

Univerza v Ljubljani  
Fakulteta za socialno delo

Nives Švajger, Ines Švajger

# Socialno delo s perspektive javnosti

Diplomsko delo

Ljubljana, 2016

Univerza v Ljubljani  
Fakulteta za socialno delo

Nives Švajger, Ines Švajger

# Socialno delo s perspektive javnosti

Diplomsko delo

Mentor: doc. dr. Bojana Mesec

Ljubljana, 2016

## Zahvala

Pri ustvarjanju in oblikovanju najinega diplomskega dela bi se želeli v prvi vrsti zahvaliti družini in vsem prijateljem za podporo, potrpežljivost in sočutje. Iskrena hvala sestri Petri, ker je z nama nesebično delila svoje znanje in izkušnje, prav tako hvala tudi Tini, Mateji in Katji, ki so ves čas verjele v naju.

Zahvala gre doc. dr. Bojani Mesec za vse napotke in mentorstvo. Za sodelovanje se zahvaljujeva tudi doc. dr. Ninu Rodetu in doc. dr. Liljani Rihtar.

Hvaležni sva za prisotnost male Cindy in njene blagodejne energije. Hvala naravi za navdih.



Univerza v Ljubljani

## IZJAVA

Spodaj podpisani/-a **Nives Švajger**, študent/-ka univerzitetnega dodiplomskega študija Socialno delo, Fakultete za socialno delo Univerze v Ljubljani, z vpisno številko **06110107**, s svojim podpisom izjavljam, da sem avtor/-ica diplomskega dela z naslovom: **»Socialno delo s perspektive javnosti«**.

S svojim podpisom zagotavljam:

- da je predloženo diplomsko delo rezultat mojega samostojnega raziskovalnega dela ter da so vsa dela in mnenja drugih avtorjev citirana in navedena v seznamu virov, ki je sestavni del predloženega diplomskega dela;
- da se zavedam, da je plagiatstvo, ne glede na obliko in način predstavljanja tujega avtorskega dela kot svojega, v nasprotju z akademsko etiko in s pričakovanimi moralnimi prepričanji ter pomeni hujšo kršitev pravil in predpisov, ki urejajo to področje, kot tudi posledic, ki jih ima takšno dejanje za predloženo delo in z njim povezani status;
- da sem seznanjen/-a z določili Pravilnika o diplomskem delu in diplomskem izpitu;
- da je predloženo pisno delo identično elektronski verziji istega dela;
- da v skladu s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah (Ur. l. RS, št. 16/07, 68/08 in 110/13) dovoljujem, da se zgoraj navedeno diplomsko delo objavi v digitalni zbirki eGradiva in repozitoriju UL.

V Ljubljani, 14. 6. 2016

Podpis avtorja/-ice:

S svojim podpisom:

- dovoljujem knjižnici Fakultete za socialno delo Univerze v Ljubljani uporabo svojega rojstnega datuma za namen obdelave diplomskega dela v sistemu COBISS;
- soglašam z objavo svojega diplomskega dela na svetovnem spletu;

V Ljubljani, 14. 6. 2016

Podpis avtorja/-ice:



Univerza v Ljubljani

## IZJAVA

Spodaj podpisani/-a **Ines Švajger**, študent/-ka univerzitetnega dodiplomskega študija Socialno delo, Fakultete za socialno delo Univerze v Ljubljani, z vpisno številko **06110108**, s svojim podpisom izjavljam, da sem avtor/-ica diplomskega dela z naslovom: **»Socialno delo s perspektive javnosti«**.

S svojim podpisom zagotavljam:

- da je predloženo diplomsko delo rezultat mojega samostojnega raziskovalnega dela ter da so vsa dela in mnenja drugih avtorjev citirana in navedena v seznamu virov, ki je sestavni del predloženega diplomskega dela;
- da se zavedam, da je plagiatstvo, ne glede na obliko in način predstavljanja tujega avtorskega dela kot svojega, v nasprotju z akademsko etiko in s pričakovanimi moralnimi prepričanji ter pomeni hujšo kršitev pravil in predpisov, ki urejajo to področje, kot tudi posledic, ki jih ima takšno dejanje za predloženo delo in z njim povezani status;
- da sem seznanjen/-a z določili Pravilnika o diplomskem delu in diplomskem izpitu;
- da je predloženo pisno delo identično elektronski verziji istega dela;
- da v skladu s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah (Ur. l. RS, št. 16/07, 68/08 in 110/13) dovoljujem, da se zgoraj navedeno diplomsko delo objavi v digitalni zbirki eGradiva in repozitoriju UL.

V Ljubljani, 14. 6. 2016

Podpis avtorja/-ice:

S svojim podpisom:

- dovoljujem knjižnici Fakultete za socialno delo Univerze v Ljubljani uporabo svojega rojstnega datuma za namen obdelave diplomskega dela v sistemu COBISS;
- soglašam z objavo svojega diplomskega dela na svetovnem spletu;

V Ljubljani, 14. 6. 2016

Podpis avtorja/-ice:

## Povzetek

V svojem diplomskem delu se ukvarjava s tem, kako javnost vidi in razume stroko socialnega dela in socialne delavce. V teoretičnem delu najprej z organizacijskega vidika predstaviva pojme identiteta, podoba in ugled. V nadaljevanju opiševa stroko socialnega dela, se pravi, njegovo identiteto (definicijo, namen, sektorje, področja, načela, profesionalne vloge, spretnosti in lastnosti socialnih delavcev, delovni odnos, uporabnike v socialnem delu). V zaključku teorije predstaviva podobo socialnega dela v javnosti, kjer opredeliva tudi razloge za pojav negativnih predstav o socialnem delu in predloge za njihovo zmanjševanje ter povzameva ugotovitve slovenskih in tujih raziskav na to temo. Cilj najine raziskave je bil ugotoviti, kakšno mnenje ima javnost o socialnem delu in socialnih delavcih ter ali nanj vplivajo spol, starost in viri informacij. Prav tako sva želeli ugotoviti, kakšna je podoba socialnega dela in ali je le-ta skladna s tem, kar socialno delo v resnici je. Raziskava se dotika tudi mnenja ljudi o uglednosti in potrebnosti socialnega dela v naši družbi. Pri raziskovanju sva uporabili kombinacijo kvalitativnega in kvantitativnega raziskovalnega pristopa. Podatke sva pridobivali s pomočjo anketnega vprašalnika. Populacijo predstavljajo vsi državljani Republike Slovenije, ki niso študentje fakultete za socialno delo oziroma poklicni socialni delavci. Raziskavo sva izvedli na priložnostnem vzorcu, ki je zajemal 301 prebivalca Slovenije. Podatke sva zbirali na različne načine (spletno in ročno). Odgovore na vprašanje odprtega tipa sva obdelali kvalitativno (določanje kodirnih enot, pojmov, kategorij in formuliranje teorije). Za ostala vprašanja sva uporabili programa Excel in IBM SPSS Statistics 20.0 (frekvenčna in strukturna porazdelitev, aritmetična sredina, standardni odklon, razvrščanje, enosmerna analiza variance (ANOVA) in  $\chi^2$ -preizkus). Raziskava je pokazala, da rahlo prevladuje pozitivno mnenje o socialnem delu ter da spol in starost ne vplivata nanj. Ljudje, ki osebno poznajo socialnega delavca, imajo boljše mnenje v primerjavi s tistimi, ki so imeli osebno izkušnjo z njimi. Prav tako rahlo prevladuje mišljenje, da je socialno delo v naši družbi potrebno. Naslednja ugotovitev najine raziskave je, da je poklic socialnega delavca v primerjavi z nekaterimi drugimi poklici, po mnenju javnosti, srednje ugleden. Javnost ima predstavbo o socialnem delu, vendar ne zaznava vse njegove kompleksnosti in širine. Socialni delavci so videni kot razumevajoči, empatični, prijazni, dostopni, altruistični, potrpežljivi in poštenu. Stereotipne predstave o socialnem delu so v naši družbi še vedno prisotne, vendar ne tako zelo močne, kar pomeni, da je podoba socialnega dela dokaj skladna z njegovo identiteto. Glede na ugotovitve raziskave predlagava redno poročanje o dobrih primerih praks, pozitivnih zgodbah, dilemah in omejitvah, s katerimi se srečujejo socialni delavci pri svojem delu. Predlagava širjenje informacij o tem, kje, kako in komu socialno delo lahko koristi (infotočke, vzpostavitev splošne spletne strani o socialnem delu). Vse socialne delavce spodbujava k ohranjanju profesionalnosti pri delu in empatičnemu, prijaznemu, poštenemu in razumevajočemu odnosu z ljudmi, saj je bilo z raziskavo ugotovljeno, da si ljudje takšnega odnosa želijo. Za boljšo podobo socialnega dela predlagava odzivanje socialnih delavcev na negativne zgodbe in napačne informacije o socialnem delu, ki se pojavijo v javnosti. Ob koncu podajava predlog za nadaljnje raziskovanje podobe socialnega dela v slovenskem prostoru.

Ključne besede: identiteta socialnega dela, podoba socialnega dela, javno mnenje.

# The Public's Perception of Social Work

## Graduation Thesis Abstract

In our graduation thesis, we took a closer look into the society's view and understanding of social work and its social workers. In the theoretical part, we first present the concept of identity, image and reputation from the organizational view. Further on, we describe the profession of social work and its identity (the definition, purpose, sectors, fields, principles, professional roles, skills and social workers' qualities, relation, users in social work). In the theory's conclusion, we present the social work's image in public, where the reasons of social work being negative are defined and propositions are made for its decrease. We also sum up the findings of Slovenian and foreign research on this topic. Our purpose is to find out what kind of an opinion the public has about social workers and whether sex, age and the source of information influences on it. Furthermore, we want to establish the social work's image and whether it is in accordance to what social work actually is. The research also refers to people's opinion about the reputation and the need of social work in our society. We employed the combination of qualitative and quantitative approach. Information was gained with the help of the questionnaire. The population is presented by all Slovenian citizens, who are not students of the Faculty of Social Work or professional social workers. Research was performed on a sample that encompasses 301 inhabitants of Slovenia. Data was differently gathered (online and manually). Answers to open type questions were processed qualitatively (defining coded units, concepts, categories and formulating the theory). For all other questions, we used the Excel programme and IBM SPSS Statistics 20.0 (frequency and structural distribution, arithmetic mean, standard deviation, ranking, one-way analysis (ANOVA) and  $\chi^2$ - test). Research showed that positive opinion about social work prevails and sex and age do not influence on it. People who personally know the social worker have a better opinion compared to those who had a personal experience with them. The belief that social work is necessary in our society prevails as well. Furthermore, according to public, the social worker is medium respectable, compared to other occupations. Public has an image about social work, but it does not perceive its complexity and width. Social workers are perceived as understanding, emphatic, nice, accessible, altruistic, patient and honest. Stereotypical beliefs about social work are still present in our society, but they are not so strong, which means that the image of social work is in much accordance to its identity. Regarding the researches findings, we suggest regular reports about good work, positive stories, dilemmas and restrictions which social workers are facing in their job. We suggest spreading information about where, how and who benefits the social work (information areas, establishing a general website about social work). We encourage all social workers to be professional with their work and have a nice, fair and understanding relation with people, because they want such relations. For a better image of social work, we suggest reacting to negative stories and wrong information about social work that appear in public. In the end, we give a suggestion for further research of social work in Slovenia.

**Keywords:** social work's identity, social work's image, public opinion.

## Kazalo vsebine

|                                                                                                    |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Identiteta, podoba, ugled.....</b>                                                           | <b>1</b>  |
| 1.1 Identiteta.....                                                                                | 1         |
| 1.2 Podoba.....                                                                                    | 1         |
| 1.3 Ugled.....                                                                                     | 5         |
| 1.4 Razlike in medsebojne povezave med identiteto, imidžem in ugledom.....                         | 6         |
| <b>2. Socialno delo.....</b>                                                                       | <b>9</b>  |
| 2.1 Definicija socialnega dela.....                                                                | 9         |
| 2.2 Nameni socialnega dela.....                                                                    | 10        |
| 2.3 Modeli socialnega dela.....                                                                    | 12        |
| 2.4 Sektorji, področja socialnega dela.....                                                        | 14        |
| 2.5 Vrednote in načela socialnega dela.....                                                        | 15        |
| 2.6 Profesionalne vloge socialnih delavcev.....                                                    | 18        |
| 2.7 Spretnosti in lastnosti socialnih delavcev.....                                                | 19        |
| 2.8 Odnos med socialnim delavcem in uporabnikom.....                                               | 22        |
| 2.9 Uporabniki socialnega dela.....                                                                | 24        |
| <b>3. Podoba socialnega dela v javnosti.....</b>                                                   | <b>26</b> |
| 3.1 Razlogi za pojav negativnih predstav o socialnem delu in predlogi za njihovo zmanjševanje..... | 28        |
| 3.2 Slovenske in tuje raziskave o podobi socialnega dela.....                                      | 33        |
| <b>4. Problem.....</b>                                                                             | <b>36</b> |
| <b>5. Metodologija.....</b>                                                                        | <b>38</b> |
| 5.1 Vrsta raziskave.....                                                                           | 38        |
| 5.2 Raziskovalni instrument.....                                                                   | 38        |
| 5.3 Populacija in vzorčenje.....                                                                   | 38        |
| 5.4 Zbiranje podatkov.....                                                                         | 39        |
| 5.5 Obdelava in analiza podatkov.....                                                              | 40        |
| <b>6. Rezultati.....</b>                                                                           | <b>41</b> |
| <b>7. Razprava in sklepi.....</b>                                                                  | <b>59</b> |
| <b>8. Predlogi.....</b>                                                                            | <b>68</b> |
| <b>9. Uporabljena literatura.....</b>                                                              | <b>69</b> |
| <b>10. Priloge.....</b>                                                                            | <b>74</b> |
| 10.1 Priloga A – Anketni vprašalnik.....                                                           | 74        |
| 10.2 Priloga B – Preglednice.....                                                                  | 77        |
| 10.3 Priloga C – Osnovna tabela s številčnimi šiframi odgovorov anketirancev.....                  | 79        |



## Kazalo tabel

|                                                                                                                                                                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabela 5.1 Vzorec glede na spol.....                                                                                                                                                                                      | 39 |
| Tabela 6.1 Splošno mnenje o socialnem delu in socialnih delavcih.....                                                                                                                                                     | 41 |
| Tabela 6.2 Dodatna tabela o splošnem mnenju ljudi o socialnem delu in socialnih delavcih.....                                                                                                                             | 41 |
| Tabela 6.3 Splošno mnenje o socialnem delu in socialnih delavcih glede na spol.....                                                                                                                                       | 42 |
| Tabela 6.4 Razlike v splošnem mnenju o socialnem delu in socialnih delavcih glede na spol.....                                                                                                                            | 42 |
| Tabela 6.5 Splošno mnenje o socialnem delu/socialnih delavcih glede na starost.....                                                                                                                                       | 42 |
| Tabela 6.6 Razlike v splošnem mnenju o socialnem delu in socialnih delavcih glede na starost.....                                                                                                                         | 43 |
| Tabela 6.7 Opisna statistika ocen, s katerimi anketirani, ki so pridobili informacije o socialnem delu in socialnih delavcih iz različnih virov, ocenjujejo svoj splošni vtis o socialnem delu in socialnih delavcih..... | 43 |
| Tabela 6.8 Mnenje ljudi o potrebnosti poklica socialnega delavca.....                                                                                                                                                     | 44 |
| Tabela 6.9 Odzivi ljudi na odločitev sorodnika za poklic socialnega delavca.....                                                                                                                                          | 46 |
| Tabela 6.10 Pojavnost stereotipov o socialnem delu in socialnih delavcih.....                                                                                                                                             | 47 |
| Tabela 6.11 Mnenje ljudi o možnostih zaposlitve socialnih delavcev v različnih organizacijah in ustanovah.....                                                                                                            | 48 |
| Tabela 6.12 Splošne asociacije, povezane s socialnim delom.....                                                                                                                                                           | 51 |
| Tabela 6.13 Asociacije, ki se nanašajo na uporabnike socialnega dela.....                                                                                                                                                 | 52 |
| Tabela 6.14 Asociacije, ki so povezane s profesionalnimi vlogami socialnih delavcev.....                                                                                                                                  | 53 |
| Tabela 6.15 Asociacije, ki so povezane s spretnostmi in lastnostmi socialnih delavcev....                                                                                                                                 | 53 |
| Tabela 6.16 Asociacije, ki so povezane s področji socialnega dela.....                                                                                                                                                    | 54 |

|                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabela 6.17 Asociacije, ki so povezane s sektorji dela socialnih delavcev..... | 55 |
| Tabela 6.18 Negativne asociacije, povezane s socialnim delom in delavci.....   | 55 |
| Tabela 6.19 Želene lastnosti oziroma spretnosti socialnih delavcev.....        | 56 |
| Tabela 6.20 Pogled ljudi na delo socialnih delavcev.....                       | 57 |

### Kazalo grafikonov

|                                                                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Graf 6.1 Položaj poklica socialnega delavca po uglednosti v primerjavi z nekaterimi ostalimi poklici..... | 45 |
| Graf 6.2 Pojavnost stereotipov o socialnem delu in socialnih delavcih.....                                | 48 |
| Graf 6.3 Področja, kjer se po mnenju anketirancev zaposlujejo socialni delavci.....                       | 50 |

### Kazalo slik

|                                                  |   |
|--------------------------------------------------|---|
| Slika 1.1 Model oblikovanja imidža.....          | 2 |
| Slika 1.2 Težave s podobo organizacije.....      | 3 |
| Slika 1.3 Dejavniki dobrega ugleda.....          | 5 |
| Slika 1.4 Identiteta, imidž, ugled podjetja..... | 7 |
| Slika 1.5 Od identitete do ugleda.....           | 8 |

# **1. Identiteta, podoba, ugled**

Ker se v svojem diplomskem delu ukvarjava s pogledom ljudi na socialno delo in skladnostjo njegove identitete v javnosti, bova na začetku predstavili, kako o identiteti, imidžu in ugledu razmišljajo različni avtorji na področju organizacije.

## **1.1 Identiteta**

Velikokrat se o identiteti organizacije govori kot o vizualnih sestavinah, s katerimi se ločuje od konkurenčnih organizacij (npr. logotipi, ime, grafična podoba ...) (Novak 2000: 140). Ind (1990, v Novak 2000: 140) pa je mnenja, da so znaki in logotipi ter drugo komunikacijska sredstva organizacije in ne njena identiteta, sam pa opredeljuje identiteto organizacije kot poglavitno notranjo dimenzijo organizacije, katere sestavni deli so njena zgodovina, ljudje, njena filozofija in prepričanje, etične vrednote, poslovne strategije in osebnostne značilnosti vodilnih.

Florjančič in Ferjan (2000: 185) poudarjata, da je identiteta tisto, kar organizacija v resnici je in s pomočjo katere se organizacija predstavlja okolju.

Identiteta predstavlja strateško premoženje organizacije, s katerim si lahko ta ustvari lastni imidž in ugled, zato je treba identiteto skrbno upravljati (Novak 2000: 141).

## **1.2 Podoba**

Podobo lahko opredelimo kot skupen vtis, prepričanja in čustva, ki si jo posameznik ustvari o organizaciji (Dowling 1995, v Novak 2000: 141). Gabrijel (1994, v Novak 2000: 141) meni, da je imidž skupek vrednot, stališč, prepričanj, vtisov in stereotipov, ki si jih nekdo ustvari o nekem objektu. Da lahko oblikujemo imidž organizacije, moramo le-to prej poznati.

Florjančič in Ferjan (2000: 185) razlagata, da je podoba organizacije odsev identitete in nadaljujeta, da ima organizacija več imidžev, ker okolje sestavljajo posamezniki in si vsak identiteto organizacije predstavlja in zaznava drugače. Vos in Schoemaker (2006) pravita, da imajo posamezniki izoblikovano različno podobo organizacije, in sicer zaradi razlik v njihovih pričakovanjih. Zavedno ali nezavedno, posamezniki primerjajo

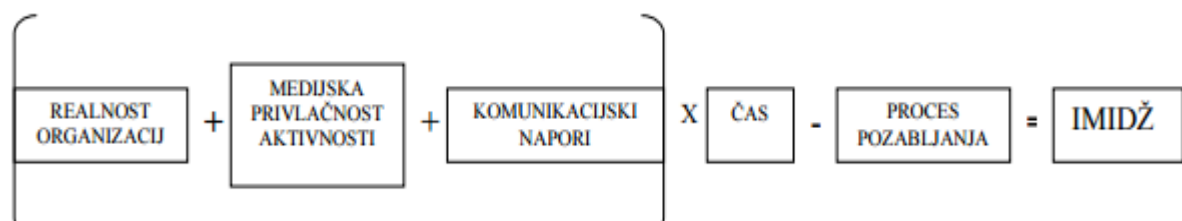
organizacijo s svojimi predhodnimi izkušnjami, idejami in željami. Podoba se oblikuje tudi na podlagi njihovih osebnih interesov in tega, kateri družbeni skupini pripadajo.

Ena izmed značilnosti imidža je, da je nestalen in se lahko spreminja, saj temelji na posameznikovih predsodkih, stališčih, stereotipih in drugih psiholoških dejavnikih ter posameznikovih zaznavanjih organizacije v različnih okoliščinah (Novak 2000: 142). Vos in Schoemaker (2006: 27) pravita, da se zaznave ljudi o določenem objektu spreminjajo tudi zaradi sprememb družbenih vrednot.

Dowling (1995, v Novak 2000: 142) pravi, da na oblikovanje podobe/imidža organizacije vplivajo tudi imidž uporabnikov organizacije, imidž države, imidž njenih dejavnost ...

Zanimivo shemo (slika 1.1), kako se oblikuje imidž organizacije, poda Garbett (v Erčulj 2005: 14). Njegov model oblikovanja imidža temelji na komuniciranju podjetja, pri čemer je imidž odvisen tudi od tega, kako dolgo komuniciranje poteka, in funkcije pozabljanja. Posameznik si imidž o podjetju ustvari skozi določen čas. Imidž predstavlja skupek realnega stanja podjetja, aktivnosti, ki jih izvaja, njegove medijske privlačnosti ter njegovih komunikacijskih naporov, pri čemer je treba upoštevati proces pozabljanja pri posamezniku.

Slika 1.1 Model oblikovanja imidža



Vir: Garbett, v Erčulj 2005: 14

Dowling (2001, v Erčulj 2005: 15) opredeli naslednje dejavnike, na podlagi katerih si posamezniki oblikujejo imidž podjetja: komunikacije, ki jih prenašajo mediji, interpersonalne komunikacije, predhodne izkušnje s storitvami ali izdelki, podpora osebja in distribucije izdelkov ali storitev podjetja. Medtem ko imajo interpersonalne komunikacije večji vpliv na oblikovanje odnosa deležnikov do podjetja, imajo mediji večjo vlogo za samo informiranje deležnikov o podjetju.

Prav tako Fombrun (1996, v Erčulj 2005: 16) pojasnjuje, da si deležniki oblikujejo različne imidže o podjetju, ki so lahko negativni ali pozitivni. Na njihovo oblikovanje pa podjetje lahko vpliva z načrtovanimi in nenačrtovanimi komunikacijami (npr. govorice od ust do ust), ki jih podjetje ne more nadzorovati, zaradi česar so imidži, ki si jih oblikujejo posamezniki, povsem nekonsistentni ali pa konsistentni.

Brankovič (2010: 10) pravi, da mora biti podoba organizacije usklajena z njeno identiteto, pri čemer, po njegovem mnenju, pomembno vlogo igrajo odnosi z javnostmi. Razlaga tudi, da je usklajenost podobe z identiteto še posebej pomembna za tiste organizacije, katerih moč temelji na njihovi družbeni vlogi, sprejemljivost v javnosti in ugledu.

Vos in Schoemaker (2006: 65) predstavita zanimivo shemo (slika 1.2) o težavah, ki se lahko pojavijo z organizacijsko podobo. Pravita, da je le-ta lahko pozitivna ali negativna, po drugi strani pa usklajena ali drugačna od identitete podjetja. Avtorja navajata, kaj naj bi podjetje naredilo, da bi se izognilo morebitnim težavam.

Slika 1.2 Težave s podobo organizacije

|                  | Usklajena z identiteto podjetja | Drugačna od identitete podjetja |
|------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Negativna podoba | Sprememba identitete            | S komunikacijo do rezultatov    |
| Pozitivna podoba | Pozorno nadaljevanje            | Tvegano; izboljšati identiteto  |

Vir: Vos in Schoemaker 2006: 65

S slike (slika 1.2) lahko razberemo, da naj bi podjetje v primeru, da je njegova podoba v javnosti negativna, a usklajena z njegovo identiteto, le-to spremenila. V primeru negativne podobe, ki je tudi drugačna od njegove identitete, pa težavo odpravilo s komunikacijo. Kadar je podoba podjetja pozitivna in usklajena z njegovo identiteto, naj bi podjetje svoje delo nadaljevalo, vendar bilo vseeno pozorno na morebitne spremembe. Če je podoba podjetja pozitivna, a drugačna od njegove identitete, to predstavlja za podjetje določeno tveganje, zato naj bi podjetje svojo identiteto skušalo izboljšati.

V namen ugotavljanja podobe organizacije se uporabljajo tako kvalitativne kot kvantitativne metode raziskovanja. Podoba se pri ciljni javnosti opredeli z merjenjem njenih vtisov, občutkov, mišljenj, znanj, želja, pričakovanj, stanjem in poznavanjem organizacije. Z analiziranjem podobe organizacije v javnosti lahko ugotovimo, zakaj so se

pojavi se negativne zaznave o njej ali, zakaj je razumevanje javnosti drugačno od želje organizacije (Brankovič 2010: 10–11).

Po analizi podobe organizacije mora vodstvo organizacije določiti, kakšno podobo si v javnosti želi in se odločiti, katere praznine v razumevanju identitete organizacije je treba najprej zapolniti. Pred začetkom spreminjanja javne podobe si mora organizacija zastaviti štiri ključna vprašanja:

- Kako bi se izboljšala podoba, če bi odpravili določeno pomanjkljivost ali motečo točko?
- katero strategijo bi za to uporabili?
- Koliko časa bi za to porabili?
- Koliko bi nas to stalo? (Brankovič 2010: 11–12).

Po odgovoru na omenjena vprašanja se organizacija odloči, ali se ji sploh splača spreminjati podobo. V primeru, da se organizacija za to odloči, mora biti pri tem zelo potrpežljiva, saj so podobe zelo trdovratne. Ljudje namreč z oblikovanim mnenjem o določeni stvari zelo selektivno sprejemajo nove informacije. Ljudje sprejemamo predvsem tisto, kar je v skladu s podobo, ki smo si ji predhodno oblikovali, šele nato pa ostale informacije, o katerih smo prej dvomili (Brankovič 2010: 12).

Po opredelitvi ciljne javnosti, raziskavi o trenutni podobi organizacije in opredelitvi možnih sprememb oziroma izboljšav podobe mora organizacija oblikovati dobro sporočilo. S tem javnost opozori na aktivnosti organizacije in poveča njeno prepoznavnost. Učinkovito sporočilo je kratko, jasno, iskreno in ustrezno (Brankovič 2010: 12–13).

Kotler in Fox (1985, v Vos in Schoemaker 2006: 73) pravita, da se imidž podjetja lahko ugotovi z rednimi stiki in za podjetje pomembnimi deležniki. Na ta način si lahko pridobimo nekaj idej o tem, kakšen je imidž med deležniki. Ni pa nujno, da bomo s tem prišli do zanesljive slike o imidžu podjetja.

Po Baskin in Aronoff (1988, v Vos in Schoemaker 2006: 73) se pri raziskavi podobe organizacije ugotavlja:

- koliko je javnost seznanjena z organizacijo, proizvodi, politiko in drugimi vidiki,
- stopnjo pozitivnega in negativnega doživetja organizacije,
- značilnosti, ki jih raznolika javnost pripisuje organizacij.

### 1.3 Ugled

Slovarska definicija ugleda pravi, da je ugled »zelo dobro mnenje, ki ga ima več ljudi o kom, zaradi njegovih lastnosti, dejanj« (SSKJ 1998, v Novak 2000: 142).

Jesenko J. in Jesenko M. (2002: 224) za najboljšo definicijo ugleda citirata Dowlinga (1986), ki pravi: »Ugled je niz različnih pomenov, na podlagi katerih si ljudje določen objekt zapomnijo, ga opišejo in se povežejo z njim. Gre za interakcijo osebnih prepričanj, idej, občutkov in vtisov o objektu.«

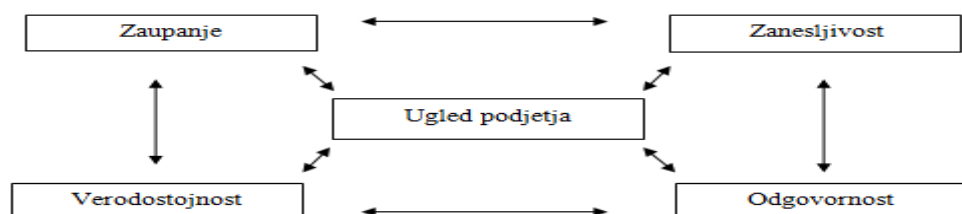
Slika o ugledu podjetja se oblikuje na podlagi informacij, ki jih imajo različni deležniki o podjetju. Ugled je lahko tako dober kot slab, ob enem pa ni nekaj dokončnega, ampak se lahko tudi spreminja (Jesenko J. in Jesenko M. 2002: 225).

»Velik ugled stopnjuje, kar organizacija je, počne in pove. Majhen ugled organizacije pa razvrednoti njene izdelke, storitve in vse drugo, kar je z njo povezano« (Novak 2000: 138). Organizacija z velikim ugledom ima boljše možnosti, da jo bo javnost razumela in podprla v kriznih situacijah (Novak 2000: 138).

Za razliko od oblikovanja imidža je proces oblikovanja ugleda kompleksnejši in daljši. Ker ima dober ugled številne prednosti, morajo vodilni delavci in ostali zaposleni načrtno skrbeti zanj, oblikovanja in upravljanja ugleda odgovorni v organizaciji ne smejo prepustiti naključju (Novak 2000: 142–143).

Slika 1.3 ponazarja, da je dober ugled odvisen od zanesljivosti, ki jo kupci pripišejo storitvam ali izdelkom podjetja, verodostojnosti, zaupanja in od tega, kako odgovorno zaznava podjetje skupnost. Če želi podjetje imeti dober ugled, mora z vsemi zanj pomembnimi deležniki vzpostaviti dobre odnose in prisluhniti njihovim potrebam ter željam. Višja, kot je stopnja odgovornosti, zaupanja, zanesljivosti in verodostojnosti, bolj je podjetje sprejeto med deležniki in tudi ugled je posledično večji (Fombrun 1996, v Ahčin 2011: 13).

Slika 1.3 Dejavniki dobrega ugleda



Vir: Fombrun 1996, v Ahčin 2011: 11

Rutha in York (2004, v Ahčin 2011: 14) pravita, da je za krepitev ugleda pomembna komunikacija z zunanjo javnostjo, ker različni deležniki vsak po svoje sprejemajo posredovana sporočila, kar ima vpliv na izoblikovanje dobrega ugleda. Podjetja nimajo popolnega vpliva na to, kakšne informacije so posredovane javnosti in kateri mediji sporočajo javnosti, lahko pa izboljšajo svojo komunikacijo z dobro usmerjenimi oglasi in dobrimi sporočili za javnosti ter intervjuji z mediji.

#### 1.4 Razlike in medsebojne povezave med identiteto, imidžem in ugledom

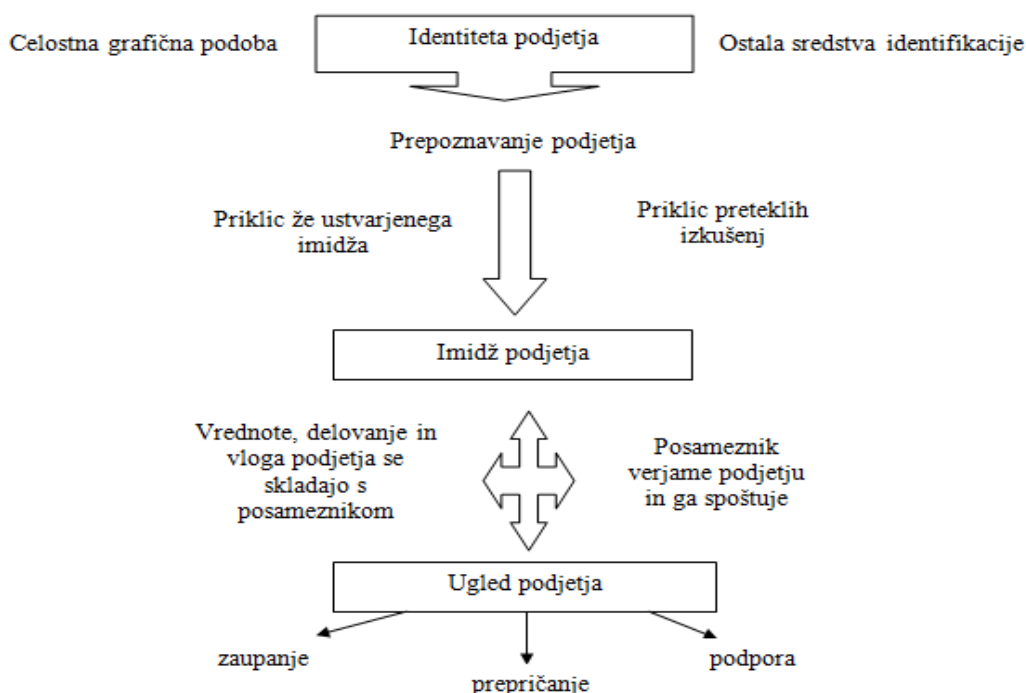
Po zgoraj navedenih opredelitvah si pogledajmo še ključne razlike med identiteto, podobo in ugledom:

- Identiteta objekta je ena sama, ki pa ima lahko več imidžev in ugledov, saj ljudje zaznavajo objekt različno (Toure 2004: 14).
- Identiteta je resnična podoba objekta, imidž in ugled pa sta zgolj predstava o tem, kar naj bi objekt bil (Toure 2004: 14).
- Ugled in podoba/imidž sta odvisna od številnih dejavnikov ter sta tako spremenljiva in nestabilna, identiteta pa je stabilnejša in se redko spreminja v celoti (Toure 2004: 14).
- Ugled je v primerjavi z imidžem bolj obstojen, dolgotrajen in konstanten (Bromley 1999, v Toure 2004: 15).
- Imidž je stvar posameznikovih subjektivnih zaznav, medtem ko je ugled družbena ocena, ki jo skupina deležnikov na podlagi subjektivnih zaznav posameznih članov skupine dodeli nekemu objektu (Bromley 1999, v Toure 2004: 15).

Dowling (2001, v Erčulj 2005: 22) predstavi, kako so identiteta, imidž in ugled podjetja med seboj povezani (slika 1.4, str. 7).



Slika 1.4 Identiteta, imidž, ugled podjetja



Vir: Dowling 2001, v Erčulj 2005: 20

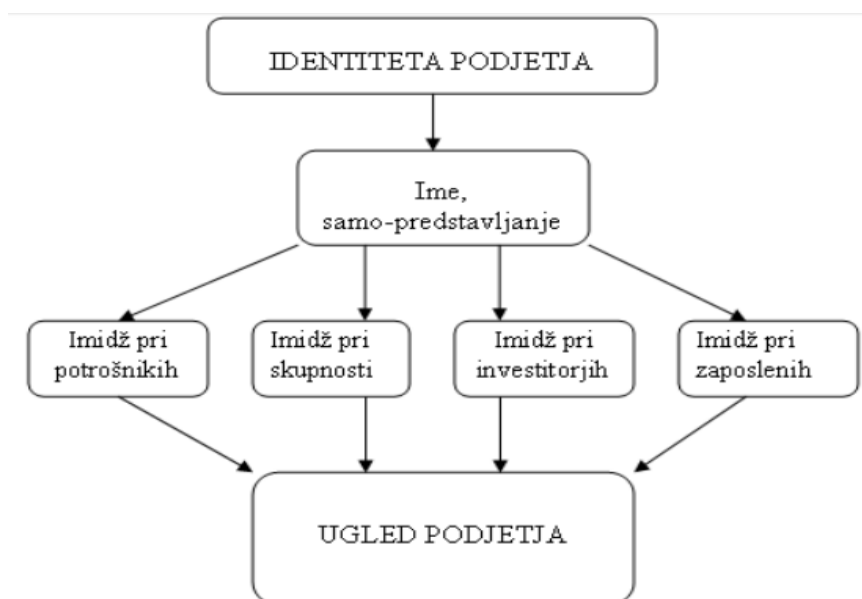
Dowling (2001, v Erčulj 2005: 23) identiteto obravnava kot celotno grafično podobo podjetja in razlaga, da ima ta dva možna učinka na njegov imidž. Identiteta pomaga ljudem, da najprej pravilno povežejo podjetje s simboli. Ti simboli naj bi v nadaljnji fazi priklicali ljudem v spomin imidž, ki so si ga o podjetju že ustvarili, poleg tega pa lahko simboli izzovejo senzorne učinke, kot je na primer izkušnja posameznika s podjetjem. Imidž sestavlja dve komponenti, čustvena in logično-kognitivna. Za izoblikovanje imidža sta obe nujno potrebni in ga oblikujeta skupaj. Čustvena komponenta je tista, ki vpliva na to, da posameznik odgovori na delovanje podjetja (npr. kupec kupi izdelek). Za posameznika je podjetje ugledno, če se imidž, ki ga ima podjetje med posamezniki, ujema s pričakovanji posameznikov o primernem vedenju podjetja. Ugled je tako povezava med posameznikovim sistemom vrednot in imidžem podjetja.

Fombrun (1996, v Erčulj 2005:24) predstavi svoje videnje povezave med identiteto in ugledom podjetja. Razlaga, da ugled podjetja izhaja iz njegove identitete in sposobnosti menedžmenta, da prepriča svoje deležnike o kakovosti svojih storitev in izdelkov, o dobrem delovnem okolju, ki ga nudi, o tem, da je dober državljan v lokalni skupnosti in donosnosti vlaganja vanj. Na ta način lahko gledamo na ugled kot na delni odsev identitete,

hkrati pa tudi kot na delni rezultati prepričevanja menedžmenta o sposobnosti in odličnosti podjetja (tj. oblikovanja imidžev pri deležnikih).

Fombrun (1996, v Erčulj 2005: 24) pravi, da podjetje lahko vpliva na izoblikovanje imidžev pri deležnikih, nima pa neposrednega vpliva na ugled podjetja. Podjetje se svojim deležnikom nenehno predstavlja z vsem, kar počne, ti pa si na podlagi teh predstavitev oblikujejo manj ali bolj naklonjene imidže. Ugled predstavlja vsesplošno oceno podjetja, ki je proizvod vseh imidžev, ki so jih oblikovali deležniki (slika 1.5).

Slika 1.5 Od identitete do ugleda



Vir: Fombrun 1996, v Erčulj 2005: 25

## 2. Socialno delo

### 2.1 Definicija socialnega dela

V literaturi je moč zaslediti različne definicije socialnega dela. Milošević Arnold in Poštrak (2003: 16) trdita, da je definirati socialno delo zahtevna oziroma morda tudi nemogoča naloga. Definicije se med seboj razlikujejo glede na to, katere značilnosti socialnega dela želijo avtorji bolj poudariti in glede na časovno obdobje, v katerem so avtorji poskušali pojasniti, kaj socialno delo je.

Asquith, Clark in Waterhouse (2005: 10) ugotavljajo, da če želimo opredeliti vlogo in funkcijo socialnega delavca, moramo nujno obravnavati vprašanje, kaj je socialno delo. Avtorji nadaljujejo, da je razlog za to zelo preprost, saj je namreč brez nekega dogovora o tem, kaj socialno delo je, skoraj nemogoče določiti, kakšne so lahko vloge socialnih delavcev, katere spretnosti in strokovna znanja bi morali imeti, katera usposabljanja in izobraževanja so primarna za socialne delavce in kaj je tisto, kar loči socialno delo od drugih poklicev.

Poglejmo si nekatere opredelitve socialnega dela, ki jih podajajo različni avtorji.

Flaker (2012: 61) je na podlagi izvora socialnega dela oblikoval genealoško definicijo socialnega dela, ki se glasi: »Socialno delo je moderna, strokovna in znanstvena artikulacija vprašanj solidarnosti in pomoči, ki z ustanavljanjem socialnih iznajdb sega onkraj lajšanja stisk; je eden izmed skrbniških poklicev, ki omogočajo pogodbeno subjektiviteto, ampak brez institucije, zato je minoren poklic, občutljiv za drobna vprašanja vsakdanjega življenja; deluje znotraj socialne države in ne zagotavlja samo soglasja, ampak tudi izraža nestrinjanje – zato je nujno, da ustvarja rizomatični (gomoljčni) konceptualni mrežni aparat, ki temelji na sodelovanju vseh akterjev in drugih znanstvenih disciplin in more zato biti znanost delovanja in praksa udeležnosti«.

Mednarodna zveza socialnih delavk in delavcev ter mednarodna zveza šol za socialno delo navajata naslednjo definicijo socialnega dela: »Stoka socialnega dela spodbuja socialne spremembe, reševanje problemov v človeških odnosih in opolnomočenje ter osvoboditev ljudi za to, da se doseže večje blagostanje. S praktično uporabo teorij človekovega vedenja in socialnih sistemov socialno delo posreduje tam, kjer prihajajo

ljudje v interakcije s svojimi okolji. Temeljni načeli socialnega dela sta načeli človekovih pravic in socialne pravičnosti.« (Globalni standardi 2005: 37).

Mesec (2006: 245) podaja naslednjo definicijo socialnega dela: »Socialno delo je stroka, katere naloga je pomoč konkretnim osebam posameznikom, skupinam in skupnostim pri reševanju socialnih problemskih situacij in družbenemu vključevanju, da bi lahko zadovoljevali osnovne potrebe primerno kulturi, v kateri živijo, in primerno običajni kakovosti življenja. (Pri opravljanju te naloge stoka spoštuje avtonomijo uporabnikov, se opera na njihove vire samopomoči in solidarnosti in usklajuje njihove potrebe in potrebe njihovega družbenega okolja.). Socialno delo je hkrati tudi veda o strokovni dejavnosti, o neformalni pomoči, solidarnosti in okoliščinah v katerih se odvijajo. Socialno delo kot stroko in kot vedo usmerjajo vrednote svetovnega etosa.«

Zaradi različnih pogledov na to, kaj socialno delo v praksi pomeni, lahko prihaja do razlik med tem, kaj socialni delavci pravijo, da želijo doseči in dosepati, ter kaj so sposobni doseči v okviru omejitev institucionalnega okolja, v katerem delujejo (Asquith et al. 2005: 10).

Cree (2003, v Asquith et al. 2005: 10) pravi, da je skoraj nemogoče pričakovati, da bi našli definicijo socialnega dela, s katero bi se vsakdo lahko strinjal. Avtorji (Asquith et al. 2005: 10) nadaljujejo, da gre pri definiranju socialnega dela bolj za to, čigava opredelitev socialnega dela je bolj legitimna namesto, katera opredelitev. Socialno delo je bilo vedno predmet nasprotujočih si zahtev glede opredelitve in prakse. Tako socialni delavci, politiki, uporabniki storitev kot tudi oblikovalci politik in mediji se borijo za lastno opredelitev, kaj je in kaj bi lahko bilo socialno delo. Posledično je ne samo težko določiti, kakšna znanja in spretnosti potrebuje socialno delo, ampak je ogrožena tudi sama profesionalna identiteta socialnega dela (Searing 2004, v Asquith et al. 2005: 10).

Asquith, Clark in Waterhouse (2005: 10) pravijo, da so nekateri mnenja, da bi morali socialni delavci sami opredeliti svojo specifično strokovno identiteto, s čimer bi se, zlasti v tem kaotičnem stanju tekmujočih trditev o naravi socialnega dela in njegovi vlogi, ubranili vzpostavitev škodljivih in nasprotujočih si predstav o socialnem delu in njegovi vlogi.

## 2.2 Nameni socialnega dela

Prejšnje poglavje je posvečeno temu, kako različni avtorji definirajo socialno delo. Iz definiciji lahko že prepoznamo namene socialnega dela, v tem poglavju pa želiva predstaviti strnjen pregled konkretnih namenov socialnega dela. Najbolj jasno se nama

zdijo nameni predstavljeni v Globalnih standardih izobraževanja in usposabljanja za socialno delo (2005).

Temeljni nameni socialnega dela so:

- prepoznavanje in nasprotovanje oviram, nepravilnostim in neenakostim, ki obstajajo v družbi;
- vzpostavljanje kratkoročnih in dolgoročnih delovnih odnosov s posamezniki, družinami, skupinami, skupnostmi, organizacijami, tako da spodbudimo njihovo zmožnost za premagovanje težav in njihovo blaginjo;
- spodbujanje vključevanja socialno izključenih, marginaliziranih, ranljivih, razlaščenih in tveganju izpostavljenih ljudi;
- oblikovanje in uvajanje programov in politik, ki prispevajo k človekovemu razvoju, blaginji, človekovim pravicam ter spodbujajo družbeno stabilnost in uravnoteženost, če stabilnost ne ogroža človekovih pravic;
- spodbujanje usklajenih, stabilnih in medsebojno spoštljivih družb, ki ne kršijo pravic ljudi;
- spodbujanje spoštovanja kultur, ideologij, tradicij, prepričanj in religij med raznolikimi družbami in etničnimi skupinami, vendar na takšen način, da se s tem ne ogrožajo temeljne človekove pravice;
- opogumljanje ljudi za zagovorništvo v povezavi z regionalnimi, mednarodnimi in lokalnimi zadevami;
- v mejah etično sprejemljive in sprejete zakonodaje zaščiti ljudi, ki tega ne zmorejo sami;
- zavzemanje za/ ali skupaj z ljudmi oblikovanje in izvajanje politik in ukrepov, skladnih z etičnimi načeli socialnega dela;
- izobraževanje ljudi z namenom pridobivanja sredstev in storitev, ki so dostopne v njihovih skupnostih;
- zavzemanje za/ ali skupaj z ljudmi, odpravljanje strukturnih razmer in ukrepov, ki ohranjajo ljudi v ranljivih, marginaliziranih položajih ter onemogočajo stabilnost različnih etičnih skupin (stabilnost ne sme ogrožati človekovih pravic) in kolektivno družbeno uravnoteženost;

- sodelovanje v politični in družbeni akciji z namenom vplivanja na socialno politiko in ekonomski razvoj ter uresničevanje sprememb s pomočjo kritičnega mišljenja in delovanja in s pomočjo odpravljanja neenakosti;
- načrtovanje, vodenje in upravljanje organizacij in programov za vse prej naštete namene (Globalni standardi 2005: 10–11).

## 2.3 Modeli socialnega dela

Od nastanka socialnega dela pa do danes so se družbena vloga, njegovi cilji, vrednote, strategije in usmeritve spreminjali (Milošević Arnold in Poštrak 2003: 128).

Govorimo o različnih modelih socialnega dela. Ko pravimo »model«, s tem mislimo na nekatere skupne značilnosti socialnega dela, ki so prevladovala v določenem obdobju in se kazale v delovanju socialnih delavcev. Avtorji s področja socialnega dela običajno o modelih socialnega dela ne razpravljajo prav pogosto, oziroma večkrat uporabljajo pojem »model« v drugačnem pomenu (npr. usmeritev, pristop, perspektiva) (Milošević Arnold in Poštrak 2003: 128).

Milošević Arnold in Poštrak (2003: 128–141) opredeljujeta naslednje temeljne modele socialnega dela:

- *Tradicionalni, klinični, terapevtski model (nastanek 1900)*. Cilj tradicionalnega modela socialnega dela je pomoč posamezniku, da bi se le-ta lažje prilagodil na obstoječe družbene razmere. Model izhaja iz krščanske etike in konservatizma, teoretično pa se je najbolj naslanjal na medicinska in pravna znanja, kasneje pa vse bolj na psihološka spoznanja. Tradicionalnemu in konservativno naravnemu modelu so pripadniki radikalnega modela očitali, da zanemarja družbene razmere, ki pogosto pogojujejo socialne težave. Uporabnik je znotraj tega modela odvisen od pomoči strokovnjaka, ki je zanj ekspert, komunikacija med njima je enosmerna.
- *Reformistični model (nastanek 1880)*. Cilj reformističnega modela je v okviru obstoječih družbenih odnosov izboljšati socialno-ekonomski položaj posameznih družbenih skupin. Socializem in humanizem predstavljata idejno ozadje omenjenega modela, ki je teoretično podprt s funkcionalizmom. Sociologija in pravo predstavljata temeljni disciplini za socialno delo. Socialni delavec gleda na uporabnika kot na nekoga, ki je prikrajšan in mu je njegove pravice treba ponovno zagotoviti. Socialni delavec je pomočnik uporabniku pri uveljavljanju njegovih pravic.

- *Radikalni model (nastanek 1968)*. Radikalni model teži k spremembam družbenega sistema in institucij. Njegovo idejno ozadje predstavljata marksizem (na katerega se tudi teoretično najbolj naslanja) in socializem. V okviru tega modela sta sociologija in pedagogika glavni temeljni disciplini za socialno delo. Uporabnik in socialni delavec sta tovariša in soborca za spremembe.
- *Sistemsko-ekološki model (nastanek 1970)*. Cilj modela je spodbujanje interakcij in učinkovitih povezav med ljudmi in njihovim okoljem. Idejno izhaja iz liberalizma in svoje teoretične osnove jemlje iz sistemskih ter ekoloških teorij. Psihologija, biologija, antropologija idr. predstavljajo za socialno delo temeljne discipline. Socialni delavec predstavlja uporabniku partnerja pri reševanju težav.
- *Socialno-konstruktivistični model (1980)*. Socialno-konstruktivistični model se osredotoča na razvijanje novih življenjskih možnosti in novih smislov za posameznika. Idejno ozadje tega modela predstavlja postmodernizem in pri svojem delu uporablja spoznanja iz filozofije ter humanizma. Temeljne discipline za socialno delo v okviru tega modela predstavljajo: psihologija, kognitivna psihologija, sociologija idr. Socialni delavec in uporabnik delujeta v partnerstvu, v katerem je uporabnik ekspert, ki resnično pozna svoje življenje, socialni delavec pa osebno resnico uporabnika spoštuje (ne domišlja si, da pozna stvarnost uporabnika) in je soudeležen v dialogu z njim.

Po pregledu zgoraj navedenih modelov opazimo največ sprememb v vlogi socialnega delavca in njegovem odnosu do uporabnika. Sprva je bil uporabnik odvisen od pomoči socialnega delavca, postopoma pa sam postaja ekspert za svoje življenje in reševanje svojih težav. S tem, ko se mora socialni delavec odpovedati moči za pripisovanje resnice uporabniku in izboru rešitev za njegovo težavo, se mora le-ta vedno bolj usposobiti za poslušanje, upoštevanje in razumevanje uporabnikove osebne resnice in tudi za to, da uporabniku pomaga pri iskanju novih smislov in novih rešitev. Modeli se med seboj razlikujejo tudi po tem, kaj je predmet socialnega dela (premet se z vsakim modelom postopoma širi in spreminja). Opazimo lahko tudi, da so si modeli med seboj različni po tem, ali so osredotočeni bolj na posameznika ali skupnost oziroma družbo in ali se bolj usmerjajo v spremembo družbe ali v njeno uravnavanje (Milošević Arnold in Poštrak 2003: 143–144).

Flaker (2012: 99–100) razlaga, da predhodno omenjena klasifikacija modelov socialnega dela ne analizira njihovih značilnosti, ampak le našteje njihovo zgodovinsko zaporedje in dodaja, da bi bilo v tem primeru primerneje govoriti o zgodovinskih trendih in ne o modelih socialnega dela. Prav tako pa ni rečeno, da socialni delavci v določenem

obdobju, ko prevladuje določen model, v praksi počnejo samo tisto, kar model predvideva. Avtor ugotavlja, da kljub določenim razlikam med modeli obstaja tudi veliko podobnosti in nadaljuje, da bi zato lahko govorili o obstoju enega modela socialnega dela, ki spreminja svojo obleko.

## 2.4 Sektorji, področja socialnega dela

Socialno delo deluje v različnih sektorjih in sistemih. Čeprav socialno delo še vedno prevladuje v javnem sektorju, deluje tudi v organizacijah zasebnega in prostovoljnega sektorja.

- V *javnem sektorju* socialni delavci delujejo v socialnih službah (centri za socialno delo, zavodi za zaposlovanje, socialni zavodi), v zdravstvu (medicina zasvojenosti, psihiatrija, onkologija itd.), v šolstvu (šole s prilagojenim programom, varstveno delovni centri, osnovne šole, vrtci, srednje šole, vzgojne ustanove), v pravosodnih organih, službah za notranje zadeve (uprava, azilni dom, begunski center itd.), v delovnih okoljih (podjetjih, pomoč menedžmentu pri kakovosti delovnega življenja in delu z ljudmi itd.) ...
- V *prostovoljnem sektorju* socialni delavci lahko delujejo na primer v dobrodelnih organizacijah (Karitas, Rdeči križ), Slovenski filantropiji, na specializiranih prostovoljnih organizacijah, ki so namenjene različnim skupinam uporabnikov (Altra, Ozara, Šent, Projekt človek, AA, Up, društva paraplegikov, SOS, MISS ...).
- Prav tako imajo lahko socialni delavci pomembno vlogo v nekaterih *zasebnih sektorjih*, kamor spadajo na primer: servisi za pomoč na domu (pomoč socialnih delavcev pri stikih, socialni oskrbi ...), organizacije za izobraževanje, servisi za pomoč zaposlenim v delovnih organizacijah itd.
- Socialni delavci včasih nastopajo tudi v nekaterih neformalnih vlogah – *neformalni sektor* (na primer kot svojci, ugledne osebe v skupnostih, znanci ...). Socialni delavci lahko delujejo v smeri krepitev procesov, ki se oblikujejo v neformalnem sektorju in pomagajo pri vključevanju teh storitev v profesionalne ukrepe (Flaker 2003a).

Socialni delavci imajo v različnih organizacijah različne vloge in naloge. Socialni delavec je v nekaterih primerih bolj zagovornik, v drugih ima večjo vlogo posredovalca v primeru konfliktov ali pa je morda njegova vloga bolj usmerjena v zagotavljanje sredstev uporabnikom za njihovo bolj kakovostno življenje itd. V javnem sektorju so socialni delavci pri svojih nalogah in vlogah bolj omejeni v primerjavi s tistimi, ki delajo v



prostovoljnem sektorju, kjer so lahko socialni delavci pri svojem delu bolj inovativni in jim okolje dopušča več fleksibilnosti (Flaker 2003 a: 20).

Milošević Arnold in Poštrak (2003: 114) glede na to, kakšno je v določeni instituciji mesto socialnega dela kot stroke in socialnega delavca kot njenega nosilca, ločujeta tri področja prakse:

- *Primarno*: Socialno delo na teh področjih predstavlja primarno disciplino, socialni delavci usmerjajo razvoj dejavnosti in pogosto tudi zasedejo vodilna mesta. Primarna institucija socialnega dela je na primer center za socialno delo, kjer poleg večinskega kadra, ki ga predstavljajo socialni delavci, lahko delujejo tudi drugi strokovnjaki, ki s svojim delom predstavljajo pomoč socialnim delavcem pri opravljanju njihovih nalog.
- *Sekundarno*: Posamezne discipline lahko v nekaterih institucijah predstavljajo podporne storitve primarnim disciplinam, ki predstavljajo glavnega usmerjevalca razvoja na nekem področju. Primer socialnega dela kot sekundarne discipline je socialno delo v šolstvu na področju prevzgoje.
- *Partnersko*: Socialno delo je lahko tudi enakovredni partner drugim disciplinam določenega področja. Vsi sodelujoči imajo možnost, da zasedejo vodilno mesto, ob enem pa si morajo vsi udeleženi prizadevati za enakovreden prispevek, ki bo pripomogel k razvoju področja. Primere takšnega socialnega dela najdemo na področju duševnega zdravja, odvisnosti, staranja itd.

## 2.5 Vrednote in načela socialnega dela

Beseda vrednota ima izvor v latinskem glagolu *valeo*, ki pomeni biti vreden, močan. Vrednota je lahko razumljena kot vrednostno opredeljen standard ali kakovost posameznika ali socialne skupine (Glen 1999, v Naka in Kvas 2004: 305).

Po Nastan Ule (1999, v Naka in Kvas 2004: 305) vrednote označujejo zlasti situacije in ideje, ki predstavljajo nekaj zaželenega, pozitivnega, nekaj, za kar se je treba zavzemati.

»Socialno delo je zrastle iz humanitarnih in demokratičnih idealov, njegove vrednote pa temeljijo na spoštovanju enakosti, vrednosti in dostojanstva vseh ljudi. Od njegovih začetkov pred več kot stoletjem, je bila praksa v socialnem delu usmerjena k zadovoljevanju človeških potreb in razvijanju človeških potencialov. Človekove pravice in družbena pravičnost služita kot motivacija in izhodišče za dejavnost socialnega dela. V solidarnosti s tistimi, ki so prikrajšani, poklic teži k zmanjševanju revščine in osvobajanju ranljivih in zatiranih ljudi, da bi tako spodbujal družbeno vključevanje. Vrednote

socialnega dela so utelešene v nacionalnih in mednarodnih kodeksih etike poklica socialno delo« (IFSW 2001, v Sobočan 2012).

Sobočan (2011: 213) poudarja, da je za socialno delo pomembno, da ostaja zavezano etičnim načelom in vrednotam, na katerih temelji, saj se lahko le tako vzpostavlja in ohranja kot avtonomen poklic. Etična načela in vrednote zahtevajo reflektiranje in dopolnjevanje, da lahko v vedno novih družbenih situacijah predstavljajo orodje za boj proti izključevanju in nepravičnosti.

Temeljne vrednote, ki usmerjajo ravnanje socialnih delavcev in delavk, so zapisane v Kodeksu etike, ki služi kot opomnik na cilje, vloge in vrednote socialnega dela ter predstavlja okvir za pričakovanje družbe glede ravnanja socialnih delavk in delavcev.

Ker se nama zdi pomembno, da so socialni delavci in študentje socialnega dela dobro seznanjenimi s Kodeksom etike socialnih delavk in delavcev Slovenije in ker spodbuja, da pri svojem delu socialni delavci dosledno sledimo členom, ki jasno izražajo, kako naj bi strokovnjaki ravnali ob interakcijah z uporabniki, bova v nadaljevanju podali nekaj bistvenih vodil, ki socialne delavce usmerjajo pri delu.

Kodeks narekuje, da mora biti delo socialnih delavcev vedno v korist in pomoč uporabnikom. Socialni delavci morajo pri svojem delu uporabljati strokovna znanja in veščine, druga sredstva in načine pa v primerih, če so v uporabnikovo korist. Prav tako mora biti delo socialnih delavcev nediskriminatorno usmerjeno (Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije in Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu, 2006).

Spoštovanje osnovnih človekovih pravic in zaupnost sta dve temeljni načeli v socialnem delu, zato socialni delavci izrecno varujejo posameznikovo osebnost, zasebnost, osebno dostojanstvo in nedotakljivost stanovanja uporabnika. V Kodeksu so podrobneje navedeni načini, kako udejanjati ti dve načeli. Socialni delavec mora zavzeti ničelno toleranco do nasilja in tudi sam ne sme biti fizično/psihično ali kako drugače nasilen do uporabnikov (Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije in Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu, 2006). Dragoš (1996: 223–224) pravi, da je zaupnost informacij in osebnih podatkov pogoj profesionalnega odnosa med socialnim delavcem in uporabnikom.

Socialni delavec mora že na začetku procesa pomoči uporabnika seznaniti o vsebini, pričakovanjih, obsegu in načinu strokovnega dela ter mu posredovati vse bistvene informacije o njegovih pravicah, možnostih in načinu uveljavljanja le-teh, tako da jih uporabnik razume. Z vsemi informacijami uporabnikov mora socialni delavec ravnati spoštljivo in odgovorno (Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije in Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu, 2006).

Drugi pomembni dokument na področju socialnega dela je Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu. V njem so nanizana temeljna načela, ki segajo od načela etičnosti, spoštovanja človekovih pravic in svoboščin, sprejemanja različnosti, možnosti izbire pomoči, spoštovanja človekove enkratnosti in dostojanstva do načela sodelovanja in medsebojne pomoči med delavci socialnega varstva (Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije in Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu, 2006).

V Kodeksu etike pa ni zapisano samo, kakšen naj bo odnos med socialnim delavcem in uporabnikom, ampak je opredeljen tudi odnos socialnih delavcev do profesionalnega okolja. Kodeks socialnim delavcem narekuje, da si prizadevajo za sodelovanje in solidarnost z vsemi ustanovami in strokovnjaki ter pri tem pazijo, da ne bi prišlo do škode pri uporabnikih ali bi kakor koli vplivalo na ugled stroke socialnega dela. Morebitni konflikti s sodelavci glede strokovnega dela se morajo razreševati na intervizijskih ali supervizijskih srečanjih. Vsa svoje izkušnje in znanje socialni delavec posreduje zainteresiranim sodelavcem, študentom, pripravnikom oziroma tistim, ki bi jim ta znanja in izkušnje lahko koristila (Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije in Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu, 2006).

»Tudi najmodrejši um se mora še česa naučiti.«

George Santayana

Kot dobro ubesedi zgoraj navedeni rek, mora tudi socialni delavec svoje strokovno znanje in veščine nenehno preverjati ter izpopolnjevati (samoizobraževanje, sodelovanje s sodelavci, supervizijske skupine itd.), saj je stalno izobraževanje pogoj za delovno uspešnost (Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije in Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu, 2006).

Kodeks pa poudarja tudi odnos, ki ga mora socialno delo imeti do širšega družbenega okolja. Socialni delavci skrbijo za čim boljšo dostopnost socialnih storitev, ustanov in virov pomoči za vse uporabnike ter se hkrati zavzemajo za izboljšanje uspešnosti in učinkovitosti svojega dela (Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije in Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu, 2006).

## 2.6 Profesionalne vloge socialnih delavcev

Socialni delavci se lahko pri svojem profesionalnem delu znajdejo v različnih vlogah. Avtorji najpogosteje govorijo o naslednjih:

- *Zagovornik* (ang. *advocate*). Socialni delavec lahko predstavlja glas posameznikov ali skupin, ki nimajo dovolj moči, da bi sami izrazili svoje želje in potrebe (Asquith et al. 2005: 19). Socialni delavec se postavi na stran uporabnika in se v imenu uporabnika bori za njegove interese (Rapoša Tanjšek 1997: 48). Za takšno delovanje si mora socialni delavec vedno pridobiti dovoljenje uporabnika (Compoton in Glaway 1989, v Rapoša Tanjšek 1997: 49).
- *Partner* (ang. *partner*). Socialni delavec lahko predstavlja partnerja posamezniku ali skupinam, ki so prikrajšani ali imajo malo moči. Krepitev moči posameznika ali skupine predstavlja zelo pomemben cilj socialnega delavca, ki nastopa v vlogi partnerja (Asquith et al. 2005: 19).
- *Ocenjevalec potreb in tveganj* (ang. *assessor of risk and of need*) (Asquith et al. 2005: 19).
- *Svetovalec* (ang. *caseworker*) (Asquith et al. 2005: 19). Vloga svetovanja je podobna vlogi, ki jo opredeljuje Rapoša Tanjšek (1997: 47) kot učenje. Avtorica pravi, da socialni delavec v tej vlogi uporabniku posreduje informacije, ki jih le-ta potrebuje za reševanje svoje problemske situacije, lahko mu predstavlja pomoč pri učenju novih spretnosti ali novega načina obnašanja. Avtorica tudi jasno razmejuje dajanje informacij in dajanje nasvetov. Pravi, da informiranje uporabnika seznani z novim znanjem, ki ga kasneje lahko uporabi ali pa tudi ne, dejanje nasvetov pa pomeni, da socialni delavec ve, kaj je najbolje za uporabnika.
- *Član tima* (ang. *care manager*). Socialni delavci lahko sodelujejo pri urejanju skrbi za uporabnike/uporabnike storitev, pri tem pa imajo z njimi zelo malo neposrednega stika (Asquith et al. 2005: 19).
- *Sredstvo družbenega nadzora* (ang. *agent of social control*). Socialni delavec v tej vlogi prispeva k ohranjanju družbenega sistema (Asquith et al. 2005: 19). Rapoša Tanjšek (1997: 49) govori o vlogi intervencije proti volji udeležencev z namenom varovati človeka. Lüssi (1990, v Milošević Arnold in Poštrak 2003: 118) pojasnjuje, da je intervencija upravičena samo, če se bodo zaradi nje izboljšale razmere v življenju uporabnika.

- *Posredovanje* (priskrba). Socialni delavec napoti uporabnika, oziroma ga poveže z ustreznim virom pomoči, da bi ta posledično lahko dosegel svoje zadane cilje (npr. napoti zakonca v družinsko svetovanje, posreduje pri zaposlitvi brezposelnega uporabnika) (Rapoša Tanjšek 1997: 45).
- *Mediacija* (pogajanje). Socialni delavec si prizadeva, da bi se rešili nesporazumi med uporabniki in drugimi osebami ali organizacijami. Naloga socialnega delavca je, da pospeši komuniciranje, vzpostavlja prostor za pogovor in izmenjavo informacij (Rapoša Tanjšek 1997: 45–46). Pri tem si socialni delavec prizadeva, da bi bila rešitev spora koristna za vse udeležence (Hepworth in Larsen, 1993, v Milošević Arnold in Poštrak 2003: 119).
- *Oskrbovanje* (opora in usposabljanje za vsakdanje življenje). Socialni delavec v tej vlogi krepi in podpira uporabnikove vire moči in njegove sposobnosti za spreminjanje situacije v skladu z njegovimi željami (Rapoša Tanjšek 1997: 46).
- *Vzdrževanje in napredek sistema*. Kot člani delovne skupine v instituciji so socialni delavci odgovorni, da evalvirajo razmerja znotraj ustanove, njeno sestavo in politiko, da bi ugotovili, kaj bi lahko bil razlog za neučinkovito zagotavljanje storitev, namenjenih uporabnikom (Milošević Arnold in Poštrak 2003: 119–120).
- *Razvoj sistema*. Socialni delavci pripravljajo nove programe in storitve ter se na ta način odzivajo na povečane potrebe uporabnikov in specifične aktualne potrebe v skupnosti (Milošević Arnold in Poštrak 2003: 120).
- *Raziskovanje*. Ena izmed vlog socialnih delavcev je tudi ta, da spremljajo napredovanje svojih uporabnikov, stalno ocenjujejo, kako učinkovite so njihove storitve in ukrepi ter se seznanjajo z ugotovitvami raziskovalnih nalog in evalvacijskih poročil na področju, kjer delujejo (Milošević Arnold in Poštrak 2003: 120).

## 2.7 Spretnosti in lastnosti socialnih delavcev

Po Bakerju (1995, v Milošević Arnold in Poštrak 2003) je spretnost »sposobnost za uporabo znanja socialnega dela za učinkovite intervencije pri posameznikih, družinah, skupinah in skupnostih«.

Trevithick (2000) razlaga, da čeprav se kontekst socialnega dela spreminja, obstaja temeljni element socialnega dela nespremenjen. Socialno delo ima opraviti s kompleksnimi

problemi in zapletenimi področji človekovega življenja, zato socialno delo je in mora ostati visoko kvalificirano delo.

Collins (1992, v Milošević Arnold in Poštrak 2003) poudarja, da je socialno delo izjemno kompleksna dejavnost, pri kateri je pogosto treba uporabljati več vrst spretnosti. V socialnem delu so spretnosti tisti strokovni postopki, v katerih strokovnjaki spretno in vzporedno uporabljajo vse svoje pridobljeno znanje, etiko in vrednote v socialnem delu ter svojo osebnost (osebne kvalitete in vrednote).

V literaturi lahko najdemo številne avtorje, ki predstavijo svoje poglede o spretnosti socialnih delavcev in njihovih lastnostih.

Brammer (1993, v Milošević Arnold in Poštrak 2003: 121) na primer spretnosti socialnega delavca opredeljuje kot spretnosti za pomoč in jih razdeli v naslednje skupine:

- spretnosti za razumevanje (vodenje, povzemanje, informiranje, poslušanje, reflektiranje, konfrontiranje, interpretiranje),
- spretnosti ob krizah in izgubah (podpora in obvladovanje stresa) ter
- spretnosti za pomoč pri pozitivni akciji in spremembi vedenja.

Avtorica Trevithick (2000: 24) razdeli spretnosti socialnega delavca v tri skupine:

- *osnovne spretnosti*, ki so potrebne v večini interakcij med socialnim delavcem in uporabnikom (empatija, vzpostavljanje delovnega odnosa),
- *dodatne spretnosti*, za reševanje težjih situacij (npr. spretnosti za delo z neprostopljivimi uporabniki),
- *specializirane spretnosti*, potrebne v situacijah, ki zahtevajo strokovna znanja za učinkovito reševanje kompleksnih težav ali konfliktnih situacij, ki so lahko povezane z visoko stopnjo stiske ali nasilja oziroma sovražnosti (npr. specifične spretnosti, potrebne na področju družinske terapije ali svetovanja).

Socialno delo deluje na zelo širokem področju, zato mora glede na kontekst in nalogo vedno znova zagotavljati, da ostajajo odprte različne alternative in skrbeti za razvoj rešitev – kar je tudi ena od spretnosti socialnega dela. Avtor nadaljuje, da je znati ravnati v nepredvidljivih situacijah morda ena od najpomembnejših spretnosti socialnega dela. Nemogoče je pričakovati, da bodo socialni delavci izvrstno usposobljeni v vseh spretnostih. Nekateri se, povsem razumljivo, bolj usposobijo npr. v tehniki zagovorništva, drugi v tehniki svetovanja, tretji v spretnostih zagotavljanja storitev. V katerih tehnikah bo socialni delavec bolj izurjen, je odvisno od različnih dejavnikov (osebni slog, preference, vrednostne usmeritve posameznika, potrebe uporabnikov in iz njih izhajajoče naloge).

Avtor sklene, da vseeno obstajajo spretnosti, nujne za socialno delo, na podlagi katerih lahko kdo poleg teoretičnega znanja, pooblastil, poslanstva organizacije, vrednot in stika z uporabnikom reče, da je socialni delavec (Flaker 2003 b: 243).

Nujne spretnosti socialnega delavca po Flakerju (2003 a: 24–32) so: pogovarjanje, pogajanje (asertivnost, vztrajnost, spretnost reševanja konfliktov ...), omogočanje dostopa do sredstev (informacije o sredstvih, ustvarjalnost, odprtost in povezovalnost ...), zapisovanje in poročanje, organizacijske spretnosti, spretnosti profesionalne discipline (točnost, spoštljivost, dostopnost, zanesljivost, varovanje podatkov, poklicna molčečnost, jasno sprejemanje odgovornosti, refleksivnost in kritičnost, poznavanje lastnih vrednot, predsodkov, sposobnosti in meja ...), spretnosti izogibanja pastem strokovnjaštva (stigmatizacija uporabnikov, zloraba moči, izogibanje odgovornosti ...) in humor.

Ker je socialno delo lahko tudi naporen poklic, nekateri avtorji menijo, da si morajo socialni delavci znati vzeti čas zase, za sprostitev in zadovoljitve svojih osebnih potreb, saj lahko na ta način lažje vzdržujejo visoko angažiranost pri delu in ga bolj učinkovito opravljajo (sposobnost razbremenitve in sprostitev) (John 2012).

Glede na mnenja uporabnikov storitev, ki jih ponuja socialno delo, bi moral imeti dober socialni delavec ustrezne osebnostne značilnosti, biti sposoben dojemati človeka na celosten način, imeti spoštljiv odnos do ljudi, jih znati poslušati itd. Prav tako pa bi moral biti sposoben uporabljati svoje spretnosti za krepitev moči uporabnikov, namesto da bi v odnosu do njih zavzemal pokroviteljsko držo (Blewett et al. 2007: 29).

Brammer (1993, v Milošević Arnold in Poštrak 2003: 124) opozarja, da mora vsakdo za uspešno delo z drugimi začeti pri sebi. Socialni delavec mora v prvi vrsti dobro poznati sebe, da lahko spozna in razume druge ljudi. Tako avtor navaja naslednje značilnosti strokovnjaka, ki je v odnosu z uporabnikom: zavedanje samega sebe in svojih vrednot, sposobnost za zgled in vpliv na druge, zavest o kulturnih izkušnjah, sposobnost za analizo lastnih čustev, altruizem, izražen občutek za odgovornost in etičnost.

Cournoyer (1996, v Milošević Arnlod in Poštrak 2003: 124) je mnenja, da mora socialni delavec imeti naslednje tri značilnosti za kakovostno opravljanje svojega dela. To so: spoštovanje, avtentičnost in empatija. K tem dodaja še razumevanje samega sebe, vrednot, etike in odgovornosti socialnega dela ter samonadzor, strokovno znanje in odgovorno asertivnost.

Nekateri avtorji poudarjajo tudi pomembnost življenjskega stila socialnega delavca, saj po njihovem mnenju lahko ta predstavlja zgled uporabnikom (npr. samozavest, dobro funkcioniranje) (Brammer 1993, v Milošević Arnold in Poštrak 2003: 127).

Brammer (1993, v Milošević Arnold in Poštrak 2003: 127) zdravo osebnost razume kot odprto, skrbno, veselo, z globokim čutom za skupnost in ki zna uživati tudi v samoti. Strokovnjak mora poskušati najti ravnovesje med zrelostjo, močjo, samouresničevanjem in ranljivostjo, ki jo prinašajo težke življenjske izkušnje. Poudarja se tudi strokovnjakova očitna ranljivost, ki je bistvenega pomena za njegovo kredibilnost in vzpostavljanje zaupnega odnosa z ljudmi. Pomembno je tudi to, da si pomagajoči nove moči nabira izven profesionalnega življenja (Brammer 1993, v Milošević Arnold in Poštrak 2003: 127).

Zanimiv pogled na pomembnost kakovostne osebnosti strokovnjakov, ki delajo z ljudmi in za ljudi, oriše Ramovš (2001: 316–318), ki pravi, da je uspešnost dela z ljudmi odvisna od njegovega znanja in osebnosti. Po njegovem za uspeh dela z ljudmi velja formula  $X$  (znanje) krat  $Y$  (osebnost strokovnjaka) je  $Z$  (uspeh njegovega dela). Če je strokovnjakova osebnost zelo pozitivna, se z njo povečuje njegovo znanje. V primeru, da je strokovnjakova osebnost »nična«, še tako veliko znanja daje vedno rezultat »nič«. Kot primer avtor navede poklicno izgorelost vrhunskih strokovnjakov. Avtor pri tem meni, da pri negativni osebnosti strokovnjaka povečevanje znanja povečuje škodo, ki jo človek dela. Kot primer navede sposobne zdravnike, ki so v nacističnih taboriščih delali poskuse na ljudeh. Avtor zaključi, da je za uspešno delo z in za ljudi enako kot strokovno znanje pomembna tudi strokovnjakova osebnost. Osebnost naj bi osebe, ki bodo delale z ljudmi, zavestno razvijale že med samim izobraževanjem oziroma usposabljanjem, pa tudi pozneje pri delu.

## 2.8 Odnos med socialnim delavcem in uporabnikom

Odnos med uporabnikom in socialnim delavcem opredeljujemo kot delovni odnos. Delovni odnos predstavlja socialnemu delavcu oporo pri vzpostavitvi pogovora, ki omogoča raziskovanje in sooblikovanje dobrih izidov. V delovnem odnosu so uporabniki in socialni delavci sodelavci, ki imajo nalogo, da soustvarijo deleže v rešitvi (Ččinović Vogrinčič et al. 2005: 9).

Ččinović Vogrinčič et al. (2005: 9–10) navajajo naslednje elemente delovnega odnosa:

- *Dogovor o sodelovanju.* Sodelovanje med uporabnikom in socialnim delavcem se začne z dogovorom o poteku sodelovanja, kar šele omogoči vzpostavljanje delavnega odnosa. Za dober dogovor si je treba vzeti čas in ga skleniti z vsemi udeleženi v projektu pomoči.



- *Instrumentalna definicija problema (Lüssi 1991) in soustvarjanje rešitve* predstavljata temeljna elementa delovnega odnosa. Instrumentalna definicija problema govori o tem, da ima vsak udeležen v problemu priložnost, da poda svoje videnje problema in prispeva svoj del h končni rešitvi. Dialog in sodelovanje predstavljata osrednji del, znotraj katerega vsi udeleženi v problemu sodelujejo pri oblikovanju rešitve.

- *Osebnostno vodenje (Bouwkamp, Vries 1995)*. Naloga socialnega delavca je, da proces pomoči vodi k uresničljivim, dogovorjenim rešitvam. Želene rešitve se oblikujejo postopoma. Značilnost delovnega odnosa je, da je osebno. To pomeni, da socialni delavec v procesu pomoči z uporabniki podeli svoje izkušnje, različne zgodbe, ki lahko pripomorejo k drugačnim pogledom na možne rešitve. Pri delu z ljudmi se na dogajanje v odnosu socialni delavec odziva osebno in sočutno.

Čačinovič Vogrinčič (2002) meni, da je koncept delovnega odnosa nepopoln brez ravnanja znotraj postmoderne paradigme socialnega dela, ki v ospredje postavlja vprašanje odnosa in ponovno definira procese sporazumevanja, dogovora in razgovora. Za vzdrževanje in ohranjanje delovnega odnosa v praksi se socialni delavci tako opirajo na sodobne koncepte v socialnem delu:

- *Perspektiva moči (Seleebey 1997)*. Ravnanje iz perspektive moči je osebna odločitev socialnega delavca. Moč uporabnikom socialnega dela dodajmo najprej preko izkušnje, da so kompetentni za svoje življenje. Ko v socialnem delu ravnamo iz perspektive moči, se fokus dela na problemih in rešitvah zanje premakne k iskanju novih življenjskih možnosti.

- *Znanje za ravnanje (Rosenfeld 1993)*. Socialni delavec, ki ima znanje za ravnanje, zna vzpostaviti in vzdrževati delovni odnos ter v njem podeliti svoje strokovno znanje z uporabniki. Gre za prevajanje strokovnega znanja v razumljiv jezik za uporabnika in nazaj v jezik stroke, da bi se lahko ustvarjale nove zgodbe v raziskovanju rešitve.

- *Etika udeležnosti (Hoffman 1994)*. Socialni delavec, ki upošteva etiko udeležnosti, ne posreduje rešitev in resnic v delavnem odnosu, ampak skupaj z uporabniki raziskuje možne spremembe in išče rešitve. Socialni delavec je v procesu pomoči sogovornik in soustvarjalec.

- *Koncept so-prisotnosti in ravnanje s sedanostjo (Andersen 1994)*. Delo socialnega delavca z uporabniki poteka v sedanosti, v tistem trenutku, ko so z nami. Pri tem ne gre za zanikanje preteklosti, ker je ta pomembna za nadaljnje delo. Postanek v sedanosti omogoča, da razmišljamo o preteklosti in nanjo pogledamo z drugih perspektiv, ki bodo odprle nove zgodbe in možnosti. »Ostati z ljudmi« v sedanosti je za socialnega delavca

težka naloga, saj lahko hitro zapademo v predlaganje, prepričevanje, dopovedovanje ljudem. Koncept so-prisotnosti govori o tem, da socialni delavec ni samo sprejemnik zgodbe, ampak s svojo prisotnostjo tudi spodbujevalec ustvarjanja nove zgodbe (Čačinovič Vogrinčič, 2002: 93–95).

## 2.9 Uporabniki socialnega dela

Flaker (2003 a: 79–80) predstavi skupine uporabnikov, s katerimi ima opraviti socialno delo in opozarja, da s tem, ko razvrščamo ljudi po skupinah, izpostavimo njihove osebne značilnosti kot ključne, kar predstavlja osnovni mehanizem stigmatiziranja in na ta način lahko počnemo to, proti čemur se v socialnem delu močno borimo – stigmatizaciji ljudi:

- stari,
- mladi,
- otroci,
- nezaposleni,
- brezdomci,
- reveži,
- ljudje, ki so gibalno ovirani,
- priseljenci,
- migranti,
- azilanti,
- kronični bolniki,
- zaposleni,
- povratniki iz zaporov,
- uporabniki psihiatričnih služb,
- ljudje, ki so gibalno ovirani,
- ljudje, ki imajo težave, povezane z uživanjem alkohola in prepovedanih drog,
- družine in njihovi problemi,
- Romi,
- zlorabljene in trpinčene ženske,
- vodje delovnih skupin,
- brezdomci,
- begunci.

Ker omenjeno kategoriziranje ljudi lahko vodi v stigmatizacijo, Flaker (2003 a: 21–22) meni, da je veliko boljši način, da situacije socialnega dela razvrstimo glede na situacije, ki povzročijo stisko in za primer navede:

- težave z bivanjem in stanovanjem,
- diskriminacija in stigmatizacija,
- ljudje, ki se znajdejo v kompleksno-problematičnih situacijah,
- ljudje, ki potrebujejo kontinuirano, organizirano podporo, skrb in pomoč,
- stiske, ki so povezane s pripadnostjo in samostojnostjo,

- težave pri vstopanju v ustrezne družbene vloge ali težave pri pomanjkanju le-teh,
- šibke socialne mreže ljudi,
- različne vrste kriz (finančne, abstinenčne, identitete, psihične, življenjski dogodki ...),
- konflikti z okoljem (delovno mesto, družina, šola),
- nova okolja, v katerih se znajdejo ljudje,
- težave stikov med ljudmi.

Šugman Bohinc (2006: 345–355) v članku »Socialno delo z neprostovoljnimi uporabniki« razlaga, da se v socialnem delu srečujemo z veliko skupino ljudi, ki jih poimenujemo uporabniki oziroma uporabnice. Avtorica si zastavlja vprašanje o tem, kdo sploh je uporabnik v socialnem delu. Glede na to, kako ljudje vstopijo v proces pomoči, razlikuje med prostovoljnimi in neprostovoljnimi uporabniki. Razlika med obema vrstama uporabnikov je v tem, da t. i. prostovoljni uporabniki vstopijo v proces pomoči na lastno pobudo, medtem ko neprostovoljni ne iščejo pomoči socialnega delavca po lastni želji. V polju neprostovoljnih uporabnikov lahko govorimo o mandatnih klientih, ki jim je bila socialna storitev odrejena z zakonom (npr. zaporniki). Druga skupina neprostovoljnih uporabnikov so ljudje, ki doživljajo neformalni ali formalni pritisk, naj sprejmejo pomoč (npr. učiteljica napoti učenca do socialne delavke). Socialni delavec za delo z neprostovoljnimi uporabniki potrebuje posebno znanje in načine dela, ki jih avtorica povzema od tujih avtorjev.

### 3. Podoba socialnega dela v javnosti

V sodobni družbi mediji zelo pomembno vplivajo na oblikovanje javnega mnenja. Mediji omogočijo ljudem, da se seznani s tistimi vidiki socialne resničnosti, ki jih ne izkusijo neposredno in s tem naredijo posamezne elemente socialnega življenja splošno »poznane«. Predvsem je to pomembno za dejavnosti, kjer imajo ljudje malo neposrednih izkušenj (na primer socialno delo). Mediji pripišejo opazovanim dogodkom drugačen smisel in preoblikujejo zasebne sfere v javne (Franklin in Parton 1991: 29).

Ker je socialno delo težko natančno definirati, poleg tega pa javnost o tem področju nima dovolj znanja, si ljudje oblikujejo lastno razumevanje o tem, kaj socialno delo vključuje in kdo so socialni delavci, na podlagi podob, ki jim jih posredujejo vplivni mediji (npr. novice, zabavni programi, ki vključujejo tudi tematiko socialnega dela). Težava, ki pri tem nastane, je, da mediji pogosto manipulirajo in prikazujejo podobno socialnega dela, kot sami želijo, ki pa ni nujno povsem realna (npr. prikrijejo resnično ozadje, predstavijo samo eno plat zgodbe itd.) (Zugazaga et al. 2006: 632–633). Podobno ugotavljata tudi Milošević Arnold in Postrak (2003: 85), ki pravita, da mediji malokdaj pokažejo primere dobre prakse in pozitivne učinke socialnega dela ter tako večkrat govorijo o napakah, krivicah, birokratizmu in drugih slabostih, ki jih vidijo pri socialnih delavcih. Avtorja razlagata, da sicer ne moremo reči, da takšni primeri v socialnem delu ne obstajajo, ampak je težava v tem, da javnost dobi informacije o »slabih« primerih socialnega dela zgolj z ene strani (od medijev). Socialni delavci se morajo namreč držati etičnih norm in skrbeti za zaupnost podatkov ter se tako tudi v primerih neupravičenih napadov medijev ali javnosti ne morejo braniti.

Zaradi tega lahko posledično pride do pozitivnih ali negativnih ekstremov v percepciji socialnega dela pri ljudeh. Avtorji opozarjajo tudi, da podobe o socialnem delu, ki jih ustvarjajo mediji, najbolj vplivajo na ljudi, ki nimajo nobenega neposrednega stika s socialnim delom in tako tudi ne lastnih izkušenj (Zugazaga et al. 2006: 632–633).

Poslanstvo socialnega dela se spreminja skozi čas, da bi zadovoljilo spreminjajoče se globalne potrebe in vzpostavilo neki namen (Gibelman 1999, v Olin 2013: 94). Stroka socialnega dela teži k temu, da bi bila percepcija javnosti o poslanstvu socialnega dela v skladu z njegovimi temeljnimi vrednotami (Olin 2013: 95). Skrb socialnega dela za lastno podobo se mora začeti z jasnim razumevanjem in definicijo njegove vloge ter poslanstva (Corvo, Selmi, Montemaro 2013, v Olin 2013: 93). Silverman (2012, v Olin 2013: 95)

meni, da se morajo socialni delavci zavedati svojega poslanstva, profesionalne identitete in jo razumeti, saj brez tega namreč ne moremo pričakovati, da nas bodo drugi razumeli bolje. Kot pravi, je potreben natančen in kompleksen razmislek o tem, kako se bo področje socialnega dela navzven predstavilo, predvsem zaradi pritiskov, da služi posameznikom in skupnostim, a hkrati vzdržuje zaupnost. Poleg tega pa vtis o socialnem delu oziroma to, kako ga vidi javnost, vpliva na finančno podporo programov in tudi na učinkovitost našega dela.

Pojavi se vprašanje, kdo je tisti, ki definira socialno delo. Silverman (2012, v Olin 2013: 95) poudarja, da odgovornost za to leži na socialnih delavcih samih. Če pa se ti odpovedo svoji odgovornosti, s tem dovolijo drugim (javnost, mediji), da krojijo in obvladujejo njihovo podobo.

Za prihodnost socialnega dela je pomembno, da socialni delavci prikažejo javnosti pozitivno podobo socialnega dela, saj je ta tista, ki močno vpliva na njegovo korist. Zato bi morali delovati bolj proaktivno – že vnaprej bi morali skrbeti za vzpostavitev pozitivne podobe s promoviranjem lastnega dela v medijih, saj so ti tisti, ki močno vplivajo na to, kako bo javnost dojemala vlogo socialnega dela, podpirala programe, storitve in ne nazadnje tudi, koliko oseb se bo v prihodnosti odločilo za opravljanje tega poklica. Avtorji opozarjajo, da se negativni stereotipi o socialnih delavcih pojavljajo ravno zato, ker se ti ne izpostavljajo dovolj aktivno v medijih in dopustijo, da ti najprej ustvarijo podobo o njih in se nanjo šele potem odzivajo. Ustvarjena negativna podoba v javnosti pa vpliva tudi na učinkovitost dela socialnih delavcev. Če namreč posamezniki, ki potrebujejo pomoč socialnega delavca, negativno dojemajo ta poklic, s tem povzročijo tudi, da jim socialni delavci težje pomagajo (Zugazaga et al. 2006: 633).

O pomembnosti pravilne informiranosti in bolj pozitivni predstavi o socialnem delu v javnosti govori tudi Cramer (2015: 1). Pravi, da bi boljše razumevanje o tem, kaj socialno delo je, in njegova pozitivna podoba v javnosti lahko imela številne pozitivne učinke za stroko socialnega dela. To bi lahko zmanjšalo odpor uporabnikov do storitev socialnega dela in tako povečalo njihovo pripravljenost za sodelovanjem, zaradi česar bi bilo tudi delo socialnih delavcev bolj učinkovito in uspešno. Bolj verjetno bi tudi ljudje poiskali pomoč, ker bi bili seznanjeni s tem, v katerih primerih jim socialni delavci lahko pomagajo. Morda bi bila lažja tudi odločitev ljudi, da vstopijo v proces pomoči, ker bi vedeli, da je socialni delavec nekdo, ki mu lahko zaupajo. Ne nazadnje bi se lahko okrepil tudi odnos socialnih delavcev z družbo, v kateri delujejo, zaradi česar bi bilo tudi olajšano prizadevanje

socialnih delavcev za vključevanje ljudi v skupnost in pridobivanje sredstev za financiranje socialnih storitev.

### 3.1 Razlogi za pojav negativnih predstav o socialnem delu in predlogi za njihovo zmanjševanje

Ameriški avtorici Haynes in Homles (1994, v Rapoša Tanjšek 1996: 445–447) pišeta o razlogih, ki lahko vplivajo na ohranjanje negativnih stereotipov o socialnem delu. Čeprav avtorici pri opredeljevanju razlogov izhajata iz prakse socialnega dela v ZDA, lahko njune poglede kljub temu uporabimo za razmislek o ugledu in podobi socialnega dela v Sloveniji. Avtorici razlikujeta štiri kategorije razlogov, ki lahko izoblikujejo in ohranjajo negativne in stereotipne predstave o socialnem delu:

- *Razlogi, ki izhajajo iz same prakse socialnega dela.* Za strokovne delavce na področju socialnega varstva je značilno, da jih javnost pogosto povezuje z njihovimi uporabniki, ki so v očeh javnosti pogosto videni kot »revni«, »ubogi«, »nevarni«, tisti, ki potrebujejo pomoč države. Socialne delavce povezujemo tudi z izvrševalci »umazanih nalog«, ki otroke nameščajo v različne vzgojne in izobraževane zavode, dajejo potuho alkoholikom, pošiljajo stare v domove za stare in podobno. Pri vsem tem pa se javnost ne zaveda, da številne naloge socialnim delavcem narekuje država s svojimi pravilniki in zakoni. Javnost ob tem ne pomisli na vse dileme, stiske, s katerimi se socialni delavci soočajo, ko po navodilih države opravljajo svoje naloge. Ne le uporabniki, temveč so tudi socialni delavci deležni podcenjujočega odnosa javnosti, zaradi še vedno prisotnega prepričanja, da so socialno varstvene storitve zgolj potuha ljudem, ki se nočejo postaviti na lastne noge.
- *Razlogi, ki so povezani z mestom in vlogo socialnega dela v posamezni organizacijski strukturi.* Na nizek ugled in vrednost socialnega dela lahko vpliva tudi dejstvo, da je socialno delo v organizacijah, kot so podjetja, šole, bolnišnice, pogosto sekundarna dejavnost. Socialne delavke in delavci so v takšnih organizacijah pogosto v manjšini, podrejenem položaju strokovnim delavcem primarnega področja organizacije, kar lahko vodi v navidezno manjšo pomembnost njihovega znanja. Veliko socialnih delavcev dela v javnem sektorju, kjer jim je zaradi administrativnih omejitev zmanjšana možnost zadostne strokovne avtonomije. Njihovo delo se lahko zato navzven kaže kot birokratska praksa, ki lahko pri ljudeh sproži določen odpor.
- *Razlogi, ki izvirajo iz delovne strukture.* V ZDA so v zadnjih desetletjih začeli na področju socialnega dela zaradi varčevanja zaposlovati čedalje več nestrokovnih in

nepopolno izobraženih ljudi. V Sloveniji do tega pojava še ni prišlo. Čeprav izobraževanje za poklic socialnega delavca že nekaj let poteka na stopnji univerzitetnega programa, se socialni delavci in delavke srečujejo z očitki glede njihove strokovne usposobljenosti. Razlog za podcenjenost poklica socialnega delavca lahko leži tudi v stereotipnem razumevanju socialnega dela kot »ženskega poklica« in pričakovanjih zahodne družbe glede položaja žensk na trgu dela (podrejena delovna mesta, kratkoročna delovna kariera). Dogaja se tudi, da se socialno delo povezuje s prostovoljnim, neplačanim delom, za katerega je značilno, da ga ljudje opravljajo zaradi altruističnih motivov. Na ta način se lahko vzdržuje mit o tem, da socialne delavce za delo motivirajo drugi razlogi kot ostale profesionalce, ki opravljajo svoje delo zaradi plače in delovne kariere.

- *Razlogi, ki so povezani s specializacijo, profesionalnimi kriteriji ter zahtevami po merjenju uspešnosti in učinkovitosti socialnega dela:* Ugled stroke socialnega dela znižuje pomanjkljiva zakonodaja na področju podeljevanja licenc. Medtem, ko na eni strani specializacije na področju socialnega dela zvišujejo ugled socialnim delavcem specialistom, po drugi strani znižujejo ugled stroke socialnega dela. Specializirani socialni delavci se namreč ne identificirajo tako močno s stroko socialnega dela kot socialni delavci, ki se niso specializirali za določeno področje. Uglednost socialnega dela je odvisna tudi od uspešnosti dokazovanja rezultatov dela. Bolj, kot bomo socialni delavci uspešni pri dokazovanju, kaj smo s svojim delom dosegli, kakšni so bili stroški in kakšni so učinki opravljenega dela, večja je verjetnost, da bo socialno delo pridobivalo svoj ugled. Zavedati pa se je treba, da je merjenje uspešnosti in učinkovitosti dela, ki ga opravijo socialni delavci, zahtevno in bo treba v izdelavo ustreznih merskih instrumentov vložiti še veliko truda.

Kljub razvoju stroke socialnega dela in spremembam v družbi se negativni stereotipi ohranjajo, vendar ne gre za nerešljivo težavo. V več virih je mogoče prebrati predloge Haynesove in Holmesove (1994, v Rapoša Tajnšek 1996: 447–450) o nekaterih morebitnih strategijah za zmanjševanje negativnih podob socialnih delavk in delavcev v javnosti. Ker se nama zdi pomembno, da krepimo svojo profesionalno identiteto in ugled socialnega dela, bova na kratko opredelili, kaj avtorici priporočata pri uporabi na individualni ravni:

- *Vedno in povsod se predstavljamo kot socialna delavka oziroma socialni delavec.* Čeprav se zdi omenjena strategija na prvi pogled enostavna, je številni socialni delavci, zaradi negativnih predstav širše in strokovne javnosti, ne uporabljajo. Po eni strani je to povsem razumljivo, saj se najverjetneje nihče ne bi z veseljem poistovetil s poklicem nizkega socialnega, ekonomskega statusa in nizkega ugleda. Da bi stroka socialnega dela

zvišala svoj ugled v družbi, je pomembno, da socialni delavci tako v osebnih stikih kot v javnih nastopih in v množičnih medijih glasno in samozavestno povedo, da so socialni delavci. Šele za tem pa dodajo druge strokovne nazive, kot so terapevt, svetovalec, skupnostni delavec, za katerimi se pogosto »skrijejo« in tako znižujejo ne le ugled socialnih delavcev, temveč tudi stroke.

- *Odzovimo se na negativne stereotipe in jih popravljajmo.* Za večjo uglednost socialnega dela je pomembno, da se socialni delavci odzovejo na stereotipe in mite o socialnem delu/socialnih delavcih. Poleg tega pa je pomembno, da te stereotipe in mite tudi vedno znova komentirajo in popravljajo. Če se na napačno prikazovanje socialnega dela v javnosti ne odzovemo, pristanemo na to, da imajo ljudje, ki govorijo o nas, več znanja o stroki kot sami socialni delavci.
- *Vzgajamo in izobražujemo javnost.* Čeprav lahko odzivanje in popravljanje napačnih predstav o socialnem delu v določeni meri zvišata ugled stroke, takšno početje ni dovolj. Treba je ravnati preventivno in javnost ozaveščati o svojem delu, težavah in ovirah, s katerimi se srečujemo pri delu, doseženih uspehih, skratka o vsem, kar bi imelo potencialno možnost, da socialno delo prikaže v čim bolj realni sliki. Le kdo bi se odločil, da bo uporabil neko storitev ali podprl neki projekt, če o njem ničesar ne ve. Ta strategija za večanje ugleda socialnega dela v družbi pa ne bo učinkovita, če praksa socialnega dela ne bo v skladu s tem, kar govorimo javnosti.
- *Podprimo svoje profesionalno združenje.* Fraza »v slogi je moč« morda zaradi prepogoste uporabe zgublja pomen, vendar lahko socialni delavci v boju za razvoj stroke, ugleda, več dosežemo z medsebojnim povezovanjem v profesionalnih združenjih in z aktivnim članstvom v njem.

Za bolj realno podobo socialnega dela v javnosti k strategijam na individualni ravni Steničnik (2011: 135) dodaja naslednje:

- Uveljavljajmo načela svojega profesionalnega etičnega kodeksa.
- Zavračajmo razumevanje socialnega dela kot (samo) izvajalca javnih pooblastil.
- V konkretnih profesionalnih situacijah poudarjajmo svoj delež strokovnosti, ki pa mora odražati specifični socialno delovni pristop.
- Ne dopustimo, da strokovnost socialnih delavcev ocenjujejo in vrednotijo strokovnjaki drugih strok, prav tako pa tega tudi sami ne počnimo.



Na organizacijski ravni in na makro ravni Holmesova in Haynesova (1994, v Rapoša Tajnšek 1996: 449–450) priporočata naslednje strategije, ki jih lahko koristno uporabimo v praksi socialnega dela pri nas:

- *Prodajaj sebe in svojo stroko.* Socialni delavci imamo dovolj znanj in spretnosti, ki so relevantna za vodenje socialnih služb, zato ni potrebno, da bi se v primerjavi z menedžerji počutili manj vredne, manj usposobljene za vodenje organizacij. Znanja o medčloveških odnosih in vrednotah, ki so pomembna za organizacijsko delovanje, stroka socialnega dela ima, zato smo socialni delavci v primerjavi z menedžerji, ki jim potrebe uporabnikov, tehnike pomoči in podobno niso tako blizu, v prednosti.
- *Trženje organizacije.* Znanja iz marketinga lahko socialnim delavcem pomagajo, da postanejo njihove dejavnosti, organizacije bolj prepoznavne, tako uporabnikom kot financerjem. Poročanje o delu ter oglaševanje organizacije in dejavnosti v medijih lahko pomenita tudi lažje pridobivanje sponzorskih sredstev in bolj transparentno prepoznavnost v javnosti.
- *Poročanje o uspehih organizacije.* Množični mediji so dobro sredstvo, kjer lahko socialni delavci poročajo o rezultatih svojega dela. Tistim, od katerih je odvisno delovanje organizacije, pa je treba pošiljati ustrezna evalvacijska poročila.
- *Zakonska regulacija.* Profesionalno združenje socialnih delavcev mora skrbeti za sprejem ustrezne zakonodaje na socialnem področju, ki ne bo ovirala, ampak olajševala delo socialnih delavcev.
- *Usposabljanje osebnosti iz sveta zabave.* Z izobraževanjem filmskih režiserjev, scenaristov in drugih oseb iz sveta zabave o tem, kaj je socialno delo, kaj počnejo socialni delavci in podobno lahko pomembno vplivamo na bolj realno prikazovanje socialnega dela in njegovih uporabnikov v javnosti.

Steničnik (2011: 136) strategijam za povečanje ugleda socialnega dela na organizacijski in makro ravni dodaja:

- prizadevanje za nenehno izobraževanje vseh socialnih delavcev,
- zavzemanje za boljše delovne pogoje in uveljavljanje strokovne identitete,
- seznanjanje javnosti z restriktivno politiko javnih financ, zaradi česar so socialni delavci omejeni pri uresničevanju programov pomoči in
- izdajanje strokovnih publikacij.

Nekateri avtorji so mnenja, da bi bilo treba na področju javnega razumevanja socialnega dela oblikovati programe trajnih in novih ukrepov, s katerimi bi vzdrževali in

povečali javno zavest o tem, kaj zajema socialno delo in katere prispevke dobro socialno delo prinaša v družbo, kar bi se moralo po navedbah avtorjev začeti že na ravni izobraževanja. Tako bi morale državne izobraževalne ustanove (npr. fakulteta) pri tem prevzeti pobudo in vodilno vlogo. Prav tako avtorji predlagajo:

- stalno osveževanje nabora zgodb in študij primerov, ki prikazujejo dobro prakso socialnega dela (primeri dobre prakse lahko javnosti pomagajo razumeti, kakšne pozitivne vplive ima lahko socialno delo);
- oblikovanje dolgoročne strategije za odnose z mediji, katera bi pomagala tudi medijem razumeti vlogo in namen socialnega dela;
- jasno je treba določiti odgovornosti za ravnanje s podatki, kadar se v medijih pojavijo zgodbe o socialnem delu na lokalni in nacionalni ravni;
- sistematično je treba uporabljati statistične podatke in druge informacije o delovanju, da s tem ustvarimo uravnoteženo in natančno podobo o tem, kako javnost razume kakovost in učinkovitost v socialnem delu;
- delodajalci morajo prevzeti odgovornost spodbujanja konstruktivnih odnosov med socialnimi delavci in mediji, poleg tega pa morajo biti sposobni dati strokovne nasvete, kako ravnati z zgodbo, ko se pojavi v medijih;
- izvajati je treba redne raziskave o tem, kako javnost razume socialno delo in kakšne odnose ima do socialnega dela, s čimer ugotovimo učinek programa, namenjenega izboljšanju javnega mnenja (Social Work Task Force 2009: 49–50).

Maier (2009) v namen izboljšanja podobe socialnega dela in prepoznavnosti njegovih storitev predlaga redno komuniciranje socialnih delavcev z mediji in opredeljuje nekaj ključnih razlogov. Avtorica meni, da če se socialni delavci ne bodo v medijih zavestno pojavljali, bodo glavni vir socialnega dela zgodbe, ki stroke ne bo pokazala v najbolj pozitivni luči. Da bi se socialno delo v javnosti pokazalo v vsej svoji raznolikosti, je ključnega pomena, da socialni delavci začnejo javnosti pripovedovati svoje zgodbe. Pomembno je, da socialni delavci govorijo o svojih uspehih in skušajo javnosti približati tudi tista področja dela, na katere se mediji ne osredotočajo pogosto. Pogostejša pojavnost socialnega dela v medijih je pomembna, ker bo javnost v primeru napak in pomanjkljivosti bolj razumevajoča, saj bo seznanjena z dilemami, omejitvami, s katerimi se socialni delavci pri svojem delu srečujejo. V primeru, da se socialno delo v medijih predstavlja v bolj negativni luči, je naloga socialnih delavcev, da v medijih začnejo predstavljati dobre primere praks in na ta način javnosti pomagajo razumeti dragocenost in koristnost

socialnega dela. Po drugi strani pa bi socialni delavci medije lahko uporabili za razlago svojih omejitev pri delu, kar bi pripomoglo k realnejšim pričakovanjem uporabnikov in na ta način olajšalo delo. Pripovedovanje zgodb o tem, kaj socialno delo je, je pomembno tudi za prihodnost stroke, saj ima odnos javnosti do socialnega dela neposreden vpliv na zaposlovanje, ohranjanje socialnih delavcev na delovnem mestu in na zmožnost, da ti lahko opravijo svoje delo.

### 3.2 Slovenske in tuje raziskave o podobi socialnega dela

V slovenskem prostoru sva zasledili le eno raziskavo, ki se je ukvarjala s podobo socialnega dela v javnosti. V letu 2012 je bila na Fakulteti za socialno delo v okviru diplomske naloge izvedena raziskava o splošnem javnem mnenju o stroki socialnega dela v Republiki Sloveniji. Raziskava se je ukvarjala predvsem z različnimi dejavniki (spol, starost, socialni status, stopnja izobrazbe ...), ki vplivajo na izoblikovanje mnenja o stroki socialnega dela in socialnih delavcih. Glavne ugotovitve raziskave so naslednje:

- javnost meni, da socialni delavci po večini pomagajo in svetujejo tistim s socialnimi problemi;
- boljše mnenje o socialnem delu imajo ženske;
- starejši ljudje imajo boljše mnenje o socialnem delu kot mlajši ljudje;
- najboljše mnenje o stroki socialnega dela imajo tisti, ki dnevnih časopisov ne berejo;
- ljudje, ki nimajo izkušenj s socialnimi delavci, imajo slabše mnenje o stroki kot tisti, ki imajo izkušnje;
- ljudje, ki imajo pogost stik s stroko, imajo boljše mnenje o njej kot tisti, ki se z njo srečujejo redkeje;
- socialni delavci so poimenovani kot empatični, razumevajoči, strokovni, odgovorni, velikokrat jih poimenujejo tudi kot birokrate ... (Dorner Radosavljevič, Čižman, 2012).

Pri raziskovanju sva našli številne tuje raziskave, ki se ukvarjajo z raziskovanjem, kako ljudje vidijo socialno delo v različnih državah. V nadaljevanju bova navedli nekaj ključnih ugotovitev. Raziskave so pokazale naslednje ugotovitve:

- Javnost se zaveda, kaj socialno delo je, po drugi strani pa ne razumejo najboljše njegove kompleksnosti in širine ter tega, da so socialni delavci zelo usposobljeni za upravljanje takšnega kompleksnega dela (NASWNEWS 2004).

- Več znanja o tem, kaj socialni delavci počnejo, je bilo zaznati med tistimi respondenti, ki so imeli boljše mnenje o socialnih delavcih in med mlajšimi vprašanimi (Davidson in King 2005).
- Več znanja o socialnem delu in njegovih storitvah je pomemben dejavnik, ki vpliva na pozitiven odnos do socialnih delavcev. Zanimiva je bila tudi ugotovitev raziskave, da je bila odločitev ljudi za uporabo socialnih storitev povezana z njihovim znanjem in ne s pozitivnim odnosom do socialnih delavcev (Kaufman in Raymond 1995–1996, v LeCroy in Stinson 2004).
- Ena izmed raziskav je ugotovila, da respondenti imajo splošno znanje o socialnem delu, medtem ko obstajajo tudi napačne predstave in pomanjkljivo znanje o vlogah socialnih delavcev. Pomanjkljivo znanje o vlogah socialnih delavcev bi lahko preprečilo, da bi ljudje poiskali pomoč v primeru težave, na drugi strani pa bi napačne predstave o vlogi socialnega delavca lahko vodile v nerealna pričakovanja, jezo, razočaranje in kritike uporabnikov in splošne javnosti (Kagan 2016).
- Socialni delavci so videni kot skrbni, potrpežljivi, sočutni, močni in pripravljeni pomagati (NASWNEWS 2004), prijazni, dobri ljudje in nujno potrebni (Davidson in King 2005). Nekateri so socialne delavce videli kot neučinkovite in nesposobne (Davidson in King 2005), slabe, zoprne (Staniforth et al. 2014).
- Splošna javnost meni, da socialni delavci pomagajo ljudem, jih povezujejo z viri pomoči, hkrati pa so ljudje mnenja, da imajo pomembno vlogo v družbi (NASWNEWS 2004).
- Socialni delavci so videni kot preobremenjeni, za svoje delo premalo plačani (NASWNEWS 2004), po drugi strani pa jih vidijo kot delavne, katerih služba je lahko zelo stresna. Nekateri avtorji razlagajo, da če se socialno delo ne bo predstavilo kot privlačna kariera, bo prišlo do težave pridobivanja novega kadra in tudi ohranjanja obstoječe delovne sile (Staniforth et al. 2014).
- Večina vprašanih v fokusnih skupinah ni verjela, da bi se v prihodnosti znašla v situaciji, ko bi potrebovali pomoč socialnega delavca. Avtorji raziskave pravijo, da takšno mnenje ni povezano z negativnim odnosom do socialnih delavcev, ampak bolj s predstavo, komu lahko socialni pomagajo (NASWNEWS 2004).
- Splošna javnost vidi kot glavne uporabnike socialnega dela revne, manj privilegirane ali tiste, ki imajo najn dostopa do drugih virov. Nekateri so tudi mnenja, da bi ljudje, ki imajo

na razpolago več sredstev, poiskali pomoč za rešitev svojih problemov pri psihologih, psihiatrih in pri zdravnikih družinske medicine (NASWNEWS 2004).

- Večina respondentov je prepoznala številne težave, s katerimi se ukvarjajo socialni delavci, in sicer varstvo otrok, revščino, zlorabo drog in skrb za zdravje. S pomočjo izvajalcev raziskave so prepoznali tudi ostala področja prask socialnega dela. Največ težav so imeli pri razumevanju zagovornišstva in socialne pravičnosti (NASWNEWS 2004).
- V raziskavah je bilo ugotovljeno, da se storitev socialnega dela bolj drži stigma kot pri uporabi drugih virov pomoči in podpore. Izvor za to so avtorji raziskave našli v mišljenju večine vprašanih, da se socialno delo ukvarja z zelo resnimi težavami (Staniforth et al. 2014).

Zanimiva se nama je zdela tuja raziskava, ki se je ukvarjala z odnosom socialnih delavcev do lastne stroke. Nekatere izmed ugotovitev so bile:

- Socialni delavci so bili mnenja, da so za svoje delo premalo plačani in da je njihovo delo z vidika širše javnosti premalo cenjeno.
- Med socialnimi delavci so se pojavile tudi določene frustracije glede tega, kako javnost vidi njihovo stroko.
- Negativne zgodbe o socialnem delu imajo neugoden vpliv na socialne delavce, ki pozdravljajo prizadevanja za izboljšanje podobe stroke v javnosti (NASWNEWS 2004).

V slovenskem prostoru je bila izvedena raziskava v okviru diplomske naloge, ki se je ukvarjala s tem, kakšna je podoba socialnega dela v dnevnoinformativnih oddajah. Obravnavala je nekaj najbolj odmevnih primerov. Ene izmed glavnih ugotovitev omenjene raziskave so bile:

- Socialno delo se v medijih pojavi v povezavi z družinsko problematiko, nasiljem nad otrokom, smrtjo otrok in v primeru dodelitve otroka staršu, ki za to vlogo ni oziroma naj ne bi bil primeren. Avtorica je sklenila, da se socialno delo v dnevnoinformativnih oddajah pojavi v tragičnih primerih.
- Izjave za medije sprva podajo direktorji centrov za socialno delo, kasneje pa tudi socialni delavci. Avtorica sklene, da odnose z javnostmi in skrb za delo z novinarji prevzemajo direktorji centrov.
- Z raziskavo je bilo na podlagi pogovorov z direktorji centrov za socialno delo ugotovljeno, da so novice in novinarske zgodbe v dnevnoinformativnih oddajah konstrukt novinarjev in ne realna slika dogajanja (Beguš 2013).

## 4. Problem

Ko sva se odločili, na katero fakulteto se bova vpisali, sva naleteli na različne odzive ljudi glede najine odločitve za poklic socialne delavke. Najin splošni vtis pa je bil, da ljudje o socialnem delu niso imeli najboljšega mnenja, zaradi česar sva velikokrat dobili občutek, da je poklic socialnega delavca v slovenskem prostoru premalo cenjen in spoštovan.

O tem, kako na socialne delavce in stroko socialnega dela gleda javnost, sva se večkrat pogovarjali tudi s kolegi in kolegicami na fakulteti, ki so pogosto opisovali podobno razmišljanje in izkušnje, kot sva jih imeli sami. Navkljub nekaterim negativnim izkušnjam sva ob stiku in delu z uporabniki socialnega dela ter ostalimi ljudmi zaznali, da v naši družbi obstaja tudi dobro mnenje o socialnem delu.

Pozitivno naju je presenetila izkušnja, ki sva jo doživeli pri pogovoru z uspešno urejenim anonimnim alkoholikom. Ta je poudaril, da anonimni alkoholiki »potrebujejo« socialne delavce, potrebujejo »prijatelje in zaveznike«, ki posredujejo pomembne informacije ljudem, ki se na primer znajdejo v stiski zaradi alkoholizma. Eno izmed pozitivnih izkušenj sva doživeli tudi ob pogovoru z nekdanjo sošolko iz srednje šole. Ob pripovedovanju, kaj vse počneva kot bodoči socialni delavki, je bila po najini interpretaciji navdušena, ker sprva, po njenih besedah, ni vedela, kako raznoliko je lahko delo socialnih delavcev.

Zaradi različnih osebnih izkušenj in tako različnih pogledov, ki jih imajo ljudje na socialne delavce/socialno delo ter ob dejstvu, da na naši fakulteti ni veliko diplom, ki bi se ukvarjale z mnenjem, pogledom naše družbe na socialno delo, sva se odločili, da bo najino diplomsko delo nosilo naslov: »Socialno delo s perspektive javnosti«.

Cilj najine raziskave je ugotoviti, kakšno je mnenje javnosti o socialnem delu/socialnih delavcih in ali nanj vplivajo spol, starost ter viri informacij, preko katerih ljudje slišijo o socialnem delu in delavcih. Z raziskavo sva želeli ugotoviti tudi, kakšna je podoba socialnega dela v javnosti ter v kolikšni meri se sklada z njegovo identiteto, torej tem, kar socialno delo v resnici je. Raziskava se prav tako dotika mnenja ljudi o uglednosti poklica socialnega delavca in mnenja o potrebnosti socialnega dela v naši družbi.

Da bi dosegli cilje najine raziskave, sva si zastavili naslednja raziskovalna vprašanja in hipotezi.

RV1: Kakšno je mnenje javnosti o socialnem delu in socialnih delavcih?

RV2: Ali spol ljudi vpliva na mnenje o socialnih delavcih/socialnem delu?

H1: Spol vpliva na mnenje o socialnih delavcih/socialnem delu.

RV3: Ali starost ljudi vpliva na mnenje o socialnih delavcih /socialnem delu?

H2: Starost vpliva na mnenje o socialnih delavcih/socialnem delu.

RV4: Kako viri informacij o socialnem delu in socialnih delavcih vplivajo na mnenje javnosti?

RV5: Kakšne asociacije med ljudmi vzbudita izraza socialni delavec/socialno delo?

RV6: Kakšno predstavo imajo ljudje o delu socialnih delavcev?

RV7: Kakšno je mnenje ljudi o potrebnosti poklica socialnega delavca?

RV8: Kakšno je mnenje ljudi o uglednosti poklica socialnega delavca?

RV9: Ali se v družbi še vedno pojavljajo nekateri stereotipi o socialnem delu in kateri so najpogostejši?

RV10: Katere lastnosti/spretnosti naj bi po mnenju ljudi imeli socialni delavci?

RV11: Kakšno predstavo imajo ljudje o področjih, kjer se socialni delavci lahko zaposlujejo?

## 5. Metodologija

### 5.1 Vrsta raziskave

Raziskava je kombinacija kvalitativnega in kvantitativnega raziskovalnega pristopa. Za razlago, kako ljudje vidijo, razumejo socialno delo in kakšno mnenje imajo o socialnem delu/socialnih delavcev, sva pridobivali številčne podatke, ki sva jih lahko prešteli (kvantitativna). Poleg tega sva za razumevanje raziskovanega problema pridobivali tudi besedne opise anketiranih (kvalitativna). Raziskava opisuje mnenje in pogled ljudi na socialno delo/delavce, kar pomeni, da je raziskava deskriptivna.

### 5.2 Raziskovalni instrument

Za potrebe raziskave sva v mesecu aprilu 2015 ob pomoči doc. dr. N. Rodeta sestavili anonimni anketni vprašalnik, ki je bil prenesen tudi v spletno obliko s pomočjo aplikacije 1KA. Pri tem sva si deloma pomagali tudi z že obstoječima vprašalnikoma: Brestovac (2008), Staniforth et al. (2014).

Vprašalnik vsebuje skupno 13 vprašanj različnih tipov (zaprta, odprta, kombinirana, ocenjevalne lestvice in lestvice stališč ter rangiranje). Sestavljen je iz treh vsebinskih sklopov: uvodnega dela (predstavitev avtoric in namena raziskave), poizvedovalnega dela in zaključnega dela (demografski podatki anketirancev in vprašanje odprtega tipa, namenjenega podajanju pohval, kritik, predlogov, izkušenj anketiranih v povezavi s socialnim delom). Vprašanja v poizvedovalnem delu se nanašajo na mnenje anketiranih o socialnem delu in delavcih, na njihove praktične izkušnje, ki jih imajo na področju socialnega dela ter njihovo poznavanje in razumevanje te stroke z različnih vidikov.

### 5.3 Populacija in vzorčenje

Najino populacijo predstavljajo vsi državljani Republike Slovenije, ki niso študentje fakultete za socialno delo, oziroma niso poklicni socialni delavci. Vzorec je bil priložnostni. V raziskavi je sodeloval 301 prebivalec Republike Slovenije. Vzorec je vključeval osebe, ki se do raziskave v maju 2015 še niso izobraževale za poklic socialnega delavca oziroma osebe, ki niso profesionalni socialni delavci. Povprečna starost



anketiranih je bila 39 let. Najnižja starost oseb, ki so sodelovale v raziskavi, je bila 16 let, najvišja pa 71.

Tabela 5.1 Vzorec glede na spol

| Spol   | f   | f % <sup>1</sup> |
|--------|-----|------------------|
| Moški  | 77  | 25,6             |
| Ženski | 224 | 74,4             |
| Skupaj | 301 | 100              |

V raziskavi je sodelovalo 77 oseb moškega spola, kar predstavlja 25,6 % vseh udeležencev raziskave, in 224 oseb ženskega spola, kar predstavlja 74,4 % vseh anketiranih.

#### 5.4 Zbiranja podatkov

Podatke sva zbrali s pomočjo anonimnega anketnega vprašalnika. Anketiranje je potekalo od 9. 5. 2015 do 1. 6. 2015, in sicer na različne načine.

Da bi bilo zbiranje podatkov hitrejše in bolj ekonomično, sva večino povezav do spletnega vprašalnika poslali posameznim osebam po elektronski pošti, pri čemer sva njihove kontaktne podatke predhodne dobili na uradnih spletnih straneh organizacij oziroma ustanov, v katerih so bile osebe zaposlene, prav tako pa sva po elektronski pošti poslali povezave do spletnih vprašalnikov svojim znancem, prijateljem in jih prosili, naj jih še sami pošljejo naprej osebam, s katerimi so v stikih.

Da bi pridobili čim večji in čim bolj raznolik vzorec, sva povezavo do spletnega vprašalnika objavili tudi na socialnem omrežju Facebook in prosili znance, naj jo razširijo naprej še sami. Manjši delež vprašalnikov (30) sva tudi natisnili in razdelili med starejše osebe in osebe moškega spola, saj sva ob spremljanju poteka ankete preko aplikacije 1KA ugotovili, da je število teh najnižje. S tem sva želeli izboljšati vzorec, oziroma ga narediti bolj reprezentativnega. Pridobljene podatke sva nato sami prenesli v spletno obliko.

Tekom anketiranja sva bili posebej pozorni na to, da vprašalnikov nisva pošiljali osebam, ki že opravljajo poklic socialnega delavca, oziroma se zanj izobražujejo, kar sva posebej poudarili tudi v uvodnem delu anketnega vprašalnika. S tem sva želeli zagotoviti

---

<sup>1</sup> f = frekvenca, število anketirancev; f % = odstotek, delež anketirancev

podatke, ki bi prikazali zgolj pogled javnosti do socialnega dela in socialnih delavcev, ne pa tudi mnenja samih socialnih delavcev o njihovi stroki.

Iz podatkov, pridobljenih preko aplikacije 1KA, je razvidno, da je do spletne različice vprašalnika prišlo skupno 636 oseb, v celoti pa ga je izpolnil 301 anketiranec.

## 5.5 Obdelava in analiza podatkov

Odgovore na vprašanja odprtega tipa sva zbrali, določili kodirne enote, ki sva jim nato pripisali relevantne pojme oziroma kode (jih kodirali po odprtem načinu). Na podlagi tega sva vsebinsko sorodne kode združili v večje enote oziroma kategorije in oblikovali teorijo. Vse ostale podatke, pridobljene z anketnim vprašalnikom, sva obdelali s pomočjo programov Excel in IBM SPSS Statistics 20.0. Pri tem sva uporabili statistične postopke deskriptivne in inferenčne statistike: frekvenčno in strukturno porazdelitev, aritmetično sredino, standardni odklon, razvrščanje, enosmerno analizo variance (ANOVA) in  $\chi^2$ -preizkus.

## 6. Rezultati

RV1: Kakšno je mnenje javnosti o socialnem delu in socialnih delavcih?

Tabela 6.1 Splošno mnenje o socialnem delu in socialnih delavcih

| Splošno mnenje ljudi o socialnem delu in socialnih delavcih |     |                              |             |                           |      |                              |      |                |     |        |     |
|-------------------------------------------------------------|-----|------------------------------|-------------|---------------------------|------|------------------------------|------|----------------|-----|--------|-----|
| Zelo pozitiven                                              |     | Bolj pozitiven kot negativen |             | Ne pozitiven ne negativen |      | Bolj negativen kot pozitiven |      | Zelo negativen |     | Skupaj |     |
| f                                                           | f % | f                            | f %         | f                         | f %  | f                            | f %  | f              | f % | f      | f % |
| 33                                                          | 11  | <b>115</b>                   | <b>38,2</b> | 84                        | 27,9 | 61                           | 20,3 | 8              | 2,7 | 301    | 100 |

Iz podatkov v tabeli 6.1 je razvidno, da ima največ (38,2 %) anketiranih bolj pozitivno kot negativno mnenje o socialnem delu in socialnih delavcih, zelo pozitivno mnenje o socialnem delu in socialnih delavcih pa ima 11 % vseh sodelujočih. Iz podatkov v tabeli je razvidno, da ima 20,3 % anketiranih bolj negativno kot pozitivno mnenje, le 2,7 % ljudi pa zelo negativnega. Pri tem je 27,9 % sodelujočih v raziskavi navedlo, da njihov splošno mnenje ni niti pozitivno niti negativno, kar je drugo najpogostejše mnenje o socialnem delu in socialnih delavcih.

Tabela 6.2 Dodatna tabela o splošnem mnenju ljudi o socialnem delu in socialnih delavcih

| Splošno mnenje ljudi o socialnem delu in socialnih delavcih |             |                           |      |           |     |        |     |
|-------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------|------|-----------|-----|--------|-----|
| Pozitiven                                                   |             | Ne pozitiven ne negativen |      | Negativen |     | Skupaj |     |
| f                                                           | f %         | f                         | f %  | f         | f % | f      | f % |
| <b>148</b>                                                  | <b>49,2</b> | 84                        | 27,9 | 69        | 23  | 301    | 100 |

Za boljšo preglednost podatkov sva v tabeli o splošnem mnenju o socialnem delu in delavcih (tabela 6.2) združili frekvence od zelo pozitiven in bolj pozitiven kot negativen v pozitiven ter frekvence bolj negativen kot pozitiven in zelo negativen v negativen. Iz tabele je bolj jasno razvidno, da rahlo prevladuje pozitivno mnenje o socialnem delu in delavcih (49,2 %). 27,9 % vprašanih se do vprašanja ni moglo opredeliti, negativno mnenje pa ima najmanjši delež (23 %) vprašanih v raziskavi.

H1: Spol vpliva na mnenje o socialnih delavcih/socialnem delu.

Tabela 6.3 Splošno mnenje o socialnem delu in socialnih delavcih glede na spol

|        |        | Splošno mnenje o socialnem delu/socialnih delavcih |      |                              |      |                           |      |                              |      |                |     | Skupaj |     |
|--------|--------|----------------------------------------------------|------|------------------------------|------|---------------------------|------|------------------------------|------|----------------|-----|--------|-----|
|        |        | Zelo pozitiven                                     |      | Bolj pozitiven kot negativen |      | Ne pozitiven ne negativen |      | Bolj negativen kot pozitiven |      | Zelo negativen |     |        |     |
|        |        |                                                    |      | f                            | f %  | f                         | f %  | f                            | f %  | f              | f % |        |     |
| Spol   | Moški  | 14                                                 | 18,2 | 29                           | 37,7 | 18                        | 23,4 | 13                           | 16,9 | 3              | 3,9 | 77     | 100 |
|        | Ženski | 19                                                 | 8,5  | 86                           | 38,4 | 66                        | 29,5 | 48                           | 21,4 | 5              | 2,2 | 224    | 100 |
| Skupaj |        | 33                                                 | 11   | 115                          | 38,2 | 84                        | 27,9 | 61                           | 20,3 | 8              | 2,7 | 301    | 100 |

Tabela 6.4 Razlike v splošnem mnenju o socialnem delu in socialnih delavcih glede na spol

|                    | Vrednost | Stopnja prostosti | Stopnja tveganja |
|--------------------|----------|-------------------|------------------|
| Pearson Chi-Square | 6,868    | 4                 | 0,143            |

Vrednost  $\chi^2$ -preizkusa hipoteze neodvisnosti ( $\chi^2 = 6,868$ ;  $g = 4$ ;  $\alpha = 0,143$ ) ni statistično pomembna. Raziskovalno hipotezo (H1) zavržemo. Med moškimi in ženskami se ne pojavljajo statistično pomembne razlike v njihovem mnenju o socialnem delu in socialnih delavcih. Če združimo kategorije zelo pozitiven in bolj pozitiven kot negativen v pozitiven, vidimo, da ima višji delež moških iz vzorca (55,9 %) v primerjavi z ženskami (46,9 %) pozitivno mnenje. Vendar razlike niso tolikšne, da bi bile statistično pomembne.

H2: Starost vpliva na mnenje o socialnih delavcih/socialnem delu.

Tabela 6.5 Splošno mnenje o socialnem delu/socialnih delavcih glede na starost

|         |       | Splošno mnenje o socialnem delu/socialnih delavcih |     |                              |      |                           |      |                              |      |                |     | Skupaj |     |
|---------|-------|----------------------------------------------------|-----|------------------------------|------|---------------------------|------|------------------------------|------|----------------|-----|--------|-----|
|         |       | Zelo pozitiven                                     |     | Bolj pozitiven kot negativen |      | Ne pozitiven ne negativen |      | Bolj negativen kot pozitiven |      | Zelo negativen |     |        |     |
|         |       | f                                                  | f % | f                            | f %  | f                         | f %  | f                            | f %  | f              | f % | f      | f % |
| Starost | 16–26 | 8                                                  | 8,8 | 39                           | 42,9 | 30                        | 33   | 11                           | 12,1 | 3              | 3,3 | 91     | 100 |
|         | 27–40 | 6                                                  | 9,5 | 18                           | 28,6 | 19                        | 30,2 | 19                           | 30,2 | 1              | 1,6 | 63     | 100 |

|        |       |    |      |           |             |    |      |    |      |   |     |     |     |
|--------|-------|----|------|-----------|-------------|----|------|----|------|---|-----|-----|-----|
|        | 41–49 | 9  | 15,3 | <b>19</b> | <b>32,2</b> | 14 | 23,7 | 15 | 25,4 | 2 | 3,4 | 59  | 100 |
|        | 50–71 | 10 | 11,4 | <b>39</b> | <b>44,3</b> | 21 | 23,9 | 16 | 18,2 | 2 | 2,3 | 88  | 100 |
| Skupaj |       | 33 | 11   | 115       | 38,2        | 84 | 27,9 | 61 | 20,3 | 8 | 2,7 | 301 | 100 |

Tabela 6.6 Razlike v splošnem mnenju o socialnem delu in socialnih delavcih glede na starost

|                    | Vrednost | Stopnja prostosti | Stopnja tveganja |
|--------------------|----------|-------------------|------------------|
| Pearson Chi-Square | 14,399   | 12                | 0,276            |

Vrednost  $\chi^2$ -preizkusa ( $\chi^2 = 14,399$ ,  $g = 12$ ,  $\alpha = 0,276$ ) ni statistično pomembna. Raziskovalno hipotezo (H2) zavržemo. Med različnimi starostnimi skupinami se ne pojavljajo statistično pomembne razlike v mnenju o socialnem delu in socialnih delavcih. Iz tabele 6.5 je razvidno, da imajo anketiranci med 50. in 71. letom starosti bolj pozitivno mnenje v primerjavi z mlajšimi, medtem ko imajo najbolj negativno mnenje anketiranci med 27. in 41. letom starosti. Vendar razlike niso tolikšne, da bi bile statistično pomembne.

RV4: Kako viri informacij o socialnem delu in socialnih delavcih vplivajo na mnenje javnosti?

Tabela 6.7 Opisna statistika ocen, s katerimi anketirani, ki so pridobili informacije o socialnem delu in socialnih delavcih iz različnih virov, ocenjujejo svoje splošno mnenje o socialnem delu in socialnih delavcih

| Opisna statistika                                       |         |                     |                   |
|---------------------------------------------------------|---------|---------------------|-------------------|
| Splošen vtis o socialnem delu, socialnih delavcih       |         |                     |                   |
| Vir informacij o socialnem delu in socialnih delavcih   | Numerus | Aritmetična sredina | Standardni odklon |
| preko medijev (časopisi, revije, radio, televizija ...) | 114     | 2,5965              | ,91902            |
| imel sem osebno izkušnjo s socialnim delavcem/-ko       | 94      | 2,8830              | ,97116            |
| osebno poznam socialnega delavca/-ko                    | 76      | 2,4079              | 1,12164           |
| drugo                                                   | 17      | 2,8824              | ,99262            |
| Skupaj                                                  | 301     | 2,6545              | 1,00675           |

Ob upoštevanju predpostavke o homogenosti varianc ( $F = 1,566$ ;  $g = 3$ ;  $g = 297$ ;  $\alpha = 0,198^2$ ) je enosmerna analiza variance (ANOVA) pokazala statistično pomembne razlike med anketiranci, ki so pridobili informacije o socialnem delu in socialnih delavcih iz različnih virov, v njihovem splošnem mnenju o socialnem delu in socialnih delavcih ( $F = 3,644$ ;  $\alpha = 0,013^3$ ). Tukey Post Hoc test<sup>4</sup> je pokazal statistično pomembne razlike v splošnem mnenju o socialnem delu in socialnih delavcih med tistimi anketiranci, ki osebno poznajo socialnega delavca in tistimi, ki so imeli osebno izkušnjo s socialnim delavcem ( $\alpha = 0,011$ ). Iz vzorčnih aritmetičnih sredin je razvidno, da je splošno mnenje o socialnem delu in socialnih delavcih nekoliko boljši pri tistih osebah, ki osebno poznajo socialnega delavca ( $M = 2,41$ ), medtem ko je splošno mnenje tistih oseb, ki so imele osebno izkušnjo s socialnim delavcem, nekoliko slabše ( $M = 2,88$ ). Pri tem je zanimivo tudi, da so podatki o vzorčnih aritmetičnih sredinah pokazali, da je mnenje o socialnem delu in delavcih pri osebah, ki so pridobile informacije o socialnem delu in delavcih preko medijev, boljše ( $M = 2,6$ ) kot pri osebah, ki so imele osebno izkušnjo s socialnim delavcem, vendar razlike v tem primeru niso tako velike, da bi bile statistično pomembne.

RV7: Kakšno je mnenje ljudi o potrebnosti poklica socialnega delavca?

Tabela 6.8 Mnenje ljudi o potrebnosti poklica socialnega delavca

| Trditve                                                                               | Potrebnost poklica socialnega delavca |     |                |      |                                      |             |             |             |                  |      |        |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----|----------------|------|--------------------------------------|-------------|-------------|-------------|------------------|------|--------|-----|
|                                                                                       | Stopnja strinjanja                    |     |                |      |                                      |             |             |             |                  |      |        |     |
|                                                                                       | Se sploh ne strinjam                  |     | Se ne strinjam |      | Niti se ne strinjam niti se strinjam |             | Se strinjam |             | Se zelo strinjam |      | Skupaj |     |
|                                                                                       | f                                     | f % | f              | f %  | f                                    | f %         | f           | f %         | f                | f %  | f      | f % |
| Socialni delavci ne prispevajo k spremembam v naši državi.                            | 28                                    | 9,3 | 90             | 29,9 | <b>96</b>                            | <b>31,9</b> | 65          | 21,6        | 22               | 7,3  | 301    | 100 |
| Ob podpori in pomoči socialnih delavcev imajo lahko ljudje bolj kakovostno življenje. | 9                                     | 3   | 35             | 11,6 | 53                                   | 17,6        | <b>153</b>  | <b>50,8</b> | 51               | 16,9 | 301    | 100 |
| Potrebujemo več socialnih delavcev.                                                   | 20                                    | 6,6 | 61             | 20,3 | <b>104</b>                           | <b>34,6</b> | 75          | 24,9        | 41               | 13,6 | 301    | 100 |

<sup>2</sup> glej prilogo (Priloga B – Preglednica 4)

<sup>3</sup> glej prilogo (Priloga B – Preglednica 5)

<sup>4</sup> glej prilogo (Priloga B – Preglednica 6)

S trditvijo, da socialni delavci ne prispevajo k spremembam v naši državi, se strinja oziroma zelo strinja 28,9 % anketiranih, 39,2 % anketiranih pa se s trditvijo ne strinja oziroma sploh ne strinja. Kar 31,9 % vseh anketiranih se do trditve ni moglo opredeliti.

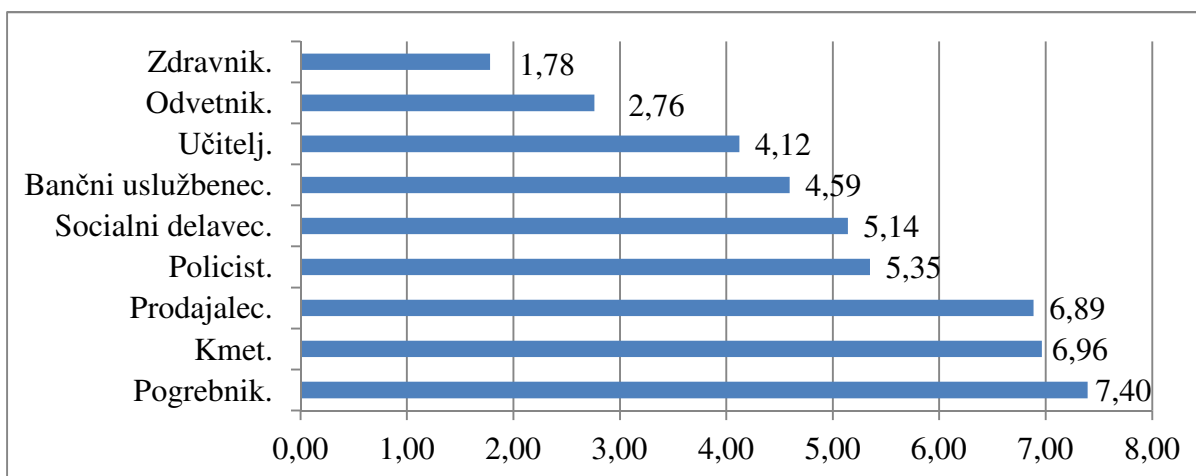
S trditvijo, da imajo ob podpori in pomoči socialnih delavcev ljudje lahko bolj kakovostno življenje, se strinja oziroma popolnoma strinja več kot polovica vseh anketirancev (67,7 %), le 14,6 % vseh sodelujočih v raziskavi pa se s trditvijo ne strinja oziroma sploh ne strinja, pri čemer se 17,6 % anketiranih do trditve ni moglo opredeliti.

Iz podatkov v tabeli 6.8 (str. 44) je tudi razvidno, da se skupno 38,5 % vseh anketiranih strinja oziroma popolnoma strinja s trditvijo, da bi potrebovali več socialnih delavcev, pri čemer se s trditvijo ne strinja oziroma sploh ne strinja 26,9 % ljudi iz raziskave, kar 34,6 % pa se jih ne more opredeliti.

Na podlagi pridobljenih podatkov lahko sklepamo, da so mnenja o potrebnosti poklica socialnega delavca deljena, oziroma se kar velik delež anketirancev ne more natančno opredeliti, medtem ko je delež ljudi, ki se strinjajo oziroma ne strinjajo s posameznimi trditvami, ki se nanašajo na potrebnost omenjenega poklica, podoben. Kljub temu so podatki pokazali, da rahlo prevladuje pozitiven pogled anketiranih, še posebej, če upoštevamo zelo zgovoren podatek, ki je pokazal, da se približno 68 % ljudi iz vzorca strinja s tem, da socialni delavci lahko pripomorejo h kakovostnejšemu življenju ljudi.

RV8: Kakšno je mnenje ljudi o uglednosti poklica socialnega delavca?

Graf 6.1 Položaj poklica socialnega delavca po uglednosti v primerjavi z nekaterimi ostalimi poklici



Anketirancem sva zastavili vprašanje, pri katerem so izrazili svoje mnenje o uglednosti določenih poklicev. Poklicem so pripisovali številke od 1 do 9, kjer je 1 pomenilo najbolj ugleden poklic, 9 pa najmanj ugleden poklic. Iz podatkov, predstavljenih v grafu, je razvidno, da je poklic socialnega delavca po uglednosti na četrtem mestu ( $M^5 = 5,14$ ). Po mnenju anketirancev je poklic zdravnika med vsemi naštetimi najbolj ugleden in zavzema prvo mesto ( $M = 1,78$ ). Na drugem mestu po uglednosti je poklic odvetnika ( $M = 2,76$ ), ki mu sledita poklic učitelja ( $M = 4,12$ ) in bančnega uslužbenca ( $M = 4,59$ ). Anketiranci so kot manj ugledne poklice od poklica socialnega delavca navajali poklic policista ( $M = 5,35$ ) in prodajalca ( $M = 6,89$ ), najmanj ugledna pa se anketirancem zdita poklic kmeta ( $M = 6,96$ ) in poklic pogrebnika ( $M = 7,40$ ), ki so ju sodelujoči v raziskavi pri rangiranju po uglednosti večinoma umeščali na predzadnje in zadnje mesto. V splošnem lahko sklenemo, da javnost poklic socialnega delavca dojema kot srednje uglednega.

Tabela 6.9 Odzivi ljudi na odločitev sorodnika za poklic socialnega delavca

| Če bi se moj otrok ali kdo drug iz moje družine odločil za poklic socialnega delavca, bi: |     |                                                                      |     |                                   |             |                                              |     |                   |     |       |     |        |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------|-------------|----------------------------------------------|-----|-------------------|-----|-------|-----|--------|-----|
| bil zaskrbljen<br>za njegovo<br>prihodnost                                                |     | bil vesel, da se<br>je odločil za<br>poklic<br>socialnega<br>delavca |     | spoštoval<br>njegovo<br>odločitev |             | želel, da bi<br>se odločil za<br>drug poklic |     | mi bilo<br>vseeno |     | drugo |     | Skupaj |     |
| f                                                                                         | f % | f                                                                    | f % | f                                 | f %         | f                                            | f % | f                 | f % | f     | f % | f      | f % |
| 19                                                                                        | 6,3 | 29                                                                   | 9,6 | <b>229</b>                        | <b>76,1</b> | 16                                           | 5,3 | 6                 | 2   | 2     | 0,7 | 301    | 100 |

Tudi iz podatkov, predstavljenih v tabeli 6.9, je razvidno, da bi večina (76,1 %) anketiranih odločitev svojega otroka oziroma člana družine za poklic socialnega delavca sprejela s spoštovanjem, le 9,6 % vseh sodelujočih v raziskavi pa je odgovorilo, da bi bili veseli takšne odločitve, kar kaže na nekoliko nevtralen odnos, ki se hkrati tudi ujema z zgoraj prikazanimi podatki, ki so pokazali, da anketiranci poklic socialnega delavca ne dojemajo niti kot zelo ugleden niti kot zelo neugleden, pač pa menijo, da je uglednost poklica v primerjavi z drugimi, naštetimi v tabeli, povprečna. Med anketiranci se je pojavilo tudi nekaj takih, ki bi bili ob odločitvi svojega otroka ali družinskega člana, zaskrbljeni za njegovo prihodnost (6,3 %), drugi pa bi si želeli, da bi se otrok ali družinski član odločil za drug poklic (5,3 %). V kategoriji drugo so anketirani navedli, da bi bili

<sup>5</sup> M = aritmetična sredina



kljub veselju in spoštovanju takšne odločitve hkrati tudi zaskrbljeni, saj menijo, da je socialnim delavcem v današnjem času težko priti do pripravništva in zaposlitve.

RV9: Ali se v družbi še vedno pojavljajo nekateri stereotipi o socialnem delu in kateri so najpogostejši?

Tabela 6.10 Pojavnost stereotipov o socialnem delu in socialnih delavcih

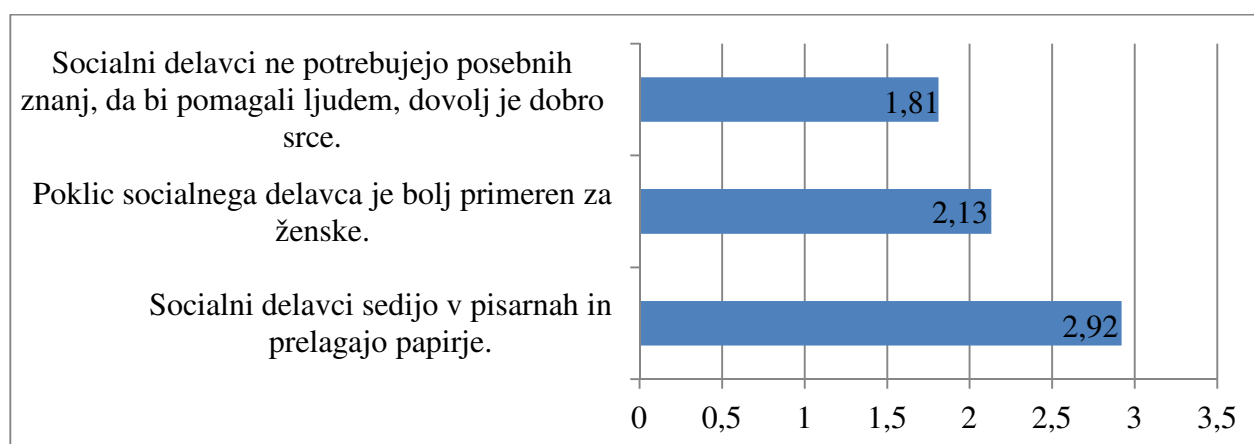
| Pojavnost stereotipov o socialnem delu                                                       |                      |             |                |             |                                      |             |             |      |                  |     |        |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------|----------------|-------------|--------------------------------------|-------------|-------------|------|------------------|-----|--------|-----|
| Trditve                                                                                      | Stopnja strinjanja   |             |                |             |                                      |             |             |      |                  |     |        |     |
|                                                                                              | Se sploh ne strinjam |             | Se ne strinjam |             | Niti se ne strinjam niti se strinjam |             | Se strinjam |      | Se zelo strinjam |     | Skupaj |     |
|                                                                                              | f                    | f %         | f              | f %         | f                                    | f %         | f           | f %  | f                | f % | f      | f % |
| Socialni delavci sedijo v pisarnah in prelagajo papirje.                                     | 36                   | 12          | 77             | 25,6        | <b>84</b>                            | <b>27,9</b> | 82          | 27,2 | 22               | 7,3 | 301    | 100 |
| Socialni delavci ne potrebujejo posebnih znanj, da bi pomagali ljudem, dovolj je dobro srce. | <b>130</b>           | <b>43,2</b> | 125            | 41,5        | 26                                   | 8,6         | 14          | 4,7  | 6                | 2   | 301    | 100 |
| Poklic socialnega delavca je bolj primeren za ženske.                                        | 95                   | 31,6        | <b>120</b>     | <b>39,9</b> | 47                                   | 15,6        | 31          | 10,3 | 8                | 2,7 | 301    | 100 |

Iz podatkov v tabeli 6.10 je razvidno, da se 34,5 % vseh anketiranih strinja oziroma popolnoma strinja s trditvijo, da socialni delavci zgolj sedijo v pisarnah in prelagajo papirje, pri čemer se s trditvijo ne strinja oziroma sploh ne strinja nekoliko več ljudi iz vzorca (37,6 %), 27,9 % pa se jih ne more opredeliti.

S trditvijo, da socialni delavci ne potrebujejo posebnih znanj, da bi pomagali ljudem, pač pa le dobro srce, se skupno strinja oziroma popolnoma strinja le 6,7 % anketiranih, 8,6 % se jih ne more opredeliti, velika večina sodelujočih v raziskavi (84,7 %) pa se s trditvijo ne strinja oziroma sploh ne strinja.

Da je poklic socialnega delavca primeren bolj za ženske, meni skupno 13 % vseh anketirancev, 15,6 % se jih do trditve ne more opredeliti, največ anketiranih (71,5 %) pa se s trditvijo ne strinja oziroma sploh ne strinja.

Graf 6.2 Pojavnost stereotipov o socialnem delu in socialnih delavcih



Za boljšo preglednost rezultatov sva za posamezno trditev izračunali aritmetično sredino, kjer vrednost 1 pomeni se sploh ne strinjam, 5 pa se zelo strinjam. Že na prvi pogled lahko vidimo, da se stereotipi o socialnem delu in delavcih pojavljajo, ti pa niso tako zelo močni. Vrednosti aritmetičnih sredin se gibljejo med 1 in 3, kar pomeni, da se anketiranci večinoma s trditvami ne strinjajo, oziroma se do njih ne morejo opredeliti.

Najmanjšo aritmetično sredino ( $M = 1,81$ ) ima trditev, da socialni delavci ne potrebujejo posebnih znanj za pomoč ljudem, pač pa je dovolj dobro srce. To pomeni, da večina vprašanih najmanj verjame v stereotipno predstavo, da je vsak dober človek lahko socialni delavec, za kar ne potrebuje specifičnih znanj. Najvišjo aritmetično sredino ( $M = 2,92$ ) ima trditev, da socialni delavci sedijo v pisarnah in prelagajo papirje. To pomeni, da je med omenjenimi stereotipnimi podobami ta najbolj prisoten.

Na podlagi pridobljenih podatkov lahko sklepamo, da se posamezni stereotipi o socialnem delu in socialnih delavcih v slovenski družbi ne pojavljajo v tolikšni meri.

RV11: Kakšno predstavo imajo ljudje o področjih, kjer se socialni delavci lahko zaposlujejo?

Tabela 6.11 Mnenje ljudi o možnostih zaposlitve socialnih delavcev v različnih organizacijah in ustanovah

| Področja dela socialnih delavcev                                                        | Stopnja prepričanja |     |          |     |        |      |          |      |        |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----|----------|-----|--------|------|----------|------|--------|-----|
|                                                                                         | Sploh ne            |     | Verjetno |     | Gotovo |      | Zagotovo |      | Skupaj |     |
|                                                                                         | f                   | f % | f        | f % | f      | f %  | f        | f %  | f      | f % |
| V socialnih službah (center za socialno delo, socialni zavodi, zavodi za zaposlovanje). | 0                   | 0   | 23       | 7,6 | 55     | 18,3 | 223      | 74,1 | 301    | 100 |

|                                                                                                                                 |            |             |            |             |            |             |            |             |     |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|-----|-----|
| V kmetijstvu.                                                                                                                   | <b>156</b> | <b>51,8</b> | 118        | 39,2        | 19         | 6,3         | 8          | 2,7         | 301 | 100 |
| V šolstvu (osnovne, srednje šole, šole s prilagojenim programom, vrtci ...).                                                    | 4          | 1,3         | 29         | 9,6         | 86         | 28,6        | <b>182</b> | <b>60,5</b> | 301 | 100 |
| V zdravstvu (psihiatriji, pediatriji ...).                                                                                      | 17         | 5,6         | 64         | 21,3        | 86         | 28,6        | <b>134</b> | <b>44,5</b> | 301 | 100 |
| V športnih organizacijah (športna moštva, klubi, zveze ...).                                                                    | 66         | 21,9        | <b>135</b> | <b>44,9</b> | 61         | 20,3        | 39         | 13          | 301 | 100 |
| V nevladnih organizacijah (Rdeči križ, Karitas, Šent, Pelikan, UNICEF, SOS telefon ...).                                        | 5          | 1,7         | 43         | 14,3        | 104        | 34,6        | <b>149</b> | <b>49,5</b> | 301 | 100 |
| V pravosodnih organih (sodišča, zapori).                                                                                        | 13         | 4,3         | 72         | 23,9        | <b>117</b> | <b>38,9</b> | 99         | 32,9        | 301 | 100 |
| V delovnih okoljih (v podjetjih, v policiji, vojski, pomoč menedžmentu pri delu z ljudmi in kakovosti delovnega življenja ...). | 17         | 5,6         | 92         | 30,6        | <b>112</b> | <b>37,2</b> | 80         | 26,6        | 301 | 100 |

Iz podatkov v tabeli 6.11 je razvidno, da 92,4 % anketiranih meni, da socialni delavci gotovo oziroma zagotovo opravljajo delo v socialnih službah (npr. centri za socialno delo), pri čemer nihče izmed sodelujočih ne meni, da na tem področju sploh ne delajo.

Da socialni delavci gotovo oziroma zagotovo delajo na področju kmetijstva, meni le 9 % anketirancev, 51,8 % vseh anketiranih pa je prepričanih, da na tem področju sploh ne delujejo.

89,1 % anketirancev meni, da socialni delavci zagotovo oziroma gotovo opravljajo delo na področju šolstva, le 1,3 % pa jih meni, da socialni delavci v šolstvu sploh ne delujejo.

Prav tako večina anketirancev (73,1 %) meni, da socialni delavci gotovo oziroma zagotovo opravljajo svoje delo tudi na področju zdravstva, pri čemer le 5,6 % vseh anketiranih meni, da na tem področju socialni delavci ne delujejo.

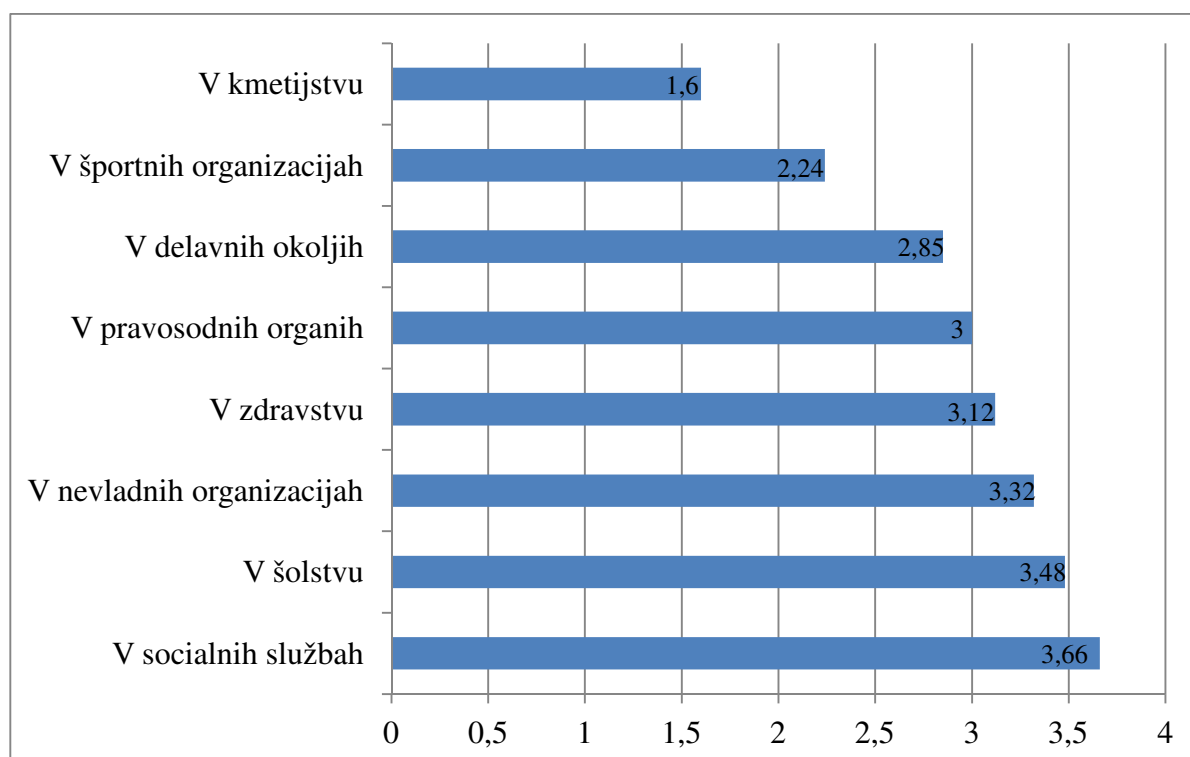
Da so socialni delavci lahko gotovo oziroma zagotovo zaposleni tudi v športnih ustanovah, meni 33,3 % anketiranih, 21,9 % pa jih trdi, da na tem področju socialni delavci sploh ne delajo. Pri tem največ anketiranih (44,9 %) meni, da socialni delavci verjetno lahko opravljajo delo tudi na tem področju, kar kaže na nizko stopnjo prepričanja med anketiranci.

Skupno kar 84,1 % anketiranih meni, da socialni delavci gotovo oziroma zagotovo opravljajo svoje delo tudi v nevladnih organizacijah, le 1,7 % pa jih meni, da na tem področju socialni delavci zagotovo niso zaposleni.

Prav tako večina anketiranih (71,8 %) meni, da socialni delavci gotovo oziroma zagotovo lahko delujejo tudi v pravosodnih organih, le 4,3 % pa jih meni, da se na tem področju ne zaposlujejo.

Več kot polovica anketirancev (63,8 %) tudi navaja, da se po njihovem mnenju socialni delavci gotovo oziroma zagotovo lahko zaposlijo v delovnih okoljih, pri čemer jih le 5,6 % meni, da na tem področju ne delujejo.

Graf 6.3 Področja, kjer se po mnenju anketirancev zaposlujejo socialni delavci



Za boljšo preglednost rezultatov sva za posamezno področje izračunali aritmetično sredino, kjer vrednost 1 pomeni, da se na določenem področju socialni delavci sploh se zaposlujejo, 5 pa, da se zagotovo zaposlujejo.

Iz grafa 6.3 je razvidno, da imajo vprašani dokaj dobro predstavbo o tem, kje se socialni delavci lahko zaposlujejo. Aritmetične sredine se namreč gibljejo med 2,89 in 3,66, se pravi med gotovo in zagotovo. Z največjo verjetnostjo vprašani menijo, da se socialni delavci zaposlujejo v socialnih službah ( $M = 3,66$ ), kar sva tudi pričakovali. Na drugo mesto so anketirani uvrstili šolstvo ( $M = 3,48$ ), sledijo nevladne organizacije ( $M = 3,32$ ) in zaposlovanje v zdravstvu ( $M = 3,12$ ). Z manjšo mero gotovosti so vprašani odgovorili, da se socialni delavci zaposlujejo v pravosodnih organih ( $M = 3,00$ ) in v delovnih organizacijah ( $M = 2,85$ ). Dodali sva še dve področji, kjer se socialni delavci

načeloma ne zaposlujejo (v kmetijstvu in športnih organizacijah), saj sva želeli preveriti, ali imajo respondenti pravilno predstavo o področjih zaposlovanja. Aritmetične sredine kažejo na to, da respondenti zaznavajo, da se v športnih organizacijah ( $M = 2,24$ ) in v kmetijstvu ( $M = 1,6$ ) socialni delavci praviloma ne zaposlujejo. Vseeno pa je bilo kar nekaj vprašanih, ki so menili, da bi socialni delavci s svojimi spretnostmi in znanji lahko prisostvovali v športnih organizacijah in kmetijstvu.

RV5: Kakšne asociacije med ljudmi vzbudita izraza socialni delavec/socialno delo?

Da bi ugotovili, kakšna je podoba socialnega dela v javnosti, sva anketirancem zastavili tudi odprto vprašanje, na kateri dve besedi najprej pomislijo, ko slišijo besedo socialno delo/socialni delavec. Vse odgovore anketiranih sva združili v kategorije. Nekateri respondenti so podajali bolj splošne asociacije o stroki socialnega dela, drugi so navajali besede, nanašajoče na sektorje in področja socialnega dela. Asociacije so se prav tako nanašale na profesionalne vloge, spretnosti ter lastnosti socialnih delavcev in uporabnike, s katerimi se socialni delavci srečujejo.

Tabela 6. 12 Splošne asociacije, povezane s socialnim delom

| Splošne asociacije, povezane s socialnim delom |                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| n = 152                                        | pomoč                                                                                                                                                       |
| n = 40                                         | težava/problem                                                                                                                                              |
| n = 23                                         | birokracija/pisarniško delo                                                                                                                                 |
| n = 17                                         | stiska                                                                                                                                                      |
| n = 14                                         | delo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- delo z ljudmi (n = 6)</li> <li>- delo s socialno ogroženimi (n = 5)</li> <li>- dobro delo (n = 1)</li> </ul> |
| n = 6                                          | prostovoljno delo                                                                                                                                           |
| n = 4                                          | naporno/ zahtevno delo                                                                                                                                      |
| n = 2                                          | ženska                                                                                                                                                      |
| n = 2                                          | bolj kakovostno življenje                                                                                                                                   |
| n = 2                                          | nizka plača                                                                                                                                                 |
| n = 2                                          | varnost                                                                                                                                                     |
| n = 1                                          | prevelika obremenjenost s predpisi                                                                                                                          |
| n = 1                                          | premalo podprto                                                                                                                                             |
| n = 1                                          | boj proti sistemu                                                                                                                                           |

V tabeli 6.12 (str. 51) so prikazane besede, ki se nanašajo na splošen opis socialnega dela. Najpogostejše asociacije na socialno delo so bile pomoč (n = 152), težava/problem (n = 40) in birokracija/pisarniško delo (n = 23). Prav tako so respondenti povezovali socialno delo s stisko (n = 17) in delom (n = 14), znotraj katerega so vprašani navajali delo z ljudmi (n = 6), delo s socialno ogroženimi (n = 5) ter dobro delo (n = 1). Druge asociacije, ki so se navezovala na splošni opis stroke socialnega dela, so bile: prostovoljno delo (n = 6), naporno/zahtevno delo (n = 4), ženska (n = 2), bolj kakovostno življenje (n = 2), nizka plača (n = 2) in varnost (n = 2). Nekaj vprašanih je menilo, da je socialno delo preveč obremenjeno s predpisi (n = 1), premalo podprto (n = 1) in predstavlja boj proti sistemu (n = 1).

Tabela 6.13 Asociacije, ki se nanašajo na uporabnike socialnega dela

| Uporabniki |                                                                                                                                                 |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| n = 24     | otroci:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- otroci s posebnimi potrebami (n = 1)</li> <li>- učenci z učnimi težavami (n = 1)</li> </ul> |
| n = 5      | družba                                                                                                                                          |
| n = 4      | stari                                                                                                                                           |
| n = 4      | Romi                                                                                                                                            |
| n = 3      | reveži                                                                                                                                          |
| n = 2      | brezdomci                                                                                                                                       |
| n = 2      | mladostniki                                                                                                                                     |

Tabela 6.13 prikazuje uporabnike socialnega dela, ki so jih navajali anketiranci. Da otroci (n = 24) predstavljajo uporabnike socialnega dela, je menilo največ vprašanih. Nekateri so bili mnenja, da se socialno delo ukvarja s celotno družbo (n = 5), drugi pa, da so storitve socialnega dela namenjene starim (n = 4), Romom (n = 4), revežem (n = 3), brezdomcem (n = 2) in mladostnikom (n = 2).

Tabela 6.14 Asociacije, ki so povezane s profesionalnimi vlogami socialnih delavcev

| Profesionalne vloge socialnih delavcev |               |
|----------------------------------------|---------------|
| n = 19                                 | svetovanje    |
| n = 5                                  | podpora       |
| n = 2                                  | zagovorništvo |
| n = 1                                  | mediacija     |

Tabela 6.14 prikazuje, kako anketiranci razumejo profesionalne vloge socialnih delavcev. Največ vprašanih je menilo, da je profesionalna vloga socialnih delavcev svetovanje ljudem (n = 19), drugi pa vidijo socialne delavce tudi kot podpornike (n = 5), zagovornike (n = 2) in mediatorje (n = 1).

Tabela 6.15 Asociacije, ki so povezane s spretnostmi in lastnostmi socialnih delavcev

| Spretnosti in lastnosti socialnih delavcev |                         |
|--------------------------------------------|-------------------------|
| n = 20                                     | razumevanje in empatija |
| n = 5                                      | prijaznost              |
| n = 2                                      | pogovor                 |
| n = 1                                      | dostopnost              |
| n = 1                                      | altruizem               |
| n = 1                                      | potrpežljivost          |
| n = 1                                      | poštenost               |
| n = 1                                      | sodelovanje             |
| n = 1                                      | soustvarjanje           |
| n = 1                                      | solidarnost             |
| n = 1                                      | humanost                |

V tabeli 6.15 so zbrane spretnosti in lastnosti, ki jih anketiranci povezujejo s socialnimi delavci. Najbolj izstopajoči lastnosti tega poklica sta po mnenju vprašanih empatija in razumevanje (n = 20). Večkrat so respondenti navedli tudi prijaznost (n = 5) in spretnost, ki sta v socialnem delu zelo pomembni – pogovor (n = 2). Prav tako anketiranci opisujejo socialne delavce kot: dostopne (n = 1), altruistične (n = 1), potrpežljive (n = 1), poštene (n = 1), solidarne (n = 1) in pripravljene z ljudmi sodelovati (n = 1) in soustvarjati (n = 1).

Tabela 6.16 Asociacije, ki so povezane s področji socialnega dela

| Področja dela |                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| n = 39        | denarni prejemki: <ul style="list-style-type: none"> <li>- denarna socialna pomoč (n = 11)</li> <li>- štipendija (n = 10)</li> <li>- otroški dodatek (n = 8)</li> </ul>                                                                                 |
| n= 35         | delo z družino: <ul style="list-style-type: none"> <li>- nesoglasja med partnerji (n = 1)</li> <li>- slabi družinski odnosi (n = 1)</li> <li>- urejanje družinskih razmerij (n = 1)</li> <li>- ločitve (n = 2)</li> <li>- preživnina (n = 2)</li> </ul> |
| n = 27        | revščina                                                                                                                                                                                                                                                |
| n = 18        | nasilje: <ul style="list-style-type: none"> <li>- v družini (n =2)</li> <li>- nad ženskami (n= 1)</li> </ul>                                                                                                                                            |
| n = 7         | brezposelnost                                                                                                                                                                                                                                           |
| n = 4         | rejništvo                                                                                                                                                                                                                                               |
| n = 1         | odvisnosti                                                                                                                                                                                                                                              |

V tabeli 6.16 je predstavljenih sedem področji socialnega dela, ki so jih navajali anketiranci. Največ vprašanih je menilo, da socialno delo ureja denarne prejemke (n = 39), znotraj katerih so bili omenjeni: denarna socialna pomoč (n = 11), štipendija (n = 10) in otroški dodatek (n = 8). Pomembno vlogo socialnega dela respondenti vidijo tudi pri delu z družino (n = 35) in pri zmanjševanju revščine (n = 27). Pri področju nasilja (n = 18) so respondenti izpostavili vlogo socialnega delavca, zlasti pri reševanju družinskega nasilja (n = 2) in nasilja nad ženskami (n = 1). Druga področja, ki se po mnenju anketiranih dotikajo socialnega dela, so še brezposelnost (n = 7), rejništvo (n=4) in odvisnosti (n = 1).



Tabela 6.17 Asociacije, ki so povezane s sektorji dela socialnih delavcev

| Sektorji dela |                                                                       |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------|
| n = 18        | socialna služba:<br>- CSD (n = 16)<br>- zavod za zaposlovanje (n = 2) |
| n = 10        | šolstvo                                                               |
| n = 1         | zdravstvo                                                             |

Najpogostejše delovno mesto socialnih delavcev je po mnenju anketiranih v socialnih službah (n = 18), kot sta CSD (n = 16) in zavod za zaposlovanje (n = 2). Vprašani so omenili še področje šolstva (n = 10) in zdravstva (n = 1).

Tabela 6.18 Negativne asociacije, povezane s socialnim delom in delavci

| Negativne asociacije, povezane s socialnim delom in socialnimi delavci |                          |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| n = 9                                                                  | počasnost                |
| n = 6                                                                  | neučinkovitost           |
| n = 5                                                                  | nepotrebni delavci       |
| n = 4                                                                  | nemotiviranost           |
| n = 4                                                                  | neprijazni               |
| n = 2                                                                  | potuha/podpiranje lenobe |
| n = 1                                                                  | hinavci                  |
| n = 1                                                                  | pristranskost            |

Med odgovori anketirancev sva zaznali tudi manjše število negativnih asociacij (tabela 6.18), povezanih s socialnim delom in socialnimi delavci. Najpogostejši sta bili počasnost (n = 9) in neučinkovitost (n = 6). Nekateri so videli socialne delavce kot nepotrebne (n = 5), nemotivirane (n = 4) in neprijazne (n = 4), prav tako pa nekateri vprašani socialno delo razumejo kot potuho ljudem (n = 2), njegove delavce pa kot hinavce (n = 1), pristranske (n = 1).

RV10: Katere lastnosti/spretnosti naj bi po mnenju ljudi imeli socialni delavci?

Tabela 6.19 Želene lastnosti oziroma spretnosti socialnih delavcev

| Želene lastnosti oziroma spretnosti socialnih delavcev |                           |
|--------------------------------------------------------|---------------------------|
| n = 163                                                | empatija                  |
| n = 47                                                 | prijaznost                |
| n = 40                                                 | poštenost                 |
| n = 32                                                 | razumevanje               |
| n = 31                                                 | izobraženost              |
| n = 31                                                 | potrpežljivost            |
| n = 26                                                 | aktivno poslušanje        |
| n = 25                                                 | komunikativnost           |
| n = 16                                                 | odločnost/pogum           |
| n = 12                                                 | humanost                  |
| n = 10                                                 | odgovornost               |
| n = 10                                                 | objektivnost              |
| n = 10                                                 | vztrajnost                |
| n = 9                                                  | iznajdljivost             |
| n = 9                                                  | dobrosrčnost              |
| n = 9                                                  | altruizem                 |
| n = 8                                                  | strpnost                  |
| n = 8                                                  | razgledanost              |
| n = 7                                                  | odprtost                  |
| n = 6                                                  | »zdrava pamet«            |
| n = 5                                                  | spoštovanje               |
| n = 5                                                  | pozitivnost/optimizem     |
| n = 4                                                  | iskrenost                 |
| n = 4                                                  | zanesljivost              |
| n = 4                                                  | skrb zase                 |
| n = 3                                                  | dostopnost                |
| n = 3                                                  | organizacijske spretnosti |
| n = 2                                                  | umirjenost                |
| n = 1                                                  | samokritičnost            |
| n = 1                                                  | samozavest                |
| n = 1                                                  | inovativnost              |

Anketiranci so na odprto vprašanje o lastnostih socialnih delavcev podali obsežen nabor lastnosti/spretnosti, ki si jih želijo od socialnih delavcev in jih vidijo kot pomembne. Pridobljeni rezultati kažejo, da je anketirancem najbolj pomemben empatičen (n = 163), prijazen (n = 47), pošten (n = 40) in razumevajoč (n = 32) odnos. Pri delu naj bi bil socialni delavec, po mnenju vprašanih, potrpežljiv (n = 31), izobražen (n = 31), imel večšine aktivnega poslušanja (n = 26) in številne druge lastnosti ter spretnosti, ki so navedene v tabeli 6.19 (str. 56).

RV6: Kakšno predstavo imajo ljudje o delu socialnih delavcev?

Tabela 6.20 Pogled ljudi na delo socialnih delavcev

| Pogled ljudi na delo socialnih delavcev |                                                                                       |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| n = 62                                  | pomagajo ljudem v različnih stiskah (ekonomska, socialna, čustvena, stanovanjska ...) |
| n = 47                                  | sodelujejo pri reševanju družinske problematike                                       |
| n = 37                                  | svetujejo                                                                             |
| n = 33                                  | skrbijo za socialno ogrožene ljudi                                                    |
| n = 26                                  | iščejo najboljšo rešitev skupaj z uporabniki                                          |
| n = 21                                  | sprejemanje vlog in ugotavljanje upravičenosti do denarnih prejemkov                  |
| n = 11                                  | birokracija                                                                           |
| n = 9                                   | ukvarjajo se z izboljšanjem kakovosti življenja ljudi                                 |
| n = 8                                   | sedijo v pisarni in prelagajo papirje                                                 |
| n = 8                                   | povezovanje z drugimi institucijami in strokovnjaki                                   |
| n = 5                                   | pomagajo pri vključevanju ljudi v družbo                                              |
| n = 4                                   | zavzemajo se za uveljavljanje pravic posameznikov/zagovorništvo                       |
| n = 3                                   | nudijo oporo                                                                          |
| n = 3                                   | nič                                                                                   |
| n = 2                                   | mediatorstvo                                                                          |
| n = 1                                   | intervencije v kriznih situacijah                                                     |
| n = 1                                   | preventivno delovanje (predavanja, seminarji)                                         |

Respondentom sva zastavili odprto vprašanje o tem, kaj po njihovem mnenju delajo socialni delavci. Anketiranci socialno delo opisujejo kot pomoč ljudem v različnih stiskah (n = 62), kjer se rešitve težav iščejo skupaj z uporabniki (n = 26). Socialni delavci v očeh vprašanih sodelujejo pri reševanju, še zlasti družinske problematike (n = 47), skrbijo za

socialno ogrožene ljudi (n = 33) in so zadolženi za sprejemanje vlog in ugotavljanje upravičenosti do denarnih prejemkov (n = 21). Glavne vloge socialnih delavcev respondenti opredeljujejo kot svetovanje (n = 37), povezovanje z drugimi institucijami in strokovnjaki (n = 8), zagovorništvo (n = 4), oporo (n = 3), mediatorstvo (n = 2), intervencijo v kriznih situacijah (n = 1) ter preventivno delovanje (n = 1). Prav tako nekateri respondenti poudarjajo pomembno nalogo socialnega dela pri vključevanju ljudi v družbo (n = 5) in izboljševanju kakovosti življenja (n = 9). Nekateri anketiranci vidijo socialno delo kot sedenje v pisarnah in prelaganje papirjev (n = 8), socialne delavce pa kot birokrate (n = 11). Da socialni delavci ne delajo nič (n = 3), meni le nekaj vprašanih.

## 7. Razprava in sklepi

Z raziskavo sva prišli do ugotovitve, da rahlo prevladuje pozitivno mnenje o socialnem delu in delavcih. Podatki so spodbudni, saj številni avtorji (Zugazaga, Surette, Mendez in Otto, 2006) menijo, da je za prihodnost socialnega dela pomembno, da javnosti prikaže svojo pozitivno podobo, saj lahko ta močno vpliva na njegovo korist. Bolj, kot je socialno delo pozitivno sprejeto, bolj verjetno bodo podprti njegovi programi, njegove storitve izkoriščene, ohranjala se bo morala, privabljal bo nove delavce, poleg tega pa bo socialno delo imelo v javnosti več glasu (Reid in Misener 2001, v Olin 2013). Na ta način bo tudi stroka socialnega dela ostajala živa, razgibana, učinkovita, sprejeta in plačana (Olin 2013).

Pomembno se nama zdi poudariti, da je v najini raziskavi le majhen delež ljudi (2,7 %) imel o socialnem delu in delavcih zelo negativno mnenje. Avtorji (Zugazaga et al. 2006) razlagajo, da če ima posameznik, ki potrebuje pomoč, negativen odnos do tega poklica, lahko to vpliva na to, da jim socialni delavci težje pomagajo.

Zakaj ljudje o socialnem delu razmišljajo bolj v negativni smeri, ne veva zagotovo, nam pa lahko njihovo mnenje osvetlijo nekatere asociacije in komentarji iz zaključnega dela anketnega vprašalnika. Med negativnimi asociacijami, povezanimi s socialnim delom in socialnimi delavci, so se pojavile naslednje besede: počasnost, neučinkovitost, nepotrebni delavci, nemotiviranost, neprijazni ... Vse večje spremembe ne samo med procesom pomoči v socialnem delu, pač pa tudi v življenju, se odvijajo po korakih in zahtevajo svoj čas in potrpežljivost. Morda so nekateri ljudje spregledali pomembnost časovne komponente, saj na primer nekatere dejavnosti, kot je zdravljenje alkoholizma, zahtevajo daljše časovno obdobje, da človek spremeni in uredi svoje življenje. Prav tako socialni delavci pri delu z ljudmi pozornost namenjajo majhnim korakom, ki morda za nekoga, ki z drugačne perspektive gleda na socialno delo in sam ni vpleten v proces pomoči, ne predstavljajo učinkovitega dela s takoj vidnimi rezultati. Meniva, da sta se asociaciji neučinkovitost in nemotiviranost lahko pojavili zaradi tega, ker je v javnosti najbolj prepoznano delovanje socialnega dela v javnem sektorju. Socialni delavci so v javnem sektorju pri svojih nalogah in vlogah bolj omejeni v primerjavi s tistimi, ki delajo v prostovoljnem sektorju, kjer jim okolje dopušča več inovativnosti in fleksibilnosti (Flaker, 2003). Meniva, da je prav ta omejitev v vlogah in nalogah pri delu lahko navzven videna kot neučinkovitost in nemotiviranost socialnih delavcev.

Do negativnega mnenja o socialnem delu in delavcih lahko pride tudi na podlagi osebnih izkušenj. V zaključnem delu raziskave, kjer so sodelujoči imeli priložnost napisati osebne izkušnje, sva prišli do ugotovitve, da so se nekatera negativna mnenja oblikovala zaradi nejasno opredeljenih vlog in omejitev, s katerimi se socialni delavci srečujejo pri delu. Sklepava, da si socialna delavka ni vzela dovolj časa za dogovor o sodelovanju (Čačinovič Vogrinčič, 2005), kjer bi uporabnikom razložila, kakšna je njena in njihova vloga.

»Kritika za socialno delavko, ki je bila prav vesela, ko mi je poslala izvršbo za štipendijo ...«. (Anonimna respondentka, 2015).

»Imam slabo mnenje, pa ne zaradi teme, temveč zaradi sistema samega. Toliko prošelj, predlogov in zahtev s strani šole, ampak nič se ne spremeni – samo se pogovarjamo, ni pa konkretnih rešitev« (Anonimna respondentka, 2015).

Ugotavlja, da do negativnega mnenja na podlagi osebne izkušnje lahko pride tudi zaradi odnosa, ki se oblikuje med socialnim delavcem in uporabnikom. V socialnem delu je poudarek namenjen tudi vzpostavljanju in ohranjanju dobrega odnosa. Ker ne pozna celotne zgodbe, bi težko rekli, kaj je pripeljalo do tega, da je anketiranka odnos opisala kot hladen in nerazumevajoč. Zdi pa se nama zelo pomembno, da socialno-delovnega odnosa nikoli ne jemljemo kot nekaj samoumevnega, ampak da ga skozi celotno sodelovanje reflektiramo in vzpostavimo dovolj varen in odprt prostor za dialog o počutju in potrebah ljudi.

»... sem imela precej negativno izkušnjo z eno izmed socialnih delavk, ko sem bila v času ločitve v hudi stiski, tudi zaradi nasilnega partnerja, žal tam podpore nisem dobila, prej zelo hladen odnos in razumevanje partnerja, ki je igral žrtev« (Anonimna respondentka, 2015).

Osebne izkušnje ljudi nam govorijo o tem, da lahko do negativnega mnenja in posledično tudi do nezaupanja pripelje ne dovolj razvidno in pomanjkljivo poročanje o opravljenem delu.

»Sama sem nekoč sodelovala z eno od socialnih delavk, ki je razdelila denar od dobrodelne akcije, ki smo jo organizirali. Kljub več prošnjam ... nisem prejela končnega poročila ... samo pisno zagotovilo, da je bilo vse po pravilih. Slednje se mi vsekakor ne zdi ustrezno in je prekršilo moje zaupanje« (Anonimna respondentka, 2015).

Različne izkušnje in mnenja ljudi, sploh tista bolj negativna, lahko socialni delavci uporabijo za refleksijo svojega dela in ob tem razmislijo, ali je kritika upravičena ali ne. Če pridejo do ugotovitev, da bi lahko v prihodnje ravnali bolj ustrezno, na ta način tudi ravnajo. S tem pa sta omogočena tudi rast in razvoj socialnih delavcev ter ohranjanje profesionalnega dela, posredno pa skrb za pozitivno podobo socialnega dela v javnosti.

Z raziskavo sva želeli ugotoviti, ali na mnenje ljudi o socialnem delu in delavcih vplivata njihova starost in spol. Izkazalo se je, da ti dve spremenljivki nista ključnega pomena pri oblikovanju pozitivnega oziroma negativnega mnenja. So se pa v najinem vzorcu vseeno pojavile manjše razlike v mnenju glede na spol in starost. Zanimivo je, da so moški imeli boljše mnenje v primerjavi z ženskami. Morda je do teh razlik prišlo zato, ker število anketirancev in anketirank v vzorcu ni bilo enako. Anketiranci med 50. in 71. letom starosti so imeli bolj pozitivno mnenje v primerjavi z mlajšimi, medtem ko so najbolj negativno mnenje imeli vprašani med 27. in 41. letom starosti. Da imajo starejši ljudje o socialnem delu boljše mnenje, je pokazala tudi slovenska raziskava avtoric Dorner Radosavljević in Čižman (2012). Meniva, da imajo starejši ljudje bolj moder pogled na svet in znajo bolj ceniti vsako opravljeno delo, še zlasti, ko gre za pomoč in podporo sočloveku. Medtem pa se nama zdi, da mlajši ljudje ne posvečajo toliko pozornosti socialnim zadevam, srednja generacija pa zna biti pri svojem razmišljanju bolj kritična. Raziskava je tudi pokazala, da na mnenje ljudi vplivajo viri informacij, preko katerih ljudje slišijo za socialno delo in socialne delavce. Pokazalo se je, da imajo osebe, ki osebno poznajo socialnega delavca, boljše mnenje o stroki v primerjavi s tistimi, ki so imeli osebno izkušnjo s socialnimi delavci. Sklepava, da ljudje, ki imajo s socialnim delavcem vzpostavljen bolj osebni stik, lahko bolj razumejo, s čim se socialni delavci pri svojem delu srečujejo ter kakšna sta namen in poslanstvo socialnega dela. Na ta način je podoba, ki si jo posameznik oblikuje o socialnem delu, bolj skladna z njegovo identiteto, ker so informacije pridobljene iz prve roke in manj popačene kot na primer govorice od ust do ust, poročanje v medijih. Precej zanimiv je podatek, da so imeli anketirani, ki so največkrat o socialnem delu slišali preko različnih medijev, nekoliko boljše mnenje v primerjavi s tistimi, ki so imeli osebno izkušnjo. Morda nam ta ugotovitev lahko pove, da ljudje

dandanes kritično prebirajo zgodbe v medijih. Lahko so le-te tudi bolj nevtralnno predstavljene javnosti ali pa so druga področja medijsko bolj privlačna in se zgodbe socialnega dela ne pojavljajo na prvih straneh novic. Tudi anketiranci so zaznavali, da je socialno delo v družbi premalo vidno in prepoznano. Nekateri so tudi menili, da bi se socialno delo moralo zavzemati za svojo pozitivno podobo v medijih.

»Moralo bi se vas bolj slišati, predstavite svoje rezultate ... okupirajte medije ...« (Anonimen respondent, 2015).

»Boriti se je potrebno, da bo več pozitive v socialnem delu v medijih. Trudite se še naprej za svojo prepoznavnost« (Anonimen respondent, 2015).

Strinjava se s številnimi avtorji, ki opozarjajo, da socialno delo mora skrbeti za pozitivne zgodbe v medijih (Zugazaga et al. 2006, Maier 2009). Medije lahko socialno delo izkoristi za poročanje o svojem delu, uspehih in za promocijo tistih področij dela, o katerih mediji ne pišejo pogosto. Pogostejša pojavnost socialnega dela v medijih je pomembna, ker bo javnost v primeru pomanjkljivosti in napak bolj razumevajoča, saj bo seznanjena z dilemami, omejitvami, s katerimi se socialni delavci pri svojem delu srečujejo. To bi lahko pripomoglo k realnejšim pričakovanjem uporabnikov in na ta način olajšalo sodelovanje. S pripovedovanjem pozitivnih zgodb lahko javnost bolje razume koristnost in dragocenost socialnega dela (Maier, 2009).

Raziskava je pokazala, da imajo ljudje različne poglede na potrebnost socialnega dela. Mnenja so deljena, pri čemer se veliko ljudi glede potrebnosti ne more natančno opredeliti. Kljub temu so podatki pokazali, da rahlo prevladuje mišljenje, da je socialno delo potrebno. Najbolj zgovoren podatek, ki govori v korist temu, je, da se je približno 68 % ljudi iz vzorca strinjalo, da socialni delavci lahko pripomorejo h kakovostnejšemu življenju ljudi. Občutno manj (39, 2 %) pa so se ljudje strinjali, da socialno delo lahko pripomore k spremembam v državi. Kar nekaj vprašanih je tudi ob koncu anketnega vprašalnika izrazilo:

»Glede na pereče družbeno stanje bo delo socialnih delavcev vedno bolj potrebno in zaželeno« (Anonimna respondentka, 2015).



»Po mojem mnenju je poklic socialnih delavcev za dobro delujočo družbo izjemnega pomena« (Anonimna respondentka, 2015).

»Ljudem v stiski velikokrat predstavljate rešilno bilko« (Anonimna respondentka, 2015).

Poklic socialnega delavca je v naši družbi, v primerjavi z nekaterimi drugimi poklici (zdravnik, odvetnik, policist), viden kot srednje ugleden. Večina anketiranih bi odločitev svojega otroka oziroma drugega družinskega člana za poklic socialnega delavca sprejela s spoštovanjem, 10 % anketiranih pa bi ob tem čutilo tudi veselje. Nekateri anketirani so poudarili, da bi bili kljub spoštovanju in veselju ob takšni odločitvi tudi zaskrbljeni, saj menijo, da socialni delavci v današnjem času težko pridejo do pripravništva in zaposlitve. V odgovorih so vprašani navajali tudi, da je poklic premalo podprt in plačan, po drugi strani pa menijo, da je delo naporno in zahtevno. Ljudje so v raziskavi zaznali, da socialni delavci opravljamo kompleksno delo, ki je v družbi velikokrat premalo cenjeno.

»Pohvala za njihovo delo, v družbi, ki tega ne vrednoti ustrezno« (Anonimni respondent, 2015).

»Ukvarjajo se z zelo občutljivimi področji, zato je njihovo delo premalo cenjeno in velikokrat na udaru kritik, ki niso vedno upravičene« (Anonimni respondent, 2015).

»Pridobiti ugledno mesto v družbi« (Anonimni respondent, 2015).

»Spoštujem vajino odločitev za ta poklic, kajti vem, da ni lahek« (Anonimi respondent, 2015).

Do podobnih ugotovitev glede pogojev dela socialnih delavcev so prišli tudi v tuji raziskavi (NASWNEWS, 2004), kjer so ljudje menili, da so socialni delavci pri svojem delu preobremenjeni, velikokrat v stresnih situacijah in za svoje delo premalo plačani. Staniforth, Fouché in Beddoe (2014) pa razlagajo, da lahko nastane težava ohranjanja obstoječe delovne sile kot tudi pridobivanje novega kadra, če se socialno delo ne bo uspelo javnosti predstaviti kot privlačna kariera. Strinjava se z avtorji, da je treba svoje delo predstaviti kot privlačno kariero z dobrimi pogoji dela, vendar je nujno treba v praksi

poskrbeti za zaposlene, da bodo delali v najboljših možnih pogojih in da bodo ob morebitnih težavah deležni učinkovite pomoči.

Z raziskavo sva ugotovili, da javnost ima predstavo o tem, kaj socialno delo je. Njegova podoba je tudi dokaj skladna z njegovo identiteto, saj stereotipne predstave o socialnem delu niso tako zelo prisotne, po drugi strani pa javnost ne zaznava vse njegove širine in kompleksnosti. Zakaj je sploh pomembno, da so ljudje dobro seznanjeni s tem, kaj socialno delo je? Tuja raziskava (Kaufman in Raymond 1995–1996, v LeCroy in Stinson 2004) je ugotovila, da so ljudje z več znanja o socialnem delu in njegovih storitvah imeli bolj pozitiven odnos do socialnih delavcev in dela, prav tako pa je bila odločitev ljudi za uporabo socialnih storitev bolj povezana z njihovim znanjem o tem področju in ne s pozitivnim odnosom.

Meniva, da se veliko anketiranih v najini raziskavi ni moglo natančno opredeliti glede potrebnosti socialnega dela in tega, ali je njihovo splošno mnenje bolj pozitivno ali bolj negativno, ravno zaradi pomanjkanja znanja. Meniva, da bi več znanja o socialnem delu imelo številne koristi. Na primer, uporabniki storitev socialnega dela bi imeli bolj realna pričakovanja do socialnih delavcev, lažje in bolj učinkovito bi potekalo sodelovanje. Ljudje bi bili seznanjeni, kje in na kakšen način jim socialni delavci lahko pomagajo. Delodajalci in partnerske stroke bi prej prepoznali možnosti za sodelovanje. Tako bi bili programi in storitve, ki so namenjene bolj kakovostnemu življenju ljudi, obogatene s socialnim delom. Socialnim delavcem bi se odpirale nove možnosti zaposlovanja. Mediji bi lahko prepoznali pozitivne vidike socialnega dela in javnosti predajali nove zgodbe iz različnih področij prakse socialnega dela. Več znanja ljudi bi lahko vplivalo na oblikovanje pozitivnega odnosa do socialnega dela (dobro mnenje, prepoznana koristnost za družbo, več razumevanja). Pozitiven odnos do stroke in znanje o njem lahko pripomoreta k nadaljevanju poslanstva socialnega dela ter tudi njegovemu ohranjanju in razvoju.

Javnost socialno delo v prvi vrsti povezuje s pomočjo drugim ljudem, ko se ti znajdejo v stiski, oziroma imajo težavo, kjer jim socialni delavci lahko pomagajo. Ljudje zaznavajo, da gre pri pomoči ljudem v socialnem delu za delo, ki ga opravimo v sodelovanju z ljudmi. Po mnenju javnosti socialni delavci prispevajo k bolj kakovostnemu življenju ljudi v družbi, predstavljajo obliko varnosti in se borijo proti nepravičnim sistemom. Prav tako ljudje kot obliko socialnega dela prepoznavajo tudi prostovoljno delo, s katerim pa so nekateri programi in storitve socialnega dela v praksi tudi v resnici obogateni.

Socialni delavci so v očeh javnosti videni kot razumevajoči, empatični, prijazni, dostopni, altruistični, potrpežljivi in pošteni. Njihovo delo ljudje dojemajo kot solidarno in humano, ki po mnenju javnosti temelji na sodelovanju in soustvarjanju. Pogovor ljudem predstavlja pomembno spretnost v socialnem delu. Na vprašanje, katere lastnosti oziroma spretnosti si ljudje v odnosu s socialnimi delavci želijo, sva dobili obsežen seznam, ki si ga lahko ogledate v tabeli 6.19 (str. 56). Tudi številni avtorji (Flaker 2003, John 2012, Blewett et al. 2007, Cournoyer 1996, v Milosevič Arnold in Poštrak 2003) podobno kot javnost opisujejo spretnosti in lastnosti socialnih delavcev za kakovostno opravljanje dela, kar pomeni, da to, kar si ljudje želijo, socialni delavci imajo. Najbolj si ljudje želijo empatičen, prijazen, pošten in razumevajoč odnos. Prav tako pa jim je zelo pomembno, da so socialni delavci pri svojem delu potrpežljivi, za svoje delo izobraženi in da znajo aktivno poslušati. Želeli bi še poudariti, da najin namen ni bil poiskati lastnosti popolnega socialnega delavca, ampak pogledati, kaj je ljudem pomembno v odnosih. Meniva, da bolj, ko socialni delavec dela na sebi in razvija svoje pozitivne lastnosti, bolj kakovosten bo lahko tudi delovni odnos. Če bo javnost interakcije s socialnimi delavci doživljala kot pozitivne in kakovostne, bo tudi podoba socialnih delavcev v javnosti boljša.

Najbolj prepoznani področji dela sta delo z družino in urejanje denarnih prejemkov. Glavne vloge socialnih delavcev so po mnenju javnosti svetovanje, zagovorništvo in podpora, prepoznane pa so tudi mediacija v socialnem delu, intervencije v kriznih situacijah, preventivno delovanje ter povezovanje z drugimi institucijami in strokovnjaki. Opazimo lahko, da ljudje imajo predstavo o vlogah socialnih delavcev, vendar je ta pomanjkljiva. Do podobnih ugotovitev je prišel Kagan (2016), ki pravi, da pomanjkljivo znanje o vlogah lahko prepreči, da ljudje poiščejo pomoč v primeru težave, po drugi strani pa tudi napačne predstave o vlogah lahko pripeljejo do nerealnih pričakovanj, razočaranj, jeze in kritik uporabnikov in splošne javnosti.

Javnost prepozna različna področja, kjer se socialni delavci zaposlujejo, najbolj viden pa je javni sektor, znotraj katerega sta najbolj prepoznana center za socialno delo in zaposlovanje v šolstvu. Morda nam ti podatki lahko razložijo, zakaj nekateri povezujejo socialno delo z birokracijo, pisarniškim delom in prelaganjem papirjev.

Z raziskavo sva tudi ugotovili, da je najbolj prisotna prav stereotipna predstava, da socialni delavci sedijo v pisarnah in prelagajo papirje. Manj prisoten je stereotip, da je socialno delo bolj primerno za ženske, najmanj pa, da socialni delavci ne potrebujejo posebnih znanj, da bi pomagali ljudem, ampak je dovolj zgolj dobro srce. Spodbuden podatek je, da javnost zaznava, da v socialnem delu ni dovolj samo biti dober po srcu, pač

pa, da so socialni delavci opremljeni s številnimi spretnostnimi in specifičnimi znanji, ki jih pri svojem delu uporabljajo. Meniva, da ta ozaveščenost lahko pripomore k temu, da bodo ljudje bolj zaupali v kakovostno in strokovno delo socialnih delavcev in se odločili za pomoč v primeru stiske. Poleg nekaterih stereotipov o socialnem delu, ki sva jih preverjali s kvantitativnim raziskovalnim pristopom, sva zaznali tudi stereotipno predstavo, da socialno delo predstavlja potuho ljudem/podpiranje lenobe.

Če v zaključku razprave kritično ovrednotiva svojo metodologijo raziskave, meniva, da bi lahko za večjo veljavnost in lažjo posplošitev ugotovitev zajeli večji vzorec populacije, prav tako bi bil lahko sam vzorec bolj uravnotežen (enako število žensk in moških). Raziskavo bi lahko dopolnili tudi z drugimi metodami (fokusne skupine, intervjuji), s čimer bi pridobili bolj poglobljene podatke. Nekaj respondentov nam je podalo povratne informacije, da je bil najin anketni vprašalnik jasno zastavljen in ne preobsežen. Sklepava, da so ljudje razumeli, kaj jih sprašujeva. Koristno se nama zdi, da sva zastavili tudi nekaj odprtih vprašanj, na katera so lahko anketiranci prosto odgovarjali. Meniva, da sva z odprtimi vprašanji dobili bolj realno sliko o tem, kako o socialnih delavcih in stroki ljudje razmišljajo. Med pisanjem razprave se nama je porajalo tudi novo vprašanje, ki bi ga lahko vključili v vprašalnik, s katerim bi ugotavljali, ali obstaja povezava med znanjem o socialnem delu in mnenju o njem. Na podlagi ovrednotene metodologije meniva, da ne moremo z gotovostjo posplošiti ugotovitev na celotno populacijo. Vseeno pa se nama zdi, da nama je z raziskavo uspelo osvetliti, kakšna sta mnenje in podoba socialnega dela v Sloveniji.

Ključni sklepi raziskave so naslednji:

- Rahlo prevladuje pozitivno mnenje o socialnem delu in socialnih delavcih.
- Spol in starost ljudi ne vplivata na mnenje o socialnem delu in delavcih.
- Ljudje, ki osebno poznajo socialnega delavca, imajo boljše mnenje o stroki v primerjavi s tistimi, ki so imeli osebno izkušnjo s socialnimi delavci.
- Mnenja o potrebnosti socialnega dela so deljena, pri čemer rahlo prevladuje mišljenje, da je socialno delo v naši družbi potrebno.
- Poklic socialnega delavca je v slovenski družbi srednje ugleden v primerjavi z nekaterimi drugimi poklici.

- Javnost ima predstavo o tem, kaj socialno delo je, vendar ne zaznava vse njegove širine in kompleksnosti.
- Podoba socialnega dela je dokaj skladna z njegovo identiteto, saj stereotipne predstave o socialnem delu, ki sva jih preverjali, niso tako zelo prisotne.
- Javnost socialne delavce opisuje kot razumevajoče, empatične, prijazne, dostopne, altruistične, potrpežljive in poštene.
- Ljudje si želijo empatičen, prijazen, pošten in razumevajoč odnos s socialnimi delavci.
- Najbolj prepoznani področji dela sta delo z družino in urejanje denarnih prejemkov.
- Najbolj prepoznane vloge socialnih delavcev so svetovanje, zagovorništvo in podpora.
- Najbolj vidno področje zaposlovanja sta javni sektor (center za socialno delo) in zaposlovanje v šolstvu.

## 8. Predlogi

Čeprav sva z raziskavo ugotovili, da v javnosti rahlo prevladuje pozitivno mnenje o socialnem delu, predlagava redno poročanje o dobrih primerih praks, o pozitivnih zgodbah, ki se zgodijo v socialnem delu. Po drugi strani pa tudi o dilemah in omejitvah, s katerimi se socialni delavci srečujejo pri delu. To poročanje bi lahko potekalo preko medijev, ob stiku z ljudmi, ko pogovor nanese na socialno delo.

Prav tako predlagava širjenje informacij o manj prepoznanih področjih in vlogah socialnega dela v javnosti, se pravi o tem, kje, kako in komu lahko socialno delo koristi. V ta namen bi lahko vzpostavili infotočke (npr. v centru za socialno delo, bolnišnice, knjižnica), oblikovali brošure, letake.

Lahko bi razmislili tudi o vzpostavitvi splošne spletne strani o socialnem delu, kjer bi bilo na razumljiv način ljudem predstavljeno, kaj je socialno delo. Spletna stran bi služila kot zemljevid vseh pomembnih organizacij, programov in storitev na področju socialnega dela. Na spletni strani bi lahko poročali tudi o novostih, dosežkih, dogodkih, širili pozitivne zgodbe.

Predlagava tudi, da se socialni delavci odzivajo na negativne zgodbe v javnosti in napačne informacije o delu socialnih delavcev ter tako prevzamejo odgovornost za oblikovanje podobe socialnega dela, ki bo skladna z njegovo identiteto.

Vse socialne delavce spodbujava, da pri svojem delu ohranjajo profesionalnost in si prizadevajo za empatičen, prijazen, pošten in razumevajoč odnos z ljudmi, saj je bilo z raziskavo ugotovljeno, da si ljudje takšen odnos želijo.

Za konec predlagava tudi nadaljnje raziskovanje podobe socialnega dela v slovenskem prostoru, ker se nama zdi pomembno, da socialne delavce in delo javnost vidi v pravi luči in v vsej njegovi razsežnosti. Raziskave bi se lahko osredotočile na splošno javnost ali pa bi bile bolj specifične. Na primer, raziskovali bi lahko, kako socialno delo vidijo mediji, delodajalci, partnerske stroke in področja, pa tudi socialni delavci. Po nekaj letih raziskovanja podobe bi lahko izvedli primerjavo raziskav in na ta način ugotovili, ali se je podoba izboljšala oziroma poslabšala (pozitivno mnenje, poznavanje socialnega dela).

## 9. Uporabljena literatura

Ahčin, N. (2011), *Podoba in ugled podjetja Domplan d. d. v očeh odjemalcev in drugih deležnikov*. (Magistrsko delo, Ekonomska fakulteta). Dostopno na <http://www.cek.ef.uni-lj.si/magister/ahcin552-B.pdf> (15. april 2016).

Asquith, S., Clark, C., Waterhouse, L. (2005), *The Role of the Social Worker in the 21st Century–A Literature Review*. Dostopno na <http://www.gov.scot/resource/doc/47121/0020821.pdf> (10. april 2015).

Beguš, E. (2013), *Analiza televizijske podobe socialnega dela v dnevnoinformativnih oddajah na osnovi treh odmevnih primerov v Sloveniji*. (Diplomsko delo, Fakulteta za socialno delo). Dostopno na <http://ediplome.fsd.si/search/extshow/1103> (16. maj 2016).

Blewett, J., Lewis, J., Tunstill, J. (2007), *THE CHANGING ROLES AND TASKS OF SOCIAL WORK. A literature informed discussion paper*. Dostopno na <http://www.scie.org.uk/news/files/roles.pdf?res=true> (11. april 2015).

Brankovič, J. (2010), Odnosi z javnostmi. Priročnik za nevladne organizacije. Dostopno na [http://www.mss.si/datoteke/dokumenti/pr\\_prirocnik\\_avg10\\_web.pdf](http://www.mss.si/datoteke/dokumenti/pr_prirocnik_avg10_web.pdf) (16. maj 2016).

Brestovac, D. (2008), *Tržna podoba poklica pleskarja* (Diplomsko delo, Fakulteta za organizacijske vede). Dostopno na <http://diplome.fov.uni-mb.si/uni/13284Brestovac.pdf> (2. april 2015).

Cramer, L. B. (2015), *The General Public's Perception of Social Work* (Undergraduate degree, College of Social Work). Dostopno na [https://kb.osu.edu/dspace/bitstream/handle/1811/68930/The\\_General\\_Publics\\_Perception\\_of\\_Social\\_Work.pdf?sequence=1](https://kb.osu.edu/dspace/bitstream/handle/1811/68930/The_General_Publics_Perception_of_Social_Work.pdf?sequence=1) (17. maj 2015).

Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., Možina, M. (2005), *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.

Čačinovič Vogrinčič, G. (2002), Koncept delovnega odnosa v socialnem delu. *Socialno delo*, 41, 2: 91–96.

Davidson, S., King, S. (2005), *Public Knowledge of and Attitudes to Social Work in Scotland*. Dostopno na <https://www.ipsos-mori.com/Assets/Docs/Archive/Polls/seed.pdf> (17. maj 2015).

Dorner Radosavljevič, I., Čižman, B. (2012), *Splošno javno mnenje o stroki socialnega dela v Republiki Sloveniji* (Diplomsko delo). Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.

Dragoš, S. (1996), Socialna etika med prepričanjem in odgovornostjo. *Socialno delo*, 35, 3: 217–225.

Erčulj, V. (2005), *Ugled podjetja kot konkurenčna prednost. Primer: Mobitel d. d.* (Diplomsko delo, Fakulteta za družbene vede). Dostopno na <http://dk.fdv.uni-lj.si/dela/Erculj-Valentina.PDF> (15. april 2016).

Flaker, V. (2003 a), *Oris metod socialnega dela: uvod v katalog centrov za socialno delo*. Ljubljana: Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, Fakulteta za socialno delo.

- (2003 b), Temeljne in nujne spretnosti socialnega dela, *Socialno delo*, 42, 4/5: 237–257.

Flaker, V. (2012), *Direktno socialno delo/Vito Flaker @Boj za*. Ljubljana: Založba / \*cf.

Florjančič, J., Ferjan, M. (2000), *Management poslovnega komuniciranja*. Kranj: Moderna organizacija.

Franklin, P., Parton, N. (1991), *Social Work, the Media and Public Relations*. New York: Routledge.

*Globalni standardi izobraževanja in usposabljanja za socialno delo; predlog novega etičnega kodeksa v socialnem delu*. (2005), Ljubljana: Skupnost centrov za socialno delo, Fakulteta za socialno delo.



Jesenko, M., Jesenko, J. (2002), Ugled podjetja. V J. Florjančič, B. Paape (ur.), *Organizacija in management (izbrana poglavja)*. (str. 223–244). Kranj: Moderna organizacija.

John, J. (2012, October 11), *The Social Work Toolbox: 10 Skills Every Social Worker Needs*. [Web log post]. Dostopno na <http://msw.usc.edu/mswusc-blog/10-skills-every-social-worker-needs/> (17. maj 2015).

Kagan, M. (2016), Public attitudes and knowledge about social workers in Israel. *Journal of Social Work*, 16, 3: 322–343.

*Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije in Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu* (2006), Dostopno na <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:FaosrkZjalcJ:www.fsd.uni-lj.si/mma/Kodeksa%2520etike%2520SV%2520in%2520SD/2008061613431167/+&cd=1&hl=sl&ct=clnk&gl=si> (18. maj 2015).

LeCroy, C. W., Stinson, E. L. (2004), The Public's Perception of Social Work: Is It What We Think It Is?. *Social Work*, 49, 2: 164–174. Dostopno na <http://www2.gbcnv.edu/library/PDFs/perceptions%20of%20social%20work.pdf> (17. maj 2015).

Maier, E. (2009, April 22), *Ten reasons why social workers must speak to the media*. [Web log post]. Dostopno na <http://www.communitycare.co.uk/blogs/social-work-media/2009/04/ten-reasons-social-workers-must-speak-to-the-media/> (18. maj 2015).

Mesec, B. (2006), Očarani z močjo. *Socialno delo* 45, 3/5: 235–247.

Milošević Arnold, V., Poštrak, M. (2003), *Uvod v socialno delo*. Ljubljana: Študentska založba.

Naka, S., Kvas, A. (2004), Razvoj vrednot in načelo pravičnosti. *Obzornik zdravstvene nege*, 38, 4: 305–312. Dostopno na [http://www.obzornikzdravstvenenege.si/Celoten\\_clanek.aspx?ID=9f581791-e314-4c26-af95-75b8d94e3830](http://www.obzornikzdravstvenenege.si/Celoten_clanek.aspx?ID=9f581791-e314-4c26-af95-75b8d94e3830) (18. maj 2015).

Novak, B. (2000), *Krizno komuniciranje in upravljanje nevarnosti: priročnik za krizne odnose z javnostmi v praksi*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.

NASWNEWS (2004), Dostopno na <http://www.socialworkers.org/pubs/news/2004/09/perceptions.asp?back=yes> (16. maj 2016).

Olin, J. (2013), The Public and the Profession's Perception of Social Work. *Columbia Social Work Review*, 4, 92–102. Dostopno na <http://cswr.columbia.edu/wp-content/uploads/2013/04/Oln.-The-public-and-the-professions-perception-of-social-work.pdf> (18. maj 2015).

Ramovš, J. (2001), Prostovoljstvo pri delu z ljudmi in za ljudi. *Socialno delo*, 40, 6: 313–322.

Rapoša Tanjšek, P. (1996), Profesionalna identiteta socialnih delavk in delavcev. *Socialno delo*, 35, 5: 445–450.

Rapoša Tanjšek, P. (1997), *Socialno delo v delovnih organizacijah*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

Sobočan, A. M. (2011), Etika v socialnem delu. *Socialno delo*, 50, 3/4: 205–215, 291, 295.

Sobočan, A. M. (2012), *Etika v socialnem delu*. [PowerPoint]. Dostopno na [http://studentski.net/gradivo/ulj\\_fsd\\_sd1\\_pr1\\_sno\\_etika\\_v\\_socialnem\\_delu\\_01?r=1](http://studentski.net/gradivo/ulj_fsd_sd1_pr1_sno_etika_v_socialnem_delu_01?r=1) (18. maj 2015).

Social Work Task Force. (2009), *Building a safe, confident future–The final report of the Social Work Task Force*. Dostopno na <http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20130401151715/https://www.education.gov.uk/publications/eOrderingDownload/01114-2009DOM-EN.pdf> (20. junij 2015).

Staniforth, B., Fouché, C., Beddoe, L. (2014), Public perception of social work and social workers in Aotearoa New Zealand. *Social Work*, 26, 2/3: 48–60. Dostopno na

[http://anzasw.org.nz/documents/0000/0000/1472/Social\\_Work\\_Review\\_Volume\\_26\\_Numbers\\_2\\_and\\_3\\_2014\\_-\\_Articles\\_Staniforth\\_\\_Fouche\\_\\_Beddoe.pdf](http://anzasw.org.nz/documents/0000/0000/1472/Social_Work_Review_Volume_26_Numbers_2_and_3_2014_-_Articles_Staniforth__Fouche__Beddoe.pdf) (2. april 2015).

Steničnik, P. (2001), *Identiteta socialnega dela in poklicna identiteta socialnih delavk in delavcev* (Diplomsko delo). Visoka šola za socialno delo, Ljubljana.

Šugman Bohinc, L. (2006), Socialno delo z neprosto voljnimi uporabniki. *Socialno delo* 45, 6: 345–355.

Toure, K. (2004), *Odnos med ugledom organizacije in ugledom njenega vodilnega managerja* (Diplomsko delo, Ekonomsko-poslovna fakulteta). Dostopno na <https://dk.um.si/Dokument.php?id=1307> (15. april 2016).

Trevithick, P. (2000), *SOCIAL WORK SKILLS—A PRACTICE HANDBOOK*. Buckingham, Philadelphia: Open University Press. Dostopno na <http://www.mheducation.co.uk/openup/chapters/0335206999.pdf> (20. april 2016).

Vos, M., Schoemaker, H. (2006), *Monitoring public perception of organisations*. Dostopno na [https://books.google.si/books?id=JPCkRgfwMcUC&pg=PA18&lpg=PA18&dq=Monitoring+public+perception+of+organisations&source=bl&ots=\\_F5Ik1L92Y&sig=bsQsm0ylbmIrVv7Uy2BNHoEUwI8&hl=sl&sa=X&ved=0ahUKEwjv6l3tLMAhUII8AKHQXeCB0Q6AEIMzAD#v=onepage&q&f=false](https://books.google.si/books?id=JPCkRgfwMcUC&pg=PA18&lpg=PA18&dq=Monitoring+public+perception+of+organisations&source=bl&ots=_F5Ik1L92Y&sig=bsQsm0ylbmIrVv7Uy2BNHoEUwI8&hl=sl&sa=X&ved=0ahUKEwjv6l3tLMAhUII8AKHQXeCB0Q6AEIMzAD#v=onepage&q&f=false) (20. april 2016).

Zugazaga, C. B., Surette, R. B., Mendez, M., Otto, C. W. (2006), Social Worker Perceptions of the Portrayal of the Profession in the News and Entertainment Media: An Exploratory Study. *Journal of Social Work Education*, 42, 3: 621–636.

## 10. Priloge

### 10.1 Priloga A – Anketni vprašalnik

Spoštovani!

Sva Ines in Nives Švajger, študentki 4. letnika Fakultete za socialno delo UL. V okviru diplomskega dela z naslovom: *Socialno delo s perspektive javnosti* želiva raziskati, kakšno je mnenje javnosti o socialnem delu in socialnih delavcih/delavkah. Vaši odgovori nama bodo služili kot dragocen vir podatkov, zato vas prosiva, da si vzamete nekaj trenutkov (anketa traja približno 6 minut) in izpolnite anketni vprašalnik. Vsi vaši odgovori bodo popolnoma anonimni, zato lahko iskreno izrazite svoje mnenje.

**OPOMBA:** Ker želiva spoznati mnenje javnosti o socialnih delavcih/socialnem delu in zagotoviti relevantnost podatkov, vprašalnik ni namenjen/primeren za socialne delavce oziroma študente Fakultete za socialno delo (ste pa vabljeni, da ga delite med svoje družinske člane, prijatelje in druge ljudi).

Iskrena hvala za sodelovanje!

#### 1. Kakšen je vaš splošni vtis o socialnem delu, socialnih delavcih/delavkah?

- ☐ Zelo pozitiven.
- ☐ Bolj pozitiven kot negativen.
- ☐ Ne pozitiven ne negativen.
- ☐ Bolj negativen kot pozitiven.
- ☐ Zelo negativen.

#### 2. Na kateri dve besedi (besedni zvezi) najprej pomislite, ko slišite besedo socialno delo/socialni delavec/-ka?

1. Beseda ali besedna zveza: \_\_\_\_\_.
2. Beseda ali besedna zveza: \_\_\_\_\_.

#### 3. Na lestvici od 1 do 5 (1 pomeni se sploh ne strinjam, 5 pomeni se zelo strinjam) označite, v kolikšni meri se strinjate s spodnjimi trditvami (obkrožite svoj odgovor).

Socialni delavci **ne prispevajo** k spremembam v naši državi.

| 1                    | 2              | 3                                   | 4           | 5                |
|----------------------|----------------|-------------------------------------|-------------|------------------|
| se sploh ne strinjam | se ne strinjam | ni se ne strinjam<br>ni se strinjam | se strinjam | se zelo strinjam |

Ob podpori in pomoči socialnih delavcev imajo lahko **ljudje bolj kakovostno življenje.**

|                              |                     |                                              |                  |                       |
|------------------------------|---------------------|----------------------------------------------|------------------|-----------------------|
| 1<br>se sploh ne<br>strinjam | 2<br>se ne strinjam | 3<br>niti se ne strinjam<br>niti se strinjam | 4<br>se strinjam | 5<br>se zelo strinjam |
|------------------------------|---------------------|----------------------------------------------|------------------|-----------------------|

Potrebujemo **več** socialnih delavcev

|                              |                     |                                              |                  |                       |
|------------------------------|---------------------|----------------------------------------------|------------------|-----------------------|
| 1<br>se sploh ne<br>strinjam | 2<br>se ne strinjam | 3<br>niti se ne strinjam<br>niti se strinjam | 4<br>se strinjam | 5<br>se zelo strinjam |
|------------------------------|---------------------|----------------------------------------------|------------------|-----------------------|

**4. Kateri dve lastnosti/spretnosti mora po vašem mnenju imeti socialni delavec/-ka?**

(zapišite svoja odgovora na spodnji črti)

1: \_\_\_\_\_.

2: \_\_\_\_\_.

**5. Na lestvici od 1 do 5 označite, v kolikšni meri se strinjate s spodnjimi trditvami** (obkrožite svoj odgovor)

Socialni delavci **sedijo v pisarnah in prelagajo papirje.**

|                              |                     |                                              |                  |                       |
|------------------------------|---------------------|----------------------------------------------|------------------|-----------------------|
| 1<br>se sploh ne<br>strinjam | 2<br>se ne strinjam | 3<br>niti se ne strinjam<br>niti se strinjam | 4<br>se strinjam | 5<br>se zelo strinjam |
|------------------------------|---------------------|----------------------------------------------|------------------|-----------------------|

Socialni delavci **ne potrebujejo posebnih znanj**, da bi pomagali ljudem, **dovolj je dobro srce.**

|                              |                     |                                              |                  |                       |
|------------------------------|---------------------|----------------------------------------------|------------------|-----------------------|
| 1<br>se sploh ne<br>strinjam | 2<br>se ne strinjam | 3<br>niti se ne strinjam<br>niti se strinjam | 4<br>se strinjam | 5<br>se zelo strinjam |
|------------------------------|---------------------|----------------------------------------------|------------------|-----------------------|

Poklic socialnega delavca **je bolj primeren za ženske.**

|                              |                     |                                              |                  |                       |
|------------------------------|---------------------|----------------------------------------------|------------------|-----------------------|
| 1<br>se sploh ne<br>strinjam | 2<br>se ne strinjam | 3<br>niti se ne strinjam<br>niti se strinjam | 4<br>se strinjam | 5<br>se zelo strinjam |
|------------------------------|---------------------|----------------------------------------------|------------------|-----------------------|

**6. Kje se po vašem mnenju lahko zaposlijo socialni delavci/-ke?** (pri vsakem naštetem področju obkrožite svoj odgovor)

**V socialnih službah** (center za socialno delo, socialni zavodi, zavodi za zaposlovanje).

|          |          |        |          |
|----------|----------|--------|----------|
| Sploh ne | Verjetno | Gotovo | Zagotovo |
|----------|----------|--------|----------|

**V kmetijstvu.**

|          |          |        |          |
|----------|----------|--------|----------|
| Sploh ne | Verjetno | Gotovo | Zagotovo |
|----------|----------|--------|----------|

**V šolstvu** (osnovne, srednje šole, šole s prilagojenim programom, vrtci ...).

|          |          |        |          |
|----------|----------|--------|----------|
| Sploh ne | Verjetno | Gotovo | Zagotovo |
|----------|----------|--------|----------|

**V zdravstvu** (psihiatriji, pediatriji ...).

|          |          |        |          |
|----------|----------|--------|----------|
| Sploh ne | Verjetno | Gotovo | Zagotovo |
|----------|----------|--------|----------|

**V športnih organizacijah** (športna moštva, klubi, zveze ...).

|          |          |        |          |
|----------|----------|--------|----------|
| Sploh ne | Verjetno | Gotovo | Zagotovo |
|----------|----------|--------|----------|

**V nevladnih organizacijah** (Rdeči križ, Karitas, Šent, Pelikan, UNICEF, SOS telefon ...).

|          |          |        |          |
|----------|----------|--------|----------|
| Sploh ne | Verjetno | Gotovo | Zagotovo |
|----------|----------|--------|----------|

**V pravosodnih organih** (sodišča, zapori).

|          |          |        |          |
|----------|----------|--------|----------|
| Sploh ne | Verjetno | Gotovo | Zagotovo |
|----------|----------|--------|----------|

**V delovnih okoljih** (v podjetjih, v policiji, vojski, pomoč menedžmentu pri delu z ljudmi in kakovosti delovnega življenja ...).

|          |          |        |          |
|----------|----------|--------|----------|
| Sploh ne | Verjetno | Gotovo | Zagotovo |
|----------|----------|--------|----------|

**7. Kateri izmed spodaj naštetih poklicev menite, da je po mnenju ljudi najbolj in najmanj ugleden?**

\*Razvrstite poklice od najbolj uglednega do najmanj uglednega tako, da poleg vsakega poklica (v prazen kvadrateg) pripišete eno številko od 1 do 9.

1 pomeni, da je poklic po mnenju ljudi najbolj ugleden, 9 najmanj ugleden poklic (nobena številka se ne sme ponoviti, noben kvadrateg ne sme ostati prazen).

|  |                             |
|--|-----------------------------|
|  | Poklic UČITELJA.            |
|  | Poklic POLICISTA.           |
|  | Poklic SOCIALNEGA DELAVCA.  |
|  | Poklic POGREBNIKA.          |
|  | Poklic ODVETNIKA.           |
|  | Poklic PRODAJALCA.          |
|  | Poklic BANČNEGA USLUŽBENCA. |
|  | Poklic ZDRAVNIKA.           |
|  | Poklic KMETA.               |

**8. Če bi se moj otrok ali kdo drug iz moje družine odločil za poklic socialnega delavca, bi:**  
(izberite en odgovor, ki bi bil za vas najbolj verjeten)

- a) bil zaskrbljen za njegovo prihodnost.
- b) bil vesel, da se je odločil za poklic socialnega delavca.
- c) spoštoval njegovo odločitev.
- č) si želel, da bi se odločil za drug poklic.
- c) mi bilo vseeno.
- d) drugo:\_\_\_\_\_.

**9. Kaj po vašem mnenju delajo socialni delavci (zapišite v enem stavku)?**

\_\_\_\_\_.

**10. Iz katerih virov ste do sedaj največkrat slišali o socialnih delavcih/-kah in njihovem delu?**  
(obkrožite lahko le 1 odgovor)

- a) Preko medijev (časopisi, revije, radio, televizija ...).
- b) Imel sem osebno izkušnjo s socialnim delavcem/-ko.
- c) Osebno poznam socialnega delavca.
- d) Drugo:\_\_\_\_\_.

**ZA KONEC VAS PROSIVA, DA NAMA ZAUPATE ŠE NEKAJ VAŠIH DEMOGRAFSKIH PODATKOV**

**11. Spol (obkrožite):**

- a) Moški.
- b) Ženski.

**12. Vaša starost (v letih):\_\_\_\_\_.**

**13.** Ali imate morda kakšno **pohvalo, kritiko, predlog, sporočilo** za socialne delavce in njihovo nadaljnje delo, oziroma bi z nama želeli deliti kakšno svojo **izkušnjo, ki ste jo imeli s socialnimi delavci**?

(V primeru, da je vaš odgovor pritrdilen, prosiva, da ga zapišete.)

## 10.2 Priloga B – Preglednice

Preglednica 1 – Splošno mnenje ljudi o socialnem delu, socialnih delavcih in spol

| Chi-Square Tests                                                                        |                    |    |                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|-----------------------|
|                                                                                         | Value              | df | Asymp. Sig. (2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                      | 6,868 <sup>a</sup> | 4  | ,143                  |
| Likelihood Ratio                                                                        | 6,369              | 4  | ,173                  |
| Linear-by-Linear Association                                                            | 2,236              | 1  | ,135                  |
| N of Valid Cases                                                                        | 301                |    |                       |
| a. 1 cells (10,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,05. |                    |    |                       |

Preglednica 2 – Splošno mnenje ljudi o socialnem delu, socialnih delavcih in starost

| Chi-Square Tests                                                                        |                     |    |                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|-----------------------|
|                                                                                         | Value               | df | Asymp. Sig. (2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                      | 14,399 <sup>a</sup> | 12 | ,276                  |
| Likelihood Ratio                                                                        | 14,529              | 12 | ,268                  |
| Linear-by-Linear Association                                                            | ,155                | 1  | ,694                  |
| N of Valid Cases                                                                        | 301                 |    |                       |
| a. 4 cells (20,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,57. |                     |    |                       |

Preglednica 3

| Descriptives                                          |   |      |                   |               |                                     |                |         |         |
|-------------------------------------------------------|---|------|-------------------|---------------|-------------------------------------|----------------|---------|---------|
| Splošen vtis o socialnem delu, socialnih delavcih/kah |   |      |                   |               |                                     |                |         |         |
|                                                       | N | Mean | Std.<br>Deviation | Std.<br>Error | 95% Confidence<br>Interval for Mean |                | Minimum | Maximum |
|                                                       |   |      |                   |               | Lower<br>Bound                      | Upper<br>Bound |         |         |

|                                                                  |     |        |         |        |        |        |      |      |
|------------------------------------------------------------------|-----|--------|---------|--------|--------|--------|------|------|
| preko medijev<br>(časopisi, revije,<br>radio, televizija<br>...) | 114 | 2,5965 | ,91902  | ,08607 | 2,4260 | 2,7670 | 1,00 | 5,00 |
| imel sem<br>osebno izkušnjo<br>s socialnim<br>delavcem/-ko       | 94  | 2,8830 | ,97116  | ,10017 | 2,6841 | 3,0819 | 1,00 | 5,00 |
| osebno poznam<br>socialnega<br>delavca/-ko                       | 76  | 2,4079 | 1,12164 | ,12866 | 2,1516 | 2,6642 | 1,00 | 5,00 |
| drugo                                                            | 17  | 2,8824 | ,99262  | ,24075 | 2,3720 | 3,3927 | 1,00 | 4,00 |
| Total                                                            | 301 | 2,6545 | 1,00675 | ,05803 | 2,5403 | 2,7687 | 1,00 | 5,00 |

Preglednica 4

| Test of Homogeneity of Variances                                                                          |     |     |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|------|
| Splošen vtis o socialnem delu/socialnih delavcih in viri informacij o socialnih delavcih in njihovem delu |     |     |      |
| Levene Statistic                                                                                          | df1 | df2 | Sig. |
| 1,566                                                                                                     | 3   | 297 | ,198 |

Preglednica 5

| ANOVA                                                                                                       |                |     |             |       |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----|-------------|-------|------|
| Splošno mnenje o socialnem delu/socialnih delavcih in viri informacij o socialnih delavcih in njihovem delu |                |     |             |       |      |
|                                                                                                             | Sum of Squares | df  | Mean Square | F     | Sig. |
| Between Groups                                                                                              | 10,795         | 3   | 3,598       | 3,644 | ,013 |
| Within Groups                                                                                               | 293,271        | 297 | ,987        |       |      |
| Skupaj                                                                                                      | 304,066        | 300 |             |       |      |

Preglednica 6

|           | (I) Viri informacij o<br>socialnih delavcih in<br>njihovem delu. | (J) Viri informacij o<br>socialnih delavcih in<br>njihovem delu. | Mean<br>Difference<br>(I-J) | Std.<br>Error | Sig. |
|-----------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|------|
| Tukey HSD | preko medijev<br>(časopisi, revije, radio,<br>televizija ...)    | imel sem osebno<br>izkušnjo s socialnim<br>delavcem/-ko          | -,28649                     | ,13844        | ,166 |
|           |                                                                  | osebno poznam<br>socialnega delavca/-ko                          | ,18860                      | ,14715        | ,575 |
|           |                                                                  | drugo                                                            | -,28586                     | ,25835        | ,686 |
|           | imel sem osebno<br>izkušnjo s socialnim<br>delavcem/-ko          | preko medijev<br>(časopisi, revije, radio,<br>televizija ...)    | ,28649                      | ,13844        | ,166 |
|           |                                                                  | osebno poznam<br>socialnega delavca/-ko                          | ,47508*                     | ,15329        | ,011 |



|  |                                         |                                                               |          |        |       |
|--|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------|--------|-------|
|  |                                         | drugo                                                         | ,00063   | ,26190 | 1,000 |
|  | osebno poznam<br>socialnega delavca/-ko | preko medijev<br>(časopisi, revije, radio,<br>televizija ...) | -,18860  | ,14715 | ,575  |
|  |                                         | imel sem osebno<br>izkušnjo s socialnim<br>delavcem/-ko       | -,47508* | ,15329 | ,011  |
|  |                                         | drugo                                                         | -,47446  | ,26660 | ,285  |
|  | drugo                                   | preko medijev<br>(časopisi, revije, radio,<br>televizija ...) | ,28586   | ,25835 | ,686  |
|  |                                         | imel sem osebno<br>izkušnjo s socialnim<br>delavcem/-ko       | -,00063  | ,26190 | 1,000 |
|  |                                         | osebno poznam<br>socialnega delavca/-ko                       | ,47446   | ,26660 | ,285  |

### 10.3 Priloga C – Osnovna tabela s številčnimi šiframi odgovorov anketirancev

| Vprašanja         | 1. | 4. 1. | 4. 2. | 4. 3. | 6. 1. | 6. 2. | 6. 3. | 7. 1. | 7. 2. | 7. 3. | 7. 4. | 7. 5. | 7. 6. | 7. 7. | 7. 8. | 8. 1. | 8. 2. | 8. 3. | 8. 4. | 8. 5. | 8. 6. | 8. 7. | 8. 8. | 8. 9. | 9. | 11. | 12. | 13.    |
|-------------------|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----|-----|-----|--------|
| Kodirani odgovori | 2  | 1     | 4     | 4     | 3     | 2     | 1     | 4     | 2     | 4     | 2     | 2     | 3     | 2     | 3     | 1     | 2     | 4     | 8     | 5     | 7     | 6     | 3     | 9     | 3  | 4   | 1   | 2<br>1 |
|                   | 4  | 3     | 2     | 3     | 4     | 2     | 4     | 2     | 1     | 4     | 3     | 1     | 2     | 2     | 4     | 6     | 4     | 5     | 8     | 1     | 7     | 2     | 3     | 9     | 5  | 4   | 2   | 1<br>6 |
|                   | 2  | 2     | 4     | 4     | 3     | 2     | 3     | 4     | 1     | 3     | 3     | 2     | 3     | 3     | 4     | 3     | 6     | 4     | 9     | 2     | 7     | 5     | 1     | 8     | 3  | 1   | 1   | 6<br>4 |
|                   | 3  | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     | 1     | 4     | 4     | 2     | 3     | 3     | 3     | 6     | 7     | 3     | 8     | 1     | 5     | 4     | 2     | 9     | 3  | 2   | 2   | 2<br>1 |
|                   | 2  | 2     | 4     | 4     | 1     | 1     | 1     | 4     | 2     | 4     | 4     | 2     | 3     | 3     | 3     | 4     | 2     | 9     | 6     | 3     | 7     | 5     | 1     | 8     | 3  | 1   | 2   | 4<br>4 |
|                   | 2  | 2     | 4     | 4     | 1     | 1     | 3     | 4     | 2     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     | 6     | 4     | 5     | 7     | 1     | 8     | 3     | 2     | 9     | 2  | 1   | 2   | 2<br>1 |
|                   | 2  | 2     | 4     | 3     | 2     | 2     | 4     | 3     | 1     | 3     | 1     | 1     | 2     | 2     | 2     | 3     | 6     | 5     | 9     | 2     | 7     | 4     | 1     | 8     | 5  | 3   | 2   | 2<br>5 |
|                   | 1  | 2     | 5     | 4     | 1     | 1     | 2     | 4     | 2     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 2     | 5     | 3     | 7     | 4     | 8     | 9     | 1     | 6     | 2  | 2   | 1   | 2<br>2 |
|                   | 2  | 3     | 3     | 3     | 2     | 1     | 1     | 4     | 1     | 4     | 1     | 1     | 3     | 2     | 2     | 4     | 7     | 5     | 6     | 2     | 8     | 3     | 1     | 9     | 3  | 1   | 2   | 2<br>1 |
|                   | 2  | 3     | 4     | 3     | 3     | 2     | 3     | 3     | 1     | 3     | 2     | 2     | 2     | 2     | 2     | 3     | 9     | 5     | 8     | 4     | 6     | 7     | 1     | 2     | 3  | 1   | 1   | 2<br>3 |
|                   | 3  | 3     | 4     | 3     | 3     | 1     | 2     | 4     | 1     | 3     | 2     | 1     | 4     | 2     | 1     | 3     | 5     | 4     | 9     | 2     | 8     | 7     | 1     | 6     | 2  | 1   | 2   | 2<br>0 |
|                   | 1  | 1     | 5     | 5     | 2     | 2     | 3     | 3     | 2     | 2     | 2     | 2     | 3     | 3     | 3     | 5     | 9     | 6     | 4     | 2     | 7     | 3     | 1     | 8     | 2  | 4   | 2   | 2<br>3 |
|                   | 2  | 1     | 4     | 3     | 3     | 1     | 5     | 4     | 1     | 4     | 4     | 2     | 3     | 4     | 4     | 2     | 6     | 4     | 9     | 3     | 7     | 5     | 1     | 8     | 3  | 1   | 2   | 4<br>0 |
|                   | 4  | 2     | 3     | 4     | 2     | 1     | 1     | 4     | 1     | 4     | 1     | 2     | 2     | 2     | 3     | 2     | 5     | 6     | 9     | 3     | 7     | 4     | 1     | 8     | 3  | 2   | 2   | 2<br>1 |
|                   | 3  | 4     | 4     | 5     | 4     | 1     | 1     | 4     | 1     | 4     | 1     | 2     | 3     | 3     | 3     | 4     | 5     | 6     | 9     | 3     | 8     | 2     | 1     | 7     | 3  | 1   | 2   | 2<br>0 |
|                   | 2  | 2     | 3     | 3     | 2     | 2     | 2     | 4     | 1     | 3     | 4     | 2     | 3     | 2     | 2     | 6     | 5     | 4     | 7     | 1     | 8     | 3     | 2     | 9     | 3  | 2   | 2   | 2<br>0 |
|                   | 3  | 2     | 4     | 3     | 3     | 2     | 2     | 4     | 1     | 3     | 2     | 1     | 2     | 3     | 3     | 3     | 4     | 5     | 7     | 2     | 8     | 6     | 1     | 9     | 3  | 1   | 2   | 1<br>9 |
|                   | 2  | 5     | 2     | 2     | 4     | 2     | 2     | 4     | 1     | 4     | 4     | 2     | 3     | 2     | 2     | 3     | 6     | 5     | 9     | 2     | 8     | 4     | 1     | 7     | 4  | 2   | 2   | 1<br>9 |
|                   | 3  | 3     | 3     | 2     | 3     | 1     | 1     | 4     | 1     | 3     | 2     | 1     | 4     | 2     | 2     | 3     | 4     | 6     | 9     | 2     | 8     | 5     | 1     | 7     | 1  | 2   | 2   | 2<br>4 |
|                   | 4  | 4     | 2     | 4     | 3     | 2     | 2     | 4     | 1     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 1     | 6     | 5     | 9     | 7     | 4     | 8     | 2     | 3     | 3  | 1   | 2   | 2<br>7 |
|                   | 2  | 2     | 5     | 3     | 4     | 2     | 4     | 4     | 1     | 4     | 4     | 2     | 3     | 3     | 2     | 5     | 4     | 6     | 8     | 2     | 9     | 3     | 1     | 7     | 3  | 4   | 2   | 1<br>9 |
|                   | 2  | 1     | 5     | 5     | 1     | 1     | 1     | 4     | 2     | 4     | 4     | 2     | 4     | 2     | 4     | 1     | 7     | 2     | 5     | 9     | 8     | 6     | 3     | 4     | 3  | 4   | 2   | 2<br>4 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 6 | 5 | 7 | 1 | 9 | 4 | 2 | 8 | 3 | 3 | 2 | 2 | 0 |
| 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 6 | 4 | 8 | 1 | 7 | 2 | 3 | 9 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 5 | 3 | 6 | 8 | 1 | 7 | 4 | 2 | 9 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 7 | 3 | 8 | 1 | 6 | 5 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 4 | 5 | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 | 5 | 4 | 6 | 7 | 2 | 8 | 3 | 1 | 9 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 3 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 6 | 4 | 3 | 7 | 2 | 8 | 1 | 5 | 9 | 3 | 2 | 2 | 2 | 6 |
| 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 6 | 5 | 3 | 2 | 9 | 8 | 1 | 7 | 3 | 1 | 2 | 2 | 0 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 6 | 8 | 2 | 7 | 3 | 1 | 9 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 6 | 9 | 1 | 7 | 3 | 2 | 8 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 6 | 4 | 7 | 9 | 8 | 1 | 5 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 6 | 7 | 2 | 8 | 3 | 1 | 9 | 3 | 3 | 2 | 2 | 8 |
| 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 7 | 6 | 1 | 2 | 9 | 5 | 4 | 8 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 6 |
| 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 7 | 4 | 9 | 5 | 8 | 6 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 9 | 2 | 7 | 6 | 1 | 8 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 | 7 | 3 | 4 | 5 | 2 | 9 | 8 | 1 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 6 | 7 | 8 | 1 | 9 | 3 | 1 | 2 | 2 | 5 |
| 2 | 5 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 9 | 5 | 8 | 3 | 6 | 7 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 6 | 7 | 1 | 9 | 4 | 2 | 8 | 3 | 1 | 2 | 2 | 9 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 6 | 5 | 8 | 1 | 7 | 4 | 2 | 9 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 7 | 4 | 2 | 8 | 6 | 1 | 9 | 1 | 1 | 2 | 2 | 0 |
| 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 6 | 3 | 4 | 7 | 2 | 8 | 5 | 1 | 9 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 6 | 4 | 7 | 2 | 8 | 3 | 1 | 9 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 |
| 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 5 | 6 | 4 | 7 | 2 | 8 | 3 | 1 | 9 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 6 | 8 | 1 | 7 | 4 | 3 | 9 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 5 | 8 | 2 | 7 | 3 | 1 | 9 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 6 | 9 | 5 | 8 | 7 | 1 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 5 | 7 | 4 | 6 | 2 | 8 | 3 | 1 | 9 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 9 | 6 | 5 | 4 | 2 | 3 | 1 | 8 | 7 | 4 | 1 | 1 | 2 | 5 |
| 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 7 | 3 | 8 | 6 | 1 | 9 | 2 | 3 | 2 | 2 | 0 |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 5 | 9 | 2 | 8 | 3 | 1 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 5 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 7 | 5 | 9 | 2 | 6 | 4 | 1 | 8 | 3 | 2 | 2 | 2 | 0 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 6 | 3 | 8 | 1 | 7 | 4 | 2 | 9 | 3 | 1 | 2 | 2 | 0 |
| 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 6 | 2 | 9 | 7 | 1 | 8 | 3 | 4 | 3 | 1 | 8 |
| 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 6 | 4 | 5 | 9 | 2 | 7 | 3 | 1 | 8 | 3 | 2 | 2 | 2 | 7 |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 7 | 2 | 6 | 3 | 4 | 8 | 5 | 1 | 9 | 3 | 2 | 1 | 2 | 8 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 9 | 1 | 7 | 6 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 9 | 2 | 8 | 7 | 1 | 6 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 9 | 8 | 3 | 2 | 7 | 6 | 1 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 |
| 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 6 | 5 | 7 | 2 | 8 | 3 | 1 | 9 | 3 | 2 | 2 | 2 | 0 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 8 | 2 | 3 | 9 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 |
| 4 | 2 | 4 | 1 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 6 | 5 | 7 | 9 | 2 | 4 | 8 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 7 | 3 | 8 | 9 | 1 | 5 | 6 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 7 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 7 | 5 | 9 | 1 | 6 | 3 | 2 | 8 | 2 | 4 | 2 | 2 | 0 |
| 3 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 7 | 1 | 9 | 6 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 8 | 2 | 6 | 7 | 1 | 9 | 3 | 1 | 2 | 2 | 0 |
| 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 4 | 8 | 1 | 4 | 2 | 7 | 3 | 5 | 9 | 6 | 3 | 1 | 2 | 6 | 0 |
| 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 7 | 2 | 8 | 5 | 9 | 6 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 6 | 5 | 4 | 8 | 1 | 7 | 3 | 2 | 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 8 | 9 | 1 | 7 | 3 | 2 | 6 | 2 | 3 | 1 | 2 | 0 |
| 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 9 | 3 | 5 | 2 | 8 | 7 | 1 | 6 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 |
| 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 6 | 7 | 9 | 8 | 5 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 5 | 7 |
| 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 6 | 2 | 7 | 8 | 1 | 9 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 |
| 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 6 | 5 | 4 | 3 | 8 | 7 | 9 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 |
| 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 9 | 2 | 7 | 6 | 1 | 8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 5 | 6 | 8 | 1 | 7 | 3 | 2 | 9 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 6 | 9 | 2 | 7 | 4 | 1 | 8 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 |
| 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 9 | 5 | 6 | 8 | 1 | 7 | 3 | 3 | 1 | 2 | 8 |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 6 | 5 | 8 | 1 | 7 | 3 | 2 | 9 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 6 | 5 | 4 | 8 | 2 | 7 | 3 | 1 | 9 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 8 | 5 | 3 | 9 | 2 | 7 | 4 | 1 | 6 | 3 | 2 | 2 | 2 | 8 |
| 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 7 | 5 | 9 | 1 | 8 | 3 | 2 | 6 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 2 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 6 | 8 | 1 | 7 | 9 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 5 |
| 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 6 | 3 | 8 | 1 | 7 | 4 | 2 | 9 | 3 | 2 | 2 | 2 | 0 |
| 3 | 2 | 5 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 7 | 9 | 3 | 8 | 4 | 6 | 5 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 6 | 5 | 7 | 8 | 1 | 9 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 6 | 3 | 5 | 7 | 2 | 8 | 4 | 1 | 9 | 3 | 1 | 2 | 2 | 7 |
| 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 1 | 1 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 8 | 5 | 7 | 2 | 9 | 6 | 1 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 5 |
| 2 | 1 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 8 | 2 | 7 | 6 | 1 | 9 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 7 | 4 | 8 | 3 | 9 | 5 | 1 | 6 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 |
| 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 6 | 7 | 1 | 9 | 4 | 2 | 8 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 |
| 4 | 5 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 8 | 7 | 9 | 6 | 1 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 1 | 1 | 5 | 3 | 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 6 | 5 | 9 | 2 | 7 | 4 | 1 | 8 | 1 | 1 | 2 | 2 | 8 |
| 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 6 | 4 | 8 | 2 | 7 | 5 | 1 | 9 | 3 | 3 | 2 | 2 | 6 |
| 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 1 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 7 | 8 | 2 | 9 | 5 | 1 | 6 | 3 | 2 | 1 | 2 | 5 |
| 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 6 | 9 | 4 | 7 | 2 | 1 | 8 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 9 | 1 | 8 | 7 | 2 | 6 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 8 | 4 | 6 | 7 | 1 | 9 | 2 | 2 | 1 | 2 | 6 |
| 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 7 | 5 | 8 | 1 | 6 | 4 | 2 | 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 6 | 2 | 9 | 1 | 5 | 3 | 4 | 8 | 7 | 3 | 1 | 2 | 1 | 9 |
| 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 6 | 4 | 5 | 3 | 9 | 2 | 7 | 8 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 8 | 2 | 5 | 9 | 4 | 6 | 1 | 7 | 3 | 3 | 1 | 5 | 4 |
| 2 | 3 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 6 | 7 | 4 | 9 | 2 | 8 | 5 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 |
| 2 | 2 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 4 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 6 | 5 | 9 | 2 | 7 | 3 | 1 | 8 | 3 | 2 | 2 | 2 | 0 |
| 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 8 | 6 | 4 | 2 | 1 | 7 | 9 | 3 | 5 | 1 | 2 | 2 | 0 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 4 | 4 | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 5 | 6 | 9 | 2 | 8 | 3 | 1 | 7 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 |
| 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 6 | 9 | 2 | 8 | 4 | 1 | 7 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 |
| 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 9 | 2 | 7 | 6 | 1 | 8 | 3 | 1 | 2 | 6 | 6 |
| 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 7 | 5 | 3 | 2 | 8 | 6 | 1 | 9 | 3 | 1 | 2 | 1 | 9 |
| 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 8 | 4 | 7 | 5 | 6 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 2 | 8 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 8 | 5 | 9 | 1 | 6 | 4 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 3 | 0 |
| 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 6 | 5 | 9 | 2 | 8 | 4 | 1 | 7 | 3 | 1 | 1 | 2 | 8 |
| 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 5 | 8 | 2 | 7 | 6 | 1 | 4 | 3 | 3 | 1 | 5 | 7 |
| 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 5 | 8 | 2 | 7 | 3 | 1 | 9 | 3 | 3 | 2 | 2 | 0 |
| 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 7 | 2 | 5 | 1 | 8 | 6 | 4 | 9 | 4 | 2 | 1 | 6 | 6 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 6 | 9 | 1 | 7 | 3 | 2 | 8 | 3 | 3 | 2 | 5 | 6 |
| 4 | 4 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 6 | 5 | 9 | 3 | 8 | 4 | 7 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 5 | 0 |
| 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 7 | 9 | 2 | 6 | 4 | 1 | 8 | 3 | 2 | 2 | 2 | 8 |
| 4 | 5 | 2 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 7 | 8 | 2 | 6 | 4 | 1 | 9 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 0 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 6 | 5 | 7 | 2 | 8 | 4 | 1 | 9 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 5 | 8 | 9 | 6 | 7 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 9 | 7 | 6 | 8 | 5 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 6 | 0 |
| 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 1 | 4 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 7 | 6 | 8 | 3 | 2 | 9 | 4 | 1 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 |
| 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 6 | 4 | 7 | 2 | 8 | 5 | 1 | 9 | 3 | 4 | 1 | 3 | 5 |
| 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 9 | 6 | 7 | 8 | 5 | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 0 |
| 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 9 | 7 | 8 | 4 | 1 | 6 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 6 |
| 2 | 4 | 5 | 3 | 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 6 | 5 | 9 | 2 | 7 | 3 | 1 | 8 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 7 | 5 | 8 | 2 | 6 | 3 | 1 | 9 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 |
| 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 6 | 4 | 5 | 2 | 7 | 8 | 1 | 9 | 1 | 1 | 1 | 4 | 9 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 9 | 2 | 8 | 7 | 1 | 6 | 3 | 3 | 2 | 5 | 2 |
| 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 7 | 5 | 9 | 3 | 6 | 4 | 1 | 8 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 |
| 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 6 | 7 | 2 | 8 | 3 | 1 | 9 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 9 | 6 | 8 | 2 | 5 | 3 | 1 | 7 | 3 | 1 | 1 | 3 | 9 |
| 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 6 | 7 | 9 | 2 | 5 | 3 | 1 | 8 | 1 | 1 | 2 | 5 | 8 |
| 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 6 | 3 | 7 | 9 | 2 | 8 | 5 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 |
| 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 6 | 9 | 2 | 7 | 5 | 1 | 8 | 3 | 2 | 2 | 4 | 7 |
| 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 6 | 9 | 4 | 8 | 7 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 6 | 0 |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 6 | 4 | 7 | 2 | 9 | 5 | 1 | 8 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 6 | 9 | 2 | 8 | 3 | 1 | 7 | 3 | 3 | 2 | 4 | 6 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 7 | 4 | 8 | 1 | 6 | 5 | 2 | 9 | 3 | 1 | 1 | 6 | 2 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 6 | 7 | 2 | 9 | 4 | 1 | 8 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 |
| 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 9 | 7 | 6 | 2 | 8 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 5 | 6 |
| 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | 4 | 7 | 9 | 3 | 8 | 5 | 2 | 6 | 3 | 3 | 2 | 4 | 6 |
| 2 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 9 | 2 | 8 | 6 | 1 | 7 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 |
| 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 4 | 1 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 6 | 7 | 2 | 9 | 4 | 1 | 8 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 7 | 9 | 6 | 5 | 2 | 4 | 3 | 1 | 8 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |        |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--------|
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 9 | 4 | 7 | 6 | 1 | 8 | 3 | 1 | 2 | 6<br>0 |
| 4 | 3 | 3 | 1 | 5 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 7 | 8 | 9 | 2 | 5 | 4 | 1 | 6 | 4 | 2 | 2 | 5<br>3 |
| 1 | 3 | 4 | 5 | 3 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 6 | 3 | 5 | 9 | 2 | 7 | 4 | 1 | 8 | 3 | 1 | 1 | 4<br>6 |
| 1 | 3 | 5 | 5 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 9 | 2 | 7 | 6 | 1 | 8 | 3 | 3 | 2 | 4<br>6 |
| 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 5 | 4 | 6 | 8 | 2 | 7 | 3 | 1 | 9 | 3 | 2 | 2 | 3<br>6 |
| 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 9 | 5 | 7 | 2 | 6 | 3 | 1 | 8 | 3 | 2 | 2 | 2<br>4 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 9 | 2 | 8 | 6 | 1 | 7 | 3 | 1 | 2 | 5<br>3 |
| 2 | 2 | 4 | 5 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 6 | 4 | 2 | 8 | 3 | 7 | 1 | 9 | 3 | 2 | 2 | 5<br>7 |
| 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 6 | 9 | 2 | 7 | 5 | 1 | 8 | 3 | 1 | 2 | 3<br>3 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 7 | 5 | 6 | 4 | 3 | 8 | 2 | 1 | 9 | 4 | 1 | 1 | 5<br>1 |
| 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 6 | 7 | 3 | 8 | 5 | 4 | 9 | 1 | 3 | 1 | 1 | 5<br>9 |
| 2 | 2 | 4 | 5 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 6 | 3 | 7 | 2 | 9 | 5 | 1 | 8 | 3 | 1 | 2 | 3<br>2 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 6 | 5 | 9 | 2 | 7 | 3 | 1 | 8 | 3 | 2 | 1 | 5<br>0 |
| 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 8 | 5 | 6 | 2 | 7 | 3 | 1 | 9 | 3 | 3 | 1 | 4<br>2 |
| 2 | 2 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 4 | 9 | 5 | 7 | 1 | 8 | 3 | 2 | 6 | 3 | 1 | 2 | 6<br>1 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 8 | 7 | 3 | 9 | 2 | 5 | 4 | 1 | 6 | 3 | 3 | 2 | 4<br>9 |
| 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 6 | 4 | 9 | 2 | 7 | 5 | 1 | 8 | 4 | 1 | 2 | 2<br>5 |
| 2 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 6 | 4 | 9 | 2 | 7 | 5 | 1 | 8 | 2 | 3 | 2 | 5<br>2 |
| 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 8 | 9 | 4 | 7 | 2 | 5 | 3 | 1 | 6 | 3 | 1 | 2 | 3<br>1 |
| 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 6 | 9 | 2 | 7 | 4 | 1 | 8 | 3 | 4 | 2 | 4<br>6 |
| 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 8 | 4 | 9 | 2 | 7 | 6 | 1 | 5 | 3 | 1 | 1 | 4<br>7 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 8 | 4 | 7 | 9 | 2 | 6 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 5<br>5 |
| 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 8 | 4 | 9 | 2 | 7 | 6 | 1 | 5 | 3 | 1 | 1 | 6<br>0 |
| 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 8 | 3 | 9 | 4 | 5 | 6 | 1 | 7 | 3 | 2 | 1 | 7<br>1 |
| 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 6 | 4 | 9 | 2 | 8 | 7 | 1 | 5 | 3 | 1 | 2 | 5<br>1 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 6 | 7 | 9 | 2 | 8 | 4 | 1 | 5 | 3 | 1 | 1 | 6<br>9 |
| 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 7 | 9 | 8 | 6 | 5 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 4<br>5 |
| 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 6 | 7 | 2 | 8 | 5 | 1 | 9 | 3 | 2 | 1 | 5<br>5 |
| 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 8 | 9 | 2 | 5 | 6 | 1 | 7 | 3 | 1 | 1 | 6<br>2 |
| 4 | 4 | 4 | 1 | 5 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 9 | 7 | 5 | 8 | 6 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4<br>5 |
| 1 | 2 | 5 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 6 | 7 | 2 | 8 | 3 | 1 | 9 | 3 | 2 | 1 | 2<br>6 |
| 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 6 | 5 | 2 | 7 | 3 | 8 | 4 | 1 | 9 | 3 | 1 | 1 | 3<br>8 |
| 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 7 | 5 | 4 | 1 | 8 | 3 | 6 | 9 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4<br>2 |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 7 | 6 | 5 | 8 | 2 | 1 | 9 | 3 | 2 | 1 | 4<br>2 |
| 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 5 | 7 | 2 | 9 | 3 | 1 | 8 | 3 | 2 | 2 | 3<br>7 |
| 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 6 | 8 | 1 | 7 | 2 | 3 | 9 | 3 | 3 | 2 | 4<br>5 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 9 | 1 | 7 | 6 | 2 | 8 | 3 | 1 | 1 | 5<br>9 |
| 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 8 | 5 | 9 | 2 | 6 | 4 | 1 | 7 | 3 | 3 | 1 | 5<br>8 |
| 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 5 | 4 | 6 | 7 | 2 | 8 | 3 | 1 | 9 | 1 | 1 | 2 | 3<br>4 |
| 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 6 | 9 | 2 | 7 | 4 | 1 | 8 | 3 | 1 | 2 | 4<br>0 |
| 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 7 | 4 | 6 | 2 | 9 | 5 | 1 | 8 | 5 | 1 | 1 | 3<br>4 |
| 1 | 3 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 7 | 4 | 8 | 9 | 6 | 5 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5<br>6 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |        |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--------|
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 6 | 9 | 2 | 8 | 4 | 1 | 7 | 3 | 1 | 2 | 4<br>8 |
| 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 9 | 8 | 7 | 6 | 1 | 5 | 3 | 1 | 1 | 5<br>5 |
| 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 9 | 2 | 7 | 6 | 1 | 8 | 3 | 3 | 1 | 3<br>1 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 9 | 1 | 7 | 6 | 2 | 8 | 3 | 1 | 2 | 3<br>3 |
| 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 6 | 5 | 9 | 2 | 8 | 4 | 1 | 7 | 3 | 3 | 1 | 6<br>5 |
| 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 3 | 1 | 4 | 2 | 8 | 6 | 7 | 9 | 4 | 3 | 1 | 3<br>6 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 9 | 5 | 8 | 2 | 6 | 4 | 1 | 7 | 6 | 1 | 2 | 2<br>6 |
| 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 9 | 2 | 7 | 6 | 1 | 8 | 3 | 3 | 2 | 3<br>5 |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 6 | 9 | 3 | 8 | 5 | 2 | 7 | 3 | 1 | 2 | 6<br>2 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 | 7 | 4 | 9 | 8 | 5 | 6 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4<br>8 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 6 | 4 | 7 | 3 | 8 | 5 | 1 | 9 | 3 | 2 | 2 | 3<br>7 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 9 | 6 | 4 | 2 | 7 | 8 | 1 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5<br>5 |
| 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 6 | 9 | 2 | 7 | 3 | 1 | 8 | 3 | 3 | 1 | 4<br>0 |
| 1 | 2 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 9 | 2 | 8 | 7 | 1 | 6 | 3 | 3 | 1 | 4<br>3 |
| 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 8 | 5 | 9 | 2 | 6 | 4 | 1 | 7 | 3 | 3 | 1 | 4<br>7 |
| 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 9 | 5 | 8 | 2 | 6 | 4 | 1 | 7 | 2 | 3 | 1 | 4<br>1 |
| 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 6 | 4 | 9 | 3 | 7 | 5 | 1 | 8 | 3 | 1 | 2 | 5<br>7 |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 | 6 | 9 | 2 | 8 | 3 | 1 | 7 | 4 | 2 | 2 | 5<br>3 |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 6 | 4 | 9 | 2 | 7 | 3 | 1 | 8 | 3 | 3 | 1 | 4<br>5 |
| 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 6 | 4 | 5 | 8 | 2 | 9 | 3 | 1 | 7 | 3 | 1 | 2 | 5<br>7 |
| 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 6 | 5 | 7 | 2 | 8 | 4 | 1 | 9 | 3 | 2 | 2 | 3<br>9 |
| 1 | 2 | 4 | 5 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 9 | 3 | 8 | 1 | 7 | 6 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4<br>9 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 6 | 1 | 5 | 2 | 8 | 4 | 7 | 9 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3<br>5 |
| 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 6 | 4 | 9 | 2 | 7 | 5 | 1 | 8 | 3 | 1 | 2 | 4<br>5 |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 6 | 4 | 5 | 7 | 1 | 8 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 5<br>0 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 8 | 6 | 2 | 4 | 7 | 3 | 1 | 9 | 3 | 2 | 2 | 3<br>0 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 9 | 8 | 4 | 7 | 1 | 5 | 3 | 2 | 6 | 3 | 3 | 2 | 4<br>3 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 7 | 8 | 9 | 2 | 5 | 3 | 1 | 6 | 3 | 1 | 2 | 3<br>6 |
| 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 8 | 4 | 9 | 2 | 7 | 5 | 1 | 6 | 3 | 1 | 2 | 5<br>6 |
| 2 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 6 | 9 | 2 | 8 | 4 | 1 | 7 | 3 | 3 | 2 | 5<br>4 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 6 | 4 | 9 | 2 | 7 | 5 | 1 | 8 | 3 | 2 | 2 | 5<br>8 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 9 | 2 | 8 | 6 | 1 | 7 | 3 | 3 | 2 | 4<br>7 |
| 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 6 | 4 | 9 | 2 | 8 | 3 | 1 | 7 | 3 | 1 | 2 | 5<br>3 |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 5 | 2 | 6 | 8 | 3 | 7 | 4 | 1 | 9 | 3 | 1 | 1 | 6<br>0 |
| 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 6 | 4 | 9 | 2 | 7 | 5 | 1 | 8 | 1 | 1 | 2 | 5<br>2 |
| 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 6 | 9 | 1 | 7 | 2 | 3 | 8 | 3 | 2 | 2 | 5<br>4 |
| 2 | 1 | 5 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 8 | 4 | 9 | 2 | 6 | 5 | 1 | 7 | 3 | 1 | 1 | 4<br>9 |
| 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 6 | 4 | 7 | 5 | 2 | 8 | 3 | 1 | 9 | 6 | 3 | 1 | 3<br>6 |
| 3 | 4 | 2 | 1 | 5 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 6 | 8 | 7 | 9 | 5 | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 5<br>7 |
| 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 6 | 8 | 2 | 7 | 3 | 1 | 9 | 3 | 1 | 2 | 6<br>0 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 6 | 8 | 2 | 7 | 3 | 1 | 9 | 3 | 2 | 2 | 5<br>1 |
| 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 5 | 4 | 9 | 2 | 7 | 6 | 1 | 8 | 4 | 1 | 2 | 5<br>1 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 7 | 5 | 6 | 8 | 2 | 4 | 3 | 1 | 9 | 3 | 2 | 2 | 4 |
| 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 5 | 9 | 1 | 7 | 3 | 2 | 8 | 3 | 2 | 2 | 4 |
| 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 5 | 7 | 2 | 8 | 3 | 1 | 9 | 3 | 1 | 2 | 5 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 7 | 4 | 6 | 1 | 8 | 2 | 3 | 9 | 5 | 3 | 1 | 1 | 6 |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 6 | 4 | 9 | 1 | 7 | 5 | 2 | 8 | 3 | 1 | 1 | 5 |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 6 | 9 | 5 | 7 | 8 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 |
| 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 6 | 9 | 1 | 7 | 4 | 5 | 8 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 7 | 1 | 8 | 6 | 2 | 9 | 3 | 1 | 1 | 4 |
| 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 6 | 5 | 8 | 1 | 7 | 4 | 2 | 9 | 2 | 1 | 1 | 5 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 9 | 2 | 7 | 8 | 1 | 6 | 3 | 1 | 1 | 5 |
| 2 | 3 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 9 | 2 | 8 | 7 | 6 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 5 |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 6 | 5 | 9 | 2 | 7 | 4 | 1 | 8 | 3 | 2 | 1 | 5 |
| 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 6 | 5 | 4 | 1 | 2 | 8 | 7 | 3 | 9 | 3 | 1 | 1 | 4 |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 8 | 2 | 7 | 6 | 1 | 9 | 3 | 3 | 1 | 5 |
| 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 6 | 5 | 9 | 2 | 7 | 8 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 |
| 5 | 5 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 8 | 9 | 2 | 6 | 5 | 1 | 7 | 4 | 3 | 2 | 4 |
| 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 6 | 7 | 9 | 3 | 8 | 4 | 1 | 5 | 3 | 1 | 2 | 5 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 6 | 7 | 2 | 8 | 4 | 1 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 8 | 9 | 7 | 6 | 1 | 5 | 3 | 1 | 2 | 5 |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 7 | 8 | 2 | 6 | 3 | 1 | 9 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 6 | 5 | 8 | 2 | 9 | 3 | 1 | 7 | 2 | 1 | 2 | 4 |
| 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 | 1 | 7 | 6 | 2 | 8 | 1 | 3 | 2 | 4 |
| 2 | 2 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 9 | 4 | 6 | 2 | 8 | 7 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 7 | 2 | 8 | 9 | 1 | 6 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 6 | 7 | 2 | 9 | 8 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 6 | 5 | 7 | 9 | 2 | 8 | 3 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 5 |
| 1 | 2 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 6 | 8 | 2 | 7 | 3 | 1 | 9 | 4 | 3 | 2 | 5 |
| 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 7 | 9 | 2 | 8 | 5 | 1 | 6 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 6 | 9 | 2 | 8 | 3 | 1 | 7 | 3 | 1 | 2 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 6 | 9 | 2 | 8 | 4 | 1 | 7 | 3 | 3 | 2 | 5 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 6 | 4 | 9 | 2 | 8 | 3 | 1 | 7 | 3 | 3 | 1 | 3 |
| 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 9 | 2 | 8 | 7 | 1 | 6 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 6 | 7 | 4 | 8 | 1 | 5 | 3 | 2 | 9 | 1 | 3 | 1 | 5 |
| 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 6 | 4 | 9 | 2 | 7 | 5 | 1 | 8 | 3 | 2 | 2 | 4 |
| 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 7 | 6 | 9 | 2 | 5 | 4 | 1 | 8 | 3 | 2 | 2 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 7 | 5 | 2 | 9 | 3 | 8 | 1 | 6 | 3 | 2 | 2 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 6 | 2 | 8 | 7 | 1 | 9 | 1 | 2 | 2 | 4 |
| 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 6 | 4 | 9 | 1 | 7 | 3 | 2 | 8 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 6 | 9 | 2 | 7 | 4 | 1 | 8 | 3 | 1 | 2 | 3 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 1 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 6 | 8 | 2 | 7 | 5 | 1 | 9 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 7 | 6 | 5 | 2 | 9 | 1 | 4 | 8 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 9 | 2 | 7 | 6 | 1 | 8 | 3 | 1 | 2 | 4 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 9 | 5 | 8 | 2 | 7 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 1 | 2 | 4 | 5 | 3 | 1 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 9 | 2 | 8 | 6 | 1 | 7 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 6 | 7 | 2 | 8 | 3 | 1 | 9 | 3 | 2 | 2 | 5 |
| 1 | 1 | 5 | 5 | 3 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 7 | 9 | 2 | 6 | 3 | 1 | 8 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 7 | 5 | 6 | 2 | 8 | 3 | 1 | 9 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 6 | 2 | 5 | 1 | 8 | 3 | 7 | 9 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 |
| 3 | 5 | 2 | 1 | 5 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 9 | 4 | 8 | 6 | 7 | 5 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 5 |
| 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 6 | 7 | 1 | 8 | 3 | 2 | 9 | 3 | 1 | 2 | 5 |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 9 | 2 | 7 | 6 | 1 | 8 | 3 | 1 | 2 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 7 | 6 | 2 | 8 | 3 | 1 | 9 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 6 | 4 | 8 | 1 | 7 | 5 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 9 | 7 | 8 | 5 | 1 | 3 | 4 | 2 | 6 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 6 | 9 | 1 | 8 | 3 | 2 | 7 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 9 | 7 | 8 | 3 | 1 | 6 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 5 | 9 | 2 | 8 | 3 | 1 | 7 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 3 | 4 | 1 | 9 | 2 | 6 | 8 | 7 | 3 | 2 | 1 | 3 |
| 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 6 | 9 | 1 | 7 | 2 | 3 | 8 | 3 | 4 | 2 | 5 |
| 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 6 | 9 | 3 | 7 | 2 | 1 | 8 | 3 | 1 | 2 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 6 | 5 | 7 | 2 | 8 | 3 | 1 | 9 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 9 | 2 | 8 | 6 | 1 | 7 | 2 | 1 | 2 | 4 |
| 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 6 | 5 | 9 | 2 | 7 | 3 | 1 | 8 | 3 | 2 | 2 | 5 |
| 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 6 | 4 | 9 | 2 | 8 | 7 | 1 | 5 | 2 | 3 | 2 | 5 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 7 | 6 | 8 | 9 | 3 | 4 | 2 | 1 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 5 | 6 | 4 | 7 | 2 | 8 | 3 | 1 | 9 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 8 | 5 | 9 | 2 | 6 | 4 | 1 | 7 | 3 | 2 | 2 | 5 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 6 | 3 | 4 | 1 | 8 | 5 | 7 | 9 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 6 | 9 | 2 | 7 | 3 | 1 | 8 | 2 | 1 | 2 | 4 |

Legenda vprašanj in trditev:

1. Kakšen je vaš splošni vtis o socialnem delu, socialnih delavcih/-kah?

4.1 Socialni delavci ne prispevajo k spremembam v naši državi.

4.2 Ob podpori in pomoči socialnih delavcev imajo lahko ljudje bolj kakovostno življenje.

4.3 Potrebujemo več socialnih delavcev.

6.1 Socialni delavci sedijo v pisarnah in prelagajo papirje.

6.2 Socialni delavci ne potrebujejo posebnih znanj, da bi pomagali ljudem, dovolj je dobro srce.

6.3 Poklic socialnega delavca je bolj primeren za ženske.

7.1 V socialnih službah (center za socialno delo, socialni zavodi, zavodi za zaposlovanje).

7.2 V kmetijstvu.

7.3 V šolstvu (osnovne, srednje šole, šole s prilagojenim programom, vrtci ...).

7.4 V zdravstvu (psihiatriji, pediatriji ...).

7.5 V športnih organizacijah (športna moštva, klubi, zveze ...).

7.6 V nevladnih organizacijah (Rdeči križ, Karitas, Šent, Pelikan, UNICEF, SOS telefon ...).

7.7 V pravosodnih organih (sodišča, zapori).

7.8 V delovnih okoljih (v podjetjih, v policiji, vojski, pomoč menedžmentu pri delu z ljudmi in kakovosti delovnega življenja ...).



- 8.1 Poklic učitelja.
- 8.2 Poklic policista.
- 8.3 Poklic socialnega delavca.
- 8.4 Poklic pogrebnika.
- 8.5 Poklic odvetnika.
- 8.6 Poklic prodajalca.
- 8.7 Poklic bančnega uslužbenca.
- 8.8 Poklic zdravnika.
- 8.9 Poklic kmeta.
- 9. Če bi se moj otrok ali kdo drug iz moje družine odločil za poklic socialnega delavca, bi:
- 11. Iz katerih virov ste do sedaj največkrat slišali o socialnih delavcih/-kah in njihovem delu?
- 12. Spol.
- 13. Starost.

Legenda kodiranih odgovorov:

- 1.
- 1 – Zelo pozitiven
- 2 – Bolj pozitiven kot negativen
- 3 – Ne pozitiven ne negativen
- 4 – Bolj negativen kot pozitiven
- 5 – Zelo negativen
  
- 4.1, 4.2, 4.3.
- 1 – se sploh ne strinjam
- 2 – se ne strinjam
- 3 – niti se ne strinjam niti se strinjam
- 4 – se strinjam
- 5 – se zelo strinjam
  
- 6.1, 6.2, 6.3.
- 1 – se sploh ne strinjam
- 2 – se ne strinjam
- 3 – niti se ne strinjam niti se strinjam
- 4 – se strinjam
- 5 – se zelo strinjam
  
- 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 7.7, 7.8.
- 1 – Sploh ne
- 2 – Verjetno
- 3 – Gotovo
- 4 – Zagotovo
  
- 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 8.8, 8.9.
- od 1 do 9 (ena pomeni najbolj ugleden, devet najmanj ugleden)

- 9.
- 1 – bil zaskrbljen za njegovo prihodnost
- 2 – bil vesel, da se je odločil za poklic socialnega delavca
- 3 – spoštoval njegovo odločitev
- 4 – želel, da bi se odločil za drug poklic
- 5 – mi bilo vseeno
- 6 – drugo

11.

- 1 – preko medijev (časopis, revije, radio, televizija ...)
- 2 – imel sem osebno izkušnjo s socialnim delavcem/-ko
- 3 – osebno poznam socialnega delavca/-ko
- 4 – drugo

12.

- 1 – Moški
- 2 – Ženski

13.

Starost v letih