

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Snežana Grujić

**PRIMERJAVA METOD DELA NA TREH KRIZNIH
CENTRIH ZA OTROKE**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2016

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Snežana Grujić

**PRIMERJAVA METOD DELA NA TREH KRIZNIH
CENTRIH ZA OTROKE**

Diplomsko delo

Mentorica: doc. dr. Bojana Mesec

Somentor: doc. dr. Milko Poštrak

Ljubljana, 2016

*Za strokovno pomoč in podporo se zahvaljujem mentorjema doc. dr. Milku Poštraku in
doc. dr. Bojani Mesec.*

*Zahvaljujem se vsem mladim, ki so delili svoje življenjske zgodbe z menoj in me navdihnili
h raziskovanju. Predvsem, pa hvala vsem strokovnjakom z kriznih centrov za njihov
prispevek na katerem temelji moje diplomsko delo.*

Hvala mojemu partnerju in družini za podporo

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in Priimek: Snežana Grujić

Naslov naloge: Primerjava metod dela na treh kriznih centrih za otroke

Kraj: Ljubljana

Leto: 2016

Število strani: 135

Število grafov: 0

Število prilog: 3

Število virov: 41

Število tabel: 13

Mentorica: doc. dr. Bojana Mesec

Somentor: doc. dr. Milko Poštrak

Deskriptorji: mladost, ranljivost mladih, krizni center za otroke, krizni center za mlade, metode dela, socialno delo z mladimi.

Povzetek

Otroci in mladostniki spadajo v ranljivo družbeno skupino. Na poti odrasčanja se soočajo z mnogimi stiskami v svojem družbenem okolju, pri čemer vedno več posameznikov iz te skupine potrebuje tudi institucionalno pomoč. Ena izmed tovrstnih možnosti je krizni center za otroke in mladostnike.

S svojo raziskavo sem želela pridobiti vpogled v metode dela z mladostniki in otroki, ki jih uporabljajo v treh kriznih centrih. Zanimalo me je delo strokovnih delavcev in strokovnih sodelavcev ter njihovo sodelovanje z ostalimi institucijami. Za vse zaposlene se izkaže, da prispevajo aktivno svoj delež v procesu pomoči in podpore, pri čemer sledijo uporabi različnih metod, spretnosti, načel in konceptov. Skozi kariero izoblikujejo sebi lasten stil strokovnega dela, pri čemer se konstantno izpopolnjujejo s pomočjo dodatnih izobraževanj.

Raziskava pokaže pomen obstoječih programov in storitev za mlade, s potrebo po razširitvi ponudbe na tem področju.

PARTICULARS ABOUT DIPLOMA WORK

Name and surname: Snežana Grujič

Title of diploma work: Comparison of working methods in three crisis centers for children

Place: Ljubljana

Year: 2016

Number of pages: 135

Number of graphs: 0

Number of additions: 3

Number of sources: 41

Number of tables: 13

Mentor: doc. dr. Bojana Mesec

Comentor: doc. dr. Milko Poštrak

Descriptors: youth, vulnerability of youth, crisis center for children, crisis center for youth, working methods, social work with young people

Summary

Children and youth belong to the vulnerable group in society. On the way youth are faced with many anxieties in their social environment where more and more individuals in this group also needs institutional support. One of these options is a crisis center for children and youth.

With this research I wanted to gain an insight into the methods of working with youth and children used by the three crisis centers. I was interested in the work of professional workers and professionals and their cooperation with other institutions. For all employees it proves that actively contribute their share in the process of assistance and support being followed by the use of different methods, skills, principles and concepts. Throughout his career forge its own unique style of professional work, they are constantly refined through additional training.

The study shows the importance of the existing programs and services for youth and the need to extend the offer in this area.

PREDGOVOR

Z zavedanjem o tem, da sta mladost in otroštvo izrednega pomena za vsakega posameznika in da ima vse, kar se nam zgodi v tem ranljivem obdobju, veliko težo in na nas pusti velik pečat, me ravno najbolj zanima delo z mladimi in otroki. V vlogi socialnega delavca/delavke jih lahko s strokovno in osebno pomočjo najbolj podpremo v trenutkih stiske, tako da te travmatične izkušnje vsaj malo omilimo ali pa jih, če imamo srečo, tudi preprečimo.

Za raziskovanje strokovnega praktično udejanjenega dela z mladimi ravno na kriznih centrih za mlade me je najbolj navdušil mentor »Tone« na učni bazi pri strokovni praksi, na KCM Ljubljana - Bežigrad. Skozi lastno izkušnjo strokovne prakse in kasneje prostovoljstva, ki traja že leto in pol, sem prišla v stik z mladostniki in otroki različnih starosti, pri vseh pa sem naletela na občutek, da potrebujejo veliko več podpore in pomoči ter razumevanja, kot katerekoli generacije mladostnikov poprej. Tako menim, saj so obremenjeni z nalogami in razmišljanjem, ki bi se ga morali lotiti šele v obdobju odraslosti. Stiske, ki jih pogosto doživljajo, izvirajo iz družinskih napetosti, zlorab in zanemarjanj, kar jih še dodatno oslabi in razočara.

Empatično sem vstopala v stik z vsakim od teh posameznikov, zato bodo ostali del moje praktične izkušnje, ki je neprecenljiva, saj so mi z deljenjem svojih življenjskih izkušenj in svetov omogočili, da se skupaj z njimi učim in rastem na osebni in strokovni ravni.

Ravno ta razmislek me je pripeljal do te želje po razumevanju in raziskovanju metod, načel in konceptov, ki se strokovni delavci in sodelavci (s poudarkom na socialno-delavskem področju) najpogosteje uporabljajo pri delu z mladimi. S tem bi pridobila vpogled v to, kaj najbolj pripomore k pomoči in podpori uporabnikom te družbene skupine ter kaj je tisto, čemur se je še treba posvečati. Na nek način bi s tem prišla do evalvacije strokovnega dela ali pa vsaj mnenja o tem, kako se je treba lotiti pomoči in podpore pri stiskah, s katerimi se srečuje vse več mladostnikov, ki se posledično obrnejo tudi na KCM.

KAZALO

1	TEORETIČNI UVOD.....	1
1.1	MLADOST.....	1
1.1.1	Opredelitev mladosti	1
1.1.2	Identitetni statusi	2
1.1.3	Mladi nekoč in danes.....	4
1.2	RANLJIVOST MLADIH	7
1.2.1	Podaljšanje šolanja	9
1.2.2	Finančna stiska	9
1.2.3	Stanovanjska stiska.....	11
1.2.4	Odnosi.....	11
1.3	METODE IN NAČELA SOCIALNEGA DELA Z MLADIMI.....	15
1.3.1	Koncept delovnega odnosa.....	19
1.3.2	Vzgojni stili vodenja.....	22
1.4	DRUŽBENA SKRIB ZA OTROKE IN MLADOSTNIKE	24
1.4.1	Institucionalna obravnava mladostnikov	25
1.5	KRIZNI CENTRI ZA MLADE IN OTROKE	27
1.5.1	Opredelitev dejavnosti kcm.....	28
2	PROBLEM.....	36
2.1	FORMULIRANJE PROBLEMA	36
2.2	RAZISKOVALNA VPRAŠANJA.....	37
3	METODOLOGIJA.....	38
3.1	VRSTA RAZISKAVE.....	38
3.2	MERSKI INSTRUMENTI IN VIRI PODATKOV	38
3.3	SUBJEKTI RAZISKAVE	39
3.4	ZBIRANJE PODATKOV	39
3.5	OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV.....	40
4	REZULTATI IN RAZPRAVA.....	41
5	SKLEP	50
6	PREDLOGI.....	51

7	LITERATURA IN VIRI.....	52
8	PRILOGE:	56
8.1	SMERNICE ZA INTERVJU.....	56
8.2	ODPRTO KODIRANJE IZJAV STROKOVNIH DELAK/DELAVCEV:.....	57
8.3	OSNO KODIRANJE IZJAV STROKOVNIH DELAK/DELAVCEV:.....	121

SEZNAM TABEL

Tabela 8.1: Odprto kodiranje intervjuja A	57
Tabela 8.2: Odprto kodiranje intervjuja B	70
Tabela 8.3: Odprto kodiranje intervjuja C	77
Tabela 8.4: Odprto kodiranje intervjuja D	84
Tabela 8.5: Odprto kodiranje intervjuja E.....	88
Tabela 8.6: Odprto kodiranje intervjuja F	94
Tabela 8.7: Odprto kodiranje intervjuja G	99
Tabela 8.8: Odprto kodiranje intervjuja H	107
Tabela 8.9: Odprto kodiranje intervjuja I.....	114
Tabela 8.10: Osno kodiranje intervjuja A, B in C – KCM Radovljica	121
Tabela 8.11: Osno kodiranje intervjuja D, E in F – KCO Grosuplje	124
Tabela 8.12: Osno kodiranje intervjuja G, H in I – KCM Ljubljana	128
Tabela 8.13: Osno kodiranje vseh intervjujev	131

1 TEORETIČNI UVOD

1.1 MLADOST

Lahko bi rekli, da je mladost eno od življenjskih obdobj, ki nam na svojevrsten način prinese razgibanost, v smislu skorajda neponovljivih, številnih sprememb, procesov, pridobljenih izkušenj in znanja. Toda mnogi avtorji definirajo mladost še na drugačne, bolj poglobljene in razširjene načine, pri čemer se vsi strinjajo, da gre za eno izmed najpomembnejših in najbolj ranljivih življenjskih prehodnih obdobj.

1.1.1 Opredelitev mladosti

Težko je opredeliti družbeno skupino »mladih«. Težave se začnejo že pri tako jasnem kriteriju, kot je starost. Če še obstaja konsenz o spodnji meji mladosti, nekje med 14. in 15. letom, pa je zgornja meja neskončno raztegljiva. Sega vse od 25. leta pa tja do trideset in čez, do »mladih po srcu« (Leskošek 1999: po Mandič 1999: 74).

Mladost je hitro spremenljivo obdobje na več ravneh. Najbolj očitne so fizične spremembe, ki jih lahko v nekem obdobju opazujemo skoraj dnevno. Poleg neugodja pogosto povzročijo tudi sram, strah, negotovost, ki se lahko izrazijo z različno intenzivnostjo. Čustvene spremembe so včasih še hitrejše. Zaljubljanje in odljubljanje se vrstita večinoma hitro, pri tem pa se izmenjujejo še druga čustva, ki se prav tako pojavljajo z različno intenzivnostjo. V nekaj letih mladi zamenjajo nekaj statusov, od učencev do dijakov in nato študentov, od brezposelnih do zaposlenih, in potem se lahko spet znajdejo v procesu izobraževanja (Leskošek 1999: po Mandič 1999: 82).

Mladost je življenjsko obdobje, ki prinaša ogromne razvojne in integracijske naloge. (Ule, Kuhar 2002: po Mihelj 2002: 67) Adolescenca je obdobje v življenju posameznika, ko se svet otroštva iz varnosti družinskega kroga spremeni v avtonomen in odgovoren svet odraslih (Hess, Petersen, Mortimer, 1994: 9).

Adolescenca je prehod iz sveta otroštva v svet odraslih, ki ga večini uspe izpeljati gladko in brez hujših pretresov. Čeprav je to obdobje življenja polno novih potreb, nenadnih silnih želja in vznemirljivih izkušenj, ga nujno spremljajo tudi dvomi, negotovosti in tveganja, neločljivo povezana z velikim številom novosti. Pod vplivom nagonov in poželenj, ki

vznikajo zaradi številnih telesnih in duševnih sprememb in novih spoznanj, ki bodo mladostniku omogočila spoznavanje sebe in odnosov z drugimi. Ko bo spet našel ravnovesje, bo sposoben kar najbolj in kar najbolj v skladu s svojimi željami obvladovati svoje življenje prihodnjega odraslega (Bracoinnier 2001: 31).

Mladost je bila v sociološki literaturi najpogosteje definirana kot stopnja socializacije in prehoda v odraslost, torej je bila razumljena predvsem kot posebna, specifična in univerzalna razvojna stopnja. Tradicionalne sociološke razlage tega življenjskega obdobja so uporabljale modernistične ideje napredka, gibanja naprej oz. navzgor, prehajanja v neodvisnost. Mladost še vedno velja za prehodno obdobje, v katerem postanejo življenjske vloge ljudi in njihove identitete nejasne, lahko bi jo označili za vice v življenjskem poteku. Gre torej za nek določen položaj, kjer je veliko možnosti in priložnosti, pa tudi precej ovirajočih vplivov (Ule, Kuhar, 2002: po Miheljak, 2002: 39).

Po svojem pomenu mladost zajema obdobje, ko mlad človek ni več otrok, ni pa še priznan kot odrasel. Zaradi svoje »vmesnosti« med dve relativno trdno definirani in dobro prepoznavni življenjski obdobji – otroštvom in odraslostjo – je mladost od vsega začetka veljala za labilno in ambivalentno razvojno obdobje, ki zahteva posebno skrb in nadzor odraslih (Ule, Kuhar 2002: po Miheljak 2002: 9, 10).

Mladost je družbeno uravnano življenjsko obdobje prehoda posameznika iz otroštva v odraslost. Toda ta prehod ni samo stvar posameznika. Je tudi življenjsko področje, ki združuje mlade v generacijsko socialno enoto – mladino, in življenjsko področje, ki mladim ljudem omogoča primerjavo in izmenjavo izkušenj, posploševanje kulturnih vzorcev, zlasti še vzorcev mladinske porabe in preživljanje prostega časa – mladinski svet (Ule, Miheljak 1995: 35).

Ule (2002: 13) pravi: »Mladost kot prehodno obdobje k odraslosti se v modernih družbah najprej pojavi kot institucija uvajanja v odraslo družbo.«

1.1.2 Identitetni statusi

To je obdobje aktivnega raziskovanja, spraševanja, iskanje svoje, sebi lastne identitete. Mladi vedo, da je lahko slika, ki si jo njih ustvarijo njihovi starši, popolnoma drugačna od tiste, ko jo želijo imeti sami o sebi. (Leskošek 1999: po Mandič 1999: 82)

V času prehajanja iz otroštva v odraslost pa vsak od nas predvidoma prevzame enega izmed identitetnih statusov po Jamesu Marcii, ki jih je razvil skozi Eriksonovo idejo o krizi identitete.

Identitetne statute v času mladosti je Marcia (1994) razdelil na štiri različne statute: razvita ali dovršena identiteta, privzeta ali razpršena identiteta, moratorij in identitetna difuzija, ki jih odlično povzameta ter opišeta Ule in Kuhar (2003: 29, 30)

Mladostniki z razvito identiteto gredo po Marcii skozi vse pomembne faze (samo)raziskovanja in tudi uspešno dokončajo temeljne socialne obveznosti – izobraževalne in poklicne, in zdi se, da so tudi uspešno premagali krizo identitete (Ule, Kuhar 2003: 29).

Dobro prenašajo tveganja in negotovosti, odporni so na napade na samospoštovanje, in videti je, da imajo dobro izdelane regulacijske procese. Sami sprejemajo odločitve in imajo samokonstruirane vrednote. Imajo dobre odnose s starši, delajo pa diferenciacijo znotraj družine (Ule, Kuhar 2003: 29, 30).

Ravno zaradi lastne dobre interakcije z družino, družbo in okoljem je pri posameznikih z razvito identiteto veliko manj izraženih stisk pri premagovanju krize identitete, ki se pojavi pri vsakem posamezniku, ki gre čez to prelomnico odraščanja v življenju.

Zdi se, da so ti mladi najboljše opremljeni za sodobno individualizirano refleksivno moderno (Ule, Kuhar 2003: 30).

Mladostniki s »privzeto« identiteto niso prišli do konca samorazvoja in samoraziskovanja. So obstali in prevzeli že narejeno identiteto, največkrat od svojih staršev. Zanje je torej značilna razrešitev krize identitete z odsotnostjo eksploracije (Ule, Kuhar 2003: 30).

Mladostniki s privzeto identiteto so videti kot dobro organizirani, ciljno usmerjeni, prijazni, dobrega vedenja, konvencionalni, avtoritarni, nefleksibilni, sprejemajo moralne vrednote na ravni zakona in reda, so poslušni in konformni. Odnosi z drugimi so konvencionalni in stereotipni (Ule, Kuhar, 2003: 30).

Posamezniki v moratorijskem statusu so v raziskovalni (eksplorativni) fazi, zato še niso dokončali temeljne obveze. Si pa aktivno prizadevajo za to. Zanje bi lahko rekli, da so v identitetni krizi (Ule, Kuhar 2003: 30).

To je status v razvoju. Kar dela ta status najbolj angažiranega, je prav stalen proces (samo)raziskovanja. Precej oseb ostane v tem statusu dolgo časa. Veliko se jih potem premakne v status »razvite« identitete (Ule, Kuhar 2003: 30).

So zelo obremenjeni tudi z notranjimi razvojnimi procesi. So najbolj moralno občutljivi, lahko tudi zelo anksiozni. So najmanj avtoritarni; nihajo med uporništvom in konformnostjo.

Zadnji identitetni status predstavljajo mladostniki, za katere je značilna identitetna difuzija (Ule, Kuhar 2003: 30).

Značilnost statusa identitetne difuzije je nedovršenost. Mogoče naredijo nekaj površnih (samo)raziskovanj, vendar vsa ostanejo nedovršena. Obstajata dve vrsti mladostnikov v statusu identitetne difuzije: prvi so apatični in socialno izolirani, drugi so površni in navidezno socialno uspešni. Marcia jih imenuje »playboys« in »playgirls«. Za prve je predvsem značilno, da se izogibajo socialnim stikom in odnosom; drugi jih iščejo pogosto, prav kompulzivno. Imajo najnižjo frustracijsko toleranco in so občutljivi na strese. zato so neodporni do zunanjih zahtev, imajo nizko stopnjo samospoštovanja. Niso dobro integrirani v družino in imajo probleme v družinskih odnosih (Ule, Kuhar 2003: 30).

1.1.3 Mladi nekoč in danes

Zgodovina mladine v Sloveniji je razgibana vse od obdobja po drugi svetovni vojni in vse do danes. Spremembe so vidne v prevzemanju drugačnih tipov življenjskih slogov pri mladih, njihovem soočenju z identitetno krizo, spremembe v vrednotah, stališčih, odnosu do družbe, interesnih področjih idr.

Po vojni so imeli mladi veliko možnosti za hitro napredovanje na področju izobraževanja in zaposlovanja. Prav zato se je večina identificirala z vrednotami takratne družbe in bili so pripravljeni pristati na ideološke pritiske, saj so videli zase veliko pozitivnih možnosti (Ule 1996: 21).

Življenjski napredek in videnje mnogih pozitivnih možnosti je bila poglavitna gonilna sila vseh mladih nekoč, danes to več ne drži, zato lahko vidimo velik kontrast in razliko med mladino nekoč in danes.

Kaj se je pravzaprav zgodilo z mladino? Privilegiran družbeni položaj v obliki podaljševanja mladosti je študentom omogočil razvijanje nove senzibilnosti, eksperimentiranje z novimi oblikami zavesti in razvoj novih potreb, ki so zdaleč presegle okvirje novo nastajajoče potrošniške družbe (Ule Kuhar 2002: po Miheljak 2002: 15).

Življenjske izkušnje mladih ljudi v modernih industrializiranih družbah so se v devetdesetih letih temeljito spremenile; spremenila so se družinska in prijateljska razmerja, drugačne so izkušnje v izobraževalnem sistemu, v zaposlitvi in načinih zaposlovanja, v prostem času in v oblikovanju življenjskih stilov (Rener 2002: po Miheljak 2002: 85).

Priča smo temu, da je moderna doba prinesla množico sprememb, ki so vplivale na vse skupine ljudi, med njimi tudi na mlade. Vemo, pa tudi, da vsaka sprememba prinaša drugačen odziv s strani tistih, ki spremembe doživljajo.

Značilni pojav prve faze modernizacije mladine so bili občasni, spontani in idejno neartikulirani ter partikularni upori mladih proti družbi odraslih (Ule 1999: 261).

Ule (1999: 261, 262) opredeli tudi drugo fazo modernizacije mladine, ki »zajema obsežen in kompleksen proces preusmerjanja vrednostnih in življenjskih usmeritev, ki progresivno zajema vse obsežnejše segmente družbe in vse večji del populacije, začevši z najbolj izobraženimi in informiranimi deli mladine.«

Poglavitne poteze procesa kulturne modernizacije so (Ule 1999: 261, 262):

- vse večji odmik od sveta plačanega dela in zaposlitve kot centralne sfere vrednot posameznika k svetu prostega časa, potrošnje in zabave,
- sprememba spolnih vlog, pluralizem družinskih oblik, vse večje izenačevanje družinskih in zunajdružinskih skupnosti,
- sledenje novim stilom v potrošnji in množični kulturi, ki so jih prinašali in prenašali množični, zlasti vizualni mediji,
- individualizacija življenjskih usmeritev in življenjskih poti,
- vse večji pomen osebnih izkušenj, vrednot in idealov,
- poudarjanje »postmaterialnih« vrednot (kakovost življenja in medosebnih odnosov, svobodno odkrivanje duhovnosti zunaj ortodoksnih religioznih meja, visoko vrednotenje osebnih izkušenj nasproti tradicionalnim vrednotam, zlasti nasproti karierizmu, gonji za materialnimi dobrinami, socialno močjo itd.).

V letih od 1950 do 1990 se je zgodil verjetno nepovraten premik v ravnotežju moči med mladimi in odraslimi. Oglejmo si še enkrat, kaj epohalnega se je zgodilo v teh desetletjih:

- podaljševanje izobraževanja in vedno višja izobrazba, več možnosti za doseganje družbenih priznanj, ki vodijo k višjim socialnim statusom in omogočajo kariero;
- višje družbeno vrednotenje mladosti in nižja vrednost odraslosti, ker je vedno manj tradicij in znanj, ki jih lahko in morajo starejše generacije predati mlajšim, ter manjša moč starševskih in drugih odraslih avtoritet;
- vse večje polje nasprotnih odvisnosti odraslih od mladih in nasprotnih učnih procesov, kjer mladi učijo odrasle;
- psihosocialno in kulturno osamosvajanje mladih, oblikovanje njihovega lastnega sveta, vrednot, politične presoje in ideologij;
- stilizacija življenja, oblikovanje posebnih življenjskih slogov in praks mladih, navajanje na vsakdanje potrošniške spretnosti (Ule 1999: 263).

Nova informacijska modernizacija sodobnih družb nasprotuje stereotipnemu sprejemanju pričakovanj ter zahtev okolja, povezanih s spolom, starostjo, socialnim izvorom, kulturno pripadnostjo posameznikov. Enostavno ne prenaša vnaprej definiranih in monolitnih osebnih in socialnih identitet, trajnih življenjskih stilov, stalne prikljenosti posameznikov na kraj, stan, spol, izvor in tako dalje (Ule 2000: 30).

Posameznik in posameznica, ki skušata slediti intencam informacijske modernizacije, sta tako rekoč prisiljena k individualnemu, osebnemu stilu življenja, dela, učenja in tako dalje (Ule 2000: 31).

Posamezniki so sicer vse bolj osvobojeni tradicionalnih vezi družine, rodu, razreda, socialnega sloja, religije ipd., vendar so zato bolj izpostavljeni omejitvam na trgu dela, potrošniškemu, medijskemu trgu, raznim standardizacijam in abstraktnim oblikam nadzora. Namesto tradicionalnih vezi in družbenih oblik so se okrepile sekundarne avtoritete in institucije, ki oblikujejo življenje posameznika, ga delajo odvisnega in ga spreminjajo v igrišče modnih smernic, trendov, stilov in trgov (Ule, Kuhar 2003: 26).

Ravno vse te spremembe, ki jim mladi sledijo in ki so se dogodile v kratkem časovnem obdobju, so omogočile individualizacijo posameznih življenjskih potekov in s tem vse večjo ranljivost mladih in negotovost njihove prihodnosti.

1.2 RANLJIVOST MLADIH

V tako hitro menjajočih obdobjih, stanjih, statusih, situacijah je le malo stalnic, ki pomenijo varnost (Leskošek 1999: po Mandič 1999: 83).

Dva dejavnika sta danes še posebej prisotna kot značilnosti v življenju mladih. Prvi je vse daljša odvisnost od družine, tako v ekonomskem kot tudi v socialnem smislu, druga pa odsotnost vrstniških skupin ter dejavnih mladinskih kultur. Nove oblike zabave, ki jih nudi informacijska tehnologija, vračajo mlade iz javnosti v zasebnost. Zdi se, da se mladi v določenih točkah odmikajo od idealov postadolescence, tj. kritične distance ter iskanja alternativ in se tako vračajo k tradicionalnim prehodom mladosti (Ule 1995: 14).

Mladi tako postajajo »socialno odvečni« oz. izgubljajo relativno družbeno moč in vpliv. To vodi v socialno izolacijo in marginalizacijo mladih (Ule 2002: po Miheljak 2002: 25).

Mladi ljudje najprej in najbolj občutijo posledice teh sprememb, soočajo se s tveganji, ki jih generacija njihovih staršev tako rekoč ni poznala. Večina sprememb se je dogodila v relativno kratkem času, zaradi česar postajajo referenčna območja, ki so nekdanj zagotavljala kolikor toliko zanesljive in prediktabilne prehode v odraslost, negotova in zamegljena. Naraščajoča negotovost prehodov v odraslost, čemur nekateri avtorji pravijo kar »ontološka praznina« ali tudi »prazna prihodnost«, je danes skupni imenovalec mladih ljudi po vsej Evropi (Rener 2002: po Miheljak 2002: 85).

Mladi danes odraščajo v socialno odprtem svetu, kjer je le malo stvari gotovih, kjer je možnih veliko izbir in kjer ni jasno, katere opcije so možne in za koga (Ule, Kuhar 2002: po Miheljak 2002: 49).

Življenjski položaj otrok in mladine v devetdesetih letih označuje torej svojevrstni razkol med vedno večjim obsegom »svobod« mladih in rahljanjem družbenih ligatur. Zato je pot v postmoderno družbo tudi pot v naraščajočo socialno in kulturno negotovost, v moralna in vrednotna protislovja in znatno stopnjo negotovosti glede prihodnosti (Ule 2000: 41).

Proces aktivnih in obsežnih sprememb življenjskih stilov je vedno bolj prisoten in razviden v življenjih mladostnikov.

Za ta proces prestrukturiranja in dinamiziranja življenjskih stilov se je v družboslovju že utrdil naziv individualizacija (Ule 2000: 31).

Individualizacija življenjskih potekov je eden centralnih pojmov, ki so jih v zadnjem desetletju razvili družboslovci, da bi razložili strukturne in identitetne spremembe v življenju mladih ljudi v drugi polovici tega stoletja. Z njegovo pomočjo razlagajo množico navidezno nasprotujočih si družbenih pojavov, procesov in stanj v družbi in pri posameznikih. Z njim se skuša zajeti novo obliko socializacije, oblikovanja identitete in subjektivnih struktur (Ule Kuhar 2002: po Mihelj 2002: 73).

Individualizacija življenja prinaša s seboj mnoge nove oblike obremenitev, tveganj, raznih bolečin, neugodij in nemira, ki preobremenjuje mlade (Ule 2000: 41).

Individualizacija pomnožuje število in obseg tveganj življenjskih odločitev in življenjskih poti za vse mlade, pri tem se tveganja zopet najbolj zgostijo pri tistih mladih, ki nimajo ustrezne ekonomske in socialne podpore pri svojih družinah, so nezaposleni oziroma jim grozi dolgoročna nezaposlenost (Ule 2000: 41).

Proces individualizacije je vse prej kot homogen in enoznačen proces. Nasprotno, je prav tako ambivalenten, kot so družbe, v katerih se razvija. To pomeni, da je individualizacija sama spet izziv in tveganje za ljudi. Temeljni izziv in tveganje je že to, da proces individualizacije prenaša na pleča posameznika ali posameznice izjemno zahtevno psihosocialno integracijo v družbo, ki je bila doslej vsaj delno v rokah posredujočih institucij (družine, dela, raznih referenčnih skupin) (Ule 2000: 31).

Kot pravita Nastran in Ule (1996: 16), je glavni razlog za spreminjanje mladosti in mladine podaljševanje izobraževanja, kar pomeni, da vse več mladih po zaključku adolescence ne vstopa v odraslost, temveč v t. i. postmladost oziroma postadolescenco, ki zajema prvo polovico dvajsetih let (20 do 24 let).

Prva značilnost je rastoč pritisk na mlade, da si pridobijo čim več in čim višjo izobrazbo, visoko kulturno raven in nanju vezana »priznanja«, »spričevala«, »nazive«, ki omogočajo družbeno promocijo, kariero, privilegije ipd. (Ule 2000: 19).

Proces integracije v družbo odraslih je vedno tudi proces socialne selekcije za posamezne družbene položaje. Te selekcije ne izvaja več socialno zaledje posameznika v tem procesu. Končna odločitev o doseženem statusu pripada sicer sistemu dela (zaposlitve), vendar na to močno vplivajo doseženi izobraževalni rezultati (spričevala, diplome, specializacije, zlasti akademske) (Ule 2002: po Mihelj 2002: 13).

Družbe postajajo vse kompleksnejše, od zaposlenih pa se vse pogosteje terja obvladovanje abstraktnih kod in stalno učenje novih stvari. Višja izobrazba postaja neobhodna za obvladovanje novega, pogosto kompjuteriziranega okolja in naglih tehnoloških sprememb (Ivančič 1999: 11).

1.2.1 Podaljšanje šolanja

Konkurenca za kariero in naslove, priznanja in spričevala vpliva na podaljšanje mladosti. Investicija v izobrazbo in osebnost mladostnikov pomeni vedno večji in osrednji strošek družin, uspeh mladih v šoli in zunajšolskih dejavnostih pa poglavitno merilo uspešnosti družin (Ule 1999: 265, 266).

Pomemben dejavnik družbene marginalizacije mladih je ponovno zoževanje »prostora za mladost« na sfero zasebnosti in prostega časa. To se dogaja zaradi vse ostrejšega pritiska na kvalitetno izobraževanje in zaradi vse bolj funkcionalnega izobraževanja mladih. Tako izobraževanje postaja vse bolj podobno resnemu delovnemu procesu, po drugi strani pa vse bolj odvisno od pomoči in podpor ožjih socialnih mrež, predvsem starševskih podpor in varovanj. Zaradi tega se že v času izobraževanja zožuje prostor za eksperimentalni moratorij v mladosti in mladost postaja vse bolj podobna odraslosti (Ule 2002: po Miheljak 2002: 25).

Šolanje se ravno zaradi negotove prihodnosti podaljšuje, mnogi mladostniki posledično ostajajo doma tudi, ko se njihovo življenjsko obdobje približuje tridesetim letom starosti. Načeloma to drži, saj niso redno zaposleni, izobraževanje, ki so se lotili, še ni končano, svoje starševstvo so odložili za nekaj let, saj so v ospredju karijerne prioritete, ustvarjanje družine, pa vedno bolj odlagajo, saj si želijo čim bolj idiličnih pogojev za družinsko življenje.

1.2.2 Finančna stiska

Splošna recesija in gospodarska kriza sta povsod v razvitem svetu najpomembnejša vzroka za porast nezaposlenosti; mlada generacija, ki v celoti prehaja iz izobraževanja v zaposlovanje in v celoti vstopa na trg delovne sile, pa je prva žrtev na trgu delovne sile (Ule 2000: 46).

Mladi danes nimajo nikakršnega zagotovila, da bodo imeli zaposlitev po končanem izobraževanju, da bodo posledično finančno in stanovanjsko preskrbljeni. Ta prehod iz ene v drugo sfero jim predstavlja velik izziv. Še bolj težavno je vprašanje financ in bivanja za tiste mladostnike, katerim starši sami ne morejo zagotoviti in omogočiti osnovnih pogojev za finančno preskrbljenost, zaradi lastne tovrstne nepreskrbljenosti, ki lahko izhaja iz številnih razlogov, specifičnih lastnosti v življenjskih potekih in ostalih okoliščinah.

Mladi v namen razrešitve finančne stiske vsaj v času šolanja uporabljajo različne načine službovanja in vstopanja na trg delovne sile. »Precejšen del mladih v tej starosti se še šola, zato se še ne pojavlja na trgu delovne sile z izjemo občasnega (sezonskega, počitniškega, honorarnega) dela. Na ta način vsaj občasno vstopaj na trg delovne sile, kjer opravljajo razna dela za plačilo.« (Trbanc, 1992: 125) S tem občasnim vstopanjem na trg delovne sile si mnogi od njih želijo zagotoviti vsaj izkušnje, če ne tudi povečanja možnosti za kasnejšo zaposlitev na tem delovnem mestu, ki ga opravljajo, saj, kot pravi Trbanc (1992: 125), »za mlade je značilno pomanjkanje delovnih izkušenj in delovne usposobljenosti«, čemur se na ta način občasnega vstopanja na trg delovne sile želijo izogniti.

Kot je razvidno se mladostniki že zelo zgodaj srečujejo z negotovostjo in stisko glede financ. Sam stres in stiska pa se pojavljata tudi pri tem, ko se zaposlitvena kariera neprestano spreminja, prekinja in nima neke ustaljenosti ter pogodbe za nedoločen čas, ki je za mlade kot neko zagotovilo za daljše obdobje finančne preskrbljenosti.

Predvsem za mlade, ki vstopajo na trg delovne sile, je vse pogostejše značilno, da se znajdejo v položaju, ko se njihova zaposlitvena kariera sestoji iz menjavanja začasnih zaposlitev, brezposelnosti in sodelovanja v programih aktivne politike zaposlovanja (Ivančič 1999: 212).

Raziskovalci so ugotovili, da brezposelnost mladih pušča neugodne psihične posledice predvsem na samopodobi in stopnji samospoštovanja ter na občutku obvladljivosti življenja (Ule 2000: 49).

Nezaposlenost mladih je torej po raziskovalnih in teoretskih spoznanjih eden glavnih razlogov za socialno ranljivost mladih, ker ne postavlja mladega človeka samo v neugoden socialno-ekonomski položaj, mu zmanjšuje status in ugled v družbi, ga marginalizira, ampak povzroča tudi dolgotrajne psihične poškodbe in posledice na samopodobi mladega človeka (Ule 2000: 49).

1.2.3 Stanovanjska stiska

V okoliščinah zadnjega desetletja in pol, ko se je v večini razvitih družb poslabšala oskrba s cenovno dosegljivimi najemnimi stanovanji, obenem pa so se povečala zaposlitvena in druga tveganja, so postale posebej izpostavljene tiste skupine prebivalcev, ki so slabše od drugih opremljene za »tržno tekmo« – starejši, duševno in telesno hendikepirani, revni, mladina in druge skupine, za katere se je uveljavil izraz »ranljive« in ki so v novjšem času deležne posebne pozornosti tako države kot tudi nevladnih organizacij pri vrsti socialnih storitev (Mandič 1999: 17).

Omenili smo že, da so stanovanjske stiske in brezdomstvo posledica spleta okoliščin: na eni strani individualnih odločitev in značilnosti prizadetih posameznikov, na drugi strani družbenih okoliščin, ki določajo spekter njegovih opcij. Gre za prepletanje na mikro ravni, ki zadeva posameznika, in makro ravni, ki zadeva družbene strukture, na katere posameznik sam ne more vplivati (Mandič 1999: 19).

Kot pravi V. Leskošek (1999: po Mandič 1999: 71–73), je zaznan porast števila mladih, ki ostanejo po končanem šolanju v domačem okolju pri starših. V nekaterih primerih je to lastna odločitev in želja mladostnikov, saj je njihov odnos s starši manj konflikten, kot je bilo značilno za tovrstne odnose nekoč. V drugih primerih pa se to lahko izkaže za izbiro, ki ni njihova lastna in je posledica pomanjkanja izbire lastnega bivališča. Je pa pogosto opaženo, da se v primerih stanovanjske stiske mladostniki zatečejo v stanovanjske skupine, ki so najprej namenjene mladim, ki imajo težave in potrebujejo pedagoško ali psihosocialno intervencijo.

1.2.4 Odnosi

Socialni odnosi so strukture in dogajanja, ki izvirajo iz vsakdanjih socialnih interakcij, vendar jih tudi presegajo s tem, da imajo svoj pomen, ki presega vsakokratne učinke socialnih interakcij (Ule 2005: 297).

Medosebni odnos zahteva, da osebe, ki sodelujejo v interakciji, gojijo občutek in zavest o tem, da so v odnosu. Temeljijo na zaupnosti, naklonjenosti, lojalnosti, empatiji in odgovornosti do drugih oseb v odnosu (Duck 1988 v Ule 2005: 297).

Mladostnik mora na novo opredeliti tudi svoj odnos do okolice in še posebej do staršev ter vrstnikov. Družina, ki je bila središče njegovega čustvenega življenja, ko je bil otrok, je zdaj šele na drugem mestu. Zdaj ga v čustvenem pogledu bolj zaposlujejo občutki in čustva, ki mu jih zbuja vrstniki – prijatelji, znanci njegovih let, a tudi drugi odrasli (Bracoinnier 2001: 35).

Skozi medsebojne odnose mladostniki poskušajo najpogosteje zadovoljiti predvsem lastne potrebe, ki se generalno pojavljajo tudi pri ostalih skupinah ljudi in v drugih življenjskih obdobjih. Potrebe, ki jih poskušajo zadovoljiti, pa je na naslednji način razdelil A. Maslow (v Škerl 1997: 14):

- potreba po sprejetju,
- potreba po ljubezni,
- potreba po potrjevanju lastne vrednosti,
- potreba po pripadanju,
- potreba po odvisnosti,
- potreba po samostojnosti,
- potreba po samostojnosti,
- potreba po dominaciji in izkazovanju samega sebe.

Za človeka je družina prvi socialni sistem, v katerem začne poimenovati, prepoznavati svoje potrebe; to je prvi socialni sistem, v katerem se uči z njim ravnati, jih izraziti, jih zadovoljiti (Čačinovič Vogrinčič 1998: 134).

Otrok v družini oblikuje svojo in družinsko identiteto. S svojim odnosom do otroka razvijemo njegov občutek lastne vrednosti in samozavesti ter mu sporočamo, koliko je on vreden v odnosu do nas in do družbe. Odnosi med družinskimi člani so lahko topli in izpopolnjujoči tako, da je lahko družina mesto, kjer smo mi lahko res mi. Hkrati pa ima lahko družina povsem drugo podobo, lahko je mesto velikih napetosti, ki vodi ljudi v obup in jim vzbuja močna negativna čustva, kot so strah, krivda, jeza, žalost, sovraštvo in drugo (Zloković in Dečam Dobrnjič, 2007).

V interakciji med starši in otroki je očitno neravnovesje moči, predvsem v zgodnjem otroštvu. Starši niso le veliko močnejši od malih otrok, temveč tudi formativni, saj njihova vedenja in odnosi oblikujejo otrokovo osebnost in značaj. Vendar to hkrati ne pomeni, da v odnosih med starši in otroki ni elementov čistega razmerja (se pravi, odprtega,

refleksivnega, »pogodbenega« razmerja, ki temelji na intimnosti, zavezanosti, zaupanju in se vsakodnevno obnavlja s »pogajanjem«). Naj se sliši še tako balsfemično, v razmerju med starši in otroki ni nič »izvornega« ali »naravnega«, niti ni tako bilo v kaki bolj ali manj oddaljeni idealizirani preteklosti. Morda je res prav nasprotno; starševska razmerja so bila vselej bolj kot kaka druga objekt izjemne ideološke pozornosti in socialnega konstruiranja (Rener 2002: po Mihelj 2002: 88).

Zveze med socialno ranljivostjo in družinskimi podporami kažejo, da so najbolj ranljivi tisti mladi, ki ne živijo v družinskem okolju (domovi, institucije), in tisti, ki živijo v družinah, pa se v njih ne počutijo dobro, ker nimajo opor v nobenem od staršev. Tudi v družinah, ki imajo lahko dolgotrajne in resne življenjske težave (nezaposlenost, revščina, bolezni) je odločilni dejavnik ranljivosti odsotnost vsaj ene podporne odrasle referenčne osebe (Coles 1997, Allatt 1997, Rodger 1996 v Ule 2000: 110).

Družine, ki doživljajo dolgotrajne, resne težave, v veliko primerih niso sposobne otroku in mladostniku nuditi varnosti, podpore in pomoči v času vseh prehodov, ki jih doživlja v času odraščanja, zato se v takih primerih izkažejo institucije za bolj primeren izbor in odločitev. V primerih, ko pa mladi ostanejo v domačem okolju, ki je za njih toksično, pa lahko pride do hudih in nepopravljivih posledic, kar si želijo predvsem krizni centri za mlade in otroke preprečiti.

Tanja Rener (2002: po Mihelj 2002: 96) omeni, da je pojem »toksičnih staršev« v začetku devetdesetih vpeljala Susan Forward v svoji knjigi *Toxic Parents* (1990) in ga obravnava tudi Giddens v svoji *Preobrazbi intimnosti* (2000).

Forward govori o različnih vrstah toksičnih staršev, se pravi staršev, ki so čustveno neprimerni za vzpostavljanje čistega razmerja. Svojim otrokom »ne stojijo ob strani«, niso podporni, ker imajo sami preveč težav, da bi zmogli podpirati in spodbujati svoje otroke. Slednjim se torej zdi, da morajo zavarovati in podpirati lastne starše ali pa si brez konca in kraja prizadevajo, da bi odkrili znamenja njihove ljubezni. Taki starši namerno ali nenamerno prenašajo odgovornost za (neustrezna) družinska razmerja na lastne otroke. Druga kategorija »toksičnih staršev« so nadzorniki. Tu so občutki in potrebe otrok podrejeni občutkom in potrebam staršev. Tipični odziv tako vzgojenih otrok je: pobegniti!, a hkrati imajo ti otroci še dolgo težave, ker niso bili nikoli ljubljene zaradi njih samih, pač pa le, če so prispevali (s pridnostjo in zanesljivostjo) k zadovoljstvu in socialnem ugledu

svojih staršev. Vpliv teh tipov toksičnih staršev težko zaznamo, nekateri drugi tipi pa delujejo veliko bolj razvidno in tudi brutalno (Rener 2002: po Mihelj 2002: 96, 97).

Rener (2002: po Mihelj 2002: 97) nekatere od teh vplivov tudi opiše in našteje, med njimi so, ko imajo otroci hude ali zelo hude težave z alkoholizmom staršev, verbalno in fizično zlorabljanje svojih otrok, zanemarjanje, spolno zlorabljanje.

Na tem mestu lahko že omenim, da je »cilj socialnega dela z družino podpreti, razviti ali nadomestiti tiste družinske funkcije, ki jih družina sama ne zmore ali (še) ne zna opravljati. Tudi v tem primeru gre za uresničevanje vseh vidikov predmeta socialnega dela, poudarek je na procesu spreminjanja družinskih članov (predvsem staršev) in tudi njihovih življenjskih razmer, predvsem na soustvarjanju novih, ustrežnejših in kvalitetnejših okoliščin, da bi se tako zagotovili pogoji za opravljanje družinskih nalog« (Postrak 2003: 33).

Ravno zaradi stisk, ki se kopičijo in ki jih mladi doživljajo v domačem okolju, iščejo nadomestitev za pomanjkanje sprejetja, ljubezni in pripadnosti v drugem okolju, drugih razmerjih in odnosih. Eden izmed teh odnosov je v mladosti prijateljstvo.

Rastoč pomen prijateljstva je tudi sicer fenomen, ki zanima družbene vede in ga raziskovalci vrednot uvrščajo med najpomembnejše kazalce postmodernih vrednotnih orientacij. Medosebne intimne vezi (prijateljske, družinske in partnerske) predstavljajo izjemno pomemben del socialnega kapitala in kakovost teh vezi odločujoče vpliva na potek procesov socialne integracije, reprodukcije in identitetnih zgradb (Rener 2002: po Mihelj 2002: 101, 102).

Zato ima najbrž danes veliko ljudi kar veliko prijateljev, ki ustrezajo kriterijem in motivacijam sodobnega prijateljskega mreženja, a ne več kot to. Tako je nemara mogoče razumeti (navidezno) protislovje, da je pomen prijateljstva vse večji v čustvenem in materialnem smislu, a se ljudje hkrati počutijo razmeroma osamljene in pomembnemu delu ne uspe zgraditi »pristnih prijateljstev« (Rener 2002: po Mihelj 2002: 102).

Nekoč so prijateljstva temeljila na čustveni povezanosti, ki je izvirala iz povsem drugih razlogov kot danes, danes v prijateljstvu iščemo predvsem »korist«, kar mnogim mladostnikom in otrokom, ki so že tako oškodovani zaradi družinskih stisk, prinaša še dodatno razočaranje.

Pristna prijateljstva kot močna razmerja postajajo namreč zelo zahtevna: za njihovo oblikovanje in ohranjanje je potreben veliko bolj dejaven angažma, kot je bilo to potrebno še pred nekaj desetletji, kar je mogoče povezati s spremenjenim pomenom tradicij in vzponom refleksivnosti (Renner 2002: po Miheljak 2002: 102).

1.3 METODE IN NAČELA SOCIALNEGA DELA Z MLADIMI

Ravno zaradi vseh prej naštetih tveganj in stisk, s katerimi se srečujejo mladi v današnjem času, se socialno delo kot stroka pokaže kot nepogrešljiv podpornik tej ranljivi skupini ljudi.

Ljudje smo na splošno privrženi solidarnosti, samopomoči in dobrodelnosti, kar je stroka socialnega dela še dodatno nadgradila s svojimi strokovnimi socialno-delavskimi pristopi in metodami.

Metode in načela socialnega dela so okvir za strokovno delo socialnih delavcev in delavk, so kot neka zbirka možnih ravnanj pri nudenju pomoči in podpore različnim skupinam uporabnikov. Vsekakor to ne pomeni, da je treba ves ta nabor metod, načel, spretnosti in teoretskih znanj posedovati, da bi bili socialni delavci. Je pa zelo zaželeno, da jih čim več ponotranjimo in implementiramo v svoj stil svetovanja in nudenja pomoči, saj bomo s tem dvignili kakovost svojega strokovnega dela na višji nivo.

Pred opisi in naštevanjem vseh strokovnih znanj, metod, spretnosti in konceptov si lahko kot Poštrak (1996: 409) »postavimo preprosto vprašanje, kaj poučuje in kaj lahko nauči Visoka šola za socialno delo, torej ustanova s področja, ki mu rečemo znanost« in odgovorimo: »Poučuje zgodovino socialnega dela. Teorijo socialnega dela. Teorije drugih ved, ki so pomembne za socialno delo. Predstavlja tehnike in metode, s katerimi si pomagajo socialni/e delavci/ke. Te tehnike in metode lahko študentje/ke preizkušajo in se jih učijo v okviru prakse. Vse navedeno so torej znanja, spoznanja dosedanjih generacij strokovnjakov, prostovoljcev in laikov, ki so želeli pomagati človeku v stiski.« Pred dvajsetimi leti je bila trditev taka, tudi danes je v osnovi ostala ista, le da smo od tistih časov pridobili v stroki socialnega dela še veliko izkušenj, integriranih znanj ipd. Kar so nam v prvi vrsti in v največji meri omogočili naši sogovorniki (uporabniki) v izvirnem delovnem projektu pomoči s tem, ko so podelili svoje življenjske izkušnje z nami in nam omogočili vsakokratno skupno reflektiranje teorije socialnega dela v praksi.

Metode socialnega dela so sestavljene iz teoretskih znanj, konkretnih spretnosti, metodologij dela, hkrati pa so utemeljene v vrednotah socialnega dela, konkretno pa določene s kontekstom in nalogo, ki jo socialni delavec opravlja (Flaker 2003: 16).

Značilnost metod socialnega dela je tudi, da zagotavljajo pomoč ljudem v konkretni življenjski situaciji ne glede na to, ali gre za metodo dela s posameznikom, skupino ali skupnostjo (Milošević 1989: 171). Načela socialnega dela, pa predstavljajo in »pomenijo temeljne usmeritve, zahteve in moralne vrednote, ki jih mora upoštevati socialno delo v praksi« (Milošević 1989: 140).

Flaker (2003: 16) pri svojem orisu metod socialnega dela začne z vrednotami v socialnem delu:

- spoštovati in ceniti razlike in različnost,
- samoodločanje, prosta izbira, vpliv na svoje življenje,
- biti (aktivno) proti diskriminaciji,
- ne stigmatizirati,
- pravica do socialne varnosti.

V nadaljevanju (2003: 19) daje poseben pomen teoriji socialnega dela, teoriji pomoči, poznavanju pooblastil in mandatov v socialnem delu, teorije, ki govori o vzpostavljanju delovnega odnosa, slojevitosti strategij pomoči in ravnanja na različnih ravneh sodelovanja (orientacija, reševanje problemov, obravnavanje problemov, celostna podpora). Poleg tega, pa je po njegovem mnenju potrebno poznati tudi posamezne funkcije socialnega dela (posredništvo, zagovorništvo, ukrepanje, pogajanje, družbeni aktivizem, svetovanje ...) ter načine omogočanja vključevanja v družbena dogajanja in razvijanja pobud in sistemov.

Poleg poznavanja etike in vrednot socialnega dela in osnovnih procesov in matric pomoči so za dobro prakso socialnega dela potrebna teoretska znanja drugih ved (Flaker 2003: 19).

Znanja, ki jih lahko uporabimo pri socialnem delu, so na prvih pogled predvsem tista, ki izhajajo iz družbenih in humanističnih, torej pedagoških, psiholoških, socioloških, filozofskih, antropoloških ipd. ved. Toda pri različnih situacijah, pridejo različna znanja v poštev, tako da ne smemo biti odklonilni tudi do ved, ki izhajajo iz naravoslovnih smeri, saj se nikoli ne ve, kdaj bo to morda eden od naših virov moči v svetovanju.

Danes si socialnega dela ne moremo predstavljati brez upoštevanja spoznanj nekaterih družboslovnih disciplin, saj so pojavi, s katerimi se ukvarja socialno delo, tako zapleteni, da jih je nujno obravnavati z več vidikov (Milošević 1989: 110).

Socialno delo se torej razvidno in izredno naslanja na interdisciplinarni teoretski ali znanstveni pristop. Razlog je enostaven: socialna delavka/delavec se namreč srečuje z raznovrstnimi stiskami, težavami in problemi svojih uporabnikov. Srečuje se z življenjskim svetom v vsej njegovi totalnosti ali vseobsegajočnosti (Poštrak 1994 v Mijatović 2008: 45).

Vida Milošević (1989: 143) opredeli tudi strnjena načela, ki se uporabljajo v praksi socialnega dela. To so:

- načelo idejne usmerjenosti,
- načelo znanstvene zasnovanosti,
- načelo pomoči za samopomoč,
- načelo spoštovanja človekove osebnosti.

O načelih govori tudi Gabi Čaćinović Vogrinčič (2008: 50–51) pri čemer poudari pomen načela *vsestranske koristnosti*, *načelo pogajanja*, *načelo kontakta*, *socialno-ekološko načelo*, *načelo sodelovanja*, *načelo interpozicije* in *načelo odpiranja problema*.

Flaker (2003: 24–32), pa opredeli tiste spretnosti, ki predstavljajo minimum za poslanstvo socialnega delavca ali delavke:

- pogovarjanje,
- pogajanje,
- omogočanje dostopa do sredstev,
- zapisovanje in poročanje,
- organizacijske spretnosti,
- spretnosti profesionalne discipline,
- spretnosti izogibanja pastem strokovnjaštva,
- humor.

Za udejanjanje spretnosti »pogovarjanja« je treba imeti učinkovito komunikacijo, o kateri govori tudi M. Tomori in navede naslednje značilnosti jasne, razumljive in neposredne komunikacije:

- govor v prvi osebi in neposredno naslavljanje sporočil na mladostnika, ki mu je sporočilo namenjeno;
- razumljiv, odprt in enoznačen način izražanja čustev, misli ter stališč;
- občutljivo in dejavno sprejemanje sporočil;
- upoštevanje, spoštovanje in dopuščanje izražanja čustev, misli in stališč, tudi, če se ta razlikujejo od drugih;
- izražanje le svojih lastnih mnenj in čustev, brez podtikanja čustev in misli drugim;
- uporaba imen, ne pa nedoločenih oznak za druge udeležene;
- izogibanje ugotavljanju »kdo ima prav« in motivu »kdo bo koga«.

Pomembna, pa so tudi metodična načela (Flaker 2003: 32–34):

- dialog,
- verjetnost,
- proaktivnost,
- refleksivnost,
- pravica do napak in spodrseljajev.

Med metodami in postopki, ki jih uporabljajo socialni delavci, so še uporaba pomočnikov, uporaba prostora, vabila, vzpostavljanje stika in delovnega odnosa, raziskovanje življenjskega sveta uporabnikov, sodelovanje z drugimi institucijami, ocena tveganja, načrt krepitev moči, sodelovanje v strokovnih timih, izvajanje načrtov in ukrepov, zapisovanje v socialnem delu idr. (Flaker 2003: 35–75).

Kot sem omenila, je metod ogromno, toda vsaka metoda je koristna in uporabna pri določenem načinu ravnanja v socialnem delu, vsaka ima svoj namen in uporabnost. Vsaka metoda in načelo nas privede korak bližje k želenim izidom in rešitvam v dani situaciji, od nas pa je odvisno kdaj, kako in ali ga bomo sploh uporabili ali ne.

Socialno delo pri delu z mladimi prispeva veliko več kot le metode in načine ravnanj v kriznih in drugih situacijah, ki povzročajo stisko posameznikov. G. Čačinovič Vogrinčič (2007: 77) pravi: »Naloga socialnega dela pri reševanju kompleksnih psihosocialnih težav otrok in mladostnikov z odklonskim vedenjem je vzpostavljanje socialne mreže, ki najprej otrokom in potem tudi vsem udeleženi v problemu omogoči novo učenje in nove dobre izkušnje za spoštovanje sebe in drugih ljudi.«

1.3.1 Koncept delovnega odnosa

Vsako sodelovanje temelji na nekem odnosu, enako je pri sodelovanju med socialno delavko in uporabnikom.

Že na sprejemnem pogovoru, ki ga strokovni delavec prilagodi mladostnikovemu počutju, moramo zagotoviti pomoč, ki temeljni na pravicah mladih. Strokovni delavec vzpostavi in vzdržuje z mladostnikom odnos, kjer je ta viden, slišan in upoštevan (Mešl, Omladič Ograjenšek 2006: 137).

Čačinovič Vogrinčič in drugi (2005: 9) pravijo, da »odnos med socialno delavko in uporabnico definiramo kot delovni odnos, ki je opora socialni delavki, da vzpostavi pogovor, ki omogoča raziskovanje in sooblikovanje dobrih izidov ... Delovni odnos omogoči, da je ustvarjanje rešitev za kompleksne probleme ljudi zastavljen vsakokrat znova kot izviren delovni projekt.«

Pri vzpostavljanju delovnega odnosa moramo biti pozorni, da omogočimo vse pogoje za to, da bi lahko nadalje raziskali vse možne rešitve in prišli do želenih izidov v projektu pomoči in podpore skupaj z mladostnikom in drugimi udeleženi v problemu oz. rešitvi.

Nujni elementi za ustrezno vzpostavljanje delovnega odnosa je *dogovor o sodelovanju*, ki razsvetli pogled na to, kako bomo delali, kako bo naše sodelovanje potekalo in kakšna bo vloga posameznih udeleženi v problemu.

Dogovor o sodelovanju vsebuje skupno privolitev članov v sodelovanje, dogovor o času in prostoru, ter načinu poteka dela. Naloga socialnega delavca je, da udeleženi predstavi svojo vlogo in vlogo vsakega posameznika, vzpostavi in varuje prostor za delo, kjer imajo vsi možnost izraziti svoje mnenje glede problema (Čačinovič Vogrinčič 2006: 18). Dogovor o sodelovanju je pomemben predvsem zato, ker nam omogoča uvod v proces soustvarjanja rešitev.

Naslednji nujni element je *instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev* (Lüssi 1991), ki omogoča uporabnikom, udeleženi v problemu, da predstavijo svoje videnje problema, da predstavijo situacijo, ki jim predstavlja stisko. Naposled pa jim koncept soustvarjanja rešitev omogoči biti udeleženi v rešitvi.

V oblikovanju rešitve morajo sodelovati vsi udeleženi v problemu. Socialni delavec pri tem omogoča medsebojno sodelovanje z namenom, da se rešitve dokončno izpeljejo (Čačinovič Vogrinčič 2002: 92). Nadalje Vries v svojem konceptu *osebnega vodenja* (Bouwkamp, Vries 1995), prav tako kot Gabi Čačinovič Vogrinčič in drugi, trdi, da se »socialna delavka osebno odziva; podeli svoje izkušnje ali zgodbo, ki odpira alternativen pogled na možne rešitve.« Osebno odzivanje omogoči tudi to, da se socialna delavka ravna po načelu interpozicije (Lüssi 1991), posledično pa je lahko empatična v odnosu do uporabnika, s katerim sodeluje v procesu pomoči in podpore.

Vendar tako opredeljen delovni odnos težko vzdržujemo in ohranimo, če se v praksi ne opremo še na štiri pomembne sodobne koncepte v socialnem delu (Čačinovič Vogrinčič in drugi 2005: 9):

- perspektiva moči (Saleebey 1997), ki pomeni iskanje virov in moči, ki lahko posamezniku pomagajo pri udejanjanju želenih izidov;
- etika udeležенosti (Hoffman 1994) pomeni sodelovanje z uporabnikom skozi zavedanje, da so oni »eksperti iz izkušenj« v dani situaciji in odstopanje od moči, ki nam ne pripada (»posedovanje resnice in rešitev«).

Stališče udeležенosti zadeva neizogibno soodvisnost vseh udeležencev interakcije – zahteva etični kontekst, v katerem ima vsak sogovornik svoj prepoznavni glas, ko v sodelovanju z drugimi *soustvarja* novosti v smeri želenih sprememb in *se uči prevzemati* odgovornost za svoj prispevek v delovnem projektu podpore in pomoči (Šugman Bohinc 2005: 175):

- znanje za ravnanje (Rosenfeld 1993) zajema podelitev znanja, ki nam ga ponuja stroka z otrokom in mladostnikom. S tem se mu še dodatno približamo, ko prevedemo osebni jezik v strokovni in nasprotno;
- ravnanje s sedanjostjo ali koncept so-navzočnosti (Andersen 1994) je sodelovanje z mladostniki in otroci v času, ko smo z njimi, da skupaj kreiramo in usmerjamo pogovor v kasnejšo možnost nadaljevanja.

Metode socialnega dela se delijo tudi:

- na delo s posameznim primerom, ki je »usmeritev, vrednotni sistem in vrsta prakse profesionalnih socialnih delavcev, pri kateri se psihosocialni, vedenjski in sistemski koncepti prenašajo v spretnosti za pomoč posameznikom in družinam pri reševanju

osebnih, medosebnih, socialno-ekonomskih in ekoloških problemov s pomočjo neposrednega (»face to face«) odnosa« (Barker 1995: 351);

- s skupino: pri svetovalnem in podpornem delu z mladostniki najpogosteje pride družina kot skupina v poštev;
- s skupnostjo, pri čemer se lotevamo skupaj z mladostniki in otroki v načrtovane akcije z namenom vplivanja na socialno prisotne probleme.

Tako kot se uporaba metod in konceptov od primera do primera razlikuje, se tudi vloga socialnih delavcev in delavk spreminja od situacije do situacije. Kot pri metodah je tudi tukaj največ odvisno od strokovnjakov samih, kakšno vlogo bodo zavzeli. Nekaterim je veliko bližje zagovorniška drža, ki »pomeni, da si bo socialna delavka ali delavec prizadevala za zaščito in uveljavljanje pravic uporabnika, uveljavljanje njegovih dejanskih želja, potreb, aspiracij v vseh postopkih« (Flaker 2003: 39), drugim, pa je bližje skrbniška vloga, katere osnovne značilnosti so, »da na podlagi apriorne vednosti skrbi za virtualne interese posameznika, da poudarja varnosti in skrb ...« (Flaker 2003: 39).

Pri strokovni držbi socialnega delavca se pojavlja tudi zavzemanje držbe »vsevednega strokovnjaka«, ki izhaja iz pred moderne paradigme.

Ko se v kontekstu psihosocialne podpore in pomoči, tudi terapevtske, odpovemo socialni moči in položaju vedočega, nekoga, ki mu strokovno znanje daje pooblastilo, da skozi prizmo svoje teorije (osebnosti in patologije) opredeljuje probleme (simptome, bolezni) sogovornikov in jih v skladu s to oceno (diagnozo) blaži, odpravlja (zdravi), ustvarjamo okoliščine za takšno porazdelitev moči med udeleženci, ki lahko temelji na stališču in etiki udeležnosti (Šugman Bohinc 2005: 177). Postmoderna paradigma pa nam prinaša zavedanje o tem, da so naši sogovorniki tisti, ki imajo izkušnjo in znanje o svoji izkušnji, zato jim lahko rečemo »strokovnjaki/eksperti iz izkušenj«.

Poleg vseh prej naštetih metod in držbe socialnega delavca/delavke, pa nam mora v glavi konstantno odzvanjati trditev »strokovnjaki, ki se trudijo pomagati, lahko včasih še poslabšajo stvari. Lahko postanejo pomemben del celotnega problema« (Brandon 1994: 9). Da ne bi prišlo do tega, moramo svoje delo vedno znova ocenjevati, vrednotiti, spremljati in reflektirati, pri čemer nam lahko najbolj pomaga supervizijsko in intervizijsko srečanje.

Supervizijo, kot pravi A. Kobolt (2004: 35), opredeljujejo naslednji elementi:

- proces, kar pomeni, da je supervizija serija vnaprej dogovorjenih srečanj, kjer imajo udeleženci možnost evalviranja lastnih poklicnih izkušenj;
- cilji, od katerih je odvisna usmerjenost procesa;
- refleksija, ki pomeni ponoven pogled in razmislek o poklicnem dogajanju.

Intervizija pa je oblika supervizije, ki poteka med sodelujočimi strokovnjaki, ki služi enakemu namenu reflektiranja prakse, poklicnih izkušenj in dilem.

1.3.2 Vzgojni stili vodenja

Vzgojni stil je odnos med starši in otroki, ki vsebuje sistem metod, sredstev, s katerimi poskušajo starši vzgojiti otroka z določenimi lastnostmi. Poznamo različne vzgojne stile. Katerega pa si izberemo pa je odvisno od naših stališč in elementov, ki zadevajo vzgojo (Peček Čuk, Lesar 2009: 130).

Vzgojne stile pa pri svojem vodenju otrok in mladostnikov uporabljajo tudi socialni delavci v institucionalnem varstvu in skrbstvu. Ti stili pa so naslednji:

Represivni, avtoritarni, neodgovorni vzgojni stil, ki je »značilen za patriarhalni tip družinske vzgoje in za vse tiste vzgojne koncepte, ki temeljijo na predpostavki, da je osnovna naloga vzgoje na otroka prenesti moralna pravila, norme, vrednote in načine vedenja, ki so uveljavljena v družbi« (Peček Čuk, Lesar 2009: 135), pri čemer »otrok ne razvije spretnosti odločanja, odgovornega vedenja in upravljanja samega sebe, spretnosti sodelovanja, spoštovanja drugih in njihovih potreb« (Peček Čuk, Lesar: 2009).

Ta vzgojni stil velja za strogega, saj temelji na omejitvah, kaznih in prepovedih. Strokovnjaki in starši, ki uporabljajo ta stil, delujejo iz pozicije moči, kar pomeni, da mladostnika ali otroka postavijo v podrejeni položaj in mu s tem odvzamejo veljavo, možnost soodločanja in participacije. »Učitelj se tako pojavi v vlogi nadrejenega, učenec pa v vlogi podrejenega.« (Poštrak 1994)

Sicer je avtoriteta za vzgojo nujno potrebna, pravi Kroflič (1999: 55), a je lahko tudi nevarna, saj v strogosti in brezpogojni avtoriteti ni uspešne vzgoje, prav tako to velja za svobodno vzgajanje, ki ne vsebuje nikakršnega izražanja zahtev in prepovedi.

Permisivni, vsedopuščajoči stil vzgoje temelji na tem, da »se morajo otroci odločati po svoje, vendar pa odgovornost za njihovo ravnanje prevzemajo starši. Otroci tako nikoli ne

začutijo povezave med lastno odločitvijo in posledicami te odločitve« (Lepičnik Vodopivec 2007: 187) in pri čemer »starši naj ne dokazujejo svoje moči s pomočjo avtoritete, saj se bo otrok zaradi potrebe po ljubezni sam obrnil na njih. Otroka naj ne kaznujejo, vzgoja naj poteka preko zgledov in nadzorom nad okoljem (Kroflič 1997: 62).

Pri tem stilu se vidi mehek in topel pristop, brez kančka avtoritete, pri čemer otrok ne občuti nikakršne strukturiranosti v vsakodnevnih življenjskih potekih, ne občuti nikakršne povezave med odločitvami in kasnejšimi posledicami svojih dejanj, kar vodi v nerazvitost odgovornosti in samostojnosti. »To pomeni, da otroci ne dobijo kompetentne vzgoje. Lahko bi rekli, da njihov odnos kaže na »kvazivrstniški« odnos. Lahko pride tudi do tega, da otroci prevzamejo vlogo staršev« (Poštrak 1994).

Pri *interakcijskem, demokratičnem ali avtoritativnem stilu vzgoje* oz. vodenju otrok in mladostnikov se ne izogibamo disciplini in kaznim, če je to potrebno. Avtoriteto uporabljamo, saj je »v začetnih fazah otrokovega razvoja potrebna jasna in prepoznavna avtoriteta, ki se mora v skladu z otrokovim osamosvajanjem umikati iz njegovega razvoja« (Peček Čuk, Lesar 2009: 151). A poleg tega dovoljujemo tudi svobodo, otroku nudimo ljubezen, sprejetost in smo mu zgled. Ta stil vzgoje je najbolj zaželen.

Demokratični stil vzgoje z drugimi besedami imenujemo dogovorni stil vzgoje. Udeleženci se v takem odnosu med seboj pogovarjajo in upoštevajo. Odgovornost je obojestranska, kar pa še ne pomeni, da je za vse člane identična. Če vzamemo za primer učitelja in učenca, lahko rečemo, da je odgovornost obojestranska, vendar se nedvomno razlikujeta. Tako je odgovornost učitelja, da strokovno in kompetentno vodi učni proces, medtem ko je odgovornost učenca, da v okviru svojih sposobnosti in možnosti, udejanja dogovore in cilje. Odgovornost je povezana z opredelitvijo družbenih vlog. V demokratičnem odnosu so vloge razvidne. To pomeni, da se jasno vidi, kdo je starš in kdo otrok, kdo je učitelj in kdo učenec, kdo je socialni delavec in kdo uporabnik. Če pride do nespoštovanja dogovorjenega, pa mora biti opredeljen dogovorni ukrep, kar pomeni, da se otrok/mladostnik/učenec/uporabnik postavi v vlogo aktivnega udeleženca v reševanju njegove stiske, skupaj s staršem/učiteljem/socialnim delavcem. Pomembno pa je, da je uporabnik tisti, ki se sam odloči za spremembo in ne da ga v to prisili kdo drug. Člani, ki so skupaj v nekem odnosu, morajo delovati kot sodelavci v skupnem projektu (Poštrak 1994).

1.4 DRUŽBENA SKRB ZA OTROKE IN MLADOSTNIKE

Država pa bi morala povečati svojo skrb še posebej ogroženim skupinam. To je mladim iz disfunkcionalnih ali na travmatičen način razpadlih družin, ki se ne razumejo s starši, imajo nizke dohodke, so brezposelni ali imajo specifične individualne probleme, so živeli v neustrezni nastanitvi ali prihajajo iz institucij, živijo v rejništvu, čakajo na socialno stanovanje in še bi lahko naštevali (Leskošek 1999: 100).

Ravno zaradi te potrebe politika socialnega varstva izhaja iz temeljnega izhodišča o tem, da je naloga skupnosti in države zagotavljanje življenjskih razmer za vsakega posameznika, ki bodo omogočale človeka dostojno življenje, to se seveda nanaša tudi na mladostnike in otroke, ki so v stiski in potrebujejo vsestransko družbeno skrb in podporo v trenutkih stiske in težav.

Otrokom in mladostnikom država posveča posebno skrb, ki je razdeljena med različna ministrstva. Ministrstvo za šolstvo pokriva vzgojne zavode in zavode za otroke s posebnimi potrebami. Za otroke in mladostnike je družbena skrb predpisana in se izvaja na podlagi dveh zakonov – Zakona o socialnem varstvu in Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (Stojanović 2000: 13, 14).

42. člen ZSV

Vsebuje direktive o opravljanju dejavnosti socialnega varstva.

Javna služba na področju socialnega varstva obsega naslednje storitve:

- socialno preventivo,
- prvo socialno pomoč,
- osebno pomoč,
- pomoč družini za dom in na domu,
- institucionalno varstvo,
- vodenje in varstvo ter zaposlitev pod posebnimi pogoji.

Javno službo opravljajo javni socialno varstveni zavodi, na podlagi koncesije pa tudi druge pravne osebe oziroma zasebniki.

ZSV opredeljuje naslednje javne socialno varstvene zavode, ki lahko opravljajo in vodijo institucionalno oskrbo otrok in mladostnikov:

- CSD za socialno delo se ustanovi kot javni socialno varstveni zavod (**49. člen**), ki ima organizacijske enote – krizne centre za mlade in otroke, ki otroke in mladostnike sprejmejo v primerih stiske, ko je potrebno, da jim nudijo pomoč, zavetišče, svetovalno in osebno pomoč v trajanju največ 21 dni.
- Dom za otroke opravlja naloge institucionalnega varstva otrok in mladolletnikov, prikrajšanih za normalno družinsko življenje po drugem odstavku 16. člena tega zakona (**53. člen**).
- Socialno varstveni zavod za usposabljanje opravlja institucionalno varstvo otrok in mladolletnikov z zmerno, težjo ali težko motnjo v duševnem razvoju (**54. člen**).

69. člen ZSV-ja opredeljuje, kdo vse so tisti delavci, ki lahko delujejo na področju socialno varstvenih storitev:

- Socialno varstvene storitve opravljajo strokovni delavci in strokovni sodelavci.
- Strokovni delavci po tem zakonu so delavci, ki so končali višjo ali visoko šolo, ki izobražuje za socialno delo in so opravili pripravništvo ter strokovni izpit za delo na področju socialnega varstva.
- Strokovni delavci so tudi delavci, ki so končali višjo ali visoko šolo psihološke smeri, pedagoške smeri in njenih specialnih disciplin, upravne, pravne in sociološke smeri ter imajo eno leto delovnih izkušenj na področju socialnega varstva, opravljeno pripravništvo in strokovni izpit po tem zakonu.
- Strokovni delavci v domovih za otroke in v socialno varstvenih zavodih za usposabljanje so strokovni delavci iz prvega odstavka tega člena in delavci, ki so končali višjo ali visoko šolo pedagoške, socialno pedagoške, psihološke ter defektološke smeri in so opravili pripravništvo in strokovni izpit.

1.4.1 Institucionalna obravnava mladostnikov

Institucionalno varstvo je oblika obravnave v vzgojnih zavodih, stanovanjskih skupinah, mladinskih in prevzgojnih domovih. To so vzgojno izobraževalne ustanove, ki nadomeščajo, dopolnjujejo ali zagotavljajo funkcijo doma ali lastne družine, ustanavlja pa jih država. Njihov namen sta varstvo in vzgoja otrok in mladostnikov (Mulej, Peršin 1996: 64).

16. člen ZSV

Institucionalno varstvo po tem zakonu obsega vse oblike pomoči v zavodu, v drugi družini ali drugi organizirani obliki, s katerimi se upravičencem nadomeščajo ali dopolnjujejo funkcije doma in lastne družine, zlasti pa bivanje, organizirana prehrana in varstvo ter zdravstveno varstvo.

Institucionalno varstvo otrok in mladoletnikov, prikrajšanih za normalno družinsko življenje po tem zakonu obsega poleg storitev iz prejšnjega odstavka še vzgojo in pripravo za življenje.

Institucionalno varstvo otrok in mladoletnikov z zmerno, težjo ali težko motnjo v duševnem razvoju obsega poleg storitev iz prvega odstavka tega člena še usposabljanje po posebnem zakonu, oskrbo in vodenje.

Zakon o zakonski zvezi in družinskih razmerjih v svojem 121. členu določa:

Center za socialno delo sme sam ali v sporazumu s starši oddati otroka v zavod zaradi njegove osebnostne ali vedenjske motenosti, ki bistveno ogroža njegov zdrav osebni razvoji.

Center za socialno delo odloči o ustavitvi izvrševanja ukrepa takoj, ko prenehajo razlogi, zaradi katerih je bil ukrep izrečen. Ukrepi lahko traja najdalj tri leta, izjemoma pa se lahko podaljša.

Otrok, ki dopolni osemnajst let, sme ostati v zavodu le v primeru, da v to privoli.

Institucionalno varstvo mladih poznamo pri nas v obliki:

- **vzgojnih zavodov** (Vzgojno izobraževalni zavod Frana Miličinskega Smlednik, VZ Preddvor, VZ Planina, VZ Veržej, Vzgojno izobraževalni zavod Višnja Gora, VZ Slivnica pri Mariboru, Vzgojno izobraževalni zavod Logatec, Prevzgojni dom Radeče);
- **stanovanjskih skupin** (Stanovanjska skupina Postojna Vzgojnega zavoda Planina (osnovnošolci in srednješolci), Mladinski dom Jarše ima 4 stanovanjske skupine: Kokos (osnovnošolci in srednješolci), Zeleni tir (osnovnošolci in srednješolci), Hiša (osnovnošolci in srednješolci), Črnuška gmajna (samo srednješolci), VZ Kranj ima 5 stanovanjskih skupin (osnovnošolci in srednješolci): Stanovanjska skupina Kranj,

Stanovanjska skupina Črnava, Stanovanjska skupina Škofja Loka, Stanovanjska skupina Mlaka, Stanovanjska skupina Stražišče, Stanovanjska skupina Rdeča kljuka Zavoda za vzgojo in izobraževanje Logatec (samo srednješolci), Stanovanjska skupina Brod Vzgojno izobraževalnega zavoda Višnja Gora (samo za dekleta in srednješolke), Stanovanjska skupina Ježek Vzgojno izobraževalnega zavoda Frana Milčinskega Smlednik (srednješolci), Stanovanjska skupina Vzgojnega zavoda Slivnica pri Mariboru (srednješolci));

- **mladinskih domov** (MD Maribor, MD Malči Beličeve, MD Jarše);
- **kriznih centrov** (KCM Celje, Koper, Krško, Ljubljana - Bežigrad, Maribor, Murska Sobota, Nova Gorica, Radovljica, Slovenj Gradec, Grosuplje).

Večina institucionalnih oblik varstva ima vzgojno in izobraževalno vlogo. Od vseh teh oblik bivanja mladostnikov najbolj odstopajo krizni centri za mlade in otroke, kjer je bivanje omejeno, torej 21-dnevno, in je omogočeno v primerih kriznih situacij in akutnih stisk s prostovoljnim pristopom v večini primerov.

1.5 KRIZNI CENTRI ZA MLADE IN OTROKE

Ne glede na to, kakšne so državne direktive, temeljna izhodišča in zakoni o družbeni skrbi za otroke in mladostnike, večina družbenih ustanov žal še vedno ostaja pri razumevanju mladine kot problema.

Pri govoru o socialni ranljivosti otrok in mladih se vzbudita običajno dve reakciji: potreba po povečani zašiti otrok in mladostnikov in potreba po povečanem nadzoru (Ule 2000: 13).

Velika večina javnih ustanov je usmerjena v obravnavanje mladine kot problema, na mlade se hkrati veže tudi cela vrsta neželenih pojavov, kot so droge, razgrajastvo, beg od doma ipd.

Skrb države za otroke in mladostnike je razdeljena med različna ministrstva, v okviru Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve pa med drugim deluje Krizni center za mlade. Pri nas je bil prvi ustanovljen leta 1995 med drugim tudi zato, da bi dekriminaliziral beg od doma (Pettauer in Stojanović 2008: 303).

Otroci so hkrati med najbolj nemočnimi in najbolj občutljivimi člani vsake družbe. Krivice, nasilje, zlorabe in škodljivi vplivi lahko usodno vplivajo na otrokovo nadaljnje

življenje, mu onemogočijo enakovredno uveljavljanje v družbi in preprečijo razvoj v zrelo, odgovorno in zadovoljno osebnost. Sami se včasih neškodljivega ravnanja odraslih niti dobro ne zavedajo, vsekakor pa ga ne morejo učinkovito odvrniti ali preprečiti (Pavlovič, 1993).

V primerih, ko je družina mesto velikih napetosti, se kot ena izmed možnih oblik pomoči in podpore za otroke in mladostnike ter nastanitve le-teh v danem kriznem trenutku izkaže ravno kot napotitev, odhod v krizni center za mlade.

1.5.1 Opredelitev dejavnosti kcm

Dejavnost KCM zajema poleg varstva otrok in mladostnikov, prikrajšanih za normalno družinsko življenje z možnostjo kratkotrajne namestitve tudi enodnevne obravnave (prva socialna pomoč), informiranje in svetovanje po telefonu ter sodelovanje z institucijami, ki poteka 24 ur dnevno (Letno poročilo o delu na Centru za socialno delo Ljubljana Bežigrad, 2015: 45).

Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve je v letu 2010 izdalo *»Pojasnila in strokovne usmeritve za delovanje kriznih centrov in interventne službe v okviru regijske službe za koordinacijo in pomoč žrtvam«*, v katerih so opredeljeni krizni centri. Poleg tega pa so v ta dokument vključena tudi pojasnila o osebah, ki so lahko sprejete v KCM, o osebah, ki so lahko v KCM-ju zaposlene, opisane pa so tudi naloge in obveznosti obojih ter hišni red ipd.

Krizni centri:

- krizni center za otroke, ki sprejema otroke do 6. leta njihove starosti. Namenjen je otrokom, ki se znajdejo v stiski, zaradi katere je potrebna takojšnja izločitev iz okolja, v katerem bivajo. Namešča se jih na predlog strokovnega delavca CSD, interventne službe ali drugih institucij (npr. policija, šolska svetovalna služba, zdravstvo ipd.), o čemer odloči CSD. Kadar gre za sorodstveno razmerje več otrok, se lahko poleg otroka, starega do šest let, sočasno v krizni center za otroke namesti tudi njegove starejše sorojence;
- krizni center za otroke in mladostnike, ki sprejema otroke od 6. do dopolnjenega 18. leta starosti, v izjemnih primerih na podlagi strokovne presoje strokovnega delavca CSD; tudi mlajše polnoletne osebe do dopolnjenega 21. leta starosti. Namenjen je

otrokom in mladostnikom, ki se znajdejo v stiski, zaradi katere je potrebna takojšnja izločitev iz okolja, v katerem bivajo. Sprejema otroke in mladostnike, ki pridejo sami, in tiste, ki se na predlog strokovnega delavca CSD, interventne službe ali drugih institucij (npr. policija, šolska svetovalna služba, zdravstvo ipd.) odločijo za nastanitev. Sprejema tudi tiste otroke in mladostnike, za katere tako odloči CSD.

Oseba, ki ne more biti sprejeta:

V krizni center ne more biti sprejeta oseba, ki je pod vplivom mamil ali alkohola ali ima v vedenju vidne znake psihičnih motenj, razen v izjemnih primerih, ko je to glede na okoliščine nujno potrebno.

Dolžina bivanja:

V kriznem centru in v primeru krizne nastanitve se lahko osebo namesti za največ 21 dni. V tem času mora pristojni CSD poiskati trajnejšo rešitev za osebo, ki je nastanjena v kriznem centru ali je v krizni namestitvi.

Strokovni tim delavcev kriznega centra lahko osebi podaljša namestitev, kadar:

- pristojni CSD zaprosi za podaljšanje namestitve iz razlogov, ki jih mora navesti in utemeljiti,
- oseba sama zaprosi za podaljšanje namestitve, pri tem pa aktivno sodeluje pri reševanju svojega problema v skladu s sklenjenim načrtom obravnave,
- okoliščine primera ne nudijo možnosti za ustrežnejšo rešitev problema, oseba pa se v domače okolje ne more vrniti.

Obveščanje o namestitvi:

Strokovni delavci kriznega centra so o namestitvi osebe dolžni takoj obvestiti pristojni CSD z obvestilom po elektronski pošti ali telefaksu na glavno pisarno CSD. Izven poslovnega časa CSD strokovni delavci kriznega centra sami obvestijo starše o namestitvi otroka in mladostnika. Nosilec obravnave konkretnega primera je pristojni CSD.

V primeru, da želijo starši oziroma zakoniti zastopnik otroka ali mladostnika odpeljati v domače okolje, mora strokovni delavec kriznega centra oceniti stopnjo njegove ogroženosti in glede na oceno izvesti nujne ukrepe za zaščito otroka.

Naloge kriznega centra:

Strokovni delavci kriznega centra opravljajo naslednje naloge (tovrstne opredelitve o storitvah in nalogah kriznega centra so skladno s temi opredeljene tudi v »Pravilniku o delovanju Kriznega centra za mlade Ljubljana« v 2. členu):

- izvajanje prve socialne pomoči – osebno ali po telefonu,
- izvajanje osebne pomoči nameščeni osebi,
- nudenje zatočišča osebi, ki je potrebna hitra in začasna odstranitev iz domačega okolja,
- namestitev, prehrana in nudenje varnosti osebi, ki se zateče v krizni center,
- pripravo osebe za vrnitev v domače okolje ali za namestitev v drugi ustrezni obliki,
- sodelovanje s pristojnimi CSD, javnimi zavodi s področja zdravstva in šolstva, policijo in drugimi državnimi organi in organizacijami, ki so pristojne za obravnavanje otrok in mladostnikov,
- izdelavo individualnega načrta razreševanja stisk osebe,
- vodenje dokumentacije o poteku obravnave za vsako osebo posebej,
- izdelavo končnega poročila po odhodu osebe iz kriznega centra,
- vodenje svetovalnih razgovorov in vzgojno svetovanje staršem,
- sodelovanje strokovnih delavcev v supervizijski skupini,
- informiranje javnosti, animacijsko dejavnost.

Poleg nalog iz prejšnjega odstavka opravljajo strokovni delavci kriznega centra za otroke ter kriznega centra za otroke in mladostnike še naslednje naloge:

- sodelovanje s starši otroka in mladostnika, kadar je to v korist otroka,
- vodenje svetovalnih razgovorov in vzgojno svetovanje staršem,
- enodneвне obravnave otrok in mladostnikov,
- pomoč pri organizaciji šolskih in drugih obveznosti,
- zagotavljanje spremstva otrok in mladostnikov pri urejanju socialnih, zdravstvenih in drugih organiziranih oblik pomoči.

Krizni centri za otroke in mladostnike izvajajo svetovanje na nacionalnem SOS-telefonu za otroke in mladostnike (Peter Klepec).

Po predhodnem soglasju ustanovitelja krizni center izvaja tudi ustrezne programe.

Prevoz:

Strokovni delavci kriznega centra pri urejanju socialnih, zdravstvenih in drugih organiziranih oblik pomoči osebi uporabljajo službeni prevoz ali prevoze, ki jih nudijo sebe, registrirane za opravljanje dejavnosti prevozov.

V primeru, kadar strokovni delavec kriznega centra pričakuje, da varnosti ob prevozu osebe iz prejšnjega odstavka ne bo mogel zagotoviti, zaprosi policijo za nudenje pomoči. Strokovni delavec kriznega centra ter policija medsebojno sodelujeta ter se skladno s pristojnostmi in pravili stroke uskladita o aktivnostih.

Za opravljanje prevozov otroka ali mladostnika mora strokovni delavec kriznega centra pridobiti predhodno soglasje staršev oziroma zakonitega zastopnika, razen za izvajanje nujnih ukrepov za zaščito otrok in mladostnikov.

Obveznosti osebe v kriznem centru:

Oseba, sprejeta v krizni center, ima v njem naslednje obveznosti:

- aktivno sodelovanje pri razreševanju svojih težav,
- skrb za osebno higieno ter za red in čistočo prostora, ki ji je dodeljen, kot tudi skupnih prostorov,
- sodelovanje pri gospodinjskih opravilih,
- odgovorno ravnanje z opremo in napravami v kriznem centru,
- upoštevanje navodil strokovnih delavcev,
- upoštevanje hišnega reda,
- sprejemanje obiskov samo s predhodnim dovoljenjem,
- kritje povzročene škode,
- prepoved kajenja, uživanja alkoholnih pijač in drugih prepovedanih substanc.

Poleg obveznosti iz prejšnjega odstavka imajo otroci in mladostniki še naslednje:

- izpolnjevanje šolskih obveznosti razen, ko glede na okoliščine primera to ni mogoče,
- vročitev vrednejših predmetov v hrambo,
- pridobitev dovoljenja za izhod,
- pridobitev dovoljenja za uporabo osebnega mobilnega telefona, ki ga otrok ali mladostnik ob vstopu v krizni center preda strokovnim delavcem.

Sklenitev dogovora:

Z osebo se ob sprejemu v krizni center sklene dogovor o bivanju v kriznem centru, s katerim potrdi, da je seznanjena s pogoji bivanja v kriznem centru in se zaveže ter sprejme odgovornost, da jih bo spoštovala.

Hišni red:

Hišni red kriznega centra sprejme direktor CSD in mora biti obešen na vidnem mestu v kriznem centru.

Vsako osebo je ob sprejemu v krizni center treba seznaniti s pravili hišnega reda.

Če oseba krši pravila hišnega reda, strokovni delavci kriznega centra skladno s presojo primerno ukrepajo in o tem obvestijo prisojni CSD.

Naloge staršev nameščenih otrok in mladostnikov:

V času namestitve otroka ali mladostnika v kriznem centru so njegovi starši oziroma zakoniti zastopniki dolžni:

- sodelovati s strokovnimi delavci kriznega centra ter jih seznaniti s posebnostmi otroka (zdravstveno stanje, jemanje zdravil ...),
- pokriti materialne stroške za otroka ali mladostnika – vozna karta, šolske potrebščine, obleka in morebitne dodatne zdravstvene stroške, ki ne sodijo v osnovno zdravstveno zavarovanje,
- poravnati stroške ob nastali škodi, ki jo otrok ali mladostnik povzroči v kriznem centru.

Obstaja pa tudi »*Pravilnik o delovanju Kriznega centra za mlade Ljubljana*«, ki vsebuje podobne določitve. Dodala bi le nekaj tistih, ki dodatno pojasnjujejo tisto, kar še ni dodobra pojasnjeno skozi prejšnji dokument in prej omenjeno zakonsko podlago.

3. člen

(namen)

KCM je namenjen otrokom ali mladostnikom, ki se znajdejo v stiski, zaradi katere je potrebna takojšna izločitev iz okolja, v katerem bivajo, ter zaradi drugih stisk, ki vplivajo na kvaliteto življenja, ne gre pa za ogroženost otroka ali mladostnika.

4. člen

(upravičenci)

KCM sprejema otroke ali mladostnike od 6. do 18. leta starosti. V izjemnih primerih na podlagi strokovne ocene strokovnega delavca KCM sprejme tudi mlajše polnoletne osebe do dopolnjenega 21. leta starosti.

5. člen

(prostovoljnost vstopa)

Vstop otroka ali mladostnika v KCM je prostovoljen.

Sprejeti so lahko otroci ali mladostniki, ki pridejo sami, ter tisti, ki se na predlog centra za socialno delo, interventne službe ali drugih organizacij odločijo za nastanitev.

9. člen

(prostovoljnost bivanja)

Bivanje je prostovoljno. Otrok ali mladostnik lahko na lastno željo prekine bivanje.

V primeru prekinitve je ponovna namestitev možna na podlagi strokovne ocene strokovnega

delavca KCM.

V primeru, da želijo starši ali skrbnik otroka ali mladostnika odpeljati domov proti njegovi volji, KCM oceni stopnjo njegove ogroženosti in glede na oceno izvede nujne ukrepe za zaščito otroka ali mladostnika.

10. člen

(dolžina bivanja)

Bivanje lahko traja največ tri tedne oziroma 21 dni.

Bivanje se lahko na podlagi odločitve tima strokovnih delavcev KCM podaljša takrat, ko:

- center za socialno delo zaradi utemeljenih razlogov zaprosi za podaljšanje bivanja;

- otrok ali mladostnik, ki aktivno sodeluje pri reševanju svojega problema v skladu s sklenjenim načrtom pomoči, sam zaprosi za podaljšanje bivanja;
- okoliščine primera ne omogočajo ustrežnejše rešitve problema, otrok ali mladostnik pa se ne more vrniti v matično družino.

11. člen

(načrt pomoči)

Za otroka ali mladostnika, ki je sprejet v KCM, se izdela načrt pomoči. KCM si prizadeva, da otrok ali mladostnik pri pripravi načrta pomoči aktivno sodeluje.

14. člen

(obiski)

Otroka ali mladostnika lahko v času bivanja v skladu s hišnim redom obiskujejo starši ali skrbnik, uradne osebe ter ožji sorodniki.

Ostalim osebam je obisk dovoljen le na podlagi predhodne odobritve KCM.

16. člen

(prostočasne dejavnosti)

Za obisk ali udeleževanje v dejavnostih, kjer lahko pride do življenje ogrožajočih situacij, potrebuje otrok ali mladostnik dovoljenje KCM, ki ga ta izda na podlagi predhodnega soglasja staršev ali skrbnika.

27. člen

(vrste odpusta)

Otrok ali mladostnik je lahko odpuščen, če je potekel rok bivanja ali zaradi prenehanja razlogov, zaradi katerih je bil sprejet. Zaradi drugih razlogov je otrok lahko odpuščen samo izjemoma, in sicer, v primeru hujših kršitev dogovora ali hišnega reda in v primeru nasilnih otrok ali mladostnikov, za katere se v času bivanja izkaže, da ogrožajo varnost strokovnih delavcev KCM oziroma ostalih otrok ali mladostnikov.

V primeru odpusta KCM obvesti starše ali skrbnika in center za socialno delo.

V primeru, ko otrok ali mladostnik samovoljno zapusti KCM (pobeg), KCM o tem nemudoma obvesti starše ali zakonite zastopnike in bližnjo Policijsko postajo.

28. člen

(prostovoljci)

Pri opravljanju nalog in dejavnosti KCM lahko sodelujejo in pomagajo prostovoljci.

Pred začetkom sodelovanja je treba s prostovoljcem podpisati dogovor o prostovoljstvu.

KCM o sodelovanju s prostovoljci vodi evidenco.

29. člen

(dejavnosti prostovoljcev)

Prostovoljci sodelujejo pri druženju z otroki in mladostniki, nudijo učno pomoč, opravljajo individualne pogovore ter omogočajo spremstvo pri preživljanju prostega časa v naravi, kulturnih prireditvah in ustanovah ter športnih aktivnostih.

2 PROBLEM

2.1 FORMULIRANJE PROBLEMA

Za raziskovanje in ugotavljanje, katera so tista specifična znanja, spretnosti in veščine, ki omogočajo uspešno sodelovanje z mladimi in otroki ter razrešitev njihovih stisk, sem se odločila zaradi lastnega zanimanja za delo na tem področju, za katerega sem se navdušila na strokovni praksi in kasneje skozi prostovoljsko delo v KCM Ljubljana - Bežigrad, kjer sem bila deležna številnih praktičnih izkušenj in možnosti utrjevanja teoretičnih socialno-delavskih znanj.

V raziskovalnem delu diplomske naloge sem želela preveriti, kakšne razlike in podobnosti se kažejo v uporabi metod pri delu z mladimi v treh različnih KCM-jih. Še posebej pa me je zanimalo, če se tovrstne razlike pojavljajo tudi med strokovnimi delavci v posameznem KCM-ju.

Zanimajo me predvsem vse metode, načela in pristopi, ki jih strokovnjaki z različnih področij (s poudarkom na socialno delavskem področju) uporabljajo pri delu s to ranljivo družbeno skupino. Raziskala, pa bi tudi interdisciplinarnost samih KCM-jev, v smislu povezovanja z zunanjimi strokovnjaki na področju dela z mladimi. S tem želim prikazati pomembnost in raziskati možnosti medsebojnega sodelovanja različnih strokovnjakov z različnimi predznanji na skupnem problemu.

V teoretičnem delu je razvidno, da krizni centri nudijo različne oblike pomoč in uporabljajo različne metode dela z mladimi. Vsi pa imajo enak namen in naloge, ki jim jih nalaga Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, saj opredeljuje krizne centre za mlade kot zatočišča, ki so namenjena mladim, ki se znajdejo v akutni stiski, zaradi katere je nujna izločitev iz okolja, v katerem bivajo. Vanj se po pomoč zatečejo otroci in mladostniki, ki so v kakršnikoli stiski, ki je v domačem okolju ne morejo razrešiti.

Ker je socialno delo holistično, celostno naravnano ter interdisciplinarno in so nam predhodni teoretiki pustili veliko opcij in možnosti ter velik izbor socialno-delavskih konceptov za razgovor, soustvarjanje in delo z našimi uporabniki je več kot dobrodošlo definirati in opredeliti ter opraviti evalvacijo dela strokovnih (socialnih idr.) delavcev na posameznih področjih, da imajo vsi udeleženi vpogled v svoje dosedanje uspehe, dosežke,

premike in učinkovitost, do katerih so prišli s pomočjo uporabljenih metod dela in da se lahko na podlagi le tega odločajo, kako bodo delovali in katere metode bodo uporabljali v prihodnosti.

Kot se že omenila, bom sama vključila še primerjavo treh KCM-jev in primerjavo metod in načinov dela strokovnih delavcev z različnih področij znotraj enega KCM-ja.

2.2 RAZISKOVALNA VPRAŠANJA

Cilj moje raziskovalne naloge je odgovoriti na naslednja raziskovalna vprašanja:

1. Katere socialne kompetence, spretnosti, veščine in znanja mora imeti strokovni delavec v kriznem centru za mlade? katerim metodam in načinom strokovnega ravnanja sledijo pri svojem delu strokovni delavci v KCM-ju? Kakšni in kateri načini dela z mladimi in pristopi se zdijo strokovnim delavcem najbolj/najmanj učinkoviti in zakaj?
2. Kako bi strokovne delavke opredelile svojo vlogo in naloge v KCM-ju?
3. Kako poteka običajni delovni vsakdan v KCM-ju strokovnih delavcev? Kakšna je osnovna organizacija dnevnih aktivnosti? Ali se organizacije vsakodnevnih opravil lotevajo strokovnjaki sami ali pri tem ponudijo možnost soodločanja tudi nastanjenim mladostnikom in otrokom v KCM-ju?
4. Ali se med svojim delovanjem v KCM-jih strokovni delavci še kako dodatno izobražujejo na tem področju?
5. Kako poteka prva obravnava v posameznih kriznih centrih?
6. Kakšne so razlike v konceptih in načinih dela (pristopih, načelih, metodah, načinih ravnanja in obravnave uporabnikov) med posameznimi kriznimi centri? Kje na splošno se kaže največ razlik med temi tremi KCM-ji? V katerih segmentih njihovega delovanja se odraža največ medsebojne podobnosti/enakosti?
7. V kolikšni meri se dani krizni center za mlade povezuje z drugimi institucijami? Katere institucije so tiste, s katerimi se povezujejo in s katerimi sodelujejo v blaginjo posameznih otrok in mladostnikov?

3 METODOLOGIJA

3.1 VRSTA RAZISKAVE

Raziskava, ki sem se je lotila, je kvalitativna, saj vsebuje kot osnovno izkustveno gradivo, zbrano v raziskovanem procesu v obliki besednih opisov in pripovedi, poleg tega, pa je gradivo tudi obdelano in analizirano na beseden način brez uporabe merskih postopkov, ki dajo števila, in brez operacij nad števili (Mesec 2007: 11).

Pri raziskovanju pa sem upoštevala tudi strateška načela, značilna za kvalitativno metodo raziskovanja, saj sem raziskovala stvarne probleme ljudi in pri tem upoštevala njihovo gledanje na položaj, pri raziskovanju sem bila odprta za raznolike podatke o raziskovanih, raziskovala sem posameznike v njihovem kontekstu. Zanimarila pa nisem tudi upoštevanja metodičnih načel kvalitativne metode raziskovanja (Mesec 2007: 12–15).

V ta namen sem oblikovala okvirna vprašanja in teme, na katera sem dobila odgovore s pomočjo delno strukturiranih vodenih intervjujev, ki sem jih opravila s strokovnimi delavci v kriznih centrih za mlade in otroke.

3.2 MERSKI INSTRUMENTI IN VIRI PODATKOV

Za zbiranje podatkov sem uporabila metodo delno standardiziranega odprtega intervjuja, saj sem vnaprej določila le glavna vprašanja in teme.

Če je med intervjujem prišlo do nejasnosti ali morebitne potrebe po razlagi odgovora, sem postavila podvprašanja, ki so me pripeljala do konkretnjšega in bolj jasnega odgovora intervjuvancev.

Fleksibilnost pri vprašanjih, ki sem jih postavljala, mi je omogočila globino odgovorov intervjuvancev. V večini so bili odgovori jasni, poglobljeni in široki. Seveda pa so se pojavile tudi dileme, kako odgovoriti na določeno postavljeno vprašanje, kar so intervjuvanci ubesedili in naposled smo lahko razrešili tudi to dilemo s tem, da sem jim postavila vprašanje na drugačen, njim bližji način.

3.3 SUBJEKTI RAZISKAVE

Intervjuje sem opravila z devetimi intervjuvanci, tj. s trenutno zaposlenimi strokovnimi delavci in sodelavci na kriznih centrih za mlade in otroke na področju Osrednjeslovenske regije (Ljubljana - Bežigrad, Grosuplje in Radovljica).

Za to sem se odločila, saj sem želela pridobiti čim bolj konkretne, vsebinsko vredne in poglobljene odgovore intervjuvancev. Moj namen ni bil pridobiti čim večjega števila intervjuvancev in s tem povečanega obsega. Intervjuje sem opravljala toliko časa, dokler se odgovori intervjuvancev niso začeli vsebinsko ponavljati.

3.4 ZBIRANJE PODATKOV

Intervjuje sem opravila po predhodnem dogovoru z intervjuvanci. Določene intervjuvance sem že poznala iz kriznega centra, kjer sama opravljam prostovoljstvo.

Pred samo izvedbo intervjujev sem vsem intervjuvancem posredovala prek elektronske pošte tudi okvirne teme in vprašanja intervjuja ter opis načina (snemanje z diktafonom) ter okvirnega časa trajanja intervjuja.

Po koncu intervjuja sem intervjuvancem poslala zapis posnetega pogovora v parafrazirani obliki, s čimer sem jim želela omogočiti morebitno dopolnitev in popravilo določenih izjav.

Pri parafraziranju sem uporabila naslednje tehnike:

- opuščanje,
- posploševanje,
- združevanje.

Posamezni intervjuji so trajali v razponu od 30 do 120 minut. Med zbiranjem podatkov sem naletela tudi na ovire v smislu obveznosti, ki so jih morali opraviti, zato sem v določenih primerih morala intervju vmes prekinjati in nadaljevati, a to ni vplivalo na kakovost zbranih podatkov, le časovno sem bila malo dlje prisotna pri posameznem intervjuvancu/ intervjuvanki.

3.5 OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV

Pridobljene intervjuje sem lahko dobesedno zapisala s pomočjo avdio zapisa. Potem ko sem jih transkribirala in uredila, sem se lotila kodiranja.

Pri odprtem kodiranju sem najprej iz prepisov izpisala relevantne opise v tabele (preglednice), saj so preglednice koristen analitični pripomoček in oblika nazornega prikazovanja rezultatov pri kvalitativni raziskavi (Mesec 2007: 37)

Opise sem nato oštevilčila z ustrezno črko (črka je bila enaka kot črka, ki označuje posamezni intervju: A, B, C, D, E, F, G, H, I) in številko, kar je potrebno zaradi preglednosti pri sami obdelavi in kasneje tudi pri analizi podatkov. Nato sem posameznim opisom pripisala pojme, saj je odprto kodiranje »postopek oblikovanja pojmov (postopek konceptualizacije) iz empiričnih opisov, enot besedila, kot smo jih določili pri razčlenjevanju besedila. Je postopek kategoriziranja in razvrščanja podatkov, v katerem posameznim delom besedila pripisujemo pojme; besedila, ki smo jim pripisali isti pojem, zberemo, jih ločimo od besedil, ki spadajo pod drug pojem, in tako organiziramo podatke.« (Mesec, 2007: 30)

Posamezne pojme sem nato združila v kategorije.

Nato sem vzpostavila odnose znotraj določene kategorije, s tem sem dobila vrsto pojmov na različnih ravneh abstraktnosti, ki sem jih nato analizirala, da bi odkrila njihove vrednosti in modalitete (Mesec 2007: 32).

4 REZULTATI IN RAZPRAVA

- ZAPOSLENI V KCM/KCO

Pri osnem kodiranju sem zaposlene v kriznih centrih glede na njihovo izobrazbo razdelila na strokovne delavce. (A1: *Univerzitetna diplomirana socialna delavka*, C1: *univ. dipl. socialni delavec in socialni pedagog idr.*) in strokovne sodelavce (B1: *Univerzitetna diplomirana varstvoslovka, na Fakulteti za policijske varnostne vede sem doštudirala kriminologijo.*) Strokovnih delavcev je v moji raziskavi veliko več. V kriznih centrih pa je to razmerje raznoliko. Možno je opaziti, da se je od začetka delovanja kriznih centrov zmanjšalo število zaposlenih socialnih delavcev v določenih kriznih centrih. (H21: *Na samem začetku, ko se je odprl leta 1995 prvi KCM, smo bili zaposleni samo socialne delavke in delavci tukaj. Potem pa se je ta nabor poklicev razširil, potem smo dobili psihologa. Sedaj sem v bistvu samo še jaz socialni delavec tukaj. Tako da imamo znanje tudi z drugih področij. Drugo pa je tudi to, da ko zaključiš s fakulteto, se izobražuješ še naprej, iščeš neke druge možnosti izobraževanja in vsa ta znanja pravzaprav kombiniramo pri svojem delu.*)

- ČAS ZAPOSLOTITVE

Kode, ki sem jih uporabila pri časovni opredelitvi zaposlitve na področju dela z otroki in mladostniki, so: manj kot 5 let, več kot 5 let in več kot 10 let. S tem sem pridobila podatke o tem, kako dolgo službujejo v KCM-ju posamezni zaposleni. Ugotovila sem, da je kariera v KCM-jih v večini primerov dolgoletna, saj je večina mojih sogovornikov imela več kot 10 let izkušenj, ki so segale tudi proti dvajsetim letom službovanja na tem področju. (H2: *Celotno svojo poklicno kariero, že 20 let v KCM 16 let.*)

- SKUPINA UPORABNIKOV

Skupine uporabnikov nameščene v kriznih centrih za mlade (Radovljica, Ljubljana) so glede na moje rezultate: otroci in mladi od 6 do 18 let ter sorojenci, uporabniki, ki se vračajo, polnoletni mladostniki, opaziti, pa je tudi dosti primerov mladoletnih tujcev brez spremstva, kar je posledica migracijske krize, ki smo ji priča v zadnjem času. (B34: *Ker tudi sedaj, ko imamo mladoletne tujce nameščene ...*)

V kriznem centru za otroke »Palčica« (Grosuplje) pa je zaslediti le otroke od 0 do 6 let ter njihove sorojence v primerih širše družinske problematike. (D3: *Od 0 do 6 let, kadar pa*

gre za otročke, ki so skupaj s sorojenci, imamo tudi starejše. Najstarejša je imela 17 let, E3: Od 0 do 6 let. To pomeni od novorojenčkov pa do 6-letnikov ... Starejše seveda sprejmemo takrat, ko so starejši sorojenci, F3: od 0-6 let. Če so poleg njih še starejši bratci ali sestre, potem sprejmemo tudi njih.)

- VLOGA STROKOVNEGA (SO)DELAVCA

Pri posamičnih kriznih centrih je možno opaziti odstopanja in razlike že znotraj posameznikovega strokovnega delovanja. Svojo vlogo spreminjajo glede na situacijo. Opaziti pa je moč tudi razlike znotraj samega tima pri izbiri vloge in drže, ki jo uporabljajo posamezni strokovnjaki. Razlike pa so posledično vidne tudi ob primerjavi vseh treh kriznih centrov.

Skrbniška drža, o kateri sem govorila tudi v teoretičnem uvodu, katere osnovne značilnosti so, »da na podlagi apriorne vednosti skrbi za virtualne interese posameznika, da poudarja varnosti in skrb ...« Flaker (2003: 39) se med vsemi kriznimi centri najbolj izkaže v Grosuplju, kjer otroci do 6. leta starosti potrebujejo ravno največ nege in skrbi. Takoj za njimi je krizni center v Radovljici, ki prav tako najbolj uporablja skrbniško držo. Ljubljanski krizni center pa ima največ primerov, pri katerih se morajo uporabljati **zagovorniške drže**, ki »pomeni, da si bo socialna delavka ali delavec prizadevala za zaščito in uveljavljanje pravic uporabnika, uveljavljanje njegovih dejanskih želja, potreb, aspiracij v vseh postopkih« (Flaker 2003: 39). Vsem je najbolj tuja strokovna drža, saj se zavedajo, da so največji »eksperti iz svojih izkušenj«, kot bi rekla Gabi Čacinovič Vogrinčič, ravno otroci in mladostniki. Kot sem že omenila, se strokovnjaki, ki se izogibajo tej drži, trudijo »za takšno porazdelitev moči med udeleženci, ki lahko temelji na stališču in etiki udeležенosti.« (Šugman Bohinc 2005: 177)

- VODENJE

Oсно kodiranje odgovorov vseh kriznih centrov skupaj je dalo rezultate, da prevladuje **demokratično vodenje** v kriznih centrih, ki je najbolj zaželeno, saj omogoča ravno tisto socialno delavsko držo, ki je najbolj produktivna, saj »člani, ki so skupaj v nekem odnosu, morajo delovati kot sodelavci v skupnem projektu« (Poštrak 1994).

Toda rezultati, ki se nanašajo na vodenje v Radovljici, kažejo, da tam le-to v večini poteka avtoritarno. V Grosuplju prevladuje demokratični tip vodenja, prav tako tudi v Ljubljani. V nobenem odgovoru, pa ni zaznati vsedopuščajočega tipa vodenja, ki je že v teoretičnem

delu opredeljen kot najmanj zaželen in ustrezen, saj na ta način »otroci ne dobijo kompetentne vzgoje« (Poštrak 1994).

- METODE SOCIALNEGA DELA

Metode socialnega dela sem razdelila na svetovanje in pogovarjanje, individualno socialno delo, skupinsko socialno delo, skupnostno socialno delo, interaktivno socialno delo, vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika, prva socialna pomoč, dokumentiranje, zagotavljanje informacij ter supervizija in intervizija. Pri vsakem posamezniku sem opazila povečano uporabo ene izmed metod; dejansko se vsak izmed strokovnjakov odloči za izoblikovanje sebi lastnega stila (I32: *Vso to teoretsko znanje, ki ga pridobiš v času študija, je seveda neka podlaga, nek okvir za delo. Si pa mora vsak strokovni delavec izoblikovati nek osebni stil, pristop k strankam, pri vodenju svetovalnega razgovora. Ta način, na katerega jaz delam, se mi zdi, da je najbližje pristopu kratki v rešitev usmerjeni družinski terapiji. To je eden izmed pristopov, iz katerega sem veliko pobral in ga vključil v svoje vodenje svetovalnih razgovorov*) svetovalnega in strokovnega dela.

V Grosuplju je najbolj izrazita uporaba **metode individualnega dela**, ki je, kot pravi Barker (1995: 351), že v uvodu »usmeritev, vrednotni sistem in vrsta prakse profesionalnih socialnih delavcev, pri kateri se psihosocialni, vedenjski in sistemski koncepti prenašajo v spretnosti za pomoč posameznikom in družinam pri reševanju osebnih, medosebnih, socialno-ekonomskih in ekoloških problemov s pomočjo neposrednega (»face to face«) odnosa« in **dela s skupino**: pri svetovalnem in podpornem delu z mladostniki najpogosteje pride družina, kot skupina v poštev. Socialnega dela ter koncept vzpostavljanja delovnega odnosa in osebnega stika, medtem, ko pa metode zagotavljanja informacij uporabnikom, ne morejo izvajati, kar je v sosledju temu, da tudi sami nimajo dovolj pridobljenih informacij s strani pristojnih centrov za socialno delo. (F26: *Meni je najtežje, ker včasih sploh nimaš podatkov, in pri otrocih, ki so malo večji, se ne moreš pogovarjati o tem, jim odgovoriti. CSD-ji nam ne posredujejo teh informacij, interventna služba pa še sploh nima tako veliko podatkov, in te situacije so tudi meni kar težke. Je lažje z mlajšimi, ker ne potrebujejo pogovarjanja, ampak le stik.*)

V Radovljici pa je prav tako najbolj prisotna uporaba teh dveh metod, poleg katere je med vodilnimi tudi **metoda svetovanja in pogovarjanja**. V ljubljanskem kriznem centru, pa se poslužujejo najbolj metode individualnega in skupinskega socialnega dela, poleg uporabe koncepta **vzpostavljanja delovnega odnosa in osebnega stika**, ki velja za skupno lastnost

vseh treh kriznih centrov. Pri slednjem opažam dosledno uporabo nujnih elementov za udejanjanje tega koncepta, kot so: *dogovor o sodelovanju, instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev (Lussi 1991), osebno vodenje (Bouwkamp, Vries 1995), perspektiva moči (Saleebey 1997), etika udeležnosti (Hoffman 1994), znanje za ravnanje (Rosenfeld 1993) in koncept so-navzočnosti (Andersen 194).*

- SPRETNOSTI

Odnosno kodiranje pri temi spretnosti se je nanašalo na naslednje pojme: vodenje pogovora, sklepanje dogovorov, jasno sprejemanje odgovornosti, jasno sporočanje lastnih stisk, sodelovanje v timu, organizacijske spretnosti, komunikacijske spretnosti, gospodinjske spretnosti, športne spretnosti, strokovna in druga znanja, empatija, humor, zaupnost, iskrenost, spoštljivost, vztrajnost, raziskovanje, reševanje konfliktov in pogajanje.

V kriznih centrih, kjer bivajo mladostniki (Radovljica, Ljubljana) se je izkazalo, da je potreba po **spretnostih vodenja pogovora, organizacijskih spretnostih**, o katerih govori tudi Flaker (2003: 24–32), nujna in v največji meri udejanjena, medtem ko pa se v kriznem centru (Grosuplje), kjer bivajo otroci do 6. leta starosti, kot najnujnejša izkaže uporaba **empatije in gospodinjskih spretnosti**.

Odgovori na individualni ravni so mi dali rezultate, ki kažejo, na upoštevanje potrebnih značilnosti za udejanjanje spretnosti »pogovarjanja«, ki jih navaja M. Tomori.

- MEDINSTITUCIONALNO SODELOVANJE

Strokovni delavci in sodelavci kriznih centrov so si enotni pri temi medinstitucionalnega sodelovanja, saj se v večini in najpogosteje povezujejo **predvsem z javnim sektorjem**. To so centri za socialno delo, šolstvo, zdravstvo, policija, pravosodje itn. (G44: *Največ CSD, z njimi dnevno sodelujemo, šola, policija, občasno sodišča, zakoniti zastopniki v primeru mladoletnih tujcev brez spremstva, občasno tudi zdravstvo, mladinski centri v primeru, ko želimo strukturirati dan, I27: ... to pa vedno v sodelovanju s krajevnim pristojnim CSD-jem, ki je nosilec javnih pooblastil, in se potem urejajo te nadomestne oblike bivanja, kot so vzgojni zavodi, stanovanjska skupina, rejništvo ...*)

- SODELOVANJE Z OSTALIMI

Tudi pri temi sodelovanja z ostalimi ostajajo krizni centri enotni, saj se v največji meri povezujejo s **prostovoljci in praktiki** različnih fakultet. (B54: *Prostovoljci definitivno, sama jih tudi vodim*, G46: *Le prostovoljci, zunanjih strokovnjakov ni.*) Krizni center v Radovljici, pa ima poleg te izkušnje, še izkušnjo pogostega sodelovanja z drugimi zunanjimi strokovnjaki, kot so supervizorji, psihoterapevti idr. (B55: *Ostali strokovnjaki pa so supervizorji, imeli smo tudi klinično psihologinjo, da smo jo lahko poklicali, psihoterapevte, v psihiatrični bolnišnici smo imeli tudi psihiatra, toda večina teh vezi je neformalnih, iz katerih potem lahko črpamo neko pomoč. Brez tega si ne moremo predstavljati delovanja.*)

- DODATNO IZOBRAŽEVANJE

V največji meri je **organizacija dodatnih izobraževanj v času posameznikovega dela omogočena s strani delodajalca**, kar je najbolj razvidno v KCM Grosuplje in KCM Radovljica. (F37: *Jaz sem hodila na izobraževanja, ki jih Socialna zbornica organizira, še posebej mi je bilo zanimivo, ker sama izhajam iz neke druge stroke.*)

V Ljubljani pa je v ospredju samoorganizirano izobraževanje na področju različnih tehnik psihoterapije (družinska terapija, relacijska ipd.). (G29: *Družinsko mediacijo sem naredila leta 2012 pri Concordi, potem pa sem se lani vpisala na pedagoško dokvalifikacijo in sem jo dokončala, zdaj zaključujem specialno pedagoško dokvalifikacijo. Z drugega kota socialnega dela sem se pa tudi sam izobraževala s prebiranjem strokovne literature. Socialno delo z družino, predvsem dela Gabi Čačinovič Vogrinčič, in kratka v rešitev usmerjena terapija, ki, vidim, da je zelo uporabna*, H25: *Da. Veliko tudi v lastni režiji. Transakcijska analiza. Pa tudi družinska in relacijska pri kolegicah in kolegih. V skladu z vlogami, ki sem jih pri delu prevzemal, sem se tudi dodatno izobraževal.*)

Dodatno izobraževanje je nujno potrebno in pomembno za razvoj dodatnih strokovnih občutljivosti na področju dela z mladostniki in otroki. Kot že v teoretičnem uvodu pravi Postrak (1994 v Mijatovič 2008: 45) je razlog za to »enostaven: socialna delavka/delavec se namreč srečuje z raznovrstnimi stiskami, težavami in problemi svojih uporabnikov. Srečuje se z življenjskim svetom v vsej njegovi totalnosti ali vseobsegajočnosti.«

- CILJ

Cilj vseh kriznih centrov je predvsem **ponudba pozitivne izkušnje** otrok in mladostnikom, ki so v stiski. Da prepoznajo tudi drugačne načine in možnosti ravnanja ter doživljanja v

vsakodnevnih življenjskih situacijah. (G38: *Tisti, ki ostanejo tukaj dlje časa, se navadijo na samostojnost in dobijo izkušnjo bivanja v neki drugi obliki bivanja, ki ni dom, tako začnejo skrbeti za sebe*, F40: *Mislim, da ko v večini primerov rečejo, da si ne želijo oditi in si želijo ostati, da odnesejo neko predvsem pozitivno izkušnjo, da delamo neko dobro delo.*)

Ljubljanski krizni center pa daje prednost tudi reševanju težav in stisk, zaradi katerih posameznik prvenstveno tudi pride v krizni center. (G36: *Odnesejo pozitivno izkušnjo z odraslim, ker tega prej niso imeli*, G37: *Mogoče vtis, da niso sami v tej situaciji, in upanje, da so njihovi problemi in težave rešljive.*)

- OVIRA:

Vsi sodelujoči v raziskavi navajajo v največji meri prisotnost **organizacijskih ovir**. (D26: *Kadrovska podhranjenost najbolj*, E41: *Kdaj bi pri stikih s centrom res rabili malce več informacij. Rabili bi malo več informacij o otroku. Vsaj malo več o tem, kaka problematika je bila doma. Otrok sprašuje, mi pa ne vemo, kaj reči, mi potem rečemo »veš, to se bodo odrasli pogovorili o tem, kaj je za tebe najboljše«, ker več tudi sami ne vemo*, G34: *Oviro vidim takrat, ko imamo več mlajših otrok; premalo je zaposlenih, smo kadrovsko podhranjeni*, H18: *Je pa težava v tem, da imamo v socialnem delu nek nabor ukrepov, ki pa ni nujno, da so vsi prilagojeni uporabnikom. Tako uporabnike tiščimo v neke storitve, ki jih mi imamo*, H27: *Drugo, da je za mlade, ki so tukaj in ki nekam želijo iti in da to ne vključuje odhoda nazaj domov, je izbor majhen. Stanovanjske skupine, vzgojni zavodi, rejniške skupine*, H28: *Tudi to, da je neodzivnost kakšnih kolegov in kolegic s CSD-jev.*)

Ni pa moč zanemariti prisotnosti in pomena finančne ter uporabniške ovire (I28: *Tukaj je treba omeniti, da so veliko bolj potrebni pomoči in mene vedno bolj skrbijo ti mladostniki, ki tega niso sposobni storiti ... Tisti, ki pa niso, pa ostanejo doma in prenašajo to, kar se jim dogaja. In tisti bi bili še bolj potrebni pomoči*, I43: *... nasilni mladostniki, tudi tisti z izrečenim ukrepom prepovedi približevanja, mladostniki s kombiniranimi motnjami; vedenjsko-duševne in mladoletni tujci brez spremstva*), saj so vse te ovire nekako medsebojno povezane in so-vplivajoče. Če obstaja finančna ovira, je obstoj organizacijske ovire neizogiben, temu pa sledi uporabniška ovira, saj zaradi prejšnjih dveh ovir niso zadovoljene.

- **PREDLOGI:**

Predlogi so že znotraj samih kriznih centrov raznoliki. Toda na splošno, ko se osredotočimo na odgovore z vseh kriznih centrov, se izkaže največja **potreba po povečanju programov in storitev ter potreba po večjem obsegu strokovnih izobraževanj na tem področju.** (I48: *Seveda, še z dodatnimi programi. Ker v Sloveniji v 90., ko je bil ta razmah, ko se je ustanovil leta 1995 tudi KCM, ko je bil zelo velik posluh tudi s strani ministrstva pri uvajanju teh novih programov v sistemu socialnega varstva. Od takrat je to zastalo, zelo malo novih programov se uvaja. In s tem bi izboljšali storitve, saj se z novimi programi pride v korak s spremenjenim časom, problematiko, mladostniki,* E39: *Mogoče še kako dodatno izobraževanje, to vsekakor,* B49: *Že tekom svojega službovanja in že prej sva se z eno izmed sodelavk sva se zavzemali za stanovanjsko skupino in za trening samostojnega življenja. To pomeni, da bi mladostniki po 18. letu bili v stanovanjski skupini, kot v nekem dijaškem domu, samo bolj samostojno. Nadgradnja KCM-ja in stanovanjske skupine, pa bi bil trening samostojnega življenja, kar pomeni, da bi mladostniki po 21. letu imeli posamezne bivanjske enote, kjer bi živeli samostojno, in če bi rabil pomoč in podporo, bi jo dobil v obliki strokovnega delavca, ki bi jim bil na voljo,* G35: *Tukaj bi morali biti vsaj 2 strokovna delavca in da gre eden z njimi ven, da malo strukturiramo vse skupaj, drugi pa da je medtem tukaj. Tudi pri izvajanju svetovalnega pogovora bi bilo lažje, da sta dva strokovna delavca, da delata v timu.)*

Poleg tega pa so moji sogovorniki v posameznih kriznih centrih poudarili še druge potrebe in predloge, kot so več finančne podpore, več zaposlenih in izboljšanje medinstitucionalnega sodelovanja. (G45: *Želela bi si, da bi bilo boljše sodelovanje med nami in zdravstvom, še posebej, ko so te intervencije in pokličeš urgenco. In v primerih, ko imajo mladostniki težave, ki presegajo okvir našega dela, kot so težave v duševnem zdravju, takrat bi si želela, da bi bilo naše sodelovanje boljše, da bi bil tudi pretok informacij boljši in da bi nas imeli v tem procesu za enakovredne partnerje. In pa boljše povezovanje med nami in pristojnimi centri za socialno delo, ker imam včasih občutek, da nas ne jemljejo kot enakovredne partnerje.)*

Povzetek najpomembnejših ugotovitev teorije:

V življenju mladih se vse bolj spreminja zaporedje dogodkov in vsekakor se tudi podaljšuje tako imenovan prehod iz otroštva v odraslost, kar je tudi ena izmed značilnosti mladosti danes. Mladi ostajajo v zavetju doma dalj časa, pri čemer je njihova odvisnost od

primarne družine podaljšana in pa tudi izražena na mnogih področjih (finančno, stanovanjsko idr.).

Ravno zaradi tovrstnih sprememb so se skozi čas spremenili tudi problemi in stiske te vse bolj ranljive skupine. Preoblikovanje le-teh je vidno v prisotnosti novih problematik, kot so recimo:

- vse več mladostnikov z izrečenim ukrepom prepovedi približevanja,
- mladostniki s kombiniranimi motnjami (vedenjsko – duševne motnje),
- mladoletni tujci brez spremstva ...

Vsaka od teh problematik potrebuje skrb in pozornost, a država na tem področju ne aktivira dovolj novih ali pa že pripravljenih programov in storitev, kar pa je nujno potrebno, saj so krizni centri za otroke in mlade popolnoma zasičeni s tovrstnimi skupinami uporabnikov, ki potrebujejo drugačno okolje, drugačno nastanitev in skrb. Poleg tega pa se je treba ozreti na to dejstvo, da so bili krizni centri za otroke in mlade prvenstveno ustanovljeni v namen kriznega, največ 21 dni trajajočega bivanja mladih v akutni stiski. Vanj naj bi se zatekli otroci zaradi nevzdržnih razmer v domačem okolju, ne pa v primeru, ko so oni ta dejavnik, ki to nevzdržnost povzroča. V veliko primerih torej pride do sobivanja teh dveh skupin mladostnikov ali otrok: otrok/mladostnik, ki je žrtev nasilja in otrok/mladostnik, ki nasilje izvaja. To vsekakor ne prinaša produktivnih posledic za nikogar, poleg tega pa tovrstna napetost prinaša veliko dilemo strokovnjakom, ki se pri delu srečujejo s takimi in podobnimi primeri.

Kot sem že omenila, je krizni center namenjen bivanju, ki traja 21 dni, z izjemo podaljšanja. Podaljšanje pa je postalo bolj pravilo kot izjema. Do tega prihaja zaradi prepočasnega aktiviranja vseh udeležениh v problemu. Veliko odgovornost pri tem nosijo nekateri centri za socialno delo in nekateri vzgojni zavodi, mladinski domovi, stanovanjske skupnosti idr. oblike nadaljnjih institucionalnih namestitvenih možnosti. Saj pri teh pride poleg prepočasnega odziva tudi do prelaganja odgovornosti, prenapolnjenih kapacitet. Do vsega tega pride najverjetneje iz več razlogov, dva izmed njih sta:

- drugačen način delovanja kot v kriznem centru, ki temelji na počasnejši reakciji, ki v kriznih situacijah žal ni dopustna,
- do zapolnitve kapacitet pride zaradi premalo ustreznih nastanitvenih možnosti.

Potreba po več ustreznih nastanitvenih možnostih nas ponovno privede do tega sklepa, da je potreba po večjem številu programov in storitev na tem področju skrbi, podpore in pomoči otrokom in mladim neizogibna zaradi svoje pomembnosti in nujnosti.

V primeru tovrstne organizacijske spremembe bi lahko strokovnjaki na kriznih centrih še veliko bolj prispevali k blaginji otrok in mladostnikov, ki so ranljivi, ki so izkusili travmo in ki jim je že v osnovi bivanje v kriznih centrih namenjeno.

Spretnosti in metode, ki jih strokovnjaki uporabljajo pri delu z mladimi v kriznih centrih, obsegajo široko paleto znanj, kompetenc in sposobnosti, ki se izkazujejo na ravni osebnega in strokovnega delovanja vseh teh posameznikov. Vsako na novo pridobljeno znanje in izkušnjo ustrezno implementirajo v svoj dosednji stil svetovanja in vodenja, pri čemer kažejo, kako cenijo vsako ponujeno dodatno izobraževanje na svoji karierni poti. Poleg tega pa se tudi sami angažirajo in samostojno pridobivajo znanje na različnih področjih nudenja pomoči in svetovanja.

5 SKLEP

Diplomsko delo me je pripeljalo do naslednjih sklepov:

- Mladi se danes soočajo s široko paleto problemov in stisk, ki se kažejo v večjem obsegu in drugačni obliki, kot so se pri vseh dosedanjih generacijah. Pri soočenju z bivanjsko, finančno, osebno in izobraževalno stisko velikokrat ne dobijo podpore in pomoči v družinskem okolju, ki je ne malokrat tudi samo po sebi izvor velikih napetosti.
- Vse te spremembe kažejo potrebo po novih namestitvenih oblikah, kot so stanovanjske skupine za polnoletne mladostnike, trening samostojnega življenja za mladostnike po 21. letu starosti, integracijski programi in storitve za mladoletne tujce, oblika namestitve ter strokovne pomoči in podpore mladostnikom, ki so imeli izrečen ukrep prepovedi približevanja.
- Metode socialnega dela zajemajo ogromno veščin, znanj in osebnih lastnosti, ki si jih vsak strokovnjak na svoj način interpretira in jih osvoji. Tako nastane njemu lasten stil vodenja in svetovanja v procesih pomoči in podpore.
- Vse strokovne spretnosti in metode, pa potrebujejo svojo nadgradnjo ter konstantno osveževanje znanj. To pomeni, da so izobraževanja tudi ob koncu fakultativnega študija obvezna, saj s tem zagotavljamo kvaliteto svojega dela in največjo dobrobit naših uporabnikov ter sledenje družbenim spremembam.
- Ustrezna in kontinuirana komunikacija med strokovnjaki v timu, med institucijami, med udeleženiimi v problemu in drugje je prav tako ključna pri doprinosu ustreznih, zelenih izidov.

6 PREDLOGI

- Strinjam se s predlogom stanovanjskih skupnosti za polnoletne mladostnike, kjer je prisotna oseba, ki lahko nudi strokovno pomoč v primerih, ko je ta potrebna.
- Prav tako se strinjam s predlogom treningov samostojnega življenja polnoletnih mladostnikov, kjer je prisotna oseba, ki lahko nudi strokovno pomoč v primerih, ko je ta potrebna.
- Podpiram tudi predlog o integracijskih programih in storitvah, namenjenih mladoletnim tujcem.
- Predlagam, pa tudi ustrezen program oz. storitev, ki bo nudila namestitev in strokovno pomoč in podporo tistim mladostnikom, ki jim je izrečen ukrep prepovedi približevanja.

7 LITERATURA IN VIRI

1. Barker, R. 1995. *Social work dictionary*. Washington, D. C.: NASW.
2. Bracoinnier, A. 2001, *Kako razumeti mladostnika*. Priročnik za starše otrok, starih od 10 do 25 let. Tržič: Učila.
3. Brandon, A., Brandon, D. 1994, *Jing in jang načrtovanja psihosocialne skrbi*. V: Flaker, V. (ur.) Zbirka Duševno zdravje v skupnosti. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
4. Čačinovič Vogrinčič, G. 1998. *Psihologija družine: prispevek k razvidnosti družinske skupine*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
5. Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., Možina, M. 2005. *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
6. Čačinovič Vogrinčič, G. 2006. *Psihologija družine: prispevek k razvidnosti družinske skupnosti*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
7. Čačinovič Vogrinčič, G. 2007. *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
8. Čačinovič Vogrinčič, G. 2008. *Soustvarjanje v šoli: učenje kot pogovor*. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo
9. Flaker, V. 2003. *Oris metod socialnega dela: uvod v katalog nalog centrov za socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
10. Ivančič, A. 1999. *Izobraževanje in priložnost na trgu dela*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
11. Kobolt, A. (ur). 2004. *Metode in tehnike supervizije*. Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Pedagoška fakulteta. 35–42.
12. Kroflič, R. 1997. *Avtoriteta v vzgoji*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
13. Kroflič, R. 1999. *Med poslušnostjo in odgovornostjo*. Ljubljana: Vija.

14. Lepičnik Vodopivec, J. 2007. Kako starši doživljajo vzgojo v družini – vzgojni stili v družini danes. *Sodobna pedagogika*, letnik 58, posebna izdaja, str. 182–195.
15. Leskošek, V. 1999. *Stanovanje kot pomemben prispevek k samostojnosti mladih*. V: Mandič, S. (ured.), *Pravica do stanovanj (Brezdomstvo in druga stanovanjska tveganja ranljivih skupin)*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
16. Mesec, B. 2007. *Metodologija raziskovanja v socialnem delu II: študijsko gradivo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (2. izdaja).
17. Mešl, N., Omladič Ograjenšek, N. 2006. Izviren delovni projekt pomoči v kriznem centru za mlade. *Revija za socialno delo*, 45(3/5). 135–142.
18. Milošević, V. 1989. *Socialno delo*. Ljubljana: samozaložba.
19. Milošević Arnold, V., Poštrak, M. 2003. *Uvod v socialno delo*. Ljubljana: Scripta.
20. Mijatović, K. 2008. *Sprejemanje drugačnosti med mladimi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (diplomsko delo).
21. Mulej, M., Peršin, M., 1996. *Oblike institucionalnega varstva in vzgoje otrok in mladostnikov v Sloveniji in tujini*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
22. Nastran Ule, M. 1996. *Mladina v devetdesetih: analiza stanja v Sloveniji*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
23. Peček Čuk, M., Lesar, I. 2009. *Moč vzgoje: sodobna vprašanja teorije vzgoje*. Ljubljana: Tehniška založba Slovenije.
24. Petersen, Anne C., Mortimer, JEylan T. (ed.). 1994: *Youth unemployment and society*. Cambridge: Cambridge University Press.
25. Pettauer, M., Stojanović, N. 2008. *Pravica do strokovne obravnave v Kriznem centru za mlade*. *Socialno delo* 47 (3–6): 303–307.
26. Poštrak, M. 1994. V znamenju trojstev. *Revija za socialno delo*, 22(4), 325–342.
27. Poštrak, M. 1996. Socialno kulturno delo. *Revija za socialno delo*, 35(5), 407–416.
28. Stojanović, N. 2000. *Vloga kriznega centra za mlade v institucionalni mreži socialne oskrbe*. Ljubljana: Višja šola za socialno delo (diplomsko delo).

29. Škerl, A. 1997. *Odraščanje in preventivno delo z mladostniki*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo (diplomska naloga).
30. Šugman Bohinc, L. 2005. Epistemologija podpore in pomoči. *Časopis za kritiko znanosti XXXIII*, 221: 167–181.
31. Ule, M. 1999. *Stoletje mladine*. V: Mirjana Ule, John R. Gills (ur.), *Mladina in zgodovina: tradicije in spremembe v evropskih starostnih odnosih od 1770 do danes*. Šentilj: Aristej.
32. Ule, M., Renner, T., Mencin Čeplak, M., Tivadar, B. 2000. *Socialna ranljivost mladih*. Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo in šport, Urad Republike Slovenije za mladino.(Šentilj): Aristej.
33. Ule, M., Kuhar, M., Renner, T., Miheljak, V., Mencin Čeplak, M. 2002. V: Miheljak, V. (ured.), *Mladina 2000. Slovenska mladina na prehodu v tretje tisočletje*. Maribor: Založba Aristej.
34. Ule, M., Kuhar, M. 2003. *Mladi, družina, starševstvo*. Spremembe življenjskih potekov v pozni moderni. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede, Center za socialno psihologijo.
35. Ule, M. 2005. *Psihologija komuniciranja*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
36. Tomori, M. (1994). *Knjiga o družini*. Ljubljana: EWO.
37. Pravilnik o delovanju Kriznega centra za mlade Ljubljana (2012). Dostopno na: http://csd-lj-bezigrad.si/wp-content/uploads/2015/11/Pravilnik-o-delovanju-KCM-Ljubljana_09072012.pdf (15. 6. 2016).
38. Letno poročilo o delu na Centru za socialno delo Ljubljana Bežigrad (za obdobje od 1. 1. 2015 do 31. 12. 2015) (2015). Dostopno na: <http://csd-lj-bezigrad.si/wp-content/uploads/2016/02/Letno-poro%C4%8Dilo-o-delu-na-CSD-Ljubljana-Be%C5%BEigrad-2015.pdf> (15. 6. 2016).
39. Pojasnila in strokovne usmeritve za delovanje kriznih centrov in intervente službe v okviru regijske službe za koordinacijo in pomoč žrtvam (2010). Dostopno na: http://csd-lj-bezigrad.si/wp-content/uploads/2015/11/Pojasnila-in-strokovne-usmeritve-za-delovanje-KC-in-IS_14092010.pdf (15. 6. 2016).

40. Zakon o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (2004), Ur. l. RS 16/04 (ZZZDR-C). Dostopno na: <http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200469&stevilka=3093> (15. 6. 2016).
41. Zakon o socialnem varstvu (2012), Ur. l. RS 57/12 (ZSV-E). Dostopno na <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO869> (15. 6. 2016).

8 PRILOGE:

8.1 SMERNICE ZA INTERVJU

Uvodna vprašanja

Kakšna je vaša dokončana izobrazba?

Kako dolgo službujete na tem področju?

Starostna skupina otrok, mladostnikov kateri bivajo v vašem KCM?

Poglavitna vprašanja

- 1.) Prosim, opišite vaš tipičen delovni dan v KCM.
- 2.) Kako se lotevate organizacije dnevnih aktivnosti?
- 3.) Kakšna je po vašem mnenju vaša vloga v KCM-ju (oz. pri delu z otroki in mladimi)?
- 4.) Kakšen način vodenja se vam zdi najbolj ustrezen in produktiven pri delu z mladimi in otroki?
- 5.) Kakšne so vaše metode dela z dano populacijo?
- 6.) Kakšni so cilji vašega dela?
- 7.) Kako mlade pritegnete k temu, da začnete skupaj reševati težave?
- 8.) Prosim, opišite tipično 1. srečanje z novim uporabnikom. Kako se potem razvija vaš odnos?
- 9.) Ali ste zaznali pri svojem svetovalnem delu izrazito uporabo katerih od konceptov, ki ste jih spoznali v času izobraževanja na fakulteti?
- 10.) Katera so najpomembnejša načela, ki bi se jih morali po vašem mnenju držati vsi, ki delajo z mladimi in otroki?
- 11.) Katere spretnosti, veščine in znanja mora imeti po vašem mnenju strokovni delavec, ki dela z mladimi in otroki?
- 12.) Opišite, kakšen bi naj bil ustrezen odnos med strokovnjakom in uporabnikom.
- 13.) Ali se oz. ste se tekom svoje zaposlitve tu v KCM še dodatno izobraževali?
- 14.) Na kakšne ovire naletite pri delu z mladimi in otroki?
- 15.) Kaj menite, da mladi odnesejo od bivanja v KCM?
- 16.) Kako bi lahko izboljšali storitve in programe namenjene otrokom in mladim?

17.)S katerimi institucijami vse se povezujete pri delu z mladimi?

18.)Je vaše sodelovanje razširjeno tudi na katere druge zunanje strokovnjake in prostovoljce?

8.2 ODPRTO KODIRANJE IZJAV STROKOVNIH DELAK/DELAVCEV:

Tabela 8.1: Odprto kodiranje intervjuja A

Št. izjave	Opis	pojmi	Kategorije
A1	Univerzitetna diplomirana socialna delavka	Strokovna delavka	Zaposleni
A2	Zdaj v kriznem centru za mlade sem trenutno zaposlena že 10 let.	Več kot 10 let izkušenj	Čas zaposlitve
A3	Se pravi strokovna delavka centra za socialno delo. Mi smo strokovna enota CSD-ja, tako da si v bistvu zaposlen na CSD. Krizni center je ena izmed enot. Strokovna delavka za eno ali več področij sem uradno. Tako, da v bistvu, če bi se direktorica odločila bi lahko, da grem na eno drugo področje npr. rejništvo. Te lahko s sklepom premesti, če je potreba, želja ali možnost. To ne pomeni, da si potem večno tukaj.	Strokovna delavka	Zaposleni
A4	Pri nas v kriznem centru je pet strokovnih delavcev. V bistvu 3 strokovni delavci in 2 strokovni sodelavki. PO 70. členu ZSV-ja 69. Ena je varstvoslovka, ena pa je ekonomistka. Družboslovna smer. One žal ne morejo napredovati v nazivih, so pa ravno tako enakopravne pri delu.	Strokovni sodelavci	Zaposleni
A5	Zdaj pri strokovnima sodelavkama ali je nekdo od nas zraven, ali skupaj vodimo pogovor. Ali samo mi strokovni delavci opravimo to. Tudi te strokovne storitve, katere moramo opraviti (1. socialno pomoč, ki je najpogostejša pri nas).	vodenje pogovora, Svetovanje in pogovarjanje, prva socialna pomoč	Spretnosti SD metode SD
A6	Od 6-18, kot je po namenu ustanovitve KCM-jev .. Je, pa tako, trudimo se če so bratje in sestre, se pravi	Otroci in mladi (6-18)	Skupina

	sorojenci, jih poskušamo sprejeti skupaj. Dojenčka bi težko sprejeli, saj hiša ni temu prilagojena. Med tem, ko smo, pa že imeli kakšne otroke 3, 4 leta stare, pri katerih so bili sorojenci že tako veliki, da niso bili za v Palčico. 9, 7, 5, 9,7,4 .	let), sorojenci	uporabnikov
A7	Se trudimo sorojence ne ločevati, ker je stres za njih že tako, tako, da je namen sorojenca obdržati skupaj, če je v korist in dobro otrok, da se skupaj namešča	Zagovorniška drža	Vloga SD
A8	Smo, pa tudi imeli starejše od 18 let.	Polnoletni mladostniki	Skupina uporabnikov
A9	Mlajši polnoletniki so kar velika problematika v Sloveniji.	Uporabniška problematika	Ovira
A10	Danes ni nič nenavadnega, da je nekdo v 3. letniku srednje šole pri 18., če so doma kakršnekoli težave, ki se po navadi vlečejo že od prej in pride do končnega razpada družine, v smislu, da je polnoleten in ne živi več doma, recimo, da ni bil pravočasno v kakšno stanovanjsko rešitev, ki jo šolstvo ponuja vključen, potem tja ne more ko je enkrat polnoleten in ta otrok je praktično na cesti in nima zaključenega šolanja in potrebuje pomoč.	Organizacijska ovira	Ovira
A11	Mi se borimo že zelo dolgo.. Ne vem če je Ljubljana odprla dodatno .. bivanjsko skupino za mlajše polnoletnike, ki ga je naša sodelavka napisala. To je prav naš projekt, ki smo ga poslali na ministrstvo, potem v enem trenutku je bil načrt, da se bo v Ljubljani odprl. Ukaz ministrstva, ko so se selili. Ne vem, če jim je uspelo, to bi ti oni znali povedati.	Skupnostno SD	Metode SD
A12	Tipičen delovni dan med tednom. V času šolskega leta otroci in mladostniki v večini gredo sami v šolo. Z javnim prevozom. Te mlajše pa mi sami vozimo, zaradi varnosti.	Skrbniška drža	Vloga SD
A13	Ker so v prometu in v samem okolju, individualno	Individualno SD	Metode SD

	pogledamo kako in kaj. Redko prešolamo otroke.		
A14	Imamo kar nekaj namestitev iz drugih delov Slovenije, v teh primerih gredo v lokalno šolo v Lesce.	Skupnostno SD	Metode SD
A15	Se pravi gredo v šolo. V tem času opraviš vso administracijo, ki je povezana z bivanjem mladostnikov.	Dokumentiranje	Metode SD
A16	Kontakt z matičnim centrom, šolo, zdravstvom ..	Javni sektor	Sodelovanje z institucijami
A17	Mi prehrano sami kuhamo, tako, da gremo še v trgovino in kuhamo.	Gospodinske spretnosti	Spretnosti
A18	Imamo občasno javno delavko kot gospodinjo, ampak zdaj trenutno je na bolniški kar nekaj časa.	Javni delavci	Sodelovanje z ostalimi
A19	Čez konec tedna otroci pomagajo pri kuhanju, oz. tudi oni kaj skuhamo, če so dovolj stari. Drugače pa mi.	Skupinsko socialno delo	Metode SD
A20	Potem pridejo iz šole. Osnovna šola recimo zaključuje od 12h pa vse do pol treh, treh. Tako da prilagodimo dnevne popoldanske aktivnosti.	Organizacijske spretnosti	Spretnosti SD
A21	Mi imamo še dnevni center, ki ga izvajamo v povezavi s CSD Radovljica. V katerega se vključujejo lokalni otroci, katerih družine so obravnavane na centru, potem, pa se poleg njih vključujejo še naši otroci.	Skupnostno SD	Metode SD
A22	Včeraj so kuhali, imajo kuharske, športne delavnice itn. V času počitnic je to malo bolj intenzivno, odvisno od tega, kako je projekt financiran, odvisno od resursov.	Finančna ovira	Ovira
A23	Tako, da to je popoldne. Drugače, pa so športne aktivnosti in šolske obveznosti. Sedaj proti koncu	Organizacijske spretnosti	Organizacijske spretnosti

	šolskega leta, je kr nekaj za šolo, za delati		
A24	Učne pomoči so še popoldne, vendar jih ne izvajamo mi, ampak prostovoljci.	Prostovoljci	Sodelovanje z ostalimi
A25	Kosilo je sedaj trenutno, s temi štirimi fanti, ki jih imamo je nekje med eno in drugo uro. Potem tam okoli štirih, ko so naloge narejene in ko je pospravljeno in pa po počitku gremo na kakšno igrišče, nogomet, plavanje, ki je bolj čez vikend in ostale športne aktivnosti. Skratka malo ven. Potem ob sedmih, pol sedmih je večerja, priprava na tuširanje itn. Potem televizija, druženje, včasih tudi kakšno skupinsko delo, ampak po navadi so zvečer že utrujeni.	Organizacijske spretnosti	Spretnosti SD
A26	To individualno delo z vsakim, ravno ne poteka vsak dan .. Z njim delamo po potrebi, ko se potreba pokaže.	Individualno delo	Metode SD
A27	Recimo imamo mladoletnega fanta, ki je tujec in je pri nas že skoraj 7 mesecev.	Mladoletni tujci brez spremstva	Skupina uporabnikov
A28	Trudimo se,... z vsakim preživimo nekaj časa čez dan, pogovarjamo se, individualno, da vprašaš, kaj se dogaja, kako so, itn. Ni pa to nujno poglobljen pogovor, prav voden. Ni v smislu osebne pomoči vsakič.	Vodenje pogovora, raziskovanje Svetovanje in pogovarjanje	Spretnosti SD Metode SD
A29	Organizacija poteka glede na otroke, ki so nameščeni. Če imaš zelo majhne je dinamika drugačna, kot če imaš mešano starostno skupino mladostnikov in otrok. Sedaj imamo same mladostnike, njim so druge stvari pomembne, in čas zase in za prijatelje in za druženje. Glede na populacijo ki jo imamo, glede na to ali je šolski dan ali je vikend ali so počitnice.	Organizacijske spretnosti	Spretnosti SD
A30	Mi aktivnosti za čez vikend skupaj z njimi načrtujemo, Pogovorimo se. Recimo 14 dni nazaj smo	Sklepanje dogovorov,	Spretnosti SD

	odšli na izlet v Ljubljano na njihovo pobudo ... Pogovarjamo se o tem, ko mladostnika že malo bolj poznamo, nekako že vemo kaj jim je všeč, koliko so aktivni. Spodbujamo jih,.. kakšni bi samo igrice igrali ali pa gledali televizijo. Mislim, moraš spodbujati malo k fizični aktivnosti. Sigurno malo sugeriramo, ampak imajo veliko možnosti povedati kaj bi želeli.	Organizacijske spretnosti	
A31	Mislim, absolutno kakšne stvari s finančnega vidika ne moremo omogočiti, ampak se potrudimo.	Finančna ovira	Ovira
A32	Osnovna vloga KCM-ja je, da nudimo varen prostor, kjer otrok ali mladostnik začuti, da je na varnem. Pomagati, zato smo tukaj. Mladostniki in otroci pridejo sem, ko doma nekaj ni vredno, ko v matični družini ne morejo bivati in naša osnovna naloga je da jim nudimo varno okolje v katerem se lahko stabilizirajo, sprostijo, spočijejo in potem začnemo delati na rešitvah kakršnekoli so.	Skrbniška drža	Vloga SD
A33	Nek odnos je potrebno vzpostavi, varen ne more biti takoj, jim pa poskušamo povedati da smo na njihovi strani, da smo tukaj zaradi njih. Veliko se moramo pogovarjati, da bi kot pravi Gabi začeli soustvarjati je potrebno vzpostaviti prvo delovni odnos. Da nam zaupajo, da potem se skupaj pogovarjamo naprej .	Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika, Svetovanje in pogovarjanje.	Metode SD
A34	Dejstvo je, da smo mi na nek način, ne bom rekla zagovorniki otroka, ker je to nek drug inštitut. Dejstvo je, da smo tukaj absolutno na njihovi strani.	Zagovorniška drža	Vloga SD
A35	Med tem, ko center dela s celotno družino, tudi mi delamo z družino, če so starši pripravljeni, ampak mladostnik ima tukaj res možnost vse povedati kar želi, kako bi si on želel da se stvari odvijajo naprej, kakšne so njegove želje, potrebe, kako on vidi situacijo, kaj on občuti itn.	Svetovanje in pogovarjanje, Skupinsko SD	Metode SD
A36	Način vodenja je v bistvu skupna vzpostavitev. Ni vodenja v smislu, da je nekdo diktiral v katero smer	Demokratično vodenje	Vodenje

	mora iti zadeva.		
A37	Smo imeli tudi otroke, ki čakajo na posvojitev pri nas, seveda je naša naloga tudi pripraviti in jih informirati o tem. Mi smo z njimi le 24ur. Oni nam, če korektno delamo in vzpostavimo dober delovni odnos, potem jim vsekakor lahko pomagamo.	Zagotavljanje informacij, Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika	Metode SD, Teorija SD
A38	Najbolj ustrezen in produktiven je, da vzpostaviš dober odnos, da potem s pogovorom soustvariš potem rešitve. Se pravi, da poiščeš pri teh mladostnikih in otrocih kje so močni, kaj so njihove prednosti, da se naredi ta »inpowerment«, da se poudari te zadeve.	Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika,	Metode SD,
A39	Ker veliko se ukvarjamo zadnje čase s problematiko vzgojne nemoči staršev. George bi rekel to so razvajenci in zanemarjenci.	Uporabniška ovira	Ovira
A40	Se pravi če noče sodelovati, mi imamo v pravilniku, oz. tudi že v dogovoru, ki ga mladostnik podpiše,(otrokom razložimo) kjer se on strinja, da bo izpolnjeval šolske obveznosti in da bo sodeloval aktivno pri reševanju. Če ne sodeluje aktivno, poskusimo vse, da to dosežemo, če pa nam tudi potem ne uspe, pa potem verjetno tudi ne želi tukaj bivati, ali pa ne potrebuje tukaj bivanja. Mogoče potrebuje kakšno drugo obliko bivanja, to je pa stvar, ki se rešuje potem z matičnim centrom.	Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika Vztrajnost	Metode SD Spretnosti SD
A41	Pogovarjamo se. ne gre drugače. Tukaj delamo lahko individualno, lahko delamo skupinsko, če je slučajno taka problematika, pa da je to neka tema, ki jo lahko obravnavаш v skupini. Tudi to včasih. Predvsem, pa pogovor, potrebno je delati na zaupanju, delovnem odnosu, soustvarjanju. Dejstvo je, da je danes redko problematika taka, da lahko z nekimi individualnimi pogovori, seveda lahko delaš na samopodobi ml., ga krepiš.	Vodenje pogovora, Individualno SD, Skupinsko SD, Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika	Spretnosti SD Metode SD

A42	To seveda potrebujejo, vsi, ne samo tisti, ki pridejo v KCM. Mi sodelujemo z nevladnimi organizacijami, zdravstvom, šolstvom, z drugimi akterji. Za vsakega mladostnika je neka druga zgodba, kako se je potrebno povezovati	Sodelovanje z javnim, prostovoljnim sektorjem Skupnostno SD	Sodelovanje z institucijami, Metode SD
A43	Individualni načrt se naredi kmalu po tem, ko otrok pride, po nekaj dneh, ko je ustvarjen že nek odnos, ko se mladostnik ali otrok že malo navadi. Najprej ga opredeli sam, potem, ga pa skupaj dopolnimo, pregledamo. Načeloma, pa je to njegov individualni načrt, zakaj je tukaj, kaj bi rad dosegel, kdo so pomembne osebe itn. Cilj je za vsakega individualnega mladostnika, otroka oz. stanovalca njegov lasten in temu sledimo.	Individualno SD	Metode SD
A44	Ni druge kot, da jih pritegnemo s pogovorom, ne gre drugače. Dejstvo je, da smo mi z otrokom 24 ur na dan. Mi vidimo stvari, ki jih strokovni delavci, ki peljejo postopke ne vidijo ... Ti med kuhanjem zveš več kot v eni uri pogovora uradnega. Na izletu v Ljubljani, ali na grad ali na Šobec ali na igrišče jaz izvem več. To sicer potem ni tako voden in strokovno strukturiran pogovor, tako po predalčkih, namen pa je dosežen. Vzpostavljaš odnos, najdeš kaj ga zanima, korekten si iskren si, ne smeš nikoli zavajati ipd. Več ali manj pa to tudi cenijo, nekateri to pokažejo več, drugi pa spet manj.	Vodenje pogovora Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika	Spretnosti SD Metode SD
A45	Potem povejo tudi stvari, ki na kakšnem uradnem pogovoru ali ko morajo podati izjavo ne pridejo na dan, zato mi policiji in centru posredujemo podatke, zato pričamo na sodišču. Ravno iz tega razloga.	Sodelovanje z javnim sektorjem Skupnostno SD	Sodelovanje z drugimi institucijami Metode SD

A46	Prvo srečanje, predvsem ni toliko posvečeno stroki in reševanju, ampak da se otroku pokaže da je na varnem. Ker si sploh ne predstavljajo kam so prišli, redko kdo pozna KCM, ...	Skrbniška drža	Vloga SD
A47	... z izjemo povratnikov. Na žalost jih je kar nekaj.	Uporabniki, ki se vračajo	Skupina uporabnikov
A48	Se pravi, ta prvi topel odnos varno počutje, da si vzamemo čas, da je sprejet, da se ga sliši in da se ima možnost umiriti, da vpraša kar ga zanima, da se mu odgovori, seveda letom primerno in to je to.	Skrbniška drža individualno delo	Vloga SD Metode SD
A49	Sprejem uradno, določene formalnosti tudi nam uidejo. Mi se poskušamo izogniti prvemu uradnemu pogovoru takoj ob sprejemu, čez kakšen dan, ko se otrok vseeno malo navadi ... Sprva otroka ne obremenjujemo takoj s tem.	Skrbniška drža	Vloga SD
A50	Prve informacije mi dobimo ali od CSD-ja ali od interventne službe ali staršev, šole.	Sodelovanje z javnim sektorjem, z neformalnim sektorjem Skupnostno in skupinsko SD	Sodelovanje z institucijami, Metode SD
A51	Recimo 1. socialna pomoč je točno opredeljena približno kako dolgo traja in kaj mora vsebovati, česar se moramo mi absolutno držati, ker smo v končni fazi strokovni delavci na CSD. Kar pa ne pomeni, da ni prostora, da vpelješ tudi določene druge koncepte pri delu z otrokom, skozi pogovor, ko zaznaš potrebo za to.	Prva socialna pomoč, druga znanja.	Metode SD,
A52	In če pogovor nanese na zadeve, zaradi katerih bi bilo nujno vzeti izjavo na zapisnik, medtem, ko on govori, da ne bo ponavljal določenih stvari, to storim. Tudi	Vodenje pogovora	Spretnosti SD,

	če to ne predvideva neka struktura. Bolj važno se je pogovarjati o nekem izoliranem incidentu, ki otroka muči, četudi ni neke klasične strukture, saj s tem razrešiš neko njegovo težavo. In tam pustiš in naslednjič nadaljuješ tam, kjer si ostal po neki strukturi. Predvsem, saj pravim, slediš nekemu načrtu, da po potrebah, ki jih otrok izraža. Da ima res možnost soustvarjat, ker če ti veš kam moraš priti, potem, ti otrok ali mladostnik samo sledi in kima zraven. Tu ni nič soustvarjanja, ni produktivno. Če pa otroka pripravljam na nekaj, pa le moram vedeti kakšen je cilj. Recimo, če ga pripravljaš na stanovanjsko skupino, on pričakuje, da se bo vrnil domov, doma se stvari niso uredile, starši gredo še vedno skozi nek proces pomoči (osebne ipd.), zdravljenja .. Potem je otroka potrebno pripraviti na stanovanjsko skupino. Strokovna delavka, ki pride, ga v tisti eni uri ne more pripraviti. Fizično je nemogoče, tudi ne pozna ga dovolj dobro.	Dokumentiranje, Individualno SD Skrbniška drža	Metode SD, Vloga SD
A53	Otroci tudi pričakujejo, da se CSD postavi v vlogo in na stran staršev. Včasih dobijo tak občutek, da se bolj sledi staršem, kot njim. Zato smo mi tukaj, da jim damo možnost, da so slišani in če je potrebno, aktiviramo tudi zagovornika otroka. Če se nam zdi, da otrok ni slišan v postopkih, potem je inštitut zagovornika za to.	Zagovorniška drža, zunanj strokovnjaki	Vloga SD Sodelovanje z ostalimi
A54	Pri nas je tudi direktorica zagovornica, tudi ena sodelavka opravlja trenutno to izobraževanje.	Organizacija s strani delodajalca	Dodatno izobraževanje
A55	Upoštevamo predvsem interes udeležениh v problemi, vzpostavljamo kontakt z vsemi udeležениmi. Recimo marsikdaj imamo zelo dober odnos s starši, delamo na ta način, brez da se postavljamo na eno stran. kar absolutno nihče ne sme v celotnem procesu. Dostikrat tudi starši želijo biti slišani. Zato smo dostikrat poleg pri prvih soočanjih, saj se pri tem otrok počuti	Skupinsko SD Vzpostavlanje delovnega odnosa in osebnega stika	Metode SD,

	varnega, obenem pa damo tudi to možnost staršem, da so slišani. Ker	Zagovorniška drža,	Vloga SD
A56	Dostikrat padejo v vzorec komunikacije od prej (obtoževanja, povzdignejo glas), neproduktivna komunikacija. Ne slišijo en drugega. Da zadevo umiriš. Saj temu bi lahko skoraj rekel mediacija, samo to ni prava, uradna mediacija. Nekako poskušaj, predvsem ko gre za situacije, ko dejansko rabi družina samo malo pomoči. ni nujno rešitev ekstremna, v smislu, da družina kot enota ne pride več skupaj.	Interaktivno SD skupinsko SD.	Metode SD
A57	Dostikrat, sploh pri teh »razvajencih« če tako rečem, kjer se kažejo predvsem vedenjske težave, če so tudi v čustvovanju potem tukaj absolutno ne moremo mi to sami, tukaj se potem psihologi vključujejo, zdravstvo mora svoje opraviti, svetovalne službe itn.	Zunanji strokovnjaki Javni sektor	Sodelovanje z ostalimi Sodelovanje z institucijami
A58	Oceniti je potrebno kakšen je mladostnikov nivo razumevanja, mladostniki se bolj ukvarjajo sami s sabo kot z administracijo in ostalimi stvarmi okoli sebe. Ampak vseeno, če oni želijo sodelovati jim pojasnimo vse, medtem ko malemu otroku ne razlagamo tega.	Individualno SD	Metode SD
A59	Recimo konkretno, ko je bila deklica pri nas, je bila tukaj zaradi priprave na posvojitev in je kasneje tudi odšla v posvojitev. Kasneje so jo pripeljali nazaj in absolutno smo v tistem trenutku začutili nemoč, ker nismo imeli vpliva na matični CSD. V smislu, da bi jim povedal, da to ni ustrezno, da bi si otroka podajali in poskušali ponovno z drugo družino. Sedaj, oni delajo to v korist otroka in verjamejo, da je temu tako. Ampak mi, ki smo tukaj in smo bili priča celotni situaciji nam je bilo jasno, da je bila ona najprej zavrnjena s strani bioloških staršev, potem s strani	Jasno sporočanje lastnih stisk	Spretnosti SD

	rejnikov, potem s strani enih posvojiteljev in ne vem kako se je razpletlo pri teh zadnjih. Upam, da jim je uspelo. Ta otrok samo zavračanje doživlja. Nikomur ne pripada. Nima družine, nima nikogar. Ja, tukaj čutiš nemoč in frustracije. Vprašanje je če bi bila jaz v vlogi na matičnem CSD-ju, če bi lahko stvar bolje izpeljala. To je spet pogled z lastne strani, na drugačen način. Jaz verjamem, da oni poskušajo poiskati za njo najbolj ustrezno rešitev. Mislim, pa da je ta otrok tako čustveno oškodovan, da te varne navezanosti več ne zmore, ker je bila tolikokrat zavrnjena.		
A60	Naša, oziroma centrska naloga je, da oceni ljudi ali so pripravljeni na to, da so rejniki.	Jasno sprejemanje odgovornosti	Spretnosti SD
A61	Dejstvo je, da je pri nas premalo rejniških družin, ki so usposobljene, da bi se ubadale s temi zadevami in pa institucij, k so za to specializirane.	Organizacijska ovira	Ovira
A62	Veliko je stvari, ki ostajajo samo v Ljubljani. Mi smo blizu Ljubljane, toda uporabnikom je to konec sveta. Odlično bi bilo tudi, da se več sredstev nameni društvu za Nenasilno komunikacijo, ker res odlično delajo in bi morali biti na voljo na več točkah v državi ... Recimo konkretno tukaj ni niti ene skupin za samopomoč za dekleta, ženske ali moške z motnjo hranjenja.	Organizacijska ovira	Ovira
A63	Potrebno je imeti komunikacijske veščine, ustrezen odnos, ki je etičen.	Komunikacijske veščine	Spretnosti, Metode SD
A64	Predvsem mora biti odnos spoštljiv. Recimo, sedaj, ko imamo mladoletne tujce, je mlajši fant zadnjič stopil do mene in mi rekel »tiho« in odšel. Potem, ko se je vse pomirilo smo se pogovarjali zakaj to ni vredno. Tudi recimo, ko so bili na Debelem rtiču je prišlo do primera, ko je eden izmed njih, ki zna slovensko malo bolje napisal na telefonu neki drugi deklici »pička«. Kot mladostniki komunicirajo. In jaz	Spoštljivost, spretnost reševanja konfliktov Interaktivno delo	Spretnosti, Metode SD

	sem poskušala razložiti, zakaj to ni vredno. Po vsej razlagi, pa sem ga vprašala: »Kaj bi naredil, če bi on to tvoji sestri napisal?« Aha, sedaj pa to ni več vredno. Se pravi moraš poiskati tisto, kar njim ilustrira najboljše težavo v takem obnašanju.		
A65	Ker mi smo prevzeli in opravljamo nalogo integracijskih centrov. Ne, da nas hvalim, a opravljamo trenutno vlogo programov, ki jih ima slovenska filantropija pripravljene že leta in leta, a ni sredstev za to.	Finančna ovira	Ovira
A66	Ja trudimo se izobraževati, zelo je težko ker smo kadrovsko in finančno zelo omejeni.	Finančna ovira Organizacijska ovira	Ovira
A67	Ravno jutri gremo na izobraževanje povezano z integracijo mladoletnih tujcev. Katja Bašič, prepoznavanje spolne zlorabe, ocena tveganja. Mi konstantno delamo na tem, da izboljšujemo, da smo na tekočem. Tako moraš slediti stroki. Kakšne stvari se ponavljajo, kakšne pa so nove.	Organizirano s strani delodajalca	Dodatno izobraževanje
A68	Premalo jih je. V bistvu je zelo veliko izobraževanj za tiste, ki so na novo zaposleni, potem, pa jih kar malo zmanjka. Se pravi nadgradnja. Velikokrat se zgodi, da se predavatelji vrtijo. Več bi se moralo delati na tem.	Organizacijska ovira Več izobraževanj	Ovira Predlogi
A69	Predvsem so finančne ovire, premalo kadra imamo, da bi res pokrivali celoten urnik. Tako, da smo včasih preobremenjeni ... Konkretno, svetovalni center je samo v Ljubljani.	Finančne ovire, Organizacijske ovire	Ovire
A70	Pogrešamo torej boljšo finančno stanje, kader .. V končni fazi, zakaj ne bi bil tukaj zaposlen eden psiholog. Sicer smo imeli kot strokovni delavki zaposleni dve psihologinji.	Več finančne podpore, Več zaposlenih	Predlogi
A71	Neko pozitivno izkušnjo, mi recimo zelo zagovarjamo, da neke celovite spremembe v tako	Pozitivna izkušnja	Cilj

	kratkem času težko dosežeš. Toda, če že tisti majhen delček pozitivne izkušnje, da so lahko stvari drugačne je tudi že nekaj.		
A72	zelo dobro bi bilo, če bi delovala posvetovalnica. Da bi imeli terapevtsko obravnavo, pa če bi bil na voljo poleg tudi klinični psiholog, da bi se lahko naredilo malo diagnostike. Programi za mlajše polnoletnike.	Več programov in storitev	predlogi
A73	policija, CSD, šolstvo, zdravstvo, MNZ, azilni dom, Slovenska filantropija, Rdeči Križ, NVO, PUM, lokalna društva (športna ipd.).	Sodelovanje z javnim in prostovoljnim sektorjem, Skupnostno SD	Sodelovanje z drugimi institucijami Metode SD
A74	Seveda se povezujemo, odvisno od posameznega primera, če obiskuje pediatričnega psihiatra, če je obravnavan v šolski svetovalni službi, pri kliničnem psihologu ipd. se z njimi povežemo in sodelujemo z njimi.	Zunanji strokovnjaki Skupnostno SD	Sodelovanje z ostalimi Metode SD
A75	Prostovoljcev imamo veliko. Sicer število niha. Težko je, ko imamo mi največje potrebe, imajo prostovoljci svoje obveznosti (počitniško delo, izpiti ipd.). Je pa zelo važno, da imajo otroci in mladostniki nek stik z prostovoljci, saj mi moramo postavljati tudi neka pravila. To sprejmejo, prostovoljcem, pa je malokrat potrebno reči ne in odnos potem ni nujno tako zelo strokovno voden.	Prostovoljci Skupnostno SD	Sodelovanje z ostalimi Metode SD

A76	Ker ne moreš opredeliti kar tako, »danes bom, pa delala po tem in tem konceptu«. Mislim, da je bistveno slediti otroku v tem pogovoru.	Individualno SD	Metode SD
A77	V zdravstvu, pa je problem, ker jaz mladostniku ne morem reči, da ima posttravmatski sindrom, čeprav vidim in lahko glede na izkušnje ocenim, da ga ima, a nisem zdravnik. Ampak, ta otrok bi potreboval intenzivno obravnavo. Naročijo ga urgentno, kar pomeni čez tri mesece in potem pridejo vsak mesec za 20 minut na vrsto. To ni nič. Še tisto, kar bi se dalo sanirati in predelati, še tega ni.	Organizacijska ovira	Ovira

Tabela 8.2: Odprto kodiranje intervjuja B

Št. izjave	Opis	pojmi	kategorije
B1	Univerzitetna diplomirana varstvoslovka, na Fakulteti za policijske varnostne vede sem doštudirala kriminologijo.	Strokovna sodelavka	Zaposleni
B2	11 let	Več kot 10 let	Čas zaposlitve
B3	6-18 let.	Otroci in mladi 6-18 let	Skupina uporabnikov
B4	S tem, da glede na to, da se šolajo, da tisti dijaki, ki končajo srednjo šolo so stari nad 18. Tako, da do nekje 21 let.	Polnoletni mladostniki	Skupina uporabnikov
B5	Če je potrebno otroka peljati v šolo, ga peljemo, če ga je potrebno pospremiti do avtobusne ali železniške postaje, ga pospremimo.	Skrbniška drža	Vloga SD
B6	Ko so otroci v šoli so tekoče stvari, se pravi	Sodelovanje z	Sodelovanje z

	kontakti z ostalimi institucijami, CSD-jem, šolo, kakšno NVO, policijo.	javnim, prostovoljnim sektorjem	drugimi institucijami
B7	Sedaj glede na to, da nimamo javne delavke, pripravimo kosilo, pred tem gremo še v trgovino ali pa na CSD, odnesemo pošto, ali pa jo gremo iskati.	Gospodinjske spretnosti	Spretnosti
B8	Potrebno je tudi oddati poročila, ki jih pišemo, tudi kakšne dopise. V bistvu so bolj birokratske zadeve so dopoldne.	Dokumentiranje	Metode SD
B9	Potem, pa priprava kosila, ko otrok ni, ker so v šoli, to je čez teden.	Gospodinjske spretnosti	Spretnosti
B10	Ko pridem v službo preberem dnevnik, ki ga pišemo vsi sodelavci, vidim kaj je potrebno narediti in si potem malo po alinejah zapišem, kaj je potrebno narediti.	Organizacijske spretnosti	Spretnosti
B11	Naredim zapis pogovora, uradne zaznamke.	Dokumentiranje	Metode SD
B12	Vse je dosti strukturirano, če se osredotočiva na hišna opravila je to po dnevih določeno. Tako, da imamo na listu zapisano, kdo je za kaj zadolžen na določen dan (dežurstva), da pomije, da posesa idr. Drug dan, pa je za to zadolžen drugi. To je za otroke tudi lažje, saj se ne kregajo med seboj.	Avtoritarno vodenje	Vodenje
B13	Glede prostočasnih aktivnosti dnevnih je odvisno od otrok, trenutno imamo same fante, ki so športniki in glede na to, da imajo veliko energije gremo na kakšno igrišče, na kakšen izlet, ... Vse to nekako v dogovoru z njimi, povedo kakšne so želje.	Demokratično vodenje	Vodenje
B14	V bistvu sem jaz v KCM-ju strokovna sodelavka. Da bi imela kakšno posebno vlogo se mi niti ne zdi. Morda zaradi stroke, da imam drugačen pogled na določeno stvar.	Strokovna drža	Vloga
B15	Sicer je, pa moje delo bolj kontakt s policijo.	Sodelovanje z javnim sektorjem	Sodelovanje z drugimi

			institucijami
B16	.. ko gre za pisanje prijav, suma spolnih zlorab ali pa zanemarjanje, surovo ravnanje ipd.	Dokumentiranje	Metode SD
B17	Drugače, pa je moja vloga čisto tako materinska, ker sem mama treh otrok in potem imam to vlogo tudi pri teh otrocih, ki so tukaj.	Skrbniška drža	Vloga SD
B18	Meni se zdi, ker je tukaj KCM in ker dobimo otroke, ki pridejo iz kriznih situacij, ki so v stiski in so to po navadi otroci, ki jih CSD že nekaj časa obravnava, se meni osebno zdi, da je najboljši strukturiran dan, da otroci točno vedo, kaj se bo zgodilo in dogajalo, ko se neka dejavnost konča. Se pravi, sedaj boš vstal, ali ob sobotah po zajtrku je pospravljanje, potem malo gledanja televizije, priprava kosila in potem izlet.	Avtoritarno vodenje	Vodenje
B19	S tem, da vmes glede na potrebe ali pa na situacijo, še pogovor z otroci. Recimo, če je v stiski, da se te stiske takoj razrešijo. Da se otroku ne reče, počakaj, sedaj nimam časa, ampak da si vzamemo čas. Ker se v nasprotnem primeru, lahko bistvene informacije lahko potem zgubijo.	Svetovanje in pogovarjanje, Individualno SD	Metode SD
B20	... se pravi, da pomagam otroku, da sam pride do uvida in da svoj problem začne tudi sam reševati in ga vodim.	Vodenje pogovora	Spretnosti SD
B21	Se pravi, to je tudi na podlagi individualnega načrta, ki ga skupaj z otrokom napišem. Jaz ali sodelavci. Potem, pa temu individualnemu načrtu slediva.	Individualno SD	Metode SD
B22	Drugače, pa sem zelo dosledna, meje tudi postavim in se jih potem tudi držim. Ni mi problem dati kazni. Vedno balansiram, če se mi nek prekršek ne zdi življenjsko pomembna si rečem, vredno je in ne kompliciram. Ko se pa gre za hrano, hrane ne mečemo stran. Lažemo se ne. To sta recimo dve stvari, ki striktno veljata. Mislim, da otrok, če nima meja, zaide s poti. Postavljanje meja, je zame	Avtoritarno vodenje	Vodenje

	ključnega pomena.		
B23	V bistvu, delo KCM-ja in mene kot strokovnega delavca v KCM-ju je da se imajo ti otroci v času bivanja v KCM-ju fino ... Se, pa vseeno trudim, da v tem času, ko je tukaj, poskušam narediti maksimalno za njega, ali je to delo na njegovi samopodobi, ali je to pri športni aktivnosti, pri šoli, pri socialnih veščinah, pri učenju socialnih veščin ... Res, da maksimalno odnese. Recimo tudi hišna opravila, stvari, ki bi jih moral imeti privzgojene in priučene. Predvsem, da pridobijo pozitivno izkušnjo.	Pozitivna izkušnja	Cilj
B24	Kot starš, ki je vzor otroku. Ne morem recimo jaz reči, v dnevni se ne je in ne pije, sama pa pridem potem s kavo v roki in jo pijem v tem prostoru. To se ne počne tako, ampak, da se vsi držimo nekih pravil, da se tudi jaz sezujem in ne hodim obuta po hiši, da tudi jaz ločujem odpadke. Pri majhnih stvareh je potrebno začeti.	Avtoritarno vodenje	Vodenje
B25	Potem, da se ne dereš na njih, da vidiš, da tudi z lepo besedo dosežeš uspeh.	Spoštljivost	Spretnosti SD
B26	Nimam nekega začrtanega načina, prilagajam se glede na posameznika in njegovo situacijo.	Individualno SD	Metode SD
B27	Tako, da se jaz trudim, da začuti neko toplino, da je tukaj dobrodošel, da ga bodrim, da verjamem, da mu je težko, ampak, da mu bo tukaj lepo, da bo imel čas razmisliti o določenih stvareh in pa tudi njegovi starši.	Empatija	SpretnostiSD
B28	Da bo imel tukaj nek miren kotiček, da bo imel strokovno pomoč, se pravi, da kadarkoli bo želel se bo pogovoril. Da mu daš roko, ga malo potrepljaš, odvisno od tega za koga se gre. V glavnem, da začuti, da je prišel v varno okolje, ker to je v prvi vrsti, to kar naši otroci rabijo. Prvi vtis je pomemben, ker se na podlagi tega potem odvija	Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika	Metode SD

	nadaljnji odnos.		
B29	Odvisno od tega kdo otroka pripelje (RIS, policija).	Sodelovanje z javnim sektorjem	Sodelovanje z drugimi institucijami
B30	... opravimo tudi svetovalni pogovor.	Svetovanje in pogovarjanje	Metode SD
B31	Prvo se posvetujemo z RIS-om.	Sodelovanje z javnim sektorjem	Sodelovanje z drugimi institucijami
B32	Seveda me zanima zakaj je otrok prišel, tako da se malo pogovoriva. Ta pogovor je bolj informativne narave, ni nekako zelo strukturiran (PSP), ker sem strokovna sodelavka PSP-ja ne smem delati. Otrok sam pove, kar si želi povedati.	Svetovanje in pogovarjanje	Metode SD
B33	Potem, pa nam tudi šolska strokovna delavka pove kakšno je ozadje, tako, da tudi mi dobimo širšo sliko celotne situacije.	Sodelovanje z javnim sektorjem	Sodelovanje z drugimi institucijami
B34	Ker tudi sedaj, ko imamo mladoletne tujce nameščene ...	Mladoletni tujci	Skupina uporabnikov
B35	Da imajo sposobnost empatije, da je pošten najprej do samega sebe in potem do vseh vključenih v proces, potem, da upošteva striktno etiko, kodeks etike v socialnem varstvu.	Empatija, spoštljivost	Spretnosti SD
B36	Saj smo vsi krvavi pod kožo. Včasih ti kakšen otrok nagaja, je trmast.	Jasno sporočanje lastnih stisk	Spretnosti SD
B37	V teh primerih moraš biti toliko strokoven, da te to ne spravi iz tira in da reagiraš primerno, strokovno in odraslo.	Strokovna drža	Vloga SD
B38	Dobro je tudi, da imaš znanja s področja socialnih veščin, jaz, ki nisem socialna delavka, sem se tudi tega učila, potem s področja psihologije, s področja »kreative«, za prostočasne aktivnosti, šport ...	Strokovna in druga znanja, športne spretnosti	Spretnosti SD
B39	Spoštljiv, to pomeni, da je lahko tudi prijateljski,	Spoštljivost	Spretnosti SD

	ampak do neke mere.		
B40	To pomeni, da se točno ve, da jaz sem tukaj strokovni delavec, on pa je uporabnik.	Strokovna drža	Vloga SD
B41	Potem odkrit, to pomeni, da če jaz vem za kakšno zadevo, da je ne prikrivam dejstev, ker on lahko kadarkoli pogleda v svoj spis in vidi.	Iskrenost	Spretnosti SD
B42	Na področju projektnega dela, na področju nasilja, ogroženih otrok, zasliševanja. Na veliko področjih, ker delo v KCM-ju zahteva kontinuirano izobraževanje, ker so vedno nove smernice.	Organizacija delodajalca	Dodatno izobraževanje
B43	V bistvu sem v timu strokovnjakov za zasliševanje otrok z izkušnjo spolne zlorabe.	Samoorganiziranje izobraževanja	Dodatno izobraževanje
B44	Supervizijo imamo vsak mesec, intervizijo pa tudi med seboj, že v času predaje izmene.	Supervizija in intervizija	Metode SD
B45	Smo zelo povezan tim, zelo dobro med seboj sodelujemo in predelamo vse stiske, se dobro razumemo.	Sodelovanje v timu	Spretnosti SD
B46	Na primer, zelo velik izziv so mi otroci, ki so nevzgojeni, v bistvu niso sami krivi. Kako naj jih opišem, z eno besedo razvajeni so. Te ne spoštujejo ne mene kot strokovnega delavca, ne hrane, ne staršev, ničesar in nimajo nekega uvida, da sploh je kaj narobe.	Uporabniška ovira	Ovira
B47	Velikokrat jih tukaj postavimo na realna na tla in da ni vse tako kot so si oni zamislili.	Avtoritarno vodenje	Vodenje
B48	Jaz upam, da pozitivno izkušnjo, pa četudi je to edina te vrste v njihovem življenju. Res se trudimo, da imajo res pozitivno izkušnjo. Da začutijo toplino, ki je morda nikoli v življenju niso, da doživijo stvari, ki jih mogoče nikoli v življenju niso. Da se imajo lepo, da je to miren, varen kraj, kjer se lahko v miru pogovorijo. Včasih pridejo in povedo, da kako je fino tukaj, ker lahko v miru naredijo domačo nalogo, česar doma niso bili	Pozitivna izkušnja	Cilj

	deležni.		
B49	Že tekom svojega službovanja in že prej sva se z eno izmed sodelavk sva se zavzemali za stanovanjsko skupino in za trening samostojnega življenja. To pomeni, da bi mladostniki po 18 letu bili v stanovanjski skupini, kot v nekem dijaškem domu, samo bolj samostojno. Nadgradnja KCM-ja in stanovanjske skupine, pa bi bil trening samostojnega življenja, kar pomeni, da bi mladostniki po 21 letu imeli posamezne bivanjske enote, kjer bi živeli samostojno in če bi rabil pomoč in podporo bi jo dobil v obliki strokovnega delavca, ki bi jim bil na voljo.	Več programov in storitev	Predlogi
B50	Ker je težko, mi smo imeli tukaj deklet tudi eno leto in pol. In starostno primerna recimo, za bivanjsko oz. samostojno življenje.	Organizacijska ovira	Ovira
B51	Pristojni CSD, policija, zdravstvo, šole, NVO, ...	Sodelovanje z javnim, prostovoljnim sektorjem	Sodelovanje z drugimi institucijami
B52	Sodelovanje na splošno zelo dobro, ker je veliko tudi neformalnega sodelovanja.	Sodelovanje z neformalnim sektorjem	Sodelovanje z drugimi institucijami
B53	Tudi odzivnost posameznih institucij, bi si želela, da je hitrejša oz. večja. Da bi pristojni CSD-ji hitreje reagirali. Recimo, sedaj imamo fanta, katerega mamica je hospitalizirana, pri kateri se ne ve kaj bo. S tem fantom, pa še nihče konkretno ne dela. Pri takih primerih je potrebno takoj, v prvem tednu sklicati tim v CSD-ju, da se pove kakšne so naloge posameznih subjektov, ki so udeleženi v proces in da se začne delati.	Organizacijska ovira	Ovira
B54	Prostovoljci definitivno, sama jih tudi vodim.	Prostovoljci	Sodelovanje z ostalimi
B55	Ostali strokovnjaki pa so supervizorji, imeli smo tudi klinično psihologinjo, da smo jo lahko poklicali, psihoterapevte, v psihiatrični bolnišnici smo imeli	Zunanji strokovnjaki	Sodelovanje z ostalimi

	tudi psihiatra, toda večina teh vezi je neformalnih, iz katerih potem lahko črpamo neko pomoč. Brez tega si ne moremo predstavljati delovanja.		
B56	Zdi se mi, da vsak od nas nosi neko znanje, povezave, ker recimo tudi jaz vem točno koga bom poklicala na policijo, ko bo prišlo do določenega primera, recimo suma spolne zlorabe.	Strokovna in druga znanja	Spretnosti SD

Tabela 8.3: Odprto kodiranje intervjuja C

Št. izjave	Opis	Pojmi	kategorije
C1	univ. dipl. socialni delavec in socialni pedagog	Strokovni delavec	Zaposleni
C2	V Kresnički sem 10 leto, že prej sem bil v Ljubljanskem KCM-ju, eden izmed ustanoviteljev.	Več kot 10 let	Čas zaposlitve
C3	6-18 let, mlajše tudi sprejmemo, če sta brat in sestra. V tem primeru ne gledamo na to starostno omejitev. So primeri mlajših in pa tudi mladih polnoletnih mladostnikov, do 21 let.	Otroci in mladostniki (6-18 let), sorojenci	Skupina uporabnikov
C4	Mi delamo 12 ur načeloma (8-20, 20-8). Delovnik poteka tako, da se otroke zjutraj pospremi v šolo, to opravi že nočni med 7 in 8 uro ... Popoldan je sprejem otrok, ko pridejo iz šole, aktivnosti dnevne, učna pomoč, pogovori, svetovalni pogovori, pa seveda do večera priprava večerje in priprava na spanje.	Organizacijske spretnosti , gospodinjske spretnosti Svetovanje in pogovarjanje	Spretnosti SD Metode SD
C5	Dopoldne so več ali manj komunikacije z institucijami, timski sestanki, komunikacija z šolo, če se otroci šolajo, dopoldan jih ni.	Sodelovanje z Javnim sektorjem Sodelovanje v timih	Sodelovanje z institucijami Spretnosti SD
C6	V prvi vrsti so šolske obveznosti, da se naredijo domače naloge, ko pridejo iz šole. Potem, pa	Organizacijske	Spretnosti SD

	nekako prilagajamo. Dosti sodelujemo s PUM-om, športne aktivnosti, tukaj imamo tudi igrišča v bližini. To je bolj med tednom. Se pravi na tem lokalnem nivoju, čez vikend, pa te izleti Več ali manj to organiziramo sami ... Vse to je seveda v dogovoru z otroci. Vprašamo jih kam želijo iti. Gremo na Šobec, plavanje. Damo jim različne ponudbe, če se jim pa ne da, jih ne silimo. V vsakem primeru upoštevamo želje, čeprav ni dobro, da so ves čas notri. Potem jim hitro postane dolgčas.	spretnosti Sodelovanje z javnim sektorjem	Sodelovanje z drugimi institucijami
C7	... vključimo tudi prostovoljce, ampak prostovoljci so bolj za druženje in učno pomoč tukaj.	Prostovoljci	Sodelovanje z ostalimi
C8	Moja vloga je v prvi vrsti biti strokovni delavec, seveda jim včasih poskušam priti bližje, ampak jaz še vedno mislim, da je vredno ta distanca strokovni delavec in uporabnik, nikakor ne želim biti nekakšen prijatelj ali kakorkoli. Ampak strokovni delavec, da si zaupnik v strokovnem smislu ... Potrebno je imeti mejo, glede avtoritete ipd.	Strokovna drža Avtoritarno vodenje	Vloga SD Vodenje
C9	Zaupanje v tem smislu, da mladostnik pove kakšna je težava, z njim naredimo nek tak načrt in mu v skladu s tem svetujemo in z njim sodelujemo, čeprav so kratko obdobje tukaj mu damo možnost, da si izbere s katerim od nas bi želel delati na načrtu in potem je vse odvisno od tega koliko je sam pripravljen delati in vložiti.	Zaupnost, Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika, Individualno SD, Svetovanje in pogovarjanje,	Spretnosti SD Metode SD
C10	Veliko imamo, pa tudi »razvajenih« otrok, bom jaz rekel, ki ne vedo kaj bi doma, kaj bi tukaj in takim nič ne pomaga. Pri njih gre predvsem za to, da iščejo luknje, kje bodo prišli skozi v šoli in povsod drugod.	Uporabniška ovira	Ovira

C11	Zdaj, če pa resno razmišljajo, ga mi definitivno podpremo, četudi se odloči za stanovanjsko skupino, da ne bo odšel domov. Potem absolutno delamo v tej smeri, in s starši, če ne pa potem na pristojnem CSD-ju povemo to stališče in ga potem tudi zagovarjamo.	Individualno delo Skupinsko SD, Skupnostno SD Sodelovanje z javnim sektorjem	Metode SD Sodelovanje z drugimi institucijami
C12	Smo absolutno na strani otrok.	Zagovorniška drža	Vloga SD
C13	Zelo vredno je, da se spoznamo, ko otroci pridejo, oni nas, mi njih, da vzpostavimo neko zaupanje, da spoštujemo vrednote en drugega, ne samo mi njihove, ampak tudi oni naše. Mi sledimo njihovim željam in tistemu, kar so si zadali kot cilj. To podpremo in da gremo skupaj z njimi skozi to fazo, da bo našel zase nekaj kar mu ustreza, skupaj z njim. Ne da jim rečemo, to in to je vredno zate. Tako, da si sam izbere neke izkušnje in se lahko odloči na podlagi tega.	Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika , Svetovanje in pogovarjanje Zaupnost, spoštljivost	Metode SD Spretnosti SD
C14	Pogosto, pa se srečamo tudi z mladostniki, ki so že oblikovani in ki morajo biti navajeni manipulirati, da so lahko preživeli v dani situaciji s starši, ali gre za manipulativno laganje, obtoževanje, taki vzorci. S takimi je res izziv sodelovati. Ampak mislim, da vseeno dobijo tisti delček časa, ko so pri nas, da vidijo, da se da tudi drugače funkcionirati. Se pravi, da vidiš, da se da tudi, da se ne zlažeš v primeru, ko zamudiš iz šole. Lahko so iskreni, povedo, da se jim ni dalo priti, ne pa da je avtobus zamujal.	Pozitivna izkušnja	Cilj
C15	Delo s posameznikom, individualni načrt, s skupino, z družino, ... Sodelovanje dosti z lokalno skupnostjo, z O.Š. – naravoslovni dnevi za vse Gorenjske šole. Nosilec je sicer CSD. Vsi so seznanjeni z delom KCM-ja. Rdeči križ povezava. Tukaj smo zelo aktivni.	Individualno SD, Skupinsko SD, Skupnostno SD Sodelovanje z	Metode SD Sodelovanje z

		prostovoljnim sektorjem	drugimi institucijami
C16	Rezultati so zelo težko vidni, ker ne vemo kako je otroku kasneje, sicer imamo nek kontakt in informacije, toda ne popolne. Sicer organiziramo letna srečanja za vse bivše uporabnike. Zame je največji cilj, da se nas spomni, pa reče, da mu je bilo pri nas super, da je sedaj dokončal šolo. Da je zadovoljen je bistven cilj, ni potrebno, da ima ne vem kakšno šolo.	Napredek, Pozitivna izkušnja	Cilj
C17	Zadnjič me je recimo poklicala mama, ki je rekla, da bi rada začela postopek namestitve 14-letnega sina v KCM. Kot prvo pri nas ni nobenega postopka, ampak prostovoljen prihod, h nam pridejo otroci, ki so ogroženi. Kaj je hotela s tem povedati? V bistvu je povedala, da so popolnoma neuspešni in da je čas, da se ga h nam namesti, da bo videl, da mislijo resno. Da bo za kazen prišel v KCM. Tukaj pričakovati uspeh je nemogoče. Za pričakovati je da bo doživljal bivanje v KCM kot kazen, da bo bežal iz KCM-ja.	Uporabniška ovira	Ovira
C18	Drugače, če je mladostnik res v stiski, ko so starši doma z res prevelikimi pričakovanji, tudi glede šole, ali pa na splošno. Takrat, pa absolutno, ga pritegnemo skozi pogovore, skozi ta individualni načrt, ko lahko izrazi svoja stališča. Mu stojimo ob strani, ga podpiramo. Tudi, če je potrebno proti staršem. Predvsem skozi pogovor, ga usmerjamo, ga seznanjamo kaj je možno, kaj ne.	Vodenje pogovora Individualno delo, svetovanje in pogovarjanje Zagovorniška drža	Spretnosti SD Metode SD Vloga SD
C19	Seveda je prvo kar je, da opravimo takoj pogovor. Odvisno od situacije, če je to res kakšna nujna, konfliktna situacija, ga poskušamo pomiriti skozi pogovor, mu predstavimo KCM, ga popeljemo	Pogovarjanje in svetovanje, Vzpostavljanje osebnega stika in	Metode SD

	skozi prostore. Kaj počnemo tukaj, kako dan poteka.	delovnega odnosa	
C20	Imamo, pa tudi take, ki dejansko stopijo skozi vrata na ta način, da oni ne bodo tukaj, kaj bodo tukaj. V teh primerih, pa smo res nemočni, težko je, saj pridejo z odporom. Zato je nesmiselno tukaj nameščati take otroke. Se uprejo, so tukaj proti svoji volji in tukaj nimaš nekega prostora za sodelovanje. Takrat je problem, poskušamo preživeti nekako, vztrajamo, da so tukaj neka pravila, da se jih morajo držati. Žal je pogosto, da dobimo mladostnike z namenom kaznovanja, kot da smo nek kazenski bataljon, kot da bodo po treh tednih bivanja tukaj popolnoma drugačni. Pričakujejo, kot da bo to šlo po principu pranja avtomobila, ki gre v čistilnico in ga dobimo nazaj takega kot smo si želeli.	Jasno sporočanje lastnih stisk Uporabniška ovira	Spretnosti SD Ovira
C21	Bistveno je, da začuti neko podporo in varnost.	Skrbniška drža	Vloga SD
C22	Popolnoma v tem smislu nudenja pomoči oz. prve socialne pomoči. Damo mu možnost, da pove kakšna je stiska s katero se spopada, da sam definira težavo skozi pogovor. Da pridemo do tega, da lahko potem na temu naprej delamo.	Prva socialna pomoč Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika, Svetovanje in pogovarjanje Vodenje pogovora	Metode SD Spretnosti SD
C23	Seveda, individualno delo, skupinsko delo. Še kup vsega znanja, ki ga pridobiš skozi prakso.	Individualno SD Skupinsko SD	Metode SD
C24	Jaz mislim, da je tukaj sigurno spoštovanje osebnosti, mladostnika. V prvi vrsti, da ga jemljemo kot sebi enakega, ne kot zrelo osebo, lahko rečem, pa da kot osebnost, ki se seveda	Spoštovanje, Zaupnost, pogajanje	Spretnosti SD

	razvija. Pa seveda spoštovanje te zaupnosti, da kar ti mladostnik pove, če ni za njega ogrožajoče je potrebno to spoštovati. Pogajanje v smislu dnevnih aktivnosti.		
C25	Da ima neko strokovno znanje in pa da ima osebne vrednote. Tukaj v KCM-ju moraš biti tudi zelo prilagodljiv, ne moreš biti kot neki uradniki, dobro je tudi da poznaš glasbo, ki jih zanima. Moraš biti dosti spreten, ne moreš biti samo strokovni delavec in reči to je pa to. Jaz se recimo tudi rad šalim in uporabimo kdaj tudi kakšne bobne ipd. Tako da je dobro, da imaš ta del spretnosti, tudi športne aktivnosti ti ne smejo biti tuje. Dobro je, da se spustiš na njihov nivo. Pa tudi ne moreš imeti »dolg obraz, ko prideš v službo. Tukaj tudi kuhamo sami, z njimi je potrebno tudi pospravljati, ne moreš reči, da se ti ne da, saj smo jim vzor.	Strokovna in druga znanja, športne spretnosti, gospodinjske spretnosti	Spretnosti SD
C26	Empatija, ampak jaz vseeno mislim, da je dobro, da se ve da je neka distanca med strokovnjakom in uporabnikom. Lahko smo na »ti«, toda vseeno je potrebno imeti neko mejo, za katero meni, da se z tikanjem ne poruši, saj se srečujemo tudi z otroci, ki imajo 6 let in od katerih ravno ne moremo pričakovati, da nas bodo tikali.	Empatija, Strokovna drža	Spretnosti SD Vloga SD
C27	Ja, seveda. Izobraževanje so vedno, poleg tega imamo tudi supervizije in intervizije.	Organizacija s strani delodajalcev Supervizija in intervizija	Izobraževanje Metode SD
C28	Pri samem delu z otroki in mladostniki niti ne, razen, ko sami niso pripravljeni narediti nič. To govorimo o tistih »razvajenih«. Ovire vidim bolj pri sodelovanju z institucijami, s tem mislim največkrat CSD-je. Pred kratkim, pa smo imeli primer tudi, ko je bilo sodelovanje z O.Š. slabo, ko so malo presegli svoje pristojnosti. Načeloma, pa z	Uporabniška ovira Organizacijska ovira	Ovira

	O.Š. sodelujemo dobro. Menim, da je največja ovira v tej zunanji komunikaciji z drugimi. Včasih, predlagamo neko zadevo in imamo svoje videnje, oni imajo pa svoje videnje in čas njihovega reagiranja je včasih dolg.		
C29	Da se da drugače funkcionirati, da se da drugače ravnati, če že delček tega odnese je velika in pozitivna izkušnja.	Pozitivna izkušnja	Cilj
C30	Toliko kolikor jih je jih je premalo, mi smo se v enem obdobju zelo trudili za razvoj teh programov. NE samo KCM-ja, ampak tudi svetovalnice. Predvsem, pa dejavnosti, ki gredo v korak z njimi. Bolj je problem v odraslih, ker starši menijo, da bodo otroci in mladostniki pridobili neka znanja in vrednote v šoli, v šoli si pa ne upajo nič narediti. Nimajo avtoritete ne doma, ne v šoli. V tem Kantovskem smislu »Disciplina je pogoj svobode.« Več slabih stvari naredimo, če otroke prepuščamo same sebi. Veliko več bi za njih naredili, če bi z njimi preživeli več kvalitetnega časa, ne pa bili v prepričanju, da smo lahko srečni, da hodi na nogomet in je na računalniku ipd. Okupirani so z dejavnostmi, ki niso v povezavi z družino in druženjem.	Uporabniška ovira Organizacijska ovira	Ovire
C31	V prvi vrsti CSD, šole (osnovne, srednje), ZD lokalni, policija, interventna služba, praktično vsi, ki so vključeni. Tudi psihoterapevti ... Lokalna skupnost, NVO. Povezovanje načeloma, generalno dobro z šolami. Obvestimo jih o tem, da so otroci pri nas in smo v stalnem stiku z njimi glede posameznikovega učnega uspeha, domače naloge ter ostalih aktivnosti in obveznosti povezanimi s šolo.	Sodelovanje z javnim, Neformalnim, sektorjem	Sodelovanje z drugimi institucijami
C32	S CSD-ji je sodelovanje intenzivno, a se ne slišimo	Sodelovanje z javnim	Sodelovanje z drugimi

	včasih dovolj dobro med seboj.	sektorjem	institucijami
C33	Na prostovoljce ja. Tudi mednarodno prostovoljko dobimo. Zunanji strokovnjaki, pa so supervizorji, psihoterapevti.	Prostovoljci, zunanji strokovnjaki	Sodelovanje z ostalimi
C34	Tako bom rekel bom pisarniško delo.	Dokumentiranje	Metode SD

Tabela 8.4: Odprto kodiranje intervjuja D

Št. izjave	Opis	Pojmi	Kategorije
D1	Univerzitetna dipl. soc. delavka	Strokovna delavka	Izobrazba
D2	Krizni center vodim 8 leto. Prav z otroci, zaščito družin pa 11 let.	Več kot 10 let	Čas zaposlitve
D3	Od 0 do 6 let kadar pa gre za otročke, ki so skupaj s sorojenci imamo tudi starejše. Najstarejša je imela 17 let.	Otroci od 0-6 let ter sorojenci	Skupina uporabnikov
D4	Nikoli družine ne razbijemo če ugotovimo da gre korist otrok.	Zagovorniška drža	Vloga SD
D5	Moja naloga v Palčici poleg strokovnega dela je še organizacija dela, kar pomeni sestavljanje urnikov, timski sestanki s centri za socialno delo dostikrat sem poklicana kod priča na sodišče	Organizacijske spretnosti Sodelovanje v timu Javni sektor	Spretnosti Medinstitucionalno sodelovanje
D6	Imamo specifičen delovnik od 8 do 20h. Vsi me vprašajo zakaj. Zato, ker je otrokom manjše menjavanje manj stresno in se jim poskusimo čim bolj prilagodit.	Skrbniška drža	Vloga SD
D7	Z mlajšimi je nega in »crkljanje« z večjimi pa dejavnosti prilagojene njihovim željam in	Skrbniška drža	Vloga SD

	potrebam.	Demokratično vodenje	Vodenje
D8	To je nega in varovanje, strokovne stvari in ko otrok pride je potrebno poskrbet da se počuti varno.	Skrbniška drža Strokovna drža	Vloga SD
D9	Poleg tega imamo multidisciplinske time.	Sodelovanje v timu	Spretnosti
D10	Tu delamo vse same. Mi delamo same in po principu družinskega tipa. Pospravljamo, kuhamo, v trgovino gremo sami, kosimo sami.	Gospodinjske spretnosti	Spretnosti
D11	Tri so strokovne sodelavke. V bistvu nobene razlike ni med nami, samo v izobrazbi. Delajo pa zelo podobno, samo ne pišejo poročil in ne hodijo na multidisciplinske time.	Strokovne sodelavke	Zaposleni
D12	Moramo se prilagoditi otročkom oziroma starostni skupini. Govorimo o najbolj travmatizirani skupini, tako da se nam tudi zgodi da so naši otročki tako prestrašeni da ne grejo ven. Že tukaj smo omejeni. prilagajamo se vsakemu otročku posebej.	Individualno SD Empatija	Metode SD Spretnosti
D13	V teh treh tednih se otrok sprosti in začuti varnost. Nikoli ne rinemo v otroke z nekimi vprašanji.	Varnost Spoštljivost	Cilj Spretnosti SD
D14	Če si želijo, da mi kaj povedo, jih seveda razbremenimo.	Svetovanje in pogovarjanje Individualno SD	Metode SD
D15	V treh tednih ko se začne otrok že navezovati je odhod iz Palčice še ena travmatična izkušnja zanje. Zato jaz pritiskam na centre da jim ne povzročamo neke dodatne bolečine in tesnobe, neke dodatne separacijske tesnobe. Se pa dogaja in to velikokrat.	Strokovna in druga znanja	Spretnosti

		Organizacijska ovira	Ovira
D16	Empatija. Pri teh majhnih je na prvem mestu tudi »crkljanje«.	Empatija Skrbniška drža	Spretnosti Vloga
D17	Zelo se trudimo, da starši dajo podporo otroku in ga spustijo pri potrebi odhoda v rejniško družino.	Interaktivno SD	Metode SD
D18	Kadar imamo starejše jih motiviramo z motivacijskimi pogovori.	Svetovanje in pogovarjanje Vodenje pogovora	Metode SD Spretnosti
D19	Prvi stik je odvisen od starosti otroka. Če pride dojenček je pri njemu najbolj pomemben telesni stik, pomembno je, da so ves čas v naročju, da smo pri njih takoj, da smo odzivni na njihove potrebe.	Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika Skrbniška drža	Metode SD Vloga SD
D20	Vedno poskušamo ugotoviti, kaj ga pomiri ... Pri nas ne ve kaj ga čaka in je sigurno neka stiska. Tukaj se je potrebno otroku na tak način, da poskušaš ugotoviti kaj ga pomiri. To je naloga prvega stika.	Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika Skrbniška drža	Metode SD Vloga SD
D21	Tako da vedno je potrebno priti naproti otroku.	Demokratično vodenje	Vodenje
D22	Meja je potrebna absolutno, ampak šele ko otroku nekaj ponudiš nekaj daš.	Sklepanje dogovorov	Spretnosti
D23	Empatija in absolutno da imaš kakšne ročne spretnosti, ko imamo večje otroke je potrebno z	Empatija,	Spretnosti

	njimi ustvarjati. Mešanica empatija in znanj pedagoških, vzgojiteljskih, ki smo se jih priučili v teku izobraževanja.	Strokovna in druga znanja	
D24	Gremo pa na izobraževanja oz. seminarje ki so za nas pomembni. Glavna je socialna zbornica ki organizira največ izobraževanj na temo zlorabljenih otrok.	Organizacija delodajalca	Izobraževanje
D25	Mi delamo tudi z starši.	Skupinsko SD Neformalni sektor	Metode SD Medinstitucionalno sodelovanje
D26	Kadrovska podhranjenost najbolj.	Organizacijska ovira	Ovira
D27	Jaz menim da je to čisto prav in menim da je prav, da vidijo prvič v življenju kako je biti otrok. Če bodo pri nas videli in dobili to izkušnjo in bodo videli da jim to pripada bodo to izkušnjo prenesli v svoje kasnejše življenje.	Pozitivna izkušnja	Cilj
D28	Omenila sem kadre, to mi rešujemo s pripravništvom in javnimi deli. Potrebni, pa je tudi več izobraževanj na področju sociale.	Več zaposlenih, Več izobraževanj	Predlogi
D29	Več sodelovanja med kriznimi centri in CSD-ji. Ne glede, da izhajamo iz iste institucije, smo prevečkrat na različnih bregovih.	Izboljšanje medinstitucionalnega sodelovanja	Predlogi
D30	Z lokalnimi institucijami, starši, policijo z zdravstvenim domom in s krajevnimi centri	Javni sektor, neformalni sektor	Medinstitucionalno sodelovanje
D31	Sodelovanje z zdravstvenim domom in policijsko postajo je za čisto deset. Da ti pridejo naproti policija in zdravstveni dom, tako kot nam, to si res lahko samo želiš. Nekateri otroci pri nas recimo niso zavarovani in v zdravstvenem domu nikoli ne komplicirajo.	Javni sektor	Medinstitucionalno sodelovanje
D32	Prostovoljce imamo, a je delo v Palčici zelo naporno, zato jih imamo malo. Ostali sta samo dve	Prostovoljci	Sodelovanje z ostalimi

	od samega začetka.		
--	--------------------	--	--

Tabela 8.5: Odprto kodiranje intervjuja E

Št. izjave	Opis	Pojmi	Kategorije
E1	Univerzitetna diplomirana socialna delavka.	Strokovna delavka	Zaposleni
E2	Od 14. dneva delovanja tega kriznega centra, se pravi od začetka. To bo že približno 9 let.	Več kot 5 let	Čas zaposlitve
E3	Od 0 do 6 let. To pomeni od novorojenčkov pa do 6 letnikov ... Starejše seveda sprejmemo takrat ko so starejši sorojenci.	Otroci od 0-6 let in sorojenci	Skupina uporabnikov
E4	.. vsi so pa nameščeni z začasno odločbo o namestitvi otrok v krizni center in vedno more biti prisoten CSD pri namestitvi, to ni tako kot v kriznih centrih za mlade ko so lahko sami.	Sodelovanje z javnim sektorjem	Medinstitucionalno sodelovanje
E5	Aha, upoštevamo njihove želje v okviru seveda dogovorjenih aktivnosti, hkrati pa takoj posredujemo ko pride do teh konfliktov.	Demokratično vodenje Interaktivno SD Reševanje konfliktov	Vodenje Metode SD Spretnosti SD
E6	.. priprava zajtrka, pospravljanje.	Gospodinjske spretnosti	Spretnosti
E7	... z temi otroci se usedemo na kavč, po navadi se skupaj z sodelavcem dogovorimo se vprašamo otroke kaj bi danes radi počeli če so že starejši, če so mlajši se pravi se gre za prostočasne dejavnosti po zajtrku, tam nekje do kosila, v času prostočasnih dejavnosti poskušamo animirati primerno njihovi starosti zmožnosti in željam, se pravi pri 5-6 letih že povejo kaj bi radi ...	Organizacijske spretnosti Demokratično vodenje	Spretnosti SD Vodenje

E8	Dostikrat opazamo, da če polije otrok vodo, se zgodi da se otrok kar ustraši in se skrije pod mizo. Pri nas dobi prvič izkušnjo da se nič groznega ne zgodi, voda se pač polije in če se polije se pač pobriše, to ni nič kaj takega, ustrašijo se ker imajo pač izkušnje da so pač občutili nasilje če kaj naredijo ali pa tudi če ne naredijo.	Pozitivna izkušnja	Cilj
E9	Dejavnosti tukaj niso neke zakomplicirane in težke bolj gre za to da dobijo te pozitivne izkušnje, ko narišejo risbico da so pohvaljeni, ko polijejo vodo ali razmažejo neki povemo da to res ni nič kaj takega, pobrišemo in stvar je opravljena.	Pozitivne izkušnje	Cilj
E10	Gre bolj za odnos nekako dajemo toplino, sprejetost ...	Skrbniška drža	Vloga SD
E11	... takoj pa urgiramo ko pride kot pri vseh otrocih v vrtcih in doma do kakšnih udarcev, grdih besed. Otroci so dostikrat naše ogledalo, zrcalo. Tako prinesejo s seboj od najhujših psovki ki jih doma slišijo, do ponižujočega vedenja, nadiranja. Urgiramo če pride do fizičnega ali besednega nasilja. Seveda razložimo da tukaj ni dovoljeno, pravzaprav tudi v življenju ni dopustno nekoga opsovati in poniževati.	Interaktivno SD Reševanje konfliktov	Metode SD Spretnosti SD
E12	Otroci so tukaj v kriznem centru lahko do 21 dni. To je tako pravilo, ki moram reči, da je kar psihološko utemeljeno. Opažamo če so otroci več kot 3 tedne, v primerih, ko center ne najde druge rešitve se navežejo in to je težko za otroke, saj vedo, da ne bodo tukaj ostali. Pri otrocih je res potrebno urgentno reševati stvari.	Strokovna in druga znanja	Spretnosti SD
E13	Odvisno od otrok, od njihove stiske, od žalosti, od joka, takrat jih »crkljamo«, stisnemo h sebi.	Skrbniška drža Empatija	Vloga SD Spretnosti SD
E14	Vmes imamo seveda tudi telefonske klice z CSD-jev, z policije, razni krizni timi so sklicani, kdaj tudi	Sodelovanje z javnim sektorjem	Medinstitucionalno sodelovanje

	pri nas, ko moramo biti udeleženi da povemo kaj opazamo pri otrocih ali pa nam otroci večkrat tudi sami povejo kaj se dogaja doma	Sodelovanja v timih	Spretnosti SD
E15	... pa tudi pisanje poročil ob odhodu otroka.	Dokumentiranje	Metode SD
E16	.. gremo na kavč in se dogovorimo. Upoštevamo želje absolutno in se dogovorimo za kompromis.	Sklepanje dogovorov	Spretnosti SD
E17	Bom rekla glede na pogodbo o zaposlitvi v pogodbi piše da smo strokovni delavci predvsem za varstvo otrok.	Skrbniška drža	Vloga SD
E18	Ne smemo pa se iti nekega terapevtskega dela, ker če nismo usposobljeni lahko to izvedemo na nepravilen način iz vidika prava in potem bi lahko primer na sodišču padel.	Jasno sprejemanje odgovornosti	Spretnosti SD
E19	... predvsem moramo biti sposobni, zmožni ali pa si upati soočati se s stisko otrok. Se pravi z jokom, bolečino, objemi in stik nam ne smejo biti tuji, ta del je tukaj res zaželen.	Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika Individualno SD Empatija	Metode SD Spretnosti SD
E20	Pride tudi policija če imajo kakšen razgovor z otrokom če je sum zlorabe, spolne zlorabe.	Sodelovanje z javnim sektorjem	Medinstitucionalno sodelovanje
E21	Zdi se mi pomembno da dobijo tukaj prvič v življenju izkušnjo sprejetosti sebe takega kot so in absolutno nizko toleranco oz. nobene tolerance pri nasilju in dobijo prvič izkušnjo tukaj da niso tepeni tako kot sem prej rekla.	Pozitivna izkušnja	Cilj
E22	.. da jih seveda razbremenimo, da smo ob njih takrat, ko nas rabijo, ko je stiska da ih »erkljamo«, vzamemo v naročje, zapojemo, povemo pravljico, uspavanko da jim je malo manj hudo.	Skrbniška drža Empatija	Vloga SD Spretnosti SD

E23	Upoštevamo seveda želje, vedno želijo nekaj početi nekaj delati so vedoželjni ... če mu paše biti sam na kavču, pogleda risanko ni nič groznega.	Individualno SD	Metode SD
E24	To so mali otroci in vedno pridejo v spremstvu ali centra za socialno delo ali staršev	Sodelovanje z javnim sektorjem, neformalnim sektorjem	Sodelovanje z drugimi institucijami
E25	Prvi stik z otroci je pa zelo različen če je otrokov prihod ponoči, če so majhni otroci mogoče že spiyo, so zaviti v odejico, velikokrat nimajo čisto nič drugega, so bosi, smrdeči, umazani to se vidi največkrat v primerih odvzema pri zanemarjanju ali kakšnih odvisnikih ... lahko pa tudi, ko so otroci čez dan seveda budni, po navadi prvi dan ni tako težak še ne pride stiska se ne zavedajo, z otrokom se pogovori da pridejo v nek tak vrtec, krizni center ker se tukaj igramo z njimi, otrok toliko ne obremenjujemo z tem povedo seveda da staršev nebo ampak da bodo tukaj počakali pri nas dokler se odrasli ne odločijo kaj je za njih najbolje.	Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika Svetovanje in pogovarjanje Vodenje pogovora	Metode SD Spretnosti SD
E26	Toliko otroci vedo ko pridejo sem, tako da ta prvi stik ni tako travmatičen skoraj nikoli, ko pritečejo noter zagledajo igrače in to je celi dan igranja in stiske pridejo kasneje na dan.	Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika	Metode SD
E27	Tako da sprejmemo jih zelo prijazno, sproščeno, sprejmemo seveda njihove spremljevalce takoj seveda vzpostavimo stik z otrokom na njihovem nivoju jih pozdravimo, povemo svoje ime, da tukaj je krizni center za otroke, ker otroci pri nas pač živijo nekaj dni, počakajo toliko časa dokler se odrasli ne odločijo kaj je za njih najbolje in da tukaj smo vedno z njimi, dva prisotna, nikoli ne bodo tukaj sami, vedno smo tukaj ob njih. Potem da imamo tukaj ogromno igrač, vsega, potem im pokažemo zgoraj sobice, po navadi so veseli ker dobijo svojo sobico	Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika	Metode SD

E28	Drugi, pa izpolnjuje formalnosti.	Dokumentiranje	Metode SD
E29	... če gre za spolno zlorabo da smo tukaj občutljivi, saj se otroci ki so doživljali spolno zlorabo izogibajo dotikov, če ne želijo tega, to upoštevamo, tudi če niso ne vem kako zelo dobro okopani, spoštujemo to da imajo tukaj stisko.	Spoštljivost Empatija Individualno SD	Spretnosti SD Metode SD
E30	Empatija in sočutnost, sposobnost dela z skupino in posameznikom, sposobnost poslušanja, komunikacija, pogum ali zmožnost zdržati otrokovo stisko, ni lahko ta jok sploh ko vemo da je to iz bolečine iz vsega kar se je doma dogajala in iz pogrešanja staršev	Empatija, Komunikacijske spretnosti vztrajnost Skupinsko SD Individualno SD	Spretnosti SD Metode SD
E31	Veščine kuhanja, znanje o razvojnih stopnjah, pisanje poročil, ...	Gospodinjske spretnosti Strokovna in druga znanja Dokumentiranje	Spretnosti SD Metode SD
E32	Definitivno je potrebno spoštovanje otrokove osebnosti .	Spoštljivost Individualno SD	Spretnosti SD Metode SD
E33	Supervizijo smo imeli, smo se udeleževali tukaj pri nas, pri nas je problem ta da nimamo konstantno določenega števila otrok ali pa je kdaj obdobje teden ali dva ko smo prazni. Nekako se ni izšlo s temi supervizorji. Supervizorko, smo imeli nekaj časa, zdaj imamo pa možnost intervizije vedno z	Zunanji strokovnjaki Superivzija in	Sodelovanje z ostalimi Metode SD

	našo vodjo ki ima tudi široko znanje psihoterapije. Je pa tudi odprta pot če bi imeli željo po superviziji imamo možnost da se odločimo, drugače pa imamo intervizijo enkrat na mesec tudi v okviru sestanka, če je kdo od nas v stiski in ima nekakšen problem.	intevizija Sodelovanje v timu	Spretnosti SD
E34	Težave so ko čutimo da nam otrok želi kaj več povedati, ko išče nekega da bi mu povedal malo več o tej stiski, težavi, mi pa zaradi tega ker bo primer verjetno šel naprej na sodišče se ne smemo prav poglobiti v nek svetovalni in terapevtski način obravnave. To recimo je za nas kdaj težava, ko vemo da ga pustimo malo » bosega«.	Organizacijska ovira	Ovira
E35	Težave so na primer tudi s starši, katerim so otroci odvzeti, ko ni čas obiskov pridejo se prepirajo, ko pa je čas obiskov, pa jih ni od nikoder. Takrat je otroku težko pojasniti zakaj starša ne bo.	Uporabniška ovira	Ovira
E36	Nekateri centri za socialno delo, pa recimo ne vidijo potrebe in smiselnosti da rejniška družina pride najprej pogledati otroka, vzpostavijo stik, da se medsebojno začutijo. Seveda rejniki poskrbijo za otroke tudi če se ne ujamejo popolnoma, ampak eno je skrb, drugo je pa neka energija med njimi in to si želimo da bi bilo med otroci in rejniki.	Organizacijska ovira	Ovira
E37	Da bi se centri bolj zavedali da je pomembno za otroka ta predhodni stik ali pa celo spoznavanje z rejniki. Da pridejo rejniki sem, da se malo poigrajo z otroci, da je ta prehod bolj mehek, da gredo z nekim občutkom varnosti iz KCO.	Izboljšanje medinstitucionalnega sodelovanja	Predlogi
E38	Več dela z rejniškimi družinami je potrebna, pa tudi opažamo da rejniške družine niso kej preveč občutljive ali izobražene v smeri spolnih zlorab, nasilja.	Več izobraževanj	Predlogi
E39	Mogoče še kako dodatno izobraževanje to vsekakor.	Več izobraževanj	Predlogi

E40	Sodelovanje z CSD, policija, intervencijska služba, Stigma, zdravstvo, patronažna služba, ko smo imeli leta nazaj tudi šolske otroke ko ni bilo samo do 6 let, smo imeli stik z šolami.	Sodelovanje z javnim sektorjem, prostovoljnimi sektorjem	Sodelovanje z ostalimi ustanovami
E41	Kdaj bi pri stikih z centrom res rabili malce več informacij. Rabili bi malo več informacij o otroku. Vsaj malo več o tem kaka problematika je bila doma. Otrok sprašuje mi pa ne vemo kaj reči, mi potem rečemo »veš to se bodo odrasli pogovorili o tem kaj je za tebe najboljše«, ker več tudi sami ne vemo.	Organizacijska ovira	Ovira
E42	Kdaj, na primer, ko imamo dojenčke pri nas, niti ne želimo da pridejo prostovoljci, ker je res že to velik problem, ko se mi izmenjujemo, ker novorojenčki za njihov zdrav razvoj do enega leta rabijo eno osebo z katero se identificirajo.	Prostovoljci	Sodelovanje z ostalimi
E43	Smo imeli veliko mrežo prostovoljcev, ampak se mreža krči, ravno zaradi ne konstantnosti, v smislu prisotnosti otrok. Mnogi praktikanti s fakultet, pa to potrebujejo, za izpolnjevanje svojih študijskih obveznosti.	Prostovoljci in praktikanti	Sodelovanje z ostalimi

Tabela 8.6: Odprto kodiranje intervjuja F

Št. izjave	Opis	Pojmi	Kategorije
F1	univ. dipl. etnologinja in kulturna antropologinja	Strokovna sodelavka	Zaposleni
F2	Dobrih 7 let	Več kot 5 let	Čas zaposlitve
F3	od 0-6 let. Če so poleg njih še starejši bratci ali sestre, potem sprejememo tudi njih.	Otroci od 0-6 let in sorojenci	Skupina uporabnikov
F4	Če so dojenčki je bolj skrb in negovanje.	Skrbniška drža	Vloga SD
F5	Potem se v tem dopoldanskem času nekako dogovorimo kako bo potekal dan, kaj se bo kupilo v trgovini, tukaj v Mercatorju, če so večji otroci se z	Organizacijske spretnosti	Spretnosti SD

	njimi pogovorimo kaj bi radi imeli za kosilo, uskladimo se. Poskušamo nekako usteči željam, tudi hitra hrana, pica, tudi to, ampak, da pa ni to na dnevnem redu.	Demokratsko vodenje	Vodenje
F6	Pride nazaj in po dogovoru eden kuha, drugi pa je z otroci.	Gospodinjske spretnosti	Spretnosti SD
F7	Počitek ali pa se skupaj stisnemo na kavču, kakšno risanko pogledamo, tako, da ni takoj norenja.	Skrbniška drža	Vloga SD
F8	Če je zelo veliko otrok je to težko izvedljivo, razen če pride kakšna prostovoljka. Saj imamo tudi prostovoljce kateri gredo z njimi na sprehod ipd.	Prostovoljci	Sodelovanje z ostalimi
F9	Včasih imamo tudi kakšne obiske, starše ali bodoče rejnike, da se že pripravljajo in imajo prvi stik, se spoznajo, začutijo z otroci.	Skupinsko SD	Metode SD
F10	Da otroci niso potem kar vrženi ponovno v neko popolnoma novo okolje.	Skrbniška drža	Vloga SD
F11	Potem okoli 18h se aktivnosti umirijo, začnemo pripravljati večerjo, kopanje, tuširanje ne vsak dan, ampak po potrebi. Potem se lotimo pospravljanja in počistimo pred odhodom.	Gospodinjske spretnosti	Spretnosti SD
F12	Jih čuva ponoči. Če so majhni dojenčki jih je potrebno hraniti ponoči in potem si tukaj in si stalno na preži, ker se pogosto zbujajo otroci, sanjajo kaj, imajo stiske, pogrešajo mamo. Da si takoj, ko se zbudi tam za njih in jih potolažiš.	Empatija Skrbniška drža	Spretnosti SD Vloga SD
F13	V bistvu se sproti dogovarjamo.	Demokratsko vodenje	Vodenje
F14	Včasih že malo doma razmišljamo o tem, kaj bi jutri počeli. V bistvu se sami, samoiniciativno zorganiziramo čas. Tako kot doma, ko narediš načrt, »jutri pa gremo na izlet«. Včasih tudi tukaj gremo v ZOO ipd.	Organizacijske spretnosti	Spretnosti SD
F15	Seveda, pa obvezno upoštevamo tudi želje otrok,	Demokratsko	Vodenje

	jih vključujemo v dogovore, upoštevamo tudi seveda njihovo starost, zmogljivosti.	vodenje	
F16	V bistvu ta osnovna skrb, nega otrok, da jim daš občutek varnosti, topline in sprejetosti. Da se k tebi lahko zateče, ti zaupa, se pomiri. Zame velja, da pomirjujoče delujem na otroke. To lastnost imam, ki jo lahko zelo dobro unovčim.	Skrbniška drža Zaupnost, empatija	Vloga SD Metode SD
F17	Vsekakor jim moraš postaviti tudi meje, nikakor ni vredu če jim dovoliš vse, ker potem se tudi oni ne počutijo vredu. Ampak, vseeno na nek tak prijazen način, da jim postaviš meje, da si odprt do njih, da se ne pretvarjaš, da si iskren do njih. Da poveš, kaj ti je všeč in kaj ti ni. Da jih imaš rad kljub temu kaj so naredili. Dati jim meje, ki jih je potrebno spoštovati, do kje lahko grejo, hkrati pa jim pustiti, da so sproščeni, jim pustiti se zaigrati, da niso v strahu in stalno v preži kaj smejo in kaj ne. Kot neka kombinacija toplega pristopa z vzgojo.	Avtoritarno vodenje	Vodenje
F18	Na primer, če potrgajo knjigo ipd., jim razložiti zakaj to ni vredu.	Interaktivno SD	Metode SD
F19	Delamo z otrokom posebej.	Individualno SD	Metode SD
F20	... z vsemi skupaj v skupini, potem z biološkimi starši, rejniško družino.	Skupinsko SD	Metode SD
F21	Cilj je da v prvi vrsti čutimo otroku varnost, sprejetost, nego, skrb, od prehranjevanja do kopanja, previjanja najmlajših, »crkljanja«, skrb za zdravje, vozimo jih tudi h zdravniku. Na nek način, da zadovoljimo najosnovnejše potrebe otrok, tako da se otrok počuti varno	Zaščita in varnost, zagotovitev najosnovnejših potreb	Cilj
F22	. Da dobijo pozitivno izkušnjo družine, ker delujemo po nekem družinskem konceptu. Da se lahko sprostijo, ker včasih pridejo in so tako v krču. Da se sprostijo, da bodo naredili tudi nekaj kar ni vredu, da je otrok. Takrat smo veseli, da je popustil te meje. Da ga razbremenimo te neke odgovornosti, ki jo včasih nosijo za to situacijo v kateri so se	Pozitivna izkušnja	Cilj

	znašli. Da se zavejo, da ni njihova krivda. Da jim povemo, da stvari, ki so se jim dogajale recimo nasilje, da to ni vrede, seveda na njim primeren način. Da jim to obrazložimo, da dobijo tukaj neko drugačno izkušnjo.		
F23	Otroci, ki sem pridejo, da bi jih pritegnil, ker že sami začutijo, da si tukaj za njih, začutijo to naklonjenosti in te zgrabijo celega. Ne rabiš jih spodbujati, oni sami zgrabijo to priložnost.	Skrbniška drža	Vloga SD
F24	Tudi, ko pridejo sem prostovoljke jim pritečejo v objem, kot da sta stara prijatelja.	Prostovoljci	Sodelovanje z ostalimi
F25	Zaradi stiske jih je potrebno potolažiti, vzeti v naročje.	Skrbniška drža	Vloga SD
F26	Meni je najtežje, ker včasih sploh nimaš podatkov in pri otrocih, ki so malo večji se ne moreš pogovarjati o tem, jim odgovoriti. CSD-ji nam ne posredujejo teh informacij, interventna služba, pa še sploh nima tako veliko podatkov in te situacije so tudi meni kar težke. Je lažje z mlajšimi, ker ne potrebujejo pogovarjanja, ampak le stik.	Organizacijska ovira	Ovira
F27	Povemo jim, da ko bomo karkoli novega vedeli, da jim bomo povedali, nič se ne skriva pred njimi, nič se ne obljublja kar ni izvedljivo. Smo iskreni.	Iskrenost	Spretnosti SD
F28	Seveda, pa jim tudi mi povemo kam so prišli, kako je pri nas ipd.	Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika	Metode SD
F29	Da si iskren do njih.	Iskrenost	Spretnosti SD
F30	... da se malo pootročiš in se spustiš na njihov nivo, iz sebe briješ norca tudi če je potrebno ...	Humor	Spretnosti SD
F31	... si spoštljiv do njih, da jih jemlješ sebi enakovredne, ne kot nekaj manjvrednega od sebe, ker so manjši, ampak kot enakovredno človeško bitje, samo da je v manjši obliki.	Spoštljivost	Spretnosti SD

F32	Z zdravstvom, patronažno službo, sprejmejo nas čez vrsto, tudi brez kartice zdravstvenega zavarovanja.	Sodelovanje z javnim sektorjem	Sodelovanje z drugimi institucijami
F33	Jaz recimo zelo rada ustvarjam, pa gremo skupaj v gozd ipd. Vsak svoje lastnosti in znanja lahko integrira v to delo.	Strokovna in druga znanja	Spretnosti SD
F34	Iskren.	Iskrenost	Spretnosti SD
F35	Empatičen	Empatija	Spretnosti SD
F36	Potrebno je imeti neka znanja o otrokovem psihosocialnem razvoju.	Strokovna in druga znanja	Spretnosti SD
F37	Jaz sem hodila na izobraževanja, ki jih Socialna zbornica organizira, še posebej mi je bilo zanimivo, ker sama izhajam iz neke druge stroke.	Organizacija delodajalca	Dodatna izobraževanja
F38	Supervizije nekaj časa nimamo, smo jih pa imeli prej. Intervizije, pa imamo na sestankih, vodja nam je tudi vedno na voljo za pogovore.	Supervizije in intervizije	Metode SD
F39	Slaba ponudba informacij o problematiki s strani pristojnih CSD-jev.	Organizacijska ovira	Ovira
F40	Mislim, da ko v večini primerov rečejo, da si ne želijo oditi in si želijo ostati, da odnesejo neko predvsem pozitivno izkušnjo, da delamo neko dobro delo.	Pozitivna izkušnja	Cilj
F41	Da bi bila komunikacija med nami in CSD boljša, da bi bili malo bolj obveščeni kaj se je dogajalo s primerom v postopku. Boljši pretok informacij, saj je potem veliko lažje delati z otroci. Otroku je potrebno razložiti kaj se dogaja, kam gre. Več informacij, ko imaš lažje je.	Izboljšanje medinstitucionalnega sodelovanja	Predlogi
F42	Patronažna služba, interventna služba, CSD-ji, policija.	Sodelovanje z javnim sektorjem	Sodelovanje z drugimi institucijami
F43	Načeloma z vsemi dobro sodelujemo, so pa nekatere pomanjkljivosti, komunikacija s CSD-ji.	Organizacijske ovire	Ovire

F44	To so lahko vsi, ki so starejši od 18 let, naredijo uvodno izobraževanje na slovenski filantropiji, vsi ki imajo veselje do dela z otroci. Vse starostne skupine ljudi pridejo v poštev pri nas.	Prostovoljci	Sodelovanje z ostalimi
-----	--	--------------	------------------------

Tabela 8.7: Odprto kodiranje intervjuja G

Št. izjave	Opis	Pojmi	Kategorije
G1	2. bolonjska stopnja. Sociologija na Fakulteti za družbene vede.	Strokovna delavka	Zaposleni
G2	Jaz sem začela oktobra 2011 pa vse do zdaj, torej bo oktobra 5 let.	Manj kot 5 let	Čas zaposlitve
G3	V večini so najstniki (14,15, 16 in 17 let. Največ jih je starih 15 in 16 let. Od 6 do 18 let.	Otroci in mladostniki od 6-18 leta.	Skupina uporabnikov
G4	Včasih so izjemoma do 21 leta.	Polnoletni mladostniki	Skupina uporabnikov
G5	Ko delam dopoldne je sodelovanje z nekimi institucijami, s CSD-ji, šolami.	Sodelovanje z javnim sektorjem	Medinstitucionalno sodelovanje
G6	Popoldne pa je delo z otroci, kar pomeni, da so razgovori, pomoč pri šolskem delu, pri urejanju njihovih vsakdanjih zadev.	Svetovanje in pogovarjanje Individualno delo	Metode SD
G7	Nekakšen pogled, kaj se je otroku dogajalo čez dan, neka evalvacija, neka priprava na naslednji dan.	Organizacijske spretnosti	Spretnosti
G8	Tega se lotevamo tudi vsak dan znova, ker tukaj postavljaš vsak dan na novo, ker ne spadamo v zavode, nimamo postavljene strukture, da bi bilo tako določen kdaj se kaj dela predvsem zaradi nepredvidljivosti in velike frustracije otrok.	Organizacijske spretnosti Demokratsko vodenje	Spretnosti Vodenje
G9	Tako da poskusimo vsak dan stvari organizirati	Organizacijske	Spretnosti

	glede na število otrok in na pomoč, to so prostovoljci, ki nam veliko pomagajo pri strukturiranju prostega časa mladostnikov.	spretnosti Prostovoljci	 Sodelovanje z ostalimi
G10	Organizacija je taka, če nimam nobenih socialnih razgovorov ali sprejemov se z njimi pogovorim, pogledam njegove obveznosti, ki jih ima v šoli ali v primeru napovedanih razgovorov, ogled stanovanjskih skupin in glede na njihove želje in obveznosti nekako postavim dan.	Organizacijske spretnosti Vodenje pogovora Individualno SD Skupinsko SD	Spretnosti Metode SD
G11	Zdaj učno delo, opravljanje dežurstev, potem prosti čas, s kom kdo želi iti ven in glede na starost, ker če so starejši grejo lahko sami ven, če so mlajši kličejo prostovoljce. Imajo tukaj nekaj vpliva, ampak gre pa tudi za dogovor s strokovnim delavcem in otrokom.	Demokratično vodenje Prostovoljci Sklepanje dogovorov	Vodenje Sodelovanje z drugimi Spretnosti
G12	Vloga je v tem, da ima otrok možnost tukaj dobi neko podporo v njihovi stiski, da mu stojimo ob strani, da se odpre spregovori o situaciji pa da dobi občutek da nikomur ni vseeno za njega da ga posluša, da ugotovi kje in kakšne vrste je njegova stiska ga podpre oziroma ga razume v tistih občutkih in čustvih, ki situacijo spremljajo.	Reševanje težav Zagotavljanje najosnovnejših potreb Svetovanje in pogovarjanje Individualno SD	Cilj Metode SD
G13	V tem vidim svojo vlogo, da mu pomagam pri iskanju rešitve, na način da ga aktivno vključujem in da gre občasno tudi na kakšna svetovanja, ki niso vezana na družinsko situacijo, so recimo vezana na šolo, prijateljsko omrežje, fantje, tudi razmerje toda	Reševanje težav Svetovanje in pogovarjanje	Cilj Metode SD

	ta del to je sekundarnega pomena. Najbolj se skoncentriramo na odnose znotraj družine.	Skupinsko SD Individualno SD	
G14	Recimo metoda vzpostavljanja delovnega odnosa to je predvsem na začetku, ko otrok pride, nato je metoda sodelovanja starši z različnimi institucijami, največ z CSDji, šole, potem mediacijo uporabljam kot metodo in velikokrat uporabljam kratko v rešitev usmerjeno terapijo, potem nekaj formalnega druženja z njimi, recimo: hodimo v trgovino, kuhanje, priprava, igranje družabnih iger, to metodo uporabljam za vzpostavljanje osebnega stika z njimi. Metoda opazovanja je zelo pomembna, saj dosti izvem o dinamiki otroka, kako odreagira otrok v odnosu do nas in kako se spreminja odnos s trajanjem bivanja, potem je tu tudi timsko delo metoda dela, ki je zelo pomembna in pa metoda strukturiranja prostega časa še to je.	Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika, Individualno SD, Skupinsko SD, Skupnostno SD, Interaktivno SD Sodelovanje z javnim sektorjem Strokovna in druga znanja Sodelovanje v timu	Metode SD Medinstitucionalno sodelovanje Spretnosti SD
G15	Moj cilj je pomoč v situaciji v kateri se otrok znajde, je pa ta pomoč odvisna od same situacije otroka včasih je pomoč namenjena temu, da se otrok vrne domov, takrat bomo pripravljali otroka na vrnitev domov. Torej pogledamo kaj lahko on prispeva k temu, da bodo odnosi doma boljše funkcionirali in kakšne želje ima on od staršev. Če pa v primeru, da vrnitev ni možna, kar mi ne odločamo ampak CSD, takrat pa otroka pripravljamo na odhod drugam včasih so to stanovanjske skupine, včasih zavodi ali rejniške družine.	Reševanje težav Skupinsko SD Individualno SD	Cilj Metode SD
G16	Imamo primer, ko gre punca v svoje stanovanje in ji pomagamo pri iskanju informacij.	Zagotavljanje informacij	Metode SD

G17	Po navadi pogledam obstoj stiske potem raziščem situacijo, to je moj cilj, torej kje prihaja do problema, na kakšen način, kateri družinski član prispeva k problemu oziroma kako lahko prispeva k rešitvi, bolj delo na rešitvah, ne grem toliko v globine.	Interaktivno SD Skupinsko SD	Metode SD
G18	Motiviram jih s tem, da na začetnih fazah usmerim več pozornosti na raziskovanje njihovih interesov, hobijev, prijateljev, družbe, tistega kar jih nekaj veseli. Ni to toliko osebno pa da se približam s tem da začnem nekaj z njimi skupaj početi. Včasih je to zelo težko, če ni interesa. Če se le da z njimi naredimo pecivo, pogledamo kakšno oddajo, ki jih zanima potem debatiramo o tem, pogovarjamo se ob odhodu v trgovino, ker takrat zelo dosti izveš tako da on ali ona dobi občutek, da me zanima in da mi ni vseeno, da so oni meni pomembni kot osebe in da postavim dober stik z njimi.	Raziskovanje Vodenje pogovora Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika, Individualno SD Skupinsko SD Skrbniška drža	Spretnosti SD Metode SD Vloga SD
G19	... hkrati pa tudi če vidim da ne gre in da sem se znašla v situaciji, ko ne vem kako naprej, nato opozorim na svoje meje in povem, da se ne počutim prijetno in da tudi meni ni vredno. Povem jim, da imam občutek, da se samo jaz trudim, čeprav se gre za njih in so prišli, da razrešujejo stvari in me moti, da moram sama nekam iti brez njih in da želim, da sodelujejo.	Jasno sporočanje lastnih stisk	Spretnosti SD
G20	Tu izrazim sebe, vendar morem paziti, da ne grem na osebno raven, ker nisi doma, ampak si strokoven.	Strokovna drža	Vloga SD
G21	Včasih moraš opozoriti na naš dogovor, ki ga pri prihodu podpišejo in pravi, da se bodo aktivno vključevali, ter jih žal na tak način tudi motiviramo.	Avtoritarno vodenje	Vodenje
G22	Če sem jaz tista, ki ga sprejme potem po navadi raziščem prvo zakaj je odšel od doma.	Raziskovanje	Spretnosti

G23	Neke informacije moram vedeti že od začetka, potem mu predstavim in ga informiram o kriznem centru, kaj je naš koncept dela, približno mu predstavim kako bodo stvari potekale, pravila v kriznem centru. To je nekak prvo srečanje. Nato pustim, če ima še on kakšna vprašanja, da si stvari razjasnimo in če sploh mladostnik želi ostati, včasih ni prostovoljen pristop in ne sprašujem, če želiš ostati ali ne. Nato mu predstavim prostore kuhinjo, dnevno, ga peljem v sobo, mu dam posteljnino, brisače, zobno ščetko, da se namesti in pomagam, če je potrebno.	Zagotavljanje informacij, Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika,	Metode SD
G24	... sociologija mi pomaga pri tem, da boljše razumem družbene razmere v katerih se znajdejo mladi ali pa družine, bolj razumem zaposlovanje ali vpliv medijev pri odraščanju. Vpliv družbenih vzrokov mi pomaga, da ne gledam stvari tako ozko ampak malo širše, v nek sistem in ne gre smo za probleme generacije, ampak so tudi drugi vplivi.	Strokovna in druga znanja	Spretnosti
G25	Načelo spoštljivega odnosa, pomeni, da poskušaš biti spoštljiv oz. da si spoštljiv, načelo empatičnega pristopa, kar pomeni, da se skušaš vživeti v vlogo in skušaš razumeti, kar ne pomeni, da odobravaš ampak razumeš, zakaj so mladostniki tako ravnali. Potem je pozitivna naravnost, kar pomeni, da iščeš pozitivne stvari, iščeš neko moč pri uporabniki, predvsem verjamem, da so neke rešitve možne, tudi če ta trenutek ni mogoče najti rešitve pa mogoče drug dan, da ne smeš nikoli obupati ...	Spoštovanje, Empatija, Vztrajnost	Spretnosti
G26	Jaz bi rekla, da je odnos takšen, da je oseben, da jim daš vedeti, da se ti lahko pokažejo v pravi luči, da jih ne obsojaš, da se vživiš v njih, da so ti pripravljeni zaupati svoje stvari, ...	Zaupnost Zagovorniška drža	Spretnosti Vloga SD
G27	... hkrati pa jim pokažeš, da si pristen s tem načinom, da si oseben v tem stilu, da jim pokažeš meje, kar pomeni, da ne vem kako naprej ali da se v kakšni situaciji slabo počutim jim povem in mi to ni	Jasno sporočanje lastnih stisk	Spretnosti SD

	vredu, ker najstniki zanjo biti nepredvidljivi.		
G28	Še posebej sem pozorna pri mladih tujcih, ki niso iz Evrope, saj želim upoštevati, njihovo kulturnost ne glede na to, da se poznajo razlike, hkrati jim pomagam pri integraciji.	Spoštljivost,	Spretnosti
G29	Družinsko mediacijo sem naredila leta 2012 pri Concordii, potem pa sem se lani vpisala na pedagoško dokvalifikacijo in sem jo dokončala, zdaj zaključujem specialno pedagoško dokvalifikacijo. Z drugega kota socialnega dela sem se pa tudi sam izobraževala z prebiranjem strokovne literature. Socialno delo z družino, predvsem dela Gabi Čačinovič Vogrinčič in kratka v rešitev usmerjena terapija, ki vidim da je zelo uporabna.	Samoorganizacija izobraževanja Strokovna in druga znanja	Dodatno izobraževanje Spretnosti
G30	Smo imeli, ampak zdaj trenutno imamo premor. Intervizije potekajo na dnevni ravni, ko si predamo informacije in pa vsak teden imamo tedenske sestanke, na katerih si izmenjamo vse informacije, evalvacije in si razdelimo naloge.	Supervizije in intervizije Sodelovanje v timu	Metode SD Spretnosti
G31	Še posebej pri mlajših otrocih, ki ne morejo hoditi sami po Ljubljani, pogledamo kako bi jih vključili in se zmenimo ali jih bomo mi peljali ali pa poiščemo pomoč pri prostovoljcih.	Individualno SD Sklepanje dogovorov Prostovoljci	Metode SD Spretnosti Sodelovanje z ostalimi
G32	Na največ ovir naletimo pri otrocih, ki niso tukaj prostovoljno. Dostikrat so to mladi povzročitelji kaznivih dejanja in pridejo sem, ker imajo prepoved približevanja ali pa starši ne zdržijo več z njimi. Nastane problem, ko se oni z bivanjem ne strinjajo in takrat je tudi moj problem, ker se ne strinjajo in niso pripravljeni na sodelovanje, upoštevanje navodil in razreševanje svoje situacije. ... in mi	Uporabniška ovira	Ovira

	nismo institucija za njih, ker ne moreš delati z njimi.		
G33	Tisti ki niso tukaj prostovoljno jih ne moreš prisiliti za sodelovanje in jim na silo pomagati. Imeli smo veliko fantov, ki so bili tukaj neprostovoljno in so delali težave.	Uporabniška ovira	Ovira
G34	Oviro vidim, takrat ko imamo več mlajših otrok premalo je zaposlenih, smo kadrovske podhranjeni.	Organizacijska ovira	Ovira
G35	Tukaj bi morali biti vsaj 2 strokovna delavca in da gre eden z njimi ven, da malo strukturiramo vse skupaj, drugi pa da je medtem tukaj. Tudi pri izvajanju svetovalnega pogovora bi bilo lažje, da sta dva strokovna delavca, da delata v timu.	Več zaposlenih	Predlogi
G36	Odnesejo pozitivno izkušnjo z odraslim, ker tega prej niso imeli.	Pozitivna izkušnja	Cilj
G37	Mogoče vtis, da niso sami v tej situaciji in upanje, da so njihovi problemi in težave rešljive.	Reševanje težav	Cilj
G38	Tisti, ki ostanejo tukaj dlje časa se navadijo na samostojnost in dobijo izkušnjo bivanja v neki drugi obliki bivanja, ki ni dom, tako začnejo skrbeti za sebe.	Pozitivna izkušnja	Cilj
G39	Pravna znanja, čeprav tega je malo manj v kriznih centrih. Pametno je, da poznaš te nevladne organizacije, kot so dnevni centri za mlade, krizni centri. Znanje o družinski dinamiki in znanje o razvojnih obdobjih otrok in mladostnikov, ker nekateri odkloni ni nujno, da so nenormalni ampak so del odrasčanja in starši včasih tega ne razumejo. Znanje sistemske teorije, prepleta vseh dejavnikov, ki vodijo do nekega stanja. Torej kako šola, vrstniki vplivajo na določeno situacijo, odnose. Pa še v rešitev usmerjena kratka terapija.	Strokovna in druga znanja	Spretnosti
G40	Komunikacijske veščine, torej aktivno poslušanje in povzemanje, vendar ne preveč, ker zna biti moteče. Potem znanje za vodenje pogovora z	Komunikacijske spretnosti,	Spretnosti

	posameznikom ali družino, jaz na primer uporabljam mediacijska znanja, če pride do tega in da lahko sklepamo neke dogovore.	Sklepanje dogovorov Vodenje pogovora Individualno SD Skupinsko SD Interakcijsko SD	Metode SD
G41	Razširitev te mreže programov. Dodala bi program namenjen po-institucionalni obravnavi otrok t.j. priprava na življenje tistih, ki so že dopolnili 18 let in končali bivanje v rejništvu ali zavodih in se ne morejo vrniti domov in nimajo nikamor iti, ker nimajo lastnih sredstev in pridejo sem, da jim pomagamo pri iskanju stanovanj ali namestitvi v študentskih domovih in da bi bil program temu namenjen, da so nekakšne bivalne enote, ki bi jim omogočila lažje življenje. Mi imamo eno garsonjero, ki je temu namenjena, ampak še ni prišlo do izvajanja.	Več programov in storitev	Predlogi
G42	In pa program za mladoletnike, ki so tukaj neprostoovoljno, so povzročitelji kaznivih dejanj in se ne strinjajo z ponujeno obliko pomoči, da bi bil poseben krizni center in bi bil eden na državni ravni.	Več programov in storitev	Predlogi
G43	Pa tudi izboljšanje zaposlitve delovnega kadra za bolj intenzivno delo.	Več zaposlenih	Predlogi
G44	Največ CSD z njimi dnevno sodelujemo, šola, policija, občasno sodišča, zakoniti zastopniki v primeru mladoletnih tujcev brez spremstva, občasno tudi zdravstvo, mladinski centri v primeru, ko želimo strukturirati dan.	Javni sektor, Neformalni sektor	Medinstitucionalno sodelovanje
G45	Želela bi si, da bi bilo boljše sodelovanje med nami in zdravstvom, še posebej ko so te intervencije in pokličeš urgenco. In v primerih, ko imajo mladostniki težave, ki presegajo okvir našega dela,	Izboljšanje medinstitucionalnega sodelovanja	Predlogi

	kot so težave v duševnem zdravju, takrat bi si želela, da bi bilo naše sodelovanje boljše, da bi bil tudi pretok informacij boljši in da bi nas imeli v tem procesu za enakovredne partnerje. In pa boljše povezovanje med nami in pristojnimi centri za socialno delo, ker imam včasih občutek, da nas ne jemljejo kot enakovredne partnerje .		
G46	Le prostovoljci, zunanjih strokovnjakov ni.	Zunanji strokovnjaki, Prostovoljci	Sodelovanje z ostalimi
G47	Imamo 8 prostovoljcev, odzivnost je zelo različna. Po navadi, ko pridejo na začetku so zelo odzivni, potem pa se z končanjem študija in zaposlitvijo ta odzivnost zmanjša. Nekateri so začasni recimo eno leto, nekateri pa so dlje časa, vendar je takih malo. Prostovoljcev bi bilo dobro imeti več, takrat ko imamo več otrok, da lažje vse skupaj poteka. Po drugi strani pa ne moreš pričakovati odzivnost, ker ni povračila potnih stroškov in nekih dodatnih usposabljanj.	Prostovoljci	Sodelovanje z ostalimi

Tabela 8.8: Odprto kodiranje intervjuja H

Št. izjave	Opis	Pojmi	Kategorije
H1	univ. dipl. soc. delavec	Strokovni delavec	Zaposleni
H2	Celotno svojo poklicno kariero, že 20 let. v KCM 16 let.	Več kot 10 let	Čas zaposlitve
H3	6-18 let, so odstopanja, ker opravljamo storitev prva socialna pomoč, pridejo tudi mladostniki, ki so starejši od 18 let.	Otroci in mladi (6-18 let), Polnoletni mladostniki	Skupine uporabnikov
H4	Delo je zelo različno glede na to, da delamo v turnusih. Dopoldansko, popoldansko in seveda, ko so sobote in nedelje in prazniki smo tukaj cel dan. Glede na to, da pričakujemo od otrok in večina	Organizacijske spretnosti, Gospodinjske	Spretnosti SD

	otrok tudi hodi v šoli, jih nekako zjutraj nočni zbudi in odpravi v šolo. Pripravi zajtrk z njimi, če je potrebno.	spretnosti	
H5	Dopoldanski, se pravi, ki dela od 8h naprej, pa v glavnem koordinira delo z drugimi pomembnimi recimo institucijami, predvsem so tukaj CSD-ji, šole, vabi starše na razgovore, se dogovarja. Popoldansko delo je namenjeno, da opravimo kakšne razgovore s starši in pristojnimi CSD-ji ...	Organizacijske spretnosti, Sodelovanje z javnim, neformalnim sektorjem Skupinsko SD	Spretnosti SD, Sodelovanje z institucijami Metode SD
H6	... in pa seveda, da se organizira dan otrokom, ki so tukaj. To pomeni, da ko pridejo iz šole, pojedjo kosilo, se dogovorimo, kaj bodo ta dan počeli, da se tudi z njimi pogovarjamo, da jih v primeru stisk tudi razbremenimo s pogovori. Med tem, ko pa nočni skrbi za to, da gredo pravočasno spat, da je mir itn.	Organizacijske spretnosti, Skrbniška drža	Spretnosti SD Vloga SD
H7	Organizacija dela je tako, da imamo enkrat na teden skupinske sestanke in pregledamo vse t.i. primere, te bivajoče in dogovorimo določene aktivnosti, kaj je potrebno narediti za določenega mladostnika, koga je potrebno poklicati, kateri razgovor je potrebno dogovoriti, drugače smo pri svojem delu zelo samostojni in vsak, ki je v službi si nekako zorganizira dan.	Organizacijske spretnosti, Sodelovanje v timih	Spretnosti SD
H8	Pri dnevnih aktivnostih so nam v veliko pomoč tudi prostovoljci, praktikanti različnih fakultet, zorganiziramo tudi to, da jih spremljajo h zdravniku, kakšne prostočasne aktivnosti počnejo skupaj ipd. Pri čemer se, pa tudi sami zorganizirajo.	Prostovoljci in praktikanti Organizacijske spretnosti	Sodelovanje z ostalimi Spretnosti SD
H9	Hrano sicer naročamo iz bližnje restavracij, po	Raziskovanje,	Spretnosti SD

	dogovoru. Toda vseeno hodimo po hrano v trgovino. Hodimo pa različno, največkrat pa skupaj z otroki, saj je to en del neformalnega druženja, ko pridobimo veliko pomembnih informacij, saj so takrat veliko bolj sproščeni, se odprejo in lahko tudi ta čas izkoristiš, da se dotakneš nekih težav, ki jih imajo.	vodenje pogovora Svetovanje in pogovarjanje	Metode SD
H10	Tukaj vsi, ki smo, smo strokovni delavci in imamo opravljen strokovni izpit in izpit iz zakona o upravnem postopku, to se zahteva in pričakuje od nas. Aktivnosti oz. naše delo, pa je predvsem usmerjeno v delo z mladostniki in pa v delo s starši ter delo s CSD-ji kot sem omenil prej. To je v zadnjih sedmih letih postalo morda še bolj pomembno, ker so centri prevzeli malo bolj aktivno vlogo na nivoju države, ministrstva.	Individualno SD, Skupinsko SD, Skupnostno SD, Jasno sprejemanje odgovornosti Sodelovanje z javnim sektorjem	Metode SD Spretnosti SD Sodelovanje z drugimi institucijami
H11	Naša primarna naloga ni vzgoja, tukaj se razlikujemo od vzgojnih zavodov, stanovanjskih skupin, kjer so socialni pedagogi, ki se s tem ukvarjajo bolj. To ne pomeni, da mi nimamo teh znanj, vendar so otroci tukaj le en kratek čas. Ko vsak mladostnik, ki pride sem prostovoljno podpiše pravilnik in da se strinja s pravili. Imamo, pa malo pravil, katerih pa se skušamo držati.	Jasno sprejemanje odgovornosti Avtoritarno vodenje	Spretnosti SD Vodenje
H12	V glavnem delamo v dogovoru z njimi, v skladu s tem koliko so stari, zreli, odgovorni, vendar to vidimo čez celoten čas bivanja tukaj pri nas, čemur naš način dela tudi prilagajamo. Tako, da bi rekel, da je pravzaprav odvisno od njih na nek način.	Organizacijske spretnosti Demokratsko	Spretnosti SD Vodenje

		Individualno SD	Metode SD
H13	Bi rekel, da je to teorija socialnega dela, to kar nam je Gabi predavala velja pravzaprav tako za mlade, za stare, družine itn.	Strokovna in druga znanja	Spretnosti SD
H14	Se pravi je potrebno vzpostaviti nek delovni odnos itn. Gre za to, da se poskuša vzpostaviti neko zaupanje, to je ključno pravzaprav, da znamo otroku prisluhniti, mu slediti in da znamo prevajati njegove besede drugim pomembnim, to so največkrat starši, ki ne razumejo zakaj je otrok odšel od doma, kaj se z njim dogaja. Otrokovo stisko skušamo prevajati v jezik staršem, jim to približati.	Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika Svetovanje in pogovarjanje Skupinsko SD Individualno SD Zaupnost, vodenje pogovora, komunikacijske spretnosti Zagovorniška drža	Metode SD Spretnosti SD Vloga SD
H15	Prvi cilj je, da vsak mladostnik, ki pride sem je na nek način zaščiten, mi smo varen prostor, nismo tajna lokacija, nismo varna hiša v tem smislu kot so varne hiše za ženske žrtve nasilja, ampak smo del javne službe, del CSD-jev smo, kot vsak KC. Se pravi prvenstveno je to, kot sem že rekel zaščita, drugo pa je pomagati skupaj z mladostnikom in starši iskati rešitve, ki so pripeljale, da so se znašli v kriznem centru.	Zaščita, Pomoč pri iskanju rešitve Individualno SD, Skupinsko SD	Cilj Metode SD
H16	Ko pride sem najprej, kot sem že rekel, podpiše izjavo, narediš nek dogovor, nek sprejem. Pri sprejemu je odvisno, kdaj pride. Če ga pripeljejo ponoči interventna služba, je sprejem lahko	Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika	Metode SD

	nekoliko krajši, ker je utrujen, izmučen, ker je zadevo že povedal na policijski postaji, interventni službi, socialni delavki .. Pustimo jih malo počivati, ker so le prišli v neko neznano okolje, razkažemo jim prostore, da se počutijo bolj domače, da osvojijo prostor, če so še ostali mladostniki tukaj jih seznanimo in tudi oni prevzamejo nekako vlogo »pa jim povej ti kako je tukaj pri nas«.	Sodelovanje z javnim sektorjem	Sodelovanje z drugimi institucijami
H17	Tako je kakšen dan, potem pa začnemo delati, pogledamo kaj je problem, zopet vključimo starše, CSD. Seveda, pa skozi ta pogovor poskušamo poslušati, kaj si želi, koliko je to realno, pravzaprav poskušamo vedno slediti uporabniku. S tem ga tudi motiviramo in pripravimo na nadaljnje ukrepe.	Individualno SD, Skupinsko SD, vodenje pogovora	Metode SD Spretnosti SD
H18	Je pa težava v tem, da imamo v socialnem delu nek nabor ukrepov, ki pa ni nujno, da so vsi prilagojeni uporabnikom. Tako uporabnike tiščimo v neke storitve, ki jih mi imamo.	Organizacijska ovira	Ovira
H19	Ko pride sem se mu vedno predstavim, povem kdo sem, kam je prišel. To je pravzaprav storitev 1. socialna pomoč. Mu povemo na kakšen način bomo delali in recimo, če je pozno mu rečemo, da sedaj naj gre spati.	Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika, Prva socialna pomoč	Metode SD
H20	Nekateri izrazijo stisko, strah in povedo, da ne bi s starši govorili, vprašamo ga zakaj pa itn. Potem mu rečemo, da ne bo sam, da smo tukaj mi, ki smo odrasli, da mu bomo pomagali, da se bo z njimi lažje pogovarjal.	Raziskovanje Svetovanje in pogovarjanje, Individualno SD	Spretnosti SD Metode SD
H21	Na samem začetku, ko se je odprl leta 1995 prvi KCM, smo bili zaposleni samo socialne delavke in delavci tukaj. Potem, pa se je ta nabor poklicev razširil, potem smo dobili psihologa. Sedaj sem v bistvu samo še jaz socialni delavec tukaj. Tako, da imamo znanje tudi z drugih področij. Drugo, pa je	Strokovna in druga znanja	Spretnosti SD Izobraževanje

	tudi to, da ko zaključiš z fakulteto se izobražuješ še naprej, iščeš neke druge možnosti izobraževanja in vsa ta znanja pravzaprav kombiniramo pri svojem delu.	Samorganizirano izobraževanje	
H22	Nimam nekih načel. Ne naštevam jih. Ampak se pa držim predvsem tega, pri delu nasploh z ljudmi, ne samo z mladostniki. Iskrenost, jasne informacije, ne lagati in olepševati in ne zavajati. To se pravzaprav vedno obrestuje, kakorkoli je na začetku težko, na dolgi rok to prinese nekaj pozitivnega, s tem se zgradi tudi odnos.	Iskrenost Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika	Spretnosti SD Metode SD
H23	Socialni delavec mora imeti znanja, empatijo, ustrezno komunikacijo, znati vzpostaviti osebni stik in delovni odnos ... Komunikacija na splošno je pomembna, da znaš prisluhniti in da znaš kaj povedati.	Strokovna in druga znanja, empatija, komunikacijske spretnosti, vodenje pogovora Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika, Svetovanje in pogovarjanje	Spretnosti SD Metode SD
H24	... iskrenost, empatija, strokovna znanja, da veš kam pelješ pogovor, da veš v katero smer greš in kaj želiš doseči. Pri delu je pomembno, da veš kje si in kam želiš priti pravzaprav.	Iskrenost, empatija, Strokovna in druga znanja Svetovanje in pogovarjanje	Spretnosti SD Metode SD
H25	Da. Veliko tudi v lastni režiji. Transakcijska analiza. Pa tudi družinska in relacijska pri kolegicah in kolegih. V skladu z vlogami, ki sem jih pri delu	Samoorganiziranje izobraževanja	Izobraževanje

	prevzemal sem se tudi dodatno izobraževal.		
H26	Supervizije so bile, trenutno je ni. Skozi vsa ta leta smo se udeleževali, in bo tudi nekaj v bodočnosti. Intervizije, pa seveda s kolegicami/kolegi, ko si predajamo službo ali pa ko se pojavi kakšna težava.	Supervizija in Intervizija	Metode SD
H27	Drugo, da je za mlade, ki so tukaj in ki nekam želijo iti in da to ne vključuje odhoda nazaj domov, je izbor majhen. Stanovanjske skupine, vzgojni zavodi, rejniške skupine.	Organizacijska ovira	Ovire
H28	Tudi to, da je neodzivnost kakšnih kolegov in kolegic s CSD-jev.	Organizacijska ovira	Ovire
H29	Jaz upam in si želim in tudi, ko smo jih spraševali so podali odgovore, da so imeli tukaj pozitivno izkušnjo, da so prišli do ljudi, ki so jim prisluhnili, ki jim niso jemali neke njihove svobode. Mislim, da to in pa da vidijo možnost, da so težave rešljive in da se najde neka pot, da lahko rešijo svojo težavo.	Pozitivna izkušnja, Reševanje težav	Cilj
H30	Se mi zdi, da se na tem kar veliko dela na tem. Kar se tiče Ljubljane niti ni tak problem, z mladimi se na tem območju ukvarja veliko NVO. Imamo programe za mlade, s katerimi tudi občasno sodelujemo npr. v Fužinah, mladinsko informativno središče v Šiški, na Viču, to so te, ki nekako sodijo pod CSD-je. Potem imamo projektno učenje mladih, zavod BOB, produkcijsko šolo v okviru mladinskega doma Jarše. Se pravi sama Ljubljana je relativno dobro pokrita. Kjer je problem je problem, zunaj, v drugih delih Slovenije, kjer je primanjkljaj teh programov. Že Grosuplje, ki je blizu je brez tovrstnih programov. Smo se sicer trudili z dnevnim centrom, ampak se ni obneslo. Je	Organizacijska ovira Sodelovanje z prostovoljnimi in javnim sektorjem	Ovire Sodelovanje z drugimi institucijami

	pa tudi odvisno od seveda, poleg idej, ki jih imajo strokovni delavci in direktorji, tudi od lokalne politike, čemu daje poudarek. Veliko se zadnja leta govori o starih, zato so občine namenila malo več sredstev starim, kar pa nikakor ne pomeni, da zanemarjajo mlade. Le poudarek je drugje.		
H31	CSD, policija, interventna služba, osnovne šole, srednje šole, pediatrična klinika, pediatrično-psihiatrični oddelek, oddelek za adolescenčno psihiatrijo, zdravstveni domovi, vzgojni zavodi ...	Sodelovanje z javnim sektorjem	Sodelovanje z drugimi institucijami
H32	Prostovoljce da. Strokovnjake ja v primeru, ko imamo supervizorja ali pa če imamo interdisciplinarne time. Za samo delo, pa jih ne povabimo.	Prostovoljci, Zunanji strokovnjaki Organizacijska spretnost sodelovanja v timu	Sodelovanje z ostalimi Spretnosti SD
H33	To da se problematika mladih, ljudi skozi vsa ta leta spreminja. Kljub temu, da misliš, da si vse probleme že videl, vedno znova pride neka nova težava. Recimo v zadnjem času opazamo, da je veliko mladih, ki imajo raznoliko medikamentozno terapijo, tega včasih še ni bilo. Bilo je v O.Š. nekaj pojavov hiperaktivnosti, ko so dajali Talin. Toda, sedaj je to en masovni pojav.	Uporabniška ovira	Ovire

Tabela 8.9: Odprto kodiranje intervjuja I

Št. izjave	Opis	Pojmi	Kategorije
I1	univ.dipl. psih.	Strokovni delavec	zaposleni
I2	V KCM-ju od februarja 1997, pred tem sem, pa delal na O.š., kot svetovalni delavec.	Več kot 10 let	Čas zaposlitve
I3	6-18 let.	Otroci in mladostniki	Skupina

		od 6-18 let	uporabnikov
I4	Izjemoma do 21 let.	Polnoletni mladostniki	Skupina uporabnikov
I5	Če delam dopoldne, po tem, ko preberem spise, če je potrebno stopim v stik s pristojnimi CSD-ji za posamezni primer in pa druge institucije s katerimi sodelujemo, osnovne šole, zdravstvo, policija.	Sodelovanje z javnim sektorjem	Sodelovanje z drugimi institucijami
I6	Potem, ko pregledam informacije stopim do mladostnikov, se z njimi pogovorim, kako so, kaj je novega.	Vodenje pogovora	Spretnosti SD
I7	Če ima kdo težave in se želi pogovoriti, se tudi pogovorim.	Svetovanje in pogovarjanja	Metode SD
I8	Potem, pa z njimi naredimo nek akcijski načrt dneva, kaj bomo počeli v času moje izmene. Če imajo svoje načrte me vprašajo v zvezi s tem, se dogovorimo, če se strinjam, če je to izvedljivo, lahko pa tudi skupne aktivnosti dogovorimo.	Demokratsko vodenje	Vodenje
I9	Če, pa smo dogovorjeni s prostovoljci, potem jih povprašamo, kdo je pripravljen s tem prostovoljcem sodelovati, iti kam ipd.	Prostovoljci	Sodelovanje z ostalimi
I10	V glavnem poskušamo nekako strukturirati dan.	Organizacijske spretnosti	Spretnosti SD
I11	V vseh primerih in popoldan in zvečer tudi preveriš, če so opravili svoje šolske obveznosti, če je jutri kdo pisno ali ustno ocenjen, če se je pripravil, če potrebuje pomoč, mu pomagaš.	Skrbniška drža	Vloga SD
I12	Absolutno sodelujemo z mladostniki, se dogovarjamo, če imamo pa že planirane določene skupne aktivnosti jih seznanim s tem.	Sklepanje dogovorov	Spretnosti SD
I13	En del te vloge so dnevne aktivnosti, organiziranje le teh, delo z njimi..	Organizacijske spretnosti	Spretnosti SD
I14	... vodenje svetovalnih razgovorov z mladostniki in starši ...	Svetovanje in pogovarjanje	Metode SD

		Individualno SD Skupinsko SD Vodenje pogovora	Spretnosti SD
I15	Sigurno na ta način vodenja, z njihovo participacijo, ker potem so tudi oni bolj motivirani za sodelovanje, če imajo občutek, da so vključeni pri načrtovanju dnevnih aktivnosti.	Demokratsko vodenje	Vodenje
I16	Glede na značilnosti dela in sam koncept dela z mladostniki v KCM-ju se je potrebno prilagajati vsakemu posamezniku in njegovim značilnostim.	Individualno SD	Metode SD
I17	Redko in včasih se tudi ne formira neka skupina, kateri bi lahko pristopil z metodami dela s skupino recimo.	Skupinsko SD	Metode SD
I18	Posamezno, z vsakim, z upoštevanjem individualnih značilnosti in prilagajanje.	Individualno SD	Metode SD
I19	In na začetku je cilj stabilizacija tega mladostnika, blažitev stresnih reakcij, krepitev resursov moči.	zagotovitev najosnovnejših potreb	Cilj
I20	Potem, pa ko se enkrat zadosti okrepi, pomiri in ko je sposoben razmisliti o svoji situaciji, potem je pa cilj najprej v prvi fazi tako dela s starši kot dela z mladostnikom uvid v situacijo.	Reševanje težav	Cilj
I21	Temu je namenjen tudi prvi sklop svetovalnih razgovorov z mladostnikom in starši, da se doseže uvid mladostnika in staršev, da so oni sposobni opredeliti in identificirati, kaj njihova težava sploh je.	Svetovanje in pogovarjanje Individualno SD Skupinsko SD Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika	Metode SD
I22	Če se doma dogaja hudo nasilje, povezave z alkoholizmom, če mi ocenimo, da je tisto družinsko okolje ogrožajoče za mladostnika, da ga je potrebno	Zagovorniška drža	Vloga SD

	zaščititi.		
I23	Seveda, se pred odhodom domov pogovorimo o teh težavah, kaj lahko naredijo, da bi bilo njihovo bivanje bolj znosno, sprejemljivo, da se izboljša kvaliteto bivanja za vse.	Svetovanje in pogovarjanje Raziskovanje	Metode SD Spretnosti SD
I24	Ker verjetno tudi staršem ni vredno, ni samo mladostniku nevzdržno bivanje doma, če se prepirajo, če so prisotni konflikti.	Interaktivno SD Reševanje konfliktov	Metode SD Spretnosti SD
I25	Potem sklenemo določene dogovore, kako si bodo oni izboljšali skupno bivanje.	Sklepanje dogovorov	Spretnosti SD
I26	Če, pa ni možnosti vrnitve domov, se iščejo nadomestne možnosti bivanja, ...	Raziskovanje	Spretnosti SD
I27	... to pa vedno v sodelovanju s krajevnim pristojnim CSD-jem, ki je nosilec javnih pooblastil in se potem urejajo te nadomestne oblike bivanja, kot so vzgojni zavodi, stanovanjska skupina, rejništvo ...	Sodelovanje z javnim sektorjem	Sodelovanje z drugimi institucijami
I28	Tukaj je potrebno omeniti, da so veliko bolj potrebni pomoči in mene vedno bolj skrbijo ti mladostniki, ki tega niso sposobni storiti ... Tisti, ki pa niso, pa ostanejo doma in prenašajo to kar se jim dogaja. In tisti bi bili še bolj potrebni pomoči.	Uporabniška ovira	Ovira
I29	tudi novi ZPND: Zakon o preprečevanju nasilja v družini je usmerjen k temu, s tem 6. členom, o dolžnosti prijave. Vse strokovne službe, ki pridejo v stik s otrokom so dolžne prijaviti že vsak sum nasilja, enako velja za vse ostale: šolska svetovalna delavka, učitelji, vzgojitelji, športni trenerji, splošna zdravnica, zaradi prehlada če opazi modrice, je dolžna prijaviti sum nasilja. Tako, da se dela na tem. Ta skupina mladostnikov bi potrebovala še več	Strokovna in druga znanja	Spretnosti SD

	pozornosti in pomoči.		
I30	... lahko ga pripelje na žalost policija; to je po navadi v nočnih urah ali pa pride po napotilu tretje osebe; tako imenujemo, če se obrne v šoli na svetovalno službo, na CSD, na zdravstvo in ga ti strokovni delavci, ki poznajo KCM in naše delovanje, ga po tem, ko se seznani s problematiko usmerijo v KCM.	Sodelovanje z javnim sektorjem	Sodelovanje z drugimi institucijami
I31	Prvo srečanje z njim zgleda tako, da najprej pridobiš osnovne informacije o dogajanju v družini, kaj so razlogi zakaj se je odločil za odhod od doma in prihod v KCM. Se pravi seznanitev s problematiko.	Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika Raziskovanje	Metode SD Spretnosti SD
I32	Vso to teoretsko znanje, ki ga pridobiš v času študija je seveda neka podlaga, nek okvir za delo. Si, pa mora vsak strokovni delavec izoblikovati nek osebni stil, pristop k strankam, pri vodenju svetovalnega razgovora. Ta način na katerega jaz delam se mi zdi, da je najbližje pristopu kratki v rešitev usmerjeni družinski terapiji. To je eden izmed pristopov iz katerega sem veliko pobral in ga vključil v svoje vodenje svetovalnih razgovorov.	Strokovna in druga znanja	Spretnosti SD
I33	Naše osnovno vodilo je že po vseh konvencijah mora biti nedvomno največja korist in zaščita otroka.	Zagovorniška drža	Vloga SD
I34	Lastnosti, kot so empatija, brez tega sigurno ne gre.	Empatija	Spretnosti SD
I35	Hkrati s to empatijo, pa je potrebno upoštevanje načelo strokovnega pristopa, ki izključuje nek osebni pristop, s katerim lahko mladostnikom bolj škoduješ kot pomagaš, če mu daješ lažna upanja, če se preveč naveže nate. Zdaj ta strokovni pristop ne pomeni »neobčutljiva skala«, ampak pomagaš mu lahko toliko kolikor mu lahko ponudi sistem socialnega varstva.	Strokovna drža	Vloga SD

I36	Spretnost jasnega izražanja, sporočanja, spretnost vodenja svetovalnih razgovorov, ...	Komunikacijske spretnosti Vodenje pogovora	Spretnosti SD
I37	Strokovni odnos, pa tudi med neformalnim druženjem.	Strokovna drža	Vloga SD
I38	Naši mladostniki predvsem na začetku morajo imeti občutek varnosti, da so v varnem okolju in pa občutek sprejetosti.	Varnost	Cilj
I39	Ja, v okviru teh krajših izobraževanj, ki jih organizira zbornica.	Organizirano s strani delodajalca	Dodatna izobraževanja
I40	Ja, še bolj koristno bi se mi zdelo recimo, kot včasih, ko je bilo to sofinancirano s strani delodajalcev, ta daljša izobraževanja, ki trajajo tudi nekaj let. Recimo mene zelo zanima kognitivna vedenjska terapija.	Več izobraževanj	Predlogi
I41	Supervizije so enkrat mesečno, letos so malo zastale. Ampak bodo v prihodnosti sigurno. Intervizije bi pa lahko tako imenovali naše tedenske sestanke, kjer si izmenjujemo svoja mnenja, govorimo o primerih, se usklajujemo glede naših odločitev.	Supervizije in intervizije	Metode SD
I42	Z različnimi supervizorji smo sodelovali, menjujemo jih na 2-3 leta.	Zunanji strokovnjaki	Sodelovanje z ostalimi
I43	... nasilni mladostniki, tudi tisti z izrečenim ukrepom prepovedi približevanja, mladostniki s kombiniranimi motnjami; vedenjsko-duševne in mladoletni tujci brez spremstva.	Uporabniška ovira	Ovira
I44	Ker je pomanjkanje nekih sistemskih rešitev pristanejo v KCM-ju, ki je neka improvizacija, ker ni nekih primernejših rešitev za njih.	Organizacijska ovira	Ovira
I45	Najbolj na splošno odnesejo tudi to, da je lahko drugače, kot je pri njih doma. To jim tudi rečemo, predvsem pri tistih, ki se vračajo domov. Če so bodo obnašali tako, kot so se tukaj v KCM bo vse	Pozitivna izkušnja	

	vredu.		
I46	Neizbežno pa je, da se mladostniki tukaj tudi srečujejo med seboj in delijo svoje izkušnje, pri čemer odnesejo to, da obstajajo mladostniki, ki imajo še večje težave, da niso edini s težavami in da se je potrebno potruditi, da je vse to možno izboljšati.	Reševanje težav	Cilj
I47	Ti mladostniki s travmatično izkušnjo, sem spada hudo fizično nasilje, zanemarjanje, zlorabe .. Ti pa odnesejo to izkušnjo, to jim je potrebno in zelo pomembno govoriti na začetku, da niso oni odgovorni in krivi za to kar se jim dogaja ... To je zelo pomembna izkušnja za to skupino mladostnikov in otrok.	Pozitivna izkušnja	Cilj
I48	Seveda, še z dodatnimi programi. Ker v Sloveniji, v 90-ih, ko je bil ta razmah, ko se je ustanovil leta 1995 tudi KCM, ko je bil zelo velik posluš tudi s strani ministrstva pri uvajanju teh novih programov v sistemu socialnega varstva. Od takrat je to zastalo, zelo malo novih programov se uvaja. In s tem bi izboljšali storitve, saj se z novimi programi pride v korak s spremenjenim časom, problematiko, mladostniki.	Več programov in storitev	Predlogi
I49	S to stagnacijo teh 20 let, sigurno nekateri zdajšnji programi niso več primerni za naše uporabnike in manjka ponudba teh programov, potem se naše uporabnike tlači v tiso, kar obstaja, kar velikokrat ni primerno za njih.	Organizacijska ovira	Ovira
I50	V prvi vrsti vedno s CSD-ji, potem, pa še z vsemi ostalimi, ki pridejo v stik s temi mladostniki, ki bivajo v KCM-ju. Šole, šolstvo, zdravstvo, pediatrična psihiatrija, center za mentalno zdravje, policija, kriminalisti, če gre za kazniva dejanja v družini, takrat se vedno vmešajo kriminalisti. S sodišči tudi, pravosodje.	Sodelovanje z javnim sektorjem	Medinstitucionalno sodelovanje
I51	S šolstvom, s šolami zelo dobro, pod področje	Sodelovanje z javnim	Medinstitucionalno

	šolstva spadajo tudi druge institucionalne oblike, kot so vzgojni zavodi, stanovanjske skupine, mladinski domovi, to spada pod Ministrstvo za šolstvo, z njimi bi bilo sodelovanje lahko boljše, ker so zelo rigidni v svojem delovanju, zelo slepo sledijo nekim pravilom in proceduram utečenim, ki jih imajo vzpostavljene pri svojem delovanju in so zelo neomajni pri tem. Velikokrat CSD, kot neki koordinatorji so prisiljeni vlagati prošnjo za podaljšanje bivanja v KCM-ju čez teh 21 dni, samo zaradi neprilagodljivosti teh prej naštetih institucij.	sektorjem Organizacijska ovira	lno sodelovanje Ovira
I52	Je ja, tukaj sem pozabil omeniti NVO s katerimi sodelujemo. Nekateri izmed njih ponujajo programe, ki so nadgradnja teh javnih programov. Društvo za nenasilno komunikacijo, Slovenska filantropija, Društvo za trgovino z belim blagom : Beli obroč, Mozaik, na področju odvisnosti, projekt Človek ...	Sodelovanje z prostovoljnimi sektorjem	Medinstitucionalno sodelovanje
I53	Ker v KCM gre za neko krizno, kratkotrajno namestitev, urgentno situacijo in z vsemi temi ustanovami s katerimi sodelujemo pričakujemo tudi urgentno ravnanje z njihove strani. Tukaj prihaja do različnih pogledov, mi pričakujemo hitrejšo reagiranje, ker je tukaj vse zelo na kratki čas naravnano.	Organizacijska ovira	Ovira

8.3 OSNO KODIRANJE IZJAV STROKOVNIH DELAK/DELAVCEV:

Tabela 8.10: Osno kodiranje intervjuja A, B in C – KCM Radovljica

Kategorija	Koda (pojem)	Št. izjave
ZAPOSLENI	Strokovni delavec	A1, A3, C1
	Strokovni sodelavec	A4, B1
ČAS ZAPOSLOTITVE	Manj kot 5 let	

	Več kot 5 let	
	Več kot 10 let	A2, B2, C2
SKUPINA UPORABNIKOV	Otroci in mladi od 6-18let ter sorojenci	A6, B3, C3
	Otroci od 0-6let ter sorojenci	
	Polnoletni mladostniki	A8, B4
	Uporabniki, ki se vračajo	A47
	Mladoletni tujci brez spremstva	A27, B34
VLOGA STROKOVNEGA (SO)DELAVCA	Zagovorniška drža	A7, A34, A53, A55, C12, C18
	Skrbniška drža	A12, A32, A46, A48, A49, A52, B5, B17, C21
	Strokovna drža	B14, B37, B40, C8, C26
VODENJE	Demokratsko vodenje	A36, B13
	Avtoritarno vodenje	B12, B18, B22, B24, B47, C8
	Vsedopuščajajoče vodenje	
METODE SOCIALNEGA DELA	Svetovanje in pogovarjanje	A5, A28, A33, A35, B19, B30, B32, C4, C9, C13, C18, C19, C22
	Individualno socialno delo	A13, A26, A41, A43, A48, A52, A58, A76, B19, B21, B26, C9, C11, C15, C18, C23
	Skupinsko socialno delo	A19, A35, A41, A50, A55, A56, C11, C15, C23
	Skupnostno socialno delo	A11, A14, A21, A42, A45, A50, A73, A74, A75, C11, C15
	Interaktivno socialno delo	A56, A64
	Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika	A33, A37, A38, A40, A41, A44, A55, B28, C9, C13, C19, C22
	Prva socialna pomoč	A5, A51, C22

	Dokumentiranje	A15, A52, B8, B11, B16, C34
	Zagotavljanje informacij	A37,
	Supervizija in intervizija	B44, C27
SPRETNOSTI SD	Vodenje pogovora	A5, A28, A41, A44, A52, B20, C18, C22
	sklepanje dogovorov	A30
	jasno sprejemanje odgovornosti	A60
	jasno sporočanje lastnih stisk	A59, B36, C20
	sodelovanje v timu	B45, C5
	organizacijske spretnosti	A20, A23, A25, A29, B10, C4, C6
	komunikacijske spretnosti	A63
	gospodinjske spretnosti	A17, B7, B9, C4, C25
	športne spretnosti	B38, C25
	strokovna in druga znanja	B38, B56, C25
	Empatija	B27, B35, C26
	humor	
	zaupnost	C9, C13, C24
	Iskrenost	B41
	Spoštljivost	A64, B25, B35, B39, C13, C24
	Vztrajnost	A40
	Raziskovanje	
	reševanje konfliktov	A64
	Pogajanje	C24
MEDINSTITUCIONALNO SODELOVANJE	javni sektor	A16, A42, A45, A50, A57, A73, B6, B15, B29, B31, B33, B51, C5, C6, C11 , C31, C32

	prostovoljni sektor	A42, A73, B6, B51, C15, C31
	privatni sektor	
	neformalni sektor	A50, B52
SODELOVANJE Z OSTALIMI	prostovoljci in praktikanti	A24, A75, B54, C7, C33
	zunanj strokovnjaki	A53, A57, A74, B55, C33
	javni delavci	A18,
DODATNO IZOBRAŽEVANJE	samoorganizirano izobraževanje	B43
	organizacija s strani delodajalca	A54, B42, C27
CILJ	pozitivna izkušnja	A71, B23, B48, C14, C16, C29
	napredek	C16
	zaščita in varnost	
	reševanje stisk	
	zagotovitev najosnovnejših potreb	
OVIRA	organizacijska ovira	A10, A61, A62, A66, A68, A69, A77, B50, B53, C28, C30
	uporabniška ovira	A9, A39, B46, C10, C17, C20, C28, C30
	finančna ovira	A22, A31, A65, A66, A69
PREDLOGI	več programov in storitev	A72, B49
	več finančne podpore	A70
	več zaposlenih	A70
	več izobraževanj	A68
	izboljšanje medinstitucionalnega sodelovanja	

Tabela 8.11: Osno kodiranje intervjuja D, E in F – KCO Grosuplje

Kategorija	Koda (pojem)	Št. izjave
ZAPOSLENI	Strokovni delavec	D1, E1
	Strokovni sodelavec	D11, F1
ČAS ZAPOSLOTVE	Manj kot 5 let	
	Več kot 5 let	E2, F2
	Več kot 10 let	D2
SKUPINA UPORABNIKOV	Otroci in mladi od 6-18let ter sorojenci	
	Otroci od 0-6let ter sorojenci	D3, E3, F3
	Polnoletni mladostniki	
	Uporabniki, ki se vračajo	
	Mladoletni tujci brez spremstva	
VLOGA STROKOVNEGA (SO)DELAVCA	Zagovorniška drža	D4
	Skrbniška drža	D6, D7, D8, D16, D19, D20, E10, E13, E17, E22, F4, F7, F10, F12, F16, F25
	Strokovna drža	D8
VODENJE	Demokratično vodenje	D7, D21, E5, E7, F5, F13, F15
	Avtoritarno vodenje	
	Vsedopuščajajoče vodenje	
METODE SOCIALNEGA DELA	Svetovanje in pogovarjanje	D14, D18, E25
	Individualno socialno delo	D12, D14, E23, E29, E30, E32, F19
	Skupinsko socialno delo	D25, E30, F9, F20
	Skupnostno socialno delo	
	Interaktivno socialno delo	D17, E5, E11, F18
	Vzpostavljanje delovnega odnosa in	D19, D20, E19, E25, E26, E27,

	osebnega stika	F28
	Prva socialna pomoč	
	Dokumentiranje	E15, E28, E31
	Zagotavljanje informacij	
	Supervizija in intervizija	E33, F38
SPRETNOSTI SD	Vodenje pogovora	D18, E25
	sklepanje dogovorov	D22, E16
	jasno sprejemanje odgovornosti	E18
	jasno sporočanje lastnih stisk	
	sodelovanje v timu	D5, D9, E14, E33
	organizacijske spretnosti	D5, E7, F5, F14
	komunikacijske spretnosti	E30
	gospodinjske spretnosti	D10, E6, E31, F6, F11
	športne spretnosti	
	strokovna in druga znanja	D15, D23, E12, E31, F33
	Empatija	D12, D16, D23, E13, E19, E22, E29, E30, F12, F16, F35
	humor	F30
	zaupnost	F16
	Iskrenost	F27, F29, F34
	Spoštljivost	D13, E29, E32, F31
	Vztrajnost	E30
	Raziskovanje	
	reševanje konfliktov	E5, E11
	Pogajanje	

MEDINSTITUCIONALNO SODELOVANJE	javni sektor	D5, D30, D31, E4, E14, E20, E24, E40, F32, F42
	prostovoljni sektor	E40
	privatni sektor	
	neformalni sektor	D25, D30, E24
SODELOVANJE Z OSTALIMI	prostovoljci in praktikanti	D32, E42, E43, F8, F24, F44
	zunanji strokovnjaki	E33
	javni delavci	
DODATNO IZOBRAŽEVANJE	samoorganizirano izobraževanje	
	organizacija s strani delodajalca	D24, F37
CILJ	pozitivna izkušnja	D27, E8, E9, E21, F22, F40
	napredek	
	zaščita in varnost	D13, F21
	reševanje stisk	
	zagotovitev najosnovnejših potreb	F21
OVIRA	organizacijska ovira	D15, D26, E34, E36, E41, F26, F39, F43
	uporabniška ovira	E35
	finančna ovira	
PREDLOGI	več programov in storitev	
	več finančne podpore	
	več zaposlenih	D28
	več izobraževanj	D28, E38, E39
	izboljšanje medinstitucionalnega sodelovanja	D29, E37, F41

Tabela 8.12: Osnovno kodiranje intervjuja G, H in I – KCM Ljubljana

Kategorija	Koda (pojema)	Št. izjave
ZAPOSLjeni	Strokovni delavec	G1, H1, I1
	Strokovni sodelavec	
ČAS ZAPOSlenITVE	Manj kot 5 let	G2
	Več kot 5 let	
	Več kot 10 let	H2, I2
SKUPINA UPORABNIKOV	Otroci in mladi od 6-18let ter sorojenci	G3, H3, I3
	Otroci od 0-6let ter sorojenci	
	Polnoletni mladostniki	G4, H3, I4
	Uporabniki, ki se vračajo	
	Mladolletni tujci brez spremstva	
VLOGA STROKOVNEGA (SO)DELAVCA	Zagovorniška drža	G26, H14, I22, I33
	Skrbniška drža	G18, H11, I11
	Strokovna drža	I35, I37
VODENJE	Demokratsko vodenje	G8, G11, I8, I15
	Avtoritaro vodenje	G21
	Vsedopuščajooe vodenje	
METODE SOCIALNEGA DELA	Svetovanje in pogovarjanje	G6,G12, G13, H9, H14, H20, H23, H24, I7, I14, I21, I23
	Individualno socialno delo	G6, G10, G12, G13, G14, G15, G18, G31, H10, H12, H14, H15, H17, H20, I14, I16, I18, I21
	Skupinsko socialno delo	G10, G13, G14, G15, G17, G18, H5, H10, H14, H15, H17, I14, I17, I21

	Skupnostno socialno delo	G14, H10
	Interaktivno socialno delo	G14, G17, I24
	Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika	G14, G18, G23, H14, H16, H19, H22, H23, I21, I31
	Prva socialna pomoč	H19
	Dokumentiranje	
	Zagotavljanje informacij	G16, G23
	Supervizija in intervizija	G30, H26, I41
SPRETNOSTI SD	Vodenje pogovora	G10, G18, H9, H14, H17, H23, I6, I14, I36
	sklepanje dogovorov	G11, G31, G40, I12, I25
	jasno sprejemanje odgovornosti	H11
	jasno sporočanje lastnih stisk	G27
	sodelovanje v timu	G14, G30, H7
	organizacijske spretnosti	G7, G8, G9, G10, H4, H5, H6, H7, H8, H12, H32, I10, I13
	komunikacijske spretnosti	G40, H14, H23, I36
	gospodinjske spretnosti	H4
	športne spretnosti	
	strokovna in druga znanja	G14, G24, G29, G39, H13, H21, H23, H24, I29, I32
	Empatija	G25, H23, H24, I34
	humor	G25
	zaupnost	G26, H14
	Iskrenost	H22, H24
	spoštljivost	G28

	vztrajnost	G25
	raziskovanje	G18, G22, H9, H20, I23, I26, I31
	reševanje konfliktov	I24
	pogajanje	
MEDINSTITUCIONALNO SODELOVANJE	javni sektor	G5, G14, G44, H5, H16, H30, H31, I5, I27, I30, I50, I51
	prostovoljni sektor	H30 , I52
	privatni sektor	
	neformalni sektor	G44, H5
SODELOVANJE Z OSTALIMI	prostovoljci in praktikanti	G9, G11, G31, G46, G47, H8, H32, I9
	zunanji strokovnjaki	G46, H32, I42
	javni delavci	
DODATNO IZOBRAŽEVANJE	samoorganizirano izobraževanje	G29, H21, H25
	organizacija s strani delodajalca	I39
CILJ	pozitivna izkušnja	G36, G38, H29, I45, I47
	napredek	
	zaščita in varnost	H15, I38
	reševanje stisk	G12, G13, G15, G37, H15, H29, I20, I46
	zagotovitev najosnovnejših potreb	G12, I19
OVIRA	organizacijska ovira	G34, H18, H27, H28, H30, I44, I49, I51, I53
	uporabniška ovira	G32, G33, H33, I28, I43
	finančna ovira	
PREDLOGI	več programov in storitev	G41, G42, I48

	več finančne podpore	
	več zaposlenih	G35, G43
	več izobraževanj	I40
	izboljšanje medinstitucionalnega sodelovanja	G45

Tabela 8.13: Osno kodiranje vseh intervjujev

Kategorija	Koda (pojem)	Št. izjave
ZAPOSLENI	Strokovni delavec	A1, A3, C1, D1, E1, G1, H1, I1
	Strokovni sodelavec	A4, B1, D11, F1
ČAS ZAPOSLOTITVE	Manj kot 5 let	G2
	Več kot 5 let	E2, F2
	Več kot 10 let	A2, B2, C2, D2, H2, I2
SKUPINA UPORABNIKOV	Otroci in mladi od 6-18let ter sorojenci	A6, B3, C3, G3, H3, I3
	Otroci od 0-6let ter sorojenci	D3, E3, F3
	Polnoletni mladostniki	A8, B4, G4, H3, I4
	Uporabniki, ki se vračajo	A47
	Mladoletni tujci brez spremstva	A27, B34
VLOGA STROKOVNEGA (SO)DELAVCA	Zagovorniška drža	A7, A34, A53, A55, C12, C18, D4, G26, H14, I22, I33
	Skrbniška drža	A12, A32, A46, A48, A49, A52, B5, B17, C21, D6, D7, D8, D16, D19, D20, E10, E13, E17, E22, F4, F7, F10, F12, F16, F25, G18, H11, I11
	Strokovna drža	B14, B37, B40, C8, C26, D8, I35, I37

VODENJE	Demokratsko vodenje	A36, B13, D7, D21, E5, E7, F5, F13, F15, G8, G11, I8, I15
	Avtoritarno vodenje	B12, B18, B22, B24, B47, C8, G21
	Vsedopuščajno vodenje	
METODE SOCIALNEGA DELA	Svetovanje in pogovarjanje	A5, A28, A33, A35, B19, B30, B32, C4, C9, C13, C18, C19, C22, D14, D18, E25, G6, G12, G13, H9, H14, H20, H23, H24, I7, I14, I21, I23
	Individualno socialno delo	A13, A26, A41, A43, A48, A52, A58, A76, B19, B21, B26, C9, C11, C15, C18, C23, D12, D14, E23, E29, E30, E32, F19, G6, G10, G12, G13, G14, G15, G18, G31, H10, H12, H14, H15, H17, H20, I14, I16, I18, I21
	Skupinsko socialno delo	A19, A35, A41, A50, A55, A56, C11, C15, C23, D25, E30, F9, F20, G10, G13, G14, G15, G17, G18, H5, H10, H14, H15, H17, I14, I17, I21
	Skupnostno socialno delo	A11, A14, A21, A42, A45, A50, A73, A74, A75, C11, C15, G14, H10
	Interaktivno socialno delo	A56, A64, D17, E5, E11, F18, G14, G17, I24
	Vzpostavljjanje delovnega odnosa in osebnega stika	A33, A37, A38, A40, A41, A44, A55, B28, C9, C13, C19, C22, D19, D20, E19, E25, E26, E27, F28, G14, G18, G23, H14, H16, H19, H22, H23, I21, I31
	Prva socialna pomoč	A5, A51, C22, H19

	Dokumentiranje	A15, A52, B8, B11, B16, C34, E15, E28, E31
	Zagotavljanje informacij	A37, G16, G23
	Supervizija in intervizija	B44, C27, E33, F38, G30, H26, I41
SPRETNOSTI SD	Vodenje pogovora	A5, A28, A41, A44, A52, B20, C18, C22, D18, E25, G10, G18, H9, H14, H17, H23, I6, I14, I36
	sklepanje dogovorov	A30, D22, E16, G11, G31, G40, I12, I25
	jasno sprejemanje odgovornosti	A60, E18, H11
	jasno sporočanje lastnih stisk	A59, B36, C20, G27
	sodelovanje v timu	B45, C5, D5, D9, E14, E33, G14, G30, H7
	organizacijske spretnosti	A20, A23, A25, A29, B10, C4, C6, D5, E7, F5, F14, G7, G8, G9, G10, H4, H5, H6, H7, H8, H12, H32, I10, I13
	komunikacijske spretnosti	A63, E30, G40, H14, H23, I36
	gospodinjske spretnosti	A17, B7, B9, C4, C25, D10, E6, E31, F6, F11, H4
	športne spretnosti	B38, C25
	strokovna in druga znanja	B38, B56, C25, D15, D23, E12, E31, F33, G14, G24, G29, G39, H13, H21, H23, H24, I29, I32
	Empatija	B27, B35, C26, D12, D16, D23, E13, E19, E22, E29, E30, F12, F16, F35, G25, H23, H24, I34
	humor	F30, H25
	zaupnost	C9, C13, C24, F16, G26, H14
	Iskrenost	B41, F27, F29, F34, H22, H24

	spoštljivost	A64, B25, B35, B39, C13, C24, D13, E29, E32, F31, G28
	vztrajnost	A40, F30, G25
	raziskovanje	G18, G22, H9, H20, I23, I26, I31
	reševanje konfliktov	A64, E5, E11, I24
	pogajanje	C24
MEDINSTITUCIONALNO SODELOVANJE	javni sektor	A16, A42, A45, A50, A57, A73, B6, B15, B29, B31, B33, B51, C5, C6, C11 , C31, C32, D5, D30, D31, E4, E14, E20, E24, E40, F32, F42, G5, G14, G44, H5, H16, H30, H31, I5, I27, I30, I50, I51
	prostovoljni sektor	A42, A73, B6, B51, C15, C31, E40, H30 , I52
	privatni sektor	
	neformalni sektor	A50, B52, D25, D30, E24, G44, H5
SODELOVANJE Z OSTALIMI	prostovoljci in praktikanti	A24, A75, B54, C7, C33, D32, E42, E43, F8, F24, F44, G9, G11, G31, G46, G47, H8, H32, I9
	zunanji strokovnjaki	A53, A57, A74, B55, C33, E33, G46, H32, I42
	javni delavci	A18
DODATNO IZOBRAŽEVANJE	samoorganizirano izobraževanje	B43, G29, H21, H25
	organizacija s strani delodajalca	A54, B42, C27, D24, F37, I39
CILJ	pozitivna izkušnja	A71, B23, B48, C14, C16, C29, G36, G38, H29, I45, I47
	napredek	C16
	zaščita in varnost	D13, F21, H15, I38

	reševanje stisk	G12, G13, G15, G37, H15, H29, I20, I46
	zagotovitev najosnovnejših potreb	F21, G12, I19
OVIRA	organizacijska ovira	A10, A61, A62, A66, A68, A69, A77, B50, B53, C28, C30, D27, E8, E9, E21, F22, F40, D15, D26, E34, E36, E41, F26, F39, F43, G34, H18, H27, H28, H30, I44, I49, I51, I53
	uporabniška ovira	A9, A39, B46, C10, C17, C20, C28, C30, E35, G32, G33, H33, I28, I43
	finančna ovira	A22, A31, A65, A66, A69
PREDLOGI	več programov in storitev	A72, B49, G41, G42, I48
	več finančne podpore	A70
	več zaposlenih	A70, E28, G35, G43
	več izobraževanj	A68, D28, E38, E39, i40
	izboljšanje medinstitucionalnega sodelovanja	D29, E37, F41, G45