

**Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo**

Urša Snoj

**Sodelovanje družine s centrom za socialno delo, ko
mladostnica ali mladostnik potrebuje pomoč**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2018

**Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo**

Urša Snoj

**Sodelovanje družine s centrom za socialno delo, ko
mladostnica ali mladostnik potrebuje pomoč**

Diplomsko delo

Mentorica: doc. dr. Nina Mešl

Ljubljana, 2018

Zahvaljujem se mentorici, doc. dr. Nini Mešl, za čas, strokovno pomoč, usmerjanje in podporo,

vsem socialnim delavkam in socialnim delavcem, ki so mi pomagali stopiti v stik z družinami, s katerimi sem lahko opravila pogovore in nam omogočili varen in zaseben prostor za pogovor

in vsem družinam, ki so bile, kljub osebnim temam, pripravljene sodelovati v raziskavi.

Velika zahvala gre tudi moji družini, staršem, sestrama, in fantu ter prijateljicam, ki so me podpirali, spodbujali, dajali nasvete in na kakršenkoli način pripomogli h končni obliki diplomske naloge.

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Urša Snoj

Mentorica: doc. dr. Nina Mešl

Naslov diplomske naloge: Sodelovanje družine s centrom za socialno delo, ko mladostnica ali mladostnik potrebuje pomoč

Kraj: Ljubljana

Leto: 2018

Št. strani: 92

št. tabel: 3

št. prilog: 9

št. virov: 69

Povzetek diplomskega dela:

V diplomskem delu raziskujem perspektivo družinskih članov in njihovo doživljanje sodelovanja z mladoletniškim oddelkom centra za socialno delo. V teoretičnem delu se osredotočam na pet tem, za katere menim, da so pomembne v kontekstu moje raziskave. Na samem začetku opredelim pojem družine, njeno vlogo in se dotaknem teme o vzgoji otrok. Ob sodelovanju z mladoletniškim oddelkom starši velikokrat dobijo občutek, da so na tem področju doživeli poraz, ker potrebujejo pomoč pri vzgoji lastnih otrok. Dalje opredelim pojem mladosti in se osredotočim na težave, s katerimi se lahko spopadajo mladostnice in mladostniki v času odraščanja. Ravno te težave pogosto predstavljajo začetno vodilo sodelovanja s centrom za socialno delo, ki velikokrat, vsaj v začetni fazi, ni prostovoljno. Iz tega razloga predstavim tudi vlogo socialnega dela pri delu z mladimi. Različni koncepti dela z mladimi se zavzemajo predvsem za vključevanje mladostnice in mladostnika, še posebno takrat, kadar se sprejema odločitev o mladostnici ali mladostniku samem. Kadar ima problem mladostnica oziroma mladostnik, gre za težave, s katerimi se spopadajo tudi drugi člani družine. Takrat socialna delavka sodeluje s celotno družino. Skozi literaturo predstavim, zakaj je sodelovanje s celotno družino pomembno in opisujem, kako le-to poteka. Med procesom sodelovanja se med socialno delavko in uporabniki oblikujejo različni odnosi, pogosto uporabniki doživljajo socialno delavko kot prijateljico. Več avtorjev opisuje, kakšne so lahko pasti prijateljskega odnosa, večina pa jih poudarja odnos zaupanja in sodelovanja. S pomočjo pogovorov z družinami sem opravila kvalitativno raziskavo o njihovem doživljanju sodelovanja. Opravila sem osem skupinskih intervjujev s po dvema članoma družine – z mladostnico ali mladostnikom in enim ali obema staršema. S pomočjo analize odgovorov sem prišla do številnih ugotovitev in odgovorov na vprašanja, kaj doživljajo med sodelovanjem in kateri dejavniki vplivajo na te občutke, kako doživljajo svojo vlogo in vlogo socialne delavke, kako so doživeli prvi stik s socialnim delom, kaj bi pri sodelovanju še dodatno potrebovali in v kolikšni meri je bilo sodelovanje v skladu z njihovimi pričakovanji. Med pogovori sta se odprli še dve temi, ki sta se mi prav tako zdeli pomembni, in sicer sem postala pozorna na to, ali je sodelovanje po mnenju članov družine prineslo kakšne pozitivne posledice in s kakšnimi težavami so se člani družine soočali tekom celotnega procesa. Ker raziskujem perspektivo družinskih članov, v razpravi primerjam svoje ugotovitve z ugotovitvami drugih avtorjev, ki so raziskovali, kaj je bilo uporabnikom v procesih podpore in pomoči pomembno, kaj jim je pomagalo, oziroma kakšni občutki so se pojavljali ob sodelovanju.

Ključne besede: Mladostniki in težave v odraščanju, socialno delo z družino, socialno delo z mladimi, perspektiva uporabnika, delovni odnos sodelovanja

Title: The Collaboration of The Family with the Centre for Social Work When a Juvenile Is in Need of Help

Graduation Thesis Abstract:

In this graduation thesis I research the experience and perspective of the family members on the collaboration with the juvenile department of the Centre for social work. In the theoretical part I present five major topics, which I believe are important in the context of my research. At the very beginning, I explain the concept of the family, its role, and add something on the topic of the education of their children. Parents usually feel as they have failed the education of their own children, if they must collaborate with the juvenile department. Further I explain the concept of youth and focus on the problems with which the adolescents may be faced when growing up. These problems are usually the leading cause for the start of the collaboration, which is often not voluntary, at least at the beginning of the participation. Because of that I also point out the importance of the social work with youth. Various concepts of social work with young people endorse the importance of the participation of the adolescent, especially when the process concerns the adolescents themselves. When a juvenile is in the need of help, the problem also concerns other members of the family. It is thus important to work with the family as a whole. I want to present why working with the whole family is so important and explain the process of this kind of work. During the process of collaboration, various relationships can form between the social worker and the user. Users can identify the social worker as a friend. Different authors point out the traps of the friendship in the social work practice, even though most of them support the concept of collaboration and the relationship of trust. I have carried out the qualitative research on the experiences of families with the collaboration with the centre of social work. I have done eight group interviews with at least two members of each family – a youth and one or both parents. By analyzing the answers, I have come up with a number of findings; what feelings they experience during the participation, and what factors influence these feelings, how they experience their role and the role of social worker, how they experienced first contact with social work, what else the family needed in the process of help and to what extent the cooperation was in line with their expectations. During the interviews, two other topics were identified, which I also thought were important: I became aware whether the cooperation, in the opinion of the family members, had some positive effects and which were the obstacles that they needed to overcome. In the discussion I compare my findings about the experiences of the families with the findings of other authors, who have studied what users found important in participation and what kind of feelings they experienced during the participation.

Keywords: youth and problems of growing up, social work with families, social work with youth, perspective of the user, working relationship of collaboration

KAZALO VSEBINE

1. TEORETIČNI UVOD	1
1.1. DRUŽINA KOT SISTEM	1
1.1.1. Definicija družine.....	1
1.1.2. Vloga družine.....	2
1.1.3. Vzgoja kot svojevrsten izziv za starše	4
1.2. MLADI IN TEŽAVE V ODRAŠČANJU	8
1.2.1. Obdobje mladosti	8
1.2.2. Socialna ranljivost mladih.....	9
1.2.3. Dejavniki tveganja	10
1.2.4. Prestopniško in odklonsko vedenje mladih.....	11
1.3. SOCIALNO DELO Z MLADIMI	13
1.3.1. Participacija kot pravica mladostnic in mladostnikov	13
1.3.2. Institucionalno varstvo mladostnic in mladostnikov	15
1.3.3. Varovalni dejavniki mladostnice in mladostnika.....	16
1.4. SOCIALNO DELO Z DRUŽINO.....	18
1.4.1. Problem mladostnika – problem družine	19
1.4.2. Vloga socialnih delavk in socialnih delavcev pri delu z družino.....	21
1.4.3. Doživljanje pomoči – neprostovoljne transakcije in negativni občutki v vlogi uporabnice, uporabnika	23
1.4.4. Družina v skupnosti	26
1.5. PROCES SODELOVANJA	29
1.5.1. Koncept delovnega odnosa	29
1.5.2. Prvi stik z družino	30
1.5.3. Uspešnost in učinkovitost delovnega odnosa sodelovanja	32
1.5.4. Grajenje odnosa med socialno delavko, mladostniki in družino	33
1.5.5. Komunikacija v odnosu	38
2. PROBLEM	41
2.1. Raziskovalna vprašanja	42
3. METODOLOGIJA	43
3.1. Vrsta raziskave	43
3.2. Raziskovalni instrumenti in viri podatkov	43
3.3. Populacija in vzorec	44
3.4. Zbiranje podatkov	46
3.5. Obdelava in analiza podatkov	47

4. REZULTATI	49
4.1. Doživljanje sodelovanja	49
4.2. Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo sodelovanja	49
4.3. Dejavniki, ki so vplivali na negativno izkušnjo sodelovanja	52
4.4. Občutki ob sodelovanju	53
4.5. Dejavniki, ki so vplivali na pozitivne občutke ob sodelovanju	55
4.6. Dejavniki, ki so vplivali na negativne občutke ob sodelovanju	57
4.7. Doživljanje vloge uporabnice, uporabnika	58
4.8. Doživljanje vloge socialne delavke, socialnega delavca	59
4.9. Doživljanje prvega stika s socialno delavko, socialnim delavcem	61
4.10. Dejavniki, ki so bili v pomoč za lažje sodelovanje	63
4.11. Začetna pričakovanja	65
4.12. Dodatne potrebe uporabnic in uporabnikov pri sodelovanju	66
4.13. Ovire pri sodelovanju	67
4.14. Pozitivne posledice sodelovanja	67
5. RAZPRAVA	68
5.2. Izzivi pri izvedbi raziskave	80
6. SKLEPI	81
7. PREDLOGI	85
8. UPORABLJENA LITERATURA	87
8.1. Pisni viri	87
8.2. Spletni viri	91
9. PRILOGE	92
9.1. Analiza intervjujev – enote kodiranja in odprto kodiranje	92
9.1.1. Intervju A	92
9.1.2. Intervju B	98
9.1.3. Intervju C	108
9.1.4. Intervju D	112

9.1.5.	Intervju E	117
9.1.6.	Intervju F.....	122
9.1.7.	Intervju G	129
9.1.8.	Intervju H.....	133
9.2.	Osno kodiranje	139

Kazalo tabel:

Tabela 3. 1: Spol in starost mladostnic in mladostnikov	45
Tabela 3. 2: Spol starša.....	45
Tabela 3. 3: Prikaz, ali družina še vedno sodeluje s centrom za socialno delo, ali je sodelovanje že končano	46

PREDGOVOR

Ko družina dobi vabilo za sodelovanje z mladoletniškim oddelkom centra za socialno delo, so odzivi članov družine različni, pogosto negativni. K temu po mojem mnenju pripomore več dejavnikov. Eden izmed njih je negativen odnos družbe do socialnega dela. Poleg tega se morajo starši soočiti s tem, da potrebujejo dodatno pomoč pri vzgoji lastnih otrok in dejstvom, da družina ne more več ohranjati vse svoje zasebnosti. Kadar ima problem mladostnica oziroma mladostnik, zadeva to družino kot celoto in ravno zato se k sodelovanju povabi vse člane družine, ki so se primorani začeti soočati s številnimi spremembami. Tekom sodelovanja se lahko odpirajo teme, ki so bile družini do sedaj neznane, lahko se preoblikujejo odnosi in vloge v družini. Kot prikažem v nadaljevanju svoje raziskave, je lahko izkušnja sodelovanja ob pravem pristopu socialne delavke tudi pozitivna. Med uporabniki ter socialno delavko se lahko razvije odnos zaupanja in sodelovanja, s pomočjo katerega se začne učinkovita pomoč mladostnici in mladostniku in s tem celotni družini.

Strah, jezo ter ostale občutke, ki lahko spremljajo vstop socialnega dela v življenjski svet družine je potrebno ubesediti že na začetnih srečanjih. Zdi se mi, da se v socialno delovnemu procesu pomoči premalo posveča občutkom, ki se pojavljajo zaradi sodelovanja samega, in občutkom, ki se pojavljajo »tukaj in zdaj«, torej v procesu sodelovanja. Ravno ti občutki so lahko glavna ovira za dobro sodelovanje in soustvarjanje skupaj z družino in mladostnico oziroma mladostnikom. Po drugi strani pa raziskovanje pozitivnih občutkov lahko sodelovanje krepí in da uporabnicam in uporabnikom vpogled v to, da socialna delavka ni »proti« družini, pač pa skupaj z njo in za njo.

Kljub temu da v družbi velja prepričanje, da je večina mladih uporabnikov, ki sodelujejo z mladoletniškim oddelkom centra za socialno delo, moškega spola, se mi zdi na tej točki potrebno poudariti, da se s težavami v mladosti soočajo tudi mladostnice. Nekatere raziskave sicer navajajo večje razlike med spoloma, slednjim pa v svoji raziskavi nisem posvečala pozornosti, saj sem se bolj osredotočala na same občutke članov družine in to, kako doživljajo sodelovanje kot samo. V svojem delu večinoma uporabljam množinski izraz »uporabniki«, »mladostniki«, »posamezniki«, s katerim mislim tako na mladostnice kot tudi na mladostnike, ne glede na to, kateri od spolov ima po nekaterih raziskavah več možnosti, da bo sodeloval s centrom za socialno delo. Tudi izraz mladostnik je zamenljiv in označuje oba spola. Ob izrazu starš mislim na oba starša in se ne osredotočam na to, ali

je šlo za mamo ali očeta. Za socialne delavke in socialne delavce uporabljam žensko obliko, vendar je zamenljiva in imam z izrazom v mislih tudi moške socialne delavce. Za žensko obliko sem se odločila, ker je več socialnih delavk kot socialnih delavcev. To velja tudi za zaposlene na centrih za socialno delo. Tako žensko kot moško obliko pa uporabljam v predstavitvi rezultatov in razpravi glede na to, kateri od spolov je sodeloval z družino, s katero sem opravila intervju.

1. TEORETIČNI UVOD

1.1. DRUŽINA KOT SISTEM

Družina kot sistem, ki je vpet v družbo in je izjemno pomemben za posameznika, ima posebno mesto v socialnem delu. Na mladostniškem oddelku centra za socialno delo se k sodelovanju povabi celo družino z namenom, da bi skupaj vzpostavili sodelovanje in skupno reševanje izzivov, pred katere so postavljeni mladostniki vključno z drugimi družinskimi člani.

1.1.1. Definicija družine

Beseda družina je dobro znana vsakemu posamezniku, še vedno pa naletimo na težavo, kadar želimo ta pojem definirati. Kaj pravzaprav je družina? V današnjem času se srečujemo s številnimi definicijami tega splošno znanega pojma, še vedno pa se zdi, da nismo prišli do ustrezne – take, ki bi lahko zajela prav vse, kar zajema družina kot sistem, ki je eden od osnovnih gradnikov družbe, v kateri živimo. Družina in odnosi, ki se v njej oblikujejo, so zelo pomembni za vsakega posameznika in pomembno vplivajo na razvoj posameznikovega življenja. Mešl (2008, str. 77) spomni na to, da je definicija družine pomembna predvsem pri raziskovanju, ker lahko s tem šele opredelimo, kaj pravzaprav so naše enote raziskovanja, lahko nakažemo miselne tokove, ki vplivajo na razumevanje procesov pomoči družinam. Definicije pa lahko odražajo tudi pričakovanja o vlogi družine v odnosu do širše družbe. Konec koncev je definicija družine pomembna tudi zato, da lahko posamezniki uveljavljajo pravice iz naslova socialne politike.

Zakon o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (ZZZDR; Ur. 1. RS, št. 69/04) družino opredeli kot življenjsko skupnost staršev in otrok, katera zaradi koristi otrok uživa posebno varstvo. Družinski zakonik (DZ; UR. RS št. 15/2017) kasneje doda novost, da je družina življenjska skupnost ne le staršev in otrok, pač pa tudi druge odrasle osebe, ki je otroku pomembna in ima do otroka določene obveznosti in pravice. Avtorica Švab (2001, str. 41) med drugim opozori o pluralnosti družinskih oblik in meni, da je ravno to razlog, da ni mogoče postaviti enoznačne definicije družine. Tisto, kar potrebujemo, je najprej vedenje o pluralnosti družinskih oblik. S tem, ko bomo to vedenje postavili v ospredje naše zavesti, bomo bolj odprti pri iskanju skupnih definicij in različnih možnosti za razlago družinskega življenja. Ravno iz tega vidika je novost, ki jo prinaša DZ še kako pomembna.

Družina, utemeljena v zakonski zvezi dveh oseb nasprotnega spola z otroki, ni edini oziroma dominantni model družine, ampak le eden izmed njih. Zato je potrebno pogledati širše in raziskati, kaj pojmu družina prinašajo različne definicije (Švab, 2010, str. 341). Definicija družine je predmet znanstvenega premisleka predvsem zato, ker so se oblike družinskega življenja v zadnjih desetletjih močno spremenile (Čačinovič Vogrinčič, 1998, str. 18). Številni avtorji ponujajo še večje število definicij. Nekatere med njimi so širše, druge ožje. Po Mešl (2008) so tradicionalne sociološke teorije v najožji obliki podale definicijo »nuklearne družine«, ki jo sestavljajo mož in žena in njuni otroci. Vendar avtorica opozarja, da potrebuje socialno delo bolj odprte definicije, pri katerih se upošteva glas samih družin – kdaj se same definirajo kot družine. Tudi avtor Briskman (2005 V Mešl, 2008, str. 94) opozarja podobno. Socialno delo kot stroka se je moralo prilagoditi novim oblikam družinskega življenja, kot so na primer enostarševske, istospolne, migrantske družine.

V vsaki družbi je družina osnoven sistem osebnega razvoja in razvoja identitete, vzajemne podpore in distribucije, je osnovni sistem socialne blaginje. Lahko je pojmovana kot nekaj statičnega, nespremenljivega, ozadje za to, kaj vsak dela kot posameznik. Lahko pa je videna kot kompleksna mreža posameznikov, ki jih povezuje empatija in dolžnosti z različnimi relacijskimi strukturami v različnih življenjskih fazah (Constable & Lee, 2004, str. 1 – lasten prevod). Švab (2010, str. 345) povzame, da kot kažejo številne raziskave, je družina v življenju posameznikov in posameznic še naprej ena najpomembnejših prioriteta in vrednot, Musek (1995) jo opredeli kot »svet v malem«.

1.1.2. Vloga družine

Družina ima, kot že rečeno, pomembno mesto v družbi, predvsem pa predstavlja pomemben sistem odnosov za posameznika. Otroku naj bi predstavljala varen prostor, prvi stik z zunanjim svetom. Kljub temu da to ne drži v vseh primerih, številni avtorji omenjajo varnost, ki naj bi jo družina zagotavljala. Med drugimi že avtorica Filipič (2002, str. 17) navaja, da naj bi družina zagotavljala zadovoljevanje čustvenih potreb tako pri starših kot pri otrocih, ob tem pa je pomembna za zagotavljanje občutka varnosti.

Avtorji opisujejo različne vloge družine, ki pa se, tako kot družinske oblike, spreminjajo skozi čas. Švab (2001, str. 1) pove, da prav ta raznovrstnost družinskih oblik in načinov družinskega življenja ohranja družino kot eno temeljnih družbenih institucij.

Med najpomembnejšimi nalogami družine so kljub spreminjanju še vedno ostale biosocialnoreprodukcijska, ekonomska, socializacijska in varstvena naloga. V zgodovini je bila družina tudi glavna nosilka socialnovarstvene institucije, že zdavnaj pa je številne funkcije družine v sodobnem času začela prevzemati oziroma, bolje rečeno, dopolnjevati država. Razvite mreže institucij in dejavnosti dopolnjujejo ali deloma celo nadomeščajo družinske funkcije. Med temi bi lahko našteali organizirano varstvo otrok, izobraževanje, zdravstveno varstvo itd. Še vedno pa danes družina svoje člane ščiti, jim zagotavlja varstvo in jim nudi potrebno pomoč (Milošević Arnold & Postrak, 1997, str. 31–32).

Bistvo članstva v družini je, da posameznik v odnosu išče razvijanje kot človeško bitje, išče racionalno varnost, pripadnost, komunikacijo, rast, prijateljstvo in druge človeške dobrine z drugimi člani družine (Constable & Lee, 2004, str. 31 - Lasten prevod). Družina bi morala otroku omogočiti čim več dobrih izkušenj, s pomočjo katerih lahko razvije temeljni občutek lastne vrednosti in znotraj katere lahko zadovolji občutke po samostojnosti, avtonomiji in neodvisnosti. Znotraj družine se otrok nauči sposobnosti za ljubezen, za konflikt in za pogajanje (Čačinovič Vogrinčič, 2008a, str. 45–46). Vse to lahko družina omogoči, pogoj pa je, brez dvoma, varno okolje. Če člani družine nimajo občutka varnosti, bodo težko razvijali pozitivne občutke o sebi in drugih.

Še ena od pomembnih funkcij družine je ta, da omogoči svojim članom, da odkrivajo svoje meje. Odkrivati jih začnejo že na začetku svojega življenja, otrok pa se mora postopoma naučiti razlikovati sebe od drugih. Meje spozna preko bližnjih in njihovih odnosov. Otrok ne bo spoznal meja, če ne bodo jasno določene že pri starših (Skynner in Cleese 1994, str. 89–92). Kar se otrok nauči v družini, ga spremlja skozi njegovo življenje v skupnosti, zunaj družine. Vzorce vedenja, čustvovanja, mišljenja prenaša hkrati tudi v kontekst podpore in pomoči.

Vloga družine je kompleksna, saj je družina po eni strani vpeta v družbo, po drugi strani pa je od nje ločena. Zaradi te ločenosti ima družina svojo zasebnost, ki ji omogoča povezovanje, sodelovanje in zadovoljevanje potreb članov po intimnosti. Prevelika ločenost družine od družbe pa otežuje njene funkcije, kar se kaže predvsem takrat, ko pomoč potrebuje eden od članov družine. Zunanja pomoč ne bi bila koristna, če družina ne bi zagotavljala minimalnih pogojev za zdravje svojih članov (Marinček, 1999, str. 29).

Omeniti se mi zdi pomembno še eno izmed nalog družine, za katero bi lahko rekli, da predstavlja velik izziv predvsem staršem. To je vzgoja otrok. Tudi ZZZDR (Ur. 1. RS, št.

69/04) v 103. členu navaja, da so starši dolžni otroke preživljati, skrbeti za njihovo življenje in zdravje in jih vzgajati. S tem na grobo povzame nekatere naloge, na področju katerih se družini tudi ponudi pomoč in podporo, kadar le-teh niso zmožne izpeljati.

1.1.3. Vzgoja kot svojevrsten izziv za starše

O vzgoji se v družbi veliko govori, na voljo je vse več priročnikov, ki vsebujejo obilico predlogov, kako pravilno vzgojiti otroka. Kakšna je pravzaprav pravilna vzgoja? Kot omeni avtor Hauck (1988, str. 21), ima večina ljudi o vzgoji otrok svoje mnenje, za katerega so prepričani, da je najpravilnejše. Ravno iz tega razloga lahko starši mladostnic in mladostnikov, ki so razvili neustrezne strategije ravnanja, doživljajo razne očitke s strani družbe glede (ne)vzgoje otroka, kar vzbuja negativne občutke in strah. Podobno navaja avtor Gordon (1983, str. 113), ki pravi, da je pri vzgoji pogosto prisoten strah pred tem, kako bodo drugi vrednotili delo staršev. Pogosto se pojavijo občutki krivde, da svoji nalogi niso bili kos in zato potrebujejo pomoč. Čeprav sta oba avtorja o tem govorila že pred tridesetimi leti, bi lahko rekli, da so njune trditve aktualne še danes.

Vzgoja je vpletena v zgodovinsko-družbeni kontekst in je zato večkrat podvržena spremembam. Ne obstaja zgolj ena vrsta vzgoje, saj je slednja odvisna od družbe, v kateri se izvaja. Z vzgojo posameznike naučimo, kako zadovoljevati potrebe na družbeno sprejemljiv način. Iste vzgojne tehnike lahko v različnih družbah dobijo različne predznake (Peček Čuk in Lesar, 2009, str. 118).

Družba torej od nas pričakuje, da bomo otroka vzgojili, kar pomeni, da mu privzgojimo družbeno sprejemljive vrednote in disciplino. Na ta način se bo v to družbo tudi lažje vključil (Plesničar, 2011, str. 26). Mladostnice in mladostniki, ki imajo neustrezne strategije ravnanja, se bodo v družbo veliko težje vključili, saj družba njihovo vedenje zaznava kot odklonsko, deviantno, z njim kršijo družbene norme. Starši so tisti, ki naj bi bili odgovorni za to, da predajo otrokom norme in vrednote družbe. Avtorici Peček Čuk in Lesar (2009, str. 24) namreč opredelita vzgojo kot namerno in zavestno dejavnost, katere namen je doseganje nekih deklariranih vrednot, norm in ciljev. Na nek način gre za ustvarjanje človeka. S tem doživljajo starši še večji pritisk glede tega, kakšnega človeka bodo ustvarili.

Kot sem že omenila, že sam zakon ZZZDR nalaga staršem določene obveznosti do njihovih otrok. Avtor Hauck (1988, str. 7) navaja, da je med vsemi dolžnostmi, ki jih imajo

starši do svojih otrok, med najpomembnejšimi skrb za zadovoljitev otrokovih telesnih potreb, ki so nujne za preživetje. Zadovoljitev teh potreb od staršev danes ne zahteva več vseh moči, zato se lahko posvetijo zadovoljevanju njihovih čustvenih potreb. Ravno zato je druga najpomembnejša skrb odraslih, da bi vzgojili otroke, ki bi se znali z zadovoljstvom vključiti v njihovi svet, imeli srečno življenje, v katerem bi uveljavili svoje zmožnosti in v katerem bi doživeli kar najmanj čustvenih motenj.

Mladostnice in mladostniki s težavami v odraščanju in neustreznimi strategijami ravnanja ne zmorejo uresničevati vseh svojih potencialov, saj so njihova ravnanja navzkriž z družbo. Vseeno je za to odgovornih več dejavnikov, na katere se bom osredotočila v naslednjem poglavju. Starši so namreč pogosto prepričani v svojo pravilno vzgojo in stojijo za svojimi metodami spoprijemanja s težavami, s katerimi se srečujejo otroci in mladostnice oziroma mladostniki. Pomembno vprašanje v zvezi z vzgojo je, v kolikšni meri morajo starši vzdrževati avtoriteto. Številni avtorji navajajo različne stile vzgoje, med katerimi so očitne razlike predvsem v tem, koliko svobode imajo pri odločanju otroci sami, koliko je možnosti dogovarjanja in kakšna je avtoriteta staršev. Kot opozori avtor Kroflič (1999, str. 54–55), je avtoriteta kot moč vplivanja za vzgojo nujno potrebna, a je hkrati lahko nevarna. Hitro lahko pripelje do manipuliranja, vedno pa v določenem trenutku predstavlja oviro pri doseganju vzgojnih ciljev. Pomembno je torej vzdrževati avtoriteto, a hkrati dati mladostnicam in mladostnikom dovolj možnost za odločanje in sodelovanje v vsakdanjem življenju družine.

Predvsem je pomembno, da otroka sprejmemo kot razvijajočo se osebo. To pomeni, da upoštevamo njegove razvojne potrebe, da omejimo pretirana pričakovanja in mu znamo hkrati odkrito pokazati, kaj je otrokov delež za stabilen odnos. Poleg tega moramo otroku dopuščati napake in mu omogočiti, da jih popravi. Pokazalo se je, da na otroka zelo pomirjujoče deluje spoznanje, da so tudi odrasli samo ljudje in da so zmotljivi (Kroflič 1999, str. 111). Avtor Hauck, (1988, str. 47) dalje navaja, da so bili starši v preteklosti tolikokrat deležni očitkov, da svoje otroke vzgajajo preveč strogo in trdo, da so šli v drugo skrajnost. Kmalu se je izkazalo, da preveč popustljivosti povzroča resne družbene probleme.

Otrok se lahko nauči pravilnega razmišljanja samo tako, da mu odrasli pozorno prisluhnejo in ugotovijo, kaj želi povedati, ne glede na to, da lahko s svojim razmišljanjem komu ali

čemu nasprotuje. Šele takrat, ko bomo spoznali otrokov pogled na situacijo, lahko začnemo situacijo preučevati (Hauck, 1988, str. 22). Vsi smo zmotljivi, tako mladostniki kot tudi starši. Ko začnejo mladostniki razvijati neustrezne strategije ravnanja, je torej potrebno opredeliti, zakaj so ti načini ravnanja, tako za starše kot tudi za družbo, neustrezni. S pogovorom lahko spoznamo perspektivo mladih.

Starši naj bi predstavljali vzor otroku in s tem tudi mladostnikom. Če je določeno ravnanje, ki ga starši pri mladih ne odobravajo, morajo biti pozorni na to, da tudi sami ne ravnajo na tak način. Avtorici Peček Čuk in Lesar (2009, str. 122) pa opozorita, da danes starši večkrat ne predstavljajo več vzora otroku, pač pa želijo otroku slediti, ga oponašati v načinu obnašanja, govorjenja in oblačenja. Zaradi preobremenjenosti s službo in z iskanjem osebne dobrobiti se pri starših pogosto pojavljajo občutki krivde, da za otroka nimajo dovolj časa, poleg tega se srečujejo z neprestanimi opozorili, kakšna naj bi bila primerna vzgoja in z vpletanjem različnih strokovnjakov v družinsko življenje. Skrb za najrazličnejše vidike otrokove vzgoje je prenesena na posebne družbene institucije in strokovnjake. S tem se skrb za otroka ni izboljšala, pač pa ravno obratno. Odgovornost za vzgojo se s tem prenaša iz ene institucije na drugo, kar onemogoča identifikacijo otrok s starši. S tem je staršem ostalo zelo malo tistega, kar lahko prenesejo na otroka. Ostala je zgolj produkcija videza skrbi za otroka, videza srečne družine. Oblikoval se je ideal popolnega starševstva, ki ga ustvarjajo predvsem strokovnjaki.

Vzgoja je torej močno vpeta med zasebnostjo in družbo, ob tem pa Oudejans (2002 v Bouwkamp & Bouwkamp, 2014, str. 260–261) opiše dilemo, ki se pojavlja na področju zaščite otrok in mladostnikov. Gre za dilemo med pravico staršev, da sami vzgajajo svoje lastne otroke in posegom v to zasebno sfero družine, predvsem pa staršev, z raznimi ukrepi. Ravno iz te dileme po besedah avtorja (ibid.) izhajajo nasprotujoči si interesi družbe, soseske, šole, nekdanjih partnerjev, staršev in tudi otrok.

Pomembo se zdi povzeti besede avtorja Plesničar (2011, str. 27), da »vzgoja ni cilj, vzgoja je pot. Nikoli ne bomo prišli do končne postaje, vedno obstaja pot, po kateri gremo lahko še naprej. Pravzaprav je vzgoja brezpotje. Ni točno določene poti ali ustaljenega znanega vzorca, po katerem bi lahko posameznika vzgajali«. Te besede bi morali slišati številni starši, ki jih obremenjujejo občutki krivde in občutek, da jih družba obsoja zaradi otrokove

vzgoje. Vsak mora prisluhniti otroku in mladostnici ter mladostniku in usmerjati vzgojo na način, ki je prilagojen vsakemu posameznemu otroku in mladostniku, mladostnici.

1.2. MLADI IN TEŽAVE V ODRAŠČANJU

1.2.1. Obdobje mladosti

O tem, kaj bi lahko opredelili kot obdobje mladosti, piše veliko avtorjev, njihove definicije pa so si v večini podobne. Tako avtor Bučar Ručman (2004, str. 25) za definicijo mladosti ponudi mladost kot obdobje med otroštvom in odraslostjo, ki predstavlja pomembno obdobje od ene k drugi fazi življenja. Avtor to obdobje sicer opiše kot nekakšen razvojni premor v razvoju posameznikov, ki dopušča, da lahko posamezniki eksperimentirajo s socialnimi vlogami in iskanjem svojega mesta v družbi. Pa gre res za premor? Ule (1995, str. 16) sicer prav tako opiše mladost kot posebno življenjsko obdobje, ki pa ga, po navedbah avtorice (ibid.), zaznamuje več pomembnih prehodov. En od njih je že prehod od otroštva v dobo odraslosti, gre za prehod od nižje k višji fazi življenjskega cikla. Različni pomembni prehodi v tem obdobju se nanašajo na biografske, sociopsihične, geografske in statusne premike. Torej od ekonomsko in socialno odvisnega člana družbe in družine svojih staršev (ali varuhov), k ekonomsko in socialno neodvisnemu posamezniku, usposobljenemu za lastno življenje.

Obdobje mladosti torej nikakor ni premor, saj se morajo mladostniki ves čas soočiti s prehodi. Vsak od njih se z njimi spopada na različne načine. Nekateri te prehode dosežejo lažje kot drugi, ki se tekom tega življenjskega obdobja spopadajo s številnimi težavami. Za te težave nekateri avtorji (npr. Tomori 2000, Bučar Ručman 2004 in drugi) uporabljajo izraz težave v odraščanju.

Musek (1995, str. 37–38) opozori, da je obdobje mladosti pogosto videno kot obdobje nestabilnosti, mladostnice in mladostniki pa kot čustveno labilne posameznice in posamezniki, ki padajo iz ene emocionalne krize v drugo in odklanjajo avtoriteto staršev. Vendar pa se avtor sprašuje, ali je mladostništvo resnično tako problematična in viharna doba posameznikovega razvoja ali gre le za stereotip, oblikovan s strani kliničnih psihologov in psihiatrov. Avtor (op.cit.) navaja nekaj raziskav različnih avtorjev, kot so Bandura, Musgrove, Coleman in Hendry, ki dokazujejo, da temu ni vselej tako. Nekateri avtorji so v raziskavah zaman iskali množično pojavljanje upornišтва in sovražnosti med mladostnicami in mladostniki. Mnogo mladostnic in mladostnikov je namreč zatrjevalo, da so ravno v tem obdobju vzpostavili boljše odnose s starši in večje medsebojno zaupanje. Prav tako naj razhajanje s svetom odraslih ne bi vodilo mladostnic in mladostnikov avtomatično k temu, da oblikujejo vrednote in identitete, ki so v nasprotju s pričakovanji odraslega sveta.

1.2.2. Socialna ranljivost mladih

Kaj je torej tisto, zaradi česar številni avtorji obdobje mladosti enačijo z različnimi težavami in problemi, ki naj bi pripomogli k večji ranljivosti mladostnic in mladostnikov in s tem k povečanju njihovih neustreznih strategij ravnanja? Več avtorjev (med drugimi Tomori 2000, Ule 2000, Marinček 1999) poudari, da obdobje adolescence prinese nenadne spremembe v življenje mladostnikov, predvsem pa je problem v družbi, ki pred mladostnike postavlja vse večje zahteve.

Življenjske izkušnje mladostnikov so se v zadnjem desetletju močno spremenile; spremenila so se razmerja, v katera vstopajo mladostniki (tako družinska kot tudi prijateljska), spremenile so se izkušnje v izobraževalnem sistemu, v zaposlitvi in načinih izobraževanja, v prostem času in oblikovanju življenjskih stilov. Del teh sprememb gre gotovo pripisati razmeram, ki presegajo nacionalne državne okvire, kot je npr. prestrukturiranje trga delovne sile. Mladostniki najbolj občutijo posledice teh sprememb, ki so se zgodile v relativno kratkem času, zaradi česar postajajo referenčna območja, ki so nekdanj zagotavljala kolikor toliko zanesljive in predvidljive prehode v odraslost, negotova in zamegljena. Iz tega se lahko razvijejo najrazličnejši strahovi mladih posameznikov in to nedvoumno vpliva na njihove življenjske izkušnje, načrte in življenjske stile (Tihi, 2006, str. 15).

Ko otrok preide v obdobje adolescence ali mladostništva, se torej začne soočati s številnimi spremembami in pričakovanji, tako svojimi kot tudi pričakovanji okolice. Ule (2000b, str. 19–20) kot eno izmed sprememb otroštva in mladostni navaja rastoč pritisk na mlade, da si pridobijo čim več izobrazbe, ki naj bo čim višja, visoko kulturno raven in nanju vezana razna »priznanja«, »spričevala«, »nazive«, ki omogočajo družbeno promocijo, kariero, privilegije. Poleg tega družba ponuja vzporedni sistem priznanj, tako formalnih kot neformalnih, na področju potrošnje in raznih dosežkov v prostem času, npr. v športu, medijih, modnih stilih in še bi lahko naštevali. Uspešnost družin se meri z uspešnostjo posameznih članov družine na najrazličnejših področjih, kjer so konkurence zelo visoke, družba pa sili otroke in mladostnike, da začnejo že zelo zgodaj odločati o svojem življenju in sprejemati pomembne odločitve.

Nastran Ule (2000b, str. 18) opozori še na en pomemben vidik sprememb v mladostniških letih, na podaljšano mladost, ki jo obvladujejo tri institucije: izobraževalni sistem, sistem zaposlovanja in pritočasni kulturni sistem.

Mladina je postala najbolj ranljiv del naše družbe. Kljub ustanovitvi dobrih šol z moderno opremo in dobrimi učitelji in učiteljicami, mladi vse bolj bežijo v brezvoljnost, brezciljnost in v iskanje lažnega užitka, ki ga ponujata omama in zabava. Kot enega glavnih vzrokov za to lahko navedemo individualizem, po katerem naj bi posameznik našel osebno izpolnitev, osvoboditev, če se prepusti trenutnemu užitku (Žorž, 2010, str. 104). Po Nastran Ule (2000b, str. 25) individualizacijo mladosti spremlja vse večji razkol, med na eni strani rastočo ponudbo »svobod« mladih in vse večjim rahljanjem družbenih zvez – medosebnih in družbenih povezav in pomoči. Avtorica (op.cit., 2000, str. 41) dalje navaja, da ravno individualizacija življenja prinaša nova tveganja, obremenitve, neugodja, nemir, ki obremenjujejo mlade, saj pomnožuje obseg tveganih življenjskih odločitev in življenjskih poti za vse mlade, še posebno za tiste, ki nimajo ustrezne socialne in ekonomske podpore v svojih družinah, so brezposelni ali jim grozi dolgoročna nezaposlenost. Hkrati mlade obremenjuje tudi upadanje trdnih in splošno zavezujočih pravil, ki naj bi veljala v družbi in na katere bi se lahko naslonili v svojih osebnih krizah.

1.2.3. Dejavniki tveganja

Prav vsi mladostniki se v svojem obdobju odraščanja spoprimejo z različnimi zahtevami okolja, vendar to še ne pomeni, da bo vsak izmed njih razvil neustrezne strategije ravnanja. Avtorji (med drugimi Ule 1995, Ule 2000, Tomori 2000) govorijo o tako imenovanih dejavniki tveganja, ki vplivajo na to, da bodo mladostniki z večjo verjetnostjo take strategije začeli razvijati. Tomori (2000, str. 95–96) navaja, da je pomembno, da poznamo dejavnike tveganja, saj bomo s tem lažje razumeli prestopniško vedenje kot samo in bomo lažje izbrali ustrezno vrsto pomoči mladostnici oziroma mladostniku.

Na razvoj prestopniškega vedenja pri mladih vpliva veliko psihosocialnih dejavnikov; gre za tiste subjektivne in objektivne značilnosti, ki povečujejo možnosti za prestopniško vedenje pri mladostnikih. Med njih lahko prištejemo osebnostne, konstitucijske (biološko pogojeni odzivi, npr. impulzivnost, zvišan prag vzburjenja, ekstravertiranost) in psihološke značilnosti posameznikov. Pomemben dejavnik je že sama adolescenca, ki je pravzaprav obdobje intenzivnega čustvenega razvoja. Pojavljajo se številne telesne spremembe in težko obvladljivo čustvovanje. Nenazadnje bi lahko med dejavnike tveganja umestili tudi šolo ter vrstnike, kjer imajo mladostniki velike želje po vključenosti in s tem povezanem dokazovanju pred vrstniki. Velik vpliv na razvoj prestopniškega vedenja imajo šolski neuspehi ter težave pri vključevanju v sam proces izobraževanja, ki so hkrati tudi znamenje splošne manjše prilagodljivosti ter nesocializiranosti (Tomori, 2000).

Razne kriminološke teorije kot enega izmed dejavnikov tveganja za prestopniško vedenje mladih navajajo slabe odnose med otroki in starši ter slabo ravnanje z otroki. Razlogi za to so trije. S slabimi odnosi in slabim ravnanjem z otroki se namreč zmanjšuje navezanost otroka na starše. Mladostnice in mladostniki, ki nimajo tesnih vezi s starši, s prestopniškim vedenjem tvegajo bistveno manj, saj se ne bojijo obsojanja s strani staršev. Slabi odnosi v družini implicitno sporočajo, da je normalno ali celo sprejemljivo, če mladostniki odkrito izražajo sovraštvo ali prezir do drugih in ignoriranje želja in interesov drugih. Poleg naštetega pa taki odnosi in taka ravnanja povzročajo pri mladih močna negativna čustva, kot so jeza, frustracija in sovraštvo, ki vodijo v razna nesprejemljiva ravnanja (Tivadar 2000, str. 161).

Temu se pridružuje Tomori (2000, str. 98), ki prav tako poudari, da vpliva družine ne gre zanemariti, saj preko svoje zapletene dinamike vpliva na razvoj posameznika in njegovih značilnosti. Avtorica (op.cit., str. 104) dalje navaja, da je prestopniško vedenje mladih pogosto povezano tudi s socialnimi razmerami in neugodnimi splošnimi gmotnimi razmerami, s kulturno in ekonomsko prikrajšanostjo, torej s kakršnokoli obrobnostjo. Mladostniki ne razvijejo občutka pripadnosti do socialnega okolja, so odtujeni, se ne čutijo sprejete v okolju, ki je podlaga za sprejemanje meril in vrednot.

1.2.4. Prestopniško in odklonsko vedenje mladih

Po Šelih (2000: 9) velja mladoletniško prestopništvo in odklonsko vedenje mladih za enega temeljnih problemov današnje družbe. Podobno navaja avtor Brinc (2000, str. 113), da je mladoletniško prestopništvo zelo pogosta tema razprav v socialni in kriminalitetni politiki. Kadar se pojavi posamezno izjemno kaznivo dejanje, povzročeno s strani mladostnice, mladostnika, se pogosto razširijo razprave o nevarnosti mladoletniškega prestopništva. Širša javnost pogosto oblikuje mnenje glede te problematike na podlagi policijskih poročil in medijev, oboje pa spodbuja kaznovanje. Velik odstotek mladostnic in mladostnikov, ki so začeli s prestopništvom že pred štirinajstim letom starosti, kljub številnim ukrepom s strani družine, šole in s področja socialnega varstva, takega načina ravnanja niso opustili.

O velikem družbenem pomenu mladoletnega prestopništva govori tudi avtorica Grozdanić (2000, str. 197), ki opozori, da je ravno od ravnanja družbe v tem obdobju mladostnikovega življenja odvisno, ali bo posameznik v življenju nadaljeval s kriminalno dejavnostjo ali ne. Pridružuje se ji Musek (1995, str. 43), ki omeni, da je pomemben dejavnik mladostnikove agresivnosti predhodna agresivnost v otroštvu.

Motnje vedenja mladostnikov se kažejo na različne načine, na primer kot izostajanje od pouka, pobege od doma, uživanje mamil, izogibanje družbi vrstnikov in izvrševanje kaznivih dejanj. Te motnje predstavljajo odklonsko vedenje in izražajo potrebo po pomoči (Filipič, 2000. str. 165). V tem kontekstu se pokaže naloga socialnega dela. Pomoč ne samo mladostnikom, pač pa tudi družinam, ki čutijo vse posledice njihovega vedenja in mogoče ne najdejo načina, kako jim pomagati. Nekatere družine vidijo razloge za takšno vedenje predvsem v družbi mladostnice oziroma mladostnika in niso zmožne spoznati, da je razlog lahko tudi drugje. Na odklonsko vedenje mladostnikov se je potrebno odzvati. Brinc (2000, str. 114) navaja, da strokovnjaki opozarjajo, da otrokom in mladoletnikom škoduje tako neresno obravnavanje njihovega vedenja kot tudi preveč stroga obravnava.

Iz opisanega bi torej lahko sklepali, da zgolj kazen ni dovolj, da bi mladostniki začeli opuščati neustrezne strategije ravnanja. Potrebno jim je priti nasproti, se jim pridružiti in jih povabiti k sodelovanju in soustvarjanju rešitev. Včasih bi bilo dovolj, da bi jim le prisluhnilo, jim dali glas in s tem z njihovo pomočjo spoznali njihov življenjski svet. Kot namreč opozori tudi Poštrak (2006, str.3–4), mladostniki z neustreznimi ali nasilnimi ravnanji simbolično sporočajo, da se v njihovih življenjskih svetovih nekaj dogaja, nekaj neprijetnega, ogrožajočega. Socialne delavke ter tudi drugi, ki delajo z mladimi, morajo to razumeti, predvsem pa spoznati, kaj želijo mladostniki s svojim ravnanjem sporočiti. Šele na podlagi dekodiranja njihovega sporočila lahko začnejo ustrezno vzgojno ali svetovalno dejavnost. Neustrezen odziv pomagajočih lahko predstavlja dodaten dejavnik tveganja.

1.3. SOCIALNO DELO Z MLADIMI

Socialno delo je stroka, ki lahko mladostnicam in mladostnikom pride nasproti, se sreča z njimi in jim pomaga. Čačinovič Vogrinčič (2000, str. 78) navaja, da je učinkovita pomoč otrokom in mladostnikom, ki se vedejo odklonsko, pomembna tema v socialnem delu. Konvencija Združenih narodov o otrokovih pravicah (1989) obvezuje tudi stroko socialnega dela, da preveri in izboljša svoj delež pri zagotavljanju pravice otroka do varnosti, zaščite, zdravega razvoja, zagotavljanju ustrezne in učinkovite pomoči in sodelovanja v pomembnih odločitvah o otrokovem življenju. Vse to je potrebno spraviti v konkretno vsebino v projektu, ki jo soustvarimo skupaj z otroki in mladostnicami ter mladostniki.

Poštrak (2015, str. 270–271) pove, da je potrebno raziskovati življenjski svet mladih, pri čemer moramo izhajati iz predpostavke, da so mladi eksperti na podlagi svojih osebnih izkušenj. Torej so oni tisti, ki nam lahko povedo, kako doživljajo dogajanje, njihove pripovedi pa je potrebno analizirati. Zelo podobno opozori Čačinovič Vogrinčič (2000, str. 78), da je nova naloga socialnega dela, da se spoštuje otroka kot sogovornika in spoštujejo otrokovo pravico do resničnosti – da ga jemljejo resno, ga slišijo, prisluhnejo njegovim čustvom in občutkom. To morajo vzpostaviti in zagotoviti odrasli. Glavni cilj socialnega dela z otroki in mladostniki, ki imajo neustrezne načine ravnanja, je omogočiti mladostnikom novo in boljšo možnost za življenje (op.cit., str. 77). Socialne delavke morajo znati zares poslušati zgodbo mladih in jih jemati resno (Poštrak, 2003, str.232).

Če želimo razumeti mladostnike v težavah, moramo razumeti tudi njihov življenjski svet in dejavnike, ki so vplivali na njihovo odraščanje. Njihovo ravnanje bodo socialne delavke lažje razumele, če bodo prisluhnile njihovim zgodbam (Mrežar, 2013, str. 273). Mladostniki se bodo lažje aktivno vključevali v sodelovanje, če bodo imeli izkušnjo, da so slišani in tudi razumljeni, predvsem pa, da imajo možnost povedati svojo zgodbo, vključno z vsemi čustvi in občutki, ki so prisotni v njihovih življenjskih svetovih.

1.3.1. Participacija kot pravica mladostnic in mladostnikov

Ideje o participaciji otrok (v tem primeru tudi mladostnikov) izhajajo iz perspektive pravice otrok. Kljub temu se otroci, mladostnice in mladostniki pogosto ne počutijo vključene. Smith, Fulcher, Doran (2013 - Lasten prevod) predstavijo ugotovitve, v katerih

se socialnim delavkam zdi, da so naredile opazne spremembe pri vključevanju otrok in mladostnikov in jim prisluhnejo, medtem ko mladostniki menijo, da je bilo le malo njihovih pogledov slišanih in upoštevanih. Kadar se družina vključi v sodelovanje s centrom za socialno delo, ko mladostniki potrebujejo pomoč, je zelo pomembno, da imajo občutek slišnosti. Čeprav so nekateri med njimi še mladoletni, so že zmožni sprejemati odločitve zase in za svoje življenje, pri tem pa potrebujejo podporo in usmerjanje tako staršev kot socialnih delavk.

Če želimo kot praktik postaviti mladostnike za eksperta njihovih lastnih izkušenj, se moramo naučiti, kako svoje poglede umakniti na stran in skupaj z uporabniki raziskovati njihov vidik. Naučiti se moramo poslušati zgodbo mladostnikov in jo sprejeti iz njihovega zornega kota (De Jong & Kim Berg 2002: 20–21 – Lasten prevod).

L. Hoffman (1994 v Jagrič, 2016, str. 91) opiše tudi koncept etike udeležnosti, ki temelji na prepričanju, da mora socialna delavka odstopiti od moči, ki ji ne pripada in je tako mladostnikom enakovredna sodelavka. To pomeni, da so k sodelovanju povabljeni vsi udeleženi v problemu, tako starši kot mladostnice in mladostniki ter ostali člani družine, med njimi pa je moč enakomerno porazdeljena. Mladostniki so enakovredni člani v procesu podpore in pomoči, naloga socialnih delavk pa je, da to omogočijo, še posebno v družinah, kjer imajo starši več moči.

Poštrak (2015, str. 273–274) opredeli tri načine dela z mladimi, ki jih poimenuje ukazovalni, dogovorni in vse dopuščajoči pristop. Za ukazovalni pristop je značilna enostranska komunikacija, znotraj katere ena stran daje navodila in ukaze in ni možnosti dogovarjanja. Pri taki obliki se strokovnjak pojmuje kot ekspert, kot tisti, »ki ve«. Vloge v takem odnosu so vsiljene, mladostniki pa se lahko resnično počutijo kot neprostopoljni uporabniki in so potisnjeni v pasiven položaj. Pri takem pristopu socialna delavka ne vzpostavi konteksta skupnega iskanja rešitev in cilji, ki jih postavi socialna delavka, niso nujno tudi cilji mladostnikov. Ukrepi so nedogovorjeni in vsiljeni. Pri vse dopuščajočem pristopu komunikacija ni več enosmerna, ukazovalna, vendar še vedno ne doseže točke, da bi temu lahko rekli pogovor. Udeleženci v pogovoru se sicer pogovarjajo, vendar se ne dogovarjajo o skupnem početju. Vloge niso opredeljene, ne ve se, ali je odnos med socialno delavko in mladostnikom prijateljski. Ukrepi ne morejo biti jasno dogovorjeni. Mladostniki ne dobijo jasnih navodil, kaj bo sledilo, če ne upoštevajo pravil in skupnih dogovorov. Avtor (op.cit., str. 77–78.) za delo z mladimi predlaga dogovorni pristop. Pri

takem načinu dela z mladimi je veliko poudarka na komunikaciji z mladostniki. Temeljiti mora na sprejemanju in opogumljanju mladostnikov, pogovor mora biti spoštljiv, pomagajoči pa mora izhajati iz svoje vloge spoštljivega in odgovornega zaveznika.

1.3.2. Institucionalno varstvo mladostnic in mladostnikov

Po ZZZDR (Ur. 1. RS, št. 69/04) država zagotavlja varstvo mladoletnim otrokom vselej, kadar je ogrožen njihov zdrav razvoj in kadar to zahtevajo druge koristi otrok. Po 121. členu tega zakona sme center za socialno delo odvzeti otroka staršem in ga dati v vzgojo in varstvo drugi osebi ali zavodu, če so starši zanemarili otrokovo vzgojo in varstvo ali če je to iz drugih pomembnih razlogov v otrokovo korist.

Zakon o socialnem varstvu (ZSV; Ur. 1. RS, št. 3/07 in ZSV-F; Ur.1. RS, št. 39/16) v 16. členu navaja, da institucionalno varstvo otrok in mladoletnikov, prikrajšanih za normalno družinsko življenje, po tem zakonu obsega tudi vzgojo in pripravo na življenje. Torej se zakon zopet dotakne tistih funkcij družine, ki naj bi jih le-ta izpolnila, vendar tega ni uspela.

Starši se velikokrat počutijo nemočne pri vzgoji mladostnikov, ki imajo odklonsko vedenje. Mladostniki so pri starosti med 14 in 18 let lahko že zelo razviti, močni in jih je težko obvladovati. Oddaja mladostnikov v institucijo družinam prinaša tudi nekakšno potrditev, da jim ni uspelo, srečujejo se z negativnimi občutki ali občutki krivde, zraven pa doda še družba, ki lahko pripomore k stigmatizaciji teh družin. Linde Lantieri (1996 v Skalar, 2000, str. 159) opiše zavode za mladostnike s težavami v socialni integraciji kot zadnjo javno ustanovo, ki poskuša mladostnike naučiti veščin in jim daje napotke za življenje še pravočasno – preden pristanejo v zaporu.

Kljub temu da je oddaja mladostnikov v zavod ali drugo institucijo za celotno družino stresna izkušnja in največkrat tudi zadnja možnost, za katero se socialne delavke odločijo z namenom pomagati mladostniku, namestitev lahko prinaša tudi koristi. Največja korist namestitve otroka v institucije, stran od družine, je začasna ločitev otrok in staršev. Na tak način se lahko obe strani malo umakneta, razmislita vsaka zase. Frustracija, ki se pojavlja v odnosih se zaradi ločitve odmakne v ozadje, na plano pa pride hrepenenje po dobrem vzajemnem odnosu (Bouwkamp & Bouwkamp, 2014, str. 270). Vzgojni zavodi imajo tudi preventivno vlogo, prav tako mladinske in stanovanjske skupine, v katerih mladostniki dobijo zatočišče pred družino, ki jim ni uspela ponuditi varstva in vzgoje (Skalar, 2000, str.

158). Kljub vsemu temu pa avtorja Bouwkamp in Bouwkamp (2014, str. 270–271) dalje opozorita, da čeprav ima namestitvev otrok in mladostnikov zunaj družine lahko pozitivne posledice, med drugim vpliva na vedenje otrok in mladostnikov, ima lahko tudi negativne stranske učinke, ki vplivajo na interakcijske vzorce med strokovnimi delavkami, starši ter otroki oziroma mladostnicami in mladostniki.

Kot poudari Kroflič (1999, str. 114), je vključevanje staršev v reševanje življenjskih konfliktov zahtevno, vendar je to pomembna sestavina institucionalnega vzgajanja otrok, mladostnic in mladostnikov. Uspeh vključevanja je odvisen od medsebojnega zaupanja, veliko pa pripomore tudi pravilno angažiranje otrok. Otroci, mladostnice in mladostniki najlažje vzpostavijo most med vzgojitelji in starši. Naloga socialne delavke je pomagati mladim graditi ta most in to vez, saj morajo tako starši kot tudi strokovne delavke intenzivno sodelovati pri vzgoji mladostnic in mladostnikov.

1.3.3. Varovalni dejavniki mladostnice in mladostnika

Poleg dejavnikov tveganja je pomembno upoštevati tudi dejavnike, ki so mladostnikom lahko v pomoč pri premagovanju težav. Te dejavnike imenujemo varovalni dejavniki, Tomori (2000, str. 108-109) pa opozori, da jih je potrebno odpraviti, razvijati in utrjevati skupaj z mladimi. Poleg tega je potrebno odkrivati njihove pozitivne izkušnje, s katerimi bodo lažje opuščali stare vzorce vedenja in razvijali oporne točke, ki jih bodo varovale pred neustreznimi ravnanji tudi v prihodnosti.

Od vsakega mladostnika je odvisno, kaj so njihovi varovalni dejavniki. Za nekatere je to lahko zgolj prijatelj, za druge na primer dober odnos z enim od staršev. Potrebno je upoštevati, da se mladostniki različno odzivajo na različne življenjske situacije (Mrežar, 2013, str. 275). Izjemno pomembna je čustvena opora družine in zaledje ustrezne socialne mreže. Socialna mreža lahko ob ustreznem uvidu v neustreznost vedenja mladostnikov dosledno, ampak še vedno naklonjeno in strpno, nudi pomoč (Tomori, 2000, str. 109).

O pomembnosti socialne mreže govori tudi Čaćinovič Vogrinčič (2000, str. 82), ki kot pomembno naloga socialnega dela opiše odkrivanje, raziskovanje in mobilizacija otrokove socialne mreže, omeni celo soustvarjanje nove. Socialna mreža mladostnikov lahko predstavlja vir moči, prijateljstva in spoštovanja, lahko pa je vir pritiskov, stresa, zlorabe in izkoriščanja. Gre za neformalne mreže mladih, za pomembne druge v njihovem svetu. Pri pomoči mladostnikom je pomembno spoznati, na kakšen način jim je socialna mreža vir moči, kaj jim daje in česa ne. Sodelovanje s socialno mrežo lahko pripomore k temu, da

spoznamo potrebe mladostnikov in odkrivamo učinkovite rešitve, hkrati pa nam omogoča odstranjanje ovir, ki onemogočajo spremembe. Ravno zato je v rešitvi soudeležena tudi skupnost, katere sodelovanje je nujno. Vzpostavljane nove socialne mreže, kadar je to nujno, v prvi vrsti otrokom, mladostnicam in mladostnikom, potem pa tudi vsem ostalim udeleženi v problemu, omogoča novo učenje in pridobivanje novih, pozitivnih izkušenj. Delovni okvir je težko vzpostaviti, najprej zaradi prisile, s katero mladostniki vstopajo v sodelovanje, po drugi strani pa tudi zato, ker odklonsko vedenje otrok vzbuja strah, zavračanje, demonizacijo v družbi. To otežuje vzpostavljane okvirja za pomoč mladostnikom in otrokom (op.cit., str.: 77).

Družina lahko hkrati predstavlja dejavnik tveganja pri enem mladostniku, medtem ko bo pri drugih delovala kot varovalni dejavnik. Člani družine so med seboj običajno čustveno povezani in si lahko nudijo oporo na čustveni ravni. Prav tako lahko starši mladim predstavljata avtoriteto in s tem vplivajo na njihove nesprejemljive načine ravnanja. Vendar pa Rener (2000, str. 103) navaja, da družinske podpore postajajo vedno bolj problematične. Razlogi za to naj bi bili različni, vedno več ločitev, naraščajoč delež samskih gospodinjstev, vedno več otrok je rojenih v zunajzakonski skupnosti. Hkrati naj bi bili to razlogi, ki spodbujajo panične govore o krizi najpomembnejše družinske institucije. Vendar pa to ni glavni problem. Spreminjanja sicer se dogajajo, vendar so procesi, ki se dogajajo znotraj družin, bolj pomembni od same strukture družine. V družinah se dogajajo cele serije družbenih sprememb; naraščajoče enakosti med spoloma, zaposlenost obeh staršev, pričakovanja, spremembe v razmerju med domom itd.

Vse te spremembe naj bi slabo vplivale na družino kot sistem, vendar ob tem ne gre trditi, da zaradi teh sprememb, ki jim je podvržena družina v zadnjih desetletjih, družina svojim članom ni več zmožna nuditi opore. Mladostniki lahko prav tako ohranijo močne čustvene vezi, čeprav sta starša ločena ali če živijo zgolj z enim od staršem oziroma v reorganizirani družini.

1.4. SOCIALNO DELO Z DRUŽINO

Zaradi potrebe po učinkoviti pomoči mladostnikom, ki so se znašli pred takimi ali drugačnimi izzivi, se k sodelovanju povabi celo družino. Družina namreč deluje kot sistem, v katerega so mladostniki vpeti. Po besedah avtorice Sutton (1994, str. 78 - Lasten prevod) je delo s kakršnokoli skupino neizogibno zahtevnejše kot delo s posameznikom, saj je v procesu pomoči potrebno upoštevati vse udeležene sodelovanju. Vsak član družine želi lasten dobiček v sodelovanju in v sodelovanje prinaša svoje razumevanje situacije. Ravno zato je delo z družino izjemno zahtevno, polno pogajanj in sklepanja kompromisov. Pomembno se zdi omeniti Lüssijevo (1990) metodično načelo vsestranske koristi, ki govori o tem, da mora socialna delavka vzpostaviti proces pomoči tako, da upošteva interese vseh udeleženi v problemu, kar pomeni, da dogovorjena rešitev vsem prinaša koristi (Čaćinovič Vogrinčič idr., 2005, str. 17). Sistemsko usmerjena socialna delavka naj bi si v procesu pomoči prizadevala za to, da pri uporabnikih vzbudi uvid, da bo vsem v kar največjo pomoč, če bodo upoštevali želje in interese drug drugega (Lüssi, 1990, str. 88).

Čeprav se zdi, da so pri pomoči mladostnikom s težavami v odraščanju, neustreznimi načini ravnanja ali drugimi izzivi, pred katere jih postavlja družba, najpomembnejši mladostnikovi interesi in želje, pa je potrebno v procesu sodelovanja upoštevati tudi interese staršev in ostalih članov družine. Constable & Lee (2004, str. 175 - Lasten prevod) namreč navajata, da družina zaznava, da so stvari ušle izpod nadzora in vidi sebe v hudi zmešnjavi. Pomembno je, da to, kar družina zaznava kot zmešnjavo, preoblikujemo v problem in nato v izvedljivo nalogo. Občutek, da je problem za družino obvladljiv, je pomirjujoč, sodelovanje pa je mnogo lažje, če družina vidi smisel v soustvarjanju in ima upanje, da se bo situacija, zmešnjava, v kateri se je znašla, uredila.

Čaćinovič Vogrinčič (2016, str. 22) opozori, da za reševanje številnih izzivov, s katerimi se srečujemo pri delu z družino, potrebujemo soustvarjeno udeleženo družino na tak način, da se slišijo glasovi prav vsakega udeleženega pri instrumentalnih definicijah problema in načrtovanih spremembah. Tako mladostnica in mladostnik kot tudi starši in ostali člani družine morajo prispevati vsak svoj delež k definiciji problema.

Instrumentalna definicija problema, soustvarjanje rešitev in dogovarjanje o deležih posameznega člana družine so nove izkušnje za družino, ki lahko spreminjajo pravila skupnega življenja, posamezne vloge ali dosedanje strukturo moči v družini (Čaćinovič Vogrinčič, 2006, str. 112). Nekatere družine nimajo razvitih takih komunikacijskih

vzorcev, ki bi omogočali, da se sliši glas vseh. Razmerja moči so neenakomerno razporejena med starši in mladostniki, lahko pa so skrhani tudi odnosi med člani družine, kar komunikacijo še otežuje.

»V odprtem prostoru za pogovor se povežejo člani družine, strokovnjaki iz izkušenj, in socialne delavke, njihove spoštljive in odgovorne zaveznice« (Čačinovič Vogrinčič, 2016, str. 23). Avtorja Bouwkamp in Bouwkamp (2014, str. 217) predstavita nekaj prednosti k družini usmerjenega pristopa (pristopa, kjer se dela s celotno družino in ne zgolj s posameznikom). Med drugimi omenita tudi to, da k družini usmerjeno delo pomaga družinskim članom, da so drug drugemu pomembni in s tem obogatijo svoj odnos. Delo z družino obsega tudi delo z odnosi v družini, odpira se prostor za pogovor, v katerem se med seboj pogovarjajo in slišijo vsi člani.

Socialno delo pomeni strokovno pomoč tako družini kot tudi otrokom in mladostnikom, ki s tem dobijo več moči. Gre za to, da se odkrivajo moči z namenom, da se lahko uresničijo konkretne spremembe v določenih socialnih okoliščinah (Čačinovič Vogrinčič 2000: 83).

1.4.1. Problem mladostnika – problem družine

Ker je mladostnik s težavami ravno tako enakovreden član družine in s tem večjega sistema odnosov, problem enega člana vpliva na vse ostale člane v družini. Avtorja Bouwkamp in Bouwkamp (2014, str. 212–213) poudarita, da gre, kadar išče pomoč otrok ali mladostnica, mladostnik oziroma jo zanj poiščejo drugi, vedno za tri probleme:

1. Kot prvo, je to problem otroka, ki na primer kaže izstopajoče ali agresivno vedenje, ima slabe ocene v šoli, je neubogljiv, mu nagajajo, izostaja od pouka ali ima strahove.
2. Kot drugo, je to problem staršev. Predstavlja breme ali skrb, ki ga imajo starši zaradi problemov ali neustreznega vedenja svojega otroka in dejstva, da ne znajo otroku pomagati na tak način, da bi njegovo neustrezno vedenje omilili ali odpravili. Starša se lahko ne strinjata o tem, kaj je treba narediti – oba starša sta lahko zelo frustrirana, ker ju otrok ne uboga in ne izkazuje spoštovanja do njiju, lahko ju bremeni dejstvo, da otroku v šoli nagajajo in menita, da bi se mogel bolje postaviti zase, ali pa se starša ne moreta uskladiti glede ukrepov.
3. Kot tretje, pa gre za problem celotne družine, saj ti problemi ovirajo delovanje družine kot strukture. Zaradi teh ovir družinski člani ne morejo sami ali skupaj razrešiti svojih problemov, saj starši in otroci drug z drugim ne ravnajo tako, da bi

probleme odpravili ali obvladali. Tako se po navadi ne skladata pomoč, ki jo družina dobi, in pomoč, ki bi jo družina dejansko potrebovala.

Socialna delavka v procesih podpore in pomoči družini torej ne pomaga zgolj enemu uporabniku, pač pa družini kot sistemu, katerega del je ta uporabnik. Pomoč in podpora torej neposredno prispevata k delovanju partnerskega odnosa in družine kot celote, to pa potem zopet koristi individualnemu uporabniku (ibid.). Mešl (2008, str. 110) podobno navaja, da se pri socialnem delu z družino vedno srečujemo z zelo široko paleto odnosov. Pri delu z družino je vedno potrebno upoštevati tudi vse posamezne člane, ki soustvarjajo družinsko življenje. Hkrati pa je družina tudi vpeta v življenje v skupnosti. Fokus pri delu z družino gre na različne smeri – od fokusa na posameznega člana, do fokusa na družino kot sistem. Ravno zato je potrebno delati tako s posameznikom kot tudi s celotno družino kot skupino.

Avtorica Čačinovič Vogrinčič (1998, str. 124–125) opredeli razvidnost družine. »Pri razvidnosti gre za poimenovanje, odkrivanje, izpostavljanje značilnosti psihodinamičnih procesov v družini, njene strukture in interakcije. V družini je razvidno tisto, s čimer se je mogoče soočiti, se spoprijeti, prevzeti odgovornost; vse tisto, kar je mogoče komunicirati ali metakomunicirati. Razvidne so tiste značilnosti, ki v družini postanejo zavestne«. Pomembno je, da skupaj z uporabniki raziskujemo, kaj je tisto, kar bi v družini lahko postalo na novo razvidno. Problemi, s katerimi se srečujejo mladostniki, se mogoče navzven zdijo povsem individualni, mladostnikovi, brez vpletanja družinskih interakcij in vzorcev. Razvidnost bo družini pomagala, da bo na problem mladostnika pogledala skozi širšo perspektivo in prispevala k soustvarjanju podpore in pomoči mladostniku.

Spodbuda za iskanje čim bolj učinkovitih pristopov za pomoč in podporo otrokom in mladostnicam in mladostnikom z izstopajočim vedenjem zaradi mladoletniškega prestopništva, uporabe drog, nasilja in vandalizma je prišla ravno zaradi družbene zaskrbljenosti glede tovrstne problematike. Veliko novih raziskav navaja, da je najučinkovitejši tisti pristop, ki vključuje v sodelovanje celotno družino otrok in mladostnikov (Bouwkamp & Bouwkamp, 2014, str. 43).

Pri družinah, ki so doživele že več stresnih situacij, večkrat naletimo na situacijo, v kateri družina problem minimalizira ali vztraja pri tem, da je problem le pri enem od članov. Predvsem pri takih družinah je sodelovanje pogosto neprostovoljno (Madson, 2007, str. 87 - Lasten prevod). Potrebno je najti način, kako članom družine pokazati, da problem ni

zgolj problem mladostnice in mladostnika, saj ta isti problem za seboj potegne večje število ostalih dejavnikov, ki vplivajo na družino kot celoto. Ko bodo člani družine dobili ta uvid, bodo sodelovanje lažje sprejeli.

1.4.2. Vloga socialnih delavk in socialnih delavcev pri delu z družino

Prva naloga socialnih delavk je, da mladostnike povabijo k sodelovanju skupaj z družino. »Koncept pomoči temelji na paradigmatski postavki, da so udeleženi v problemu tisti, ki morajo sodelovati pri oblikovanju rešitve. Naloga socialnega dela je najprej ta, da sodelovanje omogoči, da omogoči izkušnjo sodelovanja« (Čačinovič Vogrinčič 2000: 79). Socialna delavka ima torej dve pomembni nalogi pri sodelovanju z družino: prva je vzpostavitev delovnega odnosa, ki je usmerjen na iskanje rešitev, druga pa začetek pogovora o njenem delovanju, ki v nadaljevanju prispeva k razvidnosti družine in hkrati k spreminjanju, ki ga družina nujno potrebuje (Op.cit., 1999, str. 182).

Avtorica Sutton (1994, str. 22 - Lasten prevod) pove, da ima socialna delavka veliko vlog pri svojem poklicu, po njenem mnenju pa je njena glavna vloga pogosto zgolj to, da posluša. Nekatere družine vstopajo v sodelovanje brez pozitivne izkušnje, da bi bili slišani, zato je pomembno, da bi jim nekdo vsaj malo prisluhnil. Avtor Gordon (1983, str. 47–51) pri tem razlikuje pasivno in aktivno poslušanje. Pasivno poslušanje označuje čisto poslušanje in sprejemanje tistega, ki govori, vendar pa ne kaže zanesljive pozornosti do tistega, kar nekdo govori. Uporabniki imajo največkrat potrebo po aktivnem poslušanju, pri katerem se vsi sogovorniki aktivno vključujejo v pogovor in uporabnikom zagotavljajo, da bodo pravilno razumljeni.

Z aktivnim poslušanjem lahko socialne delavke spoznajo, kaj je tisto, kar sodelovanje morebiti ovira. Kot navaja avtorica Sutton (1994, str. 22 - Lasten prevod), morajo socialne delavke poznati obrambe pred tesnobo in stisko, ki jih uporabljajo vsi ljudje. Uničujoče je, če se teh obrambnih mehanizmov lotimo ostro in nepremišljeno. Ljudje, ki se spopadajo s konflikti, zavestno ali nezavedno, potrebujejo razumevajoč in potrpežljiv odziv pomagajočega, da se lahko spopadejo s stisko pri samem sebi.

Vloga socialne delavke pri družini, kjer mladostnica oziroma mladostnik potrebuje pomoč, je tudi pomoč staršem kot osebam. Cilj je, da bodo s seboj in z drugimi ravnali bolj pozitivno, konstruktivno in ustrežnejše. Veliko staršev teh družin je bilo samih žrtev nasilja, zlorab, zanemarjanja. Za njih je značilno, da težje ravnajo pozitivno, tako s seboj kot z drugimi. Da bi se naučili sebe in druge bolj pozitivno ceniti, morajo najprej sami

doživeti, kako je, ko te cenijo drugi in se ceniš sam (Bouwkamp & Bouwkamp, 2014, str. 256). De Vries (1995 v Čačinovič Vogrinčič 2000: 80) kot eno od nalog socialne delavke opiše osebno vodenje, ki zajema vodenje k dogovorjenim ciljem, k različnim oblikam pomoči in vodenje k rešitvam. Hkrati se socialna delavka znajde v vlogi režiserja in udeleženega opazovalca, ki se osebno odziva.

Še ena izmed pomembnih vlog socialne delavke pa je dobro razvidna pri institucionalni namestitvi mladostnikov. Avtorja Bouwkamp (2014, str. 271–272) opozorita, da se pri namestitvi zunaj družine pojavljajo najrazličnejši negativni občutki tako pri otroku oziroma mladostnici in mladostniku kot pri starših. Kljub težavam, s katerimi se družina srečuje, je za starše dejstvo, da bo otrok ali mladostnik nameščen v instituciji, izjemno težka odločitev, ki jo občutijo kot velik neuspeh in občutek, da niso dobri starši. Pri otrocih in mladih pa so pogosti občutki jeze, da so bili »izločeni« iz družine in občutki strahu, kaj se bo z njimi zgodilo, kaj jih še čaka. Otroci in mladostniki lahko v sebi zaznavajo krivca, s čimer se krepijo občutki lastne manjvrednosti, s katerimi želijo apelirati na občutke krivde pri starših. Starši imajo do dela v institucijah ambivalenten odnos – po eni strani si želijo, da bi otroku lahko pomagali, po drugi strani pa pomeni strokovni uspeh za starše osebni poraz.

V procesu pomoči in podpore mladostnikom in družini mora socialna delavka odpirati prostor za pogovor o čustvih in občutkih, povezanih z namestitvijo mladostnice oziroma mladostnika v institucijo, pa tudi za pogovor o vzgoji in občutku (ne)uspeha pri starših.

Če starši otrok oziroma mladostnikov, ki živijo v instituciji, izven družine, niso vključeni v sodelovanje z institucijo, to lahko izzove veliko kritiko strokovnega dela, to kritiko pa moramo razumeti kot opozorilo, da si želijo biti deležni tega, kar jim je nedostopno. Lahko pride do velikega konflikta med starši in zavodom za premoč, v katerem zavod doživlja vmešavanje staršev v njihovo delo, starši pa izražajo kritike glede strokovnih postopkov, na primer nad vrsto obravnave, pravili vedenja in ravnanja v zavodu. V takem primeru se lahko otroci ali mladostniki, ki so se sicer sodelovalno odzvali na delo vzgojiteljev, vzgojiteljic in strokovnih delavk in strokovnih delavcev v zavodu ali stanovanjski skupini, znajdejo v konfliktu lojalnosti. Na kritike staršev se lahko odzovejo na tak način, da neposredno zavrnejo starše, slednji se lahko sami čutijo zavrnjene ali pa zavračajo strokovne delavke in vzgojitelje, vzgojiteljice iz zavoda, kar spodbudi pri starših še več zaskrbljenosti (Bouwkamp & Bouwkamp, 2014, str. 272). Da do takih situacij, ki

pravzaprav nikakor ne delujejo ne v korist otroka oziroma mladih ne v korist družine, ne bi prihajalo, je pomembna vloga socialnih delavk, da spodbujajo sodelovanje vseh udeleženi v problemu.

Pri tem bi se lahko zopet oprli na Lüssijevo (1990) metodično načelo vsestranske koristi. Avtor (op.cit., 1990, str. 88) poudari, da omenjeno načelo od socialne delavke zahteva, da si prizadeva za problemsko rešitev, ki bo koristna za prav vse udeležence v problemu, ne glede na to, ali so vsi udeleženci njeni uporabniki ali ne. To pomeni, da mora socialna delavka v procesu podpore mladostnikom in njihovim družinam, ob sodelovanju z različnimi institucijami, iskati rešitve, ki bodo pozitivne tudi za institucijo samo. S tem socialna delavka prevzema pomembno vlogo tudi pri tem, kot navajata Constable & Lee (2004, str. 219 - Lasten prevod), da pomaga tako instituciji kot tudi družini, da lahko opravijo svoje funkcije harmonično. Lahko lajša kompleksne odnose med ranljivimi družinami in njihovim obveznim sodelovanjem v institucijah, tako z njenim delom znotraj družine kot pri sodelovanju z institucijo samo.

Tudi socialne delavke lahko v izziv pri delu z družinami vstopajo z nekaj strahu in negotovosti, povezanim predvsem s tem, kako bo družina sprejela pomoč, ali bo sodelovanje uspelo do te mere, da bodo lahko vključeni vsi udeleženi v problemu, ali bo družina videla smisel v njihovem sodelovanju (Vidonja & Kustec, 2016, str. 68). Družina bo imela spodbudo in upanje, da bo sodelovanje pomagalo pri premagovanju družinske stiske, če bo socialna delavka zgradila odnos sodelovanja, v katerem so aktivno udeleženi in upoštevani vsi člani družine; znotraj sodelovanja pa se oblikujeta zaupanje in spoštovanje vseh kot enakovrednih članov, udeleženi v procesu pomoči.

1.4.3. Doživljanje pomoči – neprostoVOLjne transakcije in negativni občutki v vlogi uporabnice, uporabnika

Družine se na sodelovanje s centrom za socialno delo odzovejo različno, prvi odzivi pa so pogosto negativni. Nekatere družine se odzovejo s strahom, druge z odporom, spet tretje sodelovanje sicer občutijo kot prisilo, vendar imajo upanje, da bo vseeno prineslo koristi. Vidonja in Kustec (2016, str. 66) kot pomemben dejavnik pri vzpostavljanju odnosa z družino vidita to, na kakšen način so povabljeni k sodelovanju. Ali se je sodelovanje začelo prostovoljno, mogoče na pobudo katerega od članov družine, ali pa je bilo sodelovanje prisila s strani zunanjih institucij.

V socialnem delu srečamo veliko ljudi, ki jih opredelimo kot uporabnice in uporabnike, čeprav si tega sami ne želijo ali prejemajo socialne storitve, čeprav jih sami aktivno ne iščejo. Take uporabnike stroka imenuje neprostovoljni uporabniki (Šugman Boginc, 2006, str. 345). Sama bom v nadaljevanju uporabila izraz uporabniki, ki sodelovanja niso začeli prostovoljno oziroma bom izraz zamenjala z neprostovoljnimi interakcijami.

Uporabniki, ki sodelovanja niso začeli prostovoljno, so torej tisti, ki so po pomoč prišli zaradi zunanjih pritiskov. Lahko jih delimo na mandatne in neprostovoljne. Mandatni so primorani sodelovati s pomagajočim, ker so bili k sodelovanju napoteni s strani sodišča ali na podlagi mandata, storitev socialne ustanove jim je bila predpisana z zakonsko odredbo ali ukrepom. Te uporabniki so pogosto uporabniki tudi drugih socialnih storitev. Neprostovoljne interakcije pa so tiste, znotraj katerih so bili uporabniki po pomoč napoteni s strani formalnih (zdravnik, delodajalec ...) ali neformalnih (zakonec, družinski član) virov (Rooney, 2009 - Lasten prevod).

Constable in Lee (2004, str. 228–229 - Lasten prevod) opozorita, da so interakcije z uporabniki, ki se znajdejo v sodnem sistemu, velikokrat neprostovoljne. Tako za mladostnico in mladostnika kot za celotno družino je napotilo na sodišče velika kriza. Velikokrat so primorani priti po pomoč – morajo povedati, kje bi potrebovali pomoč in to pomoč lahko uporabijo, da ustrezajo standardom zakona in sodišča. Za družine je to delikaten in negotov prehod. Socialna delavka pomaga družini, da lahko le-ta zadovolji pričakovanja sodišča. Sodišče zahteva spremembe, drugače lahko poseže v družino. Po drugi strani pa nadzor sodišča in zakona ter njihovih procedur lahko predstavlja okvir za rast in preobrazbo v družni, ko nič več ni mogoče.

Kadar družina ne uvidi, da mladostnica oziroma mladostnik in s tem celotna družina potrebuje pomoč, je napotitev sodišča k sodelovanju s centrom za socialno delo lahko velika prednost. Kljub temu je potrebno z družinami zelo veliko delati na tem, kaj je namen sodelovanja, in stremeti k temu, da se čim hitreje vzpostavi učinkovit projekt podpore in pomoči.

Pri interakcijah med uporabniki, ki so v tesnem razmerju, se lahko zgodi, da le en od članov družine da predlog za sodelovanje, medtem ko si drugi tega ne želi. Tak primer so lahko starši in otrok oziroma mladostnica in mladostnik. Medtem ko starši pridejo prostovoljno, mladostnice in mladostniki velikokrat, vsaj na začetku, sodelovanje odklanjajo (De Jong & Kim Berg, 2002, str. 192 - Lasten prevod). Tako se že na samem

začetku sodelovanja začne pogajanje o tem, kako, kdaj in na kakšen način bo sodelovanje potekalo. Pri neprostovoljnih interakcijah je pogajanje bistvenega pomena, ker kot je bilo že omenjeno, želi vsak član od sodelovanja odnesti nekaj zanj pozitivnega. Šele, ko bodo člani družine dobili svoj delež v rešitvi, bodo v sodelovanju videli smisel. Tudi avtorica Murdach (1980, str. 458 - Lasten prevod) navaja, da je pogajanje zelo pomembno pri delu z neprostovoljnimi uporabniki, pri tem pa poudari predvsem dve komponenti pogajanja – barantanje [bargaining] in prepričevanje [persuasion].

Problem sodelovanja nastane predvsem zato, ker se v neprostovoljnih interakcijah želje pomagajočega in uporabnikov zelo razlikujejo, sodelujoča pa se ne definirata kot partnerja, pač pa kot nasprotnika. Vsak ima svojo definicijo problema, drugačno zvestobo, predanost in investicijo v izid sodelovanja. Primarno torej sodelovanje ni namenjeno okrevanju [healing], pač pa iskanju strategij za razrešitev konflikta med nasprotniki (op.cit., str. 458–459 - Lasten prevod). Ko družina z mladostnikom prvič stopi v stik s socialno delavko na podlagi prisile, je socialna delavka pogosto zaznana kot grožnja, sovražnica. Še dodatno breme družini predstavlja dejstvo, da je socialna delavka tujka, ki vdira v zasebnost družinskega življenja.

Kljub temu Rooney (2009, str. 8 - Lasten prevod) navaja, da so neprostovoljne transakcije zelo dinamične, saj lahko uporabniki sčasoma začnejo sodelovati celo prostovoljno. Po avtorju (op.cit., str. 4) so prostovoljni uporabniki tisti, ki ne občutijo zunanjega pritiska za sodelovanje, so svobodni pri izbiri pomagajočih in lahko sodelovanje prekinejo, če pomoč ni ustrezna. Podobno navajata tudi avtorja Bouwkamp in Bouwkamp (2014, str. 341), da so izkušnje pokazale, da lahko upor uporabnikov na začetku sodelovanja kaj hitro zamenja zadovoljstvo, takoj ko družina opazi prve pozitivne posledice sodelovanja.

Težava pri pomoči, ki temelji na prisili, je ta, da lahko prav pomagajoči ustvarja boleče izkušnje, saj občutke, kot so bolečina, žalost, jeza, izzovejo njegove odločitve. Na področju zaščite otrok in mladostnikov so pogajanja glavni del v procesu pomoči. Šele takrat, ko zares dosežemo sporazum z uporabniki, se ukrep sodišča, zaradi katerega so v neprostovoljnih transakcijah, pomakne v ozadje, proces pomoči pa se lahko nadaljuje celo na osnovi prostovoljne interakcije (Bouwkamp & Bouwkamp, 2014, str. 254-255).

Avtorici Krivec in Suklan (2015, str. 11) navajata, da se pri posameznikih lahko pojavljajo negativni občutki krivde, zakaj je prišlo do situacije, v kateri so se znašli. Sledijo tudi občutki sramu, ki jih družinski člani prebujajo in podajajo drug pri drugem ter pred širšo

okolico. Tudi avtor Stierlin (1987 v Čačinovič Vogrinčič, 2000, str. 78) navaja, da je družina, ki ima otroka z odklonskim vedenjem v resnični stiski. Stisko predstavljajo predvsem občutki osramočenosti, saj je odklonsko vedenje otroka javen dokaz, da starši pri vzgoji lastnega otroka niso uspeli slediti normam in vrednotam družbe. V stiski so, ker jih skrbi, kaj bo z otrokom ali mladostnikom v prihodnosti. V taki družini starši navadno resnično nimajo dovolj moči, da bi lahko vodili in varovali svoje otroke. Hauck (1988, str. 29) razloži, da odrasel človek, ki zahteva oziroma želi, da se otrok vede na določen način, ob vsakem drugačnem vedenju doživi frustracijo in razočaranje. Ravno od tu izhajajo občutki sramu in stiska.

Avtorica (Čačinovič Vogrinčič, 2000, str. 78) dalje pove, da je pri takih družinah pomoč nujna, da bi se ti občutki osramočenosti in krivde pri starših zmanjšali in bi povečali učinkovitost staršev pri vzgoji otrok ter mladostnikov. Kljub nujnosti pomoči, je le-ta velikokrat v začetku doživljena kot grožnja, stigmatizacija, ponižanje. To predstavlja še večji izziv, kako z družinami vzpostaviti delovni odnos in osebni stik.

Owen (2012, v: Krivec in Suklan, 2015, str. 43) sicer opisuje terapevtski odnos, pri katerem predlaga, da lahko terapevti začnejo pogovor o občutkih uporabnikov o tem, da obiskujejo terapijo in skupaj ugotavljajo čustva, ki vplivajo na potek terapije. Zelo podobno bi lahko predlagali za proces dela pri socialnem delu z družinami. Odprt prostor za pogovor o čustvih in občutkih, tudi v zvezi s sodelovanjem, je velikega pomena tako za mladostnice in mladostnike kot za starše. Ko jih ubesedijo, se lahko začne raziskovanje, kateri dejavniki vplivajo na ta čustva in občutke ter zakaj.

1.4.4. Družina v skupnosti

Družina je nujno vpeta v življenje v skupnosti, še več, Mešl (2008, str. 110) navaja, da družina in njeni člani predstavljajo del skupnosti, iz katere lahko črpajo vire za svoje življenje, krepijo svojo moč s pomočjo skupnosti, po drugi strani pa lahko skupnost s stigmatizacijo družini moč odvzema. Družina ima lahko zelo šibko socialno mrežo (ibid.), zato bi potrebovala pomoč pri gradnji bolj močne vezi, ki bi družino lahko krepila. Po Čačinovič Vogrinčič (2000: 86) nas koncepti perspektive moči usmerjajo v resnični svet družine – v skupnost. V skupnosti je potrebno najti, povezati ali na novo ustvariti odnose, potrebne pogoje in možnosti za družino; delo, prijateljske vezi, podporne skupne itd.

Socialno ekološko načelo avtorja Lüssia (1990) nalaga socialnim delavkam nalogo, da v sodelovanju z mladostnico, mladostnikom in družino aktivirajo, krepijo in podpirajo

primarno obstoječe socialne mreže družinskih članov. V kolikor je potrebno, morajo uporabnikom pomagati vzpostaviti nove socialne mreže v njihovem življenjskem kontekstu. Pri tem naj bi socialna delavka minimalno posegala v pretrganje vezi ali spreminjanje življenjskega okolja uporabnikov (op.cit., str. 90).

Kot že omenjeno (Mešl, 2008), skupnost ne prinaša vedno zgolj pozitivnih vezi z družino, še več, v procesu stigmatizacije je moč družini odvzeta. Avtorici Krivec in Suklan (2015, str. 4) navajata, da zaradi stigme, kljub večjemu ozaveščanju ljudi o duševnih težavah in iskanju psihološke pomoči, še vedno pomoči ne dobi vsak, ki bi jo potreboval. Stigma izvira iz predsodkov, stereotipov in diskriminacije s strani javnosti, ki preko ponotranjenja vpliva na posameznikov odnos do psihološke pomoči. Hkrati pa vpliva tudi na sam potek terapije in druga področja terapije. Čeprav avtorici (ibid.) govorita o terapevtskem procesu pomoči, lahko zelo podobno povzamemo tudi za kontekst pomoči v socialno delovnem procesu. Družine, ki obiskujejo mladoletniški oddelek centra za socialno delo so ravno tako lahko podvržene stigmatizaciji v skupnosti, kot družine, ki sodelujejo v terapevtskih procesih pomoči.

Avtorica Nastran Ule (1992, str. 370) opozori na pojem socialna kategorizacija, ki označuje specifično obliko socialnega umeščanja posameznikov, ki poudari njihovo pripadnost določeni skupini. Uvrščanje članov skupnosti v različne »predalčke« pomeni tudi pripisovanje določene distinktivne skupne lastnosti tem članom. Družine, ki skupaj z mladostniki sodelujejo s centrom za socialno delo, so v skupnosti izpostavljene, člani skupnosti pa večino teh družin opredelijo kot slabe, problematične družine z nevzgojenimi mladostnicami in mladostniki. Ob tem člani skupnosti ne vidijo, da je vsaka družina ločena od drugih, vsaka v proces sodelovanja s centrom za socialno delo vstopa individualno in vsaka od njih je edinstvena.

Na prisotnost stigme opozorijo že občutki strahu in nelagodja ob obisku centra za socialno delo, s katerimi se srečujejo predvsem starši mladostnikov, ki so razvili neustrezne strategije ravnanja ali se spopadajo z nasilnim in prestopniškim vedenjem mladih. Strah pred tem, kako bodo drugi vrednotili njihovo vzgojo in sram, da svoji nalogi niso bili kos sta velika ovira pri samem procesu pomoči in podpore. Po Čačinovič Vogrinčič (2000, str. 80) uspešne strategije dela z družino nagovorijo notranjo stisko, krivdo, sram in ustvarijo pogoje za učenje novega v ravnanju. Zato je potrebna strokovnjakinja, ki krepi moč družine. Vendar družina kljub temu potrebuje tudi socialno mrežo, umeščenost v socialno

okolje, smiselni prostor v svetu, v katerem živi. Zato se učinkovita intervencija ne konča znotraj družine. Učinkovito socialno delo soustvari nove možnosti za udeležnost družine v šoli, skupnosti.

Skupaj z družino ustvarjamo izvorni delovni projekt pomoči, v okviru katerega družino povežemo z ostalimi viri v skupnosti, ki služijo družini kot opora. Ti viri so med drugimi tudi šola, dobrodельne organizacije, sorodniki itd. (Mešl & Kodele, 2016, str. 46). Ko bo družina z mladostnico in mladostnikom ustvarila široko mrežo virov v skupnosti, se bo lahko začela učinkovita pomoč, ki bo hkrati tudi zmanjševala stigmo članov družine v družbi.

1.5. PROCES SODELOVANJA

1.5.1. Koncept delovnega odnosa

Da bi se lahko začela učinkovita pomoč mladostnici ali mladostniku in družini, je najprej potrebno z njimi vzpostaviti delovni odnos, znotraj katerega bodo člani družine aktivno sodelovali in soustvarjali skupaj s socialno delavko in socialnim delavcem. Delovni odnos lahko po Čačinovič Vogrinčič (idr., 2005, str. 9) definiramo kot odnos med socialno delavko in uporabniki, ki je opora socialni delavki, da lahko vzpostavi pogovor, ki omogoča raziskovanje in sooblikovanje dobrih rešitev.

Delovni odnos uporabnike ter socialne delavke definira kot soustvarjalce v skupnem projektu, kjer imajo nalogo, da soustvarijo deleže v rešitvi. Delovni odnos omogoči, da se ustvarjanje rešitev za kompleksne probleme ljudi zastavi kot izviren delovni projekt (Čačinovič-Vogrinčič, 2008b, str. 27). Projekt pomoči ne temelji zgolj na pomoči mladostnicam in mladostnikom, pač pa vsem članom družine, vsak od njih ima namreč svoj delež pri rešitvi.

Temelj delovnega odnosa je instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev. Pri tem je pomembno, da se ustvari tak proces pomoči, znotraj katerega bo vsak udeleženi v problemu lahko vstopil s svojo definicijo problema, v središču pa sta dialog in sodelovanje (Lüssi, 1991 v Čačinovič Vogrinčič idr., 2005, str. 10). Pri delu z mladimi moramo biti pozorni na to, da niso starši tisti, ki definirajo problem in iščejo rešitve, medtem ko mladostniki sedijo zraven in čakajo na konec sodelovanja. Potrebno je najti način, kako tudi mlade pritegniti k sodelovanju, predvsem pa je pomembno, da lahko svoje težave definirajo sami. Kot navaja Poštrak (2003, str. 32), to ne pomeni, da morajo imeti mladostniki vedno prav ali da je njihovo ravnanje vedno ustrezno. Vendar pa morajo biti aktivno udeleženi pri reševanju njihovih problemov, težav, stisk.

Delež vsakega posameznika v procesu sodelovanja z družino in mladostniki se opredeli v dogovoru o sodelovanju, ki ga Čačinovič Vogrinčič (idr., 2005, str. 9) opredeli kot pomemben uvodni ritual. V okviru dogovora družina in mladostnica oziroma mladostnik pristanejo na sodelovanje tukaj in zdaj, se pogovorijo času, ki ga imajo na voljo, o delovnem odnosu in o tem, kako bodo delali.

Pri samem vzpostavljanju delovnega odnosa ima pomembno vlogo tudi Vriesov (1995 v: Čačinovič Vogrinčič idr., 2005, str. 9-10) koncept osebnega vodenja. Naloga socialne delavke v procesu sodelovanja z družino in mladostniki je ta, da vodi in usmerja pogovor k

dogovorjenim in uresničljivim rešitvam oziroma k dobrim izidom. Želene izide raziskuje skupaj z vsemi člani družine, predvsem pa mora biti pozorna na to, da glas dobijo tudi mladostniki.

Tem trem elementom, ki predstavljajo glavno vodilo k oblikovanju delovnega odnosa z družino in mladostniki, avtorica Čačinovič Vogrinčič (idr., 2005, str. 9–14) skupaj s sodelavci dodaja še štiri koncepte socialnega dela, ki pomagajo delovni odnos vzdrževati in ohranjati. Pomembno je, da se s člani družine dela iz perspektive moči, kjer se pri sodelovanju išče vire, ki bi krepili moč družine in vseh njenih članov. Kljub temu da so mladostniki razvili neustrezne strategije ravnanja ali je njihovo ravnanje opredeljeno kot odklonsko, imajo ti mladostniki vedno nekaj, v čemer so močni, dobri. Z raziskovanjem njihovih spretnosti, talentov in znanja dobijo uvid tudi ostali člani družine in niso več osredotočeni zgolj na nesprejemljivo vedenje mladostnikov in njihove napake. Koncept etike udeležnosti dalje opredeljuje, da v sodelovanju nihče nima zadnje besede, socialna delavka pa odstopi od moči, ki ji ne pripada in ne posreduje resnice in rešitve.

Avtorica in sodelavci (ibid.) poudarijo, da je delovni odnos usmerjen v ravnanje s sedanostjo. Najbolj dragoceni čas, ki ga porabimo za sodelovanje z družino in mladostniki, je sedanost, ko smo v delovnem odnosu, znotraj katerega mora biti socialna delavka po Andresenu (1994 v: Čačinovič Vogrinčič, idr., 2005: 14) prisotna v poslušanju, kar hkrati pomeni biti na voljo za sočutje in za razgovor. Družine, ki so se znašle v stiski skupaj z mladostniki, potrebujejo sočutje in empatijo. Socialna delavka s tem postaja del zgodbe družine, družini pomaga ustvarjati novo zgodbo, zgodbo o uspehu. Znotraj Rosenfeldovega (1993, v: Čačinovič Vogrinčič idr., 2005; str. 14–15) koncepta znanje za ravnanje, naj bi socialna delavka znala dvoje: vzpostaviti in vzdrževati delovni odnos in kontekst socialnega pogovora ter podeliti strokovno znanje z uporabniki in ga »prevajati« v jezik uporabnikov.

1.5.2. Prvi stik z družino

Prvi stik z mladostniki in njihovo družino je izrednega pomena. Od tega, kako se bo sodelovanje začelo, je odvisno, v kolikšni meri bodo uporabniki pripravljene sodelovati in kako bodo doživljali nadaljnjo sodelovanje.

Dobro je, da socialna delavka že na samem začetku opredeli, kaj je namen sodelovanja z družino in se izogiba prevelikemu ovinkarjenju. Predvsem pa je pomembno, da spozna vse člane družine in ni osredotočena na lastnosti in vedenja, na katera so socialno delavko

vneprej opozorili drugi. Drugače obstaja velika verjetnost, da se bodo uporabniki čutili napadene in bodo zavzeli obrambno držo (Bouwkamp & Bouwkamp, 2014, str. 320). O mladostnikih, ki so napoteni na center za socialno delo s strani sodišča ali drugih institucij, socialna delavka običajno vneprej dobi osebne podatke, predvsem pa informacije o tem, kaj naj bi bil problem in kaj je mladostnik storil oziroma katere nesprejemljive strategije ravnanja je razvil. Z obsojanjem se bodo mladostniki v svoji obrambni drži sodelovanju upirali in ga odklanjali. Tako sodelovanje ne bo učinkovito za nikogar, še najmanj pa bo v pomoč mladostnikom.

Avtorica Sutton (1994, str. 58 - Lasten prevod) opozori na »past« prvega stika z uporabniki, kadar dobimo vneprejšnje informacije s strani drugih virov. Vir informacij so lahko tudi mediji, lahko prepričanja v določeni družbi; ta informacija bo lahko močno vplivala na naše zaznavanje tako mladostnikov kot tudi družine kot celote, ki jo bomo zaznavali v skladu s stereotipnimi prepričanji in lastnimi predsodki. Pri delu s posamezniki se namreč pogosto srečujemo z lastnimi predsodki. Ti predsodki so lahko pozitivni in vplivajo na to, da zaznavamo posameznike v pretirano pozitivni smeri. Bolj nevarni so negativni predsodki. In če imamo kot pomagajoči tudi moč v odnosu, se lahko obnašamo diskriminatorno do teh posameznikov in njihovih skupin.

V delovni odnos moramo torej vstopati odprtega duha in dati vsakemu udeležnemu v problemu priložnost, da se sam predstavi. Vsak posameznik in s tem tudi vsak pomagajoči se srečuje z lastnimi predsodki in predstavami, ki si jih oblikujejo sami ob prvih informacijah o posameznikih, s katerimi začnejo sodelovanje. Kaj lahko storimo, da naši predsodki in prepričanja ne bodo vplivali na naš odnos do uporabnikov? Pomembno je, da skupaj z mladostniki ter njihovimi družinami raziskujemo njihov življenjski svet in tudi njih same kot samostojne osebnosti. Več avtorjev (med njimi Saleebey 2009, Čačinovič Vogrinčič idr. 2005, Poštrak 2006, Poštrak 2003 in drugi) poimenuje uporabnike kot eksperte njihovih izkušenj. Od mladostnikov ter njihovih družin se torej lahko učimo, saj sami najbolj vedno, kaj je tisto, kar potrebujejo in natančno vedo, kaj se je zgodilo.

Eden glavnih dejavnikov, ki bodo vplivali na potek sodelovanja je, da pomagajoči uporabnikom verjame. Avtor Saleebey (2009) v svojem leksikonu moči, ki vsebuje sedem konceptov in načel, po katerih naj bi se ravnale socialne delavke pri delu z uporabniki, predstavi element »odpovedati se temu, da ne verjamemo«. Avtor (op.cit., str. 14 - Lasten prevod) navaja, da je potrebno uporabnikom priznati pravico do njihove resničnosti, kar je

težka naloga. Kot pri vseh pomagajočih poklicih, tudi med socialnimi delavkami velja prepričanje, da vedo več od uporabnikov, vedo, kakšna je njihova zgodba. Če se pomagajoči odpove temu, da ne verjame zgodbi družine in njenih članov, bo lažje vzpostavil z njimi odnos sodelovanja in zaupanja.

1.5.3. Uspešnost in učinkovitost delovnega odnosa sodelovanja

Kaj je tisto, zaradi česar lahko mladostniki ter njihovi starši rečejo, da je bil proces sodelovanja uspešen in učinkovit? K temu pripomore več različnih dejavnikov, od začetnega stika, spoznavanja, grajenja odnosa, do lastnosti tako socialne delavke kot posameznih članov družine.

V socialnem delu je manj raziskav o tem, kaj vpliva na učinkovitost procesa podpore in pomoči, kot na področju psihoterapije. Kljub temu so ugotovitve podobne, saj ugotavljajo, da sta tudi pri socialno delavnem odnosu sam odnos in lastnosti socialne delavke zelo pomembna dejavnika, ki vplivata na uspešnost delovnega procesa pomoči (Jagrič, 2016, str. 81).

Avtorici Mešl in Kodele (2016, str. 46) predstavita ugotovitve projekta, v katerem so sodelovale skupaj s študentkami. Prišli so do ugotovitve, da je odnos, ki ga socialna delavka vzpostavi z uporabniki, zelo pomembno vplival na uspešnost procesa pomoči. Avtorici poudarita, da so na to pokazale že številne raziskave drugih avtorjev (npr. Vries & Bouwkamp 1995, Lambert & Barley 2001, Madsen 2007, Bouwkamp & Bouwkamp, 2014 v: Mešl & Kodele, 2016, str. 46).

Bierman (1969 v Bouwkamp & Bouwkamp, 2014, str. 195–196) predstavi učinkovite in neučinkovite elemente odnosa med socialno delavko in uporabniki. Te učinke prikaže v krožnem modelu na podlagi dveh dimenzij: aktivno-pasivno in sprejemajoče-zavračajoče. Raziskave kažejo, da je aktiven pristop, v katerem socialna delavka strukturira in sooča, v kombinaciji s toplo, razumevajočo, empatično in pozitivno držo, dosegal najboljše rezultate v procesu podpore in pomoči. Rezultati so se po drugi strani kazali kot manj pozitivni, kadar pri tem strukturiranju procesa in soočanju ni bilo visoke stopnje pozitivne naravnosti. Poleg tega je pasivnost socialnih delavk povzročila, da so pri uporabnikih naraščali občutki tesnobe in nezadovoljstva, zaradi česar je bilo več procesov sodelovanja posledično prekinjenih.

»Pri dejavnikih odnosa gre predvsem za medsebojno pozitivno vrednotenje, pozitiven odnos, medsebojno razumevanje in sočustvovanje z izkušnjo, da delovni odnos resnično

pomaga« (Vries & Bouwkamp 1995, str. 61 v: Mešl, Kodele, 2016, str. 47). Ko bodo mladostniki in drugi družinski člani videli, da sodelovanje prinaša pozitivne posledice na več področjih njihovega življenja, bodo sodelovanje hitreje ocenili kot uspešno sodelovanje. Lahko bi rekli, da je dobra izkušnja povezana z dobrim izidom.

Avtorja Elliott in Williams (2003, str. 37 - Lasten prevod) v svojem članku navajata številne raziskave (med drugimi Mallucio 1979, Sainsbury 1975, Howe 1993, Gaunt 1985, Rennie 1994 in še mnogo drugih; V: Elliot & Williams, 2003.), ki razkrivajo, kako uporabniki doživljajo sam proces pomoči pri psihoterapiji. Povzameta, da je pomembno spremljati, kako uporabniki doživljajo sodelovanje. Ne glede na to, kakšen pristop terapevti uporabljajo, je uporabnikom pomembno, kakšen človek je terapevt in kakšen odnos ima do njih. Uporabniki cenijo, da lahko govorijo z nekom, ki je topel, in posluša brez obsojanja. Poudarita, da je zanimivo, kako so si pogledi uporabnic in uporabnikov zelo podobni, ne glede na to, kako so se skozi leta spreminjali načini dela in metode raziskovanja od leta 1950 dalje.

Čeprav avtorja (ibid.) opisujeta proces pomoči pri psihoterapiji, lahko ugotovitve vpeljemo v socialno delovni proces pomoči. Družine, kjer se mladostniki srečujejo s težavami v šoli, med vrstniki, ali so v konfliktu z drugimi člani družine, potrebujejo sogovornico, ki jih ne bo še dodatno obsojala, pač pa jih bo sprejela s toplino in empatijo. Bolj kot bo socialna delavka delala na samem odnosu, bolj bo sodelovanje z družino in mladostniki uspešno in učinkovito.

1.5.4. Grajenje odnosa med socialno delavko, mladostniki in družino

Grajenje odnosa je torej v socialno delovnem procesu izrednega pomena, saj brez dobrega odnosa ni dobrega sodelovanja. Mladostniki in starši zelo hitro ocenijo, kakšen je odnos pomagajočega tako do njih samih kot do njihovih težav in situacije, v kateri so se znašli. Avtor Madsen (2007, str. 9 - Lasten prevod) navaja, da lahko sami izberemo, kakšen bo naš odnos do drugih. Lahko se postavimo v pozicijo, iz katere krepimo spoštovanje, povezanost, radovednost in upanje v proces pomoči. Lahko pa zavzamemo pozicijo, ki nas nehote postavi v položaj, v katerem obsojamo, ne odobravamo, s čimer se krepí nepovezanost. Drža, ki jo zavzamemo v odnosu uporabnikov, ima močan vpliv na naš odnos in je oblikovana z vrednotami in predpostavkami, s katerimi odnos začnemo.

De Jong & Kim Berg, (2002, str. 249–250 - Lasten prevod) opozorita, da moramo v procesu pomoči družino in njene člane sprejeti prav take, kot so – z vsemi njihovimi

pozitivnimi in negativnimi stališči, močjo in omejitvami, ustreznim in neustreznim vedenjem, privlačnimi in malo manj privlačnimi lastnostmi in navadami. Pogosto se dogaja, da v procesu sodelovanja z družino in mladostnikom pomagajoči sporoča, da se morajo člani družine spremeniti oziroma bi bilo bolje, če bi se spremenili. Pri tem Poštrak (2015, str. 270–271) opozarja, da se ne smemo osredotočati na to, kakšni naj bi mladostniki (ter njihovi starši) bili, ali kaj bi morali postati. Potrebno se je osredotočati na obstoječe stanje, torej na to, kakšni so mladostniki (in starši) tukaj in zdaj. Vprašanje ob sodelovanju je, kaj lahko storimo, da jim bo tukaj in zdaj, v svetu, v katerem živijo, bolje.

Avtor Gordon (1983, str. 44–45) govori o jeziku sprejemanja, ki ga psihologi poimenujejo tudi terapevtsko komuniciranje. Uspešnost svetovalnih poklicev je odvisna od tega, v kolikšni meri znajo z uporabnicami in uporabniki vzpostaviti odnos sprejetosti. V takem odnosu se uporabniki počutijo sproščene, nimajo strahu pred vrednotenjem njihove situacije in lahko govorijo o vsem. S tem se odpira prostor za pogovor o čustvih in občutkih, daje občutek pozitivnega samovrednotenja, zmanjšuje občutke strahu itd. Ostali načini pogovarjanja so nekonstruktivni, saj povzročajo občutke krivde, onemogočajo izražanje čustev in občutkov ter onemogočajo konstruktivni razvoj in krepijo obrambo. Pri delu z mladostniki, ki so razvili neustrezne strategije ravnanja ali je njihovo ravnanje označeno za odklonsko, je odnos spoštovanja še posebno pomemben, saj so za spoštovanje prikrajšani v mnogih interakcijah v svojem življenju. Če omogočimo novo, pozitivno izkušnjo, bo tudi sodelovanje veliko lažje.

Strokovne delavke, ki vzpostavijo stik z uporabniki in pridobijo njihovo zaupanje, imajo slog dela, ki bi ga lahko označili za priznavalnega, namesto normirajočega. Naj se zgodi karkoli, ne bodo začele žugati s prstom ne priganjati zaradi še ne doseženih ciljev. Izhajajo iz sprejemanja tega, kar je, in skušajo doseči osebo in njen življenjski svet (Bouwkamp & Bouwkamp, 2014, str. 342).

Socialna delavka morata vzpostaviti odnos z uporabniki ne glede na lastne sodbe in odločitve o tem, kaj je primerno in uporabnikom v pomoč. Odnos je lahko bolj ali manj oseben, odvisno od naloge, ki jo ima socialna delavka v odnosu do uporabnikov (Ward, 2010, str. 47 - Lasten prevod). Kadar gre za pomoč družini in mladostnikom, je oseben odnos nujen. Oseben odnos spodbuja zaupanje in odpira možnost čustvom in občutkom, ki se pojavljajo pri članih družine tako v zvezi s trenutno situacijo, v kateri se je družina znašla, kot tudi s samim sodelovanjem. Pomembno je, da se v procesu sodelovanja

vzpostavi zaupanje. Zaupanja od uporabnikov ne moremo pričakovati že na samem začetku sodelovanja. Kot navajajo avtorji Smith, Fulcher in Doran (2013, str. 130 - Lasten prevod) je zaupanje opisano kot čustvena vez med ljudmi, ne moremo ga osvojiti in ne mora bit dodeljeno. Temelji na odnosu, ki mora biti tekom časa zaslužen.

Čačinovič Vogrinčič (2016, str. 29) navaja, da je »socialna delavka v družini udeležena osebno, konkretno, tukaj in zdaj. Delovni odnos je vedno osebni odnos, kar pomeni osebno zavzetost socialne delavke, ki se odzove osebno in s svojimi izkušnjami«. Tudi Bouwkamp in Bouwkamp (2014, str. 187) spodbujata, da mora biti socialna delavka pozorna tudi na to, kaj misli, doživlja, čuti in želi sama in ne zgolj na to, kaj mislijo, čutijo, želijo in delajo uporabniki. Avtorja to poimenujeta kot interna orientacija. S tem, ko do uporabnika ohranjata empatično, spoštljivo držo, pozitivno naravnost, se to dopolnjuje s spoštuječo, empatično in pozitivno naravnano držo do samega sebe. Socialna delavka mora vedno razmisliti, kako vedenje uporabnikov vpliva nanjo in po potrebi to tudi ubesediti.

Po drugi strani avtorja De Jong in Kim Berg (2002, str. 33 - Lasten prevod) ne priporočata, da strokovna delavka uporabnikom govori o svojih izkušnjah. Njun koncept »k rešitvi usmerjenega pristopa« namreč temelji na tem, da se pri delu upošteva samo vidik uporabnic in uporabnikov, s čimer se pride do rešitve. Poudarita pa, da to še vedno ne pomeni, da z uporabniki nikoli ne delimo svojih misli.

Sama se bolj zavzemam za pristop, v katerem je socialna delavka osebno udeležena v procesu pomoči in podpore družini in mladostnikom. S tem, ko podeli svoje izkušnje, misli in občutke, se med njo in uporabniki lažje zgradi vez in enakopraven odnos. S tem socialna delavka pokaže, da se njihova mnenja in misli lahko razhajajo, člani družine pa s tem dobijo informacijo, da so sami lahko aktivno udeleženi pri iskanju skupnih rešitev. Prav tako je pomembno govoriti o obojestranskih čustvih in občutkih, ki se pojavijo med procesom sodelovanja, drugače bo sodelovanje oteženo za vse sodelujoče.

Ena pomembnejših stvari pri grajenju odnosa je zmožnost pomagajočega, da kontrolira čustveno okolje – torej, da je občutljiv glede občutkov sogovornikov, razume pomen teh čustev in se nanje primerno odzove. Nekateri pomagajoči se niso sposobni z uporabnikom povezati na tem nivoju (Biestek, 1957 v De Jong & Kim Berg, 2002, str. 39 - lasten prevod). Biestekovo razlago bi lahko povezali s pojmom empatija in nekateri avtorji jo enačijo z enkratno zmožnostjo. Empatija pomeni vstopiti v svet čustvovanja, mišljenja in ravnanja uporabnice in uporabnika (De Jong & Kim Berg, 2002, str. 39 - lasten prevod).

Socialne delavke, ki znajo vzpostaviti stik z uporabniki in ki znajo pridobiti njihovo zaupanje, med sodelovanjem iščejo možnosti, kako bi lahko njihove kvalitete prišle na dan. V uporabnikih vidijo sposobne posameznice in posameznike (Bouwkamp in Bouwkamp, 2014, str. 342). Verjeti v sposobnosti članov družine in, kar je še pomembnejše, v sposobnost mladostnikov pomeni, da jim s tem tudi krepimo moč in občutke lastne vrednosti. S tem, ko dobijo občutek, da zmorejo, bodo videli tudi več smisla v sodelovanju in slednje bo lažje steklo v smeri iskanja rešitve.

Avtor Madsen (2007) opiše izraz odgovoren zaveznik, s katerim se nanaša na držo socialne delavke, ki daje uporabnikom občutek, da je na njihovi strani. Tudi taka drža pomaga raziskovati kompetence družine in mladostnikov, povezanost in krepi upanje družine v sodelovanje. Le-to je s tako držo veliko bolj učinkovito. Pri tem je potrebno upoštevati, da zavzemanje take drže ne pomeni, da nekritično sprejmemo vse, kar uporabniki naredijo ali da ignoriramo naše vrednote in pozicijo. Z uporabniki delimo svoja čustva tudi glede tega, kar se nam zdi nedopustno.

V delovnem odnosu mora biti omogočeno, da se mnenja socialne delavke in uporabnika tudi razhajajo. Pri tem je potrebno spoštovati zavrnitev sodelovanja s strani uporabnikov ter skupaj z njimi raziskati razloge za zavrnitev. Potreben je spoštljiv odnos tako do sebe kot do uporabnika (Bouwkamp in Bouwkamp, 2014, str. 253). Ko posamezniki dobijo občutek, da so spoštovani, bodo veliko lažje pristopili, izrazili svoje mnenje in misli. Če socialna delavka ne zanemarija in ne potiska na stran svojih občutkov ob sodelovanju, pač pa jih ubesedi in stremi k izboljšanju odnosa, je sodelovanje prijetnejše tudi zanj.

Socialne delavke, ki so komaj začele svojo kariero, se velikokrat znajdejo v dilemi, kakšen odnos naj vzpostavijo z uporabniki – naj bodo uporabnikom prijateljice, koliko naj uporabnikom razkrijejo o sebi, naj se zapletejo z uporabnikom? Ta vprašanja med samim sodelovanjem ostajajo pomembna tudi za uporabnike, ki sicer morda o tem niso razmišljali, vendar pa to vpliva na njihova začetna pričakovanja, upanja, strahove, ki so povezani z odnosom s socialno delavko, z željo po prijatelju, zavezniku ali celo sovražniku. Socialne delavke so ves čas v razcepu, da bi zadostile potrebam organizacije – zagotoviti učinkovito in osredotočeno storitev uporabnikom, na drugi strani pa želijo to uporabnikom podati na prijazen, osebni in podporen način (Ward, 2010, str. 46 - Lasten prevod).

V samem procesu sodelovanja se med socialno delavko in uporabniki lahko oblikujejo najrazličnejši odnosi. Pogosto se zgodi, da začnejo uporabniki ob pozitivni izkušnji sodelovanja socialno delavko zaznavati kot prijateljico. Avtor Turney (2010, str. 137–138 - Lasten prevod) navaja, da bi lahko našli veliko razlik med prijateljstvom in profesionalnim odnosom, vendar pa sta dve razliki, ki sta v tem kontekstu najpomembnejši – prva se navezuje na vzajemnost in druga na moč. Vzajemnost naj bi se nanašala na to, da tudi socialna delavka deli z uporabniki informacije o sebi in samo razkritje ni le na strani uporabnikov. Gre za odnos dati in vzeti, kar lahko loči prijateljski odnos od zgolj poznanstva. Ob tem dobijo uporabniki občutek, da je tudi socialna delavka zgolj človek, ki ima svoja čustva in občutke, med katerimi so nekatera tudi negativna. Pri tem je mora biti previdna in pozorna na to, kaj o sebi razkrije. V ospredju niso njene potrebe, pač pa potrebe uporabnikov. Po drugi strani je odnos med uporabniki ter socialno delavko neenakopraven, česar naj v prijateljskem odnosu ne bi bilo. Avtor (op.cit.) kljub temu navaja raziskave (Baresford, Croft, Adshead 2008 in McLeod 2008 v Turney, 2010, str.138: V: Turney, 2010), kjer so uporabniki dober odnos opredelili kot prijateljstvo s socialno delavko.

Uporabniki pogosto prijaznost enačijo s prijateljstvom, socialne delavke pa zaznavajo kot dobre prijateljice. Veliko jim pomeni že to, da jim nekdo prisluhne, jim verjame in jih spoštuje. Še vedno je potrebno določiti mejo, kako daleč bomo šli v odnosu z uporabniki. Kot pomagajoči v procesu podpore in pomoči moramo na nek način ohraniti distanco, da se v sodelovanje ne vpletemo preveč čustveno, saj bi to onemogočalo, da bi na situacijo gledali čim bolj nepristransko. Avtor Turney (2010, str. 38 - Lasten prevod) dalje navaja, da je sposobnost vzpostaviti odnos, biti prijazen in vzpostaviti čustveno povezavo z uporabnikom temelj oziroma osnova za učinkovito delo, vendar pa lahko izražanje oziroma pričakovanje prijateljstva socialno delavko odvrne od profesionalne naloge.

Po eni strani lahko socialna delavka postane preveč vpletena v skrb za druge in izgubi lasten občutek zavedanja. To je slabo tudi za uporabnike, saj izgubijo osebo, ki bi jim dajala čustveno oporo. Zato prevelika bližina v odnosu ni priporočljiva. Po drugi strani, pa uporabnikom ni v pomoč niti prevelika razdalja. Socialna delavka, ki bo držala čustveno distanco, ne more spoznati sogovornikov, se jim približati. S tem se izgubi priložnost za razvoj uporabnikov, kadar pa se tak odnos nadaljuje, jim lahko vzbudi negativna čustva, kot so jeza, potrnost, obup in disociacija. Potrebno je najti položaj, ki je ravno v sredini teh

ekstremov. Včasih bolj vključujoč in skrben položaj, kot je tako imenovani »profesionalni položaj«. Po eni strani moramo biti uporabnikom dovolj blizu, da prepoznamo različna razpoloženja in čustva in dajemo občutek, da nam ni vseeno. Po drugi strani pa moramo ohranjati dovolj veliko razdaljo, da smo sposobni razmišljati o tem, o čemer se pogovarjamo, spremljamo besede in govorico telesa, ravnanja uporabnika in smo se zato zmožni odzvati na različna čustva in občutke. S tem lahko uporabnikom nudimo čustveno oporo, ki jim pomaga, da zmorejo obvladovati svoje občutke (McMahon, 2010, str. 151–152 - Lasten prevod).

Zmožnost, da vzpostavijo in zgradijo učinkovit, uspešen odnos z drugimi ljudmi, je nuja za socialne delavke. Da zmorejo delo, za katerega je potrebno veliko občutljivosti in kompleksnosti, pomeni, da se morajo zanesti na svojo sposobnost delati z ljudmi, ki prihajajo z zelo različnimi izkušnjami, brez nepotrebne razburjanja, žaljenja in obtoževanja (Sutton, 1994, str. 56 - Lasten prevod).

1.5.5. Komunikacija v odnosu

Da bo proces podpore in pomoči mladostnikom in družini res proces sodelovanja, v katerem bodo lahko vsi udeleženi v problemu in v rešitvi, je pomembna tudi komunikacija, ki se razvija tekom sodelovanja. Avtorica Nastran Ule (1992, str.167) navaja, da o komunikaciji govorimo takrat, kadar med dvema osebama teče kontinuiran tok sporočil. Sporočila, ki jih prejemamo moramo dekodirati, tista, ki jih sami posredujemo drugim, moramo pa kodirati na način, da jih bo sogovornik znal pravilno dekodirati. V socialno delovnem procesu pomoči je zato nujno povzemanje besed uporabnikov, saj s tem preverimo, ali smo sporočilo, ki nam je bilo posredovano, pravilno dekodirali.

Komuniciramo torej zato, da lahko drugim predamo svoja sporočila. Čačinovič Vogrinčič (1998, str. 192) opozori tudi na to, da »komunikacije nosijo breme izdelave pravil, oblikovanja vlog, ustvarjanja relativno trajne strukture in določanja pogojev za spreminjanje«. V komunikaciji se torej opredeljujejo vloge, ki se od posameznic in posameznikov pričakujejo glede na njihov položaj. Oblikujejo pa se tudi pravila, kar je pri samem procesu pomoči mladostnikom in družini pomembno. Določena pravila lahko udeleženi pomagajo, da razvijejo dobre osebne odnose in mogoče rekonstruirajo svoje vloge v odnosu do drugih.

S svojim vedenjem vedno nekaj sporočamo in avtor Duck (2007, str. 13–14 - Lasten prevod) opozori na velik pomen neverbalne komunikacije. S svojo držo sedenja, hoje, bližine ob nekom, način, kako gledamo na druge ... Z vsem tem oddajamo določena sporočila. Lahko spoznamo, da nas nekdo ne mara, brez da bi spregovoril besedo. Ne govorimo, ne da bi sporočilu dali dodaten pomen z govorico telesa. Prav tako avtorica Nastran Ule (1992, str. 193) pove, da komuniciramo s celim telesom – poleg jezika, tudi z govorico telesa, mimiko, gestami in izrazom na obrazu. Znotraj jezika poznamo tudi tako imenovano komuniciranje »ob jeziku«, ko besedam dodajamo določen ton, krike, čustveno nabite poudarke itd. Na neverbalno komunikacijo moramo biti v stiku z mladostnicami, mladostniki in njihovimi družinami pozorni, saj lahko s telesnimi odzivi, mimiko, gestami, povemo več kot tisoč besed. Če mladostniki dobijo občutek, da se neverbalna in verbalna komunikacija ne ujemata, lahko izgubijo občutek zaupanja in spoštovanja. Podobno tudi starši, ki v socialni delavki ne bodo več čutili pomočnice za vzgojo lastnih otrok.

Socialne delavke morajo znati uspešno komunicirati z veliko različnimi družinami, po drugi strani pa morajo znati spodbujati dobro komunikacijo znotraj družine. Raziskave so pokazale, da imajo družine, ki so v stiski, manj pozitivne verbalne in neverbalne komunikacije kot družine, ki niso v stiski (Sutton, 1994, str. 85 - Lasten prevod). Avtorica Marinček (1999, str. 38) opozori na prevladujočo obliko komunikacije v družini. Po njenih ugotovitvah je prevladujoča enosmerna komunikacija, kjer govorijo predvsem starši, otroci in mladostniki pa odgovarjajo na vprašanja in »poslušajo«. Predvsem mladostnikom je zato v procesu podpore in pomoči nujno omogočiti drugačno izkušnjo, jim dati glas, predvsem pa možnost, da so slišani. To je naloga socialne delavke, ki v okviru koncepta etike udeležnosti (Hoffman 1994 v Čačinovič Vogrinčič idr., 2005, str. 12) odstopi od moči, ki ji ne pripada in omogoča sodelovanje, v katerem nihče nima zadnje besede, niti starši niti mladostnica ali mladostnik, še najmanj pa socialna delavka sama.

Družine mladostnikov, ki potrebujejo pomoč, potrebujejo torej novo izkušnjo komuniciranja med člani. Bolj, kot bo ta nova izkušnja pozitivna in jo bodo spremljali občutki enakosti, spoštovanja, sprejemanja, bolj verjetno bo, da bodo družine tak način komuniciranja ohranile tudi v svojem vsakdanjem življenju. Sprejemanje mladostnika ter njegovih težav se pokaže tudi z načinom komunikacije.

Socialne delavke se morajo bolj kot na zbiranje objektivnih podatkov, osredotočati na tako imenovane komunikacijske kompetence – na usposobljenost socialnih delavk, da vodijo

proces pomoči in pogovor na tak način, da hkrati odpirajo prostor za pogovor, kjer lahko vsak udeleženi izrazi svoje interpretacije in v procesu pomoči soustvarjajo skupne interpretacije, jih raziskujejo in dopolnjujejo (Mešl, 2008, str. 40). Avtorica (op.cit., str. 51) dalje opozori na to, da stroka socialnega dela potrebuje znanje in besede, s katerimi lahko pri sodelovanju z uporabniki poimenuje svoje delo, ubesedi, kaj dela, svoje namere in skupaj z uporabniki raziskuje možne korake pri sodelovanju.

Proces sodelovanja se torej razvija s pomočjo več dimenzij – ena od njih je sam koncept delovnega odnosa, znotraj katerega se oblikujejo vloge udeleženi in se sklene dogovor o tem, kako bodo mladostnik in družina sodelovali s socialno delavko z namenom, da bi mladostniku pomagali pri spopadanju s težavami. Odnos, ki se oblikuje med socialno delavko ter uporabniki ima velik vpliv na to, ali bo sodelovanje z družino uspešno in učinkovito ali ne. Odnos se kaže že s komunikacijo, ki mora temeljiti na jeziku sprejemanja. Mladostniki, ki so razvili neustrezne strategije ravnanja se v svojem življenjskem svetu pogosto srečujejo z obsojanjem, neodobravanjem. Enako velja tudi za njihove družine. Zato je v procesu sodelovanja za njih pomembna izkušnja sprejemanja s strani pomagajočih.

2. PROBLEM

V okviru študija sem dve leti opravljala prakso na mladostniškem oddelku enega izmed ljubljanskih centrov za socialno delo. Imela sem priložnost sodelovati s številnimi družinami, ki so že dlje časa vključene v proces pomoči, hkrati sem bila lahko prisotna ob prvem stiku nekaterih družin s socialno delavko in socialnim delavcem. Le malo je bilo takih, ki so pomoč poiskale same, večinoma so bile mladostnice in mladostniki na oddelek napoteni, največkrat s strani sodišča. Z njimi pa so bili tako napoteni tudi njihovi starši. Družine so se zelo različno odzivale na pomoč socialnih delavk in socialnih delavcev, nekatere so večkrat poudarile svoje zadovoljstvo ob sodelovanju, druge so se pritoževale, posamezne družine pa niso dale konkretne povratne informacije. Na podlagi opazovanja sem spoznala, da se proces dela z uporabnicami in uporabniki redko podrobneje reflektira. Nikoli nisem zaznala, da bi se med sodelovanjem posvečali vprašanjem, kako družine pravzaprav doživljajo sam proces sodelovanja. Velikokrat sem opazila, da so govorili o potrebah, da so raziskovali življenjski svet uporabnic in uporabnikov, opredelili namen in cilje sodelovanja, vendar se nikoli niso posvetili občutkom tukaj in zdaj, ki se pojavijo med sodelovanjem, ter zaradi sodelovanja samega in lahko močno vplivajo na proces dela. Če uporabnice in uporabniki ne izrazijo svojih mislih in občutkov to otežuje delo socialnim delavkam in socialnim delavcem, ki nevede ponavljajo načine ravnanja, odzivanja, ki so glavni vzrok za negativne občutke uporabnic in uporabnikov. Posameznice in posamezniki, ki doživljajo takšne občutke, pa na srečanja ne bodo radi prihajali, ne bodo želeli sodelovanja. V takšnem primeru sodelovanje izgubi smisel. Ustrezna pomoč družini je po mojem mnenju mogoča le, če družina sodelovanje sprejme in aktivno sodeluje v iskanju rešitev, ki bi bile ugodne za vse člane.

Z raziskavo sem želela dati glas družinam. S tem, ko so intervjuji anonimni, ni bojzani, da bi se kdo osebno izpostavil. Obenem menim, da posameznice in posamezniki lažje povedo, kaj res mislijo. Raziskava je lahko v pomoč socialni delavkam ne le pri delu z mladostnicami, mladostniki ali družinami, pač pa tudi pri delu z vsemi uporabnicami in uporabniki. Če socialna delavka ve za občutke, doživljanja, razmišljanja in potrebe uporabnic in uporabnikov, lahko to vključi v proces podpore in pomoči ter se trudi delati v smeri rešitve, ugodne za vse člane, prav tako pa tudi lažje pridobi družino za sodelovanje. Socialne delavke lahko postanejo bolj pozorne na tiste dejavnike, ki pripomorejo k bolj pozitivnemu doživljanju sodelovanja in so pozorne na to, da zmanjšujejo negativne

dejavnike, zaradi katerih sodelovanje ne prinaša pozitivnih občutkov posameznic in posameznikov.

Pri raziskovanju me je zanimalo, kako mladostnice, mladostniki in njihovi starši doživljajo sodelovanje s socialnimi delavkami in socialnimi delavci, kakšni občutki se ob tem pojavljajo ter kako doživljajo svojo vlogo in vlogo socialne delavke oziroma socialnega delavca. Zanimalo me je, kaj pripomore k temu doživljanju oziroma kaj je razlog, da družine sodelovanje doživljajo na tak način. Raziskala sem, kako so družine in njihovi člani doživeli prvi stik s socialnim delom in kaj je bilo družinam v pomoč, da so lažje sodelovale. Poleg tega sem raziskala tudi, kaj bi družinski člani še dodatno potrebovali pri sodelovanju in kakšna so bila njihova začetna pričakovanja glede sodelovanja z mladostniškim oddelkom centra za socialno delo.

2.1. Raziskovalna vprašanja

Raziskovalna vprašanja so:

- Kako uporabnice in uporabniki doživljajo ali so doživljali sodelovanje s socialnimi delavkami in socialnimi delavci in kateri dejavniki so s tem povezani?
- Kakšni občutki so se pojavljali med sodelovanjem in kateri dejavniki so povezani s temi občutki?
- Kako so družine doživele prvi stik s socialnim delom na mladostniškem oddelku?
- Kako so uporabnice in uporabniki doživljali svojo vlogo in vlogo socialne delavke oziroma socialnega delavca?
- Kaj je bilo družinam v procesu podpore in pomoči v pomoč, da so lažje sodelovali?
- Kaj bi si sami še želeli dobiti v procesu podpore in pomoči, kaj je tisto, kar je manjkalo?
- V kolikšni meri je bilo sodelovanje v skladu z njihovimi pričakovanji?

3. METODOLOGIJA

3.1. Vrsta raziskave

Raziskava, ki sem jo izvedla, je izkustvena oziroma empirična. V izkustvenih (empiričnih) raziskavah zbiramo novo, neposredno izkustveno gradivo, bodisi z opazovanjem bodisi s spraševanjem (Mesec 2014/2015: 11). S spraševanjem sem pridobila povsem nove informacije o temi, ki sem jo raziskovala. Ker sem podatke pridobila s pomočjo nestandardiziranega, odprtega intervjuja, je moja raziskava tudi kvalitativna, saj sem zbirala besedne opise. V raziskavi sem zajela več vidikov sodelovanja socialnih delavk in socialnih delavcev z družinami, v katerih mladostnice in mladostniki iz različnih razlogov potrebujejo pomoč. Raziskovala sem perspektivo družinskih članov, zanimalo me je predvsem to, kako so sami doživljali sodelovanje. Veliko pozornosti sem namenila raziskovanju dejavnikov, ki so vplivali na to, da so izkušnjo sodelovanja sogovornice in sogovorniki ocenili kot pozitivno oziroma negativno, raziskovala sem njihova čustva in občutke, ki so se pojavljali med samim procesom pomoči, kako so doživljali vlogo socialne delavke oziroma socialnega delavca in tudi svojo, vlogo uporabnika. Po drugi strani me je zanimal tudi praktični vidik, torej, kaj je tisto, s čimer so bili pri sodelovanju zadovoljni, kaj jim je pomagalo, da so lažje sodelovali, kaj je bilo pri sodelovanju negativnega in kaj bi v procesu pomoči še potrebovali. Raziskala sem tudi to, ali so pred začetkom sodelovanja imeli kakšna pričakovanja in v kolikšni meri je bilo sodelovanje v skladu z njihovimi pričakovanji. Rezultati raziskave bodo lahko v pomoč socialnim delavkam in socialnim delavcem, ki sodelujejo z družinami, ko mladostnica ali mladostnik potrebuje pomoč. Dobili bodo vpogled v to, kako družine doživljajo pomoč socialnega dela, kaj jim je pri tem všeč in kaj jih moti, kaj bi še dodatno potrebovali. S pomočjo rezultatov bodo lahko iskali nove dimenzije sodelovanja, z ozirom na dejavnike, ki prispevajo k pozitivni izkušnji sodelovanja posameznega člana družine.

3.2. Raziskovalni instrumenti in viri podatkov

Podatke sem pridobila s pomočjo nestandardiziranega, odprtega intervjuja. Vprašanj nisem imela vnaprej pripravljenih, intervju je potekal bolj kot pogovor o izkušnji družine. Med spraševanjem sem postavljala odprta vprašanja, brez točno določenega vrstnega reda vprašanj. Prav tako sem vprašanja sproti dopolnjevala, jih preoblikovala ali, kadar je bilo potrebno, dodala podvprašanja, da bi dobila bolj konkreten odgovor. Vprašanja sem tekom pogovora oblikovala sproti, vsak pogovor sem začela s povabilom članom družine, da

povedo o svoji izkušnji sodelovanja s centrom za socialno delo. Nato se je pogovor dalje razvijal sam. Imela sem vnaprej pripravljene smernice za intervju, s pomočjo katerih sem lahko pogovor usmerjala in ostala znotraj okvirnih tem, ki so relevantne za mojo raziskavo. Smernice so bile glavne teme moje raziskave. Te teme (smernice za intervju) so bile:

- Čustva in občutki članov družine, ki so se pojavljali med sodelovanjem;
- dejavniki, ki so prispevali k pozitivni oziroma negativni izkušnji sodelovanja;
- doživljanje vloge uporabnice in uporabnika;
- doživljanje vloge socialne delavke in socialnega delavca;
- začetna pričakovanja glede sodelovanja;
- doživljanje prvega stika s socialno delavko ali socialnim delavcem;
- dodatne potrebe uporabnice in uporabnika, da bi lažje sodelovali.

Intervjuji so bili delno anonimni, saj sem s sogovorniki govorila osebno, torej sem sama vedela, kdo odgovarja. Prav tako so mi v stik z nekaterimi družinami pomagale stopiti socialne delavke in socialni delavci, zaposleni na mladoletniških oddelkih centrov za socialno delo, torej so posledično tudi oni vedeli, kdo bo intervjuvan. Vendar pa v intervjujih zaradi varovanja osebnih podatkov nisem uporabila imen, priimkov ali drugih podatkov o sogovornicah in sogovornikih. Takšno anonimnost so kot pogoj za sodelovanje izpostavili tudi sogovorniki. Pri opisu vzorca sem sicer uporabila starost in spol mladostnic in mladoletnikov, vendar menim, da s temi podatki ne izdam, kdo je sodeloval pri raziskavi. Ravno tako nikjer ne navajam, s katerim centrom za socialno delo uporabnice in uporabniki sodelujejo ali so sodelovali.

3.3. Populacija in vzorec

Populacijo v raziskavi predstavljajo družine, ki so v preteklosti sodelovale ali so v letu 2017 še vedno sodelovale z mladoletniškim oddelkom centrov za socialno delo. Zaradi varovanja osebnih podatkov ne bom navedla centrov za socialno delo, s katerimi sogovornice in sogovorniki sodelujejo oziroma so sodelovali, saj bi bile v nasprotnem primeru zgodbe lahko prepoznavne, če ne drugega, s strani socialni delavk in socialnih delavcev, zaposlenih na oddelku.

- **Stvarna opredelitev populacije:** Družine, ki so sodelovale ali še vedno sodelujejo z mladoletniškim oddelkom centra za socialno delo.
- **Krajevna opredelitev populacije:** CSD na območju Republike Slovenije.
- **Časovna opredelitev populacije:** Od aprila 2017 do septembra 2017

Ker je populacija preobsežna, sem vzorčila. Gre za neslučajnostni, priložnostni vzorec, saj vse enote populacije niso imele enakih možnosti, da bi bile izbrane v vzorec – izbrala sem tiste družine, ki so mi bile najbolj dostopne in za katere je obstajala večja verjetnost, da bodo sodelovanje sprejele. Opravila sem osem intervjujev, od tega sem v stik s petimi družinami stopila s pomočjo socialnih delavk in socialnih delavcev, ki so zaposleni na mladostniškem oddelku. Z eno družino sem v dveh letih opravljanja prakse na mladostniškem oddelku tudi sama sodelovala. Kar nekaj družin je sodelovanje zavrnilo ali pa se nismo uspeli časovno uskladiti. Ostale tri družine sem tako dobila s pomočjo poznanstev. V stik z njimi so mi pomagali stopiti prijatelji. Moj cilj je bil opraviti intervju z družino – torej z več člani. Med njimi sem želela dobiti vsaj enega starša v vsaki družini in mladostnika. To mi je večinoma uspelo – z izjemo enega intervjuja, ki sem ga opravila samo s staršema, saj mladostnik ni prišel na dogovorjeno srečanje. Na samem začetku sem želela intervjuje opraviti bolj obsežno – z obema staršema in mladostnico oziroma mladostnikom. Spoznala sem, da je veliko staršev ločenih, razvezanih, veliko družin je bilo enostarševskih, zato sem se, kjer je bilo to mogoče, zadovoljila zgolj z vsaj enim staršem in mladostnico oziroma mladostnikom.

Spodnja tabela prikazuje starost in spol mladostnic in mladostnikov, ki so sodelovali v raziskavi. Mladostniki in mladostnice so bili stari med 15 in 22 let, od tega je bilo šest intervjuvanih mladostnic in dva mladostnika.

Tabela 3. 1 Spol in starost mladostnic in mladostnikov

INTERVJU	A	B	C	D	E	F	G	H
SPOL	Ženski	Ženski	/	Ženski	Ženski	Ženski	Moški	Moški
STAROST	22 let	16 let	/	17 let	16 let	18 let	15 let	17 let

V sodelovanje so večkrat privolile mame kakor očetje, kar je razvidno iz spodnje tabele. Slednji so sodelovali zgolj pri treh intervjujih, pri ostalih petih intervjujih pa so bile ob mladostnici oziroma ob mladostniku prisotne mame. Sama vidim razlog v tem, da je večina mladostnic in mladostnikov, ki ima ločene starše, živela pri materah.

Tabela 3. 2: Spol starša

INTERVJU	A	B	C	D	E	F	G	H
Oče	X		X				X	
Mama		X	X	X	X	X		X

Nekatere izmed družin so sodelovanje s centrom za socialno delo že zaključile oziroma se s socialno delavko in socialnim delavcem slišijo zgolj občasno. Druge družine pa so v času pogovorov s centrom za socialno delo še vedno aktivno sodelovale. Taki razmejitvi pri sami raziskavi in posledično tudi pri rezultatih nisem posvečala večje pozornosti, saj me je zanimalo doživljanje sodelovanja ne glede na to, ali se je sodelovanje odvijalo v preteklosti ali sedanjosti. Menim, da to dejstvo ne vpliva na potek raziskave ne na rezultate. Spodnja tabela prikazuje, da je večina družin v času intervjujev še vedno aktivno sodelovala s centrom za socialno delo. Ostali dve sta sicer omenili, da so s socialno delavko in socialnim delavcem še vedno v stikih, vendar so sodelovanje v okviru pomoči mladostnici in mladostniku že končali.

Tabela 3. 3: Prikaz, ali družina še vedno sodeluje s centrom za socialno delo, ali je sodelovanje že končano

INTERVJU	A	B	C	D	E	F	G	H
Končano sodelovanje	X				X			
Še vedno sodeluje		X	X	X		X	X	X

3.4. Zbiranje podatkov

Intervjuje sem opravila v večjih časovnih zamikih, saj je bilo, da smo se lahko osebno dobili, potrebno veliko časovnega usklajevanja. Vsi intervjuji so bili namreč osebni in skupinski – intervjuje sem opravila z dvema osebama hkrati – staršem in mladostnico oziroma mladostnikom; v enem primeru pa samo s starši. Tako sem intervjuje opravila v razponu med aprilom in avgustom. Stopila sem v stik s socialnimi delavkami in socialnimi delavci na mladoletniškem oddelku in jih prosila za pomoč, da bi mi omogočili priti v stik z družinami, s katerimi sodelujejo. Najprej so v stik z družino stopili oni in jih vprašali, če bi bili pripravljene sodelovati. Šele nato sem sama kontaktirala družine, s katerimi smo se dogovorili za točen datum in uro srečanja. Povprašala sem znance, ali poznajo družine, ki sodelujejo z mladoletniškim oddelkom na katerem od centrov za socialno delo in pomagali so mi stopiti v z njimi stik.

Z nekaterimi družinami sem pogovore opravila kar v prostorih centra za socialno delo, z drugimi na njihovem domu in s tretjimi zunaj, v parku. Z vsako družino posebej sem se dogovorila, kaj bi jim najbolj ustrezalo in skupaj smo iskali ustrezen prostor.

Pred začetkom intervjuja sem vse sogovornice in sogovornike seznanila z namenom intervjuja in jim povedala, v kakšen namen bom uporabila pridobljene odgovore. Vsak od udeležencev pri intervjuju je pred začetkom podpisal dovoljenje, da lahko podatke uporabim v svoji diplomski nalogi. Dovoljenja so hranjena v mojem osebni arhivu. Pri večini intervjujev so sogovornice in sogovorniki privolili, da sem pogovore snemala na telefon z obljubo, da bom posnetke, takoj ko jih pretipkam, zbrisala. Pri dveh intervjujih, intervjuju C in intervjuju G, sogovorniki niso privolili v snemanje, zato sem intervju sproti ročno zapisovala in ga kasneje pretipkala na računalnik. Posledično je intervju trajal dlje kot ostali.

3.5. Obdelava in analiza podatkov

Ker sem s spraševanjem zbirala besedne opise, sem podatke analizirala kvalitativno, torej s kodiranjem. V prvem koraku sem uredila zbrano gradivo. Ko sem zaključila s pogovori, sem vsak intervju s pomočjo posnetka in zapiskov v najkrajšem možnem času po srečanju pretipkala v Wordov dokument. Pri zapisovanju sem zamenjala nekatere besede za bolj slovnične, vendar sem določene dele pustila, čeprav slovnično niso bili povsem korektni, ker se mi zdi, da sem s tem ohranjala pristnost odgovorov. Nekatere sogovornice in sogovorniki niso govorili tekoče slovensko. Te intervjuje sem sama zapisala v slovenskem knjižnem jeziku. Vsak intervju sem označila z veliko tiskano črko – uporabila sem črke od A do H, pri čemer sem izpustila črko Č. Intervjujev nisem priložila v priloge, pač pa jih hranim v osebni arhivu, saj so odgovori lepo vidni iz tabele pri kvalitativni analizi podatkov, tabela za vsak intervju pa je priložena v prilogah. V drugem koraku sem za vsak intervju izbrala enote kodiranja. Posamezno enoto predstavljajo stavki, povedi, posamezne fraze, misli itd., ki predstavljajo določeno temo. Ponekod enoto predstavlja daljša poved, ki predstavlja neko celoto in ki bi izgubila pomen, če bi bila krajša. Povedi, ki niso bile relevantne za raziskavo, sem črtala in jih nisem vključila v analizo. Prav tako sem pri analizi izpustila povedi, ki so se večkrat ponavljale in bi predstavljale povsem enak odgovor na isto vprašanje in z njimi nisem pridobila nobenega novega podatka. Enote sem nato po vrstnem redu vnesla v tabelo in vsaki enoti pripisala črko intervjuja in zaporedno številko kode (primer: A1 – pomeni prvo izjavo v intervjuju A). Zaradi lažje preglednosti, kdo je podal katero od izjav, sem vsaki izjavi pripisala še del, s katerim sem označila, ali je izjavo podala mladostnica oziroma mladostnik ali kateri od staršev. In sicer sem za oznako mladostnice ali mladostnika uporabila kratico ML, za oznako izjave mame M in za izjavo očeta oznako O. Te oznake sem dodala črki in številki izjave (primer: A1O – prva izjava v

intervjuju A, ki pripada očetu). Sledilo je odprto kodiranje, pri katerem sem izbranim izjavam določila pojem, kategorijo in nadkategorijo ter uredila v tabelo.

V naslednjem koraku sem kodirala osno. Izpisala sem vse nadkategorije, ki sem jih označila v prejšnjem koraku. Spodaj sem jim pripisala določene kategorije in slednjim še vse pojme, ki so jim pripadali, skupaj iz vseh intervjujev. Pri odprtem kodiranju sem pri nadkategorijah ločila starše in mladostnice oziroma mladostnike, tako da se je že pri sami nadkategoriji videlo, komu pripada določena izjava. Pri osnem kodiranju pa sem vse te nadkategorije združila. Na primer; nadkategorija »občutki starša pri sodelovanju« in »občutki mladostnice ob sodelovanju«, »občutki mladostnika ob sodelovanju« sem združila v skupno nadkategorijo »občutki ob sodelovanju«. To se mi je zdelo smiselno, saj so se kategorije pri starših in mladostnikih oziroma mladostnicah (ne glede na spol) ponavljale. Zaradi boljše preglednosti sem pri osnem kodiranju ločila izjave mladostnic oziroma mladostnikov in izjave staršev po barvah. Za izjavo starša sem uporabila modro barvo, za izjavo mladostnice oziroma mladostnika pa oranžno barvo. S tem bralci ob pregledu prilog dobijo takojšnji vpogled, ali gre za izjavo mladostnice, mladostnika ali izjavo starša. S tem se tudi na prvi pogled vidi, ali v določenih kategorijah prevladujejo izjave staršev ali mladostnic oziroma mladostnikov.

Z osnim kodiranjem sem dobila boljši pregled nad tem, kaj definira posamezne kategorije in s tem tudi nadkategorije. To mi je bilo v veliko pomoč pri opredelitvi rezultatov. Pri rezultatih sem pravzaprav ubesedila, oblikovala v povedi to, kar sem prikazala pri osnem kodiranju. Nadkategorije predstavljajo podnaslove poglavja rezultatov, posamezne kategorije pa sem znotraj tega med besedilom označila z odebeljeno pisavo. V rezultatih sem omenila skoraj vse pojme, največ pozornosti sem namenila tistim, ki so se največkrat ponovili. Pomembno se mi je zdelo ohraniti večino pojmov, saj vzorec ni velik in je pomembna vsaka izjava. V kolikor se mi je katera izjava zdela pomembna pri obrazložitvi rezultatov ali se mi je zdelo, da lahko z njo resnično dobro izrazim določeno stvar, sem izjavo dobesedno citirala in jo, zaradi lažje preglednosti, zapisala z ležečimi črkami. Tem citatom sem pripisala kodo, ki jo je izjava dobila tekom analize – torej pri urejanju enot in odprtem kodiranju.

4. REZULTATI

4.1. Doživljanje sodelovanja

Večina intervjuvank in intervjuvancev je sodelovanje opredelilo kot **pozitivno izkušnjo**. Največ jih je navedlo, da so dobro sodelovali, nekateri so z izkušnjo zadovoljni, jo opisali kot dobro izkušnjo ali so sodelovanje samo doživeli zelo pozitivno. Izkušnjo so kot pozitivno na primer doživeli zato, ker med sodelovanjem niso doživeli pretirano slabih izkušenj in bi sodelovanje najlažje opisali kot sproščen pogovor. Zaradi predhodne negativne izkušnje sodelovanja s centrom za socialno delo je sogovornica kot pozitivno izkušnjo sodelovanja opredelila to, da je prišlo do spremembe centra za socialno delo, s katerim je družina sodelovala. Nekateri sogovorniki in sogovornice so doživeli sodelovanje kot **negativno izkušnjo**, saj so se pojavili občasni negativni in neprijetni občutki. V enem od intervjujev sta sogovornici doživeli **različno izkušnjo sodelovanja, glede na center**, s katerim sta sodelovali. Na enem od centrov sta doživeli izredno negativno izkušnjo, ko sta prišli na drugi center, pa je bila izkušnja sodelovanja pozitivna. Naslednja sogovornica pa je omenila, da lahko svojo pozitivno izkušnjo sodelovanja poveže z **dobrim izidom sodelovanja**, saj se je po koncu sodelovanja vse izteklo družini v prid. Poudari, da bi ob drugačnem izidu verjetno drugače ocenila svojo izkušnjo : *»Mogoče, če bi se na sodišču izšlo drugače, bi sedaj imela drugačno mnenje. Mogoče ne bi vsega videla tako pozitivno. Ampak ker sva bili veseli, da se je izteklo tako, kot se pač je, imava res dobro izkušnjo.«(F93M).*

4.2. Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo sodelovanja

Eden glavnih dejavnikov, ki je vplival na to, da so sogovornice in sogovorniki svojo izkušnjo opredelili kot pozitivno, je način, kako so v sodelovanju **ravnali socialne delavke in socialni delavci**. Sogovornicam in sogovornikom je bilo najpomembnejše to, da so socialne delavke in socialni delavci podajali razlagale za določene ukrepe oziroma za situacijo, v kateri so se znašli. Poleg tega jim je bilo pomembno, da so bili socialni delavci in socialne delavke pripravljeni za njih poiskati dodatno pomoč. Omenili so na primer pomoč pri tem, da je mladostnica dobila štipendijo, pomoč pri otrocih in njihovih težavah v šoli, pomoč mladostnici pri pisanju prošnje za delo, pomoč za starša. Mladostnicam in mladostnikom je bilo pomembno, da so si socialne delavke in socialni delavci za njih vzeli čas, da so izražali skrb za mladostnico oz. mladostnika, da so ohranjali stike z mladostnico in mladostnikom, da so sodelovali v timu, ki je bil sklican za mladostnico ali mladostnika

in da so obiskovali mladostnico, mladostnika v domu, da je socialna delavka vrnila klic, v primeru, da se zaradi obveznosti ni javila na mobitel, da so socialne delavke in socialni delavci znali predlagati, kako bi sami ravnala v določeni situaciji ter da so odvzeli odgovornost mladostnice oziroma mladostnika za nastalo situacijo. Po drugi strani je bilo staršem pomembno to, da so jih socialne delavke in socialni delavci znali usmerjati, da so se zanimali za uporabnice in uporabnike in njihov vidik situacije, da so se stiki nadaljevali tudi po končanem postopku na sodišču ter to, da so socialne delavke in socialni delavci vnaprej obvestili starša o tem, katere informacije o družini in situaciji bodo posredovali dalje, na primer v šolo in na sodišče.

Na pozitivno izkušnjo sodelovanja so vplivale tudi **spretnosti socialnih delavk in socialnih delavcev**, s katerimi so intervjuvanke in intervjuvanci sodelovali. Najpomembnejša spretnost je bila po mnenju sogovornikov to, da so socialne delavke in socialni delavci znali poslušati, kar so izpostavili tako starši kot tudi mladostnice in mladostniki. Ostale izpostavljene spretnosti so bile še, da so socialne delavke in socialni delavci med pogovorom izbirali prave, lepe besede, znali potolažiti, dobro vzpostaviti stik s sogovornikom, dajali različne nasvete in informacije, so znali odreagirati na situacijo, da so med pogovorom uporabnicam in uporabnikom svetovali, jih pripravili na postopek na sodišču in so bili zmožni pogovora z njimi. Mama je v enem od intervjujev kot spretnost socialnega delavca navedla tudi to, da med sodelovanjem ni bilo strogega, uradnega ali hladnega sprejema na pogovor. Mladostnica je navedla, da je socialni delavec v pravem trenutku znal k njej pristopiti pravilno: *»Dostikrat sem trmasta, želela sem doseči svoje, ampak me je znal obvladovati, tudi v stanovanjski skupini.« (A27ML).*

Kot tretji dejavnik so sogovornice in sogovorniki navedli **odprt prostor za pogovor**. Največ jih je povedalo, da so vedno imeli možnost za pogovor, kadar je bila potreba. Mladostnice in mladostniki so kot pomemben dejavnik navedli, da so se lahko pogovorili o svojih željah. *»To, da lahko povem, kaj si jaz želim.« (E7ML), »Pa da sem lahko povedal, kaj jaz hočem.« (G38ML), »Pa vprašal me je, če bi želel v zavod, da se malo umaknem, ali ne.« (H57ML).* Mladostnica in oče sta omenila možnost pogovora o motečih dejavnikih, ki so se pojavili med sodelovanjem. S strani sogovornic in sogovornikov je bilo izpostavljeno tudi to, da so probleme reševali sproti, da so imeli možnost izpovedi, dogovarjanja, pogovora o počutju, občutkih in aktualnih stvareh, občasno nestrinjanje s socialno delavko oziroma socialnim delavcem in rešitev le-tega s pogovorom. K pozitivni izkušnji je

pomembno prispevalo to, da je socialna delavka poslušala celotno zgodbo družine in je skupaj z družinskimi člani raziskovala življenje družine.

Participacija uporabnice in uporabnika je še en dejavnik, ki je vplival na pozitivno izkušnjo sodelovanja, v okviru katere so sogovornice in sogovorniki navedli, da so (večinoma) imeli možnost, da so med sodelovanjem izražali svoje mnenje. Ta dejavnik je bil največkrat omenjen s strani mladostnic, mladostnikov, navedla pa ga je tudi ena od mater. Mladostnice in mladostniki so bili aktivno vključeni v proces sodelovanja, lahko so sodelovali v timu, ki je bil za njih sklican v šoli. Poleg tega so se v šoli in na sestankih pogovarjali o mladostnicah in mladostnikih ter njihovih težavah. Starši so izrazili, da so se lahko skupaj dogovarjali za termine za sestanke, izpostavili so tudi dogovarjanje nasploh in možnost, da so lahko vedno prisotni na srečanjih. Možno je bilo sklepanje kompromisov, kadar se z mladostnico in mladostnikom niso uspeli soglasno dogovoriti o tem, kaj je dobro za mladostnico, mladostnika, prav tako so imeli možnost postavljanja vprašanj in spraševanja o vsem, kar jih je zanimalo.

Naslednji dejavnik bi lahko imenovali **profesionalni odnos socialne delavke in socialnega delavca**. Tak odnos se je odražal predvsem s tem, da so bili socialne delavke in socialni delavci ves čas dostopni tako po telefonu kot tudi za srečanja; uporabnicam in uporabnikom so bili torej vedno na voljo. *»Lahko ga pokličemo kadarkoli.« (C36O), »In ves čas je dostopna, kadar koli jo potrebujem. Jaz ali moji otroci.« (D5M)*. Prav tako so navedli, da socialne delavke in socialni delavci niso obsojali. Mladostniki in mladostnice so profesionalni odnos socialnih delavk opredelili s tem, da so zaznavali, da imajo znanje in kompetence za pomoč uporabnicam in uporabnikom, opazili so tudi, da so imeli določene strategije pri delu. Socialne delavke in socialne delavce so zaznavali kot zaveznice in zaveznike. Starši so navedli, da v procesu pomoči in podpore ni bilo žaljenja ali sramotenja s strani socialnih delavk in socialnih delavcev, cenili so, da so ravnali korektno ter so spoštovali zaupnost in varstvo osebnih podatkov članov družine. Eden od staršev je poudaril tudi to, da je socialni delavec dal priložnost družini, da jo spozna in sliši njeno zgodbo. *»Malo naju je spoznal, dal nama je priložnost, da naju malo spozna in ne oceni situacije tko, na hitro, brez kakršnih koli dokazov.« (H28M)*.

To, kako oziroma na kakšen način so se **socialne delavke in socialni delavci odzvali** na sodelovanje, na pripoved, izpoved ali ravnanje uporabnice ali uporabnika, je še en dejavnik, ki je vplival na to, da so sogovornice in sogovorniki doživeli izkušnjo kot

pozitivno. Starši so cenili, da so se socialne delavke in socialni delavci odzvali z razumevanjem in kot pozitivni odziv navajali to, da so socialne delavke in socialni delavci uslišali njihove prošnje, da so imeli željo po pomoči, da so člane družine lepo sprejeli in jih med samim procesom pomoči tudi pohvalili, ko so kaj naredili dobro. Sogovornicam in sogovornikom je bilo pomembno tudi, da so bili socialni delavci in socialne delavke razpoložljive članom družine, kadar so jih potrebovali.

Na pozitivno izkušnjo so vplivale tudi nekatere **lastnosti socialnih delavk in socialnih delavcev**. Starši so v večini izpostavili prilagodljivost, mladostnice in mladostniki pa prijaznost. Starši so kot lastnost izpostavili tudi pripravljenost socialnih delavk in socialnih delavcev, da pomagajo družini, videli so jih kot prijetne osebe. Mladostnicam in mladostnikom so se socialne delavke in socialni delavci zdeli pozitivni in nasmejani, kar je pripomoglo k pozitivnemu doživljanju izkušnje sodelovanja. Skupaj so izpostavili še točnost socialnega delavca in socialne delavke. Na pozitivno izkušnjo so vplivali tudi nekateri **pozitivni občutki**, kot je zadovoljstvo s socialno delavko s strani mame in občutek zaupanja s strani mladostnice.

4.3. Dejavniki, ki so vplivali na negativno izkušnjo sodelovanja

Tako kot so različna **ravnanja in odzivi socialnih delavk in socialnih delavcev** vplivali na to, da so sogovorniki in sogovornice doživeli izkušnjo pozitivno, pa jih je nekaj med njimi ravno zaradi nekaterih ravnanj socialnih delavk in delavcev sodelovanje doživelo kot negativno izkušnjo. Izredno negativno izkušnjo je na prvem centru za socialno delo doživel eden od staršev. Sogovornico je najbolj motilo to, da je socialna delavka nenapovedano prihajala na obisk na dom, da jo je obsojala za situacijo, v kateri se je družina znašla, ignorirala, ji ni bila v oporo in ji ni prisluhnila. Sogovornica je bila zgrožena predvsem nad tem, da jo je socialna delavka želela poslati k anonimnim alkoholikom in v zapor. Svoje doživljanje je opisala takole: »*Pošiljali so me na anonimne alkoholike, kakor da sem jaz alkoholik!*« (E7M). Poleg tega socialna delavka ni verjela uporabnici, kar so izpostavili še nekateri drugi sogovorniki in sogovornice. Socialna delavka je prav tako ves čas skakala v besedo in govorila o koristih otroka. Poleg tega je pretirano spraševala o družini in imela zelo strog odnos. Na negativno izkušnjo mladostnice je vplivalo še to, da s strani socialne delavke ni bilo razumevanja ter posluha za mladostnico in njene potrebe.

Mladostnica je pri enem od intervjujev kot pomemben dejavnik negativne izkušnje navedla **izključevanje iz participacije**. Omenila je, da ni imela možnosti, da bi med sodelovanjem

kaj povedala. Odločitve, ki so se sprejemale za mladostnico, so se sprejemale brez nje in posledično mladostnica ni razumela končnih sklepov. Pogosto se ni počutila udeležene v pogovoru, saj je pogovor stekel zgolj s staršem, ki je bil prisoten. Mladostnica je omenila tudi to, da ni bilo res, kar so o njej govorili, kar je občutila na tak način: *»Ni bilo kul, ker polovico stvari sploh ni bilo res.« (B83ML).*

Tudi nekatere **spretnosti socialnih delavk in socialnih delavcev** so vplivale na negativno izkušnjo sodelovanja. Starši niso zaupali v znanje socialne delavke, kar eden od staršev opiše z besedami: *»Pa občutek imam, kakor da ne zna prav dobro.« (G150).* Po njegovem mnenju socialna delavka ni vedela, kaj naj dela z njim in z mladostnikom, in pove, da bi morala ravnati bolj profesionalno. Podobno je navedla tudi mladostnica, da socialna delavka v določenem primeru pri sodelovanju ni znala odreagirati na situacijo. Sogovornici in sogovornik so našli še tri **lastnosti socialne delavke in socialnega delavca**, ki so vplivale na to, da so doživeli izkušnjo negativno. Te lastnosti so mladost socialne delavke in z njo povezana neizkušenost ter pretirana resnost. Mladostnica je negativno doživela izkušnjo tudi zaradi **odnosov, ki so se vzpostavili pri sodelovanju**, in sicer je izpostavila zaveznitvo med socialnim delavcem in očetom, ter to, da je bila sama v podrejenem položaju. Svoje doživljanje opiše: *»Ko sta se oči in socialni delavec skupaj združila, sem popustila.« (A89ML).*

Da so sogovornice in sogovorniki izkušnjo sodelovanja doživeli kot negativno, so vplivali tudi **negativni občutki**, ki so se pri njih pojavili med sodelovanjem. Mladostnica je navedla občutek krivice, mama pa je imela strah pred tem, kako se bo situacija odvila. Kljub sicer pozitivni izkušnji sodelovanja, so starši kot negativno pri sodelovanju navedli številne zapisnike in birokracijo, ki vzame veliko časa tako socialni delavki in socialnemu delavcu kot tudi uporabnici in uporabniku.

4.4. Občutki ob sodelovanju

Tekom sodelovanja so sogovornice in sogovorniki doživeli veliko različnih občutkov, do katerih so vodili različni dejavniki. Med pozitivnimi občutki so tako starši kot mladostnice in mladostniki v veliki večini omenili občutek sproščenosti ter občutek zaupanja. Staršem in mladostnicam oziroma mladostnikom so bili skupni tudi prijetni, dobri občutki, ni bilo več občutka strahu, ki je bil sicer prisoten ob prvem stiku s socialnimi delavkami in socialnimi delavci, navajali so dobro počutje, navajenost na sodelovanje in občutek gotovosti. Starši so navajali občutke podpore, občutek mirnosti in zbranosti, čutili so

pozitivno energijo, občutek gotovosti, zadovoljstvo, občutek, da imajo socialni delavci in socialne delavke znanje o situaciji, občutek razumevanja situacije ter občutek, da so socialne delavke in socialni delavci na voljo, kadar jih potrebujejo. Poleg tega so navajali, da niso imeli občutka, da je vse preveč strogo. Mladostnice in mladostniki pa so opisali občutek razumevanja, občutek, da se socialne delavke in socialni delavci zanimajo za njih. Mladostnica je poudarila tudi, da je veliko lažje zaupala, ker je bil odnos v procesu podpore in pomoči sproščen.

Kljub številnim pozitivnim občutkom, ki so jih našli sogovornice in sogovorniki, pa so med sodelovanjem ravno tako doživeli veliko **negativnih občutkov**. Največkrat so izrazili jezo ter občutek izključenosti, ki sta ga izrazila mladostnica in mladostnik. Mladostnice in mladostniki so sicer doživljali manj negativnih občutkov kot starši, saj so našli le še občutek, da delajo v okviru pomoči mimo mladostnice, da ni bila upoštevana, pojavljal se je strah pred tem, kako bodo socialne delavke in socialni delavci videli situacijo. Več negativnih občutkov je bilo izpostavljenih s strani staršev. Ti so navedli, da so bili med sodelovanjem pod stresom, živčni in nervozni, da so doživljali občutke nemoči, strahu, ponižanja, nezaupanja, razočaranja, občutek obsojanja ter napadenosti s strani socialnih delavk in socialnih delavcev. Izpostavili pa so tudi občutek, da morajo za pomoč prosjati.

Eden izmed mladostnikov je doživljal **mešane občutke**, saj je lahko ob spodbudi socialne delavke le delno zaupal in med sodelovanjem nikakor ni mogel vzpostaviti občutka večjega zaupanja, saj ni mogel dobiti zagotovila, da socialna delavka ne bo informacij izdajala naprej. Svoje mešane občutke je opisal takole: *»Pa tko, lahko ji povem katere stvari (G45ML). Ampak ji ne povem čisto vsega. Ne vem, ne morem ji povedati čisto vsega. Kaj, če bo to potem komu povedala naprej?« (G46ML).*

Občutki, ki so jih sogovornice in sogovorniki doživljali, so se tekom razvoja sodelovanja spreminjali. Na začetku sodelovanja so bili prisotni bolj negativni občutki, ki so v večini primerov nato prerasli v bolj pozitivne. Med **začetnimi občutki** je bil največkrat omenjen občutek strahu pred tem, kaj se bo zgodilo, kaj si bodo socialne delavke in socialni delavci mislili o družini, pojavljal se je dvom v zaupanje in občutek sramu. Te začetne občutke so izpostavili starši, vendar so kljub temu navedli tudi en pozitiven začetni občutek – občutek sproščenosti. Presenečenje nad sproščenim odnosom na začetku sodelovanja je izrazila tudi mladostnica. Drugače so se pri mladostnicah in mladostnikih na začetku pojavljali začetna

zadržanost, začetek se jim ni zdel tako blizu, opisali so beden občutek in začetno nezaupanje.

Tudi **občutki**, ki so se **ob obisku centra za socialno delo** pojavili vsakič, so bili različni. Niso bili povezani s tem, kako doživljajo sodelovanje samo. S strani mladostnice je bil omenjen občutek veselja, kadar pride na center za socialno delo, drugače pa so mladostniki in mladostnice doživljali neprijetne občutke glede tega, da morajo hoditi na center za socialno delo. Skupaj s straši so imeli občutek, da je situacija resna, ker je center za socialno delo državna ustanova, kar posledično pomeni, da je situacija resna. Mladostnica je to opisala z besedami: *»To je vseeno državna ustanova in pomisliš, da to, kar se ti je zgodilo, mora biti pa res resno, če moraš v državno ustanovo.« (F78ML)*. Njena mama pa je dodala: *»Ker pač ko pride enkrat na center, pomeni, da gre res za resno stvar.« (F84M)*.

4.5. Dejavniki, ki so vplivali na pozitivne občutke ob sodelovanju

Na pozitivne občutke, ki so se pojavili ob sodelovanju, je vplivalo več različni dejavnikov. Med njimi način, kako so socialne delavke in socialni delavci **ravnali** oziroma se **odzivali** v določenih situacijah. Tako staršem kot mladostnicam in mladostnikom je bilo pomembno, da so socialne delavke in socialni delavci znali prisluhniti uporabnicam in uporabnikom, da so pri tem verjeli njihovim zgodbam in da so vedno vnaprej povedali, kaj lahko člani družine pričakujejo, v katero smer se bodo stvari pri njihovem primeru odvijale. Starši so izpostavili tudi to, da znajo socialne delavke in socialni delavci razložiti potek sodelovanja in da so se na prvih srečanjih predstavili. Na njihove pozitivne občutke je vplivalo to, da so dobili besedo, lahko povedali, kar so želeli, da so vedno, kadar so jo potrebovali, dobili pomoč, da so socialne delavke in socialni delavci dajali spodbudne ideje in spodbudne, tople besede, da vsake toliko časa pokličejo uporabnico ali uporabnika in samo vprašajo po počutju. To da uporabnicam in uporabnikom občutek, da se za njih zanimajo, da razumejo njihovo stisko in da imajo posluh za njihove težave. Prav tako je na pozitivne občutke staršev vplivalo to, da se socialne delavke in socialni delavci niso odzvali s posmehom uporabnicam in uporabnikom. Na pozitivne občutke mladostnic in mladostnikov je vplivalo to, da so se socialne delavke in socialni delavci odzvali z razumevanjem, da so pokazali nekakšno veselje ob stiku z mladostnico ali mladostnikom, da so želeli najboljše za uporabnico in uporabnika ter da so se znali postaviti v njihovo vlogo. K pozitivnim občutkom mladostnic in mladostnikov je pripomogla tudi vnaprejšnja priprava s strani socialne delavke in socialnega delavca na potek postopka na sodišču, kar

jim je bilo v pomoč, da so se tudi doma lažje pripravili na sam postopek, ter realna ocena, kakšne so možnosti uporabnice in uporabnika.

K pozitivnim občutkom ob sodelovanju je prispeval še **profesionalni odnos socialnih delavk in socialnih delavcev**, kar so tako mladostnice in mladostniki kot starši opisali kot zaupanje v znanje socialne delavke, socialnega delavca, ter neodvzemanje odgovornosti uporabnice in uporabnika. Slednje je navedel mladostnik: *»Ker ni rekel, da sem jaz čisto nedolžen ane.« (H36ML), »Povedal mi je, da sem naredil narobe.« (H38ML)*. Starši so navedli, da socialne delavke in socialni delavci niso obtoževali, da niso govorili dalje, kar so se pogovarjali na srečanjih, niti niso njihovih informacij posredovali dalje ter imeli do njih nek spoštljiv odnos. Na pozitivne občutke mladostnikov in mladostnic je vplivalo to, da socialne delavke in socialni delavci niso grdo govorili o njih, niso povzdigovali glasu nad njimi, kljub temu da so kdaj naredili napake, in so imeli nek realen pogled na situacijo. *»Ker ni rekel, da sem jaz čisto nedolžen ane. Bil je realen.« (G36ML, G37ML)*.

Še en pomemben dejavnik je bil **odprt prostor za pogovor**, kjer so imeli tako starši kot tudi mladostnice in mladostniki možnost pogovarjanja, izražanja svojega mnenja, možnost zaupanja, tudi zaupanja različnih težav. Pomemben je bil varen prostor, kjer ni bilo skrivnosti in so lahko govorili o svojih občutkih. Na pozitivne občutke je vplivalo tudi to, da so socialne delavke in socialni delavci veliko spraševali o željah uporabnic in uporabnikov in s tem pridobivali potrebne informacije, kaj bi v sodelovanju še potrebovali.

Na pozitivne občutke ob sodelovanju je vplivala tudi **drža socialnih delavk in socialnih delavcev** do uporabnic in uporabnikov. Slednji so cenili sproščen odnos, držo zaveznika in držo, v kateri so se uporabnice in uporabniki v svoji situaciji počutili cenjene. Poslušanje, svetovanje in dajanje samo relevantnih informacij so tiste **spretnosti socialnih delavk in socialnih delavcev**, ki so jih našli mladostnice in mladostniki, in so pripomogle k njihovim pozitivnim občutkom. Pomembna je bila tudi **participacija uporabnice in uporabnika**. Mladostnici je bilo pomembno, da v okviru sodelovanja ni bilo dogovarjanja za njenim hrbtom, eden od staršev pa je izpostavil, da mu je najbolj pozitivne občutke prineslo to, da je dobil besedo. Zakaj je bil zadovoljen, je opisal z besedami: *»Najbolj zato, ker sem sam dobil besedo. Ker sem lahko vse povedal, vse, kar sem imel za povedati.« (C120)*. Na pozitivne občutke pri mladostnici je vplivalo, da je videla **smisel v sodelovanju**, da je ves čas vedela, kaj vse lahko s sodelovanjem pridobi. Ostale sogovornice in sogovorniki niso omenjali smisla sodelovanja. Nekateri mladostniki,

mladostnice in starši so izpostavili še dve pomembni **lastnosti socialnih delavk in socialnih delavcev**, ki sta vplivali na pozitivne občutke ob sodelovanju, in sicer prijaznost in nasmejanost.

4.6. Dejavniki, ki so vplivali na negativne občutke ob sodelovanju

Če je profesionalni odnos socialnih delavk in socialnih delavcev vplival na pozitivne občutke ob sodelovanju, pa so sogovornice in sogovorniki navedli tudi nekaj primerov **neprofesionalnega odnosa**, ki je vplival na negativne občutke ob sodelovanju. Tak odnos je opisala mladostnica, ki je opazila, da socialna delavka ni točno vedela, kaj dela, mladostnica pa je imela občutek, da ji socialna delavka ni zmožna pomagati v njeni situaciji, ter da socialna delavka niti sama ne zaupa svojemu znanju. Razlog, zakaj je mladostnica na tak način doživela socialno delavko, pa je bil: *»Vse je rekla, da se mora še pozanimati.« (B43ML)*. Neprofesionalni odnos socialne delavke je navedel tudi eden od staršev, ki je povedal, da je imela socialna delavka vzvišen odnos do njega in njegove družine.

K negativnim občutkom je pripomogel tudi način, na katerega so se socialne delavke in socialni delavci **odzvali**, in kako so **ravnali** v določenih situacijah. Mladostnice, mladostnike in starše je zmotilo predvsem to, da jim socialne delavke in socialni delavci niso verjeli. Mladostnica je ob tem dodala, da je na njen občutek, da ji socialna delavka ne bo znala pomagati, vplivala tišina, s katero se je socialna delavka odzvala v tistem trenutku, poleg tega pa še pogovor o povsem nerelevantnih stvareh. Starši so k temu dodali, da se je socialna delavka v določenem trenutku odzvala način, da je negativno označila mamo, poleg tega pa ni bila pripravljena pomagati, ni imela posluha za uporabnico in uporabnika in ni razumela starša in njegovih občutkov.

Nekatere **lastnosti uporabnic in uporabnikov** so prav tako pripomogle k temu, da so sogovornice in sogovorniki ob sodelovanju doživljali negativne občutke. Te lastnosti so bile izpostavljene s strani starša, ki je ob sodelovanju doživljal občutke sramu in ponižanja, ker že tako ali tako težko za kaj prosi, ne mara, da drugi skrbijo zanj, ne mara prositi za pomoč in je preveč ponosen. Mladostnice in mladostniki so opozorili tudi na občutek **izključenosti iz participacije**, ki je prav tako pripomogel k negativnim občutkom ob sodelovanju. In sicer so navedli, da niso prišli do besede in so bili s strani socialnih delavk in delavcev enostavno preslišani ali neupoštevani.

Sogovornice in sogovorniki so navedli nekaj **zunanjih dejavnikov**, ki niso bili pogojeni s tem, na kakšen način so socialne delavke in socialni delavci ravnali, se odzivali, kakšen je bil njihov odnos, vendar so vseeno vplivali na to, da so se med sodelovanjem pojavljali negativni občutki pri starših. Ti dejavniki so bili pomanjkanje časa za sodelovanje s strani starša, negativen odnos in odziv družbe na uporabnike socialnih storitev, na kar se je potrebno po besedah sogovornice navaditi. Prav tako je na negativne občutke vplivalo to, da so nekatere sogovornice in sogovorniki **minimalizirali težave**, s katerimi se je spopadala družina. Negativne občutke so starši doživljali, ker so menili, da svojega otroka dobro vzgajajo in da imajo mladostnice in mladostniki v družini vse, kar potrebujejo. Ravno zato niso videli smisla v sodelovanju in so v sodelovanje vstopali z negativnimi občutki. Kot eno izmed **lastnosti** socialnih delavk in socialnih delavcev, ki so vplivale na negativne občutke ob sodelovanju, je eden izmed staršev navedel njen grob glas, ki je pripomogel k občutku, da ga obsoja.

4.7. Doživljanje vloge uporabnice, uporabnika

Kakšen je bil **položaj uporabnice in uporabnika**, so sogovornice in sogovorniki opisali redko, tisti, ki so ga navedli, pa so ga doživeli podobno. Mladostnice in mladostniki so navedli, da so imeli možnost pogovora o vsem in da je bil njihov položaj enakopraven. Z vidika staršev pa je bil odnos socialnih delavcev in socialnih delavk do uporabnic in uporabnikov dober. Izjema je bil eden od staršev, ki je menil, da je bil med sodelovanjem njegov mladostnik izključen iz participacije. Občutek za to je dobil, ker je socialna delavka velikokrat želela z njim govoriti na samem, brez mladostnika, o katerem sta se pravzaprav pogovarjala.

Tudi **občutki**, ki so se pojavili **ob obisku centra za socialno delo** so bili mešani. Nekateri starši ter mladostnice in mladostniki niso imeli problemov s prihajanjem na srečanja, na srečanja so radi prihajali, ena mladostnica je izrazila, da ni slabo, da obiskuje center za socialno delo. Spet drugi pa so doživljali bolj negativne občutke. Samo starši so navajali, da jim je bilo občasno težko priti na pogovore, na srečanja so hodili zaradi nuje, sicer nikoli niso imeli želje po stiku. Omenili so še, da je potrebno veliko prilagajanja, da so na srečanja težko prišli, bilo jim je moteče in celo ponižujoče. Eden od staršev je povedal, da je sodelovanje sedaj že postalo navada.

Na samem **začetku sodelovanja** so bili **občutki** v vlogi uporabnika v večini primerov negativni. Starši so navajali, da so na začetku težko prihajali na pogovore, niso imeli želje

po sodelovanju in so pomoč težko sprejeli. Samo eden od staršev je omenil, da je imel začetno željo po sodelovanju, ki je sicer kasneje prineslo negativno izkušnjo. Mladostnice in mladostniki so povedali, da niso razumeli, zakaj se mora nekdo vmešavati v njihova življenja, njihove težave, doživljali so občutke sramu in na splošno neprijetne občutke, saj socialne delavke in socialnega delavca niso poznali. Mladostnica je to opisala kot beden občutek.

Veliko sogovornic in sogovornikov je naštelo tudi **pozitivne občutke**, ki so jih doživljali v vlogi uporabnice in uporabnika. Tako starši kot mladostnice in mladostniki so povedali, da je tekom sodelovanja občutek sramu izginil, staršem ni bilo več nerodno, bili so sproščeni, se dobro počutili in ni jih bilo sram prositi za pomoč. Pri nekaterih starših občutek sramu ni bil nikoli prisoten, eden od razlogov je bil to, da je družina v preteklosti že sodelovala s socialnim delom, čeprav na drugem oddelku: *»Jaz sem prej že sodelovala s centrom za socialno delo. Zato mene ni sram ali kar koli od tega, ker vem, kakšen je v resnici moj sin in kaj vse je dal že čez.« (H58M)*. Tudi mladostnica je opisala, da ni doživljala občutka sramu, saj se je zavedala, da ni sama kriva za situacijo, v kateri se je znašla, druga mladostnica pa je v tej vlogi doživljala pozitivne občutke.

Sogovornice in sogovorniki so v vlogi uporabnice in uporabnika **participacijo** doživljali bolj kot neko obvezo in ne kot nekaj prostovoljnega. To so poudarili tako nekateri starši kot tudi mladostnice in mladostniki, ki so sodelovanje doživljali zelo površinsko, zgolj kot hiter obisk, obiski pa so se jim zdeli prepogosti. Starši so prav tako sodelovali zgolj zaradi koristi otroka, vendar so kljub temu na srečanja radi prihajali, saj je šlo za pomoč njenim otrokom. Sicer je bilo nekaterim ponižujoče hoditi na center za socialno delo in so ob sodelovanju doživljali negativne občutke.

V vlogi uporabnice in uporabnika so se pojavljali tudi **negativni občutki**, kot so jeza s strani mladostnice ter negativni občutki s strani staršev, ki jim je bilo ponižujoče govoriti, kaj se dogaja v družini, in neprijetno, da ne morejo sami vzgajati svojih otrok. Na doživljanje enega izmed mladostnikov je vplival tudi **zunanj dejavnik**, in sicer je omenil, da je to vlogo lažje sprejel, ker ga prijatelji, ki so že bili v podobnih situacijah, zaradi sodelovanja s socialno delavko niso zbadali.

4.8. Doživljanje vloge socialne delavke, socialnega delavca

Zelo veliko sogovornic in sogovornikov je menilo, da so pri sodelovanju **socialne delavke in socialni delavci zavzemali profesionalno držo**, saj niso bili vsiljivi, žaljivi, vzvišeni in

niso obsojali uporabnic in uporabnikov. Mladostnice in mladostniki so menili, da imajo socialne delavke in socialni delavci z njimi dober odnos, znali so jih opozoriti na napačno ravnanje. Poleg tega niso dajali občutka, da so strokovnjaki, pač pa, po mnenju sogovornic in sogovornikov, vedo, kaj je njihova služba, znali so prisluhniti uporabnicam in uporabnikom in posledično niso delali nič po svoje. Sogovornice in sogovorniki so zaupali predvsem v znanje socialnih delavk in socialnih delavcev. Starši so povedali, da so jim bili v veliko pomoč, cenili so korektnost pri delu in delovanje v skladu s pooblastili, poleg tega so znali dobro razložiti nadaljnji postopek in imeli znanje o tem, kako se bodo stvari dalje odvijale, znali so razložiti različne možnosti, med katerimi so uporabnice in uporabniki lahko izbirali. Prav tako se je bilo mogoče s socialnimi delavkami in socialnim delavci lepo pogovarjati, poleg tega pa so skrbeli za odnose v družini.

Položaj socialnih delavk in socialnih delavcev je bil pri večini sogovornic in sogovornikov ovrednoten pozitivno. Nekateri starši ter tudi mladostnice in mladostniki so socialne delavke in socialne delavce videli kot prijatelje, a kljub temu kot neko avtoriteto. Mama ene od mladostnic vidi socialno delavko kot svojo sestro. Mladostnice in mladostniki so socialne delavke in socialne delavce doživljali kot zagovornike, ki odstopijo od položaja moči in ne dajejo občutka, da so strokovnjaki. Opredelili so jih kot osebe, ki znajo poslušati. Tudi straši so položaj socialnih delavk in socialnih delavcev opisali zelo pozitivno, da so posamezniki, ki pomagajo, nudijo oporo in dajejo odgovornost uporabnicam in uporabnikom. Povsem drugače je eden od staršev, ki je doživel izredno negativno izkušnjo sodelovanja, socialno delavko označil za grozno osebo.

Sogovornice in sogovorniki so ob tem, kako so doživljali vlogo socialnih delavk in socialnih delavcev navajali samo njihove pozitivne **lastnosti**. Tako starši kot tudi mladostnice in mladostniki so navajali, da so bili socialne delavke in socialni delavci prijazni in vredni zaupanja. Starši so imeli občutek, da imajo socialne delavke in socialni delavci željo po pomoči drugim. Podobno so se mladostnicam in mladostnikom zdeli odprti posamezniki.

Kljub dobrim lastnostim so tako starši kot tudi mladostnice in mladostniki opisali primere **neprofesionalne drže socialnih delavk in socialnih delavcev**. Opisali so, da so se socialne delavke in socialni delavci obnašali tudi samovoljno, bili vzvišeni, vsiljivi, neizkušeni, so celo najstniško razmišljali (*»Ni imela izkušenj (B130ML) in razmišljala je kot en najstnik.« (B131ML)*), in imeli pokroviteljski odnos do uporabnic in uporabnikov.

Poleg tega je v enem primeru socialna delavka mladostnika spodbujala, naj zdrži v svoji situaciji, hkrati pa ga je izključevala iz participacije.

Tudi **ravnanje** v vlogi **socialne delavke in socialnega** delavca so sogovorniki in sogovornice doživeli zelo pozitivno. Navedli so, da so se socialne delavke in socialni delavci trudili za uporabnice in uporabnike, jim dajali potrebne informacije in jim nudili pomoč, kljub temu da so bili uporabniki in uporabnice zgolj neznanci.

Pomembno je izpostaviti tudi to, kako so sogovornice in sogovorniki videli **vlogo socialnih delavk in socialnih delavcev pri sodelovanju z drugimi institucijami**. Nekateri so jih doživeli kot zaveznike, ki so o družini povedali same pozitivne besede. Tako starši kot tudi mladostnice in mladostniki so kot pomembno dojeli že samo to, da so bili socialne delavke in socialni delavci prisotni pri obravnavi na sodišču, kjer so se zavzemali za družino in njene člane in jih vnaprej pripravili na sam postopek. Nekateri mladostniki in mladostnice so pomembno vlogo socialnih delavk in socialnih delavcev videli pri sodelovanju s šolo, kjer so sodelovali na vseh timskih sestankih, v šoli mladostnici in mladostniku nudili oporo in bili njihovi zavezniki. Starši so imeli zaupanje v to, da bodo socialne delavke in socialni delavci delali v prid družini, tudi na sodišču.

4.9. Doživljanje prvega stika s socialno delavko, socialnim delavcem

Sogovornice in sogovorniki so različno doživeli prvi stik s socialnim delom, ko so mladostnice in mladostniki potrebovali pomoč. Večina sogovornic in sogovornikov je ob tem navedla **negativne občutke**. Nekateri starši so ta del sodelovanja opisali kot težek začetek. V večini so navedli občutek strahu, med drugimi strah pred tem, kaj se bo dogajalo naprej, kar je navedla tudi ena od mladostnic, strah, da bo krivda padla na starše, da bi bile vse besede mame obrnjene proti njej in strah pred tem, ali bodo uporabnici ali uporabniku sploh verjeli. Mladostnice in mladostniki so doživljali nezmožnost, da bi odprto spregovorili o svojim težavah pred socialnimi delavkami in socialnimi delavci ter nezaupanje, saj je bila situacija, v kateri se je družina znašla, preveč osebna. Negativne občutke jim je vzbujal pogovor o tem, kaj se dogaja v družini, niso imeli želje po tem, da bi jim nekdo govoril, kaj naj delajo in česa ne. Čeprav so to videli kot edino rešitev, so sodelovanje doživljali tudi kot izgubo časa, na srečanja so neradi prihajali ali pa so se na vabilo za obisk odzvali negativno. Pojavil se je strah pred tem, da si bodo socialne delavke in socialni delavci razlagali stvari po svoje in občutki sramu, ki so se med drugim pojavljali tudi zaradi neznanja šolskih predmetov. Občutek sramu se je pojavil tudi pri

starših, ob katerem so nekateri doživljali še stisko: »*Veliko stisko sem doživljala na začetku.*« (E32M), razočaranje, občutek ponižanja, bili so v šoku in sodelovanje doživeli kot nujo. Nekateri starši so imeli občutek nemoči: »*Avtomatično sem imela občutek, da me hoče porušit, steptati do tal.*« (B67M). Prav tako so nekateri starši težko sprejeli stik in dejstvo, da niso zmožni obvladovati svojih otrok. Ravno zato niso imeli želje po pomoči ali po tem, da bi se tujec vtikal v vzgojo njihovih otrok. Skupni negativni občutki tako staršev kot tudi mladostnic in mladostnikov so bili še zoprni, čudni občutki, občutki groze ter dejstvo, da bodo morali osebne stvari zaupati tujcu.

Začetni pristop socialnih delavk in socialnih delavcev ob prvem stiku so sogovornice in sogovorniki doživeli dokaj podobno, z eno izjemo. Ena od mater je začetni pristop socialne delavke na enem od centrov doživela izredno negativno. Povedala je, da je bil že sam vstop socialne delavke v njeno življenje zelo negativen, veliko jo je obtoževala in obrekovala, jo silila s stvarmi, ki ji niso bile všeč, ni razumela, da je mladostnica mami zelo pomembna. Nasprotno so ostali starši doživeli dober pristop socialnih delavk in socialnih delavcev k sodelovanju, v okviru katerega so socialne delavke in socialni delavci dobro obrazložili postopek v prihodnosti, podali razlago za stik, besedo takoj predali uporabnicam in uporabnikom in namenili dovolj časa za začetno spoznavanje. Socialne delavke in socialni delavci so pokazali zanimanje za uporabnice in uporabnike že takoj na začetku. Mladostniki in mladostnice so poleg tega njihov začetni pristop opredelili kot prijazen, doživeli so lep sprejem, dobili priložnost za pogovor, ni bilo obsojanja, socialni delavci in socialne delavke pa so raziskovali vzroke za dejanja, vpliva družbe na dejanje in razmere v šoli.

Ob prvem stiku so se pojavili tudi **pozitivni občutki**, ki so jih mladostnice in mladostniki doživeli zaradi takojšnjega ujemanja s socialnimi delavkami in socialnimi delavci, doživeli so zelo dober občutek. Starši, ki so predhodno doživeli negativno izkušnjo sodelovanja s centrom za socialno delo, so ob prvem stiku na drugem centru doživeli veliko olajšanje. Ostali starši so doživeli veselje, da bodo nekaj naredili za situacijo, v kateri so se znašli, sodelovanje jim je bilo všeč že na prvem srečanju, ob izpovedi svoje zgodbe doživeli so dobre občutke.

Nekatere sogovornice in sogovorniki so navedli, da ob prvem stiku **niso** povsem **razumeli vloge socialne delavke in socialnega delavca**, mladostnica ob tem ni povsem razumela situacije, v kateri se je znašla, eden od staršev pa je menil, da se je v stiku znašel zaradi

težavnega otroka in je imel občutek, da se socialni delavce vtika v življenje družine. Socialne delavke in socialni delavci so na začetku zavzemali **položaj** neznanca, tujca, ki ga uporabnice in uporabniki niso poznali. Mladostnice in mladostniki so opisali negativne občutke ob prvem obisku centra za socialno delo.

4.10. Dejavniki, ki so bili v pomoč za lažje sodelovanje

Način, kako so se socialne delavke in socialni delavci **odzvali** na uporabnice in uporabnike, ter kako so **ravnali** v določenih situacijah, je bil najbolj izpostavljen dejavnik, ki je bil sogovornicam in sogovornikom v pomoč za lažje sodelovanje. Mladostnicam in mladostnikom je bilo v pomoč predvsem to, da so jim socialne delavke in socialni delavci verjeli, da so se zanimali zanje in situacijo, v kateri so se znašli. Pomembno jim je bilo tudi, da so se kljub upiranju mladostnikov in mladostnic socialne delavke in delavci odzvali z razumevanjem in vztrajanjem pri pomoči, da so uporabnice in uporabnike jemali resno, kar pomeni, da se jim niso smejali, niso bili nesramni, uporabljali so miren ton glasu in znali dobro razložiti potek postopka sodelovanja. Poleg tega so imeli mladostniki in mladostnice občutek, da so upoštevani. Mladostniku je bilo v pomoč to, da ga socialna delavka ni obtožila, da je kriv za situacijo, v kateri se je znašel, pač pa mu je krivdo odvzela. *»Ja, pač to, da mi je rekla, da nisem jaz kriv...«* (G63ML). Tako staršem kot tudi mladostnikom in mladostnicam je bilo v pomoč to, da so socialne delavke in socialni delavci poslušali in dajali občutek, da se trudijo za družino in njene člane. Starši so poleg tega navedli, da jim je bilo pri sodelovanju v pomoč predvsem to, da so dobili odgovore na svoja vprašanja, dobili os potrebne informacije, s strani socialnih delavk in socialnih delavcev ni bilo obtoževanja.

Prav tako je bil sogovornicam in sogovornikom v pomoč **profesionalni odnos socialnih delavk in socialnih delavcev**. V okviru tega so starši cenili predvsem to, da so socialne delavke in socialni delavci spoštovali zaupnost in varstvo osebnih podatkov ter zgodb uporabnic in uporabnikov: *»Zelo pomembno mi je, da to, kar se pogovarjamo tukaj, tukaj tudi ostane, da ne govori okoli.«* (C310). Mladostnicam in mladostnikom je bilo najbolj v pomoč to, da socialne delavke in socialni delavci niso obsojali, niso bili žaljivi ali nesramni. Mladostnica pa je dodala, da je dobila občutek, da socialnemu delavcu ni bilo zgolj do tega, da se reši primer, pač pa se je širše zavzemal zanjo in je znal ločevati, kdaj gre zares: *»... Da je znal ločit, kdaj se gre za res.«* (F53ML), *»Drugače se je tudi veliko šalil z mano.«* (F54ML). Staršem pa je bilo v pomoč to, da so bili socialni delavci in

socialne delavke korektni in profesionalni pri svojem delu in obrazložitev enega od socialnih delavcev, da se je s podobnim primerom že srečal.

Pomemben dejavnik, ki so ga omenili sogovornice in sogovorniki in jim je bil v pomoč, da so lažje sodelovali s socialnimi delavkami in socialnimi delavci, je bila tudi **participacija uporabnice in uporabnika** pri pogovorih. Sogovornice in sogovorniki so navajali, da so v procesu sodelovanja in pomoči lahko dobili besedo in imeli občutek, da so v pogovoru lahko aktivno sodelovali. Ravno iz tega razloga so lahko razvili odnos zaupanja in imeli občutek, da so upoštevani.

K temu, da so sogovornice in sogovorniki lažje sodelovali, so pripomogle tudi nekatere **spretnosti socialnih delavk in socialnih delavcev**. Uporabnicam in uporabnikom je bilo v veliko pomoč, da so jih socialne delavke in socialni delavci poslušali, jim nudili pomoč v pravem trenutku, zaradi česar so zaupali v njihovo znanje. Socialne delavke in socialni delavci so znali izbrati prave besede v pravem trenutku in uporabnico ali uporabnika znali pomiriti.

V pomoč je bil uporabnicam in uporabnikom tudi **odnos**, ki je se med sodelovanjem razvil **med socialnimi delavkami in socialnimi delavci ter uporabniki**. Tak odnos so starši ter mladostnice in mladostniki opisali kot dober, sproščen, enakovreden odnos, odnos zaupanja. Starši so navajali tudi, da so imeli ravno zaradi dobrega odnosa socialnih delavk in socialnih delavcev zaupanje v njihovo delo. Pri tem je ena od mater navedla, da je zaradi takega odnosa imela zaupanje v to, da bodo socialne delavke in socialni delavci delali v prid družini in njenih članom.

V pogovoru so starši našli nekaj **lastnosti socialnih delavk in socialnih delavcev**, ki so pripomogle k temu, da so lažje sodelovali, zaupali in s socialno delavko oziroma socialnim delavcem vzpostavili dober odnos. Našteli so, da jim je pomagalo predvsem to, da so bili socialne delavke in socialni delavci prijazni, zanesljivi, mirni in preprosti. Poleg tega so jim pomagali tudi **pozitivni občutki**, ki so se pojavili med sodelovanjem. To so bili občutki sproščenosti, pozitivna energija in občutek opore s strani staršev, občutek s strani mladostnice, da je vredna truda. Socialne delavke in socialni delavci so **raziskovali življenjski svet uporabnic in uporabnikov**, kar je prav tako pripomoglo k temu, da so mladostnice, mladostniki in starši sodelovanje lažje sprejeli in z njimi zgradili odnos sodelovanja. Mladostnicam in mladostnikom je pomagalo, da so se socialne delavke in socialni delavci z njimi v sproščenem pogovoru pogovarjali o prijateljih in zabavah,

staršem pa je bilo v pomoč predvsem to, da so raziskali vzroke za ravnanja mladostnic in mladostnikov, da niso sklepali po zdravi pameti in da so raziskali, kakšne posledice je dejanje prineslo. Socialne delavke in socialni delavci so pri tem ustvarili **odprt prostor za pogovor**, v katerem so starši čutili, da lahko govorijo o svojih občutkih in željah, mladostnicam in mladostnikom pa je pomagalo, da so vse probleme reševali sproti. Izpostavljen je bil zgolj en od **zunanjih dejavnikov**, in sicer s strani mladostnice, da je dobila potreben čas, s katerim je počasi pridobila na zaupanju: *»Zdi se mi da je socialni delavec to velikokrat razumel in me je samo pustil, da sem se pomirila.«(A70ML).*

4.11. Začetna pričakovanja

Kar polovica staršev je v sodelovanje vstopila z **negativnimi pričakovanji**. Kot so navajali, so pričakovali, da se bodo socialne delavke in socialni delavci vmešavali v vzgojo otrok ali jim bodo otroke celo želeli vzeti, jih obsojali in ne bodo razumljeni. Pričakovali so več neprijetnih občutkov ob sodelovanju, moraliziranje s strani socialnih delavk in socialnih delavcev. Podobno so svoja pričakovanja navajali mladostniki in mladostnice, ki so ob začetku sodelovanja pričakovali občutek groze in uraden odnos pri sodelovanju. Ravno zaradi teh negativnih pričakovanj so sodelovanje doživeli ravno **obratno, kot so pričakovali**. Nekateri starši so bili nato nad sodelovanjem presenečeni, doživeli so lep sprejem, niso pričakovali, da jim bo srečanje všeč in prav tako niso pričakovali tako hitre pomoči. Obratno od pričakovanega pa so doživeli tudi mladostnice in mladostniki, ki so namesto moraliziranja s strani socialnih delavk in socialnih delavcev doživeli pogovor, v katerem so lahko aktivno sodelovali, poleg tega pa so bili presenečeni nad tem, da so se s socialnimi delavkami in socialnimi delavci tako dobro ujeli.

Intervjuvanke in intervjuvanci so imeli pričakovanja tudi glede tega, kako bodo **socialne delavke in socialni delavci ravnali** v določenih situacijah. Sogovornice in sogovorniki so pričakovali takšno ali drugačno pomoč. Mladostnice in mladostniki so pričakovali predvsem pomoč za svoje težave v šoli. Pričakovanja staršev so bila bolj vezana na psihološko pomoč, saj so pričakovali, da bodo dobili pomoč za težave v družini, da jim bodo socialne delavke in socialni delavci prisluhnili in bodo njihovim zgodbam verjeli. Spet drugi starši so pričakovali denarno pomoč, nekateri so pričakovali precej drugačen, bolj prijazen pristop socialnih delavk in socialnih delavcev, predvsem tisti, ki so svojo izkušnjo sodelovanja opredelili kot negativno.

Nekaj sogovornic in sogovornikov ob začetku sodelovanja **ni opredelilo** svojih **pričakovanj**. Nekateri so v sodelovanje vstopali povsem brez pričakovanj, spet drugi niso vedeli, kaj lahko sploh pričakujejo. Kljub temu da so bili nekateri sogovornice in sogovorniki presenečeni in so v procesu podpore in pomoči doživeli bolj pozitivno izkušnjo, kot so pričakovali, so nekateri med njimi še vedno navedli, da njihova pričakovanja niso bila izpolnjena.

4.12. Dodatne potrebe uporabnic in uporabnikov pri sodelovanju

Sogovornice in sogovorniki so navedli nekaj dodatnih potreb, zadovoljitev katerih bi pripomogla k pozitivnejšemu doživljanju sodelovanja oziroma boljšemu odnosu s socialno delavko in socialnimi delavci. Največ intervjuvank in intervjuvancev je izrazilo potrebo po tem, da bi **socialne delavke in socialni delavci** drugače **ravnali** v določenih situacijah. To potrebo je izpostavilo tudi nekaj mladostnic in mladostnikov, ki bi v določenem trenutku potrebovali opredelitev razlogov za določene ukrepe: »*Da bi mogoče oni povedali svoje razloge, zakaj moram takrat biti doma.*« (A101ML). Poleg tega bi potrebovali več poslušanja s strani socialnih delavk in socialnih delavcev. Več poslušanja je izpostavilo tudi nekaj staršev, ki bi hkrati potrebovali tudi več upoštevanja s strani socialnih delavk in socialnih delavcev in da bi jim socialne delavke in socialni delavci verjeli. Potrebo po drugačnem ravnanju socialne delavke je izpostavila še ena mama, ki bi potrebovala večjo komunikativnost s strani socialne delavke in to, da bi ji socialna delavka pomagala pri iskanju dodatnih storitev.

Še ena izmed dodatnih potreb sogovornic in sogovornikov je bila potreba po **večji participaciji uporabnic in uporabnikov**. To potrebo je izpostavilo nekaj mladostnic in mladostnikov. Potrebno se jim zdi, da bi jih socialne delavke in socialni delavci večkrat povprašali po njihovih željah in potrebah. Čeprav so tako nekateri starši kot tudi mladostniki izpostavili, da bi si želeli, da ne bi bilo pogovorov, kjer bi bili izključeni ali starši ali mladostniki, mladostnice, pa je imel eden od mladostnikov potrebo po individualnih pogovorih s socialno delavno oziroma socialnim delavcem. S tem bi si namreč zagotovil varen prostor, kjer bi lahko izrazil svoje mnenje brez strahu, kaj bodo o tem mislili starši. Nekateri so izpostavili potrebo po bolj pogostih stikih, ki jih otežujejo predvsem pomanjkanje časa s strani uporabnic in uporabnikov.

Da bi nekateri **starši lažje zaupali**, bi potrebovali še zagotovilo, da bo vse v redu, potrditev, da niso slabi starši, vnaprejšnja priprava na dogodke, ki bodo sledili, dodatne

informacije glede različnih možnih izidov. Nekaj staršev, mladostnic in mladostnikov je navedlo, da dodatnih potreb nimajo.

4.13. Ovire pri sodelovanju

Sogovornice in sogovorniki so tekom pogovorov našli tudi nekaj dejavnikov, ki so sodelovanje ovirali. V enem od intervjujev sta oba starša navedla predvsem **minimaliziranje težav** z njune strani. To sta opisala s tem, da sta imela občutek, da pomoči ne potrebujeta, da sta prikrivala resnico in na pogovorih povedala manj, kot bi bilo potrebno, ter omenila tudi možnost za pozitivnejši izid, če bi povedala vse, kar se je v družini resnično dogajalo in se še dogaja. Naslednja ovira je bila **vedenje mladostnice** v enem izmed pogovorov, kjer je mladostnica sama navedla, da je bila trmasta, uporniška in je delala vse po svoje. Pri nekaterih starših je bila glavna ovira za sodelovanje njihov ponos. Niso želeli pomoči pri vzgoji lastnih otrok, menili so, da pomoči za to ne potrebujejo, sicer pa takšne pomoči niti niso vajeni. Zaradi teh **lastnosti uporabnikov** so uporabniki doživljali negativne in neprijetne občutke ob sodelovanju, predvsem občutke sramu. Nekateri starši **niso videli smisla v sodelovanju**, saj so, ali postopke že razumeli ali pa niso razumeli, zakaj se mora tuja oseba vključevati v vzgojo njihovih otrok. Mladostnik je kot oviro pri sodelovanju videl predvsem to, da se je čutil **izključenega iz participacije**, o njem so govorili na srečanjih, na katerih sam ni bil prisoten.

4.14. Pozitivne posledice sodelovanja

Nekateri starši, mladostnice in mladostniki so navedli tudi nekaj pozitivnih posledic sodelovanja, med katerimi so navedli, da so se tekom sodelovanja ali po sodelovanju spremenili **odnosi v družini**. Člani družine so ocenili, da so se njihovi odnosi izboljšali, ena od mater je navedla, da ima zaradi sodelovanja manj težav s sinom in hčerko. Ena od mladostnic je poudarila, da je bilo ključno pri sodelovanju to, da sta z mamo slišali ena drugo. Še ena od pozitivnih posledic sodelovanja, navedena s strani mladostnic, mladostnikov in staršev je bila, da so tekom sodelovanja dobili razna **spoznanja o situaciji**, v kateri so se znašli. Spoznali so, zakaj so se določene stvari zgodile, prišli do spoznanja o lastnih napakah ter spoznanja, kakšne koristi prinaša sodelovanje s centrom za socialno delo.

5. RAZPRAVA

Doživljanje sodelovanja s strani uporabnic in uporabnikov

Vsak pogovor sem začela z vabilom mladostnici, mladostniku in staršem, naj mi opišejo svojo izkušnjo sodelovanja s socialno delavko ali socialnim delavcem. Zanimivo se mi je zdelo, da je večina svojo izkušnjo na začetku opisala dokaj redkobesedno, zgolj z besedami, da je bilo »v redu«, »dobra izkušnja«, da so »dobro sodelovali« ali pa na hitro povzeli, kako vidijo sodelovanje. Vendar pa se s takšnim odgovorom ne moremo zadovoljiti, saj ne dobimo dovolj informacij, ki bi nam dale vpogled v to, kaj je tisto, zaradi česar je bila izkušnja pozitivna oziroma negativna. Sama sem šele z nadaljevanjem raziskovanja dobila povsem nove, bolj konkretne informacije o tem, kako so pravzaprav resnično doživeli izkušnjo, vključujoč dobre in slabe občutke, ki so jih med sodelovanjem doživljali. Ugotovila sem, da negativni občutki niso vedno povezani s tem, da bodo uporabnice in uporabniki svojo celotno izkušnjo opisali kot negativno. Negativni občutki so se pojavljali tudi takrat, ko so sogovornice in sogovorniki sicer izkušnjo ovrednotili kot pozitivno. Ti negativni občutki so bili prisotni predvsem na začetku sodelovanja, ko so sogovornice in sogovorniki doživljali socialne delavke in socialne delavce zgolj kot tujce, neznance. Ta okoliščina je otežila odnos zaupanja.

Tekom sodelovanja se lahko spremeni doživljanje sodelovanja s strani uporabnic ter uporabnikov in začetne negativne občutke zamenjajo bolj pozitivni občutki. Jagrič (2016, str. 89–90) v svojih raziskavah ugotavlja podobno, pravi, da so se na začetku sodelovanja pri uporabnicah in uporabnikih pojavljali občutki zadržanosti, ker uporabniki še niso vedeli, kako se bo sodelovanje razvijalo. Ko se je odnos začel razvijati, so začeli tudi zaupati socialni delavki. Sogovornice in sogovorniki so navajali, da so se tekom srečanj sprostiti, občutek strahu in sramu je izginil, v nekaterih primerih pa so navedli, da socialno delavko doživljajo kot prijateljico in prijatelja.

Do podobnih ugotovitev sem prišla v svoji raziskavi, kjer so ravno tako nekateri starši in mladostnice in mladostniki, socialne delavce in socialne delavke opredelili kot prijatelje. Seveda je to perspektiva staršev in mladostnika, mladostnice, zato težko rečemo, da je bil celoten odnos prijateljski. Socialne delavke in socialni delavci so bili prijazni, sočutni, sodelovanje pa so vodili z razumevanjem uporabnic in uporabnikov. Ravno zato so jih uporabnice in uporabniki videli kot prijatelja. Vendar pa avtor Ward (2010, str. 47- Lasten prevod) opozori na pomembno razliko med biti prijazen [friendly] in biti prijatelj [friend].

Biti prijazen pomeni pokazati interes in dovzetnost, četudi odnos ni in ne sme biti resnično vzajemen, kot je pri pravem prijateljstvu. Socialna delavka ponudi toplino in razumevanje, ampak ne bo nujno pričakovala, da ji bo to tudi vrnjeno s strani uporabnic in uporabnikov. Prav tako bo socialna delavka povabila uporabnike, da bi odprto spregovorili o svojih težavah, čustvih, občutkih, sama pa tega ne bo nujno podala nazaj, razen, če se tako odloči in bi to bilo primerno in uporabniku v pomoč. Pri vzpostavljanju odnosa z uporabniki gre za osebno odločitev socialnih delavk in socialnih delavcev.

Kot enega pomembnih dejavnikov, ki so vplivali tako na pozitivne občutke ob sodelovanju kot pozitivno izkušnjo sodelovanja kot tako, so sogovornice in sogovorniki omenili odprt prostor za pogovor. Avtorici Vidonja in Kustec (2016, str. 72) v svoji raziskavi navajata, da so »družine ubesedile, da jim je pomembno, da se lahko v procesu sodelovanja pogovarjajo o čemer koli želijo in imajo s socialno delavko zaupen odnos«. Do podobnih ugotovitev sem prišla tudi sama. Več sogovornikov in sogovornic je namreč navedlo, da so imeli možnost pogovora o različnih temah, kar je pripomoglo k temu, da so izkušnjo sodelovanja doživeli kot pozitivno. Šele takrat, ko imajo uporabnice in uporabniki možnost za pogovor o različnih temah, tudi neprijetnih, lahko začnemo s procesom pomoči in podpore mladostnici, mladostniku in družini. Kot navaja avtorica Mežnar (2013, str. 277) je prvi korak k temu, da mladostnicam in mladostnikom ponudimo novo priložnost ta, da jih poslušamo in poskušamo razumeti, kaj nam s svojim ravnanjem sporočajo. Izjave mladostnic in mladostnikov pričajo, da se še vedno pogosto dogaja, da njihov glas ni upoštevan in slišan. Sama sem do podobnih ugotovitev prišla tudi v svoji raziskavi. Mladostnica, ki danes lahko svojo izkušnjo sodelovanja sicer opiše kot pozitivno, je v procesu sodelovanja večkrat navajala občutek neupoštevnosti. Sicer je kot razlog za to navajala svoje obnašanje in upornišvo. Kljub temu da je mladostnica odklanjala sodelovanje, bi morali odrasli v okviru pomoči poskrbeti, da bi se njen glas slišal. Avtor Hauck (1988, str. 22) poudari, da bomo največ dosegli, če bomo otroku, mladostnici in mladostnici priznali pravico do drugačnega mnenja in hkrati pravico do tega, da se motijo, kot pa da bi jim vsiljevali svojo voljo. S tem mladostnici in mladostniku damo občutek, da ju upoštevamo in da sta k sodelovanju povabljeni enakovredno, prav tako kot vsi ostali člani družine, in lahko prispevata svoj delež v rešitvi.

Nekateri člani družine so cenili, da sta socialna delavka in socialni delavec dajala nasvete, kako naj ravnajo v svoji situaciji. Ena od sogovornic je to opisala kot usmerjanje s strani socialne delavke in to navedla kot dejavnik, ki je vplival na njeno pozitivno izkušnjo

sodelovanja. Gordon (1983, str. 63) pa nasvete in ponujanje rešitev opredeli kot slabost, saj naj bi s tem uporabnicam in uporabnikom sporočali, da sami niso sposobni najti ustrezne rešitve. Lahko pa povzroči tudi odvisnost, lahko pride do tega, da sami zase ne iščejo več rešitev, pač pa se zanašajo na to, da bo zanje poiskal pomagajoči. Če socialna delavka ponuja preveč nasvetov, s tem ne ustvarja odnosa sodelovanja, pač pa sebe vedno znova postavlja v vlogo strokovnjaka, ki najbolje ve, kaj je uporabnicam in uporabnikom v pomoč in korist. Zato je potrebno ponovno definirati delež družinskih članov v soustvarjanju rešitev in jih spodbujati k iskanju svojega deleža v rešitvi. Tudi Constable in Lee (2014, str.176) opozorita, da ko socialna delavka prevzame vlogo strokovnjaka, se začnejo tako starši kot otroci boriti, da bi sami obdržali kontrolo nad lastno situacijo. Z definiranjem deleža vsakega posameznika v sodelovanju pa bodo vsi člani imeli občutek, da so slišani in upoštevani, zato bodo tudi bolj pripravljene sklepati kompromise.

Lastnosti socialne delavke in socialnega delavca so ravno tako pomemben faktor, ki lahko vpliva na pozitivno oziroma negativno doživljanje sodelovanja pri članih družine. Kot je izpostavilo že mnogo avtorjev, so empatija, topel in prijazen odnos pri uporabniku zelo cenjeni. Kvaliteta odnosa ustvarja okolje, v katerem sodelujeta socialna delavka in uporabnik. Če se uporabnice in uporabniki počutijo cenjeno, razumljeno in varno v odnosu s socialno delavko, je bolj verjetno, da se bodo počutili zmožne spoprijeti se s težkimi deli svojega življenja (Turney, 2010, str. 133–134 - Lasten prevod). Ko se socialna delavka odzove z empatijo, se bo lažje oblikoval odnos zaupanja. Sogovorniki so v večini primerov kot eno pomembnejših lastnosti socialnih delavk in socialnih delavcev navedli prijaznost, zmožnost poslušanja in prilagodljivost. S tem, da se je socialna delavka pripravljena prilagoditi uporabnici in uporabniku glede časa srečanja in drugih dejavnikov, se kaže njeno razumevanje situacije, v kateri se je družina znašla, in njena empatija. Zelo podobne lastnosti navaja avtorica Jagrič (2016). Družinski člani so kot dejavnike, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo sodelovanja našteali lastnosti socialne delavke, kjer so izpostavili predvsem prijaznost, toplino, razgledanost, poštenost, vztrajnost, potrpežljivost, zavzetost in zanesljivost, pomemben se jim je zdel tudi njen način dela in znanje, ki ga ima. Sploh pri otrocih je bilo pomembno, da je socialna delavka znala postaviti meje (op.cit., 2016, str. 88).

Doživljanje prvega stika s socialnim delom

Ob začetku sodelovanja ima veliko vlogo način, na katerega socialne delavke in socialni delavci vstopijo v življenja posameznic in posameznikov. Izredno negativen začetni pristop je opisala zgolj ena od mater, vendar se mi zdi pomembno omeniti, saj je to močno vplivalo na njeno nadaljnjo doživljanje sodelovanja. Socialna delavka je bila v njenem primeru nerazumevajoča, silila je s stvarmi, ki uporabnici niso bile všeč in jo obtoževala. S tem je uporabnica dobila zelo negativen prvi vtis o tem, kako naj bi sodelovanje potekalo, socialna delavka pa je zapravila priložnost, da bi z uporabnico vzpostavila delovni odnos in osebni stik. Prvi vtis je zelo težko popraviti. Ob tem je sogovornica opisovala več negativnih občutkov, ki so se pojavili ob prvem stiku s socialnim delom. Ob prvem stiku so bili pri večini sogovornic in sogovornikov prisotni negativni občutki, nekateri sogovorniki in sogovornice so navajali, da niso povsem razumeli, kakšna je vloga socialne delavke oziroma socialnega delavca v njihovem življenju. Ravno iz tega vidika se zdi pomembno povzeti avtorico Čačinovič Vogrinčič in sodelavce (idr., 2005, str. 9), ki kot enega glavnih elementov delovnega odnosa opišejo dogovor o sodelovanju. V okviru tega dogovora se med drugim opredeli vloge vseh udeležениh v sodelovanju. S tem, ko socialna delavka uporabnikom opredeli svojo vlogo, obrazloži, kako in na kakšen način bo vstopila v življenje družine, se postavi okvir za sodelovanje. Družina dobi odgovor na to, zakaj se mora vzpostaviti sodelovanje in kakšen je njihov delež pri sodelovanju.

Sogovornice in sogovorniki so opisali veliko strahu, ki je bil prisoten na začetku sodelovanja. Strah pred neznanim, pred tem, kaj se bo zgodilo in kako bodo socialne delavke in socialni delavci razumeli družino, je povsem razumljiv. Družina, ki se je znašla v težki situaciji ne ve, ali jih bo socialna delavka pravilno razumela in kot so izpostavili nekateri starši, ali bo razumela, da so jim njihovi otroci še kako pomembni, ne glede na to, kaj se je zgodilo. Avtorica Kroll (2010, str. 80 - Lasten prevod) opisuje raziskavo, ki je bila opravljena z uporabniki drog in njihovimi otroki in navaja, da so otroci in mladostniki prišli na srečanja polni upanja in pričakovanj glede tega, kaj bo raziskovalka lahko naredila, da jim bo bolje, prav tako pa so prišli tudi s strahom, da bo kritična do njihovih staršev.

Doživljanje vloge uporabnice, uporabnika

Na samem začetku sodelovanja so nekatere sogovornice in sogovorniki doživljali občutke sramu. Ena od sogovornic je celo opisala, da se je morala navaditi na to, da so jo vsi

spraševali, zakaj mora hoditi na socialo. Tudi kasneje so se ob obisku centra za socialno delo pri starših pojavljali negativni občutki. Vsi ti negativni občutki v vlogi uporabnice in uporabnika so premalokrat izraženi med samim procesom sodelovanja, vendar lahko bistveno vplivajo na sam potek sodelovanja in na to, kako se bodo člani družine na sodelovanje odzvali. Naloga socialne delavke je, da skrbi za odprt prostor za pogovor, znotraj katerega so vsa ta čustva dovoljena. Nekateri sogovorniki in sogovornice so izpostavili tudi občutke krivde.

Ko so ti občutki enkrat izraženi, je potrebno nekaj z njimi tudi narediti, se na njih odzvati. Socialna delavka lahko raziskuje, zakaj se ti občutki pojavljajo, v katerih situacijah se pojavljajo ter skupaj z vsemi člani družine raziskati, kako bi lahko pripomogli k bolj pozitivnemu doživljanju vloge uporabnic in uporabnikov. Nekateri sogovornice in sogovorniki so povedali, da jim je bilo v pomoč pri premagovanju negativni občutkov predvsem to, da so socialne delavke in socialni delavci povedali, da so se s podobnimi primeri že srečali. Zelo podobno navaja avtor Rosen (2003, v: Krivec in Suklan, 2015, str. 43), da ljudje gledajo na svoje težave z manj sramu in krivde, če se jim razloži, da so njihovi problemi normalna stvar, da niso edini s takšnimi problemi, da problemi niso njihova krivda in da so popravljivi. Ob tem je pomembno, da pomagajoči zaupa v moč uporabnic in uporabnikov in njihovo zmožnost, da rešijo izzive, pred katere so postavljeni. Naloga socialnih delavk in socialnih delavcev pa je vodenje k uresničljivim ciljem.

Kljub temu da so sogovorniki in sogovornice sicer navajali občutke sramu, strahu in neprijetne občutke ob določitvi, da morajo obiskovati center za socialno delo, pa sogovornice in sogovorniki tekom sodelovanja niso doživljali pretiranih negativnih občutkov v svoji vlogi uporabnice in uporabnika. Kasneje jih je več omenilo, da jim na srečanja ni problem hoditi ali da je sodelovanje postalo navada v njihovem življenju. Po mojem mnenju je na to najbolj vplival odnos, ki se je zgradil med družino in njenimi člani ter socialno delavko in socialnim delavcem. V odnosu, ki temelji na zaupanju in pozitivnem vrednotenju uporabnic in uporabnikov, se sogovornice in sogovorniki počutijo sproščeno, slišano in upoštevano. Doel (2010, str. 203 - Lasten prevod) navaja, da uporabnice in uporabniki cenijo nekoga, ki jih tretira kot »običajnega človeka«, s fleksibilnostjo, recipročnostjo in enakostjo v odnosu, z upoštevanjem meja. To lahko pomaga pri graditvi zaupanja in sposobnosti prevzeti tveganja. Če je odnos v procesu sodelovanja enakovreden, bodo uporabnice in uporabniki začeli sprejemati več

odgovornosti za definicijo problema in iskanje rešitev. Tudi avtorica Hoffman (1994 v Čačinovič Vogrinčič idr., 2005, str. 12) opozori na koncept etike udeležnosti, v okviru katerega socialna delavka odstopi od moči, ki ji ne pripada – od moči, da posreduje resnice in rešitve. Rešitve se začnejo soustvarjati skupaj z uporabniki in za njih, vsak od uporabnikov pa mora od rešitev imeti koristi.

Doživljanje vloge socialne delavke oziroma socialnega delavca

V raziskavi me je zanimalo tudi to, kako so posamezni člani družine doživeli vlogo socialnih delavk in socialnih delavcev. Jagrič (2016, str. 89) v svoji raziskavi navaja, da so »družine socialno delavko doživele kot osebo, ki jim želi pomagati, si za njih vzame čas, jim nameni svojo pozornost in vloži trud v sodelovanje. Pomembno jim je bilo tudi, da so lahko zaznali, da ima socialna delavka strokovno znanje, ki ga vnaša v svoje delo«. Podobno sem ugotovila tudi sama. Pomoč so sogovornice in sogovorniki pričakovali že na samem začetku sodelovanja, ob tem pa so pričakovali znanje in kompetentnost s strani socialne delavke in socialnega delavca. Nekatere sogovornice in sogovorniki so izrazili, da je njihove negativne občutke ob sodelovanju sprožilo ravno to, da niso zaupali v znanje socialne delavke in socialnega delavca. Ko uporabnice in uporabniki pridejo ali so napoteni na center za socialno delo, pričakujejo strokoven pristop in ravno zato lahko neznanje socialnih delavk in socialnih delavcev vzbudijo občutke jeze. Že tako so se znašli v težki situaciji, ki se jim v tistem trenutku morda zdi brezizhodna, strokovno znanje pa jim lahko predstavlja rešilno bilko, na katero se želijo zanesti.

Zanimivo se mi je zdelo, da je ena od sogovornic zaznala tišino, s katero se je odzvala socialna delavka, kot njeno neznanje in neizkušenos. Tišina sicer lahko predstavlja čas za razmislek, vendar lahko uporabnice in uporabniki hitro začutijo, ali je tišina odraz neznanja in nekompetentnosti. De Jong in Kim Berg (2002, str. 31–32 - Lasten prevod) navajata, da je mnogim socialnim delavkam in socialnim delavcem tišina mučna, vendar je potrebno upoštevati, da uporabniki včasih potrebujejo čas, da najdejo pravilen odgovor. Prav tako pa je po mnenju avtorjev tišina neprijetna tudi uporabnikom. Mogoče socialna delavka v mojem primeru resnično ni vedela, kako naj nadaljuje sodelovanje. Ob tem bi lahko svoje občutke tukaj in zdaj delila s člani družine, s čimer bi se pogovor lahko razvijal dalje.

V sodelovanju je bilo družinam zelo pomembna tudi vloga, ki so jo zavzeli socialne delavke in socialni delavci v sodelovanju z drugimi institucijami, v moji raziskavi

predvsem s šolo in sodiščem. Po avtorju Musek (1999, str. 59), bi morala biti vsaka dobra šola prostor, kjer se spoštuje posameznika in se goji pomembna človeška moralna načela in vrednote. Morale in vrednote naj se ne bi vsiljevale, pač pa spoštovale in izkazovale. Šele ob upoštevanju svobode posameznika in njegovega dostojanstva dobijo moralna načela, vrednote in ideali svoj pravi pomen. Vsega tega se lahko pri mladostnicah in mladostnikih, ki so razvili neustrezne strategije ravnanja, ne upošteva in naloga socialnih delavk in socialnih delavcev je, da stopijo v stik s šolo in omogočijo besedo mladostnice in mladostnika. V moji raziskavi so nekatere mladostnice in mladostniki izpostavili, da jim ni bilo pomembno zgolj to, da so dobili pomoč za težave v šoli, pač pa tudi aktivna udeležba socialnih delavk in socialnih delavcev na timskih sestankih v šoli, kjer so bili v vlogi zaveznika mladostnice ali mladostnika. Ta vloga je za uporabnice in uporabnike izrednega pomena, saj imajo s tem nekakšno zagotovilo, da v svoji situaciji niso sami. Doel (2010, str. 205 - Lasten prevod) ravno tako navaja, da uporabniki cenijo tudi to, da imajo socialne delavke in socialni delavci širok pogled na njihovo življenje in priložnosti ter pomagajo pri sprejemanju odločitev in kreiranju različnih možnosti. Prav tako morajo biti sposobni uporabnice in uporabnika povezati z različnimi socialnimi mrežami v skupnosti in razvijati načrte skupaj z njimi.

Socialne delavke in socialni delavci, ki na centru za socialno delo sodelujejo z družinami, pri katerih je mladostnik nameščen v institucijo, imajo veliko vlogo pri koordiniranju sodelovanja med starši, mladostnikom in strokovnimi delavci v instituciji. Predstavljajo nekakšno vodjo izvirnega delovnega projekta pomoči, ki na eni strani posluša uporabnike, na drugi pa tudi institucijo. Po praktičnih izkušnjah je ta vloga vodje izvirnega delovnega projekta pomoči za socialne delavke in socialne delavce izjemno težka, saj obe strani pričakujeta pomoč. Pri tem je najpomembnejše, da socialne delavke in socialni delavci ohranijo vlogo zagovornika uporabnic in uporabnikov, saj tovrstne družine največkrat nimajo občutka podpore, ki bi jo v tistem trenutku potrebovale. Ne gre zanemariti niti podpore, ki bi jo v sodelovanju s starši in mladostnikom potrebovala institucija. Socialna delavka je z družino že vzpostavila odnos, ki bi ga lahko pomagala vpeljati tudi v institucionalno okolje.

Dejavniki, ki so bili uporabnicam in uporabnikom v pomoč za lažje sodelovanje

Ko družina mladostnika z neustreznimi strategijami ravnanja vstopi v sam proces sodelovanja s socialno delavko, se mora soočiti z neprijetnimi občutki in tudi s tem, da ne

bo več ohranila vse svoje zasebnosti. Ravno v tem trenutku člani potrebujejo razumevanje in empatijo s strani socialne delavke, saj je družina v veliki stiski. Veliko vlogo ima način, na katerega se socialna delavka odzove na družino in njene težave. V primeru moje sogovornice, ki je doživela izredno negativno izkušnjo, se je socialna delavka odzvala z obtoževanjem in obsojanjem, kar je pri uporabnici vzbudilo občutje jeze, obupa in nemoči.

Gordon (1983, str. 64) opiše, da dajanje sodb in kritiziranje sprožita pri posameznicah in posameznikih negativne občutke o sebi, mislijo, da so slabi, manjvredni in neumni. Taki občutki se v procesu sodelovanja, ki temelji na odnosu spoštovanja, ne bi smeli pojavljati. Ravnanje socialne delavke ni bilo primerno niti v skladu z načeli socialnega dela, v okviru katerega naj bi socialna delavka in socialni delavec krepila moč uporabnic in uporabnikov, ne pa jo odvezemala. Tudi številni drugi avtorji med njimi Hoffman (1994), Madsen (1999), ter avtorja Bouwkamp in Bouwkamp (2014) (v: Jagrič, 2016, str. 91) navajajo, da so uporabnice in uporabniki večkrat izrazili, kako dragoceno jim je, da so v sodelovanju čutili odprt prostor za pogovor, kjer s strani socialne delavke in socialnega delavca ni bilo vsiljevanja svojih idej in stališč ali obsojanja (Jagrič, 2016, str. 91). »Vemo, da beseda lahko zdravi in povzroča v človeku razne spremembe. Vendar pa mora biti to prava beseda, pravi način pogovarjanja«. (Gordon, 1983, str. 45). S temi besedami avtor opozori na moč besed, ki jih uporabljajo socialne delavke in socialni delavci pri delu z uporabniki. Mnogo mojih sogovornic in sogovornik je navedlo, da jim je bilo v pomoč, da so socialne delavke in socialni delavci uporabljali lepe besede, s katerimi so jih spodbujali, jih pohvalili in ravno zato so lahko začeli zaupati. Počasi so začeli graditi odnos s socialnimi delavkami in socialnimi delavci.

Za vzpostavitev odnosa je potreben čas. Dobrega odnosa se ne more zgraditi že na enem samem srečanju z družino. Prav zaradi tega se sodelovanje z družino opredeli kot proces, v katerem si morajo socialne delavke in socialni delavci prizadevati za graditev odnosa, znotraj katerega se bodo z uporabnicami in uporabniki čutili sprejete in spoštovane. Občutek sprejetosti in spoštovanosti bo pripomogel k temu, da bodo družine in njihovi člani lažje govorili o težkih temah, o svojih čustvih in občutkih. Takrat se lahko začnejo pogajanja o spremembah in soustvarjanje rešitev skupaj z vsemi udeleženi v problemu.

Mnoge raziskave, tako v psihoterapiji kot tudi v socialnem delu, kažejo na to, da uporabnice in uporabniki ne štejejo kot pomembno, katere tehnike pomagajoči uporablja, pač pa je veliko pomembnejši dejavnik odnos, ki se vzpostavi med pomagajočim in

uporabnikom, osebnost pomagajočega, njegovo vedenje v procesu podpore in pomoči in drugi, zunanji dejavniki – dejavniki uporabnice in uporabnika (Jagrič, 2016, str. 81).

Podobno navajata Mešl in Kodele (2016, str. 48), da je pri sodelovanju z družino zelo pomembno, da se socialne delavke in socialni delavci odzovejo spoštljivo ter da si upajo z družino odpirati teme, glede katerih imajo različna pričakovanja. Pri njihovem projektu je bilo ključno za uspešen proces pomoči to, da so študentke v odnosu do sogovornikov zavzele držo spoštovanja in ne držo obsojanja. Z obsojanjem lahko pri članih družine vzbudimo zgolj odpor do sodelovanja, kar je lepo vidno tudi pri eni od mojih sogovornic.

Dodatne potrebe uporabnic in uporabnikov pri sodelovanju

Kljub temu, da so družine svojo izkušnjo opredelile kot pozitivno in to podprle z vsemi pozitivnimi občutki, ki so jih ob tem doživljali posamezni družinski člani, smo s skupnim raziskovanjem vedno znova odkrivali nove in nove možnosti, kjer bi družina potrebovala še nekaj dodatne podpore in pomoči. Pri pomoči družinam moramo biti pozorni na širok spekter pomoči, s katerim lahko krepimo moč družine in s tem tudi moč posameznih članov. Družina, ki se znajde v stiski in bi potrebovala pomoč pri vzgoji mladostnic in mladostnikov, pogosto potrebuje pomoč tudi na ostalih področjih življenja. Te družine so nemalokrat podvržene materialnemu pomanjkanju. Ravno iz tega vidika še toliko bolj cenijo trud socialne delavke, ki sicer dela na mladostniškem oddelku centra za socialno delo, da se angažira za pomoč družini pri zagotavljanju raznih socialnovarstvenih prejemkov ali štipendij mladostnic in mladostnikov. Obrazci za dodatke in prejemke so lahko komplicirani in težje razumljivi, predvsem za starše, ki imajo nižjo stopnjo izobrazbe, zato jim pomoč pride še kako prav.

Avtorica Jagrič (2016, str. 85) predstavi podobne ugotovitve, do katerih sem prišla tudi sama – družine so pri raziskavi o tem, kaj je vplivalo na njihovo pozitivno izkušnjo sodelovanja izrazile tudi to, da so jim socialne delavke in socialni delavci pomagali pri različnih stvareh, predvsem pa to, da so jim pomagali na področjih, kjer so pomoč dejansko potrebovali. Avtorica (op.cit., str. 92) dalje navaja, da je uporabnikom »pomembna podpora socialne delavke pri uveljavljanju pravic iz javnih sredstev in pri urejanju drugih administrativnih zadev«. Uporabniki cenijo kombinacijo praktične pomoči in čustvene podpore. To pomeni, da cenijo celostni pristop (Doel, 2010, str. 204 - lasten prevod). Prav uporabnicam in uporabnikom, ki potrebujejo pomoč na več področjih je veliko lažje, če lahko dobijo vso pomoč na enem mestu, kadar je to mogoče. Kot poudari

Čačinovič Vogrinčič (2006, str. 113), moramo družino nagovarjati na dveh ravneh. Socialno delo ni zgolj nudenje materialnih dobrin, zato ne bi bilo strokovno, da moramo za psihološko delo družino napotiti k terapevtu. Zato v okviru podpore in pomoči mladostnicam, mladostnikom in družini ne smemo pozabiti na nudenje tudi čustvene opore, na kar opozori tudi avtorica Jagrič (2016, str. 92). Tudi na mladoletniškem oddelku se pomoč družini dopolnjuje in nadgrajuje na različnih področjih, saj se s tem močno krepi moč družine in njenih članov. Skupaj z družino je potrebno raziskovati, katero pomoč bi v določenem trenutno najbolj potrebovala.

Začetna pričakovanja uporabnic in uporabnikov glede sodelovanja

V vsako sodelovanje uporabnice in uporabniki vstopajo z določenimi pričakovanji. Naj bodo ta pričakovanja pozitivna ali negativna, vplivajo na to, kako bodo uporabnice in uporabniki doživeli prvi stik s socialnim delom in tudi nadaljnje sodelovanje. Če sodelovanje močno odstopa od njihovih pozitivnih pričakovanj, bodo sodelovanje doživeli kot veliko bolj negativno in tudi obratno. V pričakovanju negativnega so bili nekatere sogovornice in sogovorniki presenečeni nad tem, kako dobra je bila pravzaprav njihova izkušnja sodelovanja. Malo več kot polovica staršev je imela ob začetku sodelovanja negativna pričakovanja, saj so med drugim pričakovali obtoževanje in to, da bodo socialne delavke in socialni delavci moralizirali o tem, v kakšni situaciji se je družina znašla in zakaj je temu tako. Ena od mladostnic je sodelovanje začela z negativnimi pričakovanji, saj je pričakovala veliko bolj uraden odnos socialnega delavca. Od kje izhajajo vsa ta negativna pričakovanja, predvsem s strani staršev? Po mojem mnenju so povezana predvsem s tem, kakšna je družbena predstava o socialnem delu. Rapoša Tajnšek (1996, str. 445) navaja, da so predstave o socialnem delu v javnosti zamegljene in malokrat pozitivne, saj se v javnosti piše predvsem o tragičnih primerih, ki pripeljejo do očitkov na račun strokovnosti in učinkovitosti socialnih služb. Avtorja Milošević Arnold in Postrak (1997, str. 85) zelo podobno opozorita na to, da na javno podobo socialnega dela v precejšnji meri vplivajo mediji, ki redko prikažejo primer dobre prakse in pozitivne učinke strokovnega dela. Kljub temu da sta avtorja o tem pisala že dvajset let nazaj, se mi zdi tema še vedno zelo aktualna in lahko bi rekli, da je ravno tak odnos družbe do stroke socialnega dela tudi v današnjem času razlog, da si uporabnice in uporabniki ustvarijo negativna prepričanja o tem, da bo izkušnja sodelovanja slaba in sodelovanje doživljajo kot nujo, obvezo. Nekatere sogovornice in sogovorniki so namreč imeli zelo stereotipna pričakovanja, tako je na primer ena od mater pričakovala, da ji bodo vzeli otroke. V raznih

stereotipnih prepričanjih javnosti se socialno delo velikokrat pojavlja tudi kot izvrševalec »umazanih nalog«, med drugim odvzemanje otrok (Rapoša Tajnšek, 1996, str. 445). Wise (2005, str. 84 v Mešl in Kodele, 2016, str. 49) piše o tem, da družine pogosto omahujejo, da bi pristopile do ustanov in sprejele pomoč, saj se jim ustanove zdijo zastrašujoče. Ena od mladostnic, s katero sem opravila intervju, sicer ne uporabi besede zastrašujoče, vendar poudari dokaj podobno kot avtorji zgoraj. Da je center za socialno delo državna ustanova, kar povezuje z resnostjo nastale situacije.

Kljub tem negativnim začetnim pričakovanjem in občutkom, je kar nekaj sogovornic in sogovornikov pričakovalo, da bodo na centru za socialno delo dobili pomoč in v nekaterih primerih je bil to tudi njihov razlog za začetek sodelovanja. Starši so nekajkrat navedli, da sodelujejo samo zato, ker njihov otrok potrebuje pomoč. Torej je v družbi socialno delo še vedno videno tudi kot poklic, ki pomaga posameznicam in posameznikom, ki se znajdejo v takih ali drugačnih stiskah. Ob tem uporabnice in uporabniki pričakujejo hitro pomoč, predvsem pa tudi to, da bodo njihovi zgodbi verjeli, da bodo slišani in lepo sprejeti. Podobno navajata avtorici Vidonja in Kustec (2016, str. 73), da so pri njunem raziskovanju člani družine sodelovanje na začetku predstavljali kot obiske, kjer bodo deležni svetovanja, podpore, medsebojnega učenja. Pričakovali so tudi odnos zaupanja.

Ob podrobnejšem raziskovanju izkušnje sodelovanja z mladoletniškim oddelkom centra za socialno delo, so sogovornice in sogovorniki navedli tudi nekaj pozitivnih vidikov sodelovanja, kljub temu da so izkušnje nekateri sicer opisali kot negativno. Predvsem so v okviru tega nekateri navedli, da je sodelovanje kljub negativni izkušnji imelo pozitivne posledice, in sicer izboljšanje odnosov v družini. Na to temo sama v pripravi na raziskavo nisem pomislila, vendar se mi zdi, da je izredno pomembna. Uporabnice in uporabniki so sami spoznali, da je sodelovanje dobro vplivalo na družino in mogoče to pomeni, da bodo v prihodnje, če bo to potrebno, lažje sodelovali in sodelovanja ne bodo več doživljali kot nujo. Poleg tega lahko proces pomoči predstavlja edini prostor, kjer se člani družine med seboj slišijo. Pomembno je, da se jim omogoči, da se začnejo pogovarjati med seboj in da v družini sami steče komunikacija. Proces sodelovanja, ki temelji na etiki udeležnosti in medosebnemu spoštovanju, bo družini in njenim članom prinesla novo, pozitivni izkušnje. Več kot se bo med procesom pomoči nabralo pozitivnih izkušenj, večja verjetnost je, da jih bo družina začela vpeljevati v svoje vsakdanje življenje. Mladostnica je izpostavila pomemben vidik sodelovanja, ko je izrazila, da je med sodelovanjem lahko slišala, kaj si mama želi, kako ona vidi situacijo, hkrati pa je lahko tudi sama govorila neposredno

materi. V svoji družini očitno mladostnica take izkušnje še ni doživela, zato je bila izkušnja stika z materinimi željami izrednega pomena.

Avtor Doel (2010) na grobo povzame ugotovitve, ki so precej podobne mojim. S pomočjo različnih raziskav navaja, kaj je tisto, kar uporabnice in uporabniki vidijo kot pozitivno v sodelovanju. Med drugim cenijo, da razumejo namero in cilj socialnih delavk in socialnih delavcev, da lahko sami prispevajo k delu, da hitro dobijo pomoč, da socialne delavke in socialni delavci odgovorijo na njihova čustva, četudi niso vedno izražena, pozornost in skrb socialnih delavk in socialnih delavcev, četudi sprememba ni mogoča. Veliko uporabnic in uporabnikov ceni osebne lastnosti socialnih delavk in socialnih delavcev, ki naj jih med samim delom tudi izrazijo. Izrazijo jih lahko s tem, da odgovarjajo na čustva uporabnikov, pokažejo skrb in zanimanje zanje in podobno. Pomembno je, da so socialne delavke in socialni delavci previdni pri zbiranju informacij o družini in njenih članih, in pri tem, kako te pridobljene informacije uporabijo. Koristno je tudi, kadar socialne delavke in socialni delavci dajejo svoj vpogled na situacijo, ne da pri tem obsojajo uporabnike. Prav tako uporabnice in uporabniki cenijo dostopnost, hitre intervencije in hitre odzive. Cenili so socialne delavke in socialne delavce, ki so se zanimali za uporabnico, uporabnika, njegovo življenje v skupnosti in ne le za problem, zaradi katerega so prišli.

Socialne delavke in socialni delavci imajo torej pri delu z družino in mladostnico oziroma mladostnikom zelo veliko vpliva na to, kako bodo uporabnice in uporabniki doživljali sodelovanje. Ali ga bodo na koncu ovrednotili kot pozitivno izkušnjo ali kot negativno, vpliva predvsem to, kako bodo tekom procesa sodelovanja ravnali, na kakšne načine se bodo odzivali na uporabnico in uporabnika, njuno pripoved, njune občutke. Prav tako, kot je pomemben sam začetek sodelovanja, je pomemben tudi celoten proces sodelovanja. Med raziskovanjem sem se s sogovornicami in sogovorniki vedno znova vračala nazaj k podobnim dejavnikom, ki so vplivali na vsa čustva, občutke, doživljanja članov družine. Vedno bolj so bile poudarjene pozitivne lastnosti socialnih delavk in socialnih delavcev ter sam odnos, ki se oblikuje med socialnimi delavkami, socialnimi delavci ter uporabnicami in uporabniki. Zato je potrebno, da bo pomoč mladostnicam, mladostnikom in celotni družini resnično učinkovita v prvi vrsti graditi na odnosu, znotraj katerega si bodo uporabnice in uporabniki upali vstopiti v soustvarjanje željenih izidov in raziskovanje svojih občutkov ob samem sodelovanju.

5.2. Izzivi pri izvedbi raziskave

Med samo raziskavo sem naletela na nekatere izzive, ki sem jih sicer predvidela že vnaprej, vendar so raziskavo kljub temu malo otežili. Prvi izziv je bil že to, kje pridobiti zadostno število družin, ki bi bile pripravljene v raziskavi sodelovati. Na center za socialno delo prihajajo posameznice in posamezniki z različnim, težkimi zgodbami, ki jih po mojih izkušnjah neradi delijo s popolnimi tujci. S tem zavedanjem sem pristopila do številnih družin in veliko jih je sodelovanje tudi odklonilo. V veliko pomoč družinam, ki so sprejele sodelovanje, je bilo, da sem izpostavila, da raziskujem sam proces dela in njihovo doživljanje le-tega, zato mi ne potrebujejo povedati svoje zgodbe. Mnoge družine so se ob tem sprostile in privolile v sodelovanje. Naslednji izziv je bilo časovno usklajevanje, uskladiti smo se morali, kdaj bi se lahko dobili in izvedli intervju. Želela sem, da sta prisotna vsaj dva člana družine, med njima eden od staršev in en mladostnik. Že po prvem intervjuju sem spoznala, da je to zelo dobro, saj so starši in mladostnice, mladostniki, en drugega dopolnjevali ali predstavljali različne poglede na sodelovanje. Velika večina staršev je bila razvezanih ali ločenih, zato sem vedela, da bo veliko težje pridobiti oba starša. Časovno smo se zelo težko uskladili tako, da bi imela na pogovoru hkrati mladostnico, mladostnika in enega od staršev, a nam je na koncu v večini primerov le uspelo. Izjema je bil drugi intervju (B), ki sem ga opravila samo z obema staršema. Mladostnik kljub temu, da smo se vnaprej dogovorili za uro in kraj in je sam privolil v sodelovanje, na srečanje ni prišel. Ker pa sta starša prišla samo zaradi mene, sem z njima vseeno opravila intervju. Mladostnik kasneje ni več želel sodelovati.

Še eden od izzivov je bil, da so bili nekateri sogovorniki in sogovornice nezaupljivi do snemanja pogovora. Snemanje intervjuja je bila zame najbolj ugodna možnost, saj bi pogovor tekel nemoteno, sama pa bi ob koncu lahko zapisala vse, kar bi sogovornice in sogovorniki povedali, s čimer ne bi izgubila nobene pomembne informacije. Pozabila pa sem na dejstvo, da je snemanje za mnoge lahko še bolj moteči dejavnik. Sicer je večina intervjuvanih pustila, da sem pogovore snemala in pri tem obljubila, da bom posnetek slišala le jaz in ga bom izbrisala takoj, ko bo intervju pretipkan. To obljubo sem lahko izpolnila. Pri dveh intervjujih (intervju C in intervju G) so sogovornice in sogovorniki snemanje odklonili. Ta dva intervjuja sem morala pisati sproti in čeprav sem jih pretikala v Wordov dokument takoj po koncu pogovora, nista zapisana tako dobesedno kot ostalih šest.

6. SKLEPI

- Večina sogovornic in sogovornikov je izkušnjo sodelovanja s centrom za socialno delo opisala kot pozitivno. Nekateri so doživeli različno izkušnjo sodelovanja, odvisno od centra za socialno delo, s katerim so sodelovali.
- Na to, ali je bila izkušnja ovrednotena kot pozitivna oziroma negativna, so najbolj vplivali načini ravnanja s strani socialnih delavk in socialnih delavcev. Uporabnice in uporabniki so največkrat omenili, da je na pozitivno izkušnjo ter na pozitivne občutke ob sodelovanju vplivalo to, da so socialne delavke oziroma socialni delavci znali razložiti tako namen sodelovanja kot sam postopek, skozi katerega bodo šli skupaj v sodelovanju. Poleg tega so socialne delavke in socialni delavci nudili pomoč na različnih področjih, kot so šola, štipendija, pomoč pri skrbi za otroke.
- Poleg načinov ravnanja s strani socialnih delavk in socialnih delavcev so na pozitivno izkušnjo sodelovanja in pozitivne občutke ob sodelovanju vplivali še naslednji dejavniki: spretnosti socialnih delavk in socialnih delavcev, med katerimi so uporabnice in uporabniki najbolj cenili to, da so znali poslušati, da so verjeli uporabnicam in uporabnikom, da niso bili žaljivi in da niso obsojali, odprt prostor za pogovor, participacija uporabnic in uporabnikov, profesionalen odnos socialnih delavk in socialnih delavcev, načini odzivanja socialnih delavk in socialnih delavcev na uporabnice, uporabnike in njihove zgodbe, izkušnje ter določene lastnosti socialnih delavk in socialnih delavcev. Najbolj izpostavljeni lastnosti sta bili prilagodljivost in prijaznost.
- Na negativno izkušnjo sodelovanja in na negativne občutke ob sodelovanju je vplivalo predvsem to, na kakšen način so se socialne delavke in socialni delavci odzvali na družinske člane in njihove zgodbe. Uporabnice in uporabnike je najbolj motilo to, da socialne delavke in socialni delavci niso verjeli njihovim zgodbam. Poleg tega je na negativno izkušnjo in negativne občutke ob sodelovanju vplivalo tudi žaljenje, obsojanje in obtoževanje uporabnice in uporabnika s strani nekaterih socialnih delavk in socialnih delavcev ter nezaupanje v strokovno znanje socialnih delavk in socialnih delavcev – če so uporabnice in uporabniki zaznali, da socialne delavke in socialni delavci ne znajo uporabljati svojega znanja v praksi, so to ocenili kot nekaj negativnega. K negativni izkušnji so prispevale še nekatere lastnosti socialnih delavk – mladost, neizkušenost in pretirana resnost.

- Med sodelovanjem so se pri družinskih članih pojavljali različni pozitivni in negativni občutki. Med pozitivnimi občutki sta bila največkrat omenjena občutek sproščenosti in občutek zaupanja. Sogovornice in sogovorniki so se sčasoma privadili na sodelovanje, imeli so občutek podpore, razumevanja in občutek, da se socialne delavke in socialni delavci zanimajo za uporabnice in uporabnike.
- Več sogovornic in sogovornikov je navajalo, da so doživljali negativne občutke ob obisku centra za socialno delo, predvsem starši so opisovali občutke ponižanja, niso imeli želje po pomoči, center so obiskovali zaradi nuje ali ker so s tem pomagali mladostnicam in mladostnikom, težko so prihajali na pogovore, vendar svojo izkušnjo sodelovanja s centrom za socialno delo vseeno ovrednotili kot pozitivno. Med pozitivnimi občutki, ki se pojavijo ob obisku centra za socialno delo, so najpogosteje navedeni, da uporabnice in uporabniki radi prihajajo na srečanja in da jim na srečanja ni problem hoditi.
- Med negativnimi občutki, ki so se pojavljali med sodelovanjem, sta bila najpogostejša jeza in občutek izključenosti. Največ negativnih občutkov so doživljali starši, ki so hkrati doživljali še občutke nemoči, strahu, ponižanja in razočaranja.
- Na negativne občutke pri mladostnicah in mladostnikih je vplivalo predvsem to, da so se počutili izključene iz sodelovanja, imeli so občutek, da niso upoštevani, da so bili preslišani ali niso prišli do besede.
- Največ negativnih občutkov so sogovornice in sogovorniki doživljali ob prvem stiku s socialnimi delavkami in socialnimi delavci. Največ staršev in mladostnic ter mladostnikov je navedlo, da je bil začetek težek, največkrat izražena začetna negativna čustva so bila strah, sram in nezmožnost zaupanja.
- Negativni občutki, ki so se pojavili med sodelovanjem pri uporabnicah in uporabnikih, ne pomenijo vedno negativne izkušnje in obratno – čeprav so uporabnice in uporabniki opredelili izkušnjo kot negativno, so vseeno opisali nekaj pozitivnih občutkov, ki so se kljub vsemu pojavili med sodelovanjem.
- Uporabnice in uporabniki so ob prvem stiku socialne delavke in socialne delavce označili za tujce, neznance, kar je bil tudi razlog za negativne občutke ob prvem stiku in nezmožnost zaupanja.
- Sogovornice in sogovorniki so našteali predvsem negativne začetne občutke v vlogi uporabnice in uporabnika. Na začetku niso imeli želje po sodelovanju, pomoč so težko sprejeli, težko so hodili na srečanja. Kljub temu da je bil med začetnimi občutki ob

sodelovanju največkrat prisoten občutek strahu, kasneje v sodelovanju tega občutka sogovornice in sogovorniki niso več navajali. Razlog za to je bil, da so se socialne delavke in socialni delavci trudili za uporabnice in uporabnika, sogovornice in sogovorniki so imeli občutek, da jih ne obsojajo in so jim zaupali.

- Nekaj sogovornic in sogovornikov je v vlogi uporabnika doživljajo negativne občutke, med katerimi je mladostnica omenila jezo, starša pa ponižanje in neprijeten občutek, da ne morejo sami vzgajati otroka.
- Sogovornice in sogovorniki so navedli, da so socialne delavke in socialni delavci v svoji vlogi zavzemali strokovno držo, saj niso bili vsiljivi, žaljivi, niso obsojali sogovornic in sogovornikov in niso se vedli vzvišeno.
- Nekateri sogovorniki in sogovornice so socialne delavke in socialne delavce doživeli kot prijatelje, majhen delež vprašanih pa je omenilo, da socialne delavke in socialni delavci predstavljajo avtoriteto mladostnici, mladostniku. Pojavili so se občutki, da so sogovornice in sogovorniki v enakopravnem odnosu s socialnimi delavkami in socialnimi delavci.
- V vlogi socialne delavke in socialnega delavca so socialne delavke in socialni delavci včasih zavzela tudi nestrokovno držo, predvsem takrat, ko so ravnali samovoljno in so bili vsiljivi.
- Sogovornicam in sogovornikom se je zdela pomembna vloga socialnih delavk in socialnih delavcev v sodelovanju z drugimi institucijami. Predvsem jim je bilo pomembno, da so na sodišču dajali pozitivne informacije o družini in da so tako na sodišču kot tudi v šolah delovali v vlogi zaveznikov. Nekateri so navedli, da je na sodišču pomembna že sama prisotnost socialne delavke oziroma socialnega delavca, saj jim s svojo prisotnostjo nudi moralno oporo. Mladostnicam in mladostnikom je bila pomembna tudi opora socialnih delavk oziroma socialnih delavcev v šoli in njihova udeležba na timskih sestankih.
- Sogovornicam in sogovornikom je bilo največkrat v pomoč to, da so imeli zaupanje v socialne delavke in socialne delavce, da slednji ne bodo razkrivali osebnih podatkov in njihovih zgodb drugim.
- V pomoč za lažje sodelovanje je bilo družinskim članom tudi to, da so socialne delavke in socialni delavci uporabnicam in uporabnikom verjeli in da so zanje kazali zanimanje.

- Največ staršev je v sodelovanje vstopilo z negativnimi pričakovanji in so bili posledično pozitivno presenečeni nad sodelovanjem, saj so doživeli sodelovanje obratno, kot so pričakovali na samem začetku.
- Največkrat omenjeno začetno pričakovanje je bila pomoč uporabnicam in uporabnikom. Pričakovali so pomoč na različnih področjih (za otroke, štipendijo, za šolo).
- Nekatero sogovornice in sogovorniki so omenili dejavnike, ki so ovirali sam proces pomoči. Te ovire so bile največkrat ovire pri uporabnicah in uporabnikih samih, kot so njihove lastnosti in osebnostne značilnosti, načini ravnanja in mišljenja. Starši so kot ovire našli predvsem to, da so ponosni in zato niso imeli želje po nasvetih, niso bili navajeni na pomoč pri vzgoji otrok ali so imeli občutek, da pomoči ne potrebujejo. Mladostnica je kot glavno oviro videla svoje obnašanje, saj je bila trmasta in je želela delati po svoje.
- Kljub temu da sodelovanje v večini primerov ni bilo prostovoljno in so bile sogovornice in sogovorniki napoteni k sodelovanju, so našli nekaj pozitivnih posledic, ki jih je prineslo sodelovanje. Med njimi je bila najpogostejša izboljšanje odnosov v družini.

7. PREDLOGI

- Več sprotnih evalvacij sodelovanja z uporabniki; preverjanje, s čim so uporabniki pri sodelovanju zadovoljni, kaj jih moti in osredotočanje na občutke tukaj in zdaj. Načini evalviranja naj bodo raznoliki. Pomembno je omogočiti anonimno evalviranje sodelovanja. S tem damo uporabnicam in uporabnikom možnost, da brez strahu izrazijo svoje mnenje, ki si ga mogoče ob prisotnosti socialnih delavk in socialnih delavcev ne upajo izraziti. Mogoče bi lahko uvedli spletno anketiranje ali možnost, da izpolnjen vprašalnik uporabnice in uporabniki oddajo v za to namenjen prostor na centru za socialno delo. To bi bila lahko na primer kartonasta škatla, za katero ne bi bilo nadzora, kdo vanjo odloži svoj list. Seveda to ne bi bila popolna rešitev, saj se mi zdi pomembno, da se z uporabnicami in uporabniki vzpostavi tak odnos zaupanja, kjer je možna osebna evalvacija. Lahko pa bi tak način evalviranja služil samo kot nek začetek, odskočna deska, ki bi bila socialnim delavkam in socialnim delavcem vsaj v začetno pomoč. Dobili bi vpogled, kaj je tisto, kar najbolj ovira sodelovanje. Na podlagi tega bi začeli graditi na odnosu, v katerem bi uporabnice in uporabniki lahko podali konkretne povratne informacije.
- Posvečati več pozornosti grajenju delovnega odnosa med socialnimi delavkami in uporabniki. Uporabnikom je bilo največkrat v pomoč to, da so bili slišani, da so imeli občutek zaupanja in da je socialna delavka verjela njihovi zgodbi. Potrebno je stremeti k temu, da se kot pomagajoči odpravimo temu, da ne verjamemo. To pomeni, da moramo verjeti zgodbam uporabnic in uporabnikov. Gre za njihovo zgodbo, kot pomagajoči pa lahko pripomoremo k soustvarjanju novega razumevanja njihovih zgodb in ustvarjanju novih. To lahko storimo tako, da skupaj z uporabniki raziskujemo, kaj je njihova instrumentalna definicija problema, poskrbimo, da so k sodelovanju povabljeni vsi udeleženi v problemu in sledimo ostalim elementom delovnega odnosa. Pomembno je tudi, da zaupamo v uporabnike in njihove zmožnosti, da skupaj z nami iščejo in dosežejo rešitve. Bolj kot bomo z uporabniki vzpostavili osebni stik, bolj nam bodo zaupali in lažje bodo sodelovali.
- Nekateri sogovorniki in sogovornice so izpostavili, da niso imeli zaupanja v strokovno znanje socialne delavke in socialnega delavca. V ta namen bi predlagala več supervizije, intervizije in stalnega izobraževanja, predvsem pa spoštljivega ravnanja z usvojenim znanjem. Socialna delavka se lahko znajde v situaciji, ko ne ve več, kako nadaljevati sodelovanje z družinskimi člani, s pomočjo supervizije in intervizije bi

lahko spoznala nove načine ravnanja, se spoznavala z lastnimi predsodki in s tem mogoče tudi lažje sledila vodilu odpovedati se temu, da ne verjamemo.

- Posvečati več pozornosti temu, da se v sodelovanje zelo aktivno vključuje mladostnice in mladostnike, zaradi katerih se je sodelovanje v prvi vrsti začelo. S tem mislim na manj srečanj, v katerih so udeleženi samo starši, kljub temu da se oblikuje rešitve, ki zadevajo mladostnico in mladostnika. Negativni občutki mladostnic in mladostnikov so namreč izhajali tudi iz tega, da niso imeli občutka slišnosti in občutka vključenosti. Potrebno je upoštevati mladostnike, mladostnice ter njihove želje in skupaj soustvarjati rešitve, ki so v korist vsem udeleženi v problemu.
- Posvečati veliko pozornosti tudi glede sodelovanja z drugimi institucijami, kot so nevladne organizacije, šola itd. To je bilo pomembno predvsem mladostnicam in mladostnikom, pa tudi staršem, ki so potrebovali zaveznika v šoli, na sodišču. S posredovanjem pozitivnih informacij o družini dobijo druge institucije drugačen pogled na člane družine in vidijo tudi njihove pozitivne lastnosti, in ne le negativnih, ki so (pre)pogosto izpostavljene.
- Intenzivnejše sodelovanje med oddelki centrov za socialno delo – tako je pomoč uporabnicam in uporabnikom lahko bolj celostna. Uporabnice in uporabniki namreč večkrat potrebujejo več različnih oblik pomoči, kar se lahko pokaže šele tekom sodelovanja. Tako se lahko začne s pomočjo mladostnici oziroma mladostniku, vendar se med sodelovanjem pojavijo potrebe po še dodatni pomoči, na primer pomoč glede otroških dodatkov, štipendij itd. V raziskavi sem namreč prišla do ugotovitev, da uporabnice in uporabniki cenijo, da se socialna delavka in socialni delavec angažirata v smislu iskanja rešitev tudi za probleme, ki sicer mladostnice in mladostnika ne zadevajo neposredno, vendar pomembno vplivajo na življenje družine in njenih članov.

8. UPORABLJENA LITERATURA

8.1. Pisni viri

1. Bouwkamp, R., Bouwkamp, S. (2014). *Blizu doma: Priročnik za delo z družinami: Ravnanje z interakcijskimi vzorci v družini, pri procesih podpore in pomoči ter na področjih psihosocialnega dela*. Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete: Pedagoška fakulteta: Inštitut za družinsko terapijo.
2. Brinc, F. (2000). *Pojavnost Mladoletniškega prestopništva v svetu in v Sloveniji*. V: Šelih, A. (ur.), *Prestopniško in odklonsko vedenje mladih: vzroki, pojavi, odzivanje* (str. 113-135). Ljubljana: Bonex.
3. Bučar Ručman, A. (2004). *Nasilje in mladi*. Ljubljana: Salve d.o.o.
4. Constable, R., Lee, D. B. (2004). *Social Work with Families: Content and Process*. Chicago: Lyceum.
5. Čačinovič Vogrinčič, G. (1998). *Psihologija družine: Prispevek k razvidnosti družinske skupine*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
6. Čačinovič Vogrinčič, G. (1999). *Svetovalno delo s starši, svetovalno delo z družinam*. V: Resman, M. (ur.). *Svetovalno delo v vrtcih, osnovnih in srednjih šolah* (str. 175-192). Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
7. Čačinovič Vogrinčič, G. (2000). *Socialno delo z otroki in mladoletniki med pomočjo in prisilo*. V: Šelih, A. (ur.), *Prestopniško in odklonsko vedenje mladih: vzroki, pojavi, odzivanje* (str. 77-88). Ljubljana: Bonex.
8. Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., Možina, M. (2005). *Vzpostavlanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
9. Čačinovič Vogrinčič, G. (2006). *Socialno delo z družinami: Razvoj doktrine*. *Socialno delo*, 45(3/5), 111-118.
10. Čačinovič Vogrinčič, G. (2008a). *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
11. Čačinovič Vogrinčič, G. (2008b). *Zapisovanje v delovnem odnosu: Zapisovanje delovnega odnosa in izvirnega delovnega projekta pomoči*. V: Poštrak, M., Urek, M. (ur.), *Zapisovati socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
12. Čačinovič Vogrinčič, G. (2016). *Socialno delo z družino: soustvarjanje procesov podpore in pomoči*. V: Kodele, T., Mešl, N. (ur.). *Družine s številnimi izzivi: Soustvarjanje projektov v skupnosti* (str. 21-40). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

13. De Jong, P., Kim Berg, I. (2002). *Interviewing for Solutions*. Second Edition. USA: Brooks/Cole.
14. Doel, M. (2010). *Service-User Perspectives on Relationships*. V: Ruch, G., Turney, D., Ward, A. (ur.). *Relationship-Based Social Work: Getting to the Heart of Practice* (str. 199-213). London; Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.
15. Duck, S. (2007). *Human Relationships. Fourth Edition*. London: SAGE Publication.
16. Elliott, M. & Williams, D. (2003). *The Client Experience of Counselling and Psychotherapy*. V: Bellamy, A. (ur.), *Counselling Psychology Review*. The Journal of The British Psychological Society Division of Counselling Psychology. 18(1), 34-38.
17. Filipč, K. (2000). *Obravnavanje otrok, (domnevnih) storilcev kaznivih dejanj*. V: Šelih, A. (ur.), *Prestopniško in odklonsko vedenje mladih: vzroki, pojavi, odzivanje* (str. 165-180). Ljubljana: Bonex.
18. Filipič, K. (2002). *Nasilje v družini*. Ljubljana: Bonex.
19. Gordon, T. (1983). *Trening večje učinkovitosti za učitelje*. Ljubljana: Svetovalni center
20. Grozdanič, V. (2000), *Pravni status mladoletnih storilcev kaznivih dejanj v novi hrvaški zakonodaji*. V: Šelih, A. (ur.), *Prestopniško in odklonsko vedenje mladih: vzroki, pojavi, odzivanje* (str. 113-135). Ljubljana: Bonex.
21. Hauck, P. (1988). *Uspešna vzgoja otrok*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
22. Jagrič, A. (2016). *Družine s številnimi izzivi o spodbudnih ravnanjih socialnih delavk za doseganje zelenih izidov*. V: Kodele, T., Mešl, N. (ur.), *Družine s številnimi izzivi: Soustvarjanje projektov v skupnosti* (str. 78-96). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
23. Krivec, J., Suklan, J. (2015). *Vpliv stigme na odnos do psihološke pomoči*. Raziskave in razprave, 8, (3), 4-62.
24. Kroflič, R. (1999). *Med poslušnostjo in odgovornostjo*. Ljubljana: VIJA.
25. Kroll, B. (2010). *Only Connect... Building Relationships with Hard-to-Reach People: Establishing Rapport with Drug-Misusing Parent and their Children*. V: Ruch, G., Turney, D., Ward, A. (ur.), *Relationship-Based Social Work: Getting to the Heart of Practice* (str. 69-84). London; Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.
26. Lüssi, P. (1990). *Sistemska nauka v socialnem delu*. Socialno delo, 29(1/3), 81-94.
27. Madsen, W., C. (2007). *Collaborative Therapy with Multi-stressed Families. Second Edition*. New York; London: The Guilford Press.
28. Marinček, A. (1999). *Vzgoja za družino, osebnostna vzgoja, vzgoja za življenje*. Druga dopolnjena izdaja. Celje: CILIAN.

29. McMahon, L. (2010). *Long-Term Complex Relationships*. V: Ruch, G., Turney, D., Ward, A. (ur.), *Relationship-Based Social Work: Getting to the Heart of Practice* (str. 148-163). London; Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.
30. Mesec, B. (2014/2015). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu II: Kvalitativna raziskava: študijsko gradivo*, druga izdaja. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
31. Mešl, N. (2008). *Razvijanje in uporaba znanja v socialnem delu z družino: Procesi soustvarjanja teoretskega znanja v praksi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
32. Mešl, N., Kodele, T. (2016). *Sodelovalni procesi socialnega dela z družino v skupnosti: krepitev odpornosti družin s številnimi izzivi*. V: Kodele, T., Mešl, N. (ur.), *Družine s številnimi izzivi: Soustvarjanje projektov v skupnosti* (str. 41-64). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
33. Milošević Arnold, V., Poštrak, M. (1997). *Uvod v socialno delo*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
34. Mrežar, A. (2013). *Uporaba konceptov socialnega dela pri mladostnikih, ki so razvili neustrezne strategije ravnanja*. *Socialno delo*, 52, (4), 273-279.
35. Murdach, A. (1980). *Bargaining and persuasion with non-voluntary clients*. *Social Work* 25(6): 458-461.
36. Musek, J. (1999). *Teorije osebnosti kot podlaga šolskega svetovalnega dela*. V: Resman, M. (ur.). *Svetovalno delo v vrtcih, osnovnih in srednjih šolah* (str. 43-62). Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
37. Musek, J. (1995). *Ljubezen, družina, vrednote*. Ljubljana: EDUCY.
38. Nastran Ule, M. (1992). *Socialna psihologija*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
39. Nastran Ule, M. (2000b). *Mladi v družbi novih tveganj in negotovosti*. V Šelih, A. (ur.), *Prestopniško in odklonsko vedenje mladih: vzroki, pojavi, odzivanje* (Str. 11-32). Ljubljana: Bonex.
40. Peček Čuk, M., Lesar, I. (2009). *Moč vzgoje: sodobna vprašanja teorije vzgoje*. Ljubljana: Tehniška založba Slovenije.
41. Plesničar, M. (2011). *Kompas za starše*. Ljubljana: Amalietti&Amalietti.
42. Poštrak, M. (2003). *Nasilje kot sporočilo*. *Šolsko svetovalno delo*, 11 (3/4), 3-8.
43. Poštrak, M. (2006). *Kaj posebnega lahko ponudi socialno delo pri delu z mladostniki*. *Šolsko svetovalno delo*, 8 (3/4), 26-33.
44. Poštrak, M. (2015). *Koncepti socialnega dela z mladimi*. *Socialno delo*, 54(5), 269-280.

45. Rapoša Tajnšek, P. (1996). *Profesionalna identiteta socialnih delavk in delavcev in ugled socialnega dela v javnosti*. Socialno delo, 35(5), 445-450.
46. Rener, T. (2000). *Ranljivost, mladi in zasebno okolje*. V: Ule, M., (ur.). *Socialna ranljivost mladih*. Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo in šport, Urad Republike Slovenije za mladino. Šentilj: Aristej.
47. Rooney, R.H. (ur.). (2009). *Strategies for Work with Involuntary Clients*. Second Edition. West Sussex: Columbia University Press.
48. Saleebey, D. (ed.) (2009). *The Strengths Perspective in Social Work Practice*. Boston: Pearson Education.
49. Skalar, V. (2000). *Vzgojni zavodi v funkciji preprečevanja delinkventnosti in disocialnosti pri otrocih in mladostnikih*. V: Šelih, A. (ur.), *Prestopniško in odklonsko vedenje mladih: vzroki, pojavi, odzivanje* (str. 151-164). Ljubljana: Bonex.
50. Skynner, R., Cleese, J. (1994). *Družine in kako v njih preživeti*. Ljubljana: Tangram.
51. Smith, M., Fulcher, L., Doran, P. (2013). *Residential Child Care in Practice: Making a Difference*. Bristol: The Policy Press.
52. Sutton, C. (1994). *Social Work, Community Work and Psychology*. Leicester: The British Psychological Society.
53. Šelih, A. (ur.) (2000). *Prestopniško in odklonsko vedenje mladih: vzroki, pojavi, odzivanje*. Ljubljana: Bonex.
54. Šugman Bohinc, L. (2006). *Socialno delo z neprosto voljnimi uporabniki*. Socialno delo, 45(6), 345-355.
55. Švab, A. (2001). *Družina: od modernosti k postmoderni*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
56. Švab, A. (2010). *Kdo se boji (raznovrstnosti) družin?: Sociološki pogled/i na sodobno družinsko življenje*. Socialno delo, 49(5/6), 341-349.
57. Tivadar, B. (2000). *Mladost kot problem: dejavniki prestopniškega vedenja*. V: Ule, M., (ur.). *Socialna ranljivost mladih*. Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo in šport, Urad Republike Slovenije za mladino. Šentilj: Aristej.
58. Tomori, M. (2000). *Psihosocialni dejavniki pri mladoletniškem prestopništvu*. V Šelih, A. (ur.). *Prestopniško in odklonsko vedenje mladih: vzroki, pojavi, odzivanje* (str. 89-112). Ljubljana: Bonex.
59. Turney, D. (2010). *Sustaining Relationships: Working with Strong Feelings*. V: Ruch, G., Turney, D., Ward, A. (ur.). *Relationship-Based Social Work: Getting to the Heart of Practice* (str. 133-147). London; Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.

60. Ule, M. (1995). *Mladost je, mladost je...* V: Pogačnik, A. (ur.). *Prihodnost mladine (str.13-31)*. Ljubljana: DZS.
61. Ule, M. (2000). *Mladi v družbi novih tveganj in negotovosti*. V: Ule, M., (ur.). *Socialna ranljivost mladih (str. 15-90)*. Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo in šport, Urad Republike Slovenije za mladino. Šentilj: Aristej.
62. Vidonja, P., Kustec, K. (2016). *Vzpostavitev sodelovanja z družinami v izvirnem delovnem projektu pomoči*. V: Kodele, T., Mešl, N. (ur.), *Družine s številnimi izzivi: Soustvarjanje projektov v skupnosti (str. 65-77)*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
63. Ward, A. (2010). *The Use of Self in Relationship-Based Practice*. V: Ruch, G., Turney, D., Ward, A. (ur.). *Relationship-Based Social Work: Getting to the Heart of Practice (str. 46-68)*. London; Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.
64. Žorž, B. (2010). *Vzgoja za svobodo – vzgoja za odrekanje*. Koper: Ognjišče.

8.2. Spletni viri

1. Družinski zakonik (2017), (DZ). Ur. RS št. 15/2017. dostopno na: <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/2017-01-0729?sop=2017-01-0729> (Pridobljeno 28.1.2018).
2. Konvencija o otrokovih pravicah (1989). Ur. SFRJ-MP, št.15/90. Dostopno na: <http://www.varuh-rs.si/pravni-okvir-in-pristojnosti/mednarodni-pravni-akti-s-podrocja-clovekovih-pravic/organizacija-zdruzenih-narodov/konvencija-o-otrokovih-pravicah-ozn/> (Pridobljeno: 4.5.2018).
3. Tihi, T. (2006), *Nasilniško obnašanje mladoletnikov (diplomsko delo)*. Univerza v Ljubljani, Fakulteta za družbene vede, Ljubljana. Dostopno na naslovu: <http://dk.fdv.uni-lj.si/dela/Tihi-Tanja.PDF> (ogledano 20.3.2018).
4. Zakon o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (Uradno prečiščeno besedilo) (ZZZDR-UPB1) (2004). Ur, 1. RS, št.69/2004. Dostopno na: <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina?urlid=200469&stevilka=3093> (Pridobljeno: 28.1.2018).
5. Zakon o socialnem varstvu (Uradno prečiščeno besedilo) (ZSV-UPB2) (2007). Ur. 1. RS, št. 3/2007. Dostopno na: <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/77822> (Pridobljeno: 28.1.2018).

9. PRILOGE

9.1. Analiza intervjujev – enote kodiranja in odprto kodiranje

9.1.1. Intervju A

IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
Jaz pa lahko rečem samo, da sem zelo zadovoljen z izkušnjo (A10)	Zadovoljstvo	Pozitivna izkušnja	Doživljanje sodelovanja s strani starša
Ja, na splošno, če pogledam nazaj, bi lahko rekla, da je bila izkušnja kar dobra (A2ML)	Dobra izkušnja	Pozitivna izkušnja	Doživljanje sodelovanja s strani mladostnice
Ja vedno kadar sem kaj potrebovala, je bil na voljo (A3ML)	Razpoložljivost	Odziv socialnega delavca	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnice
Kadar sem potrebovala pogovor, sem lahko prišla (A4ML)	Pogovor, kadar je potreba	Odprt prostor za pogovor	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnice
vse se je dalo zmenit (A5ML)	Dogovarjanje	Odprt prostor za pogovor	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnice
Pa tudi nikoli ga nisem rabila čakati. Za tisto uro kot smo se zmenili, takrat smo bili na vrsti (A6ML)	Točnost	Lastnosti socialnega delavca	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnice
Sam sem bil vedno v komunikaciji z njim (A70)	Razpoložljivost socialnega delavca	Odziv socialnega delavca	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
Skupaj smo se menili, kdaj bi imeli sestanke, (A80)	Skupno iskanje terminov za sestanke	Participacija uporabnika	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
bil je zelo prilagodljiv (A90)	Prilagodljivost	Lastnosti socialnega delavca	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
Bil je pripravljen pomagati (A100)	Pripravljenost pomagati	Lastnosti socialnega delavca	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
Bil je tudi vedno točen (A110)	Točnost	Lastnosti socialnega delavca	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
... meni je bilo res prijetno (A12ML)	Prijetni občutki	Pozitivni občutki	Občutki mladostnice ob sodelovanju
Počutila sem se sproščeno (A13ML)	Občutek Sproščenosti	Pozitivni občutki	Občutki mladostnice ob sodelovanju
Všeč mi je bilo, da sem lahko povedala svoje mnenje, (A14ML)	Možnost izražanje mnenja	Participacija uporabnice	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivne občutke mladostnice
čeprav na začetku ni bilo tako (A15ML)	Ne tako pozitiven začetek	Začetni občutki	Občutki mladostnice ob sodelovanju
Vedno si dosegla svoje (A160)	Občutek vključenosti vseh udeležениh	Pozitivni občutki	Občutki starša ob sodelovanju
Meni je bila všeč korektnost pri delu (A170)	Korektnost	Profesionalni odnos socialnega delavca	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
Ja, to je res, imela sem	Trma mladostnice	Vedenje mladostnice	Ovire pri sodelovanju

svoje muhe (A18ML)			
Včasih sem imela občutek, da delajo malo mimo mene (A19ML)	Občutek, da delajo mimo mladostnice	Negativni občutki	Občutki mladostnice ob sodelovanju
da so se dogovarjali nekaj, kar je bilo v zvezi z mano, pa me o tem niso vprašali (A20ML)	Občutek izključenosti	Negativni občutki	Občutki mladostnice ob sodelovanju
So me pa sicer skoraj vedno vključili no. Bila sem zraven na sestankih (A21ML)	Večinoma vključevanje uporabnice	Participacija uporabnice	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnice
Saj lahko rečem, da sem skoraj vedno lahko povedala svoje mnenje no (A22ML)	Večinoma možnost izražanje mnenja	participacija uporabnice	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnice
... se mi zdi da nisem bila vedno upoštevana (A23ML)	Občutek neupoštevanja	Negativni občutki	Občutki mladostnice ob sodelovanju
Zdaj ko se videvava le občasno, pač lahko vse povem. (A24ML)	Možnost izražanja menja	Participacija uporabnice	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnice
Ampak takrat ko sem bila upornica je bilo drugače (A25ML)	Upornica	Vedenje mladostnice	Ovire pri sodelovanju
Dostikrat sem trmasta, želela sem doseči svoje (A26ML)	Samovolja mladostnice	Vedenje mladostnice	Ovire pri sodelovanje
... ampak me je znal obvladovati, tudi v stanovanjski skupini (A27ML)	Obvladovanje mladostnice	Spretnosti socialnega delavca	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnice
Včasih sem dobila občutek da je tam moj edini zaveznik (A28ML)	Zaveznik	Položaj socialnega delavca	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani mladostnice
Zdel se mi je v redu (A29O)	Občutek, da je v redu	Lastnosti socialnega delavca	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani starša
nikoli ni bil vsiljiv (A30O)	Ni bil vsiljiv	Profesionalna drža socialnega delavca	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani starša
Žaljiv (A31O)	Ni bil žaljiv	Profesionalna drža socialnega delavca	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani starša
ni obsojal (A32O)	Ni obsojal	Profesionalna drža socialnega delavca	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani starša
Veliko mi je bil v pomoč (A33O)	V veliko pomoč	Profesionalna drža socialnega delavca	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani starša
Malo mu povem, kako se počutim (A34O)	Pogovor o počutju	Odprt prostor za pogovor	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
kaj me moti (A35O)	Pogovor o motečih dejavnikih	Odprt prostor za pogovor	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo

			starša
malo mi tudi svetuje, kaj lahko naredim (A360)	Svetovanje	Ravnanje socialnega delavca	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
Je na moji strani in to je pomembno (A370)	Na strani uporabnika	Položaj socialnega delavca	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani starša
Predvsem zato mu lahko potem zaupam (A380)	Vreden zaupanja	Lastnosti socialnega delavca	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani starša
Pa tudi ravna korektno (A390)	Korektnost	Profesionalna drža socialnega delavca	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani starša
v skladu s pooblastili (A400)	Delovanje v skladu s pooblastili	Profesionalna drža socialnega delavca	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani starša
pa da nam je znal vse dobro razložiti (A410)	Dobra razlaga nadaljnega postopka	Profesionalna drža socialnega delavca	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani starša
Znal nam je povedati, kaj se bo naprej zgodilo, zakaj bo tako ravnal, kaj bi še lahko mi storili (A420)	Znanje o tem, kako se bodo stvari odvijale	Profesionalna drža socialnega delavca	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani starša
Pač razložil nam je vse možnosti. (A430)	Obrazložitev različnih možnosti	Profesionalna drža socialnega delavca	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani starša
Ja, tako ja, občutek gotovosti bi lahko temu rekel. (A440)	Občutek gotovosti	Pozitivni občutki očeta	Občutki starša ob sodelovanju
To, da me je poslušal, (A450)	Prisluhniti uporabniku	Ravnanje, odziv socialnega delavca	Dejavniki, ki vplivajo na pozitivne občutke starša
pa da je bil, ko sem že rekel, na moji strani. (A460)	Zaveznik	Drža socialnega delavca	Dejavniki, ki vplivajo na pozitivne občutke starša
Boljši občutek je, če ti nekdo dovoli, da poveš (A470)	Dati besedo uporabniku	Ravnanje, odziv socialnega delavca	Dejavniki, ki vplivajo na pozitivne občutke starša
in ti tudi verjame, kar mu poveš. (A480)	Verjeti uporabniku	Ravnanje, odziv socialnega delavca	Dejavniki, ki vplivajo na pozitivne občutke starša
Hm, ja pomoč sem nujno rabil, pač vsi v naši družini smo jo rabili, zato sem jo moral sprejeti. (A490)	Sodelovanje kot nuja	Negativni občutki	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani starša
Zdelo se mi je, da ni druge, kot da sodelujem. (A500)	Sodelovanje kot nuja	Negativni občutki	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani starša
Ni mi bilo nerodno ali kar koli, (A510)	Ni bilo nerodno	Pozitivni občutki	Doživljanje vloge uporabnika s strani starša

ker sem vedno dobil pomoč, ko sem rabil. (A52O)	Uporabnik vedno dobil pomoč	Ravnanje, odziv socialnega delavca	Dejavniki, ki vplivajo na pozitivne občutke starša
Pač hodil sem na sestanke, ker je bilo to treba. (A53O)	Udeležba zaradi nuje	Občutki ob obisku centra za socialno delo	Doživljanje vloge uporabnika
Včasih je bilo tudi meni težko iti. (A54O)	občasno težko priti na pogovor	Občutki ob obisku centra za socialno delo	Doživljanje vloge uporabnika
Mi je velikokrat pomagalo, da me je poslušal, (A55O)	Prisluhniti uporabniku	Odziv, ravnanje socialnega delavca	Dejavniki, ki so bili staršu v pomoč za lažje sodelovanje
Ja, ni obsojal, to se mi je zdelo zelo v redu (A56ML)	Ni obsojal	Profesionalna drža socialnega delavca	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani mladostnice
lahko se z njim pogovarjam, človek je tak, kako bi rekla, odprt (A57ML)	Odprt človek	Lastnost socialnega delavca	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani mladostnice
... Mogoče prijatelj... (A58ML)	Prijatelj	Položaj socialnega delavca	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani mladostnice
Pač sodelovanje s socialnim delavcem mi je bila takrat edina rešitev zame (A59ML)	Sodelovanje kot edina rešitev	Razlogi za sodelovanje	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani mladostnice
Zdej na samem začetku je bilo pa tko... malo sem bila zadržana (A60ML)	Začetna zadržanost	Začetni občutki	Občutki mladostnice ob sodelovanju
Tega človeka nisem poznala, (A61ML)	Neznanec	Položaj socialnega delavca	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani mladostnice
nisem mu mogla kar tako zaupat (A62ML)	Nezaupanje	Negativni občutki	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani mladostnice
Včasih mi je bilo težko iti na pogovore, veliko časa je šlo (A63ML)	Sodelovanje kot izguba časa	Začetni občutki	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani mladostnice
Sram me je bilo govoriti o tem, kaj se doma dogaja (A64ML)	Občutek sramu	Negativni občutki	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani mladostnice
nisem se rada odprla (A65ML)	Nezmožnost odprtja	Negativni občutki mladostnice	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani mladostnice
Potem pa sem videla, da se zares trudi za nas (A66ML)	Trud za uporabnico	Odziv, ravnanje socialnega delavca	Dejavniki, ki so bili mladostnici v pomoč za lažje sodelovanje
da mu ni vseeno (A67ML)	Zanimanje za uporabnico	Odziv, ravnanje socialnega delavca	Dejavniki, ki so bili mladostnici v pomoč za lažje sodelovanje
smo imeli potem nek	Dober odnos	Odnos med socialnim	Dejavniki, ki so bili

dober odnos. (A68ML)		delavcem in uporabnikom	mladostnici v pomoč za lažje sodelovanje
da govorim svojo zgodbo kar nekemu tujci, ki ve kar vse o meni iz papirja (A69ML)	Osebnosti zaupati tujcu	Negativni občutki	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani mladostnice
potem sem se lahko tudi sama odprla. Ne sicer takoj na začetku. Za to je bil potreben čas. (A70ML)	Čas za pridobitev zaupanja	Zunanji dejavniki	Dejavniki, ki so bili mladostnici v pomoč za lažje sodelovanje
To, da sem videla, da se mu zdi vredno truditi se zame (A71ML)	Občutek, da je mladostnica vredna truda	Pozitivni občutki	Dejavniki, ki so bili mladostnici v pomoč za lažje sodelovanje
Ker sem bila včasih verjetno res težka. Imela sem svoje muhe, bila sem trmasta za znoret, vsem je bilo težko. Pa je še kar vztrajal z mano. (A72ML)	Vztrajanje pri pomoči, kljub upiranju mladostnice	Odziv, ravnanje socialnega delavca	Dejavniki, ki so bili mladostnici v pomoč za lažje sodelovanje
Res mi je bilo grozno, (A73ML)	Občutek groze	Negativni občutki	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani mladostnice
zakaj bi želela, da mi še kdo govori, kaj delam narobe in kaj bi mogla po njegovo delati. (A74ML)	Ni želje po tem, da bi ji nekdo govoril, kaj naj dela, kaj je prav in kaj narobe	Negativni občutki	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani mladostnice
Ne rada sem prišla na srečanje (A75ML)	Nerada prišla na srečanje	Negativni občutki	Doživljanje vloge uporabnice s strani mladostnice
me je bilo sram povedati, kaj se doma dogaja in da želim stran. (A76ML)	Občutek sramu	Negativni občutki	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani mladostnice
Imela sem občutek, da ne bom razumljena na noben način, (A77ML)	Občutek nerazumevanja	Negativni občutki	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani mladostnice
da si bo socialni delavec vse razlagal po svoje. (A78ML)	Strah pred tem, da si bo socialni delavec razlagal po svoje	Negativni občutki	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani mladostnice
Na začetku je bilo malo težje ja, (A79O)	Težek začetek	Negativni občutki	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani starša
ker moraš osebne stvari govoriti tujcu (A80O)	Osebnosti zaupati tujcu	Negativni občutki	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani starša
Ampak človek je bil res tak, prijazen (A81O)	Prijazen človek	Lastnosti socialnega delavca	Dejavniki, ki so bili staršu v pomoč za lažje

			sodelovanje
Prisluhnil je, (A82O)	Poslušanje	Odziv, ravnanje socialnega delavca	Dejavniki, ki so bili staršu v pomoč za lažje sodelovanje
pomagal je (A83O)	Pomoč	Odziv, ravnanje socialnega delavca	Dejavniki, ki so bili staršu v pomoč za lažje sodelovanje
trudil se je (A84O)	Trud	Odziv, ravnanje socialnega delavca	Dejavniki, ki so bili staršu v pomoč za lažje sodelovanje
Ja po eni strani sem bil vesel, da bomo končno vsaj nekaj naredili za našo situacijo, (A85O)	Veselje, da bodo nekaj naredili za to situacijo	Pozitivni občutki	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani starša
po drugi strani mi je bil pa občutek čuden. (A86O)	Čuden občutek	Negativni občutki	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani starša
Pač človeka nisem poznal (A87O)	Neznanec	Položaj socialnega delavca	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani starša
Ja, jaz sem včasih doživela tudi kaj negativnega (A88ML)	Občasni negativni občutki	Negativna izkušnja sodelovanja	Doživljanje sodelovanja s strani mladostnice
Ko sta se oči in socialni delavec skupaj združila, sem popustila (A89ML)	zaveznitvo očeta in socialnega delavca	Odnosi pri sodelovanju	Dejavniki, ki so vplivali na negativno izkušnjo sodelovanja mladostnice
Bila sem v podrejenem položaju (A90ML)	Podrejeni položaj mladostnice	Odnosi pri sodelovanju	Dejavniki, ki so vplivali na negativno izkušnjo sodelovanja mladostnice
Takrat se mi je to zdela grozna krivica (A91ML)	Občutek krivice	Negativni občutki	Dejavniki, ki so vplivali na negativno izkušnjo sodelovanja mladostnice
jaz pa mislim da ni bilo dosti negativnih stvari. Včasih se mogoče s čem nisem strinjal (A92O)	Občasno ne strinjanje	Odprt prostor za pogovor	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo sodelovanja starša
pa smo to rešili s pogovorom (A93O)	Rešitev s pogovorom	Odprt prostor za pogovor	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo sodelovanja starša
... nisem prišla do besede. (A94ML)	Mladostnica ne pride do besede	Izključevanje mladostnice iz participacije	Dejavniki, ki vplivajo na negativne občutke mladostnice
Želela sem si nekaj, dobila pa nekaj drugega. (A95ML)	Neupoštevanje želja mladostnice	Izključevanje mladostnice iz participacije	Dejavniki, ki vplivajo na negativne občutke mladostnice
No, ampak smo na koncu vedno sklenili kompromis (A96O)	Sklepanje kompromisov	Participacija uporabnika	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo sodelovanja starša
Dobro no, nek kompromis je bil,	Poslušanje	Ravnanje socialnega delavca	Dodatne potrebe mladostnice za bolj

ampak pravim, da bi v tistem trenutku potrebovala, da bi mi malo bolj vseeno prisluhnili (A97ML)			pozitivno izkušnjo
Da bi me vsaj vprašali, kdaj bi sama prišla domov. Take stvari (A98ML)	Spraševanje po željah mladostnice	Večja participacija uporabnika	Dodatne potrebe mladostnice za bolj pozitivno izkušnjo
Ne vem pa, če bi mi še kaj lahko tako pomagalo, kot mi je pomagalo to, da sem zaloputnila vrata in se drla. Rabila sem samo svoj mir. Zdi se mi da je socialni delavce to velikokrat razumel in me je samo pustil, da sem se pomirila (A99ML)	Razumevanje potreb mladostnice s strani socialnega delavca v določenem trenutku	Odziv, ravnanje socialnega delavca	Dejavniki, ki so bili mladostnici v pomoč za lažje sodelovanje
Mogoče bi me lahko za določene stvari vprašali (A100ML)	Spraševanje mladostnice	Večja participacija uporabnika	Dodatne potrebe mladostnice za bolj pozitivno izkušnjo
mi mogoče oni povedali svoje razloge, zakaj moram takrat biti doma (A101ML)	Opredelitev razlogov mladostnici za določene ukrepe	Ravnanje socialnega delavca	Dodatne potrebe mladostnice za bolj pozitivno izkušnjo
Pričakoval sem mogoče samo to, da mi bodo pač pomagali z mojimi težavami v družini. Drugega ne. (A102O)	Pomoč pri težavah v družini	Ravnanje socialnega delavca	Začetna pričakovanja starša
Nisem točno vedel, kaj lahko pričakujem drugače. (A103O)	Očetovo ne vedenje, kaj lahko pričakuje pri sodelovanju	Ne opredeljena pričakovanja	Začetna pričakovanja starša
Jaz pa nisem imela pričakovanj. (A104ML)	Ni pričakovanj	Ne opredeljena pričakovanja	Začetna pričakovanja mladostnice
Ker sem bila tako ali tako jezna, da moram sploh priti. (A105ML)	Jeza	Negativni občutki	Doživljanje vloge uporabnika s strani mladostnice
Nisem razumela, zakaj se more nekdo vmešavati. (A106ML)	Nerazumevanje, zakaj se mora nekdo vmešavati	Začetni občutki	Doživljanje vloge uporabnika s strani mladostnice
Ne, jaz ne bi potrebovala ničesar. Sem dobila veliko. (A107ML)	Ni potreb	Ni dodatnih potreb	Dodatne potrebe mladostnice pri sodelovanju
Meni se tudi zdi da ne ravno. Saj smo iz hudega ven. (A108O)	Ni potreb	Ni dodatnih potreb	Dodatne potrebe starša pri sodelovanju

9.1.2. Intervju B

IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
Jaz s centrom za	Ni slabih izkušenj	Pozitivna izkušnja	Doživljanje sodelovanja s

socialno delo 2 nimam slabih izkušenj (B1M)		sodelovanja	strani starša
... zelo dobro sem sodelovala z gospo socialno delavko. (B2M)	Dobro sodelovanje	Pozitivna izkušnja sodelovanja	Doživljanje sodelovanja s strani starša
Odkar sem prišla z njimi v stik, nimam več toliko težav s hčerko in sinom (B3M)	Manj težav s sinom in hčerko	Odnosi v družini	Pozitivne posledice sodelovanja
Bila pa sem na drugem centru, kjer pa mi ni bilo všeč. (B4M)	Negativna izkušnja na drugem centru	Različna izkušnja sodelovanja glede na center	Doživljanje sodelovanja s strani starša
Veliko so me obtoževali. (B5M)	Obtoževanje uporabnice	Ravnanje, odziv socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na negativno izkušnjo sodelovanja starša
Predvsem to, da sem sama kriva za to, kar se je dogajalo z mojo hčerko, da hčerka ne hodi v šolo (B6M)	Obsojanje starša za nastalo situacijo	Ravnanje, odziv socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na negativno izkušnjo sodelovanja starša
Pošiljali so me na anonimne alkoholike, kakor da sem jaz alkoholik! (B7M)	Pošiljanje uporabnice k anonimnim alkoholikom	Ravnanje, odziv socialne delavke	Negativna izkušnja sodelovanja starša
Potem me je socialna delavka tam pošiljala v zapor (B8M)	Pošiljanje uporabnice v zapor	Ravnanje, odziv socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na negativno izkušnjo sodelovanja starša
Ko sem pa sem prišla, na tale center, sem bila pa blazno zadovoljna (B9M)	Zadovoljstvo na drugem centru	Različna izkušnja sodelovanja glede na center	Doživljanje sodelovanja s strani starša
Na prejšnjem centru me niso me poslušali (B10M)	Ne poslušanje	Ravnanje, odziv socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na negativno izkušnjo sodelovanja starša
Kar koli sem želela povedati, so me ignorirali (B11M)	Ignoriranje	Ravnanje, odziv socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na negativne občutke starša
Pa najbolj so me motili nenapovedani obiski socialne delavke na domu. (B12M)	Nenapovedani obiski socialne delavke na domu	Ravnanje, odziv socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na negativne občutke starša
To me je res živciralo. (B13M)	Živciranje	Negativni občutki	Občutki starša ob sodelovanju
Kr pojavila se je pred vrati ... (B14M)	Nenapovedani obisk socialne delavke na domu	Ravnanje, odziv socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na negativne občutke starša
Ko sem prišla na center za socialno delo 2, pa so me znali poslušati (B15M)	Poslušanje	Spretnosti socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo sodelovanja starša
so me znali usmerjati, (B16M)	Usmerjanje	Ravnanje socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo sodelovanja starša
so mi znali razložiti...	Razlaganje	Ravnanje socialne	Dejavniki, ki so vplivali

(B17M)		delavke	na pozitivno izkušnjo sodelovanja starša
na centru za socialno delo 1 mi res ni bilo fajn. (B18ML)	Neprijetni občutki	Negativna izkušnja sodelovanja	Doživljanje sodelovanja s strani mladostnice
Socialna delavka je bila taka mlada (B19ML)	Mladost	Lastnosti socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na negativno izkušnjo sodelovanja mladostnice
nikoli ni znala odreagirati na določeno situacijo (B20ML)	Nezmožnost odreagirati na situacijo	Spretnosti socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na negativno izkušnjo sodelovanja mladostnice
Pa tudi nikoli mi ni ni verjela, kar koli sem ji povedala (B21ML)	Ne verjeti uporabnici	Ravnanje, odziv socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na negativno izkušnjo sodelovanja mladostnice
Potem smo zamenjali na center za socialno delo 2 in zdaj mi je zelo fajn. (B22ML)	Sprememba centra za socialno delo	Pozitivna izkušnja	Doživljanje sodelovanja s strani mladostnice
Takoj, ko sem videla socialno delavko sem se takoj ujela z njo (B23ML)	Medsebojno ujemanje	Pozitivni občutki	Doživljanje prvega stik s socialno delavko s strani mladostnice
To, da je socialna delavka res prijazna (B24ML)	Prijaznost	Lastnosti socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivne občutke mladostnice ob sodelovanju
in da res ve, kaj dela. (B25ML)	Zaupanje v znanje socialnega delavca	Profesionalni odnos socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivne občutke mladostnice ob sodelovanju
Počutim se bolj sigurno, da ne dela vsega kar nekaj na pamet. (B26ML)	Občutek sproščenosti	Pozitivni občutki	Občutki mladostnice ob sodelovanju
Pa občutek imam, da me razume. Ker velikokrat kar ve, kaj želim reči, čeprav se ne izrazim dobro. (B27ML)	Občutek razumevanja	Pozitivni občutki	Občutki mladostnice ob sodelovanju
Na tem drugem centru, sem doživela veliko olajšanje (B28M)	Olajšanje	Pozitivni občutki	Doživljanje prvega stika s socialno delavko s strani starša
... ker sem dobila veliko spodbudnih idej, (B29M)	Spodbudne ideje	Ravnanje, odziv socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivne občutke starša ob sodelovanju
spodbudnih besed (B30M)	Spodbudne besede	Ravnanje, odziv socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivne občutke starša ob sodelovanju
tople besede (B31M)	tople besede	Ravnanje, odziv socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivne občutke starša ob sodelovanju

Res se počutim prijetno (B32M)	Prijetni občutki	Pozitivni občuti	Občutki starša ob sodelovanju
Na prvem centru so bili občutki zelo negativni, stvari, ki mi sploh niso bile všeč (B33M)	Negativni občutki	Negativni občutki	Občutki starša od sodelovanju
Tak, grd odnos do mene (B34M)	Grd odnos do uporabnice	Odnos socialne delavke do uporabnice	Dejavniki, ki so vplivali na negativne občutke starša
Pri centru za socialno delo 1 sem bila jezna (B35M)	Jeza	Negativni občutki	Občutki starša ob sodelovanju
niso mi znali prisluhniti (B36M)	Ni bilo posluha	Odziv in ravnanje socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na negativne občutke starša
niti mi niso želeli pomagati (B37M)	Nepripravljenost pomagati	Odziv in ravnanje socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na negativne občutke starša
počutila sem se nemočno v svoji težki situaciji (B38M)	Občutek nemoči	Negativni občutki	Občutki starša ob sodelovanju
Lahko sem se izpovedala (B39M)	Možnost izpovedi	Odprt prostor za pogovor	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo sodelovanja starša
Končno sem imela občutek, da imam koga na svoji strani (B40M)	Občutek podpore	Pozitivni občutki	Občutki starša ob sodelovanju
... na prvem centru se mi je zdelo, da socialna delavka ni imela pojma, kaj naj dela z nami (B41ML)	Socialna delavka ni imela pojma, kaj naj dela	Neprofesionalni odnos socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na negativne občutke mladostnice
In potem sem si mislila, da kako nam bo ona pomagala, če sploh ne ve, kaj mora sama narediti. (B42ML)	Občutek, da socialna delavka ni zmožna pomagati	Neprofesionalni odnos socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na negativne občutke mladostnice
Vse je rekla, da se mora še pozanimati (B43ML)	Socialna delavka ne zaupa svojemu znanju	Neprofesionalni odnos socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na negativne občutke mladostnice
Ali pa je bila tiho (B44ML)	Tišina	Odziv in ravnanje socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na negativne občutke mladostnice
in rekla kar nekaj (B45ML)	Pogovor o ne relevantnih stvareh	Odziv in ravnanje socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na negativne občutke mladostnice
Socialna delavka 2 pa res zna (B46ML)	Zaznavanje znanja socialne delavke	Profesionalni odnos socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo sodelovanja mladostnice
Ve, kako naj odreagira (B47ML)	Zna odreagirati na situacijo	Spretnosti socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo sodelovanja mladostnice
zna izbrati prave besede (B48ML)	Izbira prave besede	Spretnosti socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo sodelovanja mladostnice
Res je prijazna. (B49ML)	Prijaznost	Lastnost socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo sodelovanja mladostnice

Ja bila sem res jezna (B50ML)	Jeza	Negativni občutki	Občutki mladostnice ob sodelovanju
Bilo je tko, da je mami šla na pogovor in potem sem šla še jaz. In ko je ona nekaj rekla, se mi je zdelo, da so verjeli samo njej. (B51ML)	Nejevera v verodostojnost pripovedi uporabnice	Odziv in ravnanje socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na negativne občutke mladostnice
Ni bilo sploh pomembno, kaj sem rekla jaz, kot da me ni. Preslišala me je, ali pa me sploh ni poslušala. (B52ML)	Preslišanje uporabnice	Izključevanje mladostnice iz participacije	Dejavniki, ki so vplivali na negativne občutke mladostnice
To pa res ni res. Meni niso nič verjeli (B53M)	Nejevera v verodostojnost uporabnikove pripovedi	Ravnanje, odziv socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na negativno izkušnjo sodelovanja starša
Nisem smela povedati nič, čeprav se je šlo zame ... (B54ML)	Ni možnosti, da bi mladostnica kaj povedala	Izključevanje mladostnice iz participacije	Dejavniki, ki so vplivali na negativno izkušnjo sodelovanja mladostnice
zdi se mi, da me ni razumela, kaj sploh hočem (B55ML)	Nerazumevanje mladostnice in njenih potreb.	Ravnanje, odziv socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na negativno izkušnjo sodelovanja mladostnice
Oni se nekako odločili glede moje prihodnosti namesto mene (B56ML)	Odločanje namesto mladostnice	Izključevanje uporabnice iz participacije	Dejavniki, ki so vplivali na negativno izkušnjo sodelovanja mladostnice
niso pa poslušali, kaj jst hočem, kaj sploh govorim (B57ML)	Ni posluha za mladostnico, njene potrebe	Ravnanje, odziv socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na negativno izkušnjo sodelovanja mladostnice
Tuki mi je pa res v redu, se mi zdi, da me vedno poslušajo (B58ML)	Poslušanje	Spretnosti socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnice
ima neko strategijo (B59ML)	Strategija	Profesionalni odnos socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo sodelovanja mladostnice
Ko pridem sem, sem zelo vesela (B60ML)	Veselje	Občutki ob obisku centra za socialno delo	Občutki mladostnice ob sodelovanju
Lahko se pogovarjam. (B61ML)	Možnost pogovarjanja	Odprt prostor za pogovor	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivne občutke mladostnice
na centru za socialno delo 1 je bil tako negativen vstop socialne delavke v naše življenje (B62M)	Negativen vstop v življenje uporabnika	Začetni pristop socialne delavke/socialnega delavca	Doživljanje prvega stika s socialno delavko s strani starša
da sem bila prestrašena. Doživljala sem veliko strahu, kaj bo, kaj če bo mene za kaj okrivila (B63M)	Strah pred tem, da bo krivda padla na starša	Negativni občutki	Doživljanje prvega stika s socialno delavko s strani starša
Pristop socialne delavke, kot osebe, do mene je bil zelo negativen (B64M)	Negativen pristop	Začetni pristop socialne delavke	Doživljanje prvega stika s socialno delavko s strani starša
Moj strah je bil povezan s tem, ker me je ta	Obrekovanje uporabnice	Začetni pristop socialne delavke	Doživljanje prvega stika s socialno delavko s strani

gospa, ta socialna delavka, me je skoz ne vem kako bi rekla. Pljuvala je po meni (B65M)			starša
Bala sem se, da bo vse besede obrnila proti meni. (B66M)	Strah pred tem, da bi bile vse besede mame obrnjene proti njej	Negativni občutki	Doživljanje prvega stika s socialno delavko s strani starša
avtomatično sem imela občutek, da me hoče porušit, steptati do tal (B67M)	Občutek, da želi socialna delavka mamu zrušiti	Negativni občutki	Doživljanje prvega stika s socialno delavko s strani starša
Za otroke bi dala življenje, pa tega ni hotela razumet (B68M)	Nerazumevanje mame in njene skrbi za otroke	Odnos socialne delavke do uporabnika	Doživljanje prvega stika s socialno delavko s strani starša
Na centru za socialno 2, vse drugače. Lažje sem se sprostila. (B69M)	Občutek sproščenosti	Začetni občutki	Občutki starša ob sodelovanju
Ravno to, da sem lahko govorila (B70M)	Uporabnica dobi besedo	Participacija uporabnika	Dejavniki, ki so bili staršu v pomoč za lažje sodelovanje
in da me je socialna delavka slišala. (B71M)	Slišati uporabnico	Spretnosti socialne delavke	Dejavniki, ki so bili staršu v pomoč za lažje sodelovanje
To pa vem zato, ker mi je lepo odgovarjala na moja vprašanja, (B72M)	Odgovarjanje na vprašanja uporabnice	Odziv, ravnanje socialne delavke	Dejavniki, ki so bili staršu v pomoč za lažje sodelovanje
pa ni obtoževala. (B73M)	Ni obtoževanja	Odziv, ravnanje socialne delavke	Dejavniki, ki so bili staršu v pomoč za lažje sodelovanje
Vse sem lahko povedala. Lahko sem tudi pljuvala čez drugi center (B74M)	Odnos zaupanja	Odnos med socialno delavko in uporabnico	Dejavniki, ki so bili staršu v pomoč za lažje sodelovanje
za prvič ko sem mogla pridet sem, sem bila še dosti manjša. Nisem niti v tisti situaciji čist dojela za kaj se gre. (B75ML)	Ne dojemanje situacije	Nerazumevanje vloge socialne delavke	Doživljanje prvega stika s socialno delavko s strani mladostnice
Nisem vedela, kaj naj pričakujem (B76ML)	Ni vedela, kaj lahko pričakuje	Neopredeljena pričakovanja	Začetna pričakovanja mladostnice
Nobenega nisem poznala (B77ML)	Nepoznavanje sogovornika	Položaj socialne delavke	Doživljanje prvega stika s socialno delavko s strani mladostnice
bilo mi je čudno, (B78ML)	Čuden občutek	Negativni občutki	Doživljanje prvega stika s socialno delavko s strani mladostnice
da moram priti tja in se z enim neznancem pogovarjati o sebi (B79ML)	Pogovor z neznancem	Doživljanje socialne delavke	Doživljanje prvega stika s socialno delavko s strani mladostnice

Na koncu so kar določili ene sklepe, za katere nisem sploh razumela, ali mi je to všeč ali ne (B80ML)	Nerazumevanje končnih sklepov	Izključevanje uporabnice iz participacije	Dejavniki, ki so vplivali na negativno izkušnjo sodelovanja mladostnice
Ne, sploh ne, nisem se počutila udeleženo v pogovoru (B81ML)	Neudeležnost v pogovoru	Izključevanje mladostnice iz participacije	Dejavniki, ki so vplivali na negativno izkušnjo sodelovanja mladostnice
Oni so se pogovarjali z mami, potem so kar nekaj zapisali in vse to sem jst slišala šele pol, čist na koncu (B82ML)	Pogovor samo s staršem	Izključevanje mladostnice iz participacije	Dejavniki, ki so vplivali na negativno izkušnjo sodelovanja mladostnice
Ni bilo kul, ker polovico stvari sploh ni bilo res (B83ML)	Kar so govorili o mladostnici, ni bilo res	Izključevanje mladostnice iz participacije	Dejavniki, ki so vplivali na negativno izkušnjo sodelovanja mladostnice
Ker mi niso verjeli (B84M)	Nejevera v verodostojnost pripovedi uporabnice	Odziv in ravnanje socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na negativne občutke starša
označili za zločinko (B85M)	Negativna oznaka starša	Odziv in ravnanje socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na negativne občutke starša
... Kakor da želim svojim otrokom škodovati (B86M)	Nerazumevanje starša in njenih občutkov	Odziv in ravnanje socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na negativne občutke starša
Na drugem centru so bili občutki pozitivni ... Veliko pozitivne energije sem dobila (B87M)	Pozitivna energija	Pozitivni občutki	Občutki starša ob sodelovanju
Zdej ko me je čist prvič klicala socialna delavka iz centra za socialno delo 1, sem to zelo težko sprejela (B88M)	Težko sprejetje stika s socialno delavko	Negativni občutki	Doživljanje prvega stika s socialno delavko s strani starša
Zelo težko sem sprejela, ker nisem več mogla obvladati otrok (B89M)	Težko sprejetje, da ni zmožna obvladovanja mladostnice	zunanji dejavniki	Doživljanje prvega stika s socialno delavko s strani starša
Ker bila navaden tujec (B90M)	Tujec	Položaj socialne delavke	Doživljanje prvega stika s socialno delavko s strani starša
Tujec ki je z zelo negativnim pristopom (B91M)	Negativen pristop	Začetni pristop socialne delavke	Doživljanje prvega stika s socialno delavko s strani starša
ki je mene obtoževal vsega, kar se je slabega dogajalo v mojem življenju (B92M)	Obtoževanje	Začetni pristop socialne delavke	Doživljanje prvega stika s socialno delavko s strani starša
Vame je silila z nekimi stvarmi, ki meni niso bile všeč ane. (B93M)	Siljenje s stvarmi, ki uporabnici niso bile všeč	Začetni pristop socialne delavke	Doživljanje prvega stika s socialno delavko s strani starša
Res, za otroke bi naredila vse, življenje bi dala, pa sem imela občutek, da tega ne vidi, (B94M)	Nerazumevanje, da je staršu mladostnik pomemben	Začetni pristop socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na negativno izkušnjo sodelovanja starša
Že tako me je bilo strah, kaj bo (B95M)	Strah pred tem, kaj se bo zgodilo, kako se bo situacija odvila	Negativni občutki	Dejavniki, ki so vplivali na negativno izkušnjo sodelovanja starša
pa nisem dobila nobene	Pomanjkanje podpore	Ravnanje, odziv socialne	Dejavniki, ki so vplivali

opore (B96M)		delavke	na negativno izkušnjo sodelovanja starša
Ja tuki, na center za socialno delo pa hodiva skupaj z mami. Skupaj se pogovarjamo in to je veliko bolje. (B97ML)	Skupno pogovarjanje vseh udeleženih	Participacija uporabnika	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivne občutke mladostnice
Zdaj sem vedno zraven, ko se kaj odločamo za mene. Vsaj vem, kaj se dogaja, o čem se pogovarjajo. (B98ML)	Mladostnica je zraven ob dogovarjanju	Participacija uporabnika	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivne občutke mladostnice
Da ni vse za mojim hrbtom (B99ML)	Ni dogovarjanja za hrbtom mladostnice	Participacija uporabnika	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo sodelovanja mladostnice
Tudi slišim, kaj pove mami, ona sliši, kaj povem jaz... (B100ML)	Mama in hčerka slišita ena drugo	Odnosi v družini	Pozitivne posledice sodelovanja
Najpomembnejši mi je, kakšen odnos imajo do mene vsi tukaj (B101ML)	Pomemben je odnos do mladostnice	Drža socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivne občutke mladostnice
Poslušajo moje želje. (B102ML)	Prisluhniti uporabnici	Ravnanje, odziv socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivne občutke mladostnice
zdaj na tem centru, sem bolj mirna (B103M)	Občutek mirnosti	Pozitivni občutki	Občutki starša ob sodelovanju
Na prvem centru sem bila bolj taka, živčna, (B104M)	Živčnost	Negativni občutki	Občutki starša ob sodelovanju
nervozna, (B105M)	Nervoza	Negativni občutki	Občutki starša ob sodelovanju
Prestrašena (B106M)	Strah	Negativni občutki	Občutki starša ob sodelovanju
Počutila sem se ponižano, da sploh moram priti (B107M)	Ponižanje	Negativni občutki	Doživljanje prvega stika s socialno delavko s strani starša
Težko sem za kar koli zaprosila (B108M)	Težko prosila za pomoč	Začetni občutki	Doživljanje vloge uporabnika s strani starša
Danes sem tukaj zelo sproščena. (B109M)	Občutek sproščenosti	Pozitivni občutki	Doživljanje vloge uporabnika s strani starša
Za kar koli zaprosim me uslišijo (B110M)	Uslišana prošnja	Odziv socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo sodelovanja starša
mi hočejo pomagat (B111M)	Želja po pomoči uporabniku	Ravnanje socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo sodelovanja starša
in ni me sram zaprositi. (B112M)	Ni več občutka sramu	Pozitivni občutki	Doživljanje vloge uporabnika s strani starša
Drugače se na tem centru v tej vlogi počutim dobro (B113M)	Dobro počutje	Pozitivni občutki	Doživljanje vloge uporabnika s strani starša
Rada se odzovem vabilom na sestanke (B114M)	Rada prihaja na srečanja	Občutki ob obisku centra za socialno delo	Doživljanje vloge uporabnika s strani starša
Ker sem mi zdi, da se slišana (B115M)	Občutek slišnosti	Pozitivni občutki	Dejavniki, ki vplivajo na pozitivne občutke starša
In cenjena (B116M)	Ceniti uporabnico	Drža socialne delavke	Dejavniki, ki vplivajo na

			pozitivne občutke starša
Meni to, da hodim sem ni neki slabo (B117ML)	Ni slabo, da obiskuje socialno delavko	Občutki ob obisku centra za socialno delo	Doživljanje vloge uporabnika s strani mladostnice
ni da bi se sramovala tega. Za stvari, zaradi katerih sem mogla sem prihajati, nisem bila jaz kriva, zato me ni bilo sram (B118ML)	Ni občutka sramu, ker uporabnica ni kriva za svojo situacijo	Pozitivni občutki	Doživljanje vloge uporabnika s strani mladostnice
Prejšnja socialna delavka je bila groza (B119M)	Grozna oseba	Položaj socialne delavke	Doživljanje vloge socialne delavke s strani starša
vedla se je, kakor da je kaj več kot jaz (B120M)	Vzvišenost socialne delavke	Neprofesionalna drža socialne delavke	Doživljanje vloge socialne delavke s strani starša
Delala je vse po svoje (B121M)	Samovolja socialne delavke	Neprofesionalna drža socialne delavke	Doživljanje vloge socialne delavke s strani starša
Ker se ji enkrat nisem javila na telefon, ker v službi ne smemo imeti telefona, je rekla, da njej se moram vedno, obvezno javiti (B122M)	Pokroviteljski odnos socialne delavke	Neprofesionalna drža socialne delavke	Doživljanje vloge socialne delavke s strani starša
Socialna delavka je prijetna (B123M)	Prijetna	Lastnost socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo sodelovanja starša
zna me usmeriti (B124M)	Usmerjanje	Ravnanje socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo sodelovanja starša
mi priskrbeti pomoč (B125M)	Poskrbi za dodatno pomoč	Ravnanje socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo sodelovanja starša
sprejela me je z odprtimi vrati al kako se že reče (B126M)	Odprt sprejem	Odziv socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo sodelovanja starša
Zame je kot neka prijateljica. (B127M)	Prijateljica	Položaj socialne delavke	Doživljanje vloge socialne delavke s strani starša
Ne greva ravno na kavo, ampak se zelo rada z njo malo pogovorim, kadar to potrebujem (B128M) POPRAVI V INTERVJUJU!!!	Pogovor kadar je potreba	Odprt prostor za pogovor	Dejavniki, ki vplivajo na pozitivno izkušnjo sodelovanja starša
Na centru za socialno delo 1 je bila ena mlada (B129ML)	Mladost	Lastnost socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na negativno izkušnjo sodelovanja mladostnice
ni imela izkušenj (B130ML)	Neizkušenost	Neprofesionalna drža socialne delavke, socialnega delavca	Doživljanje vloge socialne delavke s strani mladostnice
razmišljala je kot en najstnik (B131ML)	Najstniško razmišljanje	Neprofesionalni odnos socialne delavke	Doživljanje vloge socialne delavke s strani mladostnice
Hotela je, da bi bilo vse po njeno (B132ML)	Samovolja	Neprofesionalni odnos socialne delavke	Doživljanje vloge socialne delavke s strani mladostnice
Tukaj, na centru za socialno delo 2 pa zna z	Dobro vzpostavljanje stika	Spretnosti socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo

nama z mami vzpostaviti stik (B133ML)			sodelovanja mladostnice
Včasih me pokliče (B134ML)	Ohranjanje stikov z uporabnico	Ravnanje socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo sodelovanja mladostnice
skrbi zame (B135ML)	Skrb za uporabnika	Ravnanje socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo sodelovanja mladostnice
ni samo kot nek strokovnjak (B136ML)	Ni zgolj strokovnjak	Položaj socialne delavke	Doživljanje vloge socialne delavke s strani mladostnice
ampak hoče nek dober odnos met s tabo (B137ML)	Dober odnos z uporabnico	Profesionalna drža socialne delavke	Doživljanje vloge socialne delavke s strani mladostnice
Ni mi več neka tujka, z njo se razumem, ampak je še vedno neka avtoriteta (B138ML)	Avtoriteta	Položaj socialne delavke	Doživljanje vloge socialne delavke s strani mladostnice
Zna povedati, da sem naredila nekaj narobe (B139ML)	Opozorilo za napačno ravnanje mladostnice	Profesionalna drža socialne delavke	Doživljanje vloge socialne delavke s strani mladostnice
Fino mi je, da ji tudi socialna delavka 2 kaj reče in jo Z posluša, kot mene ni nikoli. (B140M)	Avtoriteta	Položaj socialne delavke	Doživljanje vloge socialne delavke s strani starša
Pa tudi za najin odnos skrbi (B141M)	Skrb za odnose v družini	Profesionalna drža socialne delavke	Doživljanje vloge socialne delavke s strani starša
Ko sva začeli hodit sem, se je najin odnos z Z izboljšal. (B142M)	Izboljšanje odnosov	Odnosi v družini	Pozitivne posledice sodelovanja
Na prvem centru pričakovanja niso bila izpolnjena (B143M)	Neizpolnjena pričakovanja	Neizpolnjena pričakovanja	Začetna pričakovanja starša
sem bila zelo razočarana (B144M)	Razočaranje	Negativni občutki	Občutki starša ob sodelovanju
Pričakovala sem drugačen pristop (B145M)	Drugačen pristop	Ravnanje socialne delavke	Začetna pričakovanja starša
Pričakovala sem majčkeno več poslušnosti (B146M)	Več poslušanja	Ravnanje socialne delavke	Začetna pričakovanja starša
da bi me sprejeli z lepim namenom, ne da sem tisti kriminallec v narekovajih, ali kakšen zločinec (B147M)	Lepši začetni sprejem	Ravnanje socialne delavke	Začetna pričakovanja starša
Jaz pa nisem niti neki pričakovala (B148ML)	Ni pričakovanj	Ne neopredeljena pričakovanja	Začetna pričakovanja mladostnice
Mogoče pa vseeno, da mi bodo vsaj kaj verjeli, ker lagala res nisem (B149ML)	Verjeti mladostnici	Ravnanje socialne delavke	Začetna pričakovanja mladostnice
Mogoče večjo komunikativnost do stranke (B150M)	Večja komunikativnost	Ravnanje socialne delavke	Dodatne potrebe starša za bolj pozitivno izkušnjo
in pa malo več poslušnosti s strani	Poslušanje	Ravnanje socialne delavke	Dodatne potrebe starša za bolj pozitivno izkušnjo

socialnih delavk. (B151M)			
Zdej pa ne potrebujem ničesar več, razen mogoče še kakšno dodatno storitev, npr. glede finac. (B152M)	Iskanje dodatnih storitev za uporabnika	Ravnanje socialne delavke	Začetna pričakovanja starša
Ne, nič kaj takega, to kako zdaj sodelujemo, mi je res super in nimam kaj (B153ML)	Ni dodatnih potreb	Ni dodatnih potreb	Dodatne potrebe mladostnice pri sodelovanju

9.1.3. Intervju C

IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
sodelovanje sem doživela zelo fino (C1M)	Pozitivno doživljanje sodelovanja	Pozitivna izkušnja sodelovanja	Doživljanje sodelovanja
Tudi jaz bi rekel, da je bilo zelo v redu (C2O)	Dobro sodelovanje	Pozitivna izkušnja sodelovanja	Doživljanje sodelovanja
Na splošno nisem res nikoli želel, da bi imel kakršen koli kontakt s socialnim delom. (C3O)	Nikoli bilo želje po stiku	Občutki ob obisku centra za socialno delo	Doživljanje vloge uporabnika s strani starša
Veliko mi pomagajo (C4O)	Pomoč uporabnikom	Ravnanje socialnega delavca	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
Ja, zdi se mi, da smo super sodelovali (C5M)	Dobro sodelovanje	Pozitivna izkušnja sodelovanja	Doživljanje sodelovanja
Ko so nas prvič poklicali, je bil to zame šok (C6O)	Šok	Negativni občutki	Doživljanje prvega stika s socialni delavcem s strani starša
nisem želel pomoči (C7O)	Ni želje po pomoči	Negativni občutki	Doživljanje prvega stika s socialni delavcem s strani starša
nisem želel, da se vtikajo v to, kako vzgajam svoje otroke (C8O)	Ni želje po vtikanju tujcev v vzgojo otrok	Negativni občutki	Doživljanje prvega stika s socialni delavcem s strani starša
Sem zelo ponosen (C9O)	Ponos starša	Lastnost uporabnika	Ovire pri sodelovanju
ne maram ne nasvetov, (C10O)	Ni želje po nasvetih	Lastnost uporabnika	Ovire pri sodelovanju
Ko pa sem na prvem sestanku prišel do besede, sem bil zelo zadovoljen. (C11O)	Zadovoljstvo	Pozitivni občutki	Občutki starša ob sodelovanju
Najbolj zato, ker sem sam dobil besedo. Ker sem lahko vse povedal, vse kar sem imel za povedati. (C12O)	Beseda uporabnika	Participacija uporabnika	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivne občutke starša
Poleg tega je socialni delavec uporabljal lepe	Uporaba lepih besed	Spretnosti socialnega delavca	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo

besede (C130)			starša
nas poslušal, (C140)	Poslušanje	Spretnosti socialnega delavca	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
dajal nasvete (C150)	Dajanje nasveti	Spretnosti socialnega delavca	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
Ni nas žalil (C160)	Ni žaljenja	Profesionalni odnos socialnega delavca	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
ali pa sramotil (C170)	Ni sramotenja	Profesionalni odnos socialnega delavca	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
ni nas ni obsojal. (C180)	Ni obsojanja	Profesionalni odnos socialnega delavca	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
Poleg tega je vedno poklical, če imamo čas, da pridemo na pogovor, če ga nismo imeli smo skupaj izbrali nov termin (C190)	Dogovarjanje	Participacija uporabnikov	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
Prvič sem tudi jaz doživela šok, (C20M)	Šok	Negativni občutki	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani starša
Da imam zaradi lastnega otroka težave s socialnim delom (C21M)	Zaradi težavnega otroka stik s socialnim delom	Nerazumevanje vloge socialne delavke	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani starša
Jaz sem vedno vedel, da ima moj sin zelo dobro vzgojo, še preveč dobro (C22O)	Prepričanje starša o dobri vzgoji otroka	Minimaliziranje težav s strani uporabnika	Dejavniki, ki so vplivali na negativne občutke starša
Skratka, bil sem razočaran, rekel pa sem, da se bom za svojega sina boril (C23O)	Razočaranje	Negativni občutki	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani starša
Meni pa se je zdelo, da ima sin v družini vse, kar rabi. Čisto vse ... (C24M)	Sin ima v družini vse kar rabi	Minimaliziranje težav s strani uporabnika	Dejavniki, ki so vplivali na negativne občutke starša
Poleg tega nisem razumela, zakaj bi se morala sociala vtikati v to (C25M)	Občutek, da se socialni delavec vtika v življenje družine	Nerazumevanje vloge socialnega delavca	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani starša
Vem, kako grejo postopki in stika sploh nismo hoteli (C26M)	Razumevanje postopkov	Ni smisla v sodelovanju	Ovire pri sodelovanju
Sram me ni bilo, nikoli (C27M)	Ni občutka sramu	Pozitivni občutki	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani starša
Meni se zdi socialni delavec zelo fajn (C28O)	Fajn socialni delavec	Lastnosti socialnega delavca	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani starša
tak, pošten veste (C29O)	Pošten	Lastnosti socialnega delavca	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani starša

Sem sproščen (C300)	Občutek sproščenosti	Pozitivni občutki	Občutki starša ob sodelovanju
Zelo pomembno mi je, da to, kar se pogovarjamo tukaj, tukaj tudi ostane, da ne govori okoli. (C310)	Zaupnost in varovanje osebnih podatkov	Profesionalni odnos socialnega delavca	Dejavniki, ki so bili staršu v pomoč za lažje sodelovanje
Pa pusti nam, da povemo svoje, vse, kar koli želimo (C320)	Uporabnik dobi besedo	Participacija uporabnika	Dejavniki, ki so bili staršu v pomoč za lažje sodelovanje
Počutim se zato dobro (C330)	Dobro počutje	Pozitivni občutki	Občutki starša ob sodelovanju
Socialni delavec je nekdo, ki mi pomaga (C340)	Nekdo, ki pomaga	Položaj socialnega delavca	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani starša
ampak vem, da sem lahko vedno zraven (C350)	Občutek uporabnika, da je lahko vedno prisoten	Participacija uporabnika	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
lahko ga pokličemo kadarkoli (C360)	Dostopnost	Profesionalni odnos socialnega delavca	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
Na začetku mi je bilo zoprno hoditi sem, (C370)	Na začetku zoprno hoditi na pogovore	Začetni občutki	Doživljanje vloge uporabnika s strani starša
ker nočem da se vtikajo v vzgojo mojih otrok. (C380)	Vtikanje v vzgojo otrok	Ni smisla za sodelovanje	Ovire pri sodelovanju
Ker je star 18 let pravi, da mu nihče nič več ne more, zato hočem sodelovati, da bi mu pomagal. (C390)	Sodelovanje zaradi želje po pomoči sinu	Občutki ob obisku centra za socialno delo	Doživljanje vloge uporabnika s strani starša
Meni ni težko priti (C40M)	Ni težko priti	Občutki ob obisku centra za socialno delo	Doživljanje vloge uporabnika s strani starša
Sicer na začetku nisem želela sodelovati, (C41M)	Ni bilo želje po sodelovanju	Začetni občutki	Doživljanje vloge uporabnika s strani starša
pa ne ker bi me bilo sram, ampak ker sem menila, da nikogar ne potrebujem. (C42M)	Občutek, da ne potrebuje pomoči	Minimaliziranje težav s strani uporabnika	Ovire pri sodelovanju
Sedaj sem bolj sproščena (C43M)	Občutek sproščenosti	Pozitivni občutki	Občutki starša ob sodelovanju
ker vem, da imam nekoga, ki mi stoji ob strani (C44M)	Občutek opore	Pozitivni občutki	Dejavniki, ki so bili staršu v pomoč za lažje sodelovanje, zaupanje
Ena od glavnih stvari je to da socialni delavec ne govori okoli, kaj se dogaja pri nas doma. (C45M)	Zaupnost in varovanje osebnih podatkov	Profesionalni odnos socialnega delavca	Dejavniki, ki vplivajo na pozitivne občutke starša
Lahko mu zaupam (C46M)	Zaupanje	Odprt prostor za pogovor	Dejavniki, ki vplivajo na pozitivne občutke starša
tudi na sodišču se je zavzemal za nas (C47M)	Zavzemanje za uporabnika na sodišču	Vloga socialnega delavca pri sodelovanju s tretjimi institucijami	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani starša

Rekel kaj dobrega o naši družini (C48M)	Pozitivne besede o družini	Vloga socialnega delavca pri sodelovanju s tretjimi institucijami	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani starša
Pričakovanja sem imel na začetku slaba (C49O)	Slaba pričakovanja	Negativna pričakovanja	Začetna pričakovanja starša
da se bodo vmešavali v vzgojo mojih otrok, moje krvi. Tega nisem želel. (C50O)	Vmešavanje v vzgojo otrok	Negativna pričakovanja	Začetna pričakovanja starša
Ker pa ni bilo, sem bil kar malo presenečen (C51O)	Presenečenje	Obratno od pričakovanega	Začetna pričakovanja starša
Jaz sem pričakovala, da me bodo obsojali (C52M)	Obsojanje	Negativna pričakovanja	Začetna pričakovanja starša
ali pa mi želeli vzeti otroke, (C53M)	Vzeti otroke staršem	Negativna pričakovanja	Začetna pričakovanja starša
ali da me bodo česa še obtožili. Še tega se mi manjka. (C54M)	Obtoževanje	Negativna pričakovanja	Začetna pričakovanja starša
Pa ni bilo tako, lepo so nas sprejeli, (C55M)	Lep sprejem	Obratno od pričakovanega	Začetna pričakovanja starša
nas poslušali. (C56M)	Poslušanje uporabnika	Obratno od pričakovanega	Začetna pričakovanja starša
Edino kar je bilo res narobe je bilo, da smo prekrivali resnico. (C57M)	Prikrivanje resnice	Minimaliziranje težav s strani uporabnika	Ovire pri sodelovanju
Vedno sva na razgovorih povedala manj, kot je bila resnica. (C58M)	Na razgovorih povedala manj, kot je resnica	Minimaliziranje težav s strani uporabnika	Ovire pri sodelovanju
Ni bilo vedno vse povedano, če bi bilo, bi bilo mogoče sedaj drugače (C59M)	Možnost za drugačen izid ob ne prikrivanju resnice	Minimaliziranje težav s strani uporabnika	Ovire pri sodelovanju
Mogoče neko zagotovilo, da se nam ne bo nič zgodilo (C60M)	Zagotovilo, da bo vse v redu.	Potreba, da bi starši lažje zaupali	Dodatne potrebe starša pri sodelovanju
Ali pa, da vseeno nismo slabi starši. (C61M)	Potrditvev, da niso slabi starši	Potreba, da bi starši lažje zaupali	Dodatne potrebe starša pri sodelovanju
Malo ponižujoče je, da ti morajo drugi pomagati pri vzgoji lastnega sina (C62M)	Občutek ponižanja	Negativni občutki	Občutki starša ob sodelovanju
Mogoče, če bi vedela, kaj točno se bo zgodilo naprej (C63M)	Vnaprejšnja priprava na dogodke, ki so sledili	Potreba, da bi starši lažje zaupali	Dodatne potrebe starša pri sodelovanju
Mogoče mi je malo primanjkovalo informacij. Da bi nam že takoj povedali čisto vse opcije, pa da bi videli. (C64M)	Dodatne informacije glede različnih možnih izidov	Potreba, da bi starši lažje zaupali	Dodatne potrebe starša pri sodelovanju
Ali pa, da bi sina dali na malo krajši štrik, če	Strožji ukrepi za sina	Potreba, da bi starši lažje zaupali	Dodatne potrebe starša pri sodelovanju

veste, kaj mislim. Mogoče mu je bilo malo preveč pogledano skozi prste tudi tukaj (C65M)			
---	--	--	--

9.1.4. Intervju D

IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
Meni je sodelovanje všeč (D1M)	Dobro sodelovanje	Pozitivna izkušnja	Doživljanje sodelovanja s starša
vedno lahko kaj vprašam (D2M)	Možnost postavljanja vprašanj	Participacija uporabnika	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
dobim kake informacije (D3M)	Dajanje informacije	Spretnosti socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
sem zelo zadovoljna s socialno delavko (D4M)	Zadovoljstvo s socialno delavko	Pozitivni občutki	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
in ves čas je dostopna, kadar koli jo potrebujem. Jaz ali moji otroci (D5M)	Dostopnost	Profesionalni odnos socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
Men je bilo vsakič dobro, ko sem imela ta srečanja, kadarkoli mi je rekla socialna delavka da bi prišla, sem prišla (D6ML)	Dobri občutki na srečanjih	Pozitivna izkušnja	Doživljanje sodelovanja s strani mladostnice
in sva se pogovorile o tekočih stvareh. Kako zdej, kako naprej (D7ML)	Pogovor o aktualnih stvareh	Odprt prostor za pogovor	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnice
Všeč mi je tudi to, da imamo zdej tim v domu. (D8ML)	Dopuščanje sodelovanja mladostnici v timu	Participacija uporabnika	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnice
Da se v timu pogovarjamo o meni (D9ML)	Pogovor o mladostnici	Participacija uporabnika	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnice
Zraven je vedno tudi socialna delavka iz tega centra (D10ML)	Sodelovanje socialne delavke v timu	Ravnanje socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnice
Pozitivni občutki (D11ML)	Pozitivni občutki	Pozitivni občutki	Občutki mladostnice ob sodelovanju
Želi res najbolje (D12ML)	Želi najbolje za uporabnika	Ravnanje, odziv socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivne občutke mladostnice ob sodelovanju
Poveš situacijo in potem ona pove, kaj bi sama naredila v tem primeru (D13ML)	Se postavi v vlogo uporabnika	Ravnanje, odziv socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivne občutke mladostnice ob sodelovanju
Tudi pri meni sami dobri občutki (D14M)	Dobri občutki	Pozitivni občutki	Občutki starša ob sodelovanju

Vedno ko sem tukaj, vem, da mi bo prisluhnila... Zna prisluhniti, stvarjem, ki te težijo (D15M)	Posluh za uporabnikove težave	Ravnanje, odziv socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivne občutke starša ob sodelovanju
lahko ji zaupam (D16M)	Občutek zaupanja	Pozitivni občutki	Občutki starša ob sodelovanju
Vem da ne govori okoli, kaj se mi pogovarjamo, niti ne v šoli. (D17M)	Zaupnost in varovanje osebnih podatkov	Profesionalna drža socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
Kar bo povedala v šoli izvem že prej. (D18M)	Vnaprejšnje vedenje o tem, kakšne informacije bo socialna delavka posredovala dalje	Ravnanje socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
Povem lahko tudi svoje mnenje, (D19M)	Možnost izražanja mnenja	Participacija uporabnika	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
kaj vprašam, ker sej veste, ne morem vsega vedeti (D20M)	Spraševanje	Participacija uporabnika	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
Vedno se lahko obrnem na socialno delavko. (D21M)	Opora	Položaj socialne delavke	Doživljanje vloge socialne delavke
Da se vedno uspemo zmenit, kdaj se bomo dobili (D22M)	Skupno iskanje terminov za sestanke	Participacija uporabnika	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
vedno lahko pokličem (D23M)	Dosegljivost	Profesionalni odnos socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
Pa da ona razume, da imam tudi jaz službo, (D24M)	Razumevanje uporabnika	Odziv socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
Se prilagodi (D25M)	Prilagodljivost	Lastnost socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
tudi če kličeš tisti čas, ko ima ona sestanek, te kasneje pokliče nazaj (D26ML)	V primeru nedosegljivosti pokliče nazaj, ko ima čas	Ravnanje socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnice
Drugače je pa meni všeč to, da me včasih socialna delavka v domu obišče.... (D27ML)	Obisk mladostnice v domu	Ravnanje socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnice
se z mano malo pogovori (D28ML)	Pogovor	Spretnosti socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnice
... jo lahko takoj pokličem (D29ML)	Dostopnost	Profesionalni odnos socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnice
Vse ji lahko povem (D30ML)	Občutek zaupanja	Odnos med socialno delavko in uporabnikom	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnice
občutek imam, da se zanima zame (D31ML)	Občutek, da se socialna delavka zanima za uporabnico	Pozitivni občutki	Občutki mladostnice ob sodelovanju
Pa tudi to, da mi svetuje. Predlagala mi je, kaj naj npr. povem na razgovorih za službo, ko sem iskala delo med	Svetovanje	Spretnosti socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnice

počitnicami. (D32ML)			
Pomagala mi je napisati prošnjo za delo (D33ML)	Pomoč pri pisanju prošnje za delo	Ravnanje socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnice
Na začetku je bilo malo bolj težko, (D34M)	Težek začetek	Negativni občutki	Doživljanje prvi stika s socialnim delom s strani starša
se je bilo potrebno veliko prilagajati, (D35M)	Veliko prilagajanja	Občutki ob obisku centra za socialno delo	Doživljanje vloge uporabnika s strani starša
ampak se navadiš (D36M)	Navajenost na sodelovanje	Pozitivni občutki	Občutki starša pri sodelovanju
Včasih res nisem imela časa, da bi prišla do centra (D37M)	Pomanjkanje časa za sodelovanje	Zunanji dejavniki	Dejavniki, ki so vplivali na negativne občutke ob sodelovanju
Tko kot se navadiš tudi na to, da te vsi sprašujejo, zakaj moraš hoditi na socialo. (D38M)	Potrebno se je navaditi na odziv družbe na to, da hodiš na socialo	Zunanji dejavniki	Dejavniki, ki so vplivali na negativne občutke ob sodelovanju
Na začetku mi je bilo nerodno, nerada sem o tem govorila. (D39M)	Občutek sramu	Začetni občutki	Občutki starša pri sodelovanju
Ampak sedaj mi je to prišlo v navado da sem tukaj. (D40M)	Sodelovanje je navada	Občutki ob obisku centra za socialno delo	Doživljanje vloge uporabnika s strani starša
Pa tudi prijetno mi je, (D41M)	Prijetni občutki	Pozitivni občutki	Občutki starša pri sodelovanju
ker vem kaj vse tukaj dobim (D42M)	Vedenje o tem, kaj vse lahko s sodelovanjem dobi	Smisel sodelovanja	Dejavniki, ki vplivajo na pozitivne občutke starša ob sodelovanju
Veš vse, kako kaj poteka (D43M)	Občutek sigurnosti	Pozitivni občutki	Občutki starša pri sodelovanju
ni več strahu (D44M)	Ni več strahu	Pozitivni občutki	Občutki starša pri sodelovanju
Na začetku me je bilo malo strah, kaj bo sledilo. (D45M)	Občutek strahu pred tem, kaj se bo zgodilo	Začetni občutki	Občutki starša ob sodelovanju
da je bila socialna delavka tako prijazna z mano (D46M)	Prijaznost	Lastnost socialne delavke	Dejavniki, ki so bili staršu v pomoč za lažje sodelovanje
da sem lahko povedala, kako se počutim, (D47M)	Pogovor o občutkih	Odpri prostor za pogovor	Dejavniki, ki so bili staršu v pomoč za lažje sodelovanje
kaj bi rada, (D48M)	Pogovor o željah uporabnice	Odpri prostor za pogovor	Dejavniki, ki so bili staršu v pomoč za lažje sodelovanje
tudi, česa me je strah (D49M)	Pogovor o občutkih	Odpri prostor za pogovor	Dejavniki, ki so bili staršu v pomoč za lažje sodelovanje
Na začetku ne veš, komu sploh lahko zaupaš... (D50M)	Dvom v zaupanje	Začetni občutki	Občutki starša ob sodelovanju
In pol, ko smo že nekaj časa hodili k tej socialni delavki, smo videli, da njej res lahko zaupamo. (D51ML)	Občutek zaupanja	Pozitivni občutki	Občutki mladostnice ob sodelovanju
Meni je bilo fajn, ko	Sodelovanje s šolo	Vloga socialne delavke	Doživljanje vloge

smo delali s šolo. In jaz, in socialna delavka, šola in vzgojitelji iz doma (D52ML)		pri sodelovanju s tretjimi institucijami	socialne delavke
Ko smo imeli sestanke je tudi na šolo prišla, da smo se zmenili zame (D53ML)	Sodelovanje na šolskih sestankih	Vloga socialne delavke pri sodelovanju s tretjimi institucijami	Doživljanje vloge socialne delavke
Všeč mi je bilo, da smo sproti reševali stvari, (D54ML)	Sprotno reševanje problemov	Odprt prostor za pogovor	Dejavniki, ki so bili mladostnici v pomoč za lažje sodelovanje
Pomagala mi je dobiti štipendijo (D55ML)	Pomoč pri štipendiji	Ravnanje socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo sodelovanja mladostnice
Res se je zavzemala zame (D56ML)	Zavzemanje za mladostnico	Odziv, ravnanje socialne delavke	Dejavniki, ki so bili mladostnici v pomoč za lažje sodelovanje
Pa dajala mi je neko podporo v šoli (D57ML)	Podpora mladostnice v šoli	Vloga socialne delavke pri sodelovanju s tretjimi institucijami	Doživljanje vloge socialne delavke s strani mladostnice
Bila je na moji strani. (D58ML)	Zaveznica mladostnice v šoli	Vloga socialne delavke pri sodelovanju s tretjimi institucijami	Doživljanje vloge socialne delavke s strani mladostnice
ker mi daje veliko informacij (D59M)	Dajanje informacij	Odziv, ravnanje socialne delavke	Dejavniki, ki so bili staršu v pomoč za lažje sodelovanje
Pa tudi zato ker vem, da ne govori okoli kar se tukaj pogovarjamo (D60M)	Zaupnost in varovanje osebnih podatkov	Profesionalni odnos socialne delavke/socialnega delavca	Dejavniki, ki so bili staršu v pomoč za lažje sodelovanje
Meni ni problem hodit sem. Rada pridem (D61ML)	Ni problem hodit na srečanja	Občutki ob obisku centra za socialno delo	Doživljanje vloge uporabnika s strani mladostnice
Lahko se pogovorim o vsem (D62ML)	Možnost pogovora o vsem	Položaj uporabnice	Doživljanje vloge uporabnika s strani mladostnice
Na začetku je bilo malo bedno, (D63ML)	Beden občutek	Začetni občutki	Občutki mladostnice ob sodelovanju
ker je nisem poznala, (D64ML)	Neznanka	Položaj socialne delavke	doživljanje prvega stika s socialno delavko s strani mladostnice
nisem vedela, kako bo ona videla, kaj se pri nas doma dogaja. (D65ML)	Strah pred tem, kako bo socialna delavka videla situacijo	Negativni občutki	Občutki mladostnice ob sodelovanju
Ampak ko sem videla, da mi verjame (D66ML)	Verjeti uporabnici	Odziv, ravnanje socialne delavke	Dejavniki, ki so bili mladostnici v pomoč za lažje sodelovanje
in da pač ni nesramna, potem mi je bilo veliko lažje. (D67ML)	Ni nesramna	Odziv, ravnanje socialne delavke	Dejavniki, ki so bili mladostnici v pomoč za lažje sodelovanje
Tudi jaz pridem rada (D68M)	Rada prihaja na srečanja	Občutki ob obisku centra za socialno delo	Doživljanje vloge uporabnika s strani starša
Ni me sram prositi za pomoč ker vem, da jo bom dobila. (D69M)	Ni sram prositi za pomoč	Pozitivni občutki	Doživljanje vloge uporabnika s strani starša

Dobra oseba je (D70M)	Dobra oseba	Lastnost socialne delavke	Doživljanje vloge socialne delavke s strani starša
Pa prijazna, (D71ML)	Prijaznost	Lastnosti socialne delavke	Doživljanje vloge socialne delavke s strani mladostnice
Pa posluša (D72ML)	Zna poslušati	Spretnosti socialne delavke	Doživljanje vloge socialne delavke s strani mladostnice
Nikoli ni nič vsiljevala (D73ML)	Ni vsiljiva	Profesionalni odnos socialne delavke	Doživljanje vloge socialne delavke s strani mladostnice
ali želela delati po svoje. (D74ML)	Ni samovolje	Profesionalni odnos socialne delavke	Doživljanje vloge socialne delavke s strani mladostnice
Pa kadar koli sem jo poklicala, mi ni rekla, da nima časa zame (D75ML)	Čas za mladostnico	Ravnje socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnice
Veliko lažje je vse skupaj odkar smo z njo (D76ML)	Izboljšanje odnosov	Odnosi v družini	Pozitivne posledice sodelovanja
Je pozitivna (D77ML)	Pozitivna	Lastnost socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnice
Nasmejana (D78ML)	Nasmejana	Lastnost socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnice
pa zna nas potolažiti (D79ML)	Zna potolažiti	Spretnosti socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnice
Predlaga nam, kako bi bilo bolje narediti v določeni situaciji (D80ML)	Predlaga, kako bi lahko ravnali v določeni situaciji	Ravnanje socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnice
Pa dostopna je, (D81M)	Dostopnost	Profesionalni odnos socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
se prilagodi tudi ona (D82M)	prilagodljivost	Lastnosti socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
Je kot neke vrste prijateljica. (D83M)	Prijateljstvo	Odnos med socialno delavko in uporabnikom	Doživljanje vloge socialne delavke s strani starša
Jaz bi si včasih še bolj pogosto želela da pridem. Ker se rada pogovorim o tem, kaj bom zdaj naprej (D84ML)	Potreba po bolj pogostih stikih	Večja participacija uporabnice	Dodatne potrebe mladostnice pri sodelovanju
Ampak nimam niti jaz, niti ona toliko časa (D85ML)	Potreba po bolj pogostih stikih	Večja participacija uporabnice	Dodatne potrebe mladostnice pri sodelovanju
Ko sem prišla najprej sem, nisem vedela čisto, kaj naj pričakujem...	Ni pričakovanj	Ni pričakovanj	Začetna pričakovanja starša

(D86M)			
Vseeno pa sem upala, da mi bodo kaj znali pomagati, da bodo nekako rešili našo zadevo. (D87M)	Hitra pomoč uporabniku	Ravnanje socialne delavke	Začetna pričakovanja starša
In smo rešili in še rešujemo, pač sproti, kar pride (D88M)	Sprotno reševanje problemov	Odprt prostor za pogovor	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
Rešujemo to ja, kar pač pride sproti narobe, ali kak prepir ali kaj takega (D89ML)	Sprotno reševanje problemov	Odprt prostor za pogovor	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnice
Pač vedno dobim nekaj od tega sodelovanja. (D90ML)	Spoznanje, da sodelovanje prinaša koristi	Spoznanja o situaciji	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnice
Pač na začetku nisem neki zaupala, (D91ML)	Začetno nezaupanje	Začetni občutki	Občutki mladostnice ob sodelovanju
nisem tok pričakovala, da se bomo tok dobro ujele (D92ML)	Ni pričakovanj glede dobrega ujemanja s socialno delavko	Obratno od pričakovanega	Začetna pričakovanja mladostnice
Ker vseeno prideš nekam in govorijo tem, kaj se dogaja pri nas doma, pa kaj vse je narobe (D93ML)	Pogovor o tem, kaj se dogaja v družini	Negativni občutki	Doživljanje prvega stika s socialno delavko s strani mladostnice
In je fino, da je socialna delavka taka, da pač te posluša, (D94ML)	Poslušanje	Spretnosti socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnice
da lahko tudi ti poveš svoje mnenje (D95ML)	Možnost izražanja svojega mnenja	Participacija uporabnice	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnice
pa da lahko povem, kaj mene moti (D96ML)	Možnost izražanja motečih dejavnikov	Odprt prostor za pogovor	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnice

9.1.5. Intervju E

IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
Jaz s centrom sodelujem že mnogo, mnogo let. Že dolgo sodelujem s to socialno delavko in sodelujeva dobro. (E1M)	Dobro sodelovanje	Pozitivna izkušnja sodelovanja	Doživljanje sodelovanja s strani starša
Ko sem prvič prišla, mi je ona zelo veliko pomagala, kolikor je mogla. (E2M)	Veliko pomoči že na samem začetku	Ravnanje socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo sodelovanja starša
Tako za otroke, (E3M)	Pomoč pri otrocih	Ravnanje socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo sodelovanja starša
kot tudi za mene (E4M)	Pomoč za starša	Ravnanje socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo sodelovanja starša
Z njo sem zelo zadovoljna (E5M)	Zadovoljstvo	Pozitivna izkušnja sodelovanja	Doživljanje sodelovanja s strani starša
Meni je tudi v redu	Dobro sodelovanje	Pozitivna izkušnja	Doživljanje sodelovanja s

sodelovanje. (E6ML)		sodelovanja	strani mladostnice
To, da lahko povem, kaj si jaz želim (E7ML)	Pogovor o željah uporabnice	Odprt prostor za pogovor	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo sodelovanja mladostnice
ko kaj potrebujem, pridem na pogovor (E8ML)	Pogovor, kadar je bila potreba	Odprt prostor za pogovor	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo sodelovanja mladostnice
Socialna delavka mi je pomagala pri tem, da sem dobila štipendijo (E9ML)	Pomoč pri štipendiji	Ravnanje socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo sodelovanja mladostnice
Pomaga mi tudi, ko imam težave v šoli (E10ML)	Pomoč pri težavah v šoli	Ravnanje socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo sodelovanja mladostnice
Dobri občutki. Kako naj rečem? Dobri so ja (E11M)	Dobri občutki	Pozitivni občutki	Občutki starša ob sodelovanju
Zelo zaupam socialni delavki (E12M)	Občutek zaupanja	Pozitivni občutki	Občutki starša ob sodelovanju
jaz se tudi dobro počutim (E13ML)	Dobro počutje	Pozitivni občutki	Občutki mladostnice ob sodelovanju
sproščena sem (E14ML)	Občutek sproščenosti	Pozitivni občutki	Občutki mladostnice ob sodelovanju
in rada se pogovarjam z njo (E15ML)	Možnost pogovarjanja	Ravnanje, odziv socialne delavke	Dejavniki, ki vplivajo na pozitivne občutke mladostnice ob sodelovanju
Jaz ji povem svoje težave, (E16M)	Zaupanje težav	Odprt prostor za pogovor	Dejavniki, ki vplivajo na pozitivne občutke starša ob sodelovanju
Nič ne skrivam (E17M)	Ni skrivnosti	Odprt prostor za pogovor	Dejavniki, ki vplivajo na pozitivne občutke starša ob sodelovanju
Ona me veliko posluša, moje želje (E18M)	Poslušanje uporabnice	Ravnanje, odziv socialne delavke	Dejavniki, ki vplivajo na pozitivne občutke starša ob sodelovanju
in razume, čisto vse (E19M)	Razumevanje	Ravnanje, odziv socialne delavke	Dejavniki, ki vplivajo na pozitivne občutke starša ob sodelovanju
ker je prijazna (E20ML)	Prijaznost	Lastnost socialne delavke	Dejavniki, ki vplivajo na pozitivne občutke mladostnice ob sodelovanju
Nasmejana (E21ML)	Nasmejana	Lastnost socialne delavke	Dejavniki, ki vplivajo na pozitivne občutke mladostnice ob sodelovanju
Vesela me je, ko pridem (E22ML)	Veselje ob stiku z uporabnico	Ravnanje, odziv socialne delavke	Dejavniki, ki vplivajo na pozitivne občutke mladostnice ob sodelovanju
In ker vem, da ji lahko zaupam. (E23ML)	Občutek zaupanja	Pozitivni občutki	Občutki mladostnice ob sodelovanju
Posluša me, (E24ML)	Poslušanje	Spretnosti socialne delavke	Dejavniki, ki vplivajo na pozitivne občutke mladostnice ob sodelovanju
ne govori grdo o meni (E25ML)	Ne govori grdo o uporabnici	Profesionalni odnos socialne delavke	Dejavniki, ki vplivajo na pozitivne občutke

			mladostnice ob sodelovanju
Tudi če naredim kaj narobe, se ne dere name. (E26ML)	Se ne dere na uporabnico, kljub napaki	Profesionalni odnos socialne delavke	Dejavniki, ki vplivajo na pozitivne občutke mladostnice ob sodelovanju
pa mi svetuje, kako bi lahko naredila drugič, ko se bo zgodilo kaj podobnega.. (E27ML)	Svetovanje	Spretnosti socialne delavke	Dejavniki, ki vplivajo na pozitivne občutke mladostnice ob sodelovanju
Pa verjame mi. Kar koli povem mi verjame (E28ML)	Verjeti uporabnici	Ravnanje, odziv socialne delavke	Dejavniki, ki vplivajo na pozitivne občutke mladostnice ob sodelovanju
Pokaže, da razume, da mi ni lahko. ... Ravno zato, ker me toliko razume, sem z njo najbolj zadovoljna (E29M)	Razumevanje stiske uporabnice	Ravnanje, odziv socialne delavke	Dejavniki, ki vplivajo na pozitivne občutke starša ob sodelovanju
Pa me včasih pokliče in me vpraša kako sem. (E30M)	Pokliče in vpraša po počutju uporabnice	Ravnanje, odziv socialne delavke	Dejavniki, ki vplivajo na pozitivne občutke starša ob sodelovanju
Povem ji lahko res čisto vse in vem, da ne bo obtoževala, (E31M)	Ne obtožuje	Profesionalna drža socialne delavke	Dejavniki, ki vplivajo na pozitivne občutke starša ob sodelovanju
Stisko, veliko stisko sem doživljala na začetku. (E32M)	Stiska	Negativni občutki	Doživljanje prvega stika s socialno delavko s strani starša
Bilo me je sram, da moram za kaj prositi. (E33M)	Občutek sramu	Negativni občutki	Doživljanje prvega stika s socialno delavko s strani starša
Težko sem prišla, (E34M)	Težko je prišla	Občutki ob obisku centra za socialno delo	Doživljanje vloge uporabnika s strani starša
bilo mi je moteče. (E35M)	Moteče prihajati na srečanja	Občutki ob obisku centra za socialno delo	Doživljanje vloge uporabnika s strani starša
Težko za kaj prosim. Nisem tak človek (E36M)	Težko za kaj prosi	Lastnost uporabnika	Dejavniki, ki so vplivali na negativne občutke starša ob sodelovanju
Ne maram, da morajo drugi poskrbeti zame (E37M)	Ne mara, da drugi skrbijo za njo	Lastnost uporabnika	Dejavniki, ki so vplivali na negativne občutke starša ob sodelovanju
Ne maram prositi za pomoč (E38M)	Ne mara prositi za pomoč	Lastnost uporabnika	Dejavniki, ki so vplivali na negativne občutke starša ob sodelovanju
Ampak socialna delavka je bila že takoj na začetku zelo prijazna, povsem nepričakovano. Zato sem lažje hodila sem (E39M)	Prijaznost	Lastnosti socialne delavke	Dejavniki, ki so bili staršu v pomoč za lažje sodelovanje
Mogoče to, da sem videla, da lahko povem kar koli, in ne govori	Zaupnost in varovanje osebnih podatkov	Profesionalna drža socialne delavke	Dejavniki, ki so bili staršu v pomoč za lažje sodelovanje

naprej. Ne pove naprej niti mojim otrokom, kaj sva govorili. (E40M)			
Ja da pač bom samo dobila denar ali kaj takega. (E41M)	Pričakovanje denarne pomoči	Ravnanje socialne delavke	Začetna pričakovanja starša
Pričakovala sem, da se ne bova tako dobro razumeli (E42M)	Pričakovanje nerazumevanja	Negativna pričakovanja	Začetna pričakovanja starša
da me ne bo sploh razumela. (E43M)	Pričakovanje nerazumevanja	Negativna pričakovanja	Začetna pričakovanja starša
Na začetku me je bilo malo sram, da moram govoriti o svoji družini. (E44ML)	Občutek sramu	Začetni občutki	Doživljanje vloge uporabnika
Pa tudi tega, da nisem znala matematike in angleščine in slovenščine. (E45ML)	Sram zaradi neznanja šolskih predmetov	Negativni občutki	Doživljanje prvega stika s socialno delavko s strani mladostnice
Socialna delavka se je veliko pogovarjala z mano že prvič, ko sem prišla, (E46ML)	Pogovor	Začetni pristop socialne delavke	Doživljanje prvega stika s socialno delavko s strani mladostnice
zdela se mi je prijazna. (E47ML)	Prijazna	Začetni pristop socialne delavke	Doživljanje prvega stika s socialno delavko s strani mladostnice
Potem sem se navadila, da hodim sem in zdaj mi je fino (E48ML)	Navajenost na sodelovanje	Pozitivni občutki	Občutki mladostnice ob sodelovanju
Mogoče me ni bilo sram zato, ker me je jemala resno. (E49ML)	Jemanje resno uporabnice	Odziv, ravnanje socialne delavke	Dejavniki, ki so bili mladostnici v pomoč za lažje sodelovanje
Ker se mi ni smejala, ko sem ji rekla, da ne znam angleščine in slovenščine, (E50ML)	Ni se smejala neznanju uporabnice	Odziv socialne delavke	Dejavniki, ki so bili mladostnici v pomoč za lažje sodelovanje
ampak mi je pomagala, brez obsojanja. (E51ML)	Ni obsojanja	Profesionalni odnos socialne delavke	Dejavniki, ki so bili mladostnici v pomoč za lažje sodelovanje
ker je taka oseba, dobra. (E52M)	Dobra oseba	Lastnost socialne delavke	Doživljanje vloge socialne delavke
Res se trudi za človeka. (E53M)	Trud za človeka	Ravnanje socialne delavke	Doživljanje vloge socialne delavke
Takrat sem bila neznanca, pa mi je vseeno zelo pomagala.	Pomoč, kljub temu, da je bila uporabnica neznanca	Ravnje socialne delavke	Doživljanje vloge socialne delavke s strani starša

(E54M)			
Je bolj moja sestra, ne samo socialna delavka (E55M)	Kot sestra	Odnos med socialno delavko in uporabnico	Doživljanje vloge socialne delavke s strani starša
Meni je tudi zelo v redu, se mi zdi, da se ne obnaša nič vzvišeno, (E56ML)	Ni vzvišena	Profesionalna drža socialne delavke	Doživljanje vloge socialne delavke s strani mladostnice
ali pa da bi bila kaj nesramna, žaljiva. (E57ML)	Ni žaljiva	Ravnanje socialne delavke	Doživljanje vloge socialne delavke s strani mladostnice
Rada pomaga. (E58ML)	Rada pomaga	Ravnanje socialne delavke	Doživljanje vloge socialne delavke s strani mladostnice
in me vedno vpraša, kaj si o zadevi mislim jaz, kaj si želim jaz. To mi je res všeč. Nikoli me ni noben vprašal, kaj si želim jaz. (E59ML)	Spraševanje o željah uporabnika	Odprt prostor za pogovor	Dejavniki, ki vplivajo na pozitivne občutke mladostnice ob sodelovanju
To, da pridem mi je čisto ponižanje. težko pridem sem (E60M)	Občutek ponižanja	Občutki ob obisku centra za socialno delo	Doživljanje vloge uporabnika
Sem zelo ponosna (E61M)	Ponos starša	Lastnost posameznika	Dejavniki, ki vplivajo na negativne občutke starša ob sodelovanju
Ne morem priti sem in prosjačiti za nekaj. Daje mi občutek, da nekaj fehtam in na to nisem navajena. (E62M)	Občutek, da prosjači za pomoč	Negativni občutki	Občutki starša ob sodelovanju
Ne govorim o tem, kaj mi manjka, mi je preveč ponižujoče. Razen če je res res res nujno. (E63M)	Ponižujoče govoriti, kaj bi še potrebovala.	Negativni občutki	Doživljanje vloge uporabnika s strani starša
Ne, ni mi prijetno, da moram hodi sem. Preponosna sem (E64M)	Ponos starša	Lastnosti uporabnika	Ovire pri sodelovanju
Nič mi ne more pomagati. Pač kadar je nuja, ja vzamem, ampak samo zaradi otrok. (E65M)	Sodelovanje samo zaradi koristi otroka	Participacija uporabnika	Doživljanje vloge uporabnika s strani starša
Pa tudi, nisem navajena, da mi kdo pomaga pri vzgoji mojih otrok. Enostavno nisem navajena (E66M)	Ne navajenost na pomoč pri vzgoji otrok	Lastnost uporabnika	Ovire pri sodelovanju
To kar so jim pomagali pri šoli, to mi je bilo pa v redu. Ker sama nisem znala pisati, nič delati. (E67M)	Kadar gre za pomoč otrokom, rada prihaja na srečanja	Participacija	Doživljanje vloge uporabnika s strani starša

Na začetku mi ni bilo tako kul, ker je nisem poznala, zdaj pa mi je (E68ML)	Neprijetni občutki, zaradi nepoznavanja socialne delavke	Začetni občutki	Doživljanje vloge uporabnika s strani mladostnice
Na začetku pač nikogar ne poznaš. (E69ML)	Nikogar ne poznaš	Začetni občutki	Doživljanje vloge uporabnika s strani mladostnice
Zoprno je. (E70ML)	Zoprni občutek	Negativni občutki	Doživljanje prvega stika s socialno delavko s strani mladostnice
Preveč osebno. (E71ML)	Preveč osebno	Negativni občutki	Doživljanje prvega stika s socialno delavko s strani mladostnice
Nič nisem pričakovala, niti to ne, da mi bo tako hitro pomagala (E72M)	Ni pričakovala tako hitre pomoči	Obratno od pričakovanega	Začetna pričakovanja starša
Jaz sem pričakovala, da mi bodo kej pomagali. Tudi v šoli (E73ML)	Pomoč za težave v šoli	Ravnanje socialne delavke	Začetna pričakovanja mladostnice
Negativno mogoče samo to, da je bilo polno nekih papirjev za izpolnjevat. Skoz. (E74M)	Birokracija	Negativno pri sodelovanju	Dejavniki, ki so vplivali na negativno izkušnjo sodelovanja starša

9.1.6. Intervju F

IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
Sproščen pogovor (F1M)	Sproščen pogovor	Pozitivna izkušnja sodelovanja	Doživljanje sodelovanja s strani starša
Tudi ta prvič ko sva prišle, so naju lepo sprejeli (F2ML)	Lep sprejem	Začetni pristop socialnega delavca	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani mladostnice
Tukaj nas niso obsojali ali pa kej. (F3ML)	Ni obsojanja	Profesionalni odnos socialnega delavca	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnice
Je tko, sproščeno. (F4ML)	Občutek sproščenosti	Pozitivni občutki	Občutki mladostnice ob sodelovanju
Vedno vse obrazloži. (F5ML)	Razlaganje	Ravnje socialnega delavca	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnice
Tudi objasni, kako je šel postopek, tako da res, super (F6ML)	Razlaganje	Ravnanje socialnega delavca	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnice
Ker potem vem, zakaj so se določene stvari zgodile, kot so se. (F7ML)	Spoznanje, zakaj so se zgodile določene stvari	Spoznanja o situaciji	Pozitivne posledice sodelovanja
Rada imam neko sigurnost (F8ML)	Občutek sigurnosti	Pozitivni občutki	Občutki mladostnice ob sodelovanju
Meni je bilo ful v redu, ker sem izvedela tisto, kar sem rabila in ne še kaj takega, kar sploh ne rabim. (F9ML)	Dajanje samo relevantnih informacij	Spretnosti socialnega delavca	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivne občutke mladostnice
Da nas je vnaprej	Vnaprejšnja priprava na	Ravnje, odziv socialnega	Dejavniki, ki so vplivali

pripravil na to, kar bo sledilo v mojem primeru (F10ML)	potek postopka	delavca	na pozitivne občutke mladostnice
To nam je pomagalo tudi doma, da smo se vsaj malo pripravili ... (F11ML)	Pomoč za pripravo na postopek doma	Ravnje, odziv socialnega delavca	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivne občutke mladostnice
Povedal mi je, kakšne so moje možnosti sploh, (F12ML)	Napoved možnosti za uporabnico, uporabnika	Ravnje, odziv socialnega delavca	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivne občutke mladostnice
Dobro naju je z mami pripravil, kako bo stvar izgledala na sodišču. (F13ML)	Priprava na postopek na sodišču	Vloga socialnega delavca pri sodelovanju s tretjimi institucijami	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani mladostnice
... In te on potem poslušaj (F14M)	Poslušanje	Spretnosti socialnega delavca	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
ne obsoja (F15M)	Ni obsojanja	Profesionalna drža socialnega delavca	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
ti skuša pomagati (F16M)	Pomoč uporabnikom	Ravnje socialnega delavca	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
in ti situacijo malo bolj razložiti (F17M)	Razlaganje	Ravnje socialnega delavca	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
On je vedno poslušal, (F18M)	Prisluhniti uporabnici	Ravnanje, odziv socialnega delavca	Dejavniki, ki vplivajo na pozitivne občutke starša ob sodelovanju
ni se smejal temu, kar se je zgodilo, (F19M)	Se ne smeji uporabnici	Ravnanje, odziv socialnega delavca	Dejavniki, ki vplivajo na pozitivne občutke starša ob sodelovanju
spoštljiv je bil. (F20M)	Spoštljiv odnos do uporabnice	Profesionalni odnos socialnega delavca	Dejavniki, ki vplivajo na pozitivne občutke starša ob sodelovanju
Nikoli mi ni rekel, da sem sama kriva za kaj. (F21M)	Ne obtožuje	Profesionalni odnos socialnega delavca	Dejavniki, ki vplivajo na pozitivne občutke starša ob sodelovanju
Pri njemu imam vtis, kot da je prijatelj. (F22M)	Prijatelj	Položaj socialnega delavca	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani starša
Ker se da z njim res lepo pogovarjati (F23M)	Se da lepo pogovarjati	Profesionalna drža socialnega delavca	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani starša
Prijatelj ja. in to je v bistvu fajn. (F24ML)	Prijatelj	Položaj socialnega delavca	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani mladostnice
Da imaš tak v redu občutek, da si na njegovem nivoju (F25ML)	Občutek, da si na njegovem nivoju	Položaj socialnega delavca	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani mladostnice
Da ni tista strogost. Ker če ni vse tako strogo, je lažje problem rešiti (F26M)	Ni strogosti	Pozitivni občutki	Občutki starša ob sodelovanju
Tudi sama sem se s tem bolj sprostita, (F27M)	Občutek sproščenosti	Pozitivni občutki	Občutki starša ob sodelovanju

lažje govorila (F28M)	Vključevanje uporabnice	Participacija uporabnice	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo sodelovanja starša
In da ne daje občutka, da je on nek strokovnjak, ki mi bo pridigal o tem, kaj sem naredila narobe (F29ML)	Ne daje občutka, da je strokovnjak	Profesionalna drža socialnega delavca	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani mladostnice
Rabila sem nekoga, ki sem mu lahko povedala (F30ML)	Oseba, ki posluša	Položaj socialnega delavca	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani mladostnice
pa ki mi je dal potrebne informacije o tem, kaj zdaj, ko se je to pač zgodilo (F31ML)	Dajanje potrebnih informacij	Spretnosti socialnega delavca	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani mladostnice
Pa zaupala sem mu in mu še sedaj (F32ML)	Vreden zaupanja	Odnos med socialnim delavcem in uporabnikom	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani mladostnice
Ja, jaz mu tudi zelo zaupam (F33M)	Vreden zaupanja	Odnos med socialnim delavcem in uporabnikom	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani starša
Predvsem zato, ker nam je v zelo težkem trenutku res pomagal in nam znal priskočiti na pomoč (F34M)	Pomoč v pravem trenutku	Spretnosti socialnega delavca	Dejavniki, ki so bili staršu v pomoč za lažje sodelovanje
Pa da nama je povedal, da to ni nič takega (F35M)	Pomirjanje uporabnika, da to ni nič takega	Spretnosti socialnega delavca	Dejavniki, ki so bili staršu v pomoč za lažje sodelovanje
da je malo povedal, da se je že srečal s takimi primeri, (F36M)	Obrazložitev, da se je že srečal s podobnimi primeri	Profesionalni odnos socialnega delavca	Dejavniki, ki so bili staršu v pomoč za lažje sodelovanje
Ker to ti potem da tak občutek dober, da nekaj pa že ve o tem (F37M)	Občutek, da socialni delavec ima znanje o situaciji	Pozitivni občutki	Občutki starša ob sodelovanju
Pa taka, preprosta oseba je (F38M)	Preprosta oseba	Lastnost socialnega delavca	Dejavniki, ki so bili staršu v pomoč za lažje sodelovanje
Da se ne zdi, kot da je nekaj več (F39M)	Enakovreden odnos	odnos socialnega delavca do uporabnika	Dejavniki, ki so bili staršu v pomoč za lažje sodelovanje
Ker ni obsojal (F40ML)	Ni obsojal	Profesionalni odnos socialne delavke, socialnega	Dejavniki, ki so bili mladostnici v pomoč za lažje sodelovanje
in ker je govoril tako mirno (F41ML)	Mirno govoril	Odziv, ravnanje socialne delavke	Dejavniki, ki so bili mladostnici v pomoč za lažje sodelovanje
in pustil, da govoriva tudi midve z mami (F42ML)	Uporabnica dobi besedo	Participacija uporabnika	Dejavniki, ki so bili mladostnici v pomoč za lažje sodelovanje
Verjel je najini strani zgodbe ... Tudi zdaj mi še vedno verjame. (F43ML)	Verjel zgodi uporabnic	Odziv, ravnanje socialnega delavca	Dejavniki, ki so bili mladostnici v pomoč za lažje sodelovanje
Odnos. Dober odnos (F44M)	Dober odnos	Odnos med socialnim delavcem in uporabnico	Dejavniki, ki so bili staršu v pomoč za lažje sodelovanje
Da me pozdravi na ulici, če se srečamo (F45M)	Pozdravlja na ulici	Odziv, ravnanje socialnega delavca	Dejavniki, ki so bili staršu v pomoč za lažje sodelovanje

... bilo je sproščeno, (F46M)	Sproščenost	Pozitivni občutki	Dejavniki, ki so bili staršu v pomoč za lažje sodelovanje
ampak ko se je šlo, da smo na primer zapisali zapisnik, je šlo pa vse tko korektno (F47M)	Korektnost	Profesionalni odnos socialnega delavca	Dejavniki, ki so bili staršu v pomoč za lažje sodelovanje
Bil je profesionalen odnos (F48M)	Profesionalen odnos	Profesionalen odnos socialnega delavca	Dejavniki, ki so bili staršu v pomoč za lažje sodelovanje
S tem sva se lahko zanesli nanj, da nama bo pomagal zadevo izpeljati ane (F49M)	Zanesljiv	Lastnost socialnega delavca	Dejavniki, ki so bili staršu v pomoč za lažje sodelovanje
In da bo zadevo izpeljal tako, da bo šlo nama v prid (F50M)	Zaupanje, da bo delal v prid uporabniku	Odnos med socialnim delavcem in uporabnico	Dejavniki, ki so bili staršu v pomoč za lažje sodelovanje
Jaz sem čutila podporo z njegove strani (F51M)	Občutek podpore	Pozitivni občutki	Občutki starša ob sodelovanju
Ko sva po prvem srečanju odhajali iz pogovora, sva točno vedeli, kaj lahko zdaj pričakujemo. (F52M)	Dobra obrazložitev postopka v prihodnosti	Začetni pristop socialnega delavca	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani starša
... Da je znal ločit, kdaj se gre za res (F53ML)	Ločevanje, kdaj gre za res	Odnos socialnega delavca do uporabnika	Dejavniki, ki so bili mladostnici v pomoč za lažje sodelovanje
Drugače se je tudi veliko šalil z mano. (F54ML)	Sproščen odnos	Odnos med socialnim delavcem in uporabnico	Dejavniki, ki so bili mladostnici v pomoč za lažje sodelovanje
Pa malo sva govorila o mojih prijateljih, kam hodimo žurat.... (F55ML)	Pogovor o prijateljih in zabavah	Raziskovanje življenjskega sveta uporabnika	Dejavniki, ki so bili mladostnici v pomoč za lažje sodelovanje
Vse to pokaže, da mu ni samo do tega, da bo pač rešil primer, (F56ML)	Ni pomembno le to, da se reši primer	Odnos socialnega delavca do uporabnika	Dejavniki, ki so bili mladostnici v pomoč za lažje sodelovanje
ampak da ga zanima, kako drugače živimo (F57ML)	Zanimanje za uporabnico	Odziv, ravnanje socialnega delavca	Dejavniki, ki so bili mladostnici v pomoč za lažje sodelovanje
V bistvu je raziskal, od kje je to prišlo ane (F58M)	Raziskovanje vzroka	Raziskovanje življenjskega sveta uporabnika	Dejavniki, ki so bili staršu v pomoč za lažje sodelovanje
Da ni samo sklepal neki po svoji pameti ... (F59ML)	Ni sklepal po zdravi pameti	Raziskovanje življenjskega sveta uporabnika	Dejavniki, ki so bili mladostnici v pomoč za lažje sodelovanje
ampak je pač raziskal. Kako je do tega prišlo, pa kako zdaj o tem razmišljamo in kaj za naprej (F60ML)	Raziskovanje vzroka in posledic	Raziskovanje življenjskega sveta uporabnika	Dejavniki, ki so bili mladostnici v pomoč za lažje sodelovanje
Celo zgodbo je slišal (F61M)	Poslušanje celostne zgodbe uporabnika	Raziskovanje življenjskega sveta uporabnika	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo sodelovanja starša
Nobenega straha potem niti nisem več imela (F62M)	Ni več strahu	Pozitivni občutki	Občutki starša ob sodelovanju
Ker na začetku me je bilo strah, v kakšni situacij smo se znašli,	Občutek strahu pred tem, kaj se bo zgodilo	Negativni občutki	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani starša

kaj zdaj, videla sem vse možne slabe scenarije (F63M)			
On pa me je pomiril. (F64M)	Občutek mirnosti	Pozitivni občutki	Občutki starša ob sodelovanju
Že na samem začetku ko sva prišli, ni bilo najprej tisto to pa to pa to moramo narediti. Ne, že tisti nastop, kako je pristopil k stvari mi je bil všeč (F65M)	Dober pristop k stvari	Začetni pristop socialnega delavca	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani starša
Najprej da smo se malo spoznali (F66M)	Začetno spoznavanje	Začetni pristop socialnega delavca	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani starša
pa da je razložil, zakaj sploh smo tukaj, (F67M)	Razlaga za stik	Začetni pristop socialnega delavca	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani starša
pa potem je nama dal besedo (F68M)	Takoj da besedo uporabnici	Participacija uporabnika	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani starša
se malo poznimal o tem, kako živimo, ali imam partnerja... (F69M)	Zanimanje za življenje uporabnika	Začetni pristop socialnega delavca	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani starša
Da se lahko potem tudi ti sam razgovoriš pa mal poveš o sebi (F70ML)	Možnost izpovedi	Odprt prostor za pogovor	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnice
Velikokrat naju je vprašal, kako se počutiva (F71ML)	Pogovor o občutkih	Odprt prostor za pogovor	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnice
kako smo kot družina (F72ML)	Raziskovanje družinskega življenja	Odprt prostor za pogovor	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnice
Drugače pa, ko sem zvedela, da moram na pogovor je bil moj prvi odziv aha, okej, center... hm... (F73ML)	Negativen odziv, da mora na center	Občutki ob obisku centra	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani mladostnice
Mislím, nobenemu ni prijetno, če mora zaradi kake stvari na center. (F74ML)	Neprijetni občutki, da mora na center	Občutki ob obisku centra za socialno delo	Občutki mladostnice ob sodelovanju
Najprej mal strah, uno, kaj bo zdaj iz tega, kako bo zdaj tam, (F75ML)	Strah pred tem, kaj se bo zgodilo	Negativni občutki	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani mladostnice
Ni več strahu, (F76ML)	Ni več občutka strahu	Pozitivni občutki	Občutki mladostnice ob sodelovanju
še vedno ko pomislim, da moram na center, je bilo še vedno malo okej... Center.... (F77ML)	Neprijetni občutki	občutki ob obisku centra za socialno delo	Občutki mladostnice ob sodelovanju
To je vseeno državna ustanova in pomisliš, da to kar se ti je zgodilo mora biti pa res resno, če moraš v državno ustanovo (F78ML)	Občutek, da je situacija resna zaradi obiska centra za socialno delo, ki je državna ustanova	Občutki ob obisku centra za socialno delo	Občutki mladostnice ob sodelovanju
In zato si pol na začetku	Presenečenje nad	Začetni občutki	Občutki mladostnice ob

sploh presenečen ker je bil odnos tam tako sproščen. (F79ML)	sproščenim odnosom		sodelovanju
Pričakovala sem zelo tak uraden pogovor, daleč od tega sproščenega, ki sem ga potem doživela. (F80ML)	Uraden odnos	Negativna pričakovanja	Začetna pričakovanja mladostnice
Eni socialni delavci so taki, drugi taki. Z enim se ujameš takoj, z drugimi se ne (F81M)	Medsebojno ujemanje	Odnos med socialnim delavcem in uporabnikom	Občutki starša ob sodelovanju
Na začetku te seveda je strah, kaj bo zdaj (F82M)	Občutek strahu pred tem, kaj se bo zgodilo	Začetni občutki	Občutki starša ob sodelovanju
kaj si bodo na socialni mislili o naši družini (F83M)	Občutek strahu pred tem, kaj si socialni delavci misli o družini	Začetni občutki	Občutki starša ob sodelovanju
Ker pač ko pride enkrat na center, pomeni, da gre res za resno stvar. (F84M)	Občutek, da je situacija resna zaradi obiska centra za socialno delo, ki je državna ustanova	Občutki ob obisku centra za socialno delo	Občutki starša ob sodelovanju
Sem bila tudi sama presenečena nad tako sproščenim in dobrim odnosom (F85M)	Presenečenje	Obratno od pričakovanega	Začetna pričakovanja starša
Saj pravim, da se ti zdi, da bo grozno, pa potem sploh ni (F86M)	Občutek groze	Negativna pričakovanja	Začetna pričakovanja starša
Tudi dober odnos na primer se pokaže, da se je prilagodil, ko se nama s časom ni izšlo, da bi se dobili (F87M)	Prilagodljivost	Lastnost socialnega delavca	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
Sem pa tudi malo drugače sprejela pač ta poziv da gremo na center. Ker imam doma osebo, ki dela v javni ustanovi in mi je že malo razložil, kako vse poteka, zato mi ni bil nekaj šok. (F88M)	Že poznavanje postopka zaradi življenja z uradno osebo	Pozitivni občutki	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani starša
Mogoče, če bi prišla kam, kjer bi bil že tak strog, (F89M)	Ni bilo strogega sprejema	Spretnosti socialnega delavca	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
Uraden (F90M)	Ni bilo uradnega sprejema	Spretnosti socialnega delavca	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
hladen sprejem socialnega delavca, potem bi se odzvala drugače (F91M)	Ni bilo hladnega sprejema	Spretnosti socialnega delavca	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
Ljudje se bolj odpremo, če imamo občutek, da je nek sproščen odnos (F92ML)	Več zaupanja v sproščenem odnosu	Pozitivni občutki	Občutki mladostnice ob sodelovanju
Mogoče, če bi se na sodišču izšlo drugače, bi sedaj imela drugačno	Pozitivni izid	Dobra izkušnja povezana z dobrim izidom	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša

mnenje. Mogoče ne bi vsega videla tako pozitivno (F93M)			
Ampak ker sva bili veseli, da se je izteklo tako, kot se pač je, imava res dobro izkušnjo. (F94M)	Vse se je izteklo družini v prid	Dobra izkušnja povezana z dobrim izidom	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
Tudi na sodišču je tako govoril, da jo je zagovarjal (F95M)	Zagovornik	Vloga socialnega delavca pri sodelovanju s tretjo institucijo	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani starša
Ampak jaz sem imela en tak varen občutek, ker pride tudi tale socialni delavec tja (F96ML)	Daje občutek varnosti	Vloga socialnega delavca pri sodelovanju s tretjo institucijo	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani mladostnice
Ker ve kaj dela in to je njegova služba (F97ML)	Ve kaj dela, je njegova služba	Profesionalni odnos socialnega delavca	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani mladostnice
Pa te malo zagovarja (F98ML)	Zagovornik	Vloga socialnega delavca pri sodelovanju s tretjo institucijo	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani mladostnice
Pove kaj lepega o tebi (F99ML)	Pozitivne besede o družini	Vloga socialnega delavca pri sodelovanju s tretjo institucijo	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani mladostnice
Da te štiti (F100ML)	Ščitenje uporabnika	Vloga socialnega delavca pri sodelovanju s tretjo institucijo	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani mladostnice
pa tudi da je kot moralna podpora zraven (F101ML)	Moralna podpora	Vloga socialnega delavca pri sodelovanju s tretjo institucijo	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani mladostnice
Že samo da pride, da je zraven, je pomembno. (F102ML)	Pomembna že sama prisotnost	Vloga socialnega delavca pri sodelovanju s tretjo institucijo	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani mladostnice
Na sodišču niti ne veš, kako vse poteka. On nama je pa že na centru vse povedal v štartu, kako bo kaj potekalo (F103M)	Priprava na potek postopka na sodišču	Spretnosti socialnega delavca	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
Naju je na to pripravil (F104M)	Priprava na sodišče	Vloga socialnega delavca pri sodelovanju s tretjimi institucijami	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani starša
dajal moralno podporo (F105M)	Moralna podpora	Vloga socialnega delavca pri sodelovanju s tretjimi institucijami	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani starša
Lahko rečeva no, da sva enakopravni, tudi s socialnim delavcem, se ne vede kot da je on ne vem kaj (F106ML)	Enakopraven položaj	Položaj uporabnika	Doživljanje vloge uporabnika s strani mladostnice
Ni me sram (F107M)	Ni občutka sramu	Pozitivni občutki	Doživljanje vloge uporabnika s strani starša
nikoli ni nesramen do naju (F108M)	Dober odnos do uporabnika	Položaj uporabnika	Doživljanje vloge uporabnika s strani starša

9.1.7. Intervju G

IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
S sinom sva imela težave, pa sva prišla na center, ker ni bilo druge izbire (G10)	Sodelovanje zaradi obveze	Participacija	Doživljanje vloge uporabnika s strani starša
Ni neki fino tole, da morava hodit sem. (G20)	Neprijetni občutki	Negativna izkušnja sodelovanja	Doživljanje sodelovanja s strani starša
Potem sem na centru veliko moral govoriti tem, kako je v družini, kar neprijetno. (G30)	Pogovor o družini	Ravnanje, odziv socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na negativno izkušnjo starša
Z ženo sva ločena, imela sva precej težav. Ko me je socialna delavka vprašala o tem, se mi je zdelo, da mi ne verjame kar govorim (G40)	Ne verjeti uporabniku	Ravnanje, odziv socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na negativno izkušnjo starša
Jezen sem. (G50)	Jeza	Negativni občutki	Občutki starša ob sodelovanju
... , ampak lahko pa povem, da se trudim sam skrbeti za sina in mu ne želim škodovati. Tega socialna delavka ne vidi in to me moti (G60)	Nerazumevanje starša in njenih ali njegovih občutkov	Ravnanje socialne delavke	Dejavniki, ki vplivajo na negativne občutke starša ob sodelovanju
Imam tak občutek, da me obsoja, (G70)	Občutek obsojanja	Negativni občutki	Občutki starša ob sodelovanju
ker govori s takim grobim glasom (G80)	Grob glas	Lastnost socialne delavke	Dejavniki, ki vplivajo na negativne občutke starša ob sodelovanju
Pa vedno je zelo resna (G90)	Resnost	Lastnost socialne delavke	Dejavniki, ki vplivajo na negativno izkušnjo starša
vse je tako strogo (G100)	Strog odnos	Ravnanje, odziv socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na negativno izkušnjo starša
Ne morem biti iskren, ne zaupam ji (G110)	Nezaupanje	Negativni občutki	Občutki starša ob sodelovanju
To, da pač bi mi verjela, (G120)	Verjeti uporabniku	Ravnanje socialne delavke	Dodatne potrebe starša ob sodelovanju
ali pa, da bi me vsa poslušala (G130)	Poslušanje	Ravnanje socialne delavke	Dodatne potrebe starša ob sodelovanju
Včasih mi skače v besedo (G140)	Skakanje v besedo	Ravnanje, odziv socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na negativno izkušnjo starša
Pa občutek imam, kakor da ne zna prav dobro (G150)	Nezaupanje v znanje socialne delavke	Spretnosti socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na negativno izkušnjo starša
včasih sploh ne ve, kaj bi še z nama delala. (G160)	Ne ve, kaj bi delala z uporabnikom	Spretnosti socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na negativno izkušnjo starša
Je bolj mlada (G170)	Mladost	Lastnost socialne	Dejavniki, ki so vplivali

		delavke	na negativno izkušnjo starša
mogoče še nima izkušenj, ampak vseeno ne gre to tako (G18O)	Neizkušena	Lastnost socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na negativno izkušnjo starša
Vseeno mora delati profesionalno. (G19O)	Manjkanje profesionalnosti	Spretnosti socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na negativno izkušnjo starša
Pa v redu (G20ML)	Dobra izkušnja	Pozitivna izkušnja sodelovanja	Doživljanje sodelovanja s strani mladostnika
To, da so me vprašali, kaj se dogaja in sem res lahko vse povedal (G21ML)	Možnost izražanja svojega mnenja	Participacija uporabnika	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnika
Pač poslušali so me (G22ML)	Poslušanje	Spretnosti socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnika
in socialna delavka se je postavila na mojo stran (G23ML)	Zaveznica	Položaj socialne delavke	Doživljanje vloge socialne delavke s strani mladostnika
Očiju je dostikrat povedala, da se ne sme do mene tako obnašati. (G24ML)	Zaveznica	Profesionalni odnos socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnika
Včasih sem bil tudi jaz malo jezen. (G25ML)	Jeza	Negativni občutki	Občutki mladostnika ob sodelovanju
Socialna delavka je rekla, da je to kao zame bolje, da grem malo stran. Tega sam nisem hotel, pa me ni glih poslušala. (G26ML)	Neupoštevanje želja mladostnika	Izključevanje mladostnika iz participacije	Dejavniki, ki so vplivali na negativne občutke mladostnika ob sodelovanju
In ona mi je samo rekla, da pač tukaj moram biti in da naj potrpi, pa da probam se kej izboljšat (G27ML)	Spodbujanje mladostnika, naj potrpi v svoji situaciji	Neprofesionalna drža socialne delavke	Doživljanje vloge socialne delavke s strani mladostnika
Lahko sem kaj povedal (G28ML)	Možnost izražanja menja	Participacija uporabnika	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnika
Ni me bilo sram al pa kej, ker je ful mojih prijateljev, ki hodijo sem na socialo. (G29ML)	Ni občutka sramu	Pozitivni občutki	Doživljanje vloge uporabnika s strani mladostnika
Bilo mi je isto, kot če pač grem v šolo – ker moram iti. Nič posebnega (G30ML)	Sodelovanje zaradi obveze	Participacija	Doživljanje vloge uporabnika s strani mladostnika
Meni je malo vsiljiva (G31O)	Vsiljiva	Neprofesionalna drža socialne delavke	Doživljanje vloge socialne delavke s strani starša
Pa kliče, da naj prideva takrat in takrat, (G32O)	Izključevanje uporabnika iz participacije	Neprofesionalna drža socialne delavke	Doživljanje vloge socialne delavke s strani starša
meni je pa malo odveč	Prepogosti obiski na	Participacija	Doživljanje vloge

hodit vsak teden sem. Nimam časa. ... (G33O)	centru za socialno delo		uporabnika s strani starša
Nisem videl smisla, da sem moral nekajkrat pridet tudi sam, brez M (G34O)	Izključevanje mladostnika	Položaj uporabnika	Doživljanje vloge uporabnika s strani starša
Včasih se vede malo vzvišeno, vsaj tak imam občutek. (G35O)	Vzvišenost socialne delavke	Neprofesionalni odnos socialne delavke	Dejavniki, ki vplivajo na negativne občutke starša ob sodelovanju
Mene je tudi to motilo. Da so se pogovarjali o meni (G36ML)	Moteče, da se nekdo pogovarja o mladostniku	Izključevanje uporabnika iz participacije	Ovire pri sodelovanju
Rajši sem imel, da sem bil zraven (G37ML)	Vključevanje uporabnika	Participacija uporabnika	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnika
Pa da sem lahko povedal, kaj jaz hočem. (G38ML)	Pogovor o željah uporabnika	Odprt prostor za pogovor	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnika
Ne vem zakaj so se oni odločili o mojem življenju (G39ML)	Občutek izključenosti	Negativni občutki	Občutki mladostnika ob sodelovanju
Pa tudi včasih sem hotel, da očija ne bi bilo zraven na pogovoru. (G40ML)	Individualni pogovori z mladostnikom	Večja participacija uporabnika	Dodatne potrebe mladostnika pri sodelovanju
Da bi lahko čisto sam kaj povedal, brez da bi me skrbelo, kaj si oči misli o tem. (G41ML)	Izražanje mnenja brez skrbi	Večja participacija uporabnika	Dodatne potrebe mladostnika pri sodelovanju
Ona je sicer do mene zelo prijazna (G42ML)	Prijaznost	Lastnosti socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnika
Včasih tko malo vrta, kaj se je zgodilo (G43ML)	Vsiljiva	Neprofesionalna drža socialne delavke	Doživljanje vloge socialne delavke s strani mladostnika
pa mi reče, da nisem jaz kriv za to, kar se je zgodilo. (G44ML)	Odvzemanje mladostnikove odgovornosti za nastalo situacijo	Ravnanje socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnika
Pa tko, lahko ji povem katere stvari. (G45ML)	Delno zaupanje	Mešani občutki	Občutki mladostnika ob sodelovanju
Ampak ji ne povem čisto vsega. Ne vem, ne morem ji povedati čisto vsega. Kaj če bo to potem komu povedala naprej? (G46ML)	Nezmožnost večjega zaupanja	Mešani občutki	Dejavniki, ki vplivajo na negativne občutke mladostnika ob sodelovanju
Sej drugače me tudi vpraša, kako sem zdaj, ko sem spet doma (G47ML)	Pogovor o občutkih	Odprt prostor za pogovor	Dejavniki, ki vplivajo na pozitivne občutke mladostnika ob sodelovanju
Meni je bilo zelo težko priti sem na center za socialno delo (G48O)	Težek začetek	Negativni občutki	Doživljanje prvega stika s socialno delavko strani starša
Že tako ima v družbi eno tako negativno noto	Negativen odnos družbe do uporabnikov centra	Zunanji dejavniki	Dejavniki, ki so vplivali na negativne občutke

to, da drugi vejo, da hodiš na center za socialno delo (G49O)	za socialno delo		starša ob sodelovanju
Zoprno mi je bilo no (G50O)	Zoprno občutek	Negativni občutki	Doživljanje prvega stika s socialno delavko strani starša
mogoče tudi sram (G51O)	Občutek sramu	Negativni občutki	Doživljanje prvega stika s socialno delavko strani starša
Pa strah, kaj se bo zgodilo (G52O)	Občutek strahu pred tem, kaj se bo zgodilo	Negativni občutki	Doživljanje prvega stika s socialno delavko strani starša
ali bodo verjeli moji zgodbi (G53O)	Strah pred tem, ali bodo verjeli zgodbi uporabnika	Negativni občutki	Doživljanje prvega stika s socialno delavko strani starša
Ni mi prijetno, da rabim pomoč pri vzgoji sina (G54O)	Ni prijetno, da ne more sama vzgajati sina	Negativni občutki	Doživlja vloga uporabnika s strani starša
Zdaj pač pridem, ker moram hodit. (G55O)	Sodelovanje zaradi obveze	Participacija	Doživlja vloga uporabnika s strani starša
Včasih potem rata vzdušje malo bolj sproščeno (G56O)	Občasen občutek sproščenosti	Pozitivni občutki	Občutki starša ob sodelovanju
lahko kaj povem (G57O)	Beseda uporabnika	Participacija uporabnika	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivne občutke starša ob sodelovanju
ampak bi želel, da bi bilo večkrat tako (G58O)	Poslušanje	Ravnanje socialne delavke	Potrebe starša pri sodelovanju
Meni se ne da tako pogosto hodit sem (G59ML)	Prepogosti obiski	Občutki ob obisku centra za socialno delo	Doživlja vloga uporabnika s strani mladostnika
pa se ves čas neki pogovarjat o meni (G60ML)	Pogovor o mladostniku	Izključevanje mladostnika iz sodelovanja	Doživlja vloga uporabnika s strani mladostnika
Sej včasih pridem zelo na hitro, pa samo mal povem, kako je zdaj z nama z očijem (G61ML)	Hiter obisk, hiter pogovor	Participacija	Doživlja vloga uporabnika s strani mladostnika
Ko sem pa prvič prišel, mi je pa bilo malo bedno. Pač čisto tko, da moram neki o sebi govorit. (G62ML)	Nezmožnost odprtja	Negativni občutki	Doživljanje prvega stika s socialno delavko strani mladostnika
Ja, pač to, da mi je rekla, da nisem jaz kriv, (G63ML)	Odvzemanje krivde uporabnika za nastalo situacijo	Odziv, ravnanje socialne delavke	Dejavniki, ki so bili mladostniku v pomoč za lažje sodelovanje
pa da ji lahko zaupam mi je še rekla. (G64ML)	Spodbujanje zaupanja	Odziv, ravnanje socialne delavke	Dejavniki, ki so bili mladostniku v pomoč za lažje sodelovanje
Ja, sem imel ne, zato sem tudi želel sodelovati (G65O)	Začetna želja po sodelovanju	Začetni občutki	Doživljanje vloga uporabnika s strani starša
Ne, nič nisem mel pričakovanj (G66ML)	Ni pričakovanj	Ni pričakovanj	Začetna pričakovanja mladostnika
Ne, niso se. izpolnila	Neizpolnjena	Neizpolnjena	Začetna pričakovanja

Vsaj ne vsa. (G670)	pričakovanj	pričakovanja	starša
Mislím, lahko bi me več upoštevali, konec koncev gre za vzgojo mojega sina (G680)	večje upoštevanje uporabnika	Ravnanje socialne delavke	Dodatne potrebe starša za lažje sodelovanje
Pričakoval sem, da me bodo poslušali (G690)	Več poslušanja	Ravnanje socialne delavke	Začetna pričakovanja starša
da bodo tudi meni kdaj dali prav. (G700)	Verjeti uporabniku	Ravnanje socialne delavke	Začetna pričakovanja starša
Včasih sem imel občutek, da sem malo napaden s strani socialne delavke (G710)	Občutek napadenosti s strani socialne delavke	Negativen občutek	Občutki starša ob sodelovanju
Pa ves čas je ponavljala korist otroka, korist otroka (G720)	Ponavljanje o koristi otroka	Ravnanje, odziv socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na negativno izkušnjo sodelovanja starša
Ker še vedno so mi malo pomagali, k temu, da imava s sinom zdaj boljše odnose, saj veste, se bolje razumeva... (G730)	Izboljšanje odnosov	Odnosi v družini	Pozitivne posledice sodelovanja
Vem, da sem tudi sam delal napake. O tem sva se uspela pogovoriti. (G740)	Pogovor o napakah	Spoznanje situacije, v kateri se je znašel uporabnik	Pozitivne posledice sodelovanja

9.1.8. Intervju H

IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
Midva ne hodiva nekaj dolgo na center, ampak kar sva bila, sem bila zelo zadovoljna (H1M)	Zadovoljstvo	Pozitivna izkušnja sodelovanja	Doživljanje sodelovanja s strani starša
Tudi meni se zdi sodelovanje zelo v redu. (H2ML)	Dobro sodelovanje	Pozitivna izkušnja sodelovanja	Doživljanje sodelovanja s strani mladostnika
Ni mi problem pridet na center, ker ima sin težave (H3M)	Ni težko priti	Občutki ob obisku centra za socialno delo	Doživljanje vloge uporabnika s strani starša
Če mu bom s tem pomagala, bom prišla in sodelovala (H4M)	Sodelovanje zaradi pomoči sinu	Participacija uporabnice	Doživljanje vloge uporabnika s strani starša
Zelo všeč mi je bilo, ko sva prvič prišla (H5M)	Všeč sodelovanje	Pozitivni občutki	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani starša
Vzdušje je bilo sproščeno (H6M)	Občutek sproščenosti	Začetni občutki	Občutki starša ob sodelovanju
socialni delavec se je predstavil (H7M)	Se predstavil na prvem srečanju	Ravnanje, odziv socialnega delavca	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivne občutke starša
in povedal, kako točno bo čisto vse potekalo, (H8M)	Razlaganje poteka sodelovanja	Ravnanje, odziv socialnega delavca	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivne občutke starša
kaj lahko pričakujeva	Povedal, kaj lahko	Ravnanje, odziv	Dejavniki, ki so vplivali

(H9M)	pričakujeta	socialnega delavca	na pozitivne občutke starša
To mi je dalo en tak dober občutek (H10M)	Dobri občutki	Pozitivni občutki	Občutki starša ob sodelovanju
da ve, kaj dela (H11M)	Zaupanje v znanje socialnega delavca	Profesionalen odnos socialnega delavca	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivne občutke starša
Ker na začetku me je bilo blazno strah, kaj bo (H12M)	Strah pred tem, kaj se bo zgodilo	Negativni občutki	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani starša
Težko mi je bilo, sploh ker sva dobila poziv na sodišče (H13M)	Težek začetek	Negativni občutki	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani starša
Grozen občutek (H14M)	Občutek groze	Negativni občutki	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani starša
Zato mi je tak sproščen odnos (H15M)	Sproščen odnos	Drža socialnega delavca	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivne občutke starša
prijaznost socialnega delavca in vse skupaj dalo res dober občutek (H16M)	Prijaznost	Lastnost socialnega delavca	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivne občutke starša
Malo sem se pomirila in lažje razmislila (H17M)	Občutek mirnosti in zbranosti	Pozitivni občutki	Občutki starša ob sodelovanju
dojela, kaj se je pravzaprav zgodilo. (H18M)	Občutek razumevanja situacije	Pozitivni občutki	Občutki starša ob sodelovanju
Prav pasalo se mi je nekemu izpovedat (H19M)	Dober občutek ob izpovedi	Pozitivni občutki	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani starša
Meni se je tudi zdelo zelo dobro, ko sva prvič prišla. (H20ML)	Zelo dober občutek	Pozitivni občutki	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani mladostnika
Da naju socialni delavce ni obsojal (H21ML)	Ni obsojanja	Začetni pristop socialnega delavca	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani mladostnika
Pozanimal se je malo, kaj se dogaja v naši družini (H22ML)	Zanimanje za razmere v družini	Začetni pristop socialnega delavca	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani mladostnika
me vprašal, zakaj sem to storil (H23ML)	Raziskovanje vzrokov za dejanje	Začetni pristop socialnega delavca	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani mladostnika
Pa malo sva se pogovorila o šoli (H24ML)	Raziskovanje razmer v šoli	Začetni pristop socialnega delavca	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani mladostnika
in o moji družbi (H25ML)	Zanimanje za življenje uporabnice	Začetni pristop socialnega delavca	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani mladostnika
Če bi na primer družba slabo name vplivala (H26ML)	Raziskovanje vpliva družbe na dejanje	Začetni pristop socialnega delavca	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani mladostnika
Tako ja, malo naju je spoznal, dal nama je priložnost, da naju malo spozna (H27M)	Priložnost za spoznavanje uporabnika	Profesionalni odnos socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
in ne oceni situacije tko, na hitro, brez kakršnih koli dokazov (H28M)	Ni prehitre ocene situacije	Profesionalni odnos socialne delavke	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivne občutke starša

Tudi potem je na sodišču lepo govoril o nama, (H29M)	Pozitivne besede o družini	Vloga socialnega delavca pri sodelovanju s tretjimi inštitucijami	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani starša
izpostavil je najine dobre stvari (H30M)	izpostavljanje pozitivnih stvari pri uporabniku	Vloga socialnega delavca pri sodelovanju s tretjimi inštitucijami	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani starša
Res mu lahko zaupam no (H31M)	Občutek zaupanja	Pozitivni občutki	Občutki starša ob sodelovanju
Mogoče res to, da je tak miren človek (H32M)	Miren človek	Lastnost socialnega delavca	Dejavniki, ki so bili staršu v pomoč za lažje sodelovanje
da zna izbrati prave besede (H33M)	Izbira prave besede	Spretnosti socialnega delavca	Dejavniki, ki so bili staršu v pomoč za lažje sodelovanje
Ne vem, dobra energija je. (H34M)	Pozitivna energija	Pozitivni občutki	Dejavniki, ki so bili staršu v pomoč za lažje sodelovanje
Pa velikokrat naju za kaj pohvali ... To, da naju je pohvalil že samo zato, ker sva prišla ob točno tej uri na razgovor, kot smo bili zmenjeni (H35M)	Dajanje pohval	Odziv socialnega delavca	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
Ker ni rekel, da sem jaz čisto nedolžen ane (H36ML)	Ne odvzemanje odgovornosti uporabnika	Profesionalni odnos socialnega delavca	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivne občutke mladostnika ob sodelovanju
Bil je realen (H37ML)	realen pogled na situacijo	Profesionalni odnos socialnega delavca	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivne občutke mladostnika ob sodelovanju
Povedal mi je, da sem naredil narobe (H38ML)	Ne odvzemanje odgovornosti uporabnika	Profesionalni odnos socialnega delavca	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivne občutke mladostnika ob sodelovanju
in kaj bo sledilo (H39ML)	Pove, kaj lahko pričakujeta	Ravnanje, odziv socialnega delavca	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivne občutke mladostnika ob sodelovanju
Ampak kot sem rekel, ni pa bil niti žaljiv (H40ML)	Ni žaljiv	Profesionalni odnos socialnega delavca	Dejavniki, ki so bili mladostniku v pomoč za lažje sodelovanje
niti nesramen, (H41ML)	Ni nesramen	Profesionalni odnos socialnega delavca	Dejavniki, ki so bili mladostniku v pomoč za lažje sodelovanje
Tele fante je treba malo na realna tla postaviti, ne pa jim gledati čez prste glede vsega (H42M)	Odgovornost uporabniku	Profesionalna drža socialnega delavca	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani starša
Je neka avtoriteta, to ja (H43M)	Avtoriteta	Položaj socialne delavke in socialnega delavca	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani starša
Ampak nikoli ni vzvišen (H44M)	Ni vzvišen	Profesionalna drža socialnega delavca	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani starša
S tabo se pogovarja kot s prijateljem (H45M)	Prijatelj	Položaj socialnega delavca	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani starša
Želi pomagati (H46M)	Želja po pomoči	Lastnost socialnega	Doživljanje vloge

		delavca	socialnega delavca s strani starša
Pa tudi na sodišču ane. Je bil neka opora (H47M)	Opora na sodišču	Vloga socialnega delavca pri sodelovanju s tretjimi institucijami	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani starša
zagovarjal naju je (H48M)	Zagovornik	Vloga socialnega delavca pri sodelovanju s tretjimi institucijami	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani starša
Prej nama je že povedal, kaj bo predlagal sodnici, (H49M)	Vnaprejšnja priprava na to, kaj bo povedal na sodišču	Vloga socialnega delavca pri sodelovanju s tretjimi institucijami	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani starša
tudi pozanimal se je, kako se to zdi nama (H50M)	Zanimanje za vidik uporabnika	Odnos socialnega delavca do uporabnika	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
Res lahko rečem, da smo sodelovali v pravem pomenu besede. Ni se odločal sam. (H51M)	Sodelovanje	Participacija	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
pa prijazen je (H52ML)	Prijazen	Lastnost socialnega delavca	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani mladostnika
ve kaj dela (H53ML)	Zaupanje v znanje socialne delavke, socialnega delavca	Profesionalni odnos socialnega delavca	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani mladostnika
Ni vsiljiv (H54ML)	Ni vsiljiv	Profesionalna drža socialnega delavca	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani mladostnika
Vedno me je vprašal, kaj si sam mislim o tem (H55ML)	Možnost izražanja svojega mnenja	Odprt prostor za pogovor	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivne občutke mladostnika ob sodelovanju
oziroma če vem, kaj sem storil in kaj se lahko zgodi (H56ML)	Pogovor, kadar je potreba	Odprt prostor za pogovor	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnika
Pa vprašal me je, če bi želel v zavod da se malo umaknem ali ne (H57ML)	Pogovor o željah uporabnika	Vključevanje uporabnika v participacijo	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo mladostnika
Jaz sem prej že sodelovala s centrom za socialno delo. Zato meni ni sram ali kar koli od tega, ker vem, kakšen je v resnici moj sin in kaj vse je dal že čez. (H58M)	Zaradi že podobnega sodelovanja ni občutka sramu	Pozitivni občutki	Doživljanje vloge uporabnika s strani starša
Rada pridem, če mu bom s tem pomagala (H59M)	Rada prihaja na srečanja	Občutki ob obisku centra za socialno delo	Doživljanje vloge uporabnika s strani starša
Meni je bilo na začetku malo bedno, da se moral priti. (H60ML)	Beden občutek	Začetni občutki	Doživljanje vloge uporabnika s strani mladostnika
Pa tudi drugi me niso kej zajebavali, nič. Ker je kar nekaj mojih sošolcev, ki morajo hoditi na center. (H61ML)	Prijatelji niso zbadali uporabnika, ker so v podobni situaciji	Zunanji dejavniki	Doživljanje vloge uporabnika s strani mladostnika
Kul mi je (H62ML)	Pozitivni občutki	Pozitivni občutki	Doživljanje vloge

			uporabnika s strani mladostnika
Meni to, da je socialni delavec dajal občutek da veliko ve, da zna (H63M)	Zaupanje v znanje socialnega delavca	Spretnosti socialnega delavca	Dejavniki, ki so bili staršu v pomoč za lažje sodelovanje
Da nama je natančno povedal, kako bo postopek izgledal (H64M)	Razložitev poteka postopka	Odziv, ravnanje socialnega delavca	Dejavniki, ki so bili staršu v pomoč za lažje sodelovanje
Meni je bilo v pomoč to, da me je socialni delavec razumel (H65ML)	Razumevanje	Odziv, ravnanje socialnega delavca	Dejavniki, ki so bili mladostniku v pomoč za lažje sodelovanje
me ni obsojal (H66ML)	Ni obsojal	Profesionalni odnos socialnega delavca	Dejavniki, ki so bili mladostniku v pomoč za lažje sodelovanje
Pač da sem lahko sodeloval pri pogovorih (H67ML)	Sodelovanje v pogovorih	Participacija	Dejavniki, ki so bili mladostniku v pomoč za lažje sodelovanje
Da sva hodila z mami skupaj (H68ML)	Sodelovanje skupaj s staršem in mladostnikom, mladostnico	Participacija	Dejavniki, ki so bili mladostniku v pomoč za lažje sodelovanje
da se nista sama kaj menila (H69ML)	Vključevanje mladostnika	Participacija	Dejavniki, ki so bili mladostniku v pomoč za lažje sodelovanje
Pa da me je upošteval (H70ML)	Upoštevanje mladostnika	Odziv, ravnanje socialnega delavca	Dejavniki, ki so bili mladostniku v pomoč za lažje sodelovanje
Če sem rekel, da nekaj ne želim, pol ni sili vame (H71ML)	Upoštevanje želj uporabnika	Odziv, ravnanje socialnega delavca	Dejavniki, ki so bili mladostniku v pomoč za lažje sodelovanje
... Fino se mi zdi, da naju spremlja še po tem, ko se je na sodišču vse končalo (H72M)	Nadaljevanje stikov tudi po koncu postopka na sodišču	Ravnanje socialnega delavca	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
Sama pa imam zato občutek, da se zanima za to, kako nama gre (H73M)	Zanimanje za uporabnika	Ravnanje socialnega delavca	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
Vem, da če bo še kaj, se lahko nanj obrnem. (H74M)	Občutek, da je socialni delavce na voljo	Pozitivni občutki	Občutki starša ob sodelovanju
Edino kar mogoče je bilo malo moteče pri sodelovanju je vsi ti zapisniki (H75M)	Zapisniki	Negativno pri sodelovanju	Občutki starša ob sodelovanju
Drugače pa res, bila sem slišana (H76M)	Slišana	Odnos socialnega delavca do uporabnika	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
in razumljena (H77M)	Razumevanje uporabnice	Odnos socialnega delavca do uporabnika	Dejavniki, ki so vplivali na pozitivno izkušnjo starša
In ta njegov odnos mi je bil najpomembnejši (H78M)	Dober odnos	Odnos med socialnim delavcem in uporabnico	Dejavniki, ki so bili v staršu v pomoč za lažje sodelovanje
Pač na začetku mi je bilo težko govoriti o družini moji. Ne o tem,	Pogovor o tem, kaj se dogaja v	Negativni občutki	Doživljanje prvega stika s socialnim delavcem s strani mladostnika

kaj sem storil, ampak o družini (H79ML)			
Pa videl sem, da mami zaupa. Da si upa vse povedati (H80ML)	Odnos socialnega delavca in starša	Odnos med socialni delavcem in uporabnikom	Dejavniki, ki so bili mladostniku v pomoč za lažje sodelovanje
Na sodišču sem bil vesel, da je bil zraven (H81ML)	Pomembna že sama prisotnost	Vloga socialnega delavca pri sodelovanju s tretjimi institucijami	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani mladostnika
Vedela sem, da bo storil tako, da bo nama kar najbolj pomagal. (H82M)	Zaupanje v to, da bo socialni delavec delal v prid uporabniku	Vloga socialnega delavca pri sodelovanju s tretjimi institucijami	Doživljanje vloge socialnega delavca s strani starša
Jah, ko sem izvedela, da bomo imeli sestanek s socialnim delavcem, sem najprej pričakovala pomoč – kar sem tudi dobila. (H83M)	Pomoč pri težavah v družini	Ravnanje socialnega delavca	Začetna pričakovanja starša
Nisem pa pričakovala, da mi bo na teh sestankih vseč. (H84M)	Nepričakovano, da bodo srečanja uporabnici vseč	Nasprotno od pričakovanega	Začetna pričakovanja starša
Mislím, vseč, sedaj mi ni problem hodit. (H85M)	Ni problem hodit na srečanja	Občutki ob obisku centra za socialno delo	Doživljanje vloge uporabnika s strani starša
Mislila sem, da bo bolj neprijetno, (H86M)	Pričakovanje negativnih občutkov	Negativna pričakovanja	Začetna pričakovanja starša
da bo več zasliševanja, pa moraliziranja. (H87M)	Pričakovanje moraliziranja	Negativna pričakovanja	Začetna pričakovanja starša
Jaz sem pa tudi pričakoval, da bo socialni delavec malo zatežil, da kaj sem naredil pa to. (H88ML)	Pričakovanje moraliziranja	Negativna pričakovanja	Začetna pričakovanja mladostnika
Ampak potem mi ni, me je samo malo spraševal in zato mi je res okej. (H89ML)	Spraševanje brez moraliziranja	Obratno od pričakovanega	Začetna pričakovanja mladostnika

9.2. Osnovno kodiranje

1. DOŽIVLJANJE SODELOVANJA

- **Pozitivna izkušnja sodelovanja**
 - Dobro sodelovanje (B2M, C5M, C2O, D1M, E1M, E6ML, H2ML)
 - Zadovoljstvo (A1O, H1M, E5M, H1M)
 - Dobra izkušnja (A2ML, G20ML)
 - Ni slabih izkušenj (B1M)
 - Pozitivno doživljanje sodelovanja (C1M)
 - Dobri občutki na srečanjih (D2ML)
 - Sproščen pogovor (F1M)
 - Sprememba centra za socialno delo (B22ML)
- **Negativna izkušnja sodelovanja**
 - Neprijetni občutki (B18ML, G2O)
 - Občasni negativni občutki (A88ML)
- **Različna izkušnja sodelovanja glede na center**
 - Negativna izkušnja na drugem centru (B4M)
 - Zadovoljstvo na drugem centru (B9M)
- **Dobra izkušnja sodelovanja povezana z dobrim izidom**
 - Pozitivni izid (F93M)
 - Vse se je izteklo družini v prid (F94M)

2. DEJAVNIKI, KI SO VPLIVALI NA POZITIVNO IZKUŠNJO SODELOVANJA

- **Ravnanje socialne delavke, socialnega delavca**
 - Razlaganje (B17M, F17M, F5ML, F6ML)
 - Pomoč uporabnici, uporabniku (C4O, F16M)
 - Pomoč pri štipendiji (D55ML, E9ML)
 - Usmerjanje (B16M, B124M)
 - Pomoč pri otrocih (E3M)
 - Pomoč za starša (E4M)
 - Pomoč pri težavah v šoli (E10ML)
 - Veliko pomoči že na samem začetku (E2M)
 - Poskrbi za dodatno pomoč (B125M)
 - Ohranjanje stikov z uporabnico, uporabnikom (I34ML)
 - Skrb za uporabnico, uporabnika (B135ML)
 - Čas za mladostnico, mladostnika (D75ML)
 - Zanimanje za vidik uporabnice, uporabnika (H50M)
 - Vnaprejšnje vedenje o tem, kakšne informacije bo socialna delavka oziroma socialni delavec posredoval dalje (D18M)
 - Sodelovanje socialne delavke, socialnega delavca v timu (D10ML)
 - V primeru nedosegljivosti pokliče nazaj, ko ima čas (D26ML)
 - Obisk mladostnice v domu (D27ML)
 - Pomoč pri pisanju prošnje za delo (D33ML)
 - Predlaga, kako bi lahko ravnali v določeni situaciji (D80ML)
 - Odvzemanje mladostničine, mladostnikove odgovornosti za nastalo situacijo (G44ML)
 - Zanimanje za uporabnico, uporabnika (H73M)
 - Nadaljevanje stikov tudi po koncu postopka na sodišču (H72M)
- **Spretnosti socialne delavke, socialnega delavca**
 - Poslušanje (B15M, B58ML, C14O, D94ML, F14M, G22ML)
 - Zna odreagirati na situacijo (B47ML)
 - Izbira prave besede (B48ML)
 - Dobro vzpostavljajanje stika (B133ML)
 - Uporaba lepih besed (C13O)

- Dajanje nasvetov (C15O)
- Dajanje informacij (D3M)
- Pogovor (D28ML)
- Svetovanje (D32ML)
- Priprava na potek postopka na sodišču (F103M)
- Ni bilo strogega sprejema (F89M)
- Ni bilo uradnega sprejema (F90M)
- Ni bilo hladnega sprejema (F91M)
- Obvladovanje mladostnice, mladostnika (A27ML)
- Zna potolažit (D79ML)
- **Odprt prostor za pogovor**
 - Pogovor, kadar je potreba (A4ML, B127M, E8ML, H56ML)
 - Pogovor o željah uporabnice, uporabnika (E7ML, G38ML, H57ML)
 - Pogovor o motečih dejavnikih (A35O, D96ML)
 - Sprotno reševanje problemov (D88M, D89ML)
 - Možnost izpovedi (B39M, F70ML)
 - Dogovarjanje (A5ML)
 - Pogovor o počutju (A34O)
 - Občasno nestrinjanje (A92O)
 - Rešitev s pogovorom (A93O)
 - Pogovor o aktualnih stvareh (D7ML)
 - Poslušanje celostne zgodbe uporabnice, uporabnika (F61M)
 - Raziskovanje družinskega življenja (F72ML)
 - Pogovor o občutkih (F71ML)
- **Participacija uporabnice in uporabnika**
 - (Večinoma) možnost izražanja mnenja (A14ML, A24ML, A22ML, D19M, D95ML, G21ML, G28ML)
 - (Večinoma) vključevanje uporabnika, uporabnice (A21ML, F28M, G37ML)
 - Skupno iskanje terminov za sestanke (A8O, D22M)
 - Sklepanje kompromisov (A96O)
 - Sodelovanje (H51M)
 - Dogovarjanje (C19O)
 - Občutek, da je uporabnica, uporabnik lahko vedno prisoten (C35O)
 - Možnost postavljanja vprašanj (D2M)
 - Spraševanje (D20M)
 - Dopuščanje sodelovanja mladostnici, mladostniku v timu (D8ML)
 - Pogovor o mladostnici, mladostniku (D9ML)
- **Profesionalni odnos socialne delavke, socialnega delavca**
 - Dostopnost (C36O, D5M, D29ML, D81M)
 - Ni obsojanja (C18O, F3ML, F15M)
 - Zaznavanje znanja socialne delavke, socialnega delavca (B46ML)
 - Strategije (B59ML)
 - Ni žaljenja (C16O)
 - Ni sramotenja (C17O)
 - Korektnost (A17O)
 - Dosegljivost (D23M)
 - Zaupnost in varstvo osebnih podatkov (D17M)
 - Priložnost za spoznavanje uporabnice, uporabnika (H27M)
 - Ni prehitre ocene situacije (H28M)
 - Zaveznica, zaveznik mladostnice, mladostnika (G24ML)
- **Odziv socialne delavke, socialnega delavca**
 - Razpoložljivost (A3ML, A7O)
 - Razumevanje uporabnice, uporabnika (D24M, H77M)
 - Uslišana prošnja (B110M)
 - Želja po pomoči uporabnici ali uporabniku (B111M)
 - Odprt sprejem (B126M)

- Dajanje pohval (H35M)
- **Lastnosti socialne delavke, socialnega delavca**
 - Prilagodljivost (A9O, D25M, D82M, F87M)
 - Prijaznost (B24ML, B49ML, G42ML)
 - Točnost (A6ML, A11O)
 - Pripravljenost pomagati (A10O)
 - Prijetna, prijeten (B123M)
 - Pozitivna, pozitiven (D77ML)
 - Nasmejana, nasmejan (D72ML)
- **Pozitivni občutki**
 - Zadovoljstvo s socialno delavko, socialnim delavcem (D4M)
 - Občutek zaupanja (D30ML)

3. DEJAVNIKI, KI SO VPLIVALI NA NEGATIVNO IZKUŠNJO SODELOVANJA

- **Ravnanje, odziv socialne delavke, socialnega delavca**
 - Nejevera v verodostojnost uporabničine, uporabnikove pripovedi (B53M, B21ML, B84ML, G4O)
 - Nenapovedani obiski socialne delavke, socialnega delavca na domu (B12M, B14M)
 - Obtoževanje uporabnice, uporabnika (B5M)
 - Obsojanje starša za nastalo situacijo (B6M)
 - Pošiljanje uporabnice, uporabnika k anonimnim alkoholikom (B7M)
 - Pošiljanje uporabnice, uporabnika v zapor (B8M)
 - Ne poslušanje (B10M)
 - Ignoriranje (B11M)
 - Pomanjkanje podpore (B96M)
 - Skakanje v besedo (G14O)
 - Ponavljanje o koristih otroka (G72O)
 - Pogovor o družini (G3O)
 - Strog odnos (G10O)
 - Nerazumevanje mladostnice, mladostnika in njunih potreb (B55ML)
 - Ni posluha za mladostnico, mladostnika in njune potrebe (B57ML)
- **Izključevanje uporabnice, uporabnika iz participacije**
 - Ni možnosti, da bi mladostnica, mladostnik kaj povedala (B54ML)
 - Odločanje namesto mladostnice, mladostnika (B56ML)
 - Nerazumevanje končnih sklepov (B80ML)
 - Neudeležnost v pogovoru (B81ML)
 - Pogovor samo s staršem (B82ML)
 - Kar so govorili o mladostnici, mladostniku ni bilo res (B83ML)
- **Spretnosti socialne delavke, socialnega delavca**
 - Nezaupanje v znanje socialne delavke, socialnega delavca (G15O)
 - Ne ve, kaj bi delala z uporabnico, uporabnikom (G16O)
 - Manjkanje profesionalnosti (G19O)
 - Nezmožnost odreagirati na situacijo (B20ML)
- **Lastnost socialne delavke, socialnega delavca**
 - Mladost (B19ML, B129ML, G17O)
 - Resnost (G9O)
 - Neizkušnost (G18O)
- **Odnosi pri sodelovanju**
 - Zaveznštvo starša in socialnega delavca (A89ML)
 - Podrejeni položaj mladostnice, mladostnika (A90ML)
- **Negativni občutki**
 - Občutek krivice (A91ML)
 - Strah pred tem, kaj se bo zgodilo, kako se bo situacija odvila (B95M)
- **Negativno pri sodelovanju:**
 - Zapisniki (H75M)

- Birokracija (E74M)

4. OBČUTKI OB SODELOVANJU

- **Pozitivni občutki**

- (Občasen) Občutek sproščenosti (A13ML, B26ML, C30O, C43M, E14ML, F4ML, F27M, G56O)
- Občutek zaupanja (D16M, D51ML, E12M, E23ML, H31M)
- Prijetni občutki (A12ML, B32M, D41M)
- Dobri občutki (D14M, E11M, H10M)
- Ni več strahu (D44M, F62M, F76ML)
- Občutek podpore (B40M, F51M)
- Občutek mirnosti (B103M, F64M) in zbranosti (H17M)
- Dobro počutje (C33O, E13ML)
- Navajenost na sodelovanje (D36M, E48ML)
- Občutek sigurnosti (D43M, F8ML)
- Občutek gotovosti (A44O)
- Občutek vključenosti vseh udeležencev (A16O)
- Pozitivna energija (B87M)
- Ni strogosti (F22M)
- Občutek razumevanja (B27ML)
- Zadovoljstvo (C11O)
- Pozitivni občutki (D11ML)
- Občutek, da se socialna delavka, socialni delavec zanima za uporabnico (D31ML)
- Občutek, da socialna delavka in socialni delavec imata znanje o situaciji (F37M)
- Več zaupanja v sproščenem odnosu (F92ML)
- Občutek razumevanja situacije (H18M)
- Občutek, da je socialna delavka, socialni delavce na voljo (H74M)

- **Negativni občutki**

- Jeza (B35M, B50ML, G5O, G25ML)
- Občutek izključenosti (A20ML, G39ML)
- Občutek, da delajo mimo mladostnice (A19ML)
- Občutek neupoštevanja (A23ML)
- Živciranje (B13M)
- Negativni občutki (B33M)
- Občutek nemoči (B38M)
- Živčnost (B104M)
- Nervoza (B105M)
- Strah (B106M)
- Strah pred tem, kako bo socialna delavka, socialni delavce videl situacijo (D65ML)
- Razočaranje (B144M)
- Občutek ponižanja (C62M)
- Občutek, da prosjači za pomoč (E62M)
- Občutek obsojanja (G7O)
- Nezaupanje (G11O)
- Občutek napadenosti s strani socialne delavke, socialnega delavca (G71O)

- **Mešani občutki**

- Delno zaupanje (G45ML)
- Nezmožnost večjega zaupanja (G46ML)

- **Začetni občutki**

- Občutek strahu pred tem, kaj se bo zgodilo (D45M, F82M)
- Občutek strahu pred tem, kaj si bo socialna delavka, socialni delavec mislil o družini (F83M)
- Dvom v zaupanje (D50M)
- Začetna zadržanost (A60ML)
- Ne tako pozitiven začetek (A15ML)
- Občutek sproščenosti (B69M, H6M)
- Občutek sramu (D39M)

- **Beden občutek (D63ML)**
- **Začetno nezaupanje (D91ML)**
- **Presenečenje nad sproščenim odnosom (F79ML)**
- **Občutki ob obisku centra za socialno delo**
 - **Občutek, da je situacija resna zaradi obiska centra za socialno delo, ki je državna ustanova (F78ML, F84M)**
 - **Veselje (B60ML)**
 - **Neprijetni občutki, da mora na center (F74ML)**
 - **Neprijetni občutki (F77ML)**

5. DEJAVNIKI, KI SO VPLIVALI NA POZITIVNE OBČUTKE OB SODELOVANJU

- **Ravnanje, odziv socialne delavke, socialnega delavca**
 - **Prisluhniti uporabnici, uporabniku (A45O, B102ML, E18M, F18M)**
 - **Verjeti uporabnici, uporabniku (A48O, E28ML)**
 - **Pove, kaj lahko pričakujeta (H9M, H39ML)**
 - **Dati besedo uporabnici, uporabniku (A47O)**
 - **Uporabnica, uporabnik vedno dobi pomoč (A52O)**
 - **Spodbudne ideje (B29M)**
 - **Spodbudne besede (B30M)**
 - **Tople besede (B31M)**
 - **Želi najbolje za uporabnico, uporabnika (D12ML)**
 - **Se postavi v vlogo uporabnika (D13ML)**
 - **Poklič in vpraša po počutju uporabnice, uporabnika (E30M)**
 - **Vnaprejšnja priprava na potek postopka (F10ML)**
 - **Pomoč za pripravo na postopek doma (F11ML)**
 - **Napoved možnosti za uporabnico, uporabnika (F12ML)**
 - **Se predstavi na prvem srečanju (H7M)**
 - **Razlaganje poteka sodelovanja (H8M)**
 - **Posluh za težave uporabnice, uporabnika (D15M)**
 - **Razumevanje (E19ML)**
 - **Razumevanje stiske uporabnice, uporabnika (E29M)**
 - **Veselje ob stiku z uporabnico, uporabnikom (E22ML)**
 - **Se ne smeji uporabnici, uporabniku (F19M)**
- **Profesionalni odnos socialne delavke, socialnega delavca**
 - **Zaupanje v znanje socialne delavke, socialnega delavca (B25ML, H11M)**
 - **Ne odzemanje odgovornosti uporabnice, uporabnika (H36ML, H38ML)**
 - **Ne obtožuje (E31M, F21M)**
 - **Zaupnost in varovanje osebnih podatkov (C45M)**
 - **Ne govori grdo o uporabnici, uporabniku (E25ML)**
 - **Ne povzdiguje glasu nad uporabnico, uporabnikom kljub napaki (E26ML)**
 - **Spoštljiv odnos do uporabnice in uporabnika (F20M)**
 - **Realen pogled na situacijo (H37ML)**
- **Odpri prostor za pogovor**
 - **Možnost pogovarjanja (B61ML, E15ML)**
 - **Možnost izražanja svojega mnenja (H55ML)**
 - **Možnost zaupanja (C46M)**
 - **Zaupanje težav (E16ML)**
 - **Ni skrivnosti (E17ML)**
 - **Spraševanje o željah uporabnice, uporabnika (E59ML)**
 - **Pogovor o občutkih (G47M)**
- **Drži socialne delavke, socialnega delavca**
 - **Zaveznica, zaveznik (A46O)**
 - **Pomemben odnos do mladostnice, mladostnika (B101ML)**
 - **Ceniti uporabnico in uporabnika (B116M)**

- Sproščen odnos (H15M)
- **Spretnosti socialne delavke in socialnega delavca**
 - Poslušanje (E24ML)
 - Svetovanje (E27ML)
 - Dajanje samo relevantnih informacij (F9ML)
- **Participacija uporabnice in uporabnika**
 - Ni dogovarjanja za hrbtno mladostnice (B99ML)
 - Beseda uporabnice, uporabnika (C12O, C57O)
- **Smisel sodelovanja**
 - Vedenje o tem, kaj vse lahko s sodelovanjem dobi (D42M)
- **Lastnosti socialne delavke, socialnega delavca**
 - Prijaznost (E21ML, H16M)
 - Nasmejana, nasmejan (E20ML)

6. DEJAVNIKI, KI SO VPLIVALI NA NEGATIVNE OBUČUTKE OB SODELOVANJU

- **Neprofesionalni odnos socialne delavke, socialnega delavca**
 - Socialna delavka, socialni delavec ni imel pojma, kaj naj dela (B41ML)
 - Občutek, da socialna delavka, socialni delavec nista zmožna pomagati (B42ML)
 - Socialna delavka, socialni delavce ne zaupa svojemu znanju (B43ML)
 - Vzvišenost socialne delavke, socialnega delavca (G35O)
- **Odziv in ravnanje socialne delavke, socialnega delavca**
 - Nejevera v verodostojnost pripovedi uporabnice, uporabnika (B84M, B51ML)
 - Tišina (B44ML)
 - Pogovor o ne relevantnih stvareh (B45ML)
 - Negativna oznaka starša (B85M)
 - Nerazumevanje starša in njenih ali njegovih občutkov (B86M, G6O)
 - Ni bilo posluha (B36M)
 - Nepripravljenost pomagati (B37M)
- **Lastnosti uporabnice, uporabnika**
 - Težko za kaj prosi (E36M)
 - Ne mara, da drugi skrbijo za njo, (E37M)
 - Ne mara prositi za pomoč (E38M)
 - Ponos starša (E61M)
- **Izključevanje mladostnice, mladostnika iz participacije**
 - Neupoštevanje želja mladostnice, mladostnika (A95ML, G26ML)
 - Mladostnica, mladostnik ne pride do besede (A94ML)
 - Preslišanje uporabnice, uporabnika (B52ML)
- **Zunanji dejavniki**
 - Pomanjkanje časa za sodelovanje (D37M)
 - Potrebno se je navaditi na odziv družbe na to, da hodiš na socialo (D38M)
 - Negativen odnos družbe do uporabnikov (G49O)
- **Minimaliziranje težav s strani uporabnice, uporabnika**
 - Prepričanje starša o dobri vzgoji otroka (C22O)
 - Sin ima v družini vse kar rabi (C24M)
- **Lastnosti socialne delavke, socialnega delavca**
 - Grob glas (G8O)

7. DOŽIVLJANJE VLOGE UPORABNIKA

- **Položaj uporabnice, uporabnika**
 - Možnost pogovora o vsem (D62ML)
 - Enakopraven položaj (F106ML)
 - Dober odnos do uporabnice, uporabnika (F108M)
 - Izključevanje mladostnice, mladostnice (G34O)

- **Občutki ob obisku centra za socialno delo**
 - Rada prihaja na srečanja (B114M, D68ML, H59M)
 - Ni problem hoditi na srečanja (C40M, D61ML, H3M, H85M)
 - Ni slabo, da obiskuje socialno delavko (B117ML)
 - Sodelovanje je navada (D40M)
- Občasno težko priti na pogovor (A54O)
 - Udeležba zaradi nuje (A53O)
 - Nikoli ni bilo želje po stiku (C3O)
 - Sodelovanje zaradi želje po pomoči sinu (C39O)
 - Veliko prilaganja (D35M)
 - Težko je prišla (E34M)
 - Moteče prihajati na srečanja (E35M)
 - Občutek ponižanja (E60M)
- **Začetni občutki**
 - Na začetku zoprno hoditi na pogovore (C37O)
 - Ni bilo želje po sodelovanju (C41M)
 - Začetna želja po sodelovanju (G65O)
 - Nerazumevanje, zakaj se mora nekdo vmešavati (A106ML)
 - Težko sprejetje pomoči (B108M)
 - Občutek sramu (E44ML)
 - Neprijetni občutki, zaradi nepoznavanja socialne delavke (E68ML)
 - Nikogar ne poznaš (E69ML)
 - Beden občutek (H60ML)
- **Pozitivni občutki**
 - Ni (več) občutka sramu (B112M, G29ML, F107M)
 - Ni bilo nerodno (A51O)
 - Občutek sproščenost (B109M)
 - Dobro počutje (B113M)
 - Ni sram prositi za pomoč (D69M)
 - Zaradi že podobnega sodelovanja ni občutka sramu (H58M)
 - Ni občutka sramu, ker uporabnica ni kriva za svojo situacijo (B118ML)
 - Pozitivni občutki (H62ML)
- **Participacija**
 - Sodelovanje zaradi obveze (G1O, G30ML, G55O)
 - Prepogosti obiski na centru za socialno delo (G33O, G59ML)
 - Sodelovanje samo zaradi koristi otroka (E65M)
 - Kadar gre za pomoč otrokom, rada pride na srečanja (E67M)
 - Sodelovanje zaradi pomoči sinu (H4M)
 - Izključevanje mladostnika iz sodelovanja (G60ML)
 - Hiter obisk, hiter pogovor (G61ML)
- **Negativni občutki**
 - Jeza (A105ML)
 - Ponižujoče govoriti, kaj bi še potrebovala (E63M)
 - Ni prijetno, da ne more sam vzgajati sina (G54O)
- **Zunanji dejavniki**
 - Prijatelji niso zbadali uporabnika, ker so v podobni situaciji (H61ML)

8. DOŽIVLJANJE VLOGE SOCIALNE DELAVKE ALI SOCIALNEGA DELAVCA

- **Profesionalna drža socialne delavke, socialnega delavca:**
 - Ni bil vsiljiv, vsiljiva (A30O, D73ML, H54ML)
 - Ni bil žaljiva, žaljiv (A31O, E57ML)
 - Ni obsojal (A32O, A56ML)
 - Ni vzvišen (H44M, E56ML)
 - V veliko pomoč (A32O)

- Korektnost (A39O)
- delovanje v skladu s pooblastili (A40O)
- Dobra razlaga nadaljnjega postopka (A41O)
- Znanje o tem, kako se bodo stvari odvijale (A42O)
- Obrazložitev različnih možnosti (A43O)
- Dober odnos z uporabnico, uporabnikom (I37ML)
- Opozorilo za napačno ravnanje mladostnice, mladostnika (B139ML)
- Skrb za odnose v družini (B141M)
- Ni samovolje (D74ML)
- Se da lepo pogovarjati (F23M)
- Ne daje občutka, da je strokovnjakinja, strokovnjak (F29ML)
- Ve kaj dela, je njena, njegova služba (F97ML)
- Zna poslušati (D72ML)
- Zaupanje v znanje socialne delavke, socialnega delavca (H53ML)
- **Položaj socialne delavke in socialnega delavca**
 - Prijatelj, prijateljica (A58ML, B127M, F22M, F24ML, H45M)
 - Avtoriteta (B138ML, B140M, H43M)
 - Zaveznica, zaveznik (A28ML, G23ML)
 - Na strani uporabnika (A37O)
 - Grozna oseba (B119M)
 - Ni zgolj strokovnjakinja, strokovnjak (B136ML)
 - Nekdo, ki pomaga (C34O)
 - Opora (D21M)
 - Kot sestra (E55M)
 - Občutek, da si na njenem, njegovem nivoju (F25ML)
 - Oseba, ki posluša (F30ML)
 - Odgovornost uporabnici, uporabniku (H42M)
- **Lastnosti socialne delavke, socialnega delavca**
 - Prijazna, prijazen (D71ML, H52ML)
 - Vreden zaupanja (F32ML, F33M)
 - Občutek, da je v redu (A29O)
 - Vreden zaupanja (A38O)
 - Fajn socialni delavec, socialna delavka (C28O)
 - Pošten (C29O)
 - Dobra oseba (D70M, E52M)
 - Želja po pomoči (H46M)
 - Odprt človek (A57ML)
 - Rada, rad pomaga (E58ML)
- **Neprofesionalna drža socialne delavke, socialnega delavca:**
 - Samovolja socialne delavke, socialnega delavca (B121M, B132ML)
 - Vsiljiva, vsiljiv (G31O, G43ML)
 - Vzvišenost socialne delavke, socialnega delavca (B120M)
 - Pokroviteljski odnos socialne delavke, socialnega delavca (B122M)
 - Neizkušnost (B130ML)
 - Najstniško razmišljanje (B131ML)
 - Spodbujanje mladostnika, naj potrpi v svoji situaciji (G27ML)
 - Izključevanje uporabnice, uporabnika iz participacije (G32O)
- **Ravnanje socialne delavke, socialnega delavca**
 - Trud za človeka (E53M)
 - Pomoč kljub temu, da je bila uporabnica neznanka (E54M)
 - Dajanje potrebnih informacij (F31ML)
- **Vloga socialne delavke, socialnega delavca pri sodelovanju z drugimi institucijami**
 - Pozitivne besede o družini (C48M, F99ML, H29M)
 - Zagovornik, zagovornica (F95M, F98ML, H48M)
 - Pomembna že sama prisotnost (F102ML, H81M)
 - Zavzemanje za uporabnika na sodišču (C47M)

- Sodelovanje s šolo (D52ML)
- Sodelovanje na šolskih sestankih (D53ML)
- Podpora mladostnice, mladostnika v šoli (D57ML)
- Zaveznica, zaveznik mladostnice, mladostnika v šoli (D58ML)
- Izpostavljanje pozitivnih stvari pri uporabnici, uporabniku (H30M)
- Opora na sodišču (H47M)
- Vnaprejšnja priprava na to, kaj bo povedal na sodišču (H49M)
- Zaupanje v to, da bo socialna delavka, socialni delavec delal v prid uporabniku (H82M)
- Priprava na postopek na sodišču (F13ML, F104M)
- Daje občutek varnosti (F96ML)
- Ščitenje uporabnice, uporabnika (F100ML)
- Moralna podpora (F101ML)

9. DOŽIVLJANJE PRVEGA STIKA S SOCIALNO DELAVKO OZIROMA SOCIALNIM DELAVCEM

• Negativni občutki

- Težek začetek (A79O, D33M, G48O, H13M)
- Strah pred tem, kaj se bo zgodilo (F63M, F75ML, G52O, H12M)
- Strah pred tem, da bo krivda padla na starša (B63M)
- Strah pred tem, da bi bile vse besede mame obrnjene proti njej (B66M)
- Strah pred tem, ali bodo verjeli uporabniku (G53O)
- Strah pred tem, da si bo socialni delavce razlagal po svoje (A78ML)
- Nezmožnost odprtja (A65ML, G62ML)
- Občutek sramu (A76ML, G51O)
- Šok (C6O, C20M)
- Zoprni občutek (E70ML, G50O)
- Osebne stvari zaupati tujcu (A69ML, A80O)
- Pogovor o tem, kaj se dogaja v družini (D93ML, H79ML)
- Občutek groze (A73ML, H14M)
- Občutek sramu (A64ML, E33M)
- Ni želje po tem, da bi ji nekdo govoril, kaj naj dela, kaj je prav in kaj narobe (A74ML)
- Občutek nerazumevanja (A77ML)
- Čuden občutek (A86O, B78ML)
- Občutek, da želi socialna delavka mamu zrušiti (B67M)
- Težko sprejetje stika s socialno delavko (B88M)
- Težko sprejetje, da starš ni zmožen obvladovanja mladostnice ali mladostnika (B89M)
- Občutek ponižanja (B107M)
- Ni želje po pomoči (C7O)
- Ni želje po vtikanju tujcev v vzgojo otrok (C8O)
- Razočaranje (C23O)
- Stiska (E32M)
- Občutek sramu zaradi neznanja šolskih predmetov (E45ML)
- Preveč osebno (E71ML)
- Nezaupanje (A62ML)
- Sodelovanje kot izguba časa (A63ML)
- Sodelovanje kot nuja (A49O, A50O)
- Sodelovanje kot edina rešitev (A59ML)
- Nerada prihajala na srečanja (A75ML)
- Negativen odziv, da mora na center (F73ML)

• Začetni pristop socialne delavke, socialnega delavca

- Negativen pristop (B64M, B91M)
- Negativen vstop v življenje uporabnice, uporabnika (B62M)
- Obrekovanje uporabnice, uporabnika (B65M)
- Obtoževanje (B92M)
- Siljenje s stvarmi, ki uporabnici, uporabniku niso bile všeč (B93M)

} Negativen

- Nerazumevanje, da je staršu mladostnik ali mladostnica pomemben, pomembna (B94M)

- Zanimanje za življenje uporabnice, uporabnika (F69M, H25ML)
 - Pogovor (E46ML)
 - Prijazna, prijazen (E47ML)
 - Lep sprejem (F2ML)
 - Dobra obrazložitev postopka v prihodnosti (F52M)
 - Dober pristop k stvari (F65M)
 - Začetno spoznavanje (F66M)
 - Razlaga za stik (F67M)
 - Takoj da besedo uporabnici (F68M)
 - Ni obsojanja (H21ML)
 - Raziskovanje vzrokov za dejanje (H23ML)
 - Raziskovanje razmer v šoli (H24ML)
 - Raziskovanje vpliva družbe na dejanje (H26ML)
- } Pozitiven
- **Pozitivni občutki**
 - Veselje, da bodo nekaj naredili za to situacijo (A85O)
 - Medsebojno ujemanje (B23ML)
 - Olajšanje (B28M)
 - Ni občutka sramu (C27M)
 - Že poznavanje postopka zaradi življenja z uradno osebo (F88M)
 - Všeč sodelovanje (H5M)
 - Dober občutek ob izpovedi (H19M)
 - Zelo dober občutek (H20ML)
 - **Nerazumevanje vloge socialne delavke, socialnega delavca**
 - Ne dojetje situacije (B75ML)
 - Zaradi težavnega otroka stik s socialnim delom (C21M)
 - Občutek, da se socialna delavka, socialni delavec vtika v življenje družine (C25M)
 - **Položaj socialne delavke, socialnega delavca**
 - Neznanka, neznanec (A61ML, A87O, D64ML)
 - Nepoznavanje sogovornika (B77ML)
 - Pogovor z neznancem (B79ML)
 - Tujec (B90M)

10. DEJAVNIKI, KI SO BILI V POMOČ ZA LAŽJE SODELOVANJE

- **Odziv, ravnanje socialne delavke, socialnega delavca**
 - Verjeti uporabnici, uporabniku (D66ML, F43ML)
 - Zanimanje za uporabnico in uporabnika (A67ML, F57ML)
 - Poslušanje (A82O, A55ML)
 - Trud (A84O, A66ML)
 - Pomoč (A83O)
 - Dajanje informacij (D59M)
 - Pozdravlja na ulici (F45M)
 - Pomoč brez obsojanja (E51ML)
 - Razumevanje potreb mladostnice, mladostnika s strani socialne delavke, socialnega delavca v določenem trenutku (A99ML)
 - Razumevanje (H65ML)
 - Odgovarjanje na vprašanja uporabnice, uporabnika (B72M)
 - Ni obtoževanja (B73M)
 - Zavzemanje za mladostnico, mladostnika (D56ML)
 - Ni nesramen, nesramna (D67ML)
 - Jemanje resno uporabnice (E49ML)
 - Ni se smejala neznanju uporabnice, uporabnika (E50ML)
 - Mirno govoril (F41ML)

- Vztrajanje pri pomoči, kljub upiranju mladostnice, mladostnika (A72ML)
- Spodbujanje zaupanja (G64ML)
- Razložitev poteka postopka (H64ML)
- Upoštevanje mladostnice, mladostnika (H70ML)
- Upoštevanje želj uporabnice, uporabnika (H71ML)
- Odvzemanje krivde uporabnice, uporabnika za nastalo situacijo (G63ML)
- **Profesionalni odnos socialne delavke, socialnega delavca**
 - Zaupnost in varovanje osebnih podatkov (C31O, D60M, E40M)
 - Ni obsojanja (F40ML, H66ML)
 - Obrazložitev, da se je že srečal s podobnimi primeri (F36M)
 - Korektnost (F47M)
 - Profesionalen odnos (F48M)
 - Ni pomembno le to, da se reši primer (F56ML)
 - Ločevanje, kdaj gre zares (F53ML)
 - Ni žaljiv (H40ML)
 - Ni nesramen, nesramna (H41ML)
- **Participacija uporabnice, uporabnika**
 - Uporabnica, uporabnik dobi besedo (B70M, C32O, F42ML)
 - Odnos med socialno delavko, socialnim delavcem in staršem (H80ML)
 - Sodelovanje v pogovorih (H67ML)
 - Sodelovanje skupaj s staršem in mladostnikom, mladostnico (H67ML)
 - Vključevanje mladostnika, mladostnice (H69ML)
- **Spretnosti socialne delavke, socialnega delavca**
 - Slišati uporabnico, uporabnika (B71M)
 - Pomoč v pravem trenutku (F34M)
 - Pomirjanje uporabnice, uporabnika, da to ni nič takega (F35M)
 - Izbira prave besede (H33M)
 - Zaupanje v znanje socialne delavke, socialnega delavca (H63M)
- **Odnos med socialno delavko, socialnim delavcem in uporabnico, uporabnikom**
 - Dober odnos (A68ML, F44M, H78M)
 - Odnos zaupanja (B74M)
 - Enakovreden odnos (F39M)
 - Sproščen odnos (F54ML)
 - Zaupanje, da bo delal v prid uporabnici, uporabniku (F50M)
- **Lastnosti socialne delavke, socialnega delavca**
 - Prijazen človek (A81O), prijaznost (D46M, E39M)
 - Preprosta oseba (F38M)
 - Zanesljiv (F49M)
 - Miren človek (H32M)
- **Pozitivni občutki**
 - Sproščenost (F46M)
 - Pozitivna energija (H34M)
 - Občutek, da je uporabnica vredna truda (A71ML)
 - Občutek opore (C44M)
- **Raziskovanje življenjskega sveta uporabnice, uporabnika**
 - Pogovor o prijateljih in zabavah (F55ML)
 - Raziskovanje vzroka (F58M)
 - Ni sklepal po zdravi pameti (F59M)
 - Raziskovanje vzroka in posledic (F60M)
- **Odpri prostor za pogovor**
 - Pogovor o občutkih (D47M)
 - Pogovor o željah uporabnice (D48M)
 - Sprotno reševanje problemov (D54ML)
- **Zunanji dejavniki**
 - Čas za pridobitev zaupanja (A70ML)

11. ZAČETNA PRIČAKOVANJA

- **Negativna pričakovanja**
 - Pričakovanje moraliziranja (H87M, H88ML)
 - Vmešavanje v vzgojo otrok (C50O)
 - Slaba pričakovanja (C49O)
 - Obsojanje (C52M)
 - Vzeti otroke staršem (C53M)
 - Obtoževanje (C54M)
 - Pričakovanje nerazumevanja (E42M, E43M)
 - Občutek groze (F86M)
 - Pričakovanje neprijetnih občutkov (H86M)
 - **Uraden odnos (F80ML)**
- **Obratno od pričakovanega**
 - Presenečenje (C51O, F85M)
 - Lep sprejem (C55M)
 - **Ni pričakovanja o tako dobrem ujemanju (D92ML)**
 - **Spraševanje, brez moraliziranja (H89ML)**
 - Ne pričakovanje tako hitre pomoči (E72M)
 - **Nepričakovano, da bodo uporabniki srečanja všeč (H84M)**
- **Ravnanje socialne delavke, socialnega delavca**
 - Pomoč pri težavah v družini (A102O, H83M)
 - Verjeti uporabnici, uporabniku (B149ML, G70O)
 - Več poslušanja (B146M, G69O)
 - Pričakovanje denarne pomoči (E41M)
 - **Pomoč za težave v šoli (E73ML)**
 - Drugačen pristop (B145M)
 - Lepši začetni sprejem (B147M)
 - **Hitra pomoč uporabnici, uporabniku (D87M)**
- **Neopredeljena pričakovanja**
 - Ni pričakovanj (A104ML, B148ML, D86M, G66ML)
 - Ne vedenje, kaj lahko pričakuje (A103O, B76ML)
- **Neizpolnjena pričakovanja**
 - **Neizpolnjena pričakovanja (B143M, G67O)**

12. DODATNE POTREBE UPORABNIC IN UPORABNIKOV PRI SODELOVANJU

- **Ravnanje socialne delavke, socialnega delavca**
 - Poslušanje (B151M, G13O, A97ML, G58O)
 - **Opredelitev razlogov mladostnici za določene ukrepe (A101ML)**
 - Večja komunikativnost (B150M)
 - Iskanje dodatnih storitev (B152M)
 - Verjeti uporabnici, uporabniku (G12O)
 - **Večje upoštevanje uporabnice in uporabnika (G68O)**
- **Večja participacija uporabnice, uporabnika**
 - **Spraševanje po željah mladostnice, mladostnika (A98ML)**
 - **Spraševanje mladostnice, mladostnika (A100ML)**
 - **Individualni pogovori z mladostnico, mladostnikom (G40ML)**
 - **Izražanje mnenja brez skrbi (G41ML)**
 - **potreba po bolj pogostih stikih (D84ML, D85ML)**
- **Potreba, da bi starši lažje zaupali**
 - Zagotovilo, da bo vse v redu (C60M)
 - Potrditev, da niso slabi starši (C61M)
 - Vnaprejšnja priprava na dogodke, ki so sledili (C63M)
 - **Dodatne informacije glede različnih možnih izidov (C64M)**

- Strožji ukrepi za sina (C65M)
- **Ni dodatnih potreb**
 - Ni potreb (A107ML, A108O, B153ML)

13. OVIRE PRI SODELOVANJU

- **Minimaliziranje težav s strani uporabnika**
 - Občutek, da ne potrebuje pomoči (C42M)
 - Prikrivanje resnice (C57O)
 - Na razgovorih povedala manj, kot je resnica (C58M)
 - Možnost za drugačen izid ob ne prikrivanju resnice (C59M)
- **Vedenje mladostnice, mladostnika**
 - Trma mladostnice, mladostnika (A18ML)
 - Upornica (A25ML)
 - Samovolja mladostnice (A26ML)
- **Lastnost uporabnika**
 - Ponos starša (C9O, E64M)
 - Ni želje po nasvetih (C10O)
 - Ne navajenost na pomoč pri vzgoji otroka (E66M)
- **Ni smisla za sodelovanje**
 - Razumevanje postopkov (C26M)
 - Vtikanje v vzgojo otrok (C38O)
- **Izključevanje uporabnika iz participacije**
 - Moteče, če se nekdo pogovarja o mladostniku (G36ML)

14. POZITIVNE POSLEDICE SODELOVANJA

- **Odnosi v družini**
 - Izboljšanje odnosov (B142M, D76ML, G73O)
 - Manj težav s sinom in hčerko (B3M)
 - Mama in hčerka slišita ena drugo (B100ML)
- **Spoznanja o situaciji**
 - Spoznanje, da sodelovanje prinaša koristi (D90ML)
 - Spoznanje, zakaj so se zgodile določene stvari (F7ML)
 - Spoznanje o napakah uporabnice, uporabnika (G74O)