		Dogovor o sodelovanju
Znati zdraviti z Reikijem	4	Nova sposobnost		Pomoč pri testih Uporaba novega znanja na drugi osebi Opažanje spremembe Zmanjšanje bolečine
Razviti duhovne sposobnosti	3	Novi tehniki dihanja Vodene meditacije Razvoj notranjega vida		
Povečati samostojnost pri opravljanju vsakodnevnih opravil	3/4	Znati razpolagati z denarjem Znati nakupovati		
Razvijati in uresničevati svoj potencial v okviru Mednarodnega priznanja za mlade	4			Opravljenе obveznosti na športnem področju
Spoznavati sebe v obdobju mladostništva	4	Informiranost o spolnosti	Večja asertivnost	
Narediti projektno nalogo za maturo	4			Dobro sodelovanje Oddaja projektne naloge
Zaključiti predmete	5		Ponos	Zaključitev ocen Končni uspeh: Dober
Pridobiti samozavest	3		Boljša samopodoba Prepoznavanje dobrih izkušenj	
Učiti se kuhati	2	Manjši napredek		

Med analizo evalvacije ciljev sem prepoznala tri pomembne vidike, s katerih so uporabniki poročali o spremembah, in sicer če so pridobili oziroma izboljšali svoje znanje, če so med tem procesom osebno rastle in če jim je to delo prineslo kakšen izkupiček.

Na področju novega znanja so mladostniki poročali o boljši orientaciji: »... saj sva našli način, s pomočjo katerega si je pot hitreje zapomnila in se sedaj veliko lažje znajde kot prej (ONIŽ20).«, drugačnem razumevanju matematike: »... tako da sedaj opaža, da jo je v resnici naučil, da je začela drugače razumeti matematiko (ONIŽ20).« novem kuharskem

znanju: »Jana je zelo hvaležna svoji prijateljici, da jo je pripravljena učiti. Do sedaj sta se učili skuhati kavo, čaj, kakav, hrenovke, mlečni zdrob, krompirjeve polpete, ocvrta jajca, špagete z omako in špagete s tuno (ON1Ž20).«, velikem napredku pri izboljšanju retorike: »Jana ocenjuje, da je v tem času, ko sva delali načrt, veliko napredovala (ON1Ž20).«, novi sposobnosti zdravljenja z Reikijem, spoznavanju novih tehnik dihanja in vodene meditacije ter razvoju notranjega vida: »... se je pa v tem procesu seznanil z novimi tehnikami dihanja in vodene meditacije, zato uresničevanje tega cilja ocenjuje s 3. Nato pa se je spomnil še ene zanimive izkušnje; ko so čakali na ocene zadnjega testa pri nemščini, ga je bilo zelo strah, tedaj pa se mu je začela ponavljajoče prikazovati trojka in potem je izvedel, da je res pisal 3 (ON2M20).«, znanju nakupovanja in razpolaganja z denarjem: »Valentina ocenjuje, da je pri samostojnosti napredovala za oceno 3/4. Z denarjem se sedaj dobro znajde in prav tako se ji zdi, da zna nakupovati (ON3Ž16).«, dobri informiranosti o spolnosti: »S štirico bi ocenila tudi spoznavanje sebe v obdobju mladostništva. Zdi se ji, da je sedaj kar dobro informirana o spolnosti (ON3Ž16).« in manjšem napredku pri veščini kuhanja.

V tem procesu doseganja ciljev pa so mladostniki tudi osebno rastle. Včasih je bila osebna rast zastavljena kot cilj, včasih pa je nastala kot stranski produkt doseganja kakšnega drugega cilja. O njej so poročali kot o večji samozavesti, sproščenosti, notranjem miru, prostoru za napake: »Jana pravi, da je sedaj precej bolj samozavestna in sproščena [...] Povedala je tudi, da ji je način učenja orientacije, s katerim sva raziskovali to njeno točko rasti, tako blizu kot še noben in da je ob meni začutila ta notranji mir, da si je lahko dovolila narediti tudi napake (ON1Ž20).«, lastni pobudi za iskanje podpore, samostojnosti pri učenju, prepoznavanju pomena povezovanja: »»Jana je ponosna na to, da je sama poiskala pomoč, hkrati pa tudi navdušena nad tem fenomenom, kako pridejo rešitve, ko se ljudje povežejo med sabo [...] in se tudi sama uči (ON1Ž20).«, manjšem strahu in večji samostojnosti pri kuhanju: »Jana ima zdaj manj strahu pred štedilnikom in vročo ponvijo in tudi sicer se počuti že dosti bolj samostojno (ON1Ž20).«, večji asertivnosti: »pa tudi sicer opaža, da je pridobila na svoji moči oz. asertivnosti (ON3Ž16).«, ponosu: »Dosego tega cilja ocenjuje s 5, saj je ponosen na to, da mu je uspelo in da mu ni treba več nositi tega bremena (ON4M23).«, boljši samopodobi in prepoznavanju dobrih izkušenj: »Jošt pravi, da je tudi pri samozavesti napredoval po lestvici do ocene 3, saj je prišel do zavedanja, da pravzaprav že ima izkušnje večje samozavesti, da ga drugi upoštevajo in da zna celo vzpostaviti stik z večjo skupino (ON4M23).«

Kakšen izkupiček oziroma pridobitev jim je poleg novega znanja in osebne rasti uresničevanje ciljev še prineslo, pa so prepoznavali v spremembi glasu: »Opazila je, da se je po teh vajah njen glas res začel spreminjati (ON1Ž20).«, dogovoru o sodelovanju: »... oceno 4 pa daje tudi iz tega razloga, ker sta se z Alenko Höfferle Felc že dogovorili za sodelovanje in si izmenjali kontakte (ON1Ž20).«, pomoči pri testih, uporabe novega znanja na drugi osebi, opažanju spremembe in zmanjšanju bolečine: »Luka ocenjuje svoje znanje zdravljenja z Reikijem s 4, saj opaza, da mu Reiki zelo pomaga pri testih, poskusno pa ga je izvajal tudi na prostovoljki Špeli, ki jo je bolelo koleno. Tudi ona je občutila posebno toploto in poročala, da se ji je bolečina res zmanjšala (ON2M20).«, opravljenih obveznostih na športnem področju: »Doseganje ciljev v okviru MEPI-ja ocenjuje s 4, saj je na športnem področju že opravila obvezno število ur (ON3Ž16).«, dobrem sodelovanju in oddaji projektne naloge: »Jošt je zelo zadovoljen s končnim izdelkom projektne naloge, saj sta s sošolcem Andrejem vanjo vložila veliko časa in pri izdelavi tudi dobro sodelovala (ON4M23).«, zaključitvi ocen in dobrem končnem uspehu: »Joštu je uspelo zaključiti vse predmete in končati letnik z dobrim uspehom (ON4M23).«

Na podlagi subjektivnega doživljanja mladostnikov in njihovih ocen ugotavljam, da so pravi vsi ocenili uresničenost posameznega cilja s pozitivno oceno, kar pomeni, da je prišlo do izboljšanja kakovosti njihovega življenja. Uresničevanje ciljev jim je prineslo nove kompetence, osebno rast in želene pridobitve.

b) Ocena kakovosti storitve

Pri oceni kakovosti storitve pa sem mladostnike vprašala, kako so doživeli naše sodelovanje v celoti. Kaj jim je bilo všeč, kaj jim je manjkalo in ali bi kaj spremenili. Poudarila sem, da se tudi jaz učim skupaj z njimi in da bo zame dragocena vsaka informacija, tudi to, če se ob mojem načinu dela kdaj niso počutili dobro, zato da bom lahko v prihodnje bolje ravnala.

Tabela 10: Analiza ocen kakovosti storitve

OCENA KAKOVOSTI STORITVE	MOŽNA OCENA (od 1 do 5)	VIŠJA OCENA	KORISTNE INFORMACIJE	POZITIVNI VTISI
Jana	5	10	Novo znanje	Veselje Ganjenost
Luka	5	10		Navdušenost
Valentina	5	100	Zelo uporabni pogledi	Veselje
Jošt	5		Zelo koristni pogledi Nova spoznanja o sebi	

Mladostniki bi oceno kakovosti storitve v treh primerih ocenili z višjo, kot je možna: »Sam proces načrtovanja bi Jana ocenila z odlično oceno 10, če bi lahko, na lestvici od 1 do 5 pa seveda s 5 (ON1Ž20). Luka ocenjuje celotno storitev z oceno 5, če bi bilo možno, pa bi mi dal 10 (ON2M20). Na lestvici od 1 do 5 bi storitev ocenila z: »10, ... 20, 30, 50, 80, 99 in pol. – Aha, torej je ta polovička nekaj, kar ti je manjkalo in bi rada spremenila? – Ne, hecam te! 100! (ON3Ž16).«

Prav tako so v treh primerih poročali tudi o koristnih informacijah, v smislu novega znanja, spoznanj in uporabnih pogledov, ki so jih prejeli v zameno: »Pravi, da je uživala prav na vsakem srečanju, saj se je vedno naučila ali izvedela kaj novega (ON1Ž20). Valentina pravi, da ji je bilo v veliko pomoč, da je lahko z mano delila svoje stiske, dvome in vprašanja, v zameno pa je dobila zelo uporabne poglede (ON3Ž16). Iz tega procesa načrtovanja je poizkušal čim več pridobiti, zato je izkoristil te pogovore in izpostavljal svoje težave, v zameno pa je dobil zelo koristne nasvete in nova spoznanja o sebi, ki so izboljšala njegovo samopodobo (ON4M23).«

Trije mladostniki pa so doživeli zelo pozitiven splošen vtis, kot je veselje: »Zelo je namreč vesela, da me je spoznala, ker me je doživela kot zelo pozitivno in zanimivo osebo s polno energije (ON1Ž20). Tako sem se veselila teh srečanj (ON3Ž16).«, ganjenost: »Najbolj pa je bila ganjena ob branju svojega načrta, saj sta do sedaj o njej izšla že dva članka, pa na tako lep način njene zgodbe ni še nihče opisal (ON1Ž20).« in navdušenje: »Zakon, zakon, zakooon! Vse mi je bilo všeč! Edino eno pripombo imam – da sva bila premalo časa skupaj!« je navdušeno komentiral oceno (ON2M20).«

Pri oceni kakovosti storitve oziroma projekta sem opazila, da je bilo poleg izvajanja konkretnih korakov za mladostnike ključen tudi odnos, ki je temeljil na sprejemanju, spoštovanju in enakovrednosti vseh udeležениh v procesu podpore. Pri vseh štirih sem opazila, da se veselijo tega novega socialnega stika, ki si ga delimo, Jano, Luko in Valentino pa je zanimalo, če bomo sodelovali tudi prihodnje šolsko leto.

5. SKLEPI

V sklepih odgovarjam na raziskovalna vprašanja.

Mladostniki iz Zavoda za slepo in slabovidno mladino Ljubljana izboljšanje kakovosti svojega življenja povezujejo s štirimi področji, in sicer z večanjem samostojnosti v vsakdanjem življenju, pridobivanjem formalne izobrazbe, razvijanjem potencialov in spretnosti ter osebno rastjo.

V procesu uresničevanja ciljev se je izkazalo, da mladostniki potrebujejo osebnega asistenta za področje učenja orientacije, šolskih predmetov in opravljanja vsakodnevnih opravil, koordinatorja za širjenje socialne mreže in ustvarjanje novih možnosti v skupnosti ter podporo pri odraščanju v zrelo osebnost. Tekom procesa načrtovanja in izvajanja storitev pa so se soočali z zakonskimi in finančnimi ovirami, nekompetentnostjo stroke, neustreznostjo ponudbe, neustrezno podporo v domačem okolju in stranskimi učinki zdravlil.

Raziskava je pokazala, da so mladostniki skupaj z načrtovalko pri krepitevi moči kot odgovoru na potrebe ali sredstvu za doseg cilja uporabljali zgolj personalne vire in da je bilo teh veliko. Med njimi smo prepoznali pet vrst virov (osebne kvalitete, socialno mrežo, znanje, akcijo in izkušnje), ki so jih podprli pri izboljševanju kakovosti življenja.

Vsi mladostniki so izboljšali kakovost svojega življenja, kar sklepamo po tem, da so vsak cilj ovrednotili s pozitivno oceno (torej med 2 in 5) ter pojasnili, da jim je uresničevanje ciljev prineslo nove kompetence, osebno rast in želene pridobitve.

Mladostniki, s katerimi sem sodelovala, so se torej začeli zavedati svojih zvečanih potencialov in tistih, ki so jih skozi kvalitetno rast na samozavesti izkušali prvič v življenju. Začeli so spoznavati svoje danosti, kakšno bogastvo je v njih in kakšno obilje si lahko v življenju ustvarijo. Vse to je pomemben del za vstopanje med drugačne ljudi, ki se običajno imenujejo normalni. Zavedela sem se namreč, da je za njih njihova drugačnost normalnost. Opazila sem tudi odprtost socialne mreže, da ljudje radi darujejo in da je v njih nekaj več. Ne gre jim le za to, da bi dobili materialno plačilo, ampak se zavedajo tudi plačila duševne in duhovne razsežnosti. Pri praktičnem delu sem imela možnost opaziti tudi svojo vedoželjnost, njihovo prebujanje in prižiganje veselja ob drobnih uspehih, svojo radost ob njihovem veselju in bogatenje mojih dni ob njihovih korakih. Na podlagi evalviranega procesa izboljšanja kakovosti življenja slepih mladostnikov ocenjujem, da bi bilo s tem projektom smiselno nadaljevati.

6. PREDLOGI

Predlogi za praktično delovanje

Menim, da bi bilo potrebno vpeljati programe dela z mladostniki, ki jih podpirajo pri njihovem celostnem razvoju in samouresničevanju. Ciljna skupina niso več samo slepi mladostniki, ampak tudi ostali, ki bivajo v dijaških domovih in tisti, ki jim družinsko okolje ne omogoča takšne podpore in rasti. Cilj takšnih programov bi bil tudi prebuditi radovednost v mladih ljudeh, da ne bi več hodili v šolo zato, ker morajo, ampak zato, ker jih zanima.

Seveda bi se takšen odnos do življenja pričakoval tudi od strokovnih delavcev, ki bi delali v teh programih, njihovo vodilo pri delu pa bi bilo vseživljenjsko učenje.

Predlogi za teorijo obravnavanih pojavov in za metode socialnega dela

Na podlagi svojih praktičnih izkušenj predlagam, da bi tako v teoriji kot praksi videli povezanost in praktično uporabnost metode osebnega načrtovanja in izvajanja storitev v kombinaciji s konceptoma delovnega odnosa in izvirnega delovnega projekta pomoči.

Predlogi za nadaljnje raziskovanje

Pri nadaljnjem ugotavljanju učinkovitosti takšnega projekta oziroma programa, bi bilo potrebno upoštevati eksperimentalni model in poleg obravnavane skupine vpeljati tudi kontrolno (netretmansko) skupino ter preveriti, ali prihaja do pomembnih razlik med njima.

7. LITERATURA

- Anderson, H., Goolishian, H. (1994). The Client is the Expert: A Not-Knowing Approach to Therapy. V: McNamee, S., Gergen, K. J. (ur.), *Therapy as A Social Construction*. London, Newbury Park, New Delhi: Sage publications (25-39).
- Bandler, R., Grinder, J. (1975). *The Structure of Magic I: A Book About Language and Therapy*. Palo Alto: Science & Behavior Books.
- Barnes, M., Bowl, R. (2001). *Taking Over the Asylum: Empowerment and Mental Health*. New York: Pgrave.
- Brandon, D. (1994). *Jin in jang načrtovanja psihosocialne skrbi*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Chamberlin, J. (1977). *On Our Own*. England: Mind.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2002). Koncept delovnega odnosa v socialnem delu. *Socialno delo*, 41, 2: 91–96.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2006). *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G. et al. (2008). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebne stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Dragoš, S. et al. (2005). *Krepitev moči*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Erickson, M. H., Rossi, E. L. (1979). *Hypnotherapy: An Explanatory Casebook*. New York, London: Norton and Co.
- Evans, C., Fisher, M. (1999). Users controlled research and empowerment. V: Wes, S., Wells, M. L. (ur.), *Empowerment Practice in Social Work: Developing Richer Conceptual Foundation*. Toronto: Canadian Scholars' Press Inc. (348–356).
- Flaker, V. (1995). K navadnosti izjemnega. *Socialno delo*, 34, 6: 361-372.
- Flaker, V. et al. (2007 a). *Vzpostavljanje osebnih paketov storitev*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Flaker, V. et al. (2008). *Dolgotrajna oskrba: očrt potreb in odgovorov nanje*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Flaker, V. (2011). *K taksonomiji (storitev) socialnega varstva* (delovno gradivo), Varianta 1.2.4, 28. 4. 2011. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Flaker, V. et al. (2013). *Osebnostno načrtovanje in izvajanje storitev*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Franklin, C., Jordan, C. (1999). *Family Practice: Brief Systems Methods for Social Work*. Pacific Grove: Brooks/Cole.

Freire, P. (1985). *The Politics of Education: Culture, Power and Liberation*. Westport: Bergin & Garvey.

Grebenc, V. (2005). *Ocena potreb in raziskovanje lokalnih vednosti kot izhodišče za delovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (doktorska disertacija).

Hoffman, L. (1994). A Reflexive Stance for Family Therapy. V: McNamee, Sh., Gergen, K. J. (ur.), *Therapy as Social Construction*. London: Sage (7-24).

Kačič, M. (2007). Ocenjevanje samostojnosti odraslih slepih in slabovidnih. *Socialno delo*, 46 (2007), 3, 145-155. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Kazalniki blaginje v Sloveniji (internet). 2015. (citirano 17. 8. 2016). Dostopno na naslovu: <http://www.kazalniki-blaginje.gov.si/>

Keeney, B. P. (1983). *Aesthetics of Change*. New York: The Guilford Press.

Lamovec, T. (1998). *Psihosocialna pomoč v duševni stiski*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Leskošek, V. (2003). Skrb v socialni politiki – skrb za kaj?. V: Sevenhuijsen, S., Švab, A. (ur.), *Labirinti skrbi: pomen perspektive etike skrbi za socialno politiko*. Ljubljana: Mirovni inštitut, Inštitut za sodobne družbene in politične študije (41-49).

Liddiard, M., Mitton, L. (2011). Social need and patterns of inequality. V: Baldock, J., Mitton, L., Manning, N., Vickerstaff, S. (ur.), *Social Policy*. Oxford: Oxford University Press (81-99).

- Lüssi, P. (1990). Sistemski nauk o socialnem delu. *Socialno delo*, 29, 1-3: 81-94.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper & Brothers.
- Mesec, B. (1997). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu I*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Meyer, P. (2003). *Attitude Is Everything: If You Want to Succeed Above and Beyond*.
- Murn, A. *Metodološka izhodišča projekta »Kazalniki blaginje v Sloveniji«* (internet). 2015. (citirano 11. 8. 2016). Dostopno na naslovu: <http://www.kazalniki-blaginje.gov.si/img/metodoloska-izhodisca.pdf>
- O'Connor, J., Seymour, J. (1996). *Spretnosti sporazumevanja in vplivanja: uvod v nevrolingvistično programiranje (NLP)*. Žalec: Sledi.
- Oreški, S. (1998). *Izračunavanje stroškov in pridobivanje denarja za neposredno financiranje individualnih načrtov skrbi*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo (diplomska naloga).
- Panjan, E. *Katjuša Koprivnikar, Zavod za slepo in slabovidno mladino: kriza zaposlovanja je otroke s posebnimi potrebami še bolj odrinila na rob družbe* (internet). Dnevnik, 2. 6. 2015. (citirano 3. 8. 2016). Dostopno na naslovu: <https://www.dnevnik.si/1042713955>
- Parsloe, P. (1996). *Pathway to Empowerment*. Birmingham: Ventura Press.
- Popović, D. (1986). *Rani razvoj i prilagođavanje slepih*. Beograd: Zavod za udbenike i nastavna sredstva.
- Ramon, S. (1999). Collective empowerment: Conceptual and practice issues. V: Wes, S., Wells, M. L. (ur.), *Empowerment Practice in Social Work: Developing Richer Conceptual Foundation*. Toronto: Canadian Scholars' Press (38–49).
- Ress, S. (1991). *Achieving Power: Practice and Policy in Social Welfare*. London: Allen and Uwnin.
- Rot, V. *Izzivi današnjega časa zahtevajo nove pristope reševanja* (internet). Ljubljana – MMC RTV SLO, 9. 11. 2015. (citirano 13. 8. 2016). Dostopno na naslovu: <http://www.rtv slo.si/dostopno/clanki/293>

- Saleebey, D. (ur.) (1997). *The Strength Perspective in Social Work Practice*. New York: Longman.
- Sevenhuijsen, S. (2002). Citizenship and the ethics of care. V: Carling, A., Duncan, S., Edwards, R. (ur.), *Analysing families – morality and rationality in policy and practice*. London, New York: Routledge.
- Shazer, S. de (1991). *Putting Difference to Work*. New York: W. W. Norton & Company.
- Solomon, B. B. (1976). *Black Empowerment: Social Work in Oppressed Communities*. New York: Columbia University Press.
- Staniša Vidmar, T. (2007). *Položaj slepih in slabovidnih na trgu delovne sile*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede (diplomska naloga).
- Stiglitz, J., Sen A., Fitoussi J. The Measurement of Economic Performance and Social Progress Revisited: Reflections and Overview (internet). 2009. (citirano 19. 6. 2016). Dostopno na naslovu: <https://hal-sciencespo.archives-ouvertes.fr/hal-01069384/document>
- Škerjanc, J. (1995). Proces samoorganiziranja ljudi s posebnimi potrebami. *Socialno delo*, 34 (6): 404-408. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Škerjanc, J. (1997). Načrtovanje neodvisnega življenja v sistemu neposrednega financiranja. V: Zupan, V., Uršič, C. (ur.), *Neodvisno življenje najtežje gibalno oviranih*. Ljubljana: Inštitut RS za rehabilitacijo (53-69).
- Škerjanc, J. (2006). *Individualno načrtovanje z udejanjanjem ciljev: pomen uporabniškega vpliva pri zagotavljanju socialnovarstvene storitve*. Ljubljana: Center RS za poklicno izobraževanje.
- Škerjanc, J. (2007). Individualizacija pri zagotavljanju socialnih storitev. V: Šugman Bohinc, L., Rapoša Tanjšek, P., Škerjanc, J. (ur.), *Življenjski svet uporabnika: raziskovanje, ocenjevanje in načrtovanje uporabe virov za doseganje zelenih razpletov*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (79-101).
- Škerjanc, J. (2010). *Individualizacija storitev socialnega varstva*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Šugman Bohinc, L. (2007). Dejavniki uspešnega razgovora v procesu raziskovanja življenjskega sveta uporabnika. V: Šugman Bohinc, L., Rapoša Tanjšek, P., Škerjanc, J. (ur.), *Življenjski svet uporabnika: raziskovanje, ocenjevanje in načrtovanje uporabe virov za doseganje zelenih razpletov*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (49-69).

Šugman Bohinc, L. et al. (2007). *Življenjski svet uporabnika: raziskovanje, ocenjevanje in načrtovanje uporabe virov za doseganje zelenih razpletov*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Thompson, N. (2001): *Anti-discriminatory Practice*. Palgrave: Macmillan.

Videmšek, P. (1996). *Čisto navaden dan prizadetih ljudi*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo (diplomska naloga).

Videmšek, P. (2004). Individualno načrtovanje kot proces krepitev moči uporabnikov socialnih storitev. *Psihosocialna rehabilitacija*, 44-49. Ljubljana: ŠENT – Slovensko združenje za duševno zdravje.

Videmšek, P. (2008). Krepitev moči kot temeljno orodje socialnega dela. *Socialno delo*, 47 (2008), 3-6, 209-217. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Vrabič Kek, B. (2012). *Kakovost življenja*. Ljubljana: Statistični urad Republike Slovenije.

Vries, S. de (1995). Glavni pojmi družinske terapije. V: Velikonja, V., Grgurevič, J., Žemva, B. (ur.), *Izkustvena družinska terapija: Teorija in praksa v Sloveniji*. Ljubljana: Quatro (25-38).

Watzlawick, P., Weakland, H. J., Fisch, R. (1974). *Change: Principles of Problem Formation and Problem Resolution*. New York: W. W. Norton & Company.

Wright, B. A., (1960). *Physical Disability: A Psychological Approach*. New York: Harper and Brothers.

Zaviršek, D., Zorn, J., Videmšek, P. (2002). *Inovativne metode v socialnem delu: opolnomočenje ljudi, ki potrebujejo podporo za samostojno življenje*. Ljubljana: Študentska založba.

Zupančič, D. (1997). *Evalvacija timskega dela pri projektu »Načrtovanje skrbi za ljudi z dolgotrajnimi psihosocialnimi stiskami«*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo (diplomska naloga).

8. PRILOGE

8.1 PRILOGA 1: Potek uresničevanja posameznega cilja

Primer št. 1: Jana

1. Cilj: Izboljšati orientacijo

a) Pojasnitev okoliščin

Jani po zakonu ne pripadajo več učne ure orientacije, čeprav si močno želi, da bi izboljšala to spretnost. Težava njenih preteklih izkušenj je bila tudi v tem, da ljudje do nje niso bili potrpežljivi in da niso poslušali njenih potreb. Jana bi se rada najprej naučila eno pot, od Zavoda do Društva slepih in nazaj, kot je to kasneje definirala, potem pa bi se lotila še kakšne druge. Do sedaj pa je bilo vedno tako, da so jo vodili do različnih točk, a ni pri tem nobene zares osvojila, da bi postala suverena. Potrebuje torej nekoga, ki bo strpen in jo bo enkrat tedensko spremljal po tej poti. (ON1Ž20)

b) Akcija

Ko sva definirali njene cilje, sem ji ponudila možnost, da lahko skupaj vadiva orientacijo, le da bi se morala prej usposobiti za vodenje. Poklicala sem strokovno delavko, ki je odgovorna za področje orientacije in jo seznanila s svojim delom ter prosila, če lahko demonstrira svoje delo, da bi lahko potem jaz spremljala Jano. Dogovorile smo se za srečanje in se podale na pot od zavoda proti Društvu slepih in nazaj ter od zavoda do Zveze slepih in nazaj. Jana je hodila spredaj in pri tem uporabljala svojo palico, medve s strokovno delavko pa zadaj. Gospa je od časa do časa Jani dajala napotke, vmes pa se je tudi pogovarjala z mano. Čudilo jo je, da me zanima to delo, saj po njenem mnenju Jana res nima nobenega občutka za orientacijo. Za njo je pokazala z roko: »Poglejte jo, kako to hodi ...«, povrh pa še kritizirala njeno držo, da ima čisto sključene rame. Te njene sodbe so me prizadele in ujezile, zato sem bila še toliko bolj odločena, da ji dokaževa nasprotno. Z Jano sva nato natančno opisali relacijo do Društva slepih in nazaj, tako da jo je lahko tudi v mislih ponavljala. Prvih 14 dni sva vadili 3-4x tedensko, da bi se v njenem spominu in telesu res utrdila ta pot, potem pa sva postopoma zmanjševali na enkrat tedensko. Po določenem času pa sem začela opazati, da sva zaradi osredotočenosti na nalogo – pot od zavoda do Društva slepih in nazaj – izgubili pristen stik, zato sem predlagala, da malo evalvirava ta proces in sicer tako, da pogledava, kje se nahajava. Ob pogovoru sem se zopet zavedela svoje vloge načrtovalke, ki pa je zaradi

časovne omejenosti postala težje izvedljiva, če sem bila hkrati še izvajalka spremljanja na orientaciji. Z Jano sva potem nekaj srečanj posvetili izključno načrtovanju, pozneje pa sva kombinirali tako načrtovanje kot orientacijo v enem srečanju. Na enem od teh srečanj z Jano je bil pri njej tudi Luka, ki je imel tisti dan Aikido in mi je pokazal nekaj prijemov, kako nasprotniku odvzeti moč. Bila sem navdušena nad to njegovo veščino in sem rekla, da bi šla tudi jaz rada enkrat na tečaj borilnih veščin, ker se mi zdi koristno, če se zna ženska braniti. Jana pa mi je potem, ko je Luka že šel, povedala, da je tudi njej že pokazal en prijem, ampak da si sebe kar ne predstavlja, da bi to trenirala, ker jo je strah. Vprašala sem jo, česa jo je strah in je odvrnila, da tega, da bi se ji kaj naredilo, jaz pa sem se pošalila, da sem mislila, da jo je strah svoje moči. Pomislila sem, če jo je strah, da bi začela pretepati vse po vrsti, če bi znala takšne prijeme in zamahe, potem pa sva se obe začeli smejati, ko sva si predstavljali takšen prizor. Pojasnila sem ji, da sem se spomnila na risanko Ledeno kraljestvo, kjer je glavna junakinja Elza posedovala posebno moč, tako da je vse, v kar je usmerila svoj gib, zaledenelo. Te svoje moči pa se je zbala, saj jo je bilo strah, da bi z njo ogrozila tudi svoje najbližje, zato se je zatekla v osamo. Nekje v gorah se je nato začela poigravati s to izjemno sposobnostjo in je ustvarila prekrasno ledeno kraljestvo, vendar je kmalu zatem postala žalostna, saj te lepote ni mogla z nikomer deliti. Nek fant, ki mu je Elza veliko pomenila, pa jo je poiskal in jo spravil nazaj v dolino, kjer je znova odprla srce in začela ceniti svojo moč. Tako nekako sem imela jaz to zgodbo v spominu, Jani pa se je zdela zelo zanimiva. (RF1Ž20)

Nato sem jo vprašala, če je zato, da greva danes na orientacijo, tako da bo samostojno hodila, jaz pa jo bom le spremljala v ozadju. Strinjala se je, potem pa sem jo povabila, da še enkrat prebere opis poti, ki sva ga sestavili pred počitnicami in jo vprašala, če bi še kaj dodala. Rekla je, da ne, da pa jo še vedno preseneča, da si je upala izreči to, da je pri semaforjih povsem samostojna. Vprašala sem jo, kaj ob tem čuti in je kar izstrelila, da hoče to doseči. Vprašala sem jo, kje v telesu to čuti, da hoče to doseči in je pokazala, da je najprej začutila spredaj v prsih, potem pa zadaj v predelu prsnih vretenc in da je bil to topel občutek. Vprašala sem jo še, kako bi ta občutek poimenovala in je rekla, da je to zagnanost, da res hoče to doseči. Nato pa sem jo prosila, če bi lahko z neverbalno gesto izrazila to misel, zato da jo bova lahko zasidrali in da jo bo lahko, kadarkoli jo bo potrebovala, tudi priklicala. Sklenila je roki in ju stisnila ter pojasnila, da je mislila tako, kot da nekaj skleneš, se odločiš. In jaz sem bila navdušena nad to njeno gesto in utemeljitvijo, ker ko hočeš nekaj doseči, se dejansko odločiš, skleneš dogovor sam s sabo, da boš to naredil. Tako sem bila navdušena, da sem se ji prav zahvalila in ji rekla, da bo to še meni prišlo prav. Povabila sem jo, da sklene

dlani, tako kot jih je prej in istočasno izreče stavek: »Hočem to doseči.« Opazila sem, da se je najprej smehljala, ko je to izrekla in sem ji rekla, da sem opazila, da se smehlja in da ji jaz ne bi čisto verjela, ko na takšen način izreče, da hoče nekaj doseči. Pojasnila sem, da smo ponavadi, ko pokažemo odločnost bolj resni in se je strinjala s tem. Nato pa je še enkrat izrekla stavek: »Hočem to doseči.«, tako da je istočasno sklenila dlani, vendar brez smehljanja, tedaj pa je iz nje prišel ženski glas – ženski v tem smislu, da je bil odrasel. Takoj sem reflektirala, če je slišala to razliko v glasu: »Jaz sem kar pogledala, katera ženska v tej sobi je zdaj to rekla«! To je bilo izrečeno na humoren način, ker je še nisem slišala reči v takem tonu.

Ko sva se odpravili do Društva slepih, je Jana takoj, ko je prišla po stopnicah, zavila na desno, namesto da bi šla naravnost po granitnih kockah do pločnika. Malo sem jo pustila, če bi se sama spomnila, da je zašla, potem pa sem ji rekla, da naj pride nazaj in jo spomnila na granitne kocke. Do semaforjev je potem vse teklo gladko, pred semaforjem pa je imela zopet težave. Ponavadi sva delali tako, da je poiskala prvi semafor in se mu postavila ob bok, tako da je kar se da naravnost prečkala cesto, danes pa je stala na sredini pločnika in je zato bolj diagonalno prečkala prvo zebro. Na drugi strani potem ni poiskala semaforja, kot sva to večkrat vadili, ampak je kar tako stala na pločniku. Po tem, ko je prečkala cesto, pa je na drugi strani zgrešila pločnik in je šla ob robniku po napačni ulici. Zopet sem jo ustavila in ji rekla, naj pride nazaj. Nato je poiskala zid in brez težav nadaljevala do Društva. Pot nazaj pa je bila čisto tekoča. Poiskala je semaforje, se postavila ob njih in lepo prečkala cesto. Ko sva se vrnili v Zavod, sem jo vprašala, kako se sedaj počuti, pa je rekla, da je bilo v redu, ampak da bi pa vedno bilo lahko bilo še boljše. Odvrnila sem, da je vsaka izkušnja drugačna – danes je bila takšna, drugič bo pa spet drugačna – pomembno pa je, da pogledava, kako je bilo danes, da se iz te izkušnje lahko kaj naučiva. Odvrnila je, da je danes naredila tri napake; eno takoj, ko je prišla iz zavoda in ni šla po granitnih kockah, drugo, ko ni pravilno prečkala prvega semaforja in tretjo, ko je šla mimo tretjega semaforja. Vprašala sem jo, kje na lestvici od 1 do 10 bi danes ocenila, da se nahaja, če 10 pomeni, da je ji je šlo odlično, 1 pa da ji sploh ni šlo. Rekla je, da če oceni obe poti hkrati (tja in nazaj), bi rekla, da je na 6. Nato sem jo vprašala, kaj je njen naslednji korak, da bo prišla na 7 in je rekla, da bi odpravila prvo napako in bi šla po granitnih kockah. Odvrnila sem, da je to super povedala in da cilj v resnici dosežemo po korakih, da vsakič odpravi nekaj, kar ni šlo, ker je tega sedaj postala zavestna. (DN05052016)

c) Evalvacija – ocena uresničenosti cilja (3)

Jana pravi, da je sedaj precej bolj samozavestna in sproščena, saj sva našli način, s pomočjo katerega si je pot hitreje zapomnila in se sedaj veliko lažje znajde kot prej. Njena želja pa ostaja, da bi ji enkrat uspelo čisto brez napake priti tja in nazaj, vendar se hkrati zaveda, da vsaka spretnost zahteva svoj čas, da se razvije ... Povedala je tudi, da ji je način učenja orientacije, s katerim sva raziskovali to njeno točko rasti, tako blizu kot še noben in da je ob meni začutila ta notranji mir, da si je lahko dovolila narediti tudi napake. (ON1Ž20)

2. Cilj: Izboljšati znanje pri matematiki

a) Pojasnitev okoliščin

Jana ima težave pri matematiki, zato potrebuje pomoč, da bi si zagotovila pozitivne ocene. Potrebuje torej eno osebo, ki bi ji vsaj enkrat tedensko pomagala pri tem predmetu na ravni 1. letnika srednjega ekonomskega tehnika izobraževalnega programa 3+2. (ON1Ž20)

b) Akcija

Jana je na Facebook strani Povezano Zasavje že poleti stopila v stik z administratorko te skupine in ji zaupala svojo potrebo, ona pa je nato objavila oglas, v katerem so iskali inštruktorja, ki bi slepi dijakinji pomagal pri matematiki. Ta gospa je dala v začetku šolskega leta Jani kontakt od gospoda Roka, a je potem tekom leta že pozabila nanj. Med pregledovanjem Facebook sporočil, pa se je spomnila na to možnost in ga kontaktirala ... Inštruktor Rok jo je namreč pripravljen brezplačno poučevati matematiko in sicer tako, da jo obišče na domu, dogovorjena pa sta tudi, da ga lahko kadarkoli pokliče po telefonu, saj lahko že s samim pogovorom razrešita marsikakšno dilemo. (ON1Ž20)

c) Evalvacija – ocena uresničenosti cilja (4)

Jana je ponosna na to, da je sama poiskala pomoč, hkrati pa tudi navdušena nad tem fenomenom, kako pridejo rešitve, ko se ljudje povežejo med sabo. Čeprav je (op. inštruktor Rok) prvič delal z osebo, ki ne vidi in ga je bilo tega kar malce strah, je našel pravi način, kako Jani razložiti snov, tako da sedaj opaža, da jo je v resnici naučil, da je začela drugače razumeti matematiko in se tudi sama učiti. (ON1Ž20)

3. Cilj: Učenje solo petja

a) Pojasnitev okoliščin

Glede na to, da Jana zelo rada poje in snema svoje skladbe, se želi izpopolnjevati tudi v solo petju, vendar je težava v tem, da si s finančnega vidika za zdaj še ne more privoščiti teh učnih ur. Za začetek se ji zdi vredno raziskati, kakšne so sploh možnosti v skupnosti. (ON1Ž20)

b) Akcija

Jana je preko gospoda Romana, v čigar studiu snema skladbe, spoznala glasbenika Jerneja, ki ima prav tako snemalni studio, kjer sta pred slabima dvema mesecema skupaj s prijateljico Majo posneli eno skladbo. Dogovorila sta se, da bo Jana zanj napisala besedilo za eno pesem, on pa se je odločil, da ji bo v zameno podaril CD, na katerem so pevske tehnike, ki jih lahko vadi. (ON1Ž20)

c) Evalvacija – ocena uresničenosti cilja (3)

Opazila je, da se je po teh vajah njen glas res začel spreminjati, seveda pa si še vedno želi, da bi našla pravega učitelja ali učiteljico. (ON1Ž20)

4. Cilj: Naučiti se kuhati

a) Pojasnitev okoliščin

Jana mi je zaupala, da jo je včasih večkrat skrbelo, kako bo, ko bo končala šolanje in bo morala samostojno skrbeti zase. Najbolj jo je bremenila misel, da bi spoznala fanta, ta pa bi izvedel, da pri njenih 19ih letih še vedno ne zna kuhati. (ON1Ž20)

b) Akcija

Jana se želi naučiti kuhati različne jedi, saj bi rada postala bolj samostojna. S prijateljico Anjo se je že dogovarjala, da bo prihajala enkrat tedensko v zavod in jo učila kuhati v njihovi kuhinji. (ON1Ž20)

c) Evalvacija – ocena uresničenosti cilja (4)

Jana je zelo hvaležna svoji prijateljici, da jo je pripravljena učiti. Do sedaj sta se učili skuhati kavo, čaj, kakav, hrenovke, mlečni zdrob, krompirjeve polpete, ocvrta jajca, špagete z omako in špagete s tuno. Jana ima zdaj manj strahu pred štedilnikom in vročo ponvijo in tudi sicer

se počuti že dosti bolj samostojno, kljub temu pa si želi, da bi s tem delom nadaljevali, kar je njena prijateljica že potrdila, da se bosta srečevali tudi naslednje šolsko leto. (ON1Ž20)

5. Cilj: Izboljšati spretnost retorike

a) Pojasnitev okoliščin

Janina velika želja je tudi obiskati tečaj retorike, kjer bi lahko izboljšala spretnost javnega nastopanja, vendar poleg pomanjkanja denarja težavo vidi tudi v tem, da so ti tečaji navadno skupinski, ona pa bi potrebovala individualni pristop. Njen prvi korak je raziskati morebitne nove možnosti v skupnosti, tako da bo še malo pobrskala po internetu. (ON1Ž20)

b) Akcija

Spomnila sem se, da poznam nekdanjo radijsko napovedovalko Alenko Höfferle Felc in se odločila, da ji pišem. (ON1Ž20)

»Pozdravljeni, ga. Alenka,

kako ste kaj? Jaz trenutno zaključujem študij socialnega dela in pišem diplomsko delo o soustvarjanju zgodb z uporabo metode osebnega načrtovanja in izvajanja storitev. V okviru tega dela se srečujem s štirimi dijaki iz Zavoda za slepo in slabovidno mladino, s katerimi skupaj načrtujem njihove cilje na poti k večji samostojnosti ter jih podpiram pri njihovem uresničevanju. Ena izmed teh dijakov in dijakinj je tudi Jana, zelo radoživo, vedoželjno in aktivno mlado dekle, ki pri svojih rosnih 19ih letih pogumno stopa po poti svojih sanj. Na lokalni ETV se namreč preizkuša kot ena najmlajših voditeljic pogovorne oddaje, kjer predstavlja ljudi z različnimi življenjskimi zgodbami, svoje izkušnje s področja novinarstva pa nabira tudi s prispevki v oddaji Luč v temi, ki je enkrat mesečno na sporedu radia Ognjišče, namenjena pa je ljudem, ki so zaradi bolezni ali poškodbe izgubili vid. Jano je slepota doletela kmalu po rojstvu, ko je še kot nedonošenček prestajala številne bolezni, zdravniki pa so takrat storili ključno napako, ki je pomembno zaznamovala njen način življenja. K sreči so jo k raziskovanju sveta skozi druge čute spodbujali mama, babica in dedek, ki je dal svoji hčeri pomemben nasvet: »Veliko govori z njo, da bo spoznala in razumela ta svet, saj je razen tega, da ne vidi, z njo vse v redu.« To seme modrosti, ki ga je njena mama vsa sta leta vzgajala z lepo besedo, je očitno obrodilo sadove v Janinem daru za govor in njeni komunikativnosti. Radijski medij pa ji poleg poročanja omogoča še en pomemben kanal za lastno udejstvovanje, kjer se lahko s svojimi lastnimi skladbami predstavi širšemu občinstvu. Ljubezen do glasbe in petja jo spremlja vse od vrtca, ko jo je zanj navdušila njena vzgojiteljica Olga, tako da je v resnici že zelo zgodaj spoznala, čemu bi rada posvetila svoje življenje. Jana obiskuje Zavod za slepo in slabovidno mladino od 5. leta starosti, sedaj pa jo loči le še dobro šolsko leto do zaključka izobraževanja. Trenutno je vpisana v program 3 + 2, v katerem je že pridobila naziv administrator, sedaj pa osvaja še znanja s področja poslovanja in ekonomije za poklic ekonomski tehnik.

Njena velika želja je, da bi se izpopolnila v veščini govora in javnega nastopanja, vendar jo po eni strani ovira to, da so tovrstni tečaji retorike navadno skupinski, medtem ko bi glede na svoje okoliščine potrebovala individualen pristop, po drugi strani pa si zaradi finančne stiske tega niti ne more privoščiti. Do sedaj je sicer že opravila en tečaj kulture govora pri gospe Ajdi Kalan, za katerega je zelo hvaležna, da je lahko na njem prisostvovala, se pa zaveda, da jo do izkušene voditeljice vodi še veliko učenja in izkušenj. Pišem Vam, ker sem od Vaše mami že slišala, da ste tudi Vi poučevali veččino lepega govornega izražanja, zato Vas vprašam, če bi bili morda pripravljeni podpreti Jano in ji posvetiti kakšno srečanje na to temo. Žal Vam v tem primeru ne more ponuditi plačila, razen simboličnega, bi ji pa to zelo veliko pomenilo in meni tudi.

Vesela bom vsakega Vašega odgovora.

Lepo Vas pozdravljam,

Katarina» (DN16052016)

Odvrnila je, da bi jo to veselilo in da se lahko najprej enkrat na kratko sestanemo, da se dogovorimo glede načina dela in kraja srečevanj. (ON1Ž20)

c) Evalvacija – ocena uresničenosti cilja (4)

Jana ocenjuje, da je v tem času, ko sva delali načrt, veliko napredovala, oceno 4 pa daje tudi iz tega razloga, ker sta se z Alenko Höfferle Felc že dogovorili za sodelovanje in si izmenjali kontakte. (ON1Ž20)

Ocena kakovosti celotne storitve

Sam proces načrtovanja bi Jana ocenila z odlično oceno 10, če bi lahko, na lestvici od 1 do 5 pa seveda s 5. Zelo je namreč vesela, da me je spoznala, ker me je doživela kot zelo pozitivno in zanimivo osebo s polno energije. Pravi, da je uživala prav na vsakem srečanju, saj se je vedno naučila ali izvedela kaj novega. Najbolj pa je bila ganjena ob branju svojega načrta, saj sta do sedaj o njej izšla že dva članka, pa na tako lep način njene zgodbe ni še nihče opisal. (ON1Ž20)

Primer št. 2: Luka

1. Cilj: Znati zdraviti z Reikijem

a) Pojasnitev okoliščin

Luka je izrazil željo, da bi se zelo rad naučil zdravilne tehnike polaganja rok, imenovane Reiki. Še posebej pa se je navdušil, ko sem mu povedala, da ga tudi sama izvajam – največkrat za namene samozdravljenja, včasih pa tudi za podporo najbližjim. Reiki je sicer zelo preprosta metoda zdravljenja, vendar je v to spretnost potrebno biti najprej iniciiran, iniciacijo pa lahko izvede le Reiki mojster. Luka mi je zaupal, da si s finančnega vidika ne more privoščiti takšnega tečaja, zato me je vprašal, če poznam koga, ki se s tem ukvarja in če lahko tej osebi opišem njegovo situacijo. (ON2M20)

b) Akcija

Ko mi je Luka prvič zaupal svoje želje, da bi se rad naučil različnih masaž in zdravljenja z Reikijem, sem bila kljub temu, da slednje tudi sama počnem, v dilemi, kako naj ga pri tem podprem – po eni strani sem se čutila zavezano stroki socialnega dela, da z njim izpeljem pogovor o načrtovanju in izvajanju storitev, ne pa zdravljenje z Reikijem, za kar me je tudi prosil, če mu lahko pokažem, po drugi strani pa sem se čutila dolžno slediti uporabnikovim (Lukovim) željam. Zato sem se ponovno vrnila k njemu, da bi raziskala, kaj si želi v prihodnosti še početi razen zdravljenja in masiranja, pa sem znova dobila jasen odgovor, da si želi početi prav to, obenem pa me je še vprašal, če poznam koga, ki to izvaja in če lahko tej osebi opišem njegovo situacijo. Seveda sem poznala osebo, ki je mene vpeljala v Reiki, a si je nisem upala direktno prositi, če ga lahko iniciira, saj sem vedela, da Luka nima sredstev za tovrstno storitev, vseeno pa sem ji zaupala njegovo situacijo, tako kot me je prosil, ona pa je nato sama od sebe ponudila, da ga bo iniciirala brezplačno. To srečanje, na katerem je Meta izvedla iniciacijo, je bilo zame pravo darilo, saj ni šlo samo za nek obred, ampak tudi za zelo lep primer vzpostavljanja stika in pridruževanja človeku. Ko ji je Luka denimo zaupal svoje težave z videnjem črnega moža in prikazovanjem rdeče svetlobe, ki mu vzbujata strah, se mu je Meta znala približati v njegovem jeziku in svetu, in mu povedala za možnost, da lahko prosi svojega meleka (angela varuha v islamu), da se poveže z nadangelom Mihaelom, ki ga bo zaščitil in mu prinesel občutek varnosti. Zanimalo ga je tudi glede telepatije, kako bi jo lahko razvil, pa je Meta odvrnila, da smo ljudje res lahko povezani na en poseben način in da lahko to sposobnost vadi tako, da recimo pomisli na svojo mamo

in se vpraša, kaj počne, ter se zave prve misli, ki pride. Potem pa lahko pozneje v telefonskem pogovoru preveri, kaj je na primer počela pred dvema urama.

Na naslednjih srečanjih pa sva nato sama postopoma nadgrajevala njegovo učenje, saj so se mu sproti odpirala praktična vprašanja. Najprej je opazil, da mu je po preteku enega tedna od iniciacije začela upadati moč, potem pa sem mu pojasnila, da mu moč ni pošla, le aktivirati jo mora vsakič znova, ko začne delati Reiki. Aktivira pa jo z risanjem simbola Cho-Ku-Rei in izrekanjem njegovega imena. Ta simbol sem mu nato narisala na velik list papirja in ga odebelila s flomastrom, da ga je lahko razložil in ga še sam vadal, dokler si ga ni zapomnil. Na enak način sva pozneje narisala tudi simbol Hon-Sha-Ze-Sho-Nen, ki se ga priključuje za zdravljenje na daljavo. Potem pa sva pogledala, kakšni so položaji rok za izvajanje Reikija na sebi, čez kakšen mesec dni pa ga je začelo zanimati tudi, kakšni so položaji rok, če delaš Reiki drugemu in me je prosil, če lahko to demonstriram na njem. (RF2M20)

Nato pa me je prosil, če bi mu lahko danes jaz naredila Reiki, ker ga zanima, kako je to, če ga delaš drugemu. Potem pa je povedal, da ima več želja za zdravljenje, zato sem ga vprašala, kako se počuti. Povedal je, da je utrujen, da je razmišljal o Janu in da bi želel glede odnosa z njim nekaj narediti; bodisi da se vez med njima razklene, da ne bo več razmišljal o njem, ali pa da postaneta dobra prijatelja, razočaran je tudi, ker mu ta teden energija ne teče tako, boli ga tudi trebuh in želi si, da bi se mu izboljšal fizični vid ter da bi pridobil nove sposobnosti. Vse to sem vnesla v molitev, ko sem mu začela delati Reiki, potem pa sem med samim tretmanom opazila, da bolj plitko diha, le takrat, ko sem mu roki položila na trebuh, je nekaj časa globlje dihal. Prešinilo me je, da bi ga lahko naučila dihalno tehniko pranayame, s katero bi povečal tudi nivo energije in se počutil manj utrujenega. To misel sem na koncu tudi delila z njim in je bil za to, da se ga naslednjič učiva. Po končani seansi je povedal, je vmes zaspal in da se še zdaj počuti zaspanega, sicer pa da ga manj boli trebuh. Opazil je tudi, da sem imela na različnih predelih telesa različno tople roke, ponekod bolj, ponekod manj. (DN21042016)

Ko sem prišla, mi je Luka najprej na spletni strani www.youtube.com pokazal vodene meditacije v slovenščini, ki jih je v zadnjem času poslušal, potem pa je rekel, da mu po njih energija ni tako stekla, ko je delal Reiki. Vprašala sem ga, če se želi naučiti Ujjayi dihanje, tehniko Pranayame, s katero bo povečal nivo energije v telesu in poglobil svoj dih in je bil za to. Ko sem demonstrirala to tehniko dihanja, pri kateri je dih bolj glasen in izhaja iz sapnika, je rekel, da se kar malo boji, ker se sliši kot kakšna pošast. Malo sva se nasmejala,

potem pa je še sam poskusil. Po nekaj minutah dihanja je rekel, da se čuti kar malo omotičnega, zato je prenehal. Ponavadi se človek počuti omotičnega, če ima premalo kisika v krvi, ampak lahko pa, da njegovo telo ni navajeno na tako raven kisika, zaradi česar se je potem tako odzvalo. Rekla sem mu, da če želi, lahko sam poskuša in postopoma povečuje število ujjayi vdihov in izdihov. (DN25042016)

So se pa na naslednji delavnici meditacije učili drugo tehniko pranayame, imenovano Nadi Shodhan. Pri tej tehniki gre pa za izmenično vdihovanje skozi levo in desno nosnico, medtem ko na eno pritisnemo s prsti in zapremo dotok zraka, drugo pa sprostimo. Ta mu je bila ljubša in jo je začel tudi sam vaditi. (RF2M20)

Potem pa me je prosil, če mu lahko pokažem, kako delam Reiki še na zadnji strani, ker sva imela zadnjič premalo časa, da bi vse naredila. Vprašala sem ga, kaj si danes želi, da vnesem v molitev, preden začnem z Reikijem, pa je rekel, da prosi za zdravljenje svojega fizičnega vida, izboljšanje odnosa z Janom, ... Potem pa se je spomnil, da je bil za vikend na sestrinem maturantskem plesu in da mu je bilo všeč. Povedal je, da najprej sploh ni želel iti, a so mu starši rekli, da je tudi Alma (sestra) bila na njegovem in da je že vse plačano, tako da je potem moral iti, čeprav mu je bilo težko, si je pa pred tem delal Reiki in prosil, da bi mu bilo dobro na tem plesu. In želja se mu je izpolnila! Rekel je, da je bil precej sproščen in da mu je bilo prav dobro glede na to, da je pričakoval, da se ne bo dobro počutil. Spoznal je tudi Rada Muleja, ki je vodil to prireditev in stanuje v sosednji vasi, kjer živi tudi Luka, vendar ga nikoli prej ni imel prilike spoznati. Ko mi je pripovedoval o tej lepi izkušnji, so mi šli kar mravljinici po telesu, tako sem se razveselila, da je doživel to lepo izkušnjo in sem mu to tudi povedala. Vprašala sem ga, kako mu je bilo s starši, pa je rekel, da še kar v redu, potem pa mi je zaupal, da ga v družini ne sprejemajo takega kot je, da se ga sestra sramuje in da ponavadi noče, da je v bližini, kadar je s svojimi prijatelji. Rekel mi je, da na slepe gledajo drugače, ne tako kot na druge ljudi in sem mu zagotovila, da je on v resnici enako vreden, kot kateri koli drug človek in to je tudi hvaležno sprejel. Povedal je, da se je poskušal malo pogovarjati z Alminim plesalcem, pa ni ravno steklo, veliko pa mu je pomenilo, ko se je na koncu prišel posloviti od njega. Enega sestrinega sošolca je slišal tudi reči, pogled tistega slepca tam, ker je bil še nekdo, ki je bil slep, prisoten na tem plesu in potem je rekel, da se točno čuti to razliko, ali nekdo zavrača slepega človeka, ali pa samo ne ve, kako bi se ob slepem človeku obnašal.

Vse te njegove prošnje sem nato vpletla v molitev pred Reikijem, potem pa sem začela z zdravljenjem. Na koncu je rekel, da je prav to potreboval in da sem imela tako vroče roke,

da je že hotel reči, da se mi ne bodo vžgale, čutil pa je tudi mravljinice. Jaz pa sem ga prijela za roko in mu pokazala, da so moje roke prej hladne kot tople, da so bile take ves čas, ko sem mu delala Reiki in da je bilo tisto, kar je on občutil, energija. To ga je presenetilo, hkrati pa mu je postalo jasno, zakaj se njegove roke ne segrejejo vedno, ko dela Reiki, ampak da gre večkrat za to energijo, ki jo občuti, ko prehaja iz njegovih rok v telo. (DN25042016)

c) Evalvacija – ocena uresničenosti cilja (4)

Luka ocenjuje svoje znanje zdravljenja z Reikijem s 4, saj opaža, da mu Reiki zelo pomaga pri testih, poskusno pa ga je izvajal tudi na prostovoljki Špeli, ki jo je bolelo koleno. Tudi ona je občutila posebno toploto in poročala, da se ji je bolečina res zmanjšala. Luka je zelo hvaležen za to novo sposobnost, ki jo je razvil, hkrati pa se zaveda, da bo moral še veliko trenirati. (ON2M20)

2. Cilj: Razviti duhovne sposobnosti

a) Pojasnitev okoliščin

Luka bi v prihodnosti rad zdravil druge ljudi, zato si skozi duhovno prakso želi razviti različne duhovne sposobnosti. Že skoraj dve leti obiskuje delavnice meditacije, kjer se veliko pogovarjajo o duhovnosti in se učijo meditirati, rad pa bi se naučil tudi telepatije, tj. občutenja druge osebe na daljavo. (ON2M20)

b) Akcija

Luka si torej prizadeva razviti duhovne sposobnosti preko učenja meditiranja na delavnicah meditacije, sproščanja s pomočjo vodenih meditacij na YouTube-u, vadbo pranayame, ki prinaša umiritev uma, notranji mir in veselje ter molitev za razvijanje sposobnosti telepatije s pomočjo Reikija. (ON2M20)

c) Evalvacija – ocena uresničenosti cilja (3)

Pri razvijanju duhovnih sposobnosti pravi, da še ni toliko napredoval, se je pa v tem procesu seznanil z novimi tehnikami dihanja in vodene meditacije, zato uresničevanje tega cilja ocenjuje s 3. Nato pa se je spomnil še ene zanimive izkušnje; ko so čakali na ocene zadnjega testa pri nemščini, ga je bilo zelo strah, tedaj pa se mu je začela ponavljajoče prikazovati trojka in potem je izvedel, da je res pisal 3. (ON2M20)

Ocena kakovosti celotne storitve

Luka ocenjuje celotno storitev z oceno 5, če bi bilo možno, pa bi mi dal 10. »Zakon, zakon, zakooon! Vse mi je bilo všeč! Edino eno pripombo imam – da sva bila premalo časa skupaj!« je navdušeno komentiral oceno. (ON2M20)

Primer št. 3: Valentina

1. Cilj: Povečati samostojnost pri opravljanju vsakodnevnih opravil

a) Pojasnitev okoliščin

Valentina si močno želi postati samostojna pri opravljanju vsakodnevnih opravil, vendar pri tem potrebuje nekoga, ki jo je pripravljen učiti in podpirati v tem procesu učenja. Glede na to, da njeni domači raje opravijo stvari namesto nje, kot da bi si vzeli čas in jo naučili, Valentino včasih zelo skrbi, kako se bo znašla potem, ko bo odrasla. Zato v okviru zavoda izkoristi prav vsako možnost, kjer lahko aktivno sodeluje. (ON3Ž16)

b) Akcija

Valentina torej odrašča v samostojno osebo skozi učenje vsakodnevnih opravil slepih (VOS), kot je denimo nakupovanje živil v trgovini, priprava hrane, kuhanje in likanje, ki je enkrat mesečno na učnem programu. Te dejavnosti pa potem naknadno utrjuje in raziskuje še s prostovoljko, ki prihaja k njej enkrat tedensko. Z mesecem majem je pričela opravljati tudi obvezno praktično delo na Ministrstvu za javno upravo, kjer pridobiva zelo zaželene delovne izkušnje. (ON3Ž16)

c) Evalvacija – ocena uresničenosti cilja (3/4)

Valentina ocenjuje, da je pri samostojnosti napredovala za oceno 3/4. Z denarjem se sedaj dobro znajde in prav tako se ji zdi, da zna nakupovati, ugotavlja pa, da potrebuje še veliko orientacije, da bi se lahko recimo sama peljala z avtobusom in da bi morala bolj pogosto kuhati, če bi se želela naučiti samostojno pripraviti kakšno jed. (ON3Ž16)

2. Cilj: Razvijati in uresničevati svoj potencial v okviru Mednarodnega priznanja za mlade

a) Pojasnitev okoliščin

Valentina je včlanjena v program Mednarodnega priznanja za mlade, ki za osvojitev posamezne stopnje od udeleženca zahteva, da se sooči z izzivi na štirih področjih, in sicer prostovoljnega dela, rekreativnega športa, praktičnih veščin ter odprave. V prvih treh panogah mora biti aktivna vsaj 3 mesece, pri eni od teh pa izbere zahtevnejši cilj, pri katerem vztraja šest mesecev. Odprava pa mora trajati vsaj 2 dni (1 noč), vendar o tej zaenkrat še ne razmišlja, potrebuje pa pomoč pri raziskovanju možnosti za opravljanje prostovoljnega dela. (ON3Ž16)

b) Akcija

Valentina si je torej zadala cilje na treh področjih MEPI-ja, in sicer na področju rekreativnega športa, kjer dvakrat tedensko trenira v Tivoliju, osvajanju praktičnih veščin kot je učenje folklornih plesov ter vključitvi v prostovoljno delo, kjer pa smo zaenkrat še v iskanju možnosti. (ON3Ž16)

Edino potrebo, ki je ostala še nedorečena, sem videla v iskanju prostovoljnega dela zanjo, zato sem jo vprašala, če ima kakšno idejo, kakšno delo bi lahko opravljala in kaj bi jo veselilo, pa je rekla, da sta se z mentorjem že pogovarjala, da bi lahko delala družbo kakšni starejši osebi v domu za stare. Njenega mentorja sem nato vprašala, če je to že kaj dogovorjeno, pa je odvrnil, da še ne, da so se zaenkrat samo pogovarjali o tem, pa tudi da še nimajo predhodnih izkušenj, zato sem dala pobudo, da bom jaz raziskala te možnosti. Poklicala sem v Center starejših Trnovo, kjer so me kratko malo zavrnili, češ da je premlada in da bi moral biti zraven nekdo, ki bi jo spremljal, oni pa se ne bodo še s tem ukvarjali. Nato sem povprašala še v Domu starejših občanov Trnovo, kjer pa so mi rekli, da imajo trenutno dovolj prostovoljcev in da me bodo poklicali, če bodo potrebovali. Ko sem naletela na te zavrnitve, sem se začela spraševati, če je družabništvo v domu za stare res prava oblika prostovoljnega dela za Valentino, potem pa mi je na naslednjem srečanju tudi sama zaupala, da ni prepričana, če je to sploh veseli. Vprašala sem jo, če bi jo mogoče zanimalo delo z otroci na pediatrični kliniki, da bi jim na primer brala pravlјice (v brajici seveda) in se z njimi pogovarjala, pa je bila takoj za to, prav tako pa je to možnost potrdil tudi njen mentor. Naslednji korak je bil torej klic v Klinični center, kjer so mi povedali, da morajo iti vsi prostovoljci, ki želijo delati v UKC čez enako izobraževanje, in sicer opraviti usposabljanje za prostovoljce na Slovenski filantropiji in uvodno predavanje v UKC. Usposabljanje za prostovoljce je potekalo čez vikend, česar pa se Valentina, ki stanuje v zelo oddaljenem kraju, ne bi mogla udeležiti, saj je starši niti slučajno ne bi pri tem podprli. Jaz pa sem se nato odločila, da se sama udeležim obeh usposabljanj in si tako odprem možnost

prostovoljnega dela v UKC. Morda bi se potem za naslednje šolsko leto lahko dogovorili, da bi bila tistim prostovoljcem, ki prihajajo iz Zavoda za slepo in slabovidno mladino, jaz mentorica oz. spremljevalka (RF3Ž16)

c) Evalvacija – ocena uresničenosti cilja (4)

Doseganje ciljev v okviru MEPI-ja ocenjuje s 4, saj je na športnem področju že opravila obvezno število ur, s folkloro pa bodo nadaljevali tudi v septembru. Vključiti se mora torej še v prostovoljno delo in se odpraviti na odpravo, a se bo s tem ukvarjala prihodnje šolsko leto. Za letošnjega pravi, da si v resnici sploh ne predstavlja, kdaj bi lahko delala prostovoljno, saj bi delo in prevoz do tja zahtevala kar nekaj časa. (ON3Ž16)

3. Cilj: Spoznavati sebe v obdobju mladostništva

a) Pojasnitev okoliščin

Glede na to, da je Valentina zelo odprta, ji postane lažje, kadar svojo stisko deli z drugim, zato se želi pogovarjati o temah, ki jo trenutno vznemirjajo ali vzbujaajo zanimanje. (ON3Ž16)

b) Akcija

Valentino je v tem obdobju zelo začela zanimati spolnost, tako da sta se s prijateljico z vprašanji najprej obrnili k vzgojiteljici Andreji, nato pa se je o tem vse večkrat želela pogovarjati tudi z mano. Iz izkušenj v medosebnih odnosih pa je začela ugotavljati, da se hoče naučiti pokazati mejo, se postaviti zase in izraziti, kaj želi oziroma potrebuje. To raziskujeva skozi konkretne situacije, ki jih je doživela in o katerih se sprašuje, kako ravnati. (ON3Ž16)

Medtem ko sem Valentino obveščala o teh ovirah in možnostih (op. glede prostovoljnega dela), je enkrat prav želela govoriti z mano glede stiske, ki jo povzroča odnos z mamo, ki je preveč zaščitniški in odvisniški. Valentina je ponazorila, da jo prav duši in da se boji, da bi jo, če bi šlo tako naprej, še zadušilo in bi kar umrla, jaz pa sem jo dopolnila, da od 'pretirane starševske ljubezni'. Valentina se je tedaj sprostila in se začela smejati ter odvrnila: »A si predstavljaš, da bi v osmrtnici pisalo – komaj šestnajstletno dekle iz okolice tega in tega umrlo zaradi pretirane starševske ljubezni?!«, čemur sva se obe nasmejali. Od takrat dalje mi je na vsakem srečanju začela zaupati svoje trenutne stiske, pa tudi zanimanja, tako da ti pogovori še zdaleč niso bili neko splošno psihologiziranje, česar sem se sprva bala, ampak

zelo konkretni svetovalni pogovori, v katerih je Valentina pridobivala na moči in začela postajati bolj asertivna. Povedala mi je namreč za dogodek, ko ji je mama naročila, naj prinese steklenico, ki je bila na pultu, Valentina pa je ni našla. Tedaj ji je mama nestrpno rekla: »Ja, tam je! A ne vidiš?!« Valentina pa je odvrnila: »Ja ne, ne vidim in kje je to 'tam'? Ali je to spredaj, zadaj, levo ali desno? Povej mi točno, kje, ne pa 'tam'!« Ali pa v situaciji, ko se je učila zavezovati vezalke. Prvi dan ji je uspelo narediti prvi del pentlje, medtem ko luknje še ni našla in ko je starejša od mlajših dveh sester to opazila, ji je nestrpno rekla, kako, da tega še vedno ne zna. Valentina pa se je postavila zase in ji povedala, da je zanjo, ki vidi, dovolj, če ji nekdo enkrat ali dvakrat nekaj pokaže, pa že zna, ona, ki ne vidi in se uči le na podlagi tipa, pa mora narediti dosti več ponovitev, da osvoji neko spretnost. (RF3Ž16)

Med pogovorom je večkrat rekla, da je o čem razmišljala, potem pa me je vprašala, če sem opazila, da je večkrat uporabila to zvezo, da je o nečem razmišljala in da je sama pri sebi opazila, kako je, odkar se druživa, začela več razmišljati o sebi. Povedala mi je tudi, da se je ponavadi vedno odprla študentkam, ki so prihajale in je imela z njimi lep odnos, ampak da bi se komu odprla tako kot meni, pa še ne, in da me res čuti kot svojo prijateljico. Odvrnila sem, da sem tega vesela in da je tudi meni dragoceno to, kar deli z mano. (DN03052016)

Povedala mi je tudi, kako se ima na praksi, kako se počuti med sodelavci in s svojo mentorico, da se veliko smejejo, ker ena kar naprej preklinja. Danes je sodelavcu in mentorici povedala, kakšen odnos ima z domačimi, predvsem z mamo in se je spraševala, ali je prav, da je to povedala, ker ji drugi večkrat pravijo, da se preveč odpre ljudem. Vprašala sem jo, kako se ob tem počuti, ko to deli z drugimi in kaj bi s tem rada dosegla, ali ji to prinese večjo povezanost z drugimi, ali se počuti olajšano. Odvrnila je, da se sama počuti olajšano, ko to nekomu pove, ampak ta sodelavec in mentorica pa nista kaj dosti komentirala. Odvrnila sem, da ne gre toliko za to, ali je nekaj prav ali narobe, ampak za to, kako se mi ob tem počutimo. Če čutimo, da bi radi z nekom nekaj delili, lahko podelimo en delček sebe in potem vidimo, kako se drug človek na to odziva. Če bomo čutili razumevanje, ali pa da bo tudi on nekaj osebnega delil z nami, lahko potem spet odkrijemo delček sebe, in potem spet preverjamo oz. čutimo odziv pri drugem. Ni recimo dobro, da nekdo pove vse o sebi, drugi pa nič, ampak da gre za izmenjavo, za nek ples in to lahko ugotovimo samo tako, da poskušamo po malem in da gre v prvi vrsti za občutek, kako se mi pri tem počutimo. Da se ne izpovemo v celoti, potem se pa počutimo, kot da bi nas nekdo oropal zgodbe, ali pa zlorabil to zaupanje. (DN11052016)

c) Evalvacija – ocena uresničenosti cilja (4)

S štirico bi ocenila tudi spoznavanje sebe v obdobju mladostništva. Zdi se ji, da je sedaj kar dobro informirana o spolnosti, pa tudi sicer opaža, da je pridobila na svoji moči oz. asertivnosti. Želela bi torej še, da dokončava vprašalnik o ekstrovertiranosti/introvertiranosti in da načneva temo smrti. (ON3Ž16)

Ocena kakovosti celotne storitve

Valentina pravi, da ji je bilo v veliko pomoč, da je lahko z mano delila svoje stiske, dvome in vprašanja, v zameno pa je dobila zelo uporabne poglede. Na lestvici od 1 do 5 bi storitev ocenila z: »10, ... 20, 30, 50, 80, 99 in pol. – Aha, torej je ta polovička nekaj, kar ti je manjkalo in bi rada spremenila? – Ne, hecam te! 100! Tako sem se veselila teh srečanj.« (ON3Ž16)

Primer št. 4: Jošt

1. Cilj: Narediti projektno nalogo za maturo

a) Pojasnitev okoliščin

Jošt v okviru mature piše projektno nalogo, pri kateri skupaj s sošolcem Andrejem raziskujeta dostopnost muzejskih zbirk za slepe in slabovidne. (ON4M23)

b) Akcija

Jošt in Andrej bosta torej izdelala projektno nalogo za maturo z naslovom »Dostopnost muzejskih zbirk za slepe in slabovidne«. Obiskala bosta tri muzeje, in sicer prirodoslovnega, etnografskega in narodnega ter jih preučila z vidika spletne in fizične dostopnosti. Pri slednji bosta pozorna na urejenost parkirišč, dovozne poti, notranjost muzejev in fizično dostopnost zbirk. O vsakem posebej bosta skupaj napisala poročilo in na podlagi teh napisala projektno nalogo. (ON4M23)

c) Evalvacija – ocena uresničenosti cilja (4)

Jošt je zelo zadovoljen s končnim izdelkom projektne naloge, saj sta s sošolcem Andrejem vanjo vložila veliko časa in pri izdelavi tudi dobro sodelovala. Cilj »Narediti projektno nalogo za maturo« torej ocenjuje s 4, ker ga 23. junija čaka še ustni zagovor. (ON4M23)

2. Cilj: Zaključiti predmete

a) Opredelitev okoliščin

Jošt mora pred maturo pridobiti še zadnje ocene pri angleščini in poslovni angleščini. Ta dva predmeta mu povzročata težave, zato potrebuje nekoga, ki mu bo pomagal predelati snov in pregledati, kje pri prejšnjih testih je delal napake. (ON4M23)

b) Akcija

Zaupal mi je denimo, da dvomi v to, da bo sploh opravil maturo, saj mu že pri običajnem testu iz angleščine, ko mora na koncu odgovoriti še na kakšno vprašanje esejskega tipa, vedno zmanjka časa, poleg tega pa je od jeseni do maja predelal le 20 od skupno 35 tem, med katerimi bo žrebal na ustnem delu mature in o njej pripovedoval pet minut. Povrh tega pa je moral že na testu, ki ga je pisal naslednji dan, poznati drugo polovico maturitetnih tem, saj je profesorica za angleščino napovedala, da bodo morali med drugim pisati o eni izmed naštetih. Težavo je videl v tem, da je prepočasen in da se ne zna organizirati, zato sva si pogloblje pogledala, kaj to pravzaprav pomeni. Biti prepočasen je namreč lastnost, ki je ne moremo spremeniti in nas determinira, potrebovati več časa pa je potreba, ki bi jo izobraževalni sistem moral zagotoviti. Tudi če je mnenja, da se ne zna organizirati, je to večšina ali strategija, ki se jo da naučiti. Nato sem ga vprašala, kako bo preživel preostanek večera (kako se bo organiziral), on pa je določil, katero snov bo še predelal, kdaj in s kom. Sprejel je tudi mojo ponudbo, da skupaj pregledava maturitetne teme, tako da sva prosto asociirala, kaj vse bi lahko povedala o dani tematiki, včasih pa sva si pomagala tudi z internetom. (RF4M23) Ko sva končala s pregledom vseh tem, je bil zelo hvaležen, da sva to naredila in sem ga vprašala, kako se sedaj počuti glede jutrišnjega testa, če ima občutek, da je sedaj bolje pripravljen in je dejal, da mu je bilo v veliko pomoč. Povedala sem mu tudi, da sem opazila, da zelo lepo bere in da tudi vse razume, tako da res ne vidim, da bi imel težave pri angleščini, on pa je nato odvrnil, da pri njem ni problem znanje, ampak to, da je prepočasen in da se hitro utruje. To se je začelo leta 2006, ko so mu presadili ledvico, od takrat pa jemlje veliko zdravil, ki imajo močne stranske učinke, tako da se ne more koncentrirati dolgo časa in postane hitro utrujen. (DN05052016)

Pri pregledovanju starih testov, pa mu bo v pomoč vzgojiteljica Nuša. Na predstavitev članka je rekel, da se bo sam pripravil, pri učenju za zadnji test iz poslovne angleščine pa mu bosta na voljo obe vzgojiteljici. (ON4M23)

c) Evalvacija – ocena uresničenosti cilja (5)

Joštu je uspelo zaključiti vse predmete in končati letnik z dobrim uspehom. Dosego tega cilja ocenjuje s 5, saj je ponosen na to, da mu je uspelo in da mu ni treba več nositi tega bremena. (ON4M23)

3. Cilj: Pridobiti samozavest

a) Pojasnitev okoliščin

Jošt zase pravi, da je bolj sramežljiv, zato si želi delati tudi na samozavesti. Med vrstniki bi se rad upal postaviti zase in sam reševati spore, brez da se zraven vmešavajo še tretje osebe. Rad bi dal kdaj tudi sam pobudo za delo v skupini in znal vzpostaviti stik s skupino.

b) Akcija

Zadnjič mi je omenil, da bi rad pogledal situacije, v katerih se počuti nemirnega ali jeznega, zato sem ga vprašala, če je to še to, kar bi rad raziskal, lahko pa pogledava tudi situacije, v katerih bi se rad počutil bolj samozavestnega in je bil kar za to zadnjo možnost.

Prosila sem ga, če lahko izbere eno situacijo, v kateri bi potreboval samozavest, pa je ni imel. Rekel je, da se mu to večkrat dogaja in je začel na splošno govoriti o tem, jaz pa sem vztrajala, da poišče eno konkretno situacijo in jo deli z mano, če to seveda zmore. Malo sem počakala, da jo je poiskal, potem pa mi je zaupal, da sta se enkrat z Valentino sama pogovarjala in je on začel govoriti o ljubezni, da se že dve leti dobro poznata in zakaj mu še vedno ne zaupa. Mark je temu pogovoru prisluškoval, potem pa se je vmešal v pogovor, da bi Valentino zaščitil in mu to ni bilo všeč. Vprašala sem ga, kako bi on rad drugače ravnal v takšni situaciji in je odvrnil, da bi Marku rad povedal, da ne mara, da se vmešava v njun pogovor in da bosta to že sama razčistila. Nato pa sem ga vprašala, kakšno lastnost ali občutek bi potreboval, da bi lahko to povedal. Rekel je, da bi potreboval nekoga, ki bi se postavil na njegovo stran, da bi imel oporo in občutek, da je naredil prav, da mu to pomaga. Odvrnila sem, da je to dobra izkušnja, da pa me zanima tudi, kaj je tisti občutek, ki bi ga on potreboval, da bi lahko to sam rekel in sva ugotovila, da je to samozavest.

Nato sem ga vprašala, če se lahko spomni ene situacije, ko je bil samozavesten, ko je na primer vedel, da ima prav in da je to lahko izrazil. Opazila sem, da se je sramežljivo smehljal, ko je rekel, da je tega že dolgo nazaj in da se ne spomni, jaz pa sem ga bodrila, da ni pomembno, od kdaj je ta situacija in naj jo kar poišče. Čez nekaj časa se je opogumil in z mano delil situacijo, ko je v času projektne tedne dobil nalogo, da izpelje sestanek na temo

zaposlitve. Na tem sestanku je bilo kar živahno, tako da je moral večkrat udariti po mizi, da jih je umiril. Rekel je, da je vedel, da mora nekaj narediti, da jih pomiri in se je spomnil, da so na podoben način ravnali tudi drugi, kadar so zahtevali mir in tišino. In so se res umirili in potihnil.

Potem pa sem ga prosila, če mi lahko pokaže, kako je udaril po mizi. Ko je udaril po mizi, sem ga vprašala, kakšna misel ga ob tem spremlja in je rekel: »Dost je tega!« In potem sem ga vprašala, kaj zdaj čuti, ko so se oni umirili, pa je rekel, da mu je uspelo, da čuti zmago. Vprašala sem ga, kje v telesu to čuti in je pokazal, da na sredini prsnega koša. Nato me je zanimalo, kako bi zasidrala ta občutek, s kakšnimi besedami, ali je to: »Uspelo mi je, ali zmagal sem, ali kaj drugega...« Nato sva prišla do misli: »Super sem.« Vprašala sem ga, s kakšnim telesnim gibom ali kretnjo bi lahko zasidrala ta njegov občutek samozavesti: »Super sem.« in mi je zaupal, da se včasih, ko ve, da bo moral biti samozavesten v kakšni situaciji, že prej kar malo po prsih z roko potolče, da mu to pomaga in sem rekla, da iščeva prav to. Še enkrat sva šla čez to situacijo, ko je udaril po mizi, da je dosegel tišino in doživel ta učinek, ko so ga drugi upoštevali, on pa je v sebi doživel, da je super, ter v tem trenutku zasidrala ta občutek »Super sem.«, ki ga je izgovoril in se istočasno z roko potolkel po prsih, jaz pa sem to počela na sebi in skupaj z njim. Na začetku je bil še bolj zadržan in sramežljiv, zato sem mu zagotovila, da se mu ne bom posmehovala, da sem tukaj zato, da bi se on dobro počutil in da jaz to počnem skupaj z njim. Namen te tehnike pa je, da utrdiva ta občutek samozavesti in da ga bo lahko priklical, kadarkoli ga bo potreboval. Večkrat, ko ga bo priklical, bolj močan bo postal in lažje dostopen.

Nato sem ga prosila, da raziščeva še tisto situacijo, ko sta se pogovarjala z Valentino in se je Mark vmešal. Vprašala sem ga, kako se je takrat počutil, ko ni mogel izreči, da ne mara tega, da se Mark vmešava in da se bosta že sama pogovorila. Zaupal mi je, da se je počutil odrinjenega, da so oni prijatelji, on pa ne spada zraven. Vprašala sem ga, kje v telesu čuti to odrinjenost in je rekel, da prav pri srcu. Zanimalo me je, kako bi jo poimenoval in sva med različnimi poskusi našla zvezo: »Sam sem.« Nato sva raziskovala položaj rok, s katerim bi ta občutek zasidrala in je položil roki (drugo na drugo) na srce ter izrekel: »Sam sem.«, jaz pa sem to izgovarjala in delala sočasno z njim. Nato sva sprožila to sidro še enega za drugim; najprej »Sam sem.«, potem pa »Super sem.«, tako da sva prekrila negativnega s pozitivnim. Ker sem opazila, koliko poguma je potreboval, da je z mano delil negativno situacijo, pa tudi pozitivno, sem se mu še posebej zahvalila za to zaupanje in da sem tako hvaležna za to srečanje, da je bilo zame res dragoceno. Vprašala sem ga, kako se on sedaj počuti in se je

kar malce presenečeno nasmehnil, ko se je zavedel, da se tudi on dobro počuti. (DN22042016)

Na koncu sem ga vprašala, kakšen občutek ima ob tem, ko sva takole razgrnila njegov načrt in se dotikala posameznih področij, pa je rekel, da mu je zanimivo slišati vse to, hkrati pa se mu je pri stikih odprlo še nekaj. Opaža namreč, da ima v domačem okolju veliko boljše stike z vrstniki, kot pa tukaj v zavodu. V vasi, kjer živi, ki je sicer majhna, ga ljudje na splošno in še posebej njegovi vrstniki sprejemajo. Dvakrat so ga že povabili, da je šel z njimi na morje za nekaj dni, zadnjič pa je bil tudi na eni rojstnodnevni zabavi. Tam je bilo od 20-30 ljudi, vsi so govorili in se hecali, njemu pa se je bilo težko vključiti. Sprva je sedel bolj v enem kotu, večina tistih, s katerimi se družijo, pa je bila za sosednjo mizo in se sprva ni najbolje počutil. Potem pa je k njemu prišla ena soseda in sta se nekaj časa pogovarjala, potem pa jo je vprašal, če je nek fant, s katerim se dobro razume, tudi na tej zabavi in je rekla, da je, potem pa jo je prosil, da ga pelje k njemu. Zraven tega fanta so bili še drugi prijatelji, ki jih pozna in tako se je potem vključil v večjo družbo, kjer mu je bilo pa zelo všeč. Zanj je bila to čudovita izkušnja, kako se preseliti iz kota v center, saj je spoznal, da ima v resnici moč, da izrazi, s kom bi se rad družil, hkrati pa mu to izkustvo lahko služi kot model, kako vzpostaviti stik s skupino. Nadaljeval pa je, da mu je bilo za tega fanta lažje izraziti, da bi rad govoril z njim, kot pa če bi tej sosedi rekel, da ga pelje k eni puncici, ki mu je všeč in za katero ima občutek, da je tudi on njej. Za eno novo leto sta dosti časa skupaj plesala, pa tudi sicer mu prija njena bližina. Ampak če bi rekel tej sosedi, ki se je prišla pogovarjat z njim, bi se mu zdelo nehvaležno do nje, če bi ji rekel, da naj ga odpelje do te punce. Rekla sem, da če bi ji to rekel takoj, morda res ne bi bilo najbolj prijazno, ampak po tem, ko sta se nekaj časa pogovarjala, pa lahko mirno reče, da bi si želel, če bi se jima pri pogovoru pridružila še ta in ta, ali pa če ga enostavno pelje do nje. In je rekel, da bi mogoče pa res šlo tako.

Povedal je tudi, da v tej družbi pa vseeno še ne more tako sodelovati, kot bi želel. Na primer, če skupaj kaj kuhajo in je enkrat predlagal, da bi on narezal čebulo, pa so mu rekli, da ni treba, da bodo že oni. Glede na to, da ga sprejemajo, najbrž ne gre za to, da bi ga na ta način hoteli izključiti iz družbe, ampak da samo ne vedo, da slepi lahko tudi sodelujejo, in da ne pomeni, da če si slep, da morajo vse narediti drugi namesto tebe. Rekla sem mu, da naj jim pove, da bi to rad počel, ker morda oni mislijo, da bi ga s tem obremenili, ne vedo pa, da on to zna in bi rad počel, ali pa da bi mu sami kaj pokazali. Povedala sem mu, da je pomembno, da tudi on izrazi svojo željo in jih malce pouči o tem odnosu do slepih, pa se je kar strinjal s tem. (DN10052016)

c) Evalvacija – ocena uresničenosti cilja (3)

Jošt pravi, da je tudi pri samozavesti napredoval po lestvici do ocene 3, saj je prišel do zavedanja, da pravzaprav že ima izkušnje večje samozavesti, da ga drugi upoštevajo in da zna celo vzpostaviti stik z večjo skupino. (ON4M23)

4. Cilj: Učiti se kuhati

a) Pojasnitev okoliščin

Rad bi se tudi naučil kuhati različne jedi, pri čemer mu že pomaga vzgojiteljica Nuša. (ON4M23)

b) Akcija

Jošt si želi naučiti peči palačinke, narediti rižev narastek, ocvreti jajca, skuhati testenine in zrezek v omaki, kar mu bo demonstrirala vzgojiteljica Nuša. (ON4M23)

c) Evalvacija – ocena uresničenosti cilja (2)

Pri kuhanju pa ocenjuje svoj napredek z oceno dve, saj pravi, da bi se dalo še marsikaj storiti. Potreboval bi več ponovitev, da bi recimo eno jed večkrat skuhal, saj bi šele tako res utrdil postopek in si začel zaupati. (ON4M23)

Ocena kakovosti celotne storitve

Kakovost storitve Jošt ocenjuje z oceno 5. Iz tega procesa načrtovanja je poizkušal čim več pridobiti, zato je izkoristil te pogovore in izpostavljal svoje težave, v zameno pa je dobil zelo koristne nasvete in nova spoznanja o sebi, ki so izboljšala njegovo samopodobo. (ON4M23)

Ostalo gradivo hrani avtorica naloge.

POVZETEK

Namen moje diplomske naloge je bilo vpeljati projekt Izboljšanje kakovosti življenja slepih mladostnikov, kot so si to sami predstavljali in evalvirati proces uresničevanja ciljev ter ugotoviti, da kakšnih učinkov je to delo privedlo in ali je bil projekt uspešen in če je smiselno z njim nadaljevati.

Raziskava je evalvacijska in kvalitativna, saj sem analizirala besedne opise in pripovedi, moje vire podatkov pa je predstavljalo sekundarno zbrano gradivo. To so bili osebni načrti, dnevniki in refleksije načrtovanj, ki sem jih ustvarila med projektnim delom. Na podlagi analize sem nato oblikovala koncepte, ki sem pojasnila z izjavami iz gradiva, nato pa sem utemeljila svoja ravnanja s koncepti in metodami socialnega dela ter interpretirala rezultate.

V raziskavi sem ugotovila, da slepi mladostniki povezujejo izboljšanje kakovosti življenja s štirimi področji, in sicer z večanjem samostojnosti v vsakdanjem življenju, pridobivanjem formalne izobrazbe, razvijanjem potencialov in spretnosti ter osebno rastjo. Ugotovila sem tudi, da so vsi sodelujoči v projektu izboljšali kakovost svojega življenja, saj so bile vse ocene uresničenosti ciljev pozitivne, kar pomeni, da je prišlo do napredka. Na podlagi evalvacije procesa, kjer so vidni učinki, kako je prišlo do posameznih sprememb, uvidov in premikov, dokazujem, da je bil projekt uspešen in da bi ga bilo smiselno izvajati tudi v prihodnje.