

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Anja Glavan

Proces pomoči in podpore uporabnikom
Kriznega centra za otroke in mladostnike v Kopru

Magistrsko delo

Ljubljana, 2018

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Anja Glavan

Proces pomoči in podpore uporabnikom
Kriznega centra za otroke in mladostnike v Kopru

Magistrsko delo

Študijski program: Socialno delo

Mentor: Doc. Dr. Milko Poštrak

Ljubljana, 2018



Univerza v Ljubljani

IZJAVA

Spodaj podpisani/-a Anja Glavan, študent/-ka drugostopenjskega študija Fakultete za socialno delo Univerze v Ljubljani, z vpisno številko 06160173, s svojim podpisom izjavljam, da sem avtor/-ica magistrskega dela z naslovom: »Proces pomoči in podpore uporabnikom Kriznega centra za otroke in mladostnike Koper«.

S svojim podpisom zagotavljam:

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

V Ljubljani, 17.12.2018

Podpis avtorja/-ice:

S svojim podpisom:

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

V Ljubljani, 17.12.2018

Podpis avtorja/-ice:

PODATKI O MAGISTRSKI NALOGI

Imel in priimek: Anja Glavan

Naslov naloge: Proces pomoči in podpore uporabnikom Kriznega centra za otroke in mladostnike Koper

Kraj: Ljubljana

Leto: 2018

Št. strani: 121 **Št. slik:** 0 **Št. tabel:** 2 **Št. bibl. opomb:** 0 **Št. prilog:** 4

Mentor: Doc. Dr. Milko Poštrak

Ključne besede: proces pomoči in podpore, krizni center, otroci, mladostniki, mladost, socialno delo, metode dela z mladimi

Povzetek:

V prvem delu svoje magistrske naloge sem raziskala teorijo na področju mladih. Najprej sem opredelila pojem mladost, zatem so me zanimale značilnosti te skupine uporabnikov in njihov položaj v družbi. Pomembno za mojo nalogo se mi je zdelo raziskati socialno ranljivost mladih, dejavnike, ki vplivajo na njihovo življenje, in opredelila sem delovanje kriznih centrov za otroke in mladostnike. Na koncu sem se osredotočila še na socialno delo z mladimi, predvsem na koncepte pomoči ter na metode in modele socialnega dela.

V nalogi sem raziskovala postopke, ki potekajo v okviru kriznega centra za otroke in mladostnike od trenutka, ko uporabnik vstopi v krizni center in vse do trenutka, ko ga zapusti. Zanimale so me metode, s katerimi strokovni delavci izvajajo proces podpore in pomoči v kriznem centru ter katere od njih so za otroka ali mladostnika učinkovite in katere ne. Raziskala sem tudi, ali center pri svojem delu sodeluje še z drugimi formalnimi in neformalnimi oblikami pomoči ter katerimi. Odgovoriti sem poskušala na vprašanje, s čim strokovni delavci opremijo uporabnika ob odhodu iz kriznega centra ter kaj od tega je za mladostnika zares učinkovito. Raziskala sem potrebe uporabnikov, ki ostanejo v kriznem centru nezadovoljene ter kaj bi po mnenju mladostnikov še moralo biti na voljo in kaj je tisto, kar bi želeli spremeniti.

Moje glavne ugotovitve so bile, da so postopki, s katerimi se mladostniki srečujejo, povezani predvsem z administracijo ter pridobivanjem informacij o bivanju v kriznem centru. Najpogostejše metode, ki jih strokovni delavci pri nudenju pomoči in podpore uporabnikom uporabljajo so raziskovanje, pogovor, delo s posameznim primerom, delo s skupino, opazovanje. Strokovni delavci izhajajo s perspektive moči: krepijo moč uporabnika, ga spodbujajo, spoštujejo njegove želje in potrebe ter se postavljajo v vlogo njihovega zagovornika. Ob odhodu uporabnika iz kriznega centra z uporabniki delajo evalvacije, skupaj z njimi načrtujejo prihodnost in raziskujejo možne poti. Ugotovila sem, da strokovni delavci pri svojem delu veliko sodelujejo s formalnimi in neformalnimi oblikami pomoči in na ta način uresničujejo skupnostno socialno delo.

Uporabniki kriznega centra so kot pozitivno izkušnjo zaznali pogovor, spodbujanje, spoštovanje njihovih potreb in želja, zaupanje in prilagodljivost strokovnih delavcev. Mladostniki so kot negativno izkušnjo opredelili prevelik nadzor ter pomanjkanje pozornosti od strokovnih delavcev. Nezadovoljene potrebe, zaznane s strani uporabnikov, so bile predvsem vezane na skupne aktivnosti in njihovo domače okolje. Ob odhodu iz kriznega centra so kot pozitivno izkušnjo zaznali skupno načrtovanje prihodnosti, pogovor, občutek varnosti in zaupanje v strokovne delavce.

Title: The process of assistance and support to the users of the Youth Crisis Center Koper

Key words: process of assistance and support, crisis center, children, adolescent, youth, social work, methods of work with youth

Abstract:

In the first part of my thesis, I researched the theory in the field of youth. First, I defined the concept of youth. Then, I was interested in the characteristics of this group of users and their position in society. Social vulnerability of youth and factors that influence their lives seemed important to be researched for my thesis. I defined the operations of the youth crisis centers. Finally, I focused also on the social work with youth, mostly on the concepts of assistance and the methods and model of social work.

In the thesis, I researched the procedures which take place in the youth crisis center from the moment when a user enters the crisis center and to the moment when he leaves the center. I was interested in methods by which the professional workers perform the process of assistance and support in the crisis center and which methods are efficient for youth and which are not. I also researched whether the center cooperates with other formal and informal forms of assistance in its line of work and which are these forms. I tried to answer the question with what the professional workers equip the user when he leaves the crisis center and what of this is really efficient for the adolescent. I researched the needs of users which remain unmet in the crisis center and, according to the opinion of the youth, what should be also available and what they would like to change.

My main ascertainties were that the procedures by which the adolescents are encountered are mostly connected with the administration and gaining information on residing in the crisis center. The most common methods which are used by professional workers in offering the assistance and support to the users are research, conversation, work on individual cases, work with a group, and observation. The professional workers base on the perspective of power: they strengthen the power of the users, encourage them, respect their wishes and needs, and take the role of their advocates. In the time of users' leaving the crisis center, the professional workers perform evaluations with users, plan future together with the users and research possible solutions. I ascertained that professional workers cooperate with formal and informal forms of assistance in their line of work a lot and thus realize the community social work.

The crisis center users sensed conversation, encouragement, respecting their needs and wishes, trust, and adaptability of professional workers as positive experiences. The youth defined too much control and the lack of attention by the professional workers as negative experiences. Unmet needs sensed by the users were mostly connected with group activities and with their domestic environment. When leaving the crises center, they sensed common planning of future, conversation, the feeling of safety, and trust in the professional workers as positive experiences

KAZALO

1. TEORETSKI UVOD	1
1.1 Mladost.....	1
1.1.1 Opredelitev pojma	1
1.1.2 Mladi kot družbena skupina - značilnosti	3
1.1.3 Položaj mladih v družbi	4
1.1.4 Socialna mreža mladih	5
1.2 Socialna ranljivost mladih.....	6
1.2.1 Dejavniki v življenjskem svetu uporabnika	6
1.2.2 Odziv otroka in mladostnika na stresno situacijo	8
1.3 Družbena odgovornost	10
1.4 Oblike socialnega varstva.....	10
1.5 Krizni centri.....	11
1.5.1 Pravna podlaga	11
1.5.2 Krizni center za otroke in mladostnike	11
1.5.3 Opredelitev dejavnosti	12
1.5.4 Naloge	12
1.5.5 Cilji	13
1.5.6 Interventna služba	14
1.5.7 Krizna intervencija.....	14
1.5.8 Otroci in mladostniki v kriznem centru	17
1.5.9 Socialno delo v kriznem centru	18
1.5.10 Sodelovanje s centri za socialno delo	19
1.6 Socialno delo z mladimi.....	20
1.6.1 Koncepti pomoči v socialnem delu.....	20
1.6.2 Metode in modeli socialnega dela	21
1.6.3 Ustvarjalni pristopi pri delu z mladostniki.....	23
1.7 Skupnostno socialno delo.....	24
2 PROBLEM	26
3 METODOLOGIJA.....	28
3.1 Vrsta raziskave, model raziskave in spremenljivke.....	28
3.2 Raziskovalni instrumenti in viri podatkov	28
3.3 Populacija in vzorčenje	28
3.4 Zbiranje podatkov.....	29

3.5	Obdelava in analiza podatkov	29
3.5.1	Prosto pripisovanje pojmov – odprto kodiranje	30
3.5.2	Osnovno kodiranje.....	30
4	REZULTATI	33
4.1	Rezultati pridobljeni od strokovnih delavcev Kriznega centra za otroke in mladostnike Koper	33
4.1.1	Postopki ob sprejemu uporabnika v KCM	33
4.1.2	Postopki, ki tečejo med bivanjem uporabnika v KCM	35
4.1.3	Postopki od odhodu uporabnika iz KCM.....	37
4.1.4	Razlogi, zaradi katerih uporabnik zapusti KCM	37
4.1.5	Oblike pomoči, ki so uporabniku po odhodu iz kriznega centra na voljo	38
4.1.6	Metode in oblike pomoči in podpore, uporabljene pri delu z uporabnikom ob prihodu v KCM	39
4.1.7	Metode, oblike pomoči in podpore, uporabljene pri delu z uporabniki v času bivanja v KCM.....	41
4.1.8	Metode, oblike pomoči in podpore, uporabljene pri delu z uporabnikom ob odhodu iz KCM.....	44
4.1.9	Metode dela z uporabnikom, ki so po mnenju strokovnih delavk učinkovite....	45
4.1.10	Formalne oblike pomoči, s katerimi KCM sodeluje pri nudenju pomoči in podpore uporabniku.....	47
4.1.11	Neformalne oblike pomoči s katerimi KCM sodeluje pri nudenju pomoči in podpore uporabniku.....	47
4.2	Rezultati, pridobljeni od uporabnikov Kriznega centra za otroke in mladostnike Koper	47
4.2.1	Stvari, ki so bile uporabniku všeč in so mu med bivanjem v KCM pomagale ter razlogi za to.....	47
4.2.2	Stvari, ki uporabniku med bivanjem v KCM niso bile všeč in mu niso pomagale ter razlogi za to.....	49
4.2.3	Metode dela, ki so jih uporabljali zaposleni in so bile uporabniku všeč	50
4.2.4	Metode dela, ki so jih uporabljali zaposleni in uporabniku niso bile všeč	52
4.2.5	Potrebe, ki so med bivanjem ostale nezadovoljene	52
4.2.6	Kako bi lahko zaposleni pripomogli k zadovoljitvi potreb - predlogi.....	53
4.2.7	Kaj je bilo najbolj uporabnega, kar je uporabnik prejel ob odhodu iz kriznega centra.....	54

4.2.8	Stvari, ki so uporabnika motile, mu niso bile všeč, so se mu zdele odveč	55
5	RAZPRAVA	56
6	SKLEPI.....	67
7	PREDLOGI.....	72
8	UPORABLJENA LITERATURA	74
9	PRILOGE	77

Seznam tabel:

Tabela 1.....31

Tabela 2.....32

1. TEORETSKI UVOD

1.1 *Mladost*

1.1.1 Opredelitev pojma

Mladost je življenjsko obdobje med otroštvom in odraslostjo, v katerem pride do sprememb na različnih področjih. Otroštvo se navezuje na pojem naravno, odraslost pa na kulturo in družabno, kar pomeni, da se v obdobju mladostništva zgodijo spremembe, ki niso naravne, ampak so del razlik in prispodob, ki jih ustvari družba. Opredelitev pojma mladosti se razlikuje med družbami, saj vsaka na svoj način označuje življenjske oblike, socialno vlogo in identiteto posameznika. Velik vpliv na to, kaj je mladost ima vzgojno izobraževalni sistem, ki kot državna institucija usmerja, vodi in narekuje življenja mladostnikov (Ule in Mihelj, 1995).

Mladostništvo je obdobje v posameznikovem življenju, v katerem gre za prehajanje med različnimi življenjskimi cikli. Prvi prehod, ki se zgodi, je vsekakor prehod iz obdobja otroštva v obdobje odraslosti. V tem obdobju gre predvsem za oblikovanje osebne identitete posameznika, ki poteka od socialne vloge otroka k socialni vlogi odraslega, od usmerjenosti v prostočasne dejavnosti, šolanja, k usmerjenosti v dejavnosti, ki zadevajo poklic, delo in zaposlitev. V mladostništvu pride do prehoda od ekonomske odvisnosti od staršev ali drugih odraslih k neodvisnemu, samostojnemu življenju. Posameznik mora postati polnoletna in pravno odgovorna oseba. Pomembno je omeniti tudi socialni status mladostnika, na katerega močno vplivajo pričakovanja staršev oziroma drugih oseb, ki ga vzgajajo. Navadno se pričakuje, da bo mladostnik dosegel ali celo presegel socialni status svojih staršev. To pričakovanje pa lahko nanj deluje kot vzpodbuda, lahko pa tudi pri odrasčanju kot ovira. Glede na to, da socialni položaj posameznika ni nekaj trdnega, in nekaj kar bi bilo zagotovljeno, lahko rečemo, da obdobje mladosti velja za nekaj rizičnega in to predstavlja tudi tveganje v posameznikovem življenju. Sodobna družba določa tri glavne kriterije, ki jih je potrebno zadovoljiti v obdobju mladostništva, da posameznik uspešno preide v obdobje odraslosti.

Prvi kriterij je ekonomska neodvisnost. Težave, ki se pojavljajo pri tem, da se posameznik uspešno ekonomsko osamosvoji, so predvsem v nenehnih spremembah in negotovosti pri

zaposlitvi. Danes so zaposlitve predvsem občasne, posameznik težko dobi pogodbo za nedoločen čas, ob tem se mora ves čas izobraževati, velikokrat mora delati prekvalifikacije. Poleg tega pa je vse ostrejša delitev med delom in prostim časom, slednjega je tudi vse manj.

Drugi kriterij je lastna družina. Tukaj se pojavljajo tveganja predvsem zaradi pluralnosti družinskih oblik, ki se ves čas spreminjajo, pričakovano vedenje na področju partnerstva vedno bolj izginja, tudi spolne vloge se spreminjajo.

Tretji kriterij pa je kompetentnost v javnosti v smislu vstopa v javno življenje, ki se čedalje bolj pomika že v obdobje otroštva. Mejo med otroštvom in mladostništvom je vedno težje določiti, saj je čedalje bolj odvisna od posameznika. V sodobni družbi se dogaja, da posameznik vedno bolj samostojno odloča, kdaj se bo odločil za določen korak v svojem življenju. Kadar mladostnik ne uspe doseči zastavljenih ciljev, to vpliva tudi na starejše generacije, predvsem na osebe, ki so ga vzgajale, saj v tem vidijo tudi svoj neuspeh (Ule in Mihelj, 1995).

Razvojna obdobja biološke starosti se delijo na prvo, ki se imenuje dojenček in malček, drugo zgodnje otroštvo, tretje se imenuje srednje in pozno otroštvo ter četrto mladostništvo (Tomazo Ravnik, 2004, str. 119). Pri omenjenih razvojnih obdobjih se bom osredotočila na tretje in četrto obdobje, ki skupaj zajemata od sedmega do osemnajstega leta starosti otroka.

Mladostništvo se s tujko imenuje adolescenca in pomeni dozorevanje, obsega pa obdobje med enajstim ter štiriindvajsetim letom starosti človeka. Obdobje se začne s predpuberteto in puberteto, konča pa se s tako imenovano zrelostjo na čustvenem, spoznavnem, socialnem in moralnem področju. Mladostništvo pa se naprej deli še na zgodnje mladostništvo, ki se konča pri 14. letu, srednje mladostništvo, ki traja do 17. ali 18. leta ter pozno mladostništvo, ki se zaključi z 22. ali 24. letom. Zgornja meja mladostništva se postopoma zvišuje in postaja vse bolj ohlapna, saj so se začele pojavljati večje razlike med mladostniki pri doseganju omenjenih meril, najpogostejša so to zaključek izobraževanja, sklenitev delovnega razmerja, vodenje samostojnega gospodinjstva, vzpostavitev stabilne partnerske zveze (Zupančič, 2004a, str. 511).

1.1.2 Mladi kot družbena skupina - značilnosti

Mladost je obdobje v življenju posameznika, ki zaznamuje prehod med otroštvom in odraslostjo, poleg tega pa gre tudi za obdobje, ki mlade osebe združuje v socialno enoto, imenovano mladina. Znotraj te skupine mladi izoblikujejo socialni svet, znotraj katerega določijo svoja pravila, načine ravnanja in preživljanja prostega časa. Tega socialnega sveta mladih odrasli načeloma ne morejo nadzorovati, usmerjati in oblikovati po svoje. Kultura mladinskega socialnega sveta pa ni sama po sebi umevna, ampak je skupek različnih zgodovinskih dogajanj, socialnih nasprotij. Kot na vsako socialno skupino tudi na mladino močno vplivajo družbene spremembe. V preteklosti so se tako spremenili vedenjski vzorci mladih na različnih področjih, mladi so začeli dajati večji poudarek modi oblačenja, uživanju v prostem času, vse bolj zavračajo norme, spremenil se je odnos do politike, religije, drog, erotike (Ule in Mihelj, 1995).

Mladina je kot vsaka družbena skupina razvila določene značilnosti v svoji kulturi. Glavna komunikacija mladostnikov poteka znotraj njihove skupine. To pomeni, da svoje vrstnike doživljajo kot zelo dobre prijatelje, svetovalce, vzornike, na podlagi njihovih prepričanj ustvarjajo tudi svoja. To se pogosto odraža v podobnem stilu oblačenja, pri poslušanju glasbe, v hobijih, vzorih na filmskem in političnem področju. Mladostniki svoje vrstnike doživljajo kot zelo pomembne druge osebe, predstavljajo jim veliko terapevtsko, psihično oporo v različnih težkih situacijah. Mladi so v tem obdobju močno nagnjeni k avtonomiji, to je moč opaziti tako, da navadno občudujejo tiste vrstnike, ki s svojim vedenjem uspešno izzivajo in tako kažejo svojo neodvisnost v odnosu do odraslih. Poleg tega si mladi sami ustvarjajo in določajo načine medsebojnega komuniciranja, kar jim omogoča vse bolj napredujoča medijska tehnologija. Mladostniki kažejo velik interes in občudovanje do marginaliziranih skupin ter manjšin, saj se tudi sami prištevajo mednje (Ule in Mihelj, 1995).

Na mladino kot družbeno skupino močno vplivajo njihovi vrstniki v njihovi socialni skupini, potrebno pa je poudariti, da na to, kaj bo posameznik postal v odraslosti, vpliva tudi njegova primarna vzgoja v otroštvu. V otroštvu posameznik najprej sprejema socialne norme od svojih staršev, kar predstavlja osnovo za njegov nadaljnji socialni razvoj. Katere

od prejetih norm pa se bodo v posamezniku obdržale in razvijale, pa je odvisno od mladostnikovih vrstnikov (Ule in Mihelj, 1995).

1.1.3 Položaj mladih v družbi

V primerjavi s preteklostjo je v sodobni družbi prišlo do veliko sprememb v obdobju mladostništva. Če je bil mladostnik nekoč usmerjen v družbo, je sedaj bolj usmerjen v samega sebe, v načrtovanje svoje prihodnosti. Obdobje mladostništva se je začelo podaljševati predvsem zaradi velike potrebe po izobraževanju. V Sloveniji obvezno izobraževanje zajema samo osnovno šolo, vendar se močno vzpodbuja, da mladostniki z izobraževanjem nadaljujejo. Država si, v primerjavi s preteklostjo, ko so si lahko nadaljevanje izobraževanja privoščili le otroci iz bogatejših družin, danes prizadeva zagotavljati enake možnosti šolanja za vse otroke in mladostnike. Ker se je trajanje izobraževanja podaljšalo, se mladi težje ekonomsko osamosvojijo, kasneje dobijo prvo zaposlitev, ki jim omogoči, da se preselijo v svoje gospodinjstvo in si ustvarijo družino. Višja izobraženost in bogatejše znanje določa, kako se bo posameznik umestil v družbo, kakšna bo njegova vloga v njej in posledično tudi, kakšno bo njegovo življenje (Kovač Šebart, Gaber in Pluško, 2005).

Ker se je obdobje mladostništva podaljšalo, lahko mladi več časa namenijo sebi, zlasti oblikovanju svoje identitete. Ekonomski položaj se je za otroke in mlade precej izboljšal, mladi imajo več možnosti pri izbiri svojega poklica, načina življenja, svoje prihodnosti. Mladi so boljše informirani, kar jim omogoča tudi boljša in večja izbira komunikacijskih sredstev (Mohorič, 2010).

Če naj se dotaknem demografskih sprememb, je potrebno omeniti, da se število otrok in mladostnikov starih med 0 in 29 let, znižuje, gre za posledico manjšega števila rojstev, starši se odločajo za manjše število otrok, tudi za prvega otroka se odločijo kasneje. Mladostniki in otroci se danes srečujejo z več različnimi oblikami družin, kot so se nekoč. Otroci se danes velikokrat rojevajo izven zakonske zveze, več partnerstev razpade in posledično nastane več sestavljenih družin. Otroci se tako v svojem odrasčanju srečajo z ločitvijo svojih staršev ter spoznavanjem novih partnerjev svojih staršev, tudi njihovih otrok, če jih imajo (Šircelj & Žnidaršič, 2005).

1.1.4 Socialna mreža mladih

V preteklosti so na izbiro socialne mreže močno vplivali družina, razred, spolne vloge in družbeni status, danes pa je na tem področju prišlo do sprememb. Mladi so danes pri izbiri svojega družbenega kroga veliko bolj samostojni, sami se odločajo, s kom se bodo družili, kdaj in če bodo prekinili stike z določeno osebo (Dremelj in Nagode, 2005).

V stresnih situacijah se človek po pomoč obrača na posameznike, do katerih čuti zaupanje. Dejavnik, ki vpliva na to, na koga se bo oseba obrnila v težkih trenutkih, je predvsem odvisen od situacije, v kateri se človek nahaja in če bo potreboval čustveno ali materialno pomoč. Kadar se mladostnik znajde v stresni situaciji, se navadno po pomoč obrne k neformalni socialni mreži, ki jo ima. Povprečno ima mladostnik v svoji neformalni socialni mreži eno ali dve osebi, na kateri se lahko obrne, kadar potrebuje emocionalno ali materialno podporo, največkrat gre za prijatelje in starše. V primerjavi z odraslimi se mladi večkrat obrnejo na neformalno socialno mrežo kot na formalno. Med slednjo spadajo institucije in druge organizirane oblike pomoči (Dremelj in Nagode, 2005).

1.2 Socialna ranljivost mladih

Socialno ranljivi so posamezniki, ki jih družbene institucije predvsem nadzorujejo in kaznujejo, namesto, da bi jim nudile koristno oporo in pomoč. Poznamo štiri vrste socialne ranljivosti. Prva: mladostnik s svojim vedenjem na agresiven način skuša reševati svoje težave. Vedenje izraža tako, da na primer izostaja iz šole, uživa alkohol, eksperimentira z drogami, spolnostjo, ima odpor do staršev ter ostalih odraslih, ki predstavljajo avtoriteto. Druga: so mladi, ki se začnejo umikati iz vrstniških skupin. Navadno je to zato, ker imajo starši do njih stroge zahteve, skladne z zahtevami šole. Reakcija ostalih vrstnikov na vedenje mladostnika je ponavadi zasmehovanje, draženje. Tretja: posamezniki, ki iščejo avtoriteto zunaj družine. Na ta način se vključujejo v različne religiozne skupnosti, sekte, tolpe; vse te skupine pa zahtevajo veliko predanost in ponižnost voditeljem. Posameznikom upoštevanje norm teh skupin dajejo občutek pripadnosti, varnosti in povezanosti. Četrta: mladostniki, ki zaradi lastnih strahov želijo ostajati doma, se ne izpostavljati. Imajo psihosomatske težave, kažejo se še drugi znaki slabega zdravja. Navadno gre za težave, ki jih imajo mladi s seboj, starši, učitelji (Ule, 2000, str. 41).

1.2.1 Dejavniki v življenjskem svetu uporabnika

Dejavniki tveganja ali varovalni dejavniki so vidiki, ki v življenju posameznika lahko predstavljajo grožnjo, lahko pa nasprotno nanj delujejo varovalno, kar je odvisno od več okoliščin, v katerih se posameznik znajde. Med najpomembnejše in glavne dejavnike spadajo družina, šola, spol, vrstniki in vrednote (Poštrak, 2015).

Raziskave, ki so preverjale povezanost med prestopniškim oziroma boljše rečenim ranljivim vedenjem mladih ter strukturo družine, pravijo, da je pri mladih, ki živijo v enostarševskih družinah, bilo odkrito več oblik ranljivega vedenja kot v drugih oblikah družin. Razlogov, zakaj je temu tako, je več. Enostarševske družine naj bi slabše varovale mlade pred odklonilnim vedenjem zaradi težjih življenjskih razmer, saj imajo težji dostop do formalnih in neformalnih podpornih socialnih mrež. Enostarševske družine so navadno posledica razveze med staršema, kar je lahko za mladostnike zelo stresno in obremenjujoče; predvsem je dejstvo samo, na kakšen način bo mladostnik doživljal ločitev med staršema, odvisno od tega, kako bo ta proces potekal, v kakšnih odnosih bosta starša takrat in v

kakšnih bosta ostala v prihodnosti. Pri tem je potrebno izpostaviti tudi kaj bi se zgodilo, če bi starša, ki sta se odločila za ra zvezo, še naprej ostala skupaj. Kaj je torej boljše za dobrobit družine, če starša ostaneta skupaj ali, če se razvežeta? Pomemben je medsebojni odnos staršev. Raziskave o socialni ranljivosti mladih pravijo, da je velik dejavnik predstavlja tudi to, če bo imel mladostnik podporo staršev ali pa katere druge odrasle osebe, ki ji lahko zaupa (Rener, 2000, str. 91).

V družinskem življenju so dejavniki dvoji. Prvi so družinska struktura, kamor uvrščamo predvsem razveze v družini, enostarševsko družino, zaposlenost matere. Drugi so družinski procesi, kamor prištevamo interakcije v družini, razne oblike nadzorovanja in discipliniranja, izražanje čustev, (ne)kohezivnost družine. Če primerjamo oboje, je potrebno poudariti, da imajo dejavniki z vidika družinskih procesov večji vpliv od dejavnikov družinske strukture. Sama razveza staršev na ranljivo vedenje mladostnika deluje bolj šibko in posredno medtem, čustvena povezanost med mladostnikom in njegovimi starši ter njihova medsebojna interakcija, veliko bolj vpliva na vedenje otroka. Raziskave kažejo, da so bolj ranljivi mladostniki, ki živijo v domovih ali institucijah in mladostniki, ki se v domačem družinskem okolju ne počutijo dobro, ker nimajo podpore enega od staršev ali pa druge odrasle osebe, ki bi ji lahko zaupali (Rener, 2000, str. 91).

Med dejavnike v svetu mladih spadajo tudi prijateljstva, ki mladim predstavlja eden najpomembnejših virov opore. Prijatelji so pomemben faktor v njihovi socialni mreži: zelo jih cenijo, ampak z njimi težko navezujejo pristno prijateljstvo, tudi zaradi tega, ker so zaradi šolskih obveznosti v časovni in energijski stiski. To pomeni, da so njihovi odnosi s prijatelji minimalizirani (Rener, 2000, str. 113).

Med zasebnim in javnim okoljem mladih ter socialno ranljivostjo obstaja povezava. Če so mladi v svoji zasebnosti dovolj močni in trdni bodo uspešno krmarili tudi v javnih sferah svojega življenja. To pomeni: če bo mladostnik predvsem v svojem družinskem okolju dobil dovolj pozitivnih izkušenj na socialni, ekonomski, kulturni, emotivni ravni, bo njegova samopodoba dobra, visoka, čustveno bo stabilen, bo razgledan, komunikativen. Med fanti in dekleti pa so razlike. Fantom več pomeni njihov zunanji videz, medtem ko je za dekleta bolj pomembno, da veliko razmišljajo o različnih stvareh (Rener, 2000, str. 114).

Družbena izključenost velja za pomemben dejavnik tveganja, ne samo pri mladih, temveč pri vseh osebah ne glede na njihovo starost. Pri mladih se družbena izključenost pojavi že na političnem področju, saj so do 18. leta starosti zakonsko izključeni, zaradi česar so v marginalnem socialnem položaju. Izobraževanje je za otroke in mlade do 14. leta obvezno, kar pomeni, da vpliva in na način življenja, narekuje obveznosti otrokom in posledično tudi staršem. Šolski sistem otroke in tudi starše nadzira, če pa se mu kdo upre ga izloči (Rener, 2000, str. 116).

Osnovnošolci postavljajo šolski uspeh visoko na svojo lestvico vrednot, prav tako njihovi starši. Zlasti, kadar starši do otrok gojijo visoka pričakovanja glede šole in tako nad njimi izvajajo pritisk, a tudi, kadar otrokom šolski uspeh predstavlja pogoj za vpis za nadaljnje izobraževanje, s čimer možno vpliva na njihovo prihodnost. Odnos učiteljev do učencev, ki dosegajo slabše rezultate, močno vpliva na to, kakšni bodo odnosi med ostalimi učenci v razredu. Če učitelj učenca s slabšim znanjem ne spoštuje, ga ne bodo spoštovali niti ostali v razredu, zato bo učenec s slabšim znanjem težje dobil pomoč. Zaradi tega lahko med dejavnike v življenjskem svetu uporabnika štejemo tudi neuspeh v šoli. Mladi, ki predčasno zaključijo izobraževanje od večine ostalih, so v družbi navadno stigmatizirani, saj je slabši učni uspeh pokazatelj manjših intelektualnih sposobnosti, višje intelektualne sposobnosti pa so v današnjem času zelo cenjene (Rener, 2000, str. 121).

1.2.2 Odziv otroka in mladostnika na stresno situacijo

Glede na temo moje naloge se mi je zdelo primerno, da se v teoretičnem uvodu dotaknem tudi načinov, kako se otroci in mladostniki spopadajo s stresom. V otroštvu otroci razvijejo različne obrambne mehanizme, da bi se zaščitili pred neprijetnimi občutki, ki pa z odraščanjem ne izginejo, temveč se težave poglobijo. V povezavi s temo svoje naloge bi izpostavila obrambni mehanizem zanikanja. Otrokom namreč zanika določene neprijetne izkušnje in tudi posledice slednjih, zato, da bi se izognil bolečini, ki jo ob neprijetnostih doživlja. Prav tako je potrebno omeniti obrambni mehanizem potlačitve, pri kateri otrok skuša iz svojega spomina izbrisati neprijetne misli, čustva in izkušnje, da bi se zaščitil pred bolečino (Marjanovič in Svetina, 2004, str.408).

Mladostniki se s stresom spoprijemajo na različne načine, pri čemer je potrebno izpostaviti dve temeljni obliki. V prvi obliki se posameznik osredotoči na problem, s katerim se sooči, poskuša oceniti situacijo ter si na podlagi tega prizadeva najti rešitev. To stori tako, da spremeni situacijo ali svoje vedenje v njej. V drugi obliki spoprijemanja s stresom pa se osredotoči na čustva, ki jih doživlja, teži k temu, da bi zmanjšal bolečino, neprijetnost, ki jo doživlja, vendar pri tem ne skuša vplivati neposredno na situacijo. Tehnike, ki jih pri tem uporabi, so, da skuša svojo napetost sprostiti z različnimi fizičnimi aktivnostmi, išče oporo v svojem socialnem okolju ali se za nekaj časa preneha ukvarjati s problemom. Druga tehnika je manj učinkovita, saj si mladostnik zanika obstoj neprijetne situacije, v kateri se je znašel (Zupančič, 2004b, str. 546).

Mladostniki se na stres lahko odzovejo tako, da situacijo oziroma problem sprejmejo ter se nanj pasivno odzovejo, nekateri se s problemom soočijo tako, da naredijo načrt, kako bi situacijo rešili ter mu po korakih sledijo do želenega cilja. Mladostniki se včasih na stres odzovejo tudi tako, da mobilizirajo notranje moči, kar pomeni, da sprejmejo odgovornost ter odločitev o tem, kako bodo v prihodnosti primerneje ravnali v podobnem primeru. Včasih pa posamezniki v stresni situaciji pomoč poiščejo v svoji socialni mreži, bodisi samo zaradi pogovora in tudi zaradi podpore ali pomoč pri konkretnem reševanju problema (Zupančič, 2004b, str. 546).

1.3 Družbena odgovornost

Za skrb za otroke in mladostnike je država zadolžila različna ministrstva. Pod Ministrstvo za zdravje spadata Pedopsihiatrični oddelek in Center za mentalno zdravje, Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti pa ima pod svojim okriljem krizne centre za mlade (Pettauer in Stojanović, 2008). V sklopu Ministrstva za izobraževanje, znanost in šport delujejo vzgojni zavodi in stanovanjske skupine (Mladinski dom Malči Beličeve, b.d.).

1.4 Oblike socialnega varstva

Ministrstvo za izobraževanje, šolstvo in šport opredeljuje, da so vzgojni zavodi namenjeni otrokom, ki imajo vedenjske motnje, tja pa jih lahko napotijo centri za socialno delo in sodišča za mladoletne. Če otroka ali mladostnika v vzgojni zavod napoti center za socialno delo, gre za vzgojno varstveni, preprečevalni ukrep, če pa ga napoti sodišče za mladino, pa gre za sodni ukrep. Pod okriljem Ministrstva za izobraževanje, šolstvo in šport delujejo tudi stanovanjske skupine. Namenjene so učencem osnovnošolcem in srednješolcem otrokom in mladostnikom, ki so na področju vzgoje ogroženi. V stanovanjske skupine posameznike napotijo centri za socialno delo in matični vzgojni zavodi. Stanovanjska skupina je zasnovana v konceptu velike družine. Mladinski domovi so namenjeni otrokom in mladostnikom, ki potrebujejo varstvo in vzgojo, saj je le to v lastni družini oteženo, onemogočeno. Cilj mladinskih domov je, da ima uporabnik možnost za varen in zdrav osebni razvoj ter da ob tem uspešno zaključi izobraževanje. Pod omenjeno ministrstvo pa spadajo tudi prevzgojni domovi. Ti sprejemajo mladostnike, ki jih sodišče napoti na prestajanje vzgojnega ukrepa (Šoln Vrbinc, Jakič Brezočnik, in Švalj, 2016).

1.5 Krizni centri

1.5.1 Pravna podlaga

Krizni center za otroke in mladostnike po zakonodaji spada med javne socialno varstvene zavode, ki so financirani iz proračuna Republike Slovenije (Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o socialnem varstvu, 2017).

Po Zakonu o socialnem varstvu (2007) so otroci in mladostniki, če so prikrajšani za normalno družinsko življenje, upravičeni do institucionalnega varstva, ki jim nadomešča oziroma dopolnjuje oskrbo, ki bi jo morali prejemati v domačem okolju. Zakon pod normalno družinsko življenje šteje predvsem bivanje, skrb za organizirano prehrano, varstvo, zdravstveno varstvo, vzgojo in pripravo na življenje otroka ali mladostnika (Zakon o socialnem varstvu, 2007).

V Sloveniji se krizni centri delijo na krizne centre za otroke, krizne centre za otroke in mladostnike, krizne centre za odrasle žrtve nasilja ter krizne namestitve za posebne skupine (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2015).

Leta 2007 je ministrstvo odprlo prvi in zaenkrat še edini Krizni center za otroke, ki se imenuje Palčica, nahaja se v Grosupljem. Krizni center za otroke je namenjen otrokom, ki so star od 0 do 6 let (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2015).

1.5.2 Krizni center za otroke in mladostnike

Krizni center za otroke in mladostnike je namenjen otrokom in mladim med 6 in 18 letom, vendar se lahko vanj, v izjemnih primerih z odredbo strokovnega delavca centra za socialno delo, namesti tudi mlajšo že polnoletno osebo do 21. leta starosti. Omenjeni krizni center je namenjen otroku ali mladostniku, ki se je znašel v stiski in nujno potrebuje izločitev iz okolja, kjer biva. V krizni center lahko otroci pridejo na lastno željo ali pa na predlog strokovnega delavca centra za socialno delo, interventne službe ali drugih institucij (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2015).

V krizni center vstopijo otroci ali mladostniki, ki imajo za seboj težko življenjsko izkušnjo, navadno so utrpeli travmatičen dogodek. Eno težjih situacij za mladega uporabnika predstavlja družinsko nasilje v katerem je v vlogi žrtve, saj gre za ponavljajoče dejanje s strani posameznika, ki je uporabniku zelo blizu. Iz tega razloga predstavlja družinsko nasilje za uporabnika v psihološkem smislu najhujše (Mešl in Omladič Ogriajenšek, 2006).

1.5.3 Opredelitev dejavnosti

Posameznik lahko v kriznem centru biva do največ 21 dni, v tem času pa morajo strokovni delavci iz centra za socialno delo poiskati najboljšo možno rešitev za uporabnika, ki bo ustrezna tudi na daljši rok. Strokovni delavci lahko izjemoma bivanje tudi podaljšajo, razloge za to morajo navesti in tudi utemeljiti. Bivanje se lahko podaljša, če uporabnik za to zaprosi sam, vendar je pogoj, da ves čas aktivno sodeluje pri iskanju rešitve po predhodnem načrtu obravnave, ki ga je predvidel strokovni tim. Bivanje uporabnika v kriznem centru pa se lahko podaljša tudi, če okoliščine ne omogočajo, da bi strokovni delavci našli ustrezno rešitev, možnosti, da bi se uporabnik vrnil nazaj v prejšnje okolje, pa ni. O namestitvi uporabnika so strokovni delavci kriznega centra dolžni takoj obvestiti center za socialno delo, če pa se to zgodi izven delovnega časa centra za socialno delo, morajo delavci kriznega centra o namestitvi otroka ali mladostnika obvestiti direktno njegove starše (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2015).

1.5.4 Naloge

Prva naloga strokovnih delavcev v kriznem centru je, da nudijo prvo socialno pomoč uporabnikom in sicer po telefonu ali osebno. Uporabnikom, ki morajo iz različnih razlogov zato da zaščitijo sebe zapustiti domače okolje, mora krizni center nuditi zatočišče in namestitev, vključena je prehrana, delavci kriznega centra morajo poskrbeti, da se uporabnik tam počuti varno. Naslednja naloga kriznega centra je prizadevanje, da se uporabnik vrne v svoje domače okolje, vendar le, če dejavnikov, zaradi katerih je uporabnik zapustil dom ni več. Če to ni mogoče, morajo strokovni delavci uporabniku najti ustrezno namestitev kje drugje. Strokovni delavci kriznega centra morajo sodelovati s širšo skupnostjo, s katero je uporabnik povezan ali pa je to potrebno, da je, da se ga zaščiti. Z

vsakim posameznikom posebej je potrebno narediti individualni načrt reševanja njegove stiske. Strokovni delavci kriznih centrov za otroke in mladostnike morajo še posebej tesno sodelovati s starši uporabnika, če je to v njegovo korist. Z njimi morajo voditi svetovalne pogovore, otrokom morajo zagotoviti pomoč pri šolskih obveznostih in spremstvo pri urejanju različnih organiziranih oblik pomoči (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2015).

Ko uporabnik vstopi v krizni center, strokovni delavci z njim sklenejo dogovor. Z njim uporabnika seznani s pogoji bivanja v centru, se z njim pogovorijo, ob tem pa mora uporabnik potrditi, da se s pravili strinja ter da jih bo spoštoval. Starši otrok, ki bivajo v kriznem centru, so dolžni z njim sodelovati, strokovne delavce morajo obvestiti o posebnostih otroka ali mladostnika. Njihova dolžnost je, da plačujejo materialne stroške otroku za šolanje, njegove osebe potrebe, zdravljenje ter poravnajo škodo, če jo otrok povzroči v kriznem centru (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2015).

1.5.5 Cilji

Avtorici Nina Mešl ter Nataša Omladič Ograjenšek (2006) izpostavljata splošne in posebne cilje kriznega centra. Splošna cilja kriznega centra sta, da si strokovni delavci prizadevajo za zmanjšanje intenzivnosti stresa, ki ga je doživel otrok ter ga zaščitijo pred novimi oblikami stresa. Strokovni delavci morajo uporabnika spodbujati pri tem, da bi zmozel sam organizirati in mobilizirati svoje moči, nuditi mu morajo psihosocialno podporo, da bi čim prej spet deloval, kot je deloval preden se je znašel v težkem položaju. Nuditi mu morajo pomoč in podporo, s katero se bo uporabnik lahko zopet postavil na noge. Posebni cilji pa so bolj odvisni od krizne situacije in od osebnosti uporabnika. Mednje sodijo aktivnosti, ki vodijo k hitrejši rešitvi problema in vzpostavitvi dovolj velike psihosocialne prilagoditve uporabnika v njegovem življenjskem okolju. Pomembno je, da uporabnik razume kakšna je vloga zunanjih dejavnikov, zaradi katerih je do situacije sploh prišlo in tudi, kako njegove osebne značilnosti vplivajo na nastalo situacijo. Uporabnika je treba opremiti z novim vedenjem, ki mu bo v prihodnosti v težkih situacijah v podporo in pomoč (Mešl in Omladič Ograjenšek, 2006).

1.5.6 Interventna služba

V interventno službo spadajo strokovni delavci, ki so zaposleni na centru za socialno delo. Delavci morajo izpolnjevati pogoje za izvrševanje storitev prve socialne pomoči in za ukrepe za varovanje koristi otrok in mladostnikov, določenih v zakonu o družinskih razmerjih. Interventne službe morajo nujno izvesti vse možne ukrepe za zaščito uporabnika, ki je žrtev nasilja, če je potrebno morajo zanj najti ustrezno varno namestitev. Strokovni delavec, ki izvede intervencijo, mora za spremstvo zaprositi policijo, kadar je to potrebno. Tedaj ta poskrbi za svojo varnost in varnost vseh udeleženih v postopku. Po končani intervenciji mora strokovni delavec napisati poročilo, ki ga posreduje pristojnemu socialnemu delavcu na centru za socialno delo, ki je za to pristojen (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2015).

1.5.7 Krizna intervencija

Krizne intervencije imajo določene značilnosti v primerjavi z drugimi vrstami podpore in pomoči uporabnikom. So kratkotrajne, časovno omejene saj trajajo le dokler traja kriza. Biti morajo hitre, izvedene takoj, ko se krizna situacija zgodi. Cilj intervencije je usmerjen izključno k reševanju trenutke krizne situacije. Pri intervenciji je še posebej pomembno, da so osebe, ki pomagajo uporabniku, aktivne ter prilagodljive. Izredno pomembna v tistem trenutku je empatija: uporabniku morajo ljudje, ki mu pomagajo nuditi čustveno podporo, mu pokazati interes ter zanimanje za njegovo situacijo, kar dosežejo tudi z aktivnim poslušanjem (Mešl in Omladič Ograjenšek, 2006).

Avtorici Mešl in Omladič Ograjenšek (2006) opisujeta svojo predstavo o pomoči otroku ali mladostniku, ki biva v kriznem centru, in njegovi družini. Pri svoji ideji želita združiti dve stroki in sicer socialno delo ter socialno pedagogiko. Pravita, da je za mladega uporabnika v določenih življenjskih situacijah, kadar postanejo odnosi znotraj družine zelo težki in naporni dobro, da se za nekaj časa umakne iz svojega družinskega okolja, vendar mora pri tem dobiti pomoč, ki je hitra in predvsem učinkovita. Že samo dejanje, ko otrok ali mladostnik zapusti svoj dom, zahteva ogromno poguma in truda, ob tem pa uporabnik doživlja velik stres, prav tako tudi njegova družina. Tedaj je zelo pomembno, da se uporabnik namesti v okolje, ki mu zagotavlja varnost in mir, kjer ima na voljo oporo,

pomembno je tudi, da ga strokovni delavci zavarujejo pred dodatnimi stresnimi situacijami. Navadno mladostnik takoj, ko pride v krizni center, še ni pripravljen govoriti s svojimi starši, zato je pomembno, da to strokovni delavec tudi upošteva. Avtorici predstavljata pet osnovnih elementov, ki jih krizna intervencija vsebuje. Prvi je, da mora biti intervencija takojšnja. To pomeni, da se mora izvesti čim prej po tistem, ko za uporabnika postane situacija nevzdržna, saj je uporabnik takrat najbolj dovzeten za spremembe. Naslednji element govori o tem, da je potrebno problem reševati v okolju nastanka krizne situacije. Tretji element pravi, da mora biti oseba, ki otroku ali mladostniku v stiski ponudi pomoč, aktivnejša od njega, biti mora zaupanja vredna ter predana. Četrty element govori o tem, da je potrebno v proces podpore in pomoči vključiti ljudi iz socialne mreže, ki so uporabniku blizu in mu veliko pomenijo, sem se šteje tudi družina. Zadnji element pa pravi, da je potrebno uporabnika okrepiti tako: strokovni delavec ga spodbudi, da je rešitev situacije mogoča (Mešl in Omladič Ograjenšek, 2006).

V nadaljevanju avtorici Mešl in Omladič Ograjenšek (2006) govorita o začetni fazi procesa. Pravita, da je potrebno veliko pozornosti nameniti sodelovanju, potrebno je ugotoviti, kaj za uporabnika to pomeni in v nadaljevanju z njim skleniti dogovor o sodelovanju. Šele zatem lahko strokovni delavec in uporabnik začneta delati v delovnem odnosu. Ker strokovni delavec z uporabnikom sklene dogovor o sodelovanju, je povabljen v delovni odnos. Strokovni delavec mu mora vzbuditi občutek spoštovanja in zavest, da je sam odgovoren za svoje življenje, s čimer dobi občutek dostojanstva. Za uporabnika so ti občutki zelo pomembni, saj mu predstavljajo vir moči (Mešl in Omladič Ograjenšek, 2006).

Strokovni delavec ne sme pozabiti na uporabnikovo družino, ki prav tako potrebuje sodelovanje v delovnem odnosu, da bo zmogla narediti spremembe in otroka spet dobila v svoj dom. Ko otrok ali mladostnik pride v krizni center, je o tem potrebno v enem dnevu obvestiti njegove starše, saj morajo vedeti, kje je, hkrati pa dobijo informacijo, da je njihov otrok v varnem okolju. Potrebujejo potrditev, da je krizni center za otroka varna izbira, ob tem jim je potrebno tudi povedati, da na njih strokovni delavci ne bodo pozabili ter jih bodo vključili v delovni proces pomoči in podpore. Prvi pogovor s starši je zelo pomemben, saj morajo tudi oni dobiti občutek zaupanja, varnosti in spoštovanja. Tako starši kot tudi njihov otrok potrebujejo varen prostor, kjer lahko vsak pove svojo instrumentalno definicijo problema. Strokovni delavec mora že v prvem pogovoru povedati, kakšen je namen srečanj, pojasniti mora koncept delovnega odnosa, kar omogoči,

da se vsi udeleženi počutijo varne, spoštovane, dobijo občutek dostojanstva ter prepričanje, da sami odločajo o svojem življenju in so eksperti z izkušnjami za svoje življenje (Mešl in Omladič Ograjenšek, 2006).

Po sklenjenem dogovoru o sodelovanju je potrebno slediti izvirnemu delovnemu projektu pomoči, kar pomeni, da je potrebno napraviti za vsakega uporabnika posebej načrt, ki mu bo v pomoč in podporo pri iskanju rešitev za svoj problem. Zelo pomembno pri projektu pomoči in podpore je, da povabimo vse udeležene v problem, da lahko vsak prispeva svoj del k rešitvi. Včasih je potrebno otroka ali mladostnika za nekaj časa zavarovati pred družino in v nekaterih primerih vrnitev v domače okolje še ni mogoča. Včasih je tudi sodelovanje s starši oteženo in v teh primerih je pomembno, da strokovni delavec zasnuje delovni projekt na krepitvi uporabnika. Uporabnik se mora počutiti varno, imeti mora občutek, da je sam odgovoren za svoje življenje. Če vrnitev v družino tudi v daljšem časovnem obdobju ni mogoča, morajo strokovni delavci seznaniti uporabnika z drugimi možnostmi življenja stran od družine. Pomembno je, da skupaj z njim raziskuje kaj je na voljo ter tudi, kaj uporabnik lahko sprejme in česa ne. Če strokovnemu timu uspe na srečanja in v sodelovanje povabiti starše mladostnika, je potrebno mladostniku dati občutek varnosti ter mu zagotoviti, da bo vse skupaj potekalo v varnem okolju. Pomembno je, da ga spodbudijo k sodelovanju s starši, včasih jih morajo za to opogumiti, jih okrepiti, da zmorejo prebroditi takšen proces (Mešl in Omladič Ograjenšek, 2006).

Med prvimi pogovori z otrokom ali mladostnikom mora strokovni delavec uporabnika pripraviti tudi na skupne pogovore s starši, prizadevati si mora, da z uporabnikom vzpostavi dialog, v katerem bo uporabnik lahko raziskal svojo predstavo o družini, preden je prišel v krizni center in kakšne so možne poti v prihodnosti. Odpirati se morajo nove zgodbe, novi dialogi, ki bodo omogočili spremembe. V dialogu mora strokovni delavec stremeti k temu, da izhaja iz perspektive moči, da uporabnika opogumlja (Mešl in Omladič Ograjenšek, 2006).

Prvi pogovor z družino ima veliko težo, gre za velik korak v smer raziskovanja rešitev. Strokovni delavec mora zopet z vsemi udeleženi vzpostaviti dogovor o sodelovanju, ustvariti varen prostor za vse, da bo lahko stekel delovni odnos. Vsem naslednjim pogovorom z družino je skupno, da stremijo k ciljem, ki so jih skupaj zasnovali. Pri tem strokovni delavec ves čas igra vlogo tako imenovanega režiserja, saj pogovor vodi, usmerja, vabi ljudi, da se mu pridružijo v tistem trenutku. Ves čas skrbi za sodelovanje

med udeleženi, da je prostor, v katerem se delovni proces odvija, čim bolj varen za vse, pomembno je osebno vodenje strokovnega delavca. V izvirnem delovnem projektu pomoči velikokrat pride do zapletov, v katerih pa mora strokovni delavec zaznati priložnost za nadaljnje delo, odpreti novo temo za pogovor z uporabnikom. Uporabnik mora vedeti in to mora strokovni delavec tudi ubesediti, da ni nič narobe, če pride do spodrslijajev in da je kljub temu vedno sprejet (Mešl in Omladič Ograjenšek, 2006).

Navadno imajo otroci in mladostniki, ki pridejo v krizni center, težave tudi v šoli, saj so te posledica njihove težke življenjske situacije. Zelo pomembno je, da strokovni delavci ne pozabijo tudi tega dela mladostnikovega življenja ter skrbijo, da mlad uporabnik ostane še naprej vključen v izobraževanje; tudi tu mladostnik potrebuje pomoč in podporo. Strokovni delavci se morajo povezati z delavci v šoli, ki jo uporabnik obiskuje, zagotoviti morajo medsebojno sodelovanje tudi v izvirnem delovnem projektu pomoči (Mešl in Omladič Ograjenšek, 2006).

V primeru, ko se mladostnik lahko po končanem bivanju v kriznem centru vrne nazaj v domače okolje, družina še vedno potrebuje podporo in pomoč. Strokovni delavci morajo zato v delovnem projektu pomoči skupaj z družino jasno zasnovati načrt za njihovo nadaljnje skupno življenje. Mnogi menijo, da potrebujejo redna srečevanja s strokovnimi delavci, zaradi podpore in pomoči le v času trajanja krize, vendar navadno ne zmorejo takoj zaživeti brez nje. Ko se mladostnik vrne nazaj v domače okolje, družina lahko prejema pomoč in podporo od kriznega centra kot dodaten program, vendar ga vsi krizni centri nimajo. V tem primeru je potrebno družini pomagati, da se usmeri v druge oblike pomoči na primer v centre za socialno delo, svetovalne centre in druge (Mešl in Omladič Ograjenšek, 2006).

1.5.8 Otroci in mladostniki v kriznem centru

Pogovori z uporabniki navadno potekajo na neformalen način, na primer med dnevnimi aktivnostmi, med preživljanjem prostega časa, nakupovanjem itd. Pogovori, ki jih imajo strokovni delavci z družinami pa potekajo v dnevnih sobah ali pa pisarnah, podobnim dnevnim sobam. Mladi uporabniki lahko na stene lepijo plakate ter si sobe opremljajo po svojih željah, vendar pri tem ne smejo uničevati pohištva in opreme centra. V domovih se

strokovni delavci trudijo, da bi uporabnikom naredili center čim bolj domač, zato uporabljajo pisano posteljnino - vsak uporabnik si izbere tisto, ki mu je všeč. Namen teh dejanj je, da krizni center ne bi deloval togo kot institucija, temveč bi se tudi po zunanji podobi čim bolj približal domačemu okolju (Pettauer in Stojanović, 2008).

Dopoldne so večinoma otroci in mladostniki v šolah, popoldne pa imajo svetovalne razgovore s strokovnimi delavci, potekajo tudi dela v skupinah, delo za šolo, h kateri sodi tudi učna pomoč, če jo mladostnik potrebuje. Starejšim mladostnikom, ki so zaključili izobraževanje, strokovni delavci pomagajo tudi pri iskanju zaposlitve. Strokovni delavci v centru tudi urejajo stike uporabnikov z njihovimi starši in se trudijo, da uporabnik čim bolj aktivno sodeluje pri reševanju svoje življenjske situacije (Pettauer in Stojanović, 2008).

1.5.9 Socialno delo v kriznem centru

Pri delu z otrokom ali mladostnikom, ki biva v kriznem centru, morajo strokovni delavci k procesu podpore in pomoči mlademu uporabniku, k izvirnemu delovnemu projektu pomoči povabiti celo družino. Delavec si mora prizadevati, da začnejo skupaj oblikovati spremembe in rešitve, da bo družina lahko v prihodnosti živela skupaj (Mešl in Omladič Ograjenšek, 2006). Potrebno je ustvariti pogoje, ki bi družini omogočili, da bi postala bolj varna za vse svoje člane.

Ko otrok ali mladostnik odide od doma je to znak, da je v družini nekaj narobe, saj se mlad uporabnik tam ne počuti več varno. Tedaj je potrebno o tem spregovoriti, predvsem zato, da se družinski člani lahko na novo dogovorijo, kaj je mogoče in kaj ne. V nekaterih primerih se otrok ali mladostnik ne more takoj vrniti v domače okolje in takrat je zelo pomembna socialna mreža, ki jo uporabnik ima izven družine (Mešl in Omladič Ograjenšek, 2006). Samo ta mu lahko ponudi podporo in pomoč, da uporabnik v sebi najde moč in uspešno prestopi težko življenjsko situacijo.

Ko se otrok ali mladostnik še ne more vrniti v svojo družino, je potrebno zanj najti ustrezno in varno namestitev. A ko otroka namestijo v neko drugo okolje, delo z družino še ni končano. Strokovni delavec, ki dela z mladim uporabnikom, si mora še vedno prizadevati, da poveča možnost, da bi se uporabnik lahko vrnil k družini. To stori tako, da ves čas in še

vedno dela z družino in skupaj z njo soustvarja spremembe, ki vodijo k tem, da bi družina zmogla otroka ali mladostnika spet sprejeti v svoje okolje (Mešl in Omladič Ograjenšek, 2006).

Pri socialnem delu z družino je zelo pomembno, da strokovni delavci upoštevajo koncept znanje za ravnanje. Znanje o družini jim bo pomagalo, da bodo skupaj lažje ustvarjali spremembe. Na družino morajo gledati kot na malo skupino s posebnostmi, ki jih je potrebno skupaj raziskati. To dosežejo tako, da vse člane družine povabijo, da jim povedo, kdo v družini kaj dela, kaj kdo prispeva, saj so to teme, ki se jih člani družine skorajda ne zavedajo (Čačinovič Vogrinčič, 2008). Posebnosti v družini socialni delavci lahko raziskujejo tudi tako, da njene člane sprašujejo o vlogah, ki jih ima posameznik znotraj družine kot delovne skupine, zanimati jih morajo, kakšna pravila imajo, kakšne komunikacijske vzorce uporabljajo (Mešl in Omladič Ograjenšek, 2006). Med raziskovanjem se odpirajo nove teme, njene udeleženi lahko začnejo razmišljati o spremembah v konkretnih situacijah. Avtorica Čačinovič Vogrinčič (2008) trdi, da tovrstni pogovori predstavljajo izhodišče za soustvarjanje sodelovanja med družinskimi člani.

1.5.10 Sodelovanje s centri za socialno delo

Strokovni delavci kriznega centra in centra za socialno delo morajo praktično sodelovati ves čas. Njihovo sodelovanje se začne že takoj, ko otrok ali mladostnik pride v krizni center po pomoč, saj morajo delavci centra za socialno delo v enem dnevu obvestiti uporabnikove starše, kje se nahaja njihov otrok. V primeru odvzema otroka, z namenom, da ga zaščitijo, intervencijo izpeljejo strokovni delavci centra za socialno delo in poskrbijo za namestitev uporabnika v krizni center. Pri krizni intervenciji je zelo pomembno, da so pri njej udeleženi vsi, ki so kakorkoli vpleteni v situacijo, v kateri se je uporabnik znašel. Pri tem ne smemo pozabiti tudi na predstavnike drugih institucij, ki lahko pomagajo. Posebej pri namestitvi uporabnika v zunajdružinsko okolje je zelo pomembno sodelovanje strokovnih delavcev centra za socialno delo, ki so zadolženi za določeni primer in kriznega centra. Center za socialno delo je pristojen za upravni postopek, zato mora v skladu z zakonom urediti namestitev uporabnika, ki bo bival izven družine (Mešl in Omladič Ograjenšek, 2006).

Center za socialno delo je navadno zadolžen za formalne zadeve, ki jih predpisuje zakonodaja, svetovalne pogovore pa izvajajo strokovni delavci, ki delajo v kriznem centru.

1.6 Socialno delo z mladimi

1.6.1 Koncepti pomoči v socialnem delu

Socialno delo je delo v dveh pomembnih konceptih, to sta delovni odnos in izvirni delovni projekt pomoči. Osrednja tehnika je pogovor, z njim se ustvarja delovni odnos, v katerem se odvija izvirni delovni projekt pomoči. V pogovoru je zelo važen jezik, ki ga strokovni delavci uporabljajo. Jezik socialnega dela je jezik, ki mora uporabnika opogumljati, mu krepiti moč, ki ji potrebuje, da bo zmogel skozi težko življenjsko situacijo, v kateri se nahaja. Strokovni delavec se mora zavedati, da je oseba, ki potrebuje pomoč in podporo, njegov sogovornik, sodelavec, je ekspert za svoje življenje, saj le on najboljše ve, kaj je dobro zanj. Socialni delavec in uporabnik skupaj oblikujeta delovni odnos, skupaj raziskujeta možne rešitve in se skupaj dogovarjata o naslednjih korakih. Socialni delavec in uporabnik sta odgovorna in spoštljiva zaveznika, ki sta skupaj na potovanju k zastavljenemu cilju (Čačinovič Vogrinčič, 2008).

Socialni delavec in uporabnik vzpostavita delovni odnos, v varnem prostoru, kjer se zgodi soustvarjanje in raziskovanje rešitev. Delovni odnos sestavljajo elementi, ki poskrbijo, da je delovni odnos lahko zares spoštljiv, varen prostor, ki uporabniku in vsem udeleženi ponudi pomoč in podporo, ki jo potrebujejo. Na začetku delovnega odnosa mora socialni delavec z uporabnikom in vsemi udeleženi skleniti dogovor o sodelovanju. V njem ubesedi, da bodo delali tukaj in zdaj, v času, ki ga imajo na voljo. Socialni delavec mora udeleženi predstaviti, kako bodo delali, ubesediti mora, da bo to varen prostor, in bodo vsi enakovredni sogovorniki. Temu uvodnemu delu sledi instrumentalna definicija problema, kjer vsak od udeleženi pove svoje videnje problema. Socialni delavec mora v delovni odnos uvesti element osebnega vodenja, kar pomeni, da tudi sam z uporabniki lahko podeli osebne izkušnje, več čas pa stremi in vodi pogovor v smer dogovorjenih izidov. Sledi element perspektive moči: socialni delavec mora uporabniku ves čas dodajati moč; iskati in ubesediti mora vire moči, ki jih opazi pri uporabniku, povzema pogovor tako, da poudarja dobre, uspešne stvari, ki jih uporabnik sam še ne prepozna. Naslednji element delovnega odnosa je etika udeležnosti: v pogovoru ne išče več vzroka ali resnice, temveč vodi pogovor, ki se nadaljuje. Socialni delavec je v odnosu soudeležen tako, da skupaj z uporabnikom raziskuje možne rešitve. Zadnji element pa je znanje za ravnanje.

Slednji element socialne delavce uči, da znanje, ki ga imajo, podelijo z uporabniki, ga prenesejo v njim razumljiv jezik in na ta način poskrbijo, da se lahko drug drugemu pridružijo tukaj in zdaj (Čačinovič Vogrinčič, 2008).

Izvirni delovni projekt pomoči je pomemben zato, ker omogoča, da se sklene proces podpore in pomoči za vsakega uporabnika posebej, omogoči, da proces teče in se nadaljuje. Izviren delovni projekt pomoči zajema šest korakov. Prvi je približevanje, kar pomeni, da se moramo uporabniku pridružiti tukaj in zdaj, sledi odkrivanje, vendar ne v smislu postavljanja diagnoze, temveč gre za raziskovanje mogočega. Naslednji korak je spreminjanje - stremljeva k temu, da uporabnik zmore pogledati v prihodnost ter raziskovati določena ravnanja, ki bodo omogočila spremembe. Sledi proslavljanje: v tej fazi se ubesedi in veseli vsakega najmanjšega koraka, ki se je zgodil. Naslednji korak je ločitev: uporabniki so uspeli pridobiti toliko moči, da zmorejo sami naprej. Na koncu pa sledi še refleksija, ko vsi udeleženi reflektirajo in ubesedijo celoten proces – ugotovijo, kaj jim je pomagalo in kaj so se naučili, kaj je tisto, kar bodo lahko uporabljali v prihodnosti (Čačinovič Vogrinčič, 2008).

1.6.2 Metode in modeli socialnega dela

Socialno delo stremljeva k temu, da s svojim delovanjem predvsem nudi pomoč in varstvo uporabniku, skupini ali skupnosti. Metode, ki jih socialni delavci uporabljajo, so delo s posameznim primerom, s skupino, skupnostno socialno delo, raziskovanje v socialnem delu, intervizija ter supervizija (Poštrak, 2003).

Naj v tem poglavju omenim tudi modele socialnega dela, ki določajo, kam bo strokovni delavec umestil težavo uporabnika, kako jo bosta uporabnik in skupnost dojela ter na kakšen način bo v delovnem odnosu prišlo do rešitve.

Tradicionalni ali klinični, terapevtski model socialnega dela zagovarja koncept pomoči, ki je osredotočen na prilagajanje posameznika na družbene spremembe. Pravi torej, da ima posameznik težavo, ki mu onemogoča, da bi se lahko vključil v družbeno življenje, zato mu je treba pomagati, da prilagodi svoj način življenja družbi, četudi ni v skladu z njegovimi načeli. Pri tem modelu socialni delavec zasede mesto eksperta, nekoga, ki vse ve, uporabnik pa je v vlogi učenca, tistega, ki prejema nasvete in navodila (Poštrak, 2003).

Reformistični in radikalni model socialnega dela zagovarjata tezo, da je težava oziroma stiska uporabnika posledica tega, ker je družba v kateri živi nepravilna, ogrožujoča. Strokovni delavec, ki dela po tem modelu, mora zagovarjati uporabnika, pomagati mu mora, da doseže svoje pravice. Modela se razlikujeta v tem, da reformistični model dopušča, da ustanove v družbi ostanejo, vendar je potrebno uvesti določene spremembe, prilagoditve, da bodo primerne za uporabnike. Radikalni model pa želi ustanove odpraviti ter jih v osnovi na novo zasnovati, da bodo bolj pravične za uporabnike (Poštrak, 2003).

Naslednji model se imenuje sistemsko-ekološki. V ospredje postavlja odnose med udeleženi. Socialnega delavca pri tem zanimajo razmerja v odnosih, kakšna komunikacija teče med njimi. Socialni delavec ter uporabnik sta pri tem modelu partnerja in sodelavca, ki skupaj raziskujeta in iščeta rešitve (Poštrak, 2003).

Zadnji model socialnega dela je konstruktivistični model. Govori o tem, da je resničnost uporabnika pravzaprav njegova konstrukcija, v konstrukcijo pa sodijo tudi stiske in težave, ki jih uporabnik ima. Socialni delavec pri tem modelu skuša z uporabnikom razviti nove smisle in možnosti v njegovem življenju. Odnos med socialnim delavcem in uporabnikom je enakopraven, kjer je uporabnik ekspert z izkušnjami, on najboljše pozna svoje življenje, svoj svet in samo on ve, kaj mu lahko pomaga v njegovi življenjski situaciji (Poštrak, 2003).

V delovnem odnosu je zelo pomembno, da socialni delavec uporabnika sprejme ter z njim ravna kot z ekspertom z izkušnjami. Uporabnik mora imeti izkušnjo, da je spoštovan in odgovoren zaveznik v delovnem odnosu in se v odnosu do socialnega delavca počuti kot njegov sodelavec. Socialni delavci in tudi mladinski delavci morajo uporabnika zares poslušati, dati mu morajo občutek, da je slišan ter povedano vedno vzeti resno. Strokovni delavci, ki delajo z mladimi, morajo njegovo predstavo o svetu vzeti zares in iz nje tudi izhajati. Uporabnik mora imeti možnost, da pove svoje predstave, svoje doživljanje sveta, mora dobiti občutek, da je on odgovoren za svoje življenje ter da je aktiven udeleženec pri reševanju svojih težav. Način dela mora strokovni delavec načrtovati skupaj z mladostnikom, prav tako možne korake k želenim ciljem. Strokovni delavec mora vsakega uporabnika spoštovati ne glede na okoliščine (Poštrak, 2003).

1.6.3 Ustvarjalni pristopi pri delu z mladostniki

Ustvarjalni pristopi se pri delu z mladimi uporabljajo že kar nekaj časa. V zadnjem obdobju so postali pogosti, moderni, uporabljajo jih v različnih ustanovah, kot so vrtci, šole, vzgojni zavodi in drugje. Pri rabi ustvarjalnih pristopov pri delu z mladimi, ki jih uporabljajo po institucijah, ostaja veliko nejasnosti, saj gre za subjektivno doživljanje uporabnika. Nejasnosti na tem področju zasledimo tudi zato, ker pojmi, kot so spontanost, intuicija, samopodoba ipd. niso točno definirani in postavljeni v teoretični kontekst, ki bi jih lahko določal (Poštrak, 2003).

Pojem ustvarjalnosti si lahko razlagamo v smislu, da gre za nekaj kar uporabljamo vsak dan. To pomeni, da nam ustvarjalnost pomaga pri razvijanju strategij, ki jih potrebujemo da preživimo vsakodnevne situacije, ki se nam pripetijo. V tem kontekstu je pri otrocih in mladostnikih potrebno vzpodbujati njihovo ustvarjalnost, da se bodo uspeli soočati in se znašli v vsakdanjih življenjskih izzivih. Gre za strategije ravnanja, ki jih posameznik razvije, da čim boljše shaja in rešuje težave, na katere naleti. Na ustvarjalnost pa lahko gledamo tudi z drugega zornega kota, in sicer na ustvarjalnost v umetnosti in kulturi. Pri ustvarjalnosti na teh področjih mislimo komunikacijo z uporabnikom v smislu simbolnega sporočanja. Med tovrstno ustvarjalnost spadajo ples, risanje, glasba in drugo (Poštrak, 2003).

Koliko je otrok ali mladostnik ustvarjalen, je odvisno od količine znanja, ki si ga je doslej pridobil v svojem življenju. Uporabil bo lahko, kar ima na voljo, kar je uspel ponotranjiti, to pa lahko vsebuje dobre ali slabe izkušnje. Glede na dosedanje izkušnje bo otrok ali mladostnik reagiral v posameznih situacijah, njegove reakcije pa bodo lahko učinkovite ali pa ne. V nekaterih primerih je mladostnik sposoben učiti se na lastnih napakah in reakcije, ki so se izkazale kot neučinkovite, zamenja z drugimi ter jih raziskuje (Poštrak, 2003).

Avtor G.H. Mead (v Poštrak, 2003) govori o socializacijskem procesu, ki vsebuje dve fazi. Prva se imenuje play oziroma igra. V tem obdobju otrok šele oblikuje svoj osebni jaz; absorbira informacije iz okolja, se še ne zaveda, kakšna je njegova vloga in vloga drugih v družbi. V drugi fazi, ki se imenuje game oziroma organizirana igra, pa je mladostnikov osebni jaz že vzpostavljen; se zaveda družbenih vlog in pravil, se v družbo vključuje.

Osnuje svoja pravila, po katerih se ravna, lahko sprejme tudi pravila družine, skupnosti, vendar se sam odloči, ali jih bo kršil ali se po njih ravnal (Poštrak, 2003).

Ustvarjalni pristop ima lahko za otroka ali mladostnika tudi resocializacijsko vlogo. To pomeni, da mu lahko v igri približamo določena ravnanja in pravila širše skupnosti, ki v dani družbi veljajo za zakonita in mu predstavimo, katera so tista, ki niso sprejemljiva (Poštrak, 2003).

Pri uporabi ustvarjalnega pristopa je najpomembnejše to, da je ustvarjalen uporabnik sam, zlasti, če je sam nekaj ustvaril in raziskal in mu bo to služilo kot učinkovito sredstvo ali strategija pri soočenju z različnimi življenjskimi izzivi. Naj poudarim, da so različni ustvarjalni pristopi dopolnjevalni del terapevtskega dela z uporabnikom in nam olajšajo, omogočajo raziskovanje izven običajnih okvirjev. Pri otrocih in mladostnikih se s tem pristopom strokovni delavec vključi v trenutku, ko uporabnik potrebuje njegovo pomoč. Če delamo na tak način, otroku ali mladostniku omogočimo, da izhaja iz lastnih potreb, želja in pričakovanj (Poštrak, 2003). To pomeni, da mu damo občutek lastne vrednosti in zavedanje, da je sam ekspert za svoje življenje in sam najboljše ve, kaj je dobro zanj, kaj mu pomaga in kaj ne.

1.7 Skupnostno socialno delo

Zelo pomemben člen socialnega dela v teoriji in praksi je skupnostni pristop. Slednji pomeni, da je potrebno v proces podpore in pomoči vključiti vse pomembne člene in dejavnike, ki se pojavljajo v skupnosti, kjer uporabnik živi (Rapoša Tajnšek, 1993). Formalna in neformalna pomoč uporabnikom morata biti v takem medsebojnem odnosu, da se dopolnjujeta. Razen oblike neformalne pomoči do neke mere zmanjšajo potrebo po formalni, institucionalni pomoči, jo dopolnjujejo in krepijo. Formalna obravnava je usmerjena v skupnost in svoje učinke prenaša vanjo (Rapoša Tajnšek, 1990).

Naloga socialnega delavca je, da spodbuja interakcijo med uporabnikom in njegovo socialno mrežo, če mu ta lahko nudi pomoč in podporo. Pomembno je tudi, da socialni delavec nudi oporo tistemu članu socialne mreže uporabnika, ki predstavlja pomemben vir pomoči ostalim (Rapoša Tajnšek, 1990). Socialni delavec je v uporabnikovem življenju

pomemben člen, ki ne samo, da dela z uporabnikom, ampak v procesu podpore in pomoči vključuje tudi ostale pomembne člane ter jih povezuje.

Namen skupnostnega pristopa v socialnem delu je, da socialni delavci uporabnike razumejo ter da postane proces pomoči in podpore bolj učinkovit predvsem pri medsebojni pomoči v uporabnikovem življenjskem okolju. Najpomembnejša značilnost omenjenega pristopa je, da strokovni delavec uporabnika poveže z vsemi obstoječimi viri pomoči v uporabnikovi skupnosti (Rapoša Tajnšek, 1993).

2 PROBLEM

S kriznim centrom za mlade sem se prvič srečala med podiplomskim študijem in sicer med opravljanjem obvezne prakse. Glede na to, da sem s centrom sodelovala samo posredno in nisem imela večjega vpogleda vanj, sem se odločila, da si pridobim več znanja na tem področju, če naredim magistrsko nalogo. Zanimalo me je predvsem, kakšna je njegova vloga za uporabnike, katere so metode, ki jih pri svojem delu uporabljajo zaposleni ter kakšen vtis dobijo uporabniki, ki s kriznim centrom sodelujejo.

Krizni center za mlade je namenjen otrokom od 6. do 18. leta starosti, ki potrebujejo zatočišče in oskrbo ta trenutek. Otrok lahko v kriznem centru ostane največ 3 tedne, medtem pa je potrebno zanj najti ustrezno namestitev, ki bo primerno za daljše obdobje (Stojanović, 2000). Glede na to, da je uporabnikovo bivanje v kriznem centru časovno omejeno in glede na to, da se uporabnik tja zateče, ker tisti trenutek potrebuje pomoč, so me zanimali postopki, ki tečejo od trenutka, ko uporabnik vstopi v krizni center, do trenutka, ko ga uporabnik zapusti. Zanimalo me je, kateri procesi podpore in pomoči stečejo v posameznih fazah in ali so za uporabnika učinkoviti ali ne. Ob tem me je zanimalo tudi skupnostno socialno delo, če in na kakšen način center sodeluje z ostalimi institucijami ter neformalnimi mrežami uporabnika. Zanimalo me je, s čim uporabnika opremijo ob odhodu iz kriznega centra ter kakšno je uporabnikovo mnenje o procesu podpore in pomoči, ki jo je v centru prejel med svojim bivanjem.

Krizni center je institucija, ki za uporabnika predstavlja zadnjo rešitev, ko se znajde v obupu in ne ve, kam se naj obrne. Delo zaposlenih v kriznem centru je zato zelo pomembno. Gre za delo z zelo ranljivo skupino, zato je izrednega pomena, da so delavci strokovno podkovani in da v danem trenutku vedo, kaj in zakaj to delajo. Uporabniku se pridružijo v trenutku njegove stiske in tedaj skupaj z njim začnejo raziskovati vire moči ter rešitve, ki naj bi pripeljale do za uporabnika zopet sprejemljive situacije. Zelo pomembni so pristopi, ki jih zaposleni uporabljajo pri svojem delu. Vsak najmanjši korak mora biti skrbno načrtovan, saj mora uporabniku ponuditi čim več, da bi zmožel in uspel raziskati svoje možnosti.

Rezultati moje magistrske naloge lahko služijo kot pregled nad delovanjem Kriznega centra za mlade v Kopru. Nekdo, ki se prvič srečuje s tem kriznim centrom lahko v

rezultatih moje naloge dobi informacije o tem kateri postopki dela potekajo v kriznem centru, katere metode podpore in pomoči zaposleni uporabljajo pri delu s svojimi uporabniki, kdo vse je vpleten v pomoč mladostniku, kaj mladostnik med svojim bivanjem v kriznem centru pridobi, kaj od tega je zanj koristno in kaj ne. Rezultati moje naloge so lahko koristni tudi za druge krizne centre in institucije, s katerimi krizni centri sodelujejo, saj lahko dobijo povratno informacijo o tem, kaj uporabnik zares potrebuje. Skušala sem raziskati tudi, ali imajo uporabniki še kakšno potrebo, ki v centru ni bila zadovoljena, imajo pa predlog, kako bi lahko bila. Z rezultati moje naloge si lahko pomagajo vsi zaposleni v kriznih centrih ali z njim sodelujejo, prav tako pa tudi uporabniki kriznih centrov, predvsem tisti, ki o njem nimajo dovolj informacij in si zato ne upajo uporabiti te oblike pomoči, bi pa jo potrebovali.

V raziskavi sem si želela odgovoriti na naslednja raziskovalna vprašanja:

- a) Kateri postopki tečejo v okviru kriznega centra za mlade od trenutka, ko uporabnik vstopi v center, do trenutka, ko ga zapusti?
- b) Katere metode za izvajanje procesa podpore in pomoči uporabljajo zaposleni v kriznem centru za mlade, kateri od njih je za uporabnika učinkovit in kateri ne?
- c) Ali center v okviru procesa podpore in pomoči sodeluje še z drugimi institucijami ali neformalnimi oblikami pomoči in, če je to s katerimi?
- d) S čim in na kakšen način zaposleni v kriznem centru za mlade ob odhodu opremijo uporabnika ter kaj od tega je za uporabnika učinkovito in kaj ne?
- e) Katere potrebe uporabnikov ostanejo nezadovoljene, kaj bi med svojim bivanjem še potrebovali? Kaj bi moralo biti še na voljo in kaj bi želeli spremeniti v okviru svojega bivanja v kriznem centru za mlade?

3 METODOLOGIJA

3.1 Vrsta raziskave, model raziskave in spremenljivke

Raziskava, ki sem jo izvedla, je kvalitativna, saj jo sestavljajo besedni opisi in pripovedi vseh, ki so sodelovali v intervjujih. Rezultate, ki sem jih prejela, sem nato obdelala s pomočjo kvalitativne analize, torej na besedni način in z gostimi opisi. Gradivo sem pridobila s pomočjo intervjujev (Mesec, 2007).

Raziskavo bi lahko uvrstila tudi med poizvedovalni tip raziskav saj sem s svojo skušala raziskati nezadovoljene potrebe uporabnikov. Namen eksplorativne raziskave je, odkriti težave na določenem področju ali pri pojavu ter jih formulirati (Mesec, 1997).

Svojo raziskavo lahko uvrstim med izkustvene ali empirične, ker sem gradivo zbiral na novo ter neposredno s spraševanjem. Odgovorila sem na vprašanja, ki sem jih oblikovala, preden sem izvedla raziskavo. Moja raziskava izhaja iz teoretičnega uvoda, o katerem sem pisala v začetnem delu svoje naloge (Mesec, 1997).

3.2 Raziskovalni instrumenti in viri podatkov

Za merski instrument pri izvajanju raziskave sem uporabila delno standardiziran intervju, kar pomeni, da sem imela vprašanja vnaprej pripravljena, če pa se je izkazala potreba, sem sproti dodala še kakšno vprašanje, da pridobim čim več informacij, ki so mi nato pomagale pri odgovarjanju na raziskovalna vprašanja.

Pripravila sem dve vrsti intervjujev. Enega sem naredila za zaposlene v kriznem centru za mlade, drugega pa za uporabnike kriznega centra za mlade. Na ta način sem lahko pridobila bolj jasne informacije o delovanju kriznega centra, ki so mi jih dali na eni strani zaposleni, na drugi pa prejemniki storitev, ki jih izvaja krizni center za otroke in mladostnike.

3.3 Populacija in vzorčenje

Glede na to, da živim v slovenski Istri in sem se že posredno srečala s kriznim centrom za mlade v Kopru, sem se odločila, da bodo mojo populacijo sestavljali zaposleni in uporabniki Kriznega centra za mlade v Kopru, ki se imenuje Marelična hiša. Obravnavana populacija so bile v novembru 2018 zaposlene v Marelični hiši. Poleg njih bodo populacijo

raziskave sestavljali tudi uporabniki, ki so v letih med 2016 ali 2018 bivali v Marelični hiši.

Moj vzorec sestavlja vseh 5 zaposlenih strokovnih delavk v Marelični hiši ter 3 uporabnice storitev Marelične hiše, ki so se prostovoljno odločile za sodelovanje v raziskavi. Glede na to, da gre za ranljivo skupino uporabnikov, sem se o tem, koga bi lahko vprašala za sodelovanje v raziskavi, posvetovala z zaposlenimi v kriznem centru v Kopru in s Centri za socialno delo Južne Primorske.

3.4 Zbiranje podatkov

Intervjuje sem izvedla individualno, z vsakim sodelujočim posebej, v mirnem in varnem okolju. Skušala sem poskrbeti, da sva imele z intervjuvanko na voljo dovolj časa v miru opraviti pogovor. Z dvema uporabnicama sem predvsem zaradi potrebe po anonimnosti, intervjuja izvedla po telefonu. Ob tem sem poskrbela, da sva imeli z intervjuvanko na voljo dovolj časa. Intervjuji so bili popolnoma anonimni, kar sem ob začetku zagotovila vsaki sodelujoči. Vsaki sem pojasnila tudi namen svoje raziskave ter čemu bodo služili rezultati. Opisala sem tudi, kako bo potekal pogovor: da bodo odgovarjali na moja vprašanja, jaz pa si bom sproti beležila njihove odgovore.

3.5 Obdelava in analiza podatkov

V raziskavi sem uporabila kvalitativno metodo obdelave in analize podatkov. Gradivo sem najprej uredila, kar pomeni, da sem intervjuje uredila tako, da je vsakemu vprašanju sledil odgovor. Najprej sem označila intervjuje s strokovnimi delavci tako, da sem jih označila od velike črke A do velike črke E, nato sem uredila še intervjuje z uporabniki, ki sem jih označila od male črke a do male črke c. V vsakem intervjuju sem označila dele – izjave, ki so se mi zdele pomembne in jih oštevilčila (glej prilogo 2).

Primer:

Mladostniki se lahko tekom bivanja pridružijo skupini za samopomoč, ki se izvaja v okviru dnevnega centra (A33), le ta se nahaja nadstropje nižje od KCMja. Na voljo imamo tudi psihoterapevko, s katero lahko mladostnik sodeluje (A34). V kriznem centru izvajamo tudi učno pomoč (A35), ki je pomembna pri mladostnikovem doživljanju samega sebe. V

okviru pogovorov in druženj z mladostniki izvajamo različne vaje preko katerih mladostnik raziskuje samega sebe, išče odgovore na različna vprašanja (A36).

3.5.1 Prosto pripisovanje pojmov – odprto kodiranje

Označene izjave sem nato vnesla v tabelo, zaradi lažje preglednosti, ter jim pripisala pojme in kategorije.

Primer:

oznaka izjave	izjava	pojem	kategorija
A24	<i>Da uporabnik lahko zapusti KCM, morajo biti izpolnjeni cilji, ki so bili postavljeni ob prihodu mladostnika</i>	Izpolnitev ciljev	Cilji
B26	<i>Mladostniku se že na začetku razloži, da bo v kriznem centru lahko bival najdlje tri tedne tako, da je že takrat praktično definirano, kdaj ga bo najkasneje zapustil</i>	Bivanje uporabnika je časovno omejeno	Omejeno bivanje
B27	<i>nameščen popolnoma prostovoljno tako, da lahko odide kadar želi</i>	Uporabnik odide, kadar želi	Prostovoljna namestitve
B28	<i>Včasih se mladostnike tudi na zahtevo kriznega centra odpusti, ponavadi, če pride do hujše kršitve pravil</i>	Kršitev pravil	Odločitev KCM
C32	<i>Včasih mladostnik odide po svoji volji, saj je tukaj prostovoljno</i>	Uporabnik odide, kadar želi	Prostovoljna namestitve
C33	<i>Ponavadi pa odide predvsem v dogovoru s strokovno delavko, ki je njegova nosilka v kriznem centru</i>	Dogovor s strokovno delavko KCM	Dogovor
C34	<i>Strokovna delavka in mladostnik se dogovorita o ciljih in skupaj presodita, kdaj mladostnik lahko odide, pogojeno je tudi s tem, da ima kam iti ter, da je tam zanj varno in dobro poskrbljeno</i>	Dogovor s strokovno delavko KCM	Dogovor

3.5.2 Osno kodiranje

Uredila sem pojme in znotraj kategorij vzpostavila hierarhijo (glej prilogo 3).

Pojme sem združila v kategorije glede na podobnost.

Primer:

Razlogi, zaradi katerih uporabnik zapusti KCM Koper

Cilji:

- Izpolnitev ciljev (A24)

Dogovor:

- Dogovor s strokovno delavko KCM (C33, C34)

Prostovoljna namestitvev:

- Uporabnik odide kadar želi (B27)

Omejeno bivanje:

- Bivanje uporabnika je časovno omejeno (B26)

Odločitev KCM:

- Kršitev pravil (B28)

Tabela 1. Definiranje pojmov vezanih na strokovne delavce

<u>Postopki ob sprejemu</u>	Pojem označuje vse formalne in tudi neformalne postopke, ki potekajo ob prihodu otroka ali mladostnika v krizni center in so nanj vezani.
<u>Postopki med bivanjem</u>	Pojem označuje vse formalne in tudi neformalne postopke, ki potekajo med bivanjem otroka ali mladostnika v kriznem centru, ločeno od postopkov, ki so vezani na prihod ali odhod otroka oziroma mladostnika.
<u>Postopki ob odhodu</u>	Pojem označuje vse formalne in neformalne postopke, ki potekajo v povezavi z odhodom otroka ali mladostnika iz kriznega centra.
<u>Razlogi za odhod</u>	Pojem označuje razloge, zaradi katerih otrok ali mladostnik zapusti krizni center.
<u>Oblike pomoči, ki so na voljo po odhodu</u>	Pojem označuje vse formalne in neformalne oblike pomoči in podpore, ki so otroku ali mladostniku na voljo, ko krizni center zapusti. Oblike pomoči lahko nudijo vsi, formalne in tudi neformalne mreže.
<u>Metode, oblike pomoči in podpore ob prihodu</u>	Pojem označuje vse vrste metod, tehnik in drugih oblik pomoči in podpore, ki jih strokovni delavci in drugi udeleženi zagotavljajo pri prihodu otroka ali mladostnika v krizni center.

<u>Metode, oblike pomoči in podpore med bivanjem</u>	Pojem označuje vse vrste metod, tehnik in drugih oblik pomoči in podpore, ki jih strokovni delavci in drugi udeleženi zagotavljajo otroku ali mladostniku med njegovim bivanjem v kriznem centru.
<u>Metode, oblike pomoči in podpore ob odhodu</u>	Pojem označuje vse vrste metod, tehnik in drugih oblik pomoči in podpore, ki jih strokovni delavci in drugi udeleženi zagotavljajo otroku ali mladostniku ob odhodu iz kriznega centra.
<u>Metode, oblike pomoči in podpore, ki so učinkovite</u>	Pojem označuje vse vrste metod, tehnik in drugih oblik pomoči in podpore, ki jih strokovni delavci in drugi udeleženi zagotavljajo otroku ali mladostniku in so po njihovem mnenju najbolj učinkovite.
<u>Formalne oblike pomoči</u>	Pojem označuje vse formalne oblike pomoči, s katerimi sodeluje krizni center v procesu podpore in pomoči otroku ali mladostniku, vezane na skupnost.
<u>Neformalne oblike pomoči</u>	Pojem označuje vse neformalne oblike pomoči, s katerimi sodeluje krizni center v procesu podpore in pomoči otroku ali mladostniku, vezane na skupnost in njegov življenjski svet.

Tabela 2. Definiranje pojmov vezanih na uporabnike

<u>Pozitivne stvari za uporabnika in razlogi</u>	Pojem označuje pozitivne stvari, ki so bile uporabnicam všeč oziroma so jim pomagale, in razloge, ki so jih ob tem navedle.
<u>Negativne stvari za uporabnika in razlogi</u>	Pojem označuje negativne stvari, ki so bile uporabnicam všeč oziroma so jim pomagale, in razloge, ki so jih ob tem navedle.
<u>Pozitivne metode, oblike pomoči in podpore</u>	Pojem označuje metode dela, oblike pomoči in podpore, ki so uporabnicam bile všeč.
<u>Negativne metode, oblike pomoči in podpore</u>	Pojem označuje metode dela, oblike pomoči in podpore, ki uporabnicam niso bile všeč.
<u>Nezadovoljene potrebe</u>	Pojem označuje potrebe, ki jih uporabnice niso zadovoljile.
<u>Predlogi za izboljšanje</u>	Pojem označuje predloge, ki so jih uporabnice ob intervjuju navedle, da bi izboljšale bivanje otrok in mladostnikov v kriznem centru.
<u>Koristno za uporabnika</u>	Pojem označuje vse kar se je uporabnicam zdelo, da so med bivanjem v kriznem centru pridobile in jim je bilo v pomoč pri v nadaljnjem življenju.
<u>Moteče, odvečne stvari</u>	Pojem označuje karkoli je uporabnice v kriznem centru motilo, jim je bilo odveč in nepotrebno.

Namen tabel je lažje razumevanje izbranih pojmov in kategorij, opredelitve v tabeli so v pomoč pri razumevanju odprtega in osnega kodiranja.

4 REZULTATI

Opravila sem intervjuje z vsemi strokovnimi delavci, ki so zaposleni v Kriznem centru za otroke in mladostnike Koper. Glede na to, da je glavno vodilo moje raziskave ugotoviti, kateri so procesi podpore in pomoči, ki jih zaposleni uporabljajo pri delu z mladostniki in tudi, kako ti vplivajo nanje, je bila ideja, da naredim intervjuje tudi z uporabniki samimi, več kot ustrezna. Na ta način sem iz prve roke lahko preverila, kaj je tisto, kar za uporabnike, ki se znajdejo v življenjski situaciji, ko morajo zapustiti svoje domače okolje, zares učinkovito.

V prvem delu sem predstavila rezultate, ki sem jih pridobila z intervjuji opravljenimi s strokovnimi delavci, v drugem delu tega poglavja pa so predstavljeni rezultati, z intervjuji z uporabniki.

4.1 Rezultati pridobljeni od strokovnih delavcev Kriznega centra za otroke in mladostnike Koper

4.1.1 Postopki ob sprejemu uporabnika v KCM

Strokovne delavke so povedale, da uporabniki včasih pridejo k njim z interventno službo (*»mladostnika pripelje interventna delavka«, C1*), pravzaprav ga pripelje policija, saj interventna delavka nima pristojnosti oziroma pooblastil za prevoz mladoletnih oseb (*»oziroma ga pripelje policija, saj interventna delavka ne sme v svojem avtu prevažati mladoletne osebe«, C2*). Če je mogoče in varno izpeljati, uporabnik pride v KCM tudi tako, da ga tja usmeri strokovna delavka iz centra za socialno delo (*»Pri namestitvi mladostnika v krizni center sodelujemo s centrom za socialno delo, ki ga napoti k nam«, B1*) gre torej za načrtovano namestitev uporabnika. V nekaterih primerih pa pride do sprejema uporabnika tudi na njegovo željo (*»pride tudi sam«, B3*).

Strokovne delavke so odgovorile, da ob sprejemu z uporabnikom vzpostavijo prvi stik tako, da izvedejo namestitveno srečanje (*»izvedemo najprej namestitveno srečanje«, A1; »na začetku vedno naredimo uvodno srečanje, v katerem osebi obrazložimo o časovnem obdobju, ki ga lahko preživi v centru, kaj bi v tem času skušali doseči«, B6*). Nato

strokovne delavke uporabniku podelijo informacije, ki se tičejo samega bivanja v kriznem centru. Odgovorile so, da uporabnika seznani s hišnim redom tako, da si ga uporabniki preberejo, nato pa jim ga razložijo, če je kaj nejasnosti (*»razložimo hišna pravila«, C5; »Ponavadi jim hišni red razložimo«, C10; »starejši mladostniki pa si ga (hišni red) preberejo sami«, C11; »Skupaj si nato pogledamo pravila bivanja, jim razložimo, če jim kaj ni jasno«, E7*). Poleg tega so strokovne delavke pojasnile, da uporabnika seznanijo tudi s tem, kaj jim je v kriznem centru na voljo (*»razložimo, kaj vse je na voljo v kriznem centru«, B13*), mu ga razkažejo (*»center mu razkažemo«, B14*), mu pokažejo njegovo sobo (*»pokažemo mu njegovo sobo«, B15*), razložijo, kako je z uporabo interneta in telefona (*»uporaba interneta«, C13; »telefona«, C14*). Strokovni delavci so povedali, da jim morajo uporabniki v hrambo predati osebne stvari (*»Vrednostne predmete, kot so telefon, mp3, denar, nam predajo v hrambo, za to podpišejo tudi izjavo«, C15; »hramba osebnih predmetov, vsak otrok nam izroči osebne predmete, denar, telefon, odvzamemo tudi kakšne nevarne predmete, kot so žiletke, škarje« E5*) obenem jim pojasnijo, zakaj je to potrebno (*»jim tudi pojasnimo, da smo jih vzeli zaradi varnostnih razlogov«, E6*). Ena od strokovnih delavk je tudi dodala, da pri uporabnikih ne pregledujejo, če so dali vse osebne predmete (*»Vrednostne predmete nam izročijo sami, mi jih ne pregledujemo«, C16*). Strokovne delavke so povedale, da uporabnikom ob prihodu pojasnijo tudi, o katere so hude kršitve v kriznem centru (*»Poudarimo tudi, katere so hujše kršitve kot na primer vnos ali konzumiranje alkohola, drog«, E8*).

Ob prihodu v krizni center se uporabniki srečajo tudi z administracijo. Strokovne delavke so povedale, da morajo uporabniki podpisati dogovor o bivanju (*»podpiše dogovor o bivanju, da bo prostovoljno tukaj«, A3*), kjer se opredeli, da je njihovo bivanje prostovoljno, podpisati morajo izjavo o hrambi osebnih stvari (*»Uporabnik podpiše tudi izjavo o hrambi osebnih predmetov«, A5*) ter vstopno izjavo (*»vstopna izjava, ki jo mora podpisati mladostnik«, E1*). Strokovne delavke pravijo, da morajo starši oziroma skrbniki podpisati soglasje o bivanju (*»da starši oziroma skrbniki podpišejo soglasje o bivanju, če se strinjajo«, C6*), oziroma interventna delavka (*»ga podpišejo tudi interventna delavka«, C7*), včasih tudi osebe iz konzulata (*»včasih tudi osebe iz konzulata«, C8*). Če se starši z bivanjem otroka v kriznem centru ne strinjajo oziroma ga iz različnih razlogov ne podpišejo, se uporabnika namesti na podlagi odločbe pristojnega centra za socialno delo (*»V kolikor starši iz takega ali drugega razloga ne podpišejo soglasja, je pa otrok nameščen s strani CSDja, potem zadostuje odločba, ki jo izda strokovna delavka iz*

CSDja«, E4). Strokovne delavke so povedale, da je zadnje čase veliko mladostnikov, ki jemljejo zdravila, zato je pomembno izpolniti tudi izjavo o jemanju zdravil (*»Izjava zdravila je zadnje čase vse bolj pomembna, saj k nam prihajajo otroci včasih tudi s celo vrečko terapije predpisane s strani pedopsihiatra«, E9*). Ob prihodu, povedo strokovne delavke, je potrebno napisati tudi kontaktne osebe otroka ali mladostnika (*»Skupaj izpolnimo obrazec o kontaktnih osebah«, A8*). Poleg tega pa se, kot pravijo strokovne delavke, ob prihodu vsakega uporabnika sestavi spis, kjer se hranijo vsi pomembni podatki o uporabniku (*»Za vsakega uporabnika se ob prihodu sestavi spis, ki vsebuje vse omenjene izjave, poročila, odločbe, elektronska sporočila, uradne zaznamke«, A12*).

Ena od strokovnih delavk me je seznanila tudi s tem, da imajo v kriznem centru na voljo tudi dodatna oblačila za uporabnike, če jih le ti ne uspejo prinesiti s seboj (*»Če ima mladostnik ob prihodu samo ena oblačila, mu jih lahko damo tudi mi, saj imamo zalogo«, C17*).

Strokovne delavke so pojasnile, da morajo o prihodu uporabnika vedno seznanimi pristojni center za socialno delo ter starše ali skrbnike (*»ko pride do namestitve mladostnika, je potrebno o tem obvestiti pristojni center za socialno delo«, A10; »ter otrokove starše oziroma skrbnike«, A11*).

4.1.2 Postopki, ki tečejo med bivanjem uporabnika v KCM

Strokovne delavke so odgovorile, da med uporabnikovem bivanjem v kriznem centru postopke, ki se ga tičejo, vodi pristojni center za socialno delo (*»Med samim bivanjem mladostnika v kriznem centru, zaposleni v centru načeloma ne vodimo nobenih postopkov, za to so odgovorni strokovni delavci na centru za socialno delo, C18*). Kljub temu so se strokovne delavke pri vprašanju o postopkih med bivanjem uporabnika v KCM usmerile predvsem k pridobivanju dokumentacije za pristojne, ki vodijo postopke povezane z uporabnikom. Tako so povedale, da pomagajo pri pridobivanju izjav in pisanju poročil za policijsko preiskavo (*»po različne izjave, ki jih potrebujejo (policisti, kriminalisti) za preiskavo«, A16; »moramo napisati kakšno poročilo, mnenje za policijo«, C19*). Poročila ali mnenja morajo zaposleni pisati, če zanje zaprosijo strokovni delavci na centru za socialno delo (*»na zahtevo strokovnih delavcev centra za socialno delo napišemo različna*

poročila, mnenja«, B17) ali pedopsihiater, slednji predvsem predpisovanje ustrezne terapije (*»napišemo tudi kakšno mnenje pedopsihiatrinji, če ga potrebuje zaradi predpisovanja terapije, saj smo dejansko večino časa z mladostnikom mi in smo prisotni pri največ izraženih vedenjih«, C21*). Strokovne delavke so odgovorile, da je poleg tega njihova naloga tudi pisanje uradnih zaznamkov, to je v primeru, če se zgodi kaj takega, za kar menijo, da je pomembno in povezano z uporabnikom (*»pišemo tudi uradne zaznamke, ki so del spisa mladostnika, v kolikor se zgodi kaj pomembnega«, C22*). Vse omenjeno se sproti vlaga v uporabnikov spis, ki ga vodijo strokovne delavke v kriznem centru (*»mi vodimo spis mladostnika ali otroka, kamor shranjujemo vse izjave, načrte, uradne zaznamke, skratka vse, kar pomembnega zadeva mladostnika«, E11*).

V kriznem centru, so povedale strokovne delavke, potekajo tudi različna srečanja, na primer s starši (*»potekajo tudi razna srečanja s starši«, C23*), s strokovnimi delavci iz centra za socialno delo (*»z nosilko primera iz pristojnega centra za socialno delo«, A14*), s policisti in kriminalisti (*»pridejo tudi policisti ali kriminalisti«, A15*), z osebami, ki so v uporabnikovem življenju pomembne (*»potekajo tudi različna srečanja mladostnikov z njihovimi starši in drugimi pomembnimi ljudmi«, B18*) in srečanja multidisciplinarnega tima, ki ga sestavljajo predstavniki različnih formalnih in neformalnih mrež (*»potekajo tudi multidisciplinarni tim, ki ga ponavadi sestavljajo nosilka primera iz CSD, policija, šola, zdravstveni dom, tudi predstavniki kakšnega društva, če je mladostnik vanj vključen«, B19*).

Strokovne delavke so pri tem vprašanju dodale še, da imajo uporabniki v času bivanja dovoljene tudi izhode, o katerih se strokovni delavci predhodno dogovorijo (*»Med bivanjem mladostnika imajo mladostniki tudi izhode oziroma se o tem dogovorita strokovna delavka iz centra za socialno delo ter strokovna delavka iz kriznega centra«, D3*). Pri tem velja pravilo, da uporabnike, ki so mlajši od 15 let pri izhodih spremlja strokovna delavka, uporabniki, ki so starejši od 15 let, pa imajo praviloma samostojne izhode (*»Mlajši od 15 let pa imajo izhode v spremstvu strokovnih delavk«, D4*; *»starejši od 15 let imajo enkrat na dan po eno uro samostojnega izhoda, jih ne sprašujemo kam gredo in s kom gredo, jih ne preverjamo«, D5*).

4.1.3 Postopki od odhodu uporabnika iz KCM

Strokovne delavke so odgovorile, da je ob odhodu zopet veliko administrativnega dela. Tako je potrebno, da uporabnik podpiše Izstopno izjavo, kjer navede razloge, zakaj odhaja ter kam gre (*»Mladostnik podpiše izstopno izjavo, navede razloge zakaj izstopa, napiše tudi kam odhaja«, E12*), podpiše izjavo o prejetju osebnih predmetov, ki jih je predal v hrambo ob prihodu (*»izjavo o vrnjenih predmetih«, A20*), predmete pa se mu tudi preda (*»mladostniku vrne osebne stvari, ki jih je imel v hrambi«, B24*). Strokovni delavci morajo napisati še zaključno poročilo, kjer zabeležijo, katere korake je uporabnik uspešno opravil (*»Napisati je potrebno zaključno poročilo, se pogleda kaj je mladostnik naredil, kaj mu je uspelo v tem času, ko je bival pri nas«, C26*). Strokovne delavke so odgovorile, da se ob odhodu skupaj z uporabnikom naredi tudi evalvacija, pregleda cilje, ki si jih je uporabnik zastavil ob prihodu (*»Pogledajo se cilji in se dodajo novi, kot neka evalvacija«, C27*). Strokovne delavke so povedale, da se poleg evalvacije ob odhodu sklene tudi dogovor za naprej (*»sklene se dogovor kako bo potem, ko se bo uporabnik vrnil domov«, B21*), raziskujejo se strategije (*»raziščejo se strategije, ki bodo pomagale na poti do zastavljenih ciljev«, B22*) ter se definira nove cilje (*»definirajo se načrti za naprej«, E14*).

Kot so odgovorile strokovne delavke, bi se ob odhodu načeloma moralo izvesti zaključno srečanje, kar pa se v praksi vedno ne zgodi (*»Vendar zaključno srečanje ne poteka vedno, saj ga včasih ni mogoče izvesti, saj so starši odsotni iz otrokovega življenja«, B23*; *»Narediti bi se moralo vedno zaključno srečanje, vendar to ni vedno mogoče, še posebej, če mladostnik ne odhaja v domače okolje«, C31*).

4.1.4 Razlogi, zaradi katerih uporabnik zapusti KCM

Strokovne delavke so izjavile, da uporabniki zapustijo krizni center iz različnih razlogov. Eden izmed njih je, da so izpolnjeni cilji, ki so bili zastavljeni ob uporabnikovem prihodu v krizni center (*»Da uporabnik lahko zapusti KCM, morajo biti izpolnjeni cilji, ki so bili postavljeni ob prihodu mladostnika«, A24*). Uporabnik odide iz kriznega centra tudi, če se s strokovno delavko skupaj dogovorita, kako je s cilji uporabnika, dogovorita se o samem odhodu, katerega velik del pa zajema dogovor o tem, da bo uporabnik odšel nekam kjer je zanj varno in bo dobro preskrbljeno (*»Strokovna delavka in mladostnik se dogovorita o*

ciljih in skupaj presodita, kdaj mladostnik lahko odide, pogojeno je tudi s tem, da ima kam iti ter da je tam zanj varno in dobro poskrbljeno», C34). Ena od strokovnih delavk je navedla, da že samo dejstvo, da je uporabnik pri njih prostovoljno, veliko pove, saj je njegova pravica, da prostovoljno tudi odide, kadarkoli želi (*»nameščen popolnoma prostovoljno tako, da lahko odide kadar želi«, B27*). Eden od odgovorov strokovnih delavk je bil tudi, da je vnaprej določeno, da so uporabniki pri njih lahko 3 tedne in bi se načeloma morala namestitve po tem času končati (*»Mladostniku se že na začetku razloži, da bo v kriznem centru lahko bival najdlje tri tedne tako, da je že takrat praktično definirano, kdaj ga bo najkasneje zapustil«, B26*). Strokovne delavke pa se povedale, da lahko pride do odhoda uporabnika tudi, če pride do hujših kršitev hišnih pravil (*»Včasih se mladostnike tudi na zahtevo kriznega centra odpusti, ponavadi, če pride do hujše kršitve pravil«, B28*).

4.1.5 Oblike pomoči, ki so uporabniku po odhodu iz kriznega centra na voljo

Strokovne delavke so opredelile različne oblike podpore in pomoči, ki jih nudi krizni center in so uporabniku na voljo po odhodu. Povedale so, da uporabniki lahko prihajajo po osebno pomoč, ki jo izvaja krizni center (*»Uporabniki imajo tudi možnost, da se v KCM vračajo na osebno pomoč«, A26*), predvsem, če je uporabnik s katero od strokovnih delavk vzpostavil poglobljen odnos in je to zanj zato smiselno (*»Mladostniki ali otroci, ki so z nami ali s katero od nas med bivanjem stkali globlji odnos, da nam zaupajo in, da se nam zdi smiselno, se z njim dogovorimo, da še naprej prihaja k nam na osebno pomoč«, E16*). Poleg tega je strokovna delavka povedala, da lahko uporabniki kadarkoli po telefonu, če bi bili v stiski (*»lahko nas tudi pokličejo, če kaj potrebujejo«, B30*). Strokovne delavke so povedale, da se lahko uporabnik kadarkoli vrne v krizni center, če bi se počutil ogroženega (*»Mladostnik, ki je živel v KCMju se lahko tudi vrne, v kolikor se počuti ogrožen«, A2; »Mladostniku vedno pustimo odprta naša vrata, to pomeni, da lahko pridejo kadarkoli«, B29*). Uporabnik se lahko v krizni center vrne na pogovor (*»vračajo na pogovore, če jih potrebujejo (potreba po pogovoru)«, C36*), lahko pa tudi samo na neformalen obisk, na klepet (*»pridejo tudi samo na obisk, na kavo ali klepet«, C36*).

Poleg oblik pomoči v kriznem centru pa so uporabnikom, po besedah ene od strokovnih delavk, na voljo tudi aktivnosti v okviru dnevnega centra (*»na voljo tudi, da obiskujejo*

dnevni center, ki se nahaja tudi v naši hiši», C37). Strokovne delavke so z odgovori pojasnile, da se načeloma njihove poti, ko uporabnik zapusti krizni center, ločijo ter da jih odtelej spremlja le še pristojni center za socialno delo (*»Delo z mladostnikom se nato nadaljuje na centru za socialno delo«, E15; »Ko mladostnik odide od nas, ga po potrebi še naprej spremlja predvsem pristojni center za socialno delo«, B33).*

4.1.6 Metode in oblike pomoči in podpore, uporabljene pri delu z uporabnikom ob prihodu v KCM

Strokovne delavke so med oblike pomoči in podpore uvrstile različne oblike pogovora z uporabnikom. Po njihovem mnenju je že ob prihodu, ob prvem stiku z uporabnikom najpomembnejši pogovor (*»Ob prihodu mladostnika je najbolj pomemben predvsem pogovor«, B34).* Strokovne delavke so navedle, da uporabljajo usmerjen pogovor, ki je tudi pomemben za izdelavo Individualnega načrta uporabnika (*»Pri izdelavi Individualnega načrta in nadaljnjem raziskovanju skupaj z uporabnikom je zelo pomemben pogovor«, E19).* Za zelo uspešnega imajo neformalen in neusmerjen pogovor (*»Najboljši je neformalen, torej neusmerjen pogovor«, B35),* a tudi obliko pogovora kot je vsakodnevni klepet ob kakšni aktivnosti (*»pomembna metoda bi izpostavila pogovor, ki je bolj v smislu vsakodnevnega klepeta, spoznavanja osebe na primer o tem kaj rada počne in česa ne«, D9).* Ena od strokovnih delavk je navedla, da po njenih izkušnjah navadno do strokovnega delavca prej pristopijo mlajši uporabniki kot starejši (*»Mlajši ponavadi že na začetku sami pristopijo k nam, nam povedo kaj se jim dogaja, starejši«, D6).*

Raziskovanje je ena od metod, ki jo strokovne delavke veliko uporabljajo pri svojem delu z uporabniki. Ena od delavk k raziskovanju prišteva začetni razgovor z uporabnikom, ki uporabniku omogoči predstavitev samega sebe, njej kot strokovni delavki pa možnost, da se uporabniku približa (*»začetni razgovor. Tam se mu skušamo približati, mu dati možnost, da se predstavi, da pove kako sam vidi situacijo, v kateri se nahaja«, A28).* Vse strokovne delavke so navedle, da pri delu z uporabnikom uporabijo individualni načrt uporabnika, z njim uporabnik raziskuje svoje cilje in oblikuje načrt za doseg želenih rezultatov (*»skupaj z njim naredimo individualni načrt, kjer mladostnik raziskuje svoje cilje«, B39; »Pri izdelavi Individualnega načrta in nadaljnjem raziskovanju skupaj z uporabnikom je zelo pomemben pogovor«, E19).* Strokovne delavke pravijo, da je raziskovanje prisotno tudi pri

oblikovanju življenjskega kroga uporabnika. Pri tej metodi dela uporabnik raziskuje svojo socialno mrežo, odnose, lastno mišljenje in dožemanje, izhaja samo iz sebe in svojih doživetij (*»nato pa tudi življenjski krog uporabnika. Tukaj gre predvsem za to, da se mladostnik fokusira na družino, odnose, dožemanje samega sebe, odnos do šole, sovrstnikov. Pomembno pri tej metodi dela je, da izhaja izključno iz mladostnika samega, da sem pove, kako on vidi določene stvari s svojega zornega kota«*, D14). Ena od strokovnih delavk je navedla, da uporabniki v pogovoru s strokovno delavko raziskujejo tudi, katere so pomembne osebe v njihovem življenju (*»Pogovarjamo se tudi o osebah, ki so za njih pomembne, kdo jih lahko obišče in kdaj«*, D44). Druga strokovna delavka pa je bila vlogo sogovornika pri raziskovanju, opredelila tako, da uporabnik velikokrat potrebuje usmerjena vprašanja, da lažje razmišlja in raziskuje (*»velikokrat potrebujejo vprašanja, da lažje razmišljajo in se spomnijo, na koga vse se lahko zanese, koga ima na voljo, tudi pri raziskovanju ciljev«*, E21).

Strokovne delavke so navedle, da je pri delu z uporabnikom potrebno spoštovati njegove potrebe in želje ter mu posvetiti dovolj časa, da jih sprejme (*»damo jim tudi čas, da nas sprejmejo«*, D8). Potrebno je tudi upoštevati željo uporabnika, da sam izbere, koliko je pripravljen povedati, in tudi da sam določi, o čem se bo pogovarjal (*»mladostnik sam določi koliko in kaj se bo pogovarjal«*, B36). Prav tako so strokovne delavke izpostavile, da je pomembno, da so mu za pogovor vedno na voljo (*»pomembno je, da smo jim na voljo, ko so oni pripravljeni govoriti«*, B38). Navedle so tudi, da se je pomembno potruditi, da uporabniku omogočijo stik z osebo, s katero se želi in hoče srečati – tako spoštujejo željo uporabnika (*»če si želijo koga videti, to jim tudi skušamo čim več omogočiti«*, C45).

Ena od strokovnih delavk meni, da mora strokovni delavec uporabnika čim bolj spodbujati, da sam naredi korake v smer zelenega izida (*»ga spodbujamo, da bi čim več uspel sam narediti, spremeniti«*, D11). S tem se poudarja aktivna vloga uporabnika pri reševanju svoje situacije (*»Poudarimo aktivno vlogo mladostnika v reševanju svoje situacije«*, D10).

Strokovne delavke so med metodami navajale tudi metodo delo s posameznim primerom. Pri delu z uporabniki v kriznem centru je v ospredju individualno delo z uporabniki, še posebej na začetku (*»Na začetku gre predvsem za individualno delo z mladostnikom«*, B40). Ena od delavk je povedala, da se ji zdi, da so predvsem najstniki v začetku bolj tiho

in manj pripravljeni govoriti (*»najstniki pa so na začetku ponavadi bolj zaprti, potrebno je veliko individualnega pristopa«, D7*).

Še posebej na začetku strokovne delavke pri uporabnikih opažajo potrebo po informacijah (*»Zaznala sem, da na začetku ponavadi potrebujejo predvsem informacije«, C40*), tako jih na primer zanima, kako je z njihovimi izhodi (*»veliko sprašujejo, predvsem v smislu dovoljenih izhodov, ki jim veliko pomenijo«, C41*), zanima jih tudi, kakšne so njihove možnosti po odhodu iz kriznega centra (*»potrebujejo tudi informacije o možnostih namestitve, kje bodo živeli naprej, kaj jim je na voljo«, C42*).

4.1.7 Metode, oblike pomoči in podpore, uporabljene pri delu z uporabniki v času bivanja v KCM

Strokovne delavke so spet odgovorile, da je zelo pomemben pogovor. Med bivanjem v KCM prihaja do neformalnih in nenačrtovanih pogovorov, ki jih strokovna delavka navaja kot zelo dragocene (*»Zelo pomembna in koristna pomoč je po mojem mnenju za njim neformalen pogovor, ki se zgodi nenačrtovano, med kakšno dejavnostjo na primer«, C52*), po pomembnosti mu sledi neformalen, usmerjen pogovor, navadno uporabljen med vsakodnevno aktivnostjo (*»uporabljamo usmerjeni neformalni pogovor, to pomeni, da na primer med kakšno aktivnostjo začnemo neformalen pogovor, preko katerega lahko pridemo do kakšne informacije o mladostniku, da ga boljše spoznamo, na primer med kuhanjem jih vprašamo, kaj radi jejo, kuhajo, če doma kdaj pomagajo kuhati, če pripravijo mizo«, E32*), v nekaterih primerih pa je potrebno uporabiti tudi formalen pogovor, strokovna delavka pravi, da je to ponavadi pred kakšnim srečanjem (*»Formalni pogovori so tudi prisotni, navadno jih naredimo pred kakšnim srečanjem s starši ali strokovno delavko iz centra za socialno delo, predvsem v smislu evalvacije«, E33*). Zelo pomembna sta po navedbah strokovnih delavk tudi svetovalni pogovor (*»Zelo pomembni so svetovalni razgovori«, E23*) in razbremenilni pogovor z uporabnikom (*»razbremenilni pogovori, kadar se znajdejo v stiski in potrebujejo nekoga, da jih posluša, jim da kakšen nasvet, če zanj prosijo«, E34*).

Pomembno pri delu z uporabniki se strokovnim delavkam zdi tudi raziskovanje. Pri raziskovanju so jim v pomoč različne vaje (*»izvajamo različne vaje, preko katerih*

mladostnik raziskuje samega sebe, išče odgovore na različna vprašanja«, A36), oblikovanje življenjskega kroga uporabnikov, saj tam uporabnik raziskuje lastna doživljanja (*»Naredimo življenjski krog uporabnika, to je metoda dela, ki je izključno mladostnikovo doživljanje, raziskovanje*«, C47), uporabljajo tudi metodo eko zemljevida, kjer uporabnik zelo podrobno razišče enega najpomembnejšega cilja ter pot do njega (*»Uporabimo metodo eko zemljevida, to je metoda, kjer se uporabnik osredotoči na en problem, ki ga ima, razmišlja o vseh možnih virih, ki jih ima na voljo, o socialni mreži, ki bi mu lahko pomagala pri reševanju situacije, fokus je na en cilj*«, D15). Strokovne delavke so povedale, da na reševanje situacije uporabnika pomembno vpliva tudi raziskovanje socialne mreže uporabnika (*»kakšna je njegova socialna mreža*«, B42; *»na koga se lahko obrne za dosego zastavljenega cilja v svoji socialni mreži*«, B45). Navedle so tudi, da pri delu z uporabnikom raziščejo tudi možnosti za dosego njihovih ciljev (*»išče možnosti, kaj ima na voljo* », B44), pomembne so tudi podrobnosti pri raziskovanju ciljev (*»podrobno raziskovanje cilja* », B47), raziskati pa je potrebno možne poti in korake za dosego ciljev. Pozorne so tudi na želje uporabnika (*»raziskovanje mladostnikovih želja*«, E24). Pri raziskovanju uporabljajo različne pripomočke, kot so zloženke, vaje, kartice razpoloženja, za najmlajše tudi kocke (*»Uporabljamo tudi različne vaje, zloženke, imamo tudi kartice razpoloženja, če imajo težave pri izražanju lastnih občutkov, za najmlajše imamo tudi kocke, čisto odvisno od posameznika, kaj je pripravljen sprejet in česa ne*«, E35). Ena od strokovnih delavk je navedla tudi oblikovanje personalne mape uporabnika, kamor se shranjujejo stvari, ki jih izdela uporabnik, ob tem pa izhaja iz svojega razmišljanja, izdeluje tisto, kar rad dela (*»Naredi se tudi personalna mapa, vanjo se shranjuje vsa razmišljanja mladostnika, kaj rad dela in česa ne, preko različnih vaj, ki jih mladostnik izvede, razmišlja o sebi.*«, D16).

Strokovne delavke so izpostavile kot pomembno spoštovanje potreb uporabnika; izražena je bila potreba po možnosti pogovora kadarkoli (*»skušamo dati mladostniku čim več možnosti za pogovor, praktično na vsakem koraku*«, A37) in tudi spoštovanje uporabnikovih želja - tukaj so navedle možnost izražanja misli (*»mladostnik izrazi lastno dožemanje, zakaj je v našem centru*«, C48), izražanje potrebe po pogovoru *»Nikoli jim ne napovemo vnaprej uro razgovora, temveč skušamo mladostnika privabit, da sam izrazi željo ali voljo po njem*«, D20), možnost izražanja lastnih rešitev za svoje težave (*»kako si želi reševati svojo situacijo*«, C49). Strokovni delavci upoštevajo želje uporabnikov tudi tako, da z njimi oblikujejo njihov osebni urnik (*»skupaj z mladostniki pa naredimo tudi*

njihov osebni urnik, kamor vključimo vse njihove aktivnosti«, E36), ob tem strokovna delavka navaja, da je zelo pomembno tudi, da uporabnika zaposleni ne sili, ampak ga spoštuje in mu dovoli, da se sam odloči, kaj bo povedal (*»spoštujemo kar želi povedati sam, ga ne silimo*«, E26).

Ena od strokovnih delavk je navedla tudi metodo opazovanja uporabnika v skupini (*»opazovanje je tudi zelo pomembna metoda, še posebej, kadar so mladostniki v skupini, opazuje se skupinska dinamika, delež mladostnika v skupini*«, D18) in tudi opazovanje za prepoznavanje stiske uporabnika (*»Preko opazovanja lahko razberemo marsikaj, tudi kakšno potrebo ali stisko, ki jo mladostnik doživlja, in na ta način lahko ponudimo pomoč*«, D19). Pomembna je vloga uporabnikovega zagovornika, kadar se uporabnik sam ne zmore izraziti (*»Naša naloga je, da smo mladostnikovi zagovorniki pred vsemi drugimi, bodisi pred starši, drugimi strokovnimi delavci, tudi pred šolo*«, D21). Strokovna delavka je povedala, da je velikokrat potrebno uporabniku krepiti moč (*»delamo na opolnomočenju mladostnika, da mu damo vedeti, da je pomembna njegova želja in volja, da zmore in, da ni sam*«, D22), ga spodbujati (*»spodbujamo, da razmišlja o sebi in ubesedi kar misli in čuti*«, E27) ter mu tudi poudarjati aktivno vlogo pri reševanju lastne situacije, kadar se znajde v fazi, ko obupuje, misleč, da tega ne zmore več (*»Poudarjamo vlogo aktivnega reševanja svoje situacije, saj se velikokrat zgodi, da se otrok znajde v pasivni drži, takrat ga moramo znati prebuditi in vzpodbuditi, da zopet začne delati na zelenih spremembah*«, E29). Ena od strokovnih delavk navaja, da je uporabniku med bivanjem v kriznem centru dodeljena strokovna delavko, nosilka njegovega primera (*»vsaka strokovna delavka nosilka za enega uporabnika ali več*«, A38).

Tudi med bivanjem uporabnika v kriznem centru strokovne delavke sproti delajo evalvacijo in na ta način preverjajo, kje se z uporabnikom nahajajo. To počnejo s pomočjo dopolnjevanja Individualnega načrta pomoči uporabniku (*»Med samim bivanjem dopolnjujemo individualni načrt*«, A39), da sproti preverjajo korake, narejene proti cilju (*»opazujemo, kakšni so koraki proti zastavljenim ciljem*«, A40).

4.1.8 Metode, oblike pomoči in podpore, uporabljene pri delu z uporabnikom ob odhodu iz KCM

Strokovne delavke so navedle metodo pogovora predvsem v smislu, ki je tak, da omogoči socialno delo (*»Zopet je v središču pogovor, ki omogoči vse te metode dela »*, C60). Pogovor se od odhodu uporabnika uporabi tudi pri srečanju s strokovno delavko iz centra za socialno delo (*»V kolikor je mogoče izvedemo zaključno srečanje z nosilko primera iz centra za socialno delo, kjer vsi skupaj pogledamo načrte mladostnika za prihodnost«*, E38), pri srečanju s starši, skrbniki (*»(srečanje) tudi s starši oziroma skrbniki mladostnika«*, A42).

Tudi ob odhodu uporabnika strokovne delavke kot pomembno izpostavljajo spoštovanje želja uporabnika, ki jih izrazi kot svoje videnje situacije (*»ob tem izrazijo svoje misli, kako sedaj gledajo na vse kar se je zgodilo«*, C55) in kot svoje mnenje glede prihodnosti (*»povedo tudi kaj mislijo, kako bo naprej«*, C56). Strokovna delavka je povedala, da takrat uporabnik želi tudi nasvet, kako naprej (*»Včasih želijo slišati od nas tudi kakšen nasvet za naprej«*, C57). Pomembno je, da strokovni delavec uporabnika podpre pri tem, za kar se je odločil (*»Otroka vedno podpremo pri njegovi odločitvi«*, C58).

Poleg tega strokovne delavke zopet omenjajo raziskovanje korakov do cilja (*»skušamo z njim raziskati, kako bi jo (otrokovo odločitev) bilo mogoče izpeljati«*, C59) in možnih poti v prihodnost (*»Tudi pri tem obdobju je zelo pomemben pogovor, da jim povemo kaj je na voljo, da skupaj z njimi raziskujemo želje in tudi kaj je mogoče«*, D26).

Ena od strokovnih delavk je v intervjuju povedala, da uporabnika seznani tudi s tem, da strokovne delavce lahko kadarkoli pokliče, če bo kaj potreboval (*»Povemo jim, da nas lahko kadarkoli pokličejo, da smo jim na voljo«*, D25).

Strokovne delavke so povedale, da ob odhodu z uporabniki naredijo tudi evalvacijo v obliki pogovora (*»Preko pogovora se na tem srečanju naredi evalvacijo ciljev«*, A43), primerjavo med osvojenimi koraki in individualnim načrtom (*»Pogleda se, če so cilji ostali še vedno isti kot na začetku, primerja se z individualnim načrtom«*, B56), z evalvacijo zastavljenih ciljev in individualnega načrta (*»se pogleda, kaj je že naredil, česa ne«*, C54; *»Ob odhodu se z mladostnikom naredi evalvacijo individualnega načrta«*, C53).

Ena strokovna delavka je izpostavila tudi skupnostno socialno delo, predvsem sodelovanje s centrom za socialno delo pri delu z uporabnikom (*»Sodelujemo tudi s centrom za socialno delo«, D23*).

4.1.9 Metode dela z uporabnikom, ki so po mnenju strokovnih delavk učinkovite

Strokovna delavka meni, da je to, katera metoda je za uporabnika najbolj učinkovita odvisno od samega uporabnika, saj vsak situacijo doživlja drugače (*»čisto odvisno, pri vsakem je kaj drugače, saj iste situacije doživljajo popolnoma različno«, A48*).

Pogovor je metoda, ki so jo strokovne delavke zelo izpostavljale, ker je po njihovem mnenju najpomembnejša (*»Najbolj pomembno od vsega je pogovor«, A49*), saj v pogovoru uporabnik izraža stisko (*»možnost ves čas in povsod, da izrazijo kaj se jim dogaja«, A50; »je otrok v stiski in je pomembno, da jo lahko izrazi«, C62*) in sicer v neformalnem pogovoru (*»od vseh metod najbolj pomaga neformalen pogovor«, B57*), svetovalnem pogovoru, izmenjavi izkušenj (*»se sam odloči, da bo izrazil svojo stisko, ti pa se mu približaš na način, da izhajaš iz sebe, mu poveš kakšno svojo izkušnjo«, B58*). Odgovorile so, da uporabniku pomaga tudi razbremenilni pogovor (*»Predvsem bi lahko rekla, da jim pomaga razbremenilni pogovor«, C61*) lahko pa se spozna s svetovalnim pogovorom (*»Mislim, da so tudi vsi svetovalni razgovori učinkoviti, saj veliko otrok nima izkušnje tovrstnih pogovorov«, E40*).

Po mnenju strokovnih delavk uporabnikom pomaga raziskovanje, kako zadovoljiti svoje potrebe (*»skupaj z njim (mladostnikom) raziskovati, kako jih (potrebe) zadovoljiti«, D32*), spoštovanje želja, ki jih ima uporabnik (*»je njegovo željo potrebno spoštovati«, A51*), prepoznavanje stiske uporabnika in, da se nanjo tudi odzovejo (*»Sčasoma in na podlagi dosedanjih izkušenj že nekako vidimo, kdaj so v stiski, takrat je pomembno, da pristopimo«, C63*). Ena od strokovnih delavk misli, da uporabniku pomaga, če je strokovni delavec na voljo ves čas (*»da smo mladostniku na voljo ves čas, da kadarkoli se znajde v stiski«, C65*) in zato lahko zadovolji potrebo po pogovoru, kadar jo uporabnik ima (*»takoj lahko zadovoljimo potrebo po pogovoru«, C66*). Ena od strokovnih delavk je mnenja, da

uporabnika to, da napiše svoje misli, lahko nauči, da se bo v prihodnosti lažje soočal s težavami (*»Veliko jih tudi vzpodbujamo, da zapisujejo, da izrazijo svoje misli in občutke, da se tega naučijo tudi za kasneje v življenju«, E44*).

Strokovne delavke menijo, da uporabnikom pomaga tudi, če vedo, da se ob potrebi lahko kadarkoli vrnejo nazaj v krizni center, kjer bi bili na varnem (*»Pomembno je, da vedo, da se lahko vrnejo, da so tukaj varni«, D27*) in če vedo, da lahko kadarkoli stopijo v stik s strokovnimi delavci v kriznem centru (*»Zelo pomembno se mi zdi, da uporabniki vedo, kje smo, da vedo, da smo jim na voljo in se lahko kadarkoli obrnejo na nas, če potrebujejo pomoč, predvsem gre tukaj za občutek varnosti, ki ga zelo potrebujejo«, E39*).

Pomembno se jim zdi, da uporabniku okrepijo moč (*»Sami ponavadi težko najdejo svoje močne točke, v čem so dobri, sproti jih opremljamo z močjo, jih krepimo«, E41*), da zanj opravijo vlogo zagovornika, kadar je v stiski (*»Pomembna je tudi naša vloga zagovornika pred drugimi, saj so velikokrat šibki in sami težko jasno izrazijo svojo stisko«, E42*). Pomembno je tudi, da se ustvari medsebojno zaupanje med strokovnim delavcem in uporabnikom (*»jim ponudimo pomoč, da nam zaupajo«, C64*).

Pomoč uporabnikom pri navezovanju stikov je, po mnenju strokovne delavke, izvajanje različnih iger (*»pri navezovanju kontakta z mladostniki pomagajo različne igre«, A53*). Učinkovita so tudi neformalna druženja, kot je na primer skupno kuhanje (*»Kadar se odločijo, nam pomagajo, pri kuhanju se ustvari bolj sproščeno vzdušje, velikokrat se ravno takrat odprejo in povejo kaj o sebi«, A55*) ali pa na primer pogovori o glasbi (*»glasba se nam je velikokrat zelo obrestovala«, A54*).

Ena od strokovnih delavk se je pri odgovoru na vprašanje o metodah, ki so učinkovite za uporabnike, navezala tudi na skupnostno socialno delo, na sodelovanje s skupnostjo in socialno mrežo uporabnika (*»Zelo pomembno se mi zdi to, da sodelujemo z drugimi službami, s starši in drugimi pomembnimi v mladostnikovem življenju, to se mi zdi zares ena močna točka«, D29*), ob tem pa na pomembno dejstvo, da mora biti to sodelovanje hitro in učinkovito (*»zelo pomembno, da je to sodelovanje hitro in učinkovito, da se torej ne prestavlja in vleče v nedogled« D30*). Strokovna delavka je izpostavila kot pozitivno tudi to, da strokovni delavci živijo skupaj z uporabnikom in jih tako boljše spoznajo, se jim

pridružijo (*»prednost je tudi tukaj, da strokovni delavci živimo z njimi, na ta način jih boljše spoznamo in tudi prepoznamo njihove stiske«, D33*).

4.1.10 Formalne oblike pomoči, s katerimi KCM sodeluje pri nujenju pomoči in podpore uporabniku

Strokovne delavke so izpostavile, da sodelujejo s pristojnim centrom za socialno delo, z dnevnim centrom, z interventno službo, s sodiščem, policijo. Od društev sodelujejo z Društvom za nenasilno komunikacijo, Belim obročem, ki je društvo za pomoč žrtvam kaznivih dejanj. Sodelujejo tudi z izobraževalnimi ustanovami, in sicer z Ljudsko univerzo, šolo, ki jo uporabnik obiskuje, PUM-Om, to je Projektno učenje mlajših odraslih, s PRIMSS-om (gre za Primorsko svetovalno središče) z dijaškim domom, zdravstvenimi domovi, s pedopsihiatrom.

4.1.11 Neformalne oblike pomoči s katerimi KCM sodeluje pri nujenju pomoči in podpore uporabniku

Med neformalne mreže pomoči, s katerimi KCM sodeluje, so strokovne delavke navedle starše ali skrbnike uporabnika, njegove brate ali sestre, ostalo družino uporabnika, s socialno mrežo uporabnika, sovrstniki in prostovoljci.

4.2 Rezultati, pridobljeni od uporabnikov Kriznega centra za otroke in mladostnike Koper

4.2.1 Stvari, ki so bile uporabniku všeč in so mu med bivanjem v KCM pomagale ter razlogi za to

Uporabnice so izrazile, da je v situaciji v kateri so se med bivanjem v KCM nahajale, težko razmišljati o čemerkoli drugem, kot o situaciji, v kateri so se znašle, saj gre za težke občutke (*»na začetku ti ni všeč nič oziroma nimaš niti časa, da bi razmišljal o tem, kaj ti je všeč«, b1; »Na začetku je bilo tako ali tako vse težko«, c1*).

Uporabnica je kot pozitivnega doživela neformalnega delavca v KCM, prostovoljca, saj ga ni povezovala z zaposlenimi in ji je bil zato ljubši (*»je bil tam tudi prostovoljec, ki je bil zelo prijazen, nisem ga jemala kot kakšnega zaposlenega, zato mi je bilo zelo všeč. Bližje mi je bil, saj to zanj ni bila služba, ampak dobra volja«, a1*). Poleg tega so kot pozitivno zaznale občutek olajšanja in varnosti v kriznem centru (*»malo olajšanje, da sem sedaj na varnem, da bo tukaj mir«, b2*). Všeč jim je bil odnos zaposlenih, ki ga je ena uporabnica označila kot prijaznega, sprožil ji je prijeten občutek (*»Všeč pa mi je bilo, ker so bili vsi zelo prijazni do mene, sem imela prijeten občutek«, c2*). Uporabnica je povedala, da je kot pozitivno zaznala način dela strokovnih delavcev, ki ni bil vsiljiv ampak bolj usmerjen k nudenju pomoči, ko ali če jo bo potrebovala (*»niso se mi vsiljevali, karkoli je bilo, je bilo bolj na način, da so mi ponudili pomoč, če bom kaj potrebovala«, b6*).

Uporabnici je bilo všeč, da so jo spodbujali k pogovoru (*»Trudili so se mi pomagati, predvsem s pogovorom, ker se bila bolj zaprta še takrat«, C3*). Uporabnice so odgovorile, da so strokovni delavci spoštovali njihove želje, niso se jim vsiljevali (*»Nihče od zaposlenih ni sili vame, kar mi je bilo zelo všeč«, a2*), spoštovali so, če uporabnica še ni bila pripravljena na pogovor (*»Videli so takoj, da nisem pripravljena govoriti, dali so mi tudi čas, kot sem rekla, nihče ni silil vame«, a4*). Ena od uporabnic je izpostavila, da so strokovni delavci upoštevali njeno željo, po tem, da ne bi izvedeli za njeno bivanje v kriznem centru, zato so z njo sodelovali (*»Všeč mi je bilo tudi to, da so zaposleni razumeli, da nisem želela, da me kje zunaj povežejo s kriznim centrom, zato sem zaposlena tam, preden sva skupaj odšli na ulico prosila, da reče, da je kolegica moje mame, če bi me slučajno me kdo poznal«, b4*). Prav tako so po mnenju uporabnic strokovni delavci upoštevali njihovo potrebo po miru (*»Jaz sem takrat potrebovala mir, da se nekam umaknem in oni so to spoštovali«, a3*; *»kot pozitivno stran centra to, da sem imela mir, ki sem ga potrebovala«, b5*) in tudi po času (*»Všeč mi je bilo, da nisem rabila iti v šolo prve dni, da sem malo predelala kaj se mi je zgodilo, kar sem pravzaprav naredila«, b3*; *»niso silili vame, so mi dali moj čas, ki sem ga rabila«, c4*).

4.2.2 Stvari, ki uporabniku med bivanjem v KCM niso bile všeč in mu niso pomagale ter razlogi za to

Uporabnice so pri tem vprašanju odgovorile, da v pristopu in delu zaposlenih ni bilo ničesar, kar jim ne bi bilo všeč (*»kar se tiče pristopa in dela zaposlenih, ni bilo nobene stvari, na kar bi se lahko pritožila«, a7*). V ospredje so uporabnice pri odgovoru na to vprašanja izpostavile težko življenjsko situacijo v kateri so se znašle (*»Počutila sem se zelo slabo zaradi moje situacije, to je bilo tisto najhujše«, a6*).

Med bivanjem v kriznem centru so uporabnice doživljale tudi negativne občutke. Ena uporabnica ves čas razmišljala samo o svojih težavah, saj česa drugega ni zmogla (*»Razmišljal sem samo o tem, kaj se ti dogaja, v smislu problemov, zaradi katerih si prišel tja, za kaj drugega pa v glavi takrat ni prostora«, b8*). Ena od njih se je soočala z jezo v sebi zaradi tega, kar je doživljala (*»Jezna sem bila, ker se mi je to dogajalo«, b9*). Povedala je še, da je kot negativno doživljala tudi to, da je bila v kraju, ki ima v javnosti negativno nalepko, zato jo je bilo sram (*»Ni mi bilo všeč samo dejstvo, da sem morala tja, ker ima negativen prizvok in samo upaš, da nebo nihče nikoli izvedel, da si bil kdaj v kriznem centru«, b10*). Kljub težki situaciji in vsem negativnim občutkom je uporabnica zatrdila, da razume, da strokovni delavci niso krivi, ker ima krizni center v družbi negativno podobo (*»Kar pa se tiče zaposlenih in njihovega odnosa do mene tam, pa nimam nobene pritožbe, niso oni krivi, da ima krizni center ta negativen prizvok«, b12*).

Uporabnica je izrazila, da je imela težavo z zaupanjem, saj zaposlenih v kriznem centru ni poznala, prvič jih je srečala (*»kar mi ni bilo všeč lahko izpostavila tudi to, da ne poznaš ljudi, ko prideš v center in to je grozno....saj veš, da ti bodo pomagali, ker to je dejansko edino kar tisti trenutek imaš na voljo, ampak ne moreš človeku, ki ga ne poznaš že takoj zaupati«, b13*). Druga uporabnica pa je kot negativno doživljala nezaupanje, ki so ga strokovni delavci kazali do nje, vendar sedaj razume, zakaj se je zgodilo (*»Najhujše mi je bilo, ker sem mogla biti 5 dni zaprta notri, nisem smela nikamor, ampak razumem, da je bilo to treba, ker so se dogovorili vsi skupaj, da je tisti trenutek to najboljše zame, ker sem bila zares v slabem stanju«, c5*).

4.2.3 Metode dela, ki so jih uporabljali zaposleni in so bile uporabniku všeč

Ena od uporabnic je odgovorila, da ji je bila všeč prilagodljivost strokovnih delavcev (*»Bili so zelo prilagodljivi«, a8*), všeč ji je bilo, da so spoštovali in upoštevali njene želje (*»Spoštovali so moje želje in mojo voljo«, a9*) tudi, če ni želela govoriti (*»spoštovali so, če nisem želela govoriti o ničemer«, a10*). Uporabnica je povedala, da so spoštovali njeno željo po pogovoru, kadar je bila pripravljena nanj (*»Vedno so mi pustili, da sem jaz dala povod za pogovor, ko sem bila sama pripravljena«, a16*), upoštevali so tudi, da je sama izbrala temo pogovora (*»tudi samo o tem, o čemer sem sama hotela govoriti«, a17*). Uporabnica je izrazila, da ji je bilo lažje, kadar so se ji strokovne delavke približale in ji postavljale vprašanja, saj včasih sama tega ni zmogla (*»lažje mi je bilo, če so me oni spraševali kot, če bi mogla sama pristopiti do njih«, a20*). Uporabnica je omenila, da so spoštovali dejstvo, da ni bila pripravljena na pogovor z njimi (*»V prvi vrsti to, da niso silili vame z vprašanji o tem kaj se je zgodilo«, b14*).

Prav tako so, po mnenju uporabnic, strokovni delavci upoštevali njihove potrebe. Odgovorile so, da so spoštovali njihovo potrebo po času, da so uspele predelati dogodke (*»Vedno so mi pustili, da sem jaz dala povod za pogovor, ko sem bila sama pripravljena«, b16*), upoštevali so potrebo ene od uporabnic po druženju s svojim fantom (*»Od vsega sem bila najbolj vesela prostih izhodov, da smem iti s fantom ven za eno uro na dan, me tudi ne zaslišujejo, sicer pa vedno, da sem z njim«, c6*), potrebo po pogovoru in nasvetu (*»Jaz se zelo rada pogovarjam, sedaj to že vedo, želim si slišati kakšen njihov nasvet in ga tudi dobim«, c9*; *»Všeč mi je, da vidijo, da se ne počutim dobro in se takrat z mano pogovarjajo«, c14*), potrebo po športni aktivnosti, ki za eno od uporabnic predstavlja sprostitev (*»me upoštevajo, da rada tečem in mi dajo čas tudi, da hodim teči, saj to zame pomeni sprostitev, da se raztečem in potem veliko lažje razmišljam, dam misli na stran«, c10*) in spoštovali so tudi potrebo uporabnice po času, namenjenemu samo sebi (*»kasneje zopet poskusijo, ko sem že pripravljena govoriti«, c12*). Ena od uporabnic je izpostavila tudi, da je pri strokovnih delavkah prepoznala spoštovanje njene volje in spoštovanje njene pravice do samoodločanja (*»Všeč pa mi je bilo mogoče tudi to, da so povedali, da smo vsi tam prostovoljno, da lahko gremo, kadar želimo, ampak ne v negativnem smislu ampak v tem, da smo močni, da smo uspeli priti tja, k nekomu, ki ga ne poznamo«, b20*).

Uporabnice so navedle, da so pri strokovnih delavkah zaznale kot pozitivno spodbujanje, in sicer k pogovoru (*»niso obupali nad mano in me vzpodbujali k pogovoru in sodelovanju z njimi«, a11; »kasneje zopet poskusijo, ko sem že pripravljena govoriti«, c12*) in vztrajnosti (*»Vmes sem bila močno obupana in znali so mi vliti voljo za naprej, v smislu, da za vsakim dežjem posije sonce, tako smo počasi napredovali«, b17*).

Uporabnica je odgovorila, da je imela ves čas v kriznem centru občutek toplega sprejema (*»Ves čas sem imela občutek toplega sprejema«, a12*), pomagalo ji je tudi, ko se je kasneje počutila bolj domače in začela strokovnim delavcem tudi zaupati (*»Na začetku sem bila zelo zaprta vase, kasneje pa sem se udomačila in sprostila, pa tudi zaupati sem jim začela in takrat je bilo veliko lažje«, a18*). Uporabnici je bilo tudi všeč, da so strokovni delavci prepoznali njeno stisko in nanjo reagirali kot, ki ji je bilo všeč (*»oni so me kasneje že toliko poznali, da so me takoj videli, če sem se počutila slabo, so me vprašali in me spodbujali, da jim povem in to mi je zelo pomagalo«, a19*).

Uporabnicam je bil všeč tudi neformalen pogovor (*»Če izpostavim prav metodo bi rekla pogovori, ki pa niso potekali ob določenem času, ampak ob kakšni aktivnosti, ko so mi kaj pomagali na primer za šolo in je stekel pogovor«, b18; »Najbolj od vsega so mi bili všeč pogovori, ki so potekali med kartanjem ali poslušanjem glasbe«, a13*). Všeč jim je bilo, da ni bilo vnaprej napovedanih pogovorov (*»Nikoli ni bilo tako, da bi mi rekli, jutri ob tej in tej uri bova imeli pogovor«, a14*) ali pa je bilo to izjemoma (*»Napovedan pogovor je bil samo, kadar se je zgodilo kaj o čemer smo se morali nujno pogovoriti in še to se je zgodilo tisti trenutek«, a15*). Da je uporabnica pridobila zaupanje v strokovne delavce, ji je najbolj pomagal sproščen pogovor z njimi (*»sproščen pogovor je močno pomagal, da sem jim začela zaupati, saj sem imela na začetku velike težave s tem«, b19*).

Eni od uporabnic je bilo všeč, da so se s strokovnimi delavci uspešno dogovarjali o izhodih (*»En dan prej se dogovorim za izhod in potem lahko grem, se zmenimo, da je za vse prav ponavadi in to mi je všeč«, c7*). Všeč ji je bilo tudi, da so v primeru težav, strokovni delavci pristopili do nje (*»Če imam kakšne težave načeloma ne pridem jaz do njih, ampak so oni tisti, ki pridejo, to mi je tudi všeč«, c8*). Poleg tega je še kot pozitivno izpostavila lastnost, da strokovni delavci živijo skupaj z njimi (*»Zelo dober občutek mi da tudi to, da živijo z nami, da so nam vedno na voljo«, c13*).

4.2.4 Metode dela, ki so jih uporabljali zaposleni in uporabniku niso bile všeč

Uporabnica je zaznala strokovnih delavcev nadziranje kot nadležno, negativno, vendar je kasneje prišla do sklepa, da je zanjo to bilo dobro (*»Mogoče samo to, da so me na trenutke preveč nadzirali, ampak tudi ne prav dosti. Oziroma toliko kolikor je bilo zame dobro. Tisti trenutek sem to drugače doživljala, kot nekaj nadležnega, kasneje pa sem bila vesela, da je bilo tako«*, a21). Uporabnica je hišni red zaznavala kot stresen, naporen (*»Ni mi bilo všeč to, kar je njihovo delo, da nas morajo opozarjati na hišni red, v smislu kaj lahko delaš in česa ne...«*, b21; *»Moraš iti ob določeni uri spat...«*, b23; *»Da ne moreš kar vedno ven, se moraš z njimi vedno o tem, kljub temu, da sem bila že skoraj polnoletna takrat...«*, b24). Ena od uporabnic je izrazila tudi, da je neprisotnost osebnih stvari zaznala kot negativno (*»Da ne moreš imeti ves čas pri sebi telefona, ker doma sem ga imela...«*, b22).

Poleg tega je ena od uporabnic povedala, da so strokovni delavci prezasedeni z administrativnim delom in imajo posledično premalo časa za njih (*»Ni mi všeč, ker imajo preveč dela in zato je manj časa, da so z nami. Imajo zelo veliko obveznosti z maili, s papirji, ki jih morajo izpolnjevati«*, c15), potreba po druženju zato ni zadovoljena (*»majo pač delo v pisarni in potem včasih tudi zmanjka časa, da bi z nami kaj delali, se družili, ker sem rada v družbi«*, c16).

4.2.5 Potrebe, ki so med bivanjem ostale nezadovoljene

Ena uporabnica je odgovorila, da so bile vse njene potrebe zadovoljene (*»Ničesar se ne spomnim, niti takrat se mi ni zdelo, da bi kaj pogrešala, da bi kaj potrebovala. Tisto kar sem rabila, torej mir in pogovor, sem imela praktično ves čas«*, a22).

Druga uporabnica je navedla, da je imela nezadovoljene potrebe predvsem v zvezi z domačim okoljem. Tako je povedala, da je imela potrebo po druženju s prijatelji iz domačega okolja (*»Nisem imela stikov z mojimi prijatelji, s katerimi sem se družila, ki so živeli v mojem okolju, to sem zelo pogrešala«*, b25), imela je veliko potrebo po bližini oseb iz domačega okolja, ki pa niso bile povezane s situacijo, v kateri se je znašla (*»kasneje pa začneš pogrešati vse ostale momente, ki si jih imel doma, ampak se ne tičejo težav, ki jih imaš, to so na primer prijatelji.«*, b26). Prav tako je izrazila potrebo po druženju s hišnim

ljubljenčkom (*»Manjkal mi je tudi moj psiček od doma, skrbelo me je kako je bilo takrat z njim«, b27*).

Tretja uporabnica pa je izrazila nezadovoljene potrebe po skupnih aktivnostih v kriznem centru. Rekla je, da si želi, da bi skupaj kuhali (*»To, da bi kuhali vsak dan tukaj in vse obroke, da ne bi rabili hoditi v dijaški dom, tja ne hodim rada«, c17*), v zato, da bi se več družili (*»da bi skupaj kuhali, bolj mislila v tem smislu, da bi se družili, da bi nekaj delali skupaj, tega je premalo«, c18*). Rekla je tudi, da pogreša ustvarjalne delavnice, saj je sama ustvarjalni tip človeka (*»pogrešam kakšne delavnice, kot je na primer ustvarjanje po hiši, ker sem sama bolj ustvarjalni tip, ampak tega jim še nisem rekla nikoli«, c19*).

4.2.6 Kako bi lahko zaposleni pripomogli k zadovoljitvi potreb - predlogi

Ena uporabnica je odgovorila, da se pri tem vprašanju ne more opredeliti, saj so bile njene potrebe v kriznem centru zadovoljene (*»mislim, da so bile vse moje potrebe zadovoljene tako, da na to vprašanje nimam odgovora«, a23*).

Ena izmed uporabnic je odgovorila, da se njeni predlogi navezujejo na to, kako bi bivanje v kriznem centru lahko bolj približali bivanju v domačem okolju. Tako na pridem navaja, da bi lahko bili izhodi bolj svobodni (*»Da bi bili ti izhodi morda malo bolj svobodni. Sej tudi doma vsak normalen najstnik mora vprašati, če lahko gre ven in se zmeniti za uro prihoda, samo tukaj pa je bilo vse skupaj bolj nadzorovano«, b29*). Opredelila se je tudi glede uporabe mobilnega telefona: starejši bi jih lahko imeli pri sebi ves čas (*»da bi lahko, vsaj mi starejši, imeli telefone pri sebi ves čas, kot so imeli vsi drugi sošolci, ki so živeli normalno«, a28*). Izrazila je tudi, da bi strokovni delavci lahko bolj zaupali uporabnikom, vendar pa razume, da so na začetku nezaupljivi, ker želijo zaščititi uporabnika (*»lahko bi nam malo bolj zaupali, po drugi strani pa razumem tudi to, da so oni odgovorni za nas, da se morajo držati pravil in kot jaz nisem mogla na začetku takoj zaupati njim, niti oni meni niso mogli«, b30*).

Med uporabnicami je ena izpostavila predlog, da bi imeli več skupnih aktivnosti, da bi na primer vsak dan kuhalo kosilo v kriznem centru (*»da bi lahko kuhali vsak dan tukaj kosilo«, c20*). Meni, da bi moralo biti v kriznem centru zaposlenih več strokovnih delavcev

ali prostovoljcev, s katerimi bi imeli skupne aktivnosti (*»lahko bilo več zaposlenih, ali pa prostovoljci, da bi skupaj kuhali, ustvarjali«, c21*). Po njenem mnenju bi strokovni delavci morali več pozornosti nameniti uporabnikom (*»saj se ukvarjajo z nami, samo jaz bi si želela, da bi bilo tega več«, c22*).

4.2.7 Kaj je bilo najbolj uporabnega, kar je uporabnik prejel ob odhodu iz kriznega centra

Za eno uporabnico je bilo pomembno, da so skupaj načrtovali prihodnost, se o njej pogovarjali (*»da so se vse zaposlene z mano menile o tem, kaj in kako bom naprej«, a24*), dali so ji tudi predlog ali nasvet, vendar ji tega niso vsiljevali (*»Dale so mi tudi kakšen predlog ali nasvet ampak nič vsiljivega«, a25*) in vse je potekalo v obliki sproščenega pogovora (*»v smislu sproščenega pogovora«, a26*). Izpostavila je tudi občutek varnosti, ki so ji ga strokovni delavci dali tako, da so ji povedali, da se lahko kadarkoli vrne (*»da sem vedela, da se lahko kadarkoli obrnem spet na njih in, da so vrata zame tam odprta«, a27*), lahko pa tudi samo prihajaj na srečanja, če bi to potrebovala (*»Ponudili so mi tudi, da bi se še naprej srečevali, ampak tega na srečo nisem več potrebovala«, b32*). Ena uporabnica je dodala tudi, da ji je zaupanje v zaposlene, ki si ga je pridobila med bivanjem, zelo pomagalo, tudi zato, ker je vedela, da se lahko kasneje vrne, če bi bilo potrebno (*»Pomagalo mi je zaupanje, ki sem ga pridobila v zaposlene, ki delajo tam in tudi možnost, da se lahko spet vrnem, če bi se mi situacija ponovila«, b31*).

Ena od uporabnic je v svojem odgovoru na to vprašanje povedala tudi, da se ji je, po bivanju v kriznem centru, podoba kriznega centra spremenila iz negativne v pozitivno (*»Ob odhodu se mi je tudi spremenila začetna negativna slika, ki sem jo imela o kriznem centru, zato mi je bilo tudi malo lažje«, b33*), bi jo pa kljub temu bilo sram, če bi ljudje v njeni okolici izvedeli, da je bivala tam (*»ne želim, da bi ljudje vedeli kaj o moji izkušnji, saj pred njimi še vedno velja krizni center kot nekaj ponižujočega«, b34*).

4.2.8 Stvari, ki so uporabnika motile, mu niso bile všeč, so se mu zdele odveč

Uporabnica je odgovorila, da jo je od vsega najbolj motila administracija (*»od vsega kar me je motilo so bili papirji, tega je preveč«, a28*), rekla je, da je bilo potrebno za vsako malenkost nekaj podpisati (*»Za vsako malenkost nekaj podpisovati«, a29*).

Izpostavljene so bile tudi težave v kriznem centru, predvsem prepiri med uporabniki, bivajočimi v kriznem centru (*»ko se nisem razumela z drugimi, ki so bili v kriznem centru tako kot jaz, smo se tudi kregali, kar pa je tudi normalno, saj se tudi doma skregaš«, a30*). Poleg tega je eno od uporabnic zmotila tudi neskladnost izjav med zaposlenimi (*»da sem bila dogovorjena za izhod z eno, mi je odobrila ob določeni uri izhod, da grem za eno uro, ko pa je prišla druga, jo je zamenjala, pa mi je rekla da ura ni vreda«, c23*), rekla je, da bi morali spoštovati to, kar se dogovorijo z njimi, strokovni delavci med seboj pa se morajo uskladiti (*»Morajo se držati tega kar rečejo, se zmenit med seboj«, c24*).

Ena od uporabnic je odgovorila, da se ne spomni ničesar, kar bi označila za negativno (*»Ob odhodu mislim, da nič ni bilo takega, kar bi mi bilo odveč, vse je bilo v redu, tudi če dobro razmislim, se ničesar ne spomnim«, b35*).

5 RAZPRAVA

Prihod v krizni center je za uporabnika navadno stresen, saj je takrat v težki življenjski situaciji, sooča se z negativnimi občutki, hkrati pa se spopada tudi z dejstvom, da mora zapustiti svoje domače okolje, iti med ljudi, ki jih ne pozna, zato jim ne more še zaupati. Krizne intervencije so za mladostnika stresne tudi zato, ker sam odhod od doma včasih spremljajo tudi nasilne situacije, zato je potrebno uporabnika zavarovati. Kadar strokovna delavka opravi intervencijo, za spremstvo zaprosi tudi policijo, posebej, če je potrebno, da zavaruje uporabnika, sebe in tudi ostale udeležene (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2015). Navzočnost policije pa lahko na uporabnika deluje še bolj stresno in pusti še več negativnih posledic. Kot so strokovne delavke dejale, policija ni navzoča samo v primerih, kadar bi bila intervencija nevarna zaradi nasilja in agresivnega vedenja udeležениh, ampak tudi zaradi predpisov, ki prepovedujejo strokovni delavki z avtomobilom pripeljati uporabnika. Ta pooblastila ima policija. Včasih je prihod uporabnika v krizni center tudi vnaprej načrtovan, navadno ga tja usmeri strokovna delavka s centra za socialno delo, v nekaterih primerih pa pridejo v krizni center otroci in mladostniki sami, po lastni volji. Včasih se zgodi, da otroci, ki pridejo sami ali pa jih pripelje interventna delavka, ki je vodila intervencijo, samo v oblačilih, ki jih imajo na sebi. Za take primere morajo imeti v kriznem centru na voljo dodatna in različna oblačila, saj gre za uporabnike obeh spolov, stare med 6 in 18 let.

Postopki se začnejo že ob prihodu uporabnika v krizni center. V Kriznem centru za otroke in mladostnike (v nadaljevanju KCM) Koper strokovne delavke ob namestitvi uporabnika delajo v skladu s smernicami, ki jih določa Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (v nadaljevanju MDDSZ). Z uporabnikom najprej sklenejo dogovor, seznanijo ga s pogoji bivanja v kriznem centru, s hišnim redom, vse to mora uporabnik, če želi bivati tam, potrditi, kar stori s podpisom dogovora o bivanju. Pozitivno za uporabnika je, da se strokovni delavci z uporabnikom pogovorijo in mu razložijo hišni red, kot se to dogaja v KCM Koper. Poleg tega je pomembno, da mladostnika ali otroka seznanijo tudi z ostalimi pomembnimi stvarmi, ne samo s pravili, temveč da mu prijazno razkažejo prostore in jim tudi povedo, kaj vse imajo na voljo v času bivanja v njihovem centru. Hkrati jih seznanijo tudi s hujšimi kršitvami hišnega reda in njihovimi posledicami. Uporabniki morajo strokovnim delavcem predati osebne stvari, kot so telefon, vrednejše stvari, pa tudi

nevarne, kot so različna rezila. Pomembno je, da jim strokovni delavci ob tem pojasnijo, zakaj je to potrebno: da gre za njihovo varnosti, da jim ne bi kdo česa ukradel pa tudi, da se zmanjšajo možnosti za samopoškodovanje, če se uporabnik znajde v stiski. Strokovne delavke ob prihodu zabeležijo tudi za otroke pomembne kontakte iz njegovega življenja, da bi jim bilo potrebno kaj sporočiti oziroma za kasnejše sodelovanje pri delu z uporabnikom.

Starši otrok, ki bivajo v kriznem centru, so po navedbah MDDSZ dolžni s kriznim centrom sodelovati (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2015) – že samo soglasje o bivanju morajo podpisati starši. Do težave lahko pride, če starši tega ne podpišejo, tedaj je potrebno, da strokovni delavci na centru za socialno delo napišejo odločbo o namestitvi uporabnika.

Ob prihodu v krizni center se torej uporabniki srečajo z veliko administracije, preden se sploh lahko mirno namestijo. Podpisati morajo dogovor o bivanju, izjavo o hrambi osebnih predmetov, vstopno izjavo, poleg tega morajo razumeti in sprejeti ogromno informacij v zvezi z njihovim bivanjem v kriznem centru. Zato je zelo pomemben način, kako strokovni delavci ukrepajo. Njihovo ravnanje mora biti uporabniku blizu, bolj enostavno, ob tem pa morajo biti strokovne delavke ves čas dovzetne za uporabnikova vprašanja, saj je nesprejemljivo od uporabnika zahtevati, da vse novosti sprejme, razume in si jih tudi zapomni. Pomembno je, da se strokovna delavka zmore prilagoditi uporabniku, saj je vsak od njih drugačen, vsak na svoj način sprejema in zaznava novo situacijo ter se sooča.

Strokovne delavke so v intervjujih izpostavile, da je vedno več otrok ali mladostnikov, ki jemljejo različna zdravila, ki vplivajo na njihovo psihično stanje. Zaradi tega izpolnijo izjavo, ki se imenuje Zdravila, kamor zabeležijo, katera zdravila uporabnik prejema in kdaj. Ker so to zdravila, ki močno vplivajo na stanje uporabnika, na njegovo vedenje, doživljanje, reagiranje, same za to niso ustrezno usposobljene in ne poznajo tega področja, se s to problematiko ne znajo soočati, zato se znajdejo v stiski.

Ob prihodu uporabnika v krizni center strokovne delavke po službeni dolžnosti o tem obvestijo starše oziroma skrbnike mladostnika in tudi pristojni center za socialno delo. Če je mladostnik ali otrok prišel z interventno delavko, pa to opravi ona.

Med bivanjem v KCM Koper, nadaljnje postopke v zvezi z uporabnikom vodi strokovni delavec pristojnega centra za socialno delo, ki je tudi nosilec primera. Strokovni delavci iz centra za socialno delo so navadno zadolženi za formalne zadeve, svetovalne razgovore pa izvajajo strokovne delavke iz kriznega centra.

Strokovne delavke v KCM Koper morajo med bivanjem uporabnika voditi tudi administracijo, povezano z njegovim bivanjem. Sem spada vodenje spisa, ki ga odprejo za uporabnika; v njem je shranjena vsa dokumentacija od prihoda uporabnika v krizni center do njegovega odhoda. Med bivanjem strokovne delavke kriznem centru s pisanjem poročil in mnenj pomagajo drugim formalnim institucijam, ki vodijo postopke, povezane z otrokom ali mladostnikom. Če se zgodi karkoli pomembnega z uporabnikom, morajo napisati uradne zaznamke. Med bivanjem v kriznem centru potekajo različna srečanja s starši in drugimi pomembnimi osebami v življenju mladostnika, a tudi s strokovnimi delavci iz centra za socialno delo, s policisti, srečanja multidisciplinarnega tima, s predstavniki društev, če je uporabnik kam vključen. Vsa omenjena srečanja predstavljajo osnovo za skupnostno socialno delo.

Ob odhodu uporabnika iz KCM Koper je treba spet opraviti administrativni del. Uporabnik mora podpisati izstopno izjavo, v njej navesti razloge, zakaj odhaja in tudi kam odhaja. Mladostnik podpiše tudi izjavo ob prejetju osebnih predmetov, ki jih je imel v hrambi pri strokovnih delavcih. Ob odhodu morajo strokovne delavke iz kriznega centra napisati tudi zaključno poročilo, kjer opišejo korake, ki jih je uporabnik naredil med bivanjem v kriznem centru. Ob odhodu bi strokovne delavke iz KCM Koper morale opraviti zaključno srečanje, česar pa v praksi ni vedno moč izvesti, saj so starši otrok včasih odsotni iz otrokovega življenja. Srečanja ni mogoče izvesti, kadar se otrok ali mladostnik ne vrača v domače okolje.

Uporabniki v praksi iz KCM Koper odhajajo v primerih, ko so cilji, ki so bili načrtovani ob prihodu uporabnika v krizni center izpolnjeni in tudi, ko razlogi, zaradi katerih je uporabnik moral zapustiti domače okolje, prenehajo. V teh primerih se otrok ali mladostnik lahko vrne v domače okolje. Kadar pa to ni mogoče, morajo strokovni delavci poiskati drugo za uporabnika sprejemljivo in varno možnost. Uporabnik KCM Koper zapusti tudi, če se sam tako odloči. Njegovo bivanje v kriznem centru je popolnoma prostovoljno, kar je zapisano že v dogovoru o bivanju, ki ga uporabnik podpiše ob namestitvi. Bivanje v KCM

Koper je enako kot v ostalih kriznih centrih omejeno na 21 dni, vendar se, če uporabniku ni moč zagotoviti varne in ustrezne namestitve zanj, lahko podaljša. Uporabnik pa mora zapustiti krizni center, če je huje kršil hišni red. To se navadno zgodi, če strokovna delavka pri mladostniku najde alkohol ali drogo.

Ko otrok ali mladostnik zapusti krizni center, ga naprej navadno spremlja strokovni delavec iz pristojnega centra za socialno delo, ki je nosilec njegovega primera. Kljub temu strokovne delavke KCM Koper svojim dotedanjim uporabnikom ponudijo pomoč, jih seznani, da se lahko vrnejo, kadarkoli se jim bo to zdelo potrebno. Lahko jih tudi pokličejo ali pa k njim hodijo na srečanja oziroma osebno pomoč. Vse to pozitivno vpliva na uporabnika, da mu občutek varnosti, zavest, da ni sam in da se lahko kadarkoli obrne nanje, če bi se znašel v stiski. Z zagotovilom, da so mu njihova vrata vedno odprta, strokovne delavke okrepijo uporabnikovo moč, dajejo mu možnost izbire in zatočišče v primeru težkih situacij. V Krizni center za otroke in mladostnike Koper pa se uporabniki ne vračajo samo v stiski, temveč pridejo tudi samo pozdravit, na krajši klepet, neformalen obisk. Če uporabniki torej hodijo na neformalna druženja v Krizni center za otroke in mladostnike Koper še po odhodu iz kriznega centra, to lahko pomeni, da so s strokovnimi delavkami vzpostavili tesen stik, tja se vračajo po lastni volji, kar bi lahko bil znak, da so se tam doživeli pozitivno izkušnjo, ki jo želijo nadaljevati.

Po odhodu uporabnika iz KCM Koper so uporabniku poleg raznih oblik pomoči in podpore na voljo tudi obiskovanje dnevnega centra, ki se nahaja v isti stavbi eno nadstropje nižje, kar je tudi pozitivno za uporabnika, saj je v bližini ljudi, ki jih pozna in jim zaupa. Na voljo mu je tudi pomoč strokovne delavke iz pristojnega centra za socialno delo, s katero je bil uporabnik v stiku tudi med bivanjem v KCM Koper in jo tudi pozna.

Strokovne delavke KCM Koper pri svojem delu uporabljajo različne metode podpore in pomoči. Vse menijo, da je v vseh obdobjih, torej ob prihodu, med bivanjem in ob odhodu, najpomembnejša metoda pogovor, saj le ta omogoči nadaljnje delo. Kot pravi avtorica Čačinovič Vogrinčič (2008), je pogovor osrednja tehnika, ki omogoči ustvarjanje delovnega odnosa. Pri svojem delu z uporabnikom strokovne delavke uporabljajo različne vrste pogovora. Usmerjeni pogovor na primer uporabljajo pri oblikovanju Individualnega načrta pomoči, saj morajo z uporabnikom raziskovati, ga usmerjati, da se drži rdeče niti. Veliko se poslužujejo tudi neformalnega in neusmerjenega pogovora, vsakodnevnega

klepeta, saj jim je to v pomoč pri navezovanju stikov z otrokom ali mladostnikom. Tako se začneta graditi medsebojno zaupanje in spoznavanje. Predvsem mlajši uporabniki so tisti, ki pristopijo do strokovnih delavk, pri starejših pa morajo v spoznavanje in navezovanje stikov vložiti več truda in s temi uporabniki delajo bolj individualno.

Strokovne delavke v KCM Koper pri svojem delu z uporabniki pogosto uporabljajo metodo raziskovanja. Strokovna delavka z raziskovanjem začne že ob prihodu uporabnika v krizni center, ko se uporabnik v začetnem razgovoru predstavi. Ob tem je zelo pomembno, da strokovna delavka pokaže zanimanje, uporabniku mora dati občutek, da se ji zdi pomembno kar govori. Na ta način uporabnik dobi moč in voljo, da še naprej raziskuje in pridobi zaupanje v sogovornico.

Pomemben vidik dela strokovnih delavk KCM Koper vidim tudi v spoštovanju potreb in želja uporabnikov. Njihovi uporabniki potrebujejo čas, ko jih lahko strokovne delavke pustijo same, da imajo svoj mir, tega potrebujejo, da lažje predelajo, kar se jim dogaja. Strokovne delavke so pozorne tudi na potrebo po pogovoru, trudijo se, da so uporabnikom ves čas na voljo in, če pri njih zaznajo, da potrebujejo pogovor, se na to tudi odzovejo. Za uporabnike je pozitivno tudi to, da se zaposlene trudijo, da bi jim omogočile stik z osebo, ki sodi v njihovo socialno mrežo in jim je zato zelo pomembna.

V KCM Koper so strokovne delavke mnenja, da je zelo pomembno, da uporabnike čim bolj spodbujajo, da sami naredijo korake v želeno smer ter na poti do zastavljenih ciljev. Strokovne delavke poudarjajo aktivno vlogo uporabnika pri reševanju svoje situacije.

Strokovne delavke KCM Koper uporabljajo tudi metodo dela s posameznim primerom. Pri tej metodi je v ospredju individualno delo z uporabnikom, še posebej k temu stremijo na začetku, pa tudi kasneje, ko zaznajo tovrstno potrebo. Potrebo po individualnem delu zaznavajo še posebej pri najstnikih.

Uporabniki, ki pridejo v KCM Koper, imajo na začetku svojega bivanja veliko potrebo po informacijah, zato jim strokovne delavke vedno dajo možnost, da vprašajo, če česa ne razumejo ali pa jih samo kaj zanima. Največkrat jih zanima, kako je z izhodi in kaj jim je na voljo. Razumljivo je tudi, da potrebujejo informacije o možnostih namestitve po odhodu iz kriznega centra - kje bodo živeli in kaj lahko pričaukejo.

Po mnenju strokovnih delavk je med bivanjem v KCM Koper še vedno v ospredju pogovor, ki je najbolj efektiven, kadar je neformalen, nenačrtovan, saj so v teh primerih uporabniki sproščeni in so pripravljeni podeliti veliko več kot v pisarni. Pozitivne učinke strokovne delavke zaznavajo tudi pri neformalnih, vendar usmerjenih pogovorih. To so pogovori med vsakodnevnimi aktivnostmi, kjer strokovna delavka usmerja pogovor, ki ji omogoča raziskovanje uporabnika na različnih področjih. So pa prisotni tudi formalni pogovori, ki jih strokovni delavci opravljajo navadno pred kakšnimi srečanji, vendar predvsem kot evalvacijo, v kateri skupaj z uporabniki preverijo, na kateri točki proti ciljem se nahajajo. V KCM Koper veliko uporabljajo svetovalne razgovore z uporabniki, a tudi razbremenile pogovore, ko uporabniki potrebujejo koga, da jih posluša in tudi sliši ter da jim pokaže, da mu ni vseeno zanje. Pomembno je dejstvo, da se imajo na koga obrniti.

Med uporabnikovim bivanjem v KCM Koper strokovne delavke uporabljajo tehniko raziskovanja tako, da izvajajo različne vaje, ki omogočajo vpogled v svet uporabnika, njegovega doživljanja. Raziskovanje se pokaže tudi pri izdelavi individualnega načrta pomoči uporabniku, pri oblikovanju eko zemljevida in življenjskega kroga uporabnika. S temi metodami dela uporabnik raziskuje svoje cilje, načine in korake do želenih izidov, raziskuje svojo socialno mrežo in pomembne ljudi v svojem življenju, ki bi mu pomagali. Raziskuje tudi svoje močne točke, ki jih navadno posameznik v težki življenjski situaciji spregleda. V takih primerih strokovne delavke KCM Koper skupaj z njim raziskujejo, kateri so njegovi viri moči, mu zastavljajo različna vprašanja tako, da izhajajo iz perspektive moči. Včasih uporabnik potrebuje tudi predlog ali nasvet; če strokovna delavka KCM Koper to zazna, se tudi odzove. Uporabnik včasih potrebuje raziskovanje želja in potreb, ki jih vedno sam ne prepozna. V KCM Koper so strokovne delavke navadno prepoznale, da je imel uporabnik potrebo po času, miru, izražanju lastnih misli. V kriznem centru se zaposlene zelo trudijo, da so uporabniku na voljo ves čas zato, da bi imel uporabnik možnost kadarkoli izraziti svoje misli, stisko. Trudijo se prepoznati te potrebe in jih zadovoljiti, obenem pa mu dajo možnost, da v pogovoru sam izbere temo pogovora in tudi, da se sam odloči koliko jim bo o sebi povedal.

Strokovne delavke v KCM Koper uporabljajo tudi tehniko opazovanja uporabnika v skupini, saj tam lahko odkrijejo kako uporabnik reagira v določenih situacijah, kako sprejema in tudi komunicira z ostalimi. Opazovanje je za strokovne delavke pomembno

tudi pri prepoznavanju potreb in želja otrok in mladostnikov, saj so ti velikokrat zadržani, zato je pomembno to opaziti in se na to odzvati. Tehnika opazovanja jim pride prav tudi, da opazijo, če uporabnik zapade v pasivnost. To morajo prepoznati in ga spomniti na aktivno vlogo pri reševanju svoje situacije, saj le sam ve, kaj tisto, kar je zanj najboljše. Zaradi tega razloga velja ravno on za najpomembnejši člen v procesu podpore in pomoči, oziroma pri reševanju lastne situacije.

Praksa v kriznem centru, da ima vsak od uporabnikov eno osebo, ki je nosilka njegovega primera, je zelo pozitivno. Med strokovnimi delavci in uporabniki se vzpostavi zaupanje, ki je pomemben člen delovnega odnosa. Kljub temu, da je nosilka samo ena, morajo biti na voljo in v oporo vse strokovne delavke, ki delajo v kriznem centru in to vsem uporabnikom ki bivajo v njem.

Strokovne delavke KCM Koper uporabljajo metodo dela s posameznim primerom med izvajanjem učne pomoči in individualnim delom z uporabnikom, in sicer v obliki pogovorov s pomočjo različnih pripomočkov, uporabnikom pa je na voljo tudi psihoterapija. Metoda dela s skupino v KCM Koper poteka v delavnicah, skupinah za samopomoč, izvajanjem družabnih iger, med sprehodi, prostoročnimi dejavnostmi, obiski kina, na igrišču.

Ob odhodu uporabnika iz KCM Koper poteka zaključno srečanje z nosilko primera iz pristojnega centra za socialno delo in s starši ali skrbniki. Glavna metoda dela pri zaključnem srečanju v KCM Koper je pogovor. Ob odhodu iz kriznega centra so strokovne delavke zopet pozorne na želje in potrebe uporabnika. Ta mora imeti možnost izraziti svoje želje, svoje mišljenje in svoje potrebe, saj gre za njegovo življenje. Ne morejo drugi odločati namesto njega, zato strokovne delavke v KCM Koper podprejo uporabnika v njegovih odločitvah, upoštevajo njegove želje po namestitvi po odhodu iz kriznega centra. Ob odhodu iz kriznega centra skupaj z uporabnikom raziskujejo korake do začetnega ali na novo oblikovanega cilja. Z njim naredijo evalvacijo prehojene poti, raziščejo, kaj je še mogoče, in tudi oblikujejo, definirajo načrte za prihodnost. Uporabniku ponudijo pomoč in podporo za naprej v obliki osebne pomoči, telefonskega pogovora in zagotovila, da so njihova vrata vedno odprta, kar uporabniku da novih moči in dobi občutek, da v situaciji ni sam.

Strokovne delavke KCM Koper se zavedajo, da je vsak uporabnik edinstven, neprimerljiv, zato se trudijo biti iznajdljive in raziskujejo, katera metoda ustreza kateremu uporabniku. Pogovor je v KCM Koper pri delu z uporabniki prisoten na vsakem koraku, kot najbolj učinkovit pa se je doslej izkazal neformalni pogovor. Uporabniku se strokovne delavke tako pridružijo pri aktivnostih, ki jih rad opravlja, zato je v njih sproščen, posledično se gradi zaupanje in uporabnik dobi novo moč. Učinkovit je tudi pogovor, kjer uporabniki potrebujejo nasvet, predlog ali pa le izmenjavo izkušnje. Strokovne delavke KCM Koper vidijo kot pozitivnega tudi razbremenilni pogovor, saj so uporabniki takrat slišani, dobijo izkušnjo lastne vrednosti, ker nekoga zanimajo njihove težave. Svojo stisko tako vsaj za trenutek preložijo na drugega in zato jim je lažje. Metoda raziskovanja deluje kot zelo uspešna, saj velikokrat uporabniki sami ne zmorejo prepoznati potreb, želja, ciljev, raziskovanje pa jim omogoči, da pridejo do novega uvida. Za strokovne delavke je pomembno, da ne zamudijo trenutka, ko uporabnik izrazi svojo stisko. Metoda opazovanja se je prav v tem že velikokrat obnesla kot zelo dobra. Trudijo se, da uporabnika okrepijo z močjo in tudi naučijo novega vedenja, ki mu bo v podobnih situacijah kasneje še prišla prav za lažje premagovanje stiske.

Strokovne delavke KCM Koper v procesu podpore in pomoči uporabniku sodelujejo z različnimi formalnimi in neformalnimi oblikami pomoči. Veliko je sodelovanja s strokovno delavko iz centra za socialno delo, saj ona vodi in ureja vse postopke reševanja stiske uporabnika, zato je sodelovanje zares ključnega pomena. KCM Koper pri svojem delu sodeluje tudi z dnevnim centrom, interventno službo, sodiščem, policijo, izobraževalnimi ustanovami, kot so šola, ki jo uporabnik obiskuje, z Ljudsko univerzo in PUM-Om. Ti dve organizaciji sta namenjeni starejšim mladostnikom, ki ne obiskujejo šole, kot pomoč pri pridobitvi izobrazbe. Sodelujejo tudi z društvi za nenasilno komunikacijo in zdravstvenimi ustanovami.

V uporabnikovem življenju so ključni ljudje, ki jih ima rad in mu veliko pomenijo. Strokovni delavci KCM Koper veliko teže posvečajo raziskovanju socialne mreže uporabnikov. V njej so osebe, ki otroku ali mladostniku omogočijo marsikatero rešitev njegovih težav in mu olajšajo korake na poti do cilja. Navadno strokovni delavci v KCM Koper sodelujejo z neformalnimi oblikami pomoči, kot so starši, skrbniki, drugi sorodniki, sovrstniki, prijatelji in tudi prostovoljci.

Uporabnice KCM Koper so imele na začetku zadržek predvsem do strokovnih delavk KCM Koper, v prostovoljcu pa so videle neformalnega delavca, ki mu lažje in prej zaupajo. Kljub temu, da je bil prihod v krizni center za uporabnice zahteven, čustveno naporen, saj je bil povezan z izjemno težko življenjsko situacijo v kateri so se znašle, so ga vseeno pozitivno doživele kot olajšanje, ker so bile tedaj na varnem. Odnos, ki so ga strokovne delavke imele do uporabnic, so mladostnice zaznale kot prijeten, nevsiljiv. Saj so jim bile na voljo kadarkoli. Uporabnicam so dale na voljo dovolj časa, da predelajo situacijo, da umestijo in sprejmejo težke dogodke. Prav tako so uporabnice kot pozitivno zaznale spoštovanje potrebe po miru, ker so potrebovale mir, da so same s seboj. Na uporabnice je pozitivno vplivalo spodbujanje k pogovoru, prav tako so kot pozitivno zaznale tudi, da so strokovne delavke upoštevale njihove želje, se jim prilagajale in skladno z njimi tudi delovale. Uporabniki včasih težko pristopijo k strokovnemu delavcu, predvsem na začetku, in to zaradi pomanjkanja zaupanja, zato je zelo dobro, da strokovni delavec to opazi in se jim približa, jim ponudi pomoč in podporo, tudi spodbudo.

Uporabnice so za pozitivno izkušnjo zaznale, da so strokovne delavke upoštevale, da so one izbrale temo pogovora ter se same odločile, koliko in kaj so pripravljene povedati. Pomemben se jim je zdel občutek, da so tam, da niso same in so jim na voljo.

V času, ko uporabniki bivajo v kriznem centru, so njihovi stiki s socialno mrežo zmanjšani iz različnih razlogov. Nekateri ne želijo, da bi kdo izvedel za njihovo situacijo, niti nimajo potrebe po druženju, pri nekaterih pa je problem oddaljenost od domačega kraja. Uporabnice so zaznale, da so bile strokovne delavke KCM Koper pripravljene sodelovati in upoštevati njihove želje po druženju. Poleg tega so strokovne delavke upoštevale tudi hobije uporabnic, kljub temu, da so morale zaradi tega razloga zapustiti krizni center.

Uporabnice so imele v času bivanja občutek, da so toplo sprejeti pri strokovnih delavkah KCM Koper, kar je pomagalo, da so tudi lažje sprejele vse zaposlene, nakar se je začelo ustvarjati medsebojno zaupanje. Uporabnicam so strokovne delavke znale uspešno približati, kadar so bile v stiski, in to na način, ki je bil zanje sprejemljiv in jim je bil blizu. Neformalni in sproščeni svetovalni pogovori so uporabnicam pomagali, da so se sprostile in bivanje v KCM Koper doživele kot prijetnejše.

Uporabnice so kot negativno doživljale predvsem težko situacijo, v kateri so se znašle, bile so jezne, ker se jim je dogajalo, kar se jim je. S stvarmi, ki jim niso bile všeč, je ena uporabnica povezovala tudi stigmatiziranost kriznega centra in z želja, da okolica ne bi nikoli izvedela, da je bila tam, saj se je tega sramovala.

Uporabnice so predvsem ob začetku bivanja izrazile težavo zaradi nezaupanja strokovnih delavk, in sicer obojestransko. Same niso zaupale strokovnim delavkam, saj so jih prvič videle, niso jih poznale, vsemu temu je botrovala še težka situacija, zapustile so tudi domače okolje, zato so prihod doživele kot težko življenjsko izkušnjo. Nezaupanje pa je bilo zaznati tudi od strokovnih delavk, in to iz istega razloga. Uporabnice so nezaupanje zaznale v tem, da na začetku niso smele iz hiše, niso imele izhodov, vendar so kasneje razumele, zakaj se je to zgodilo in na to niso več negativno gledale.

Ena od uporabnic je zaznala kot negativno tudi nadziranje, saj se ji je zdelo, da je nadzor v kriznem centru veliko strožji od tistega, ki je bil doma. A ne smem pozabiti na verjetnost relevantnosti te izjave, saj ne poznam okoliščin v katerih je mladostnica živela v domačem okolju. Obstaja možnost, da ji doma ni bilo treba staršev ali skrbnikov obveščati, če je kam odšla in je zato v kriznem centru to doživela v tolikšni meri.

Ker so strokovne delavke opozarjale na hišni red so to uporabnice doživljale kot stres in napor, ni jim bilo všeč, da je bilo določeno, ob kateri uri morajo iti spat, kaj lahko delajo, česa ne smejo. Ni jim bilo všeč tudi, da niso smele imeti pri sebi telefona, saj ta v domačem okolju ni bil sporen. Izpostavljeno je bilo tudi, da ostali vrstniki smejo imeti telefone pri sebi v domačem okolju ves čas.

Uporabnice so zaznale, da so bile prikrajšane za pozornost in druženje s strokovnimi delavkami zaradi administrativnega dela. Sicer so razumele, da je to delo, ki ga tudi morajo opraviti, vendar bi si želele, da bi bilo drugače.

Uporabnicam ni bil všeč del, povezan s podpisovanjem papirjev. Kot stresno so zaznale tudi nesporazume in prepire z ostalimi uporabniki, s katerimi so takrat sobivali, vendar je bilo ob tem izpostavljeno tudi, da je tako tudi doma, zato toni nič posebnega. Pri tem je smiselno dodati, da so bile uporabnice že tako v stresu in so vso situacijo zaradi prepirov

doživljale še bolj naporno. Ena uporabnica je tudi izpostavila, da strokovne delavke niso bile vedno usklajene v odločitvah, kar jo je zelo motilo, saj je posledice morala nositi ona.

Vse uporabnice so za odgovore na vprašanje o tem, kaj jim ni bilo všeč v KCM Koper, potrebovala kar veliko časa in tudi spodbude z moje strani, da so oblikovale odgovore.

Nezadovoljene potrebe uporabnic se nanašajo predvsem na domače okolje, ki so ga pogrešale. Želele so si druženja s prijatelji, pogrešale so družbo hišnega ljubljénčka in tudi ostale stvari, ki so jih v domačem okolju imele, vendar niso bile povezane s težko situacijo, v kateri so se nahajale. Poleg tega bi si uporabnice želele več skupnih aktivnosti v kriznem centru, več medsebojnega druženja, izražena je bila tudi potreba po ustvarjalnih delavnicah. Vse nezadovoljene so izvirale predvsem iz domačega okolja, ki so ga pogrešale.

Pri predlogih so izpostavile željo, da bi bilo bivanje v kriznem centru čim bolj podobno njihovem domačemu okolju: izhodi naj bi bili bolj svobodni, mobilni telefon bi, vsaj pri starejših bil dostopen ves čas. Glede nezaupanja strokovnih delavk v uporabnike, je bilo izpostavljeno, da razumejo, zakaj je tako, saj jih morajo strokovne delavke zaščititi. Predlog uporabnic je bil, da bi bilo več skupnih aktivnosti, da bi tako na primer vsak dan kuhali v kriznem centru in ne hodili na kosila v dijaški dom. Ta predlog verjetno izvira iz želje, da drugi ljudje ne bi izvedeli, da uporabnica biva v kriznem centru.

Uporabnice so kot nekaj, kar jim je ob odhodu pomagalo, navedle predvsem, da so jim strokovne delavke ponudile možnost, da se lahko kadarkoli vrnejo, jih pokličejo ali se obrnejo nanje. Uporabnice so v času bivanja v strokovne delavke začele zaupati, ker so to okolje že poznale in jim je to predstavljalo varovalko za prihodnost, če bi se zopet znašle v stiski, jim je bilo lažje. Kot pozitivno so navedle tudi to, da so skupaj naredili načrt za prihodnost, se o prihodnosti pogovarjali, raziskovali, kaj je mogoče. Uporabnicam je to dalo oporo za naprej, ker so imele približen načrt, v katerem je bilo že opredeljeno, kaj jih čaka in kaj se lahko zgodi.

6 SKLEPI

Ko uporabnik vstopi v krizni center, se najprej sreča z administrativnimi postopki, podpisati mora različne izjave, predati mora osebne predmete v hrambo strokovnim delavkam. Uporabnikov prihod v krizni center je vnaprej načrtovan, napoten je s strani strokovnega delavca iz centra za socialno delo, pride lahko z interventno službo ali pa po lastni želji. Starši morajo podati soglasje o namestitvi uporabnika, če pa se s tem ne strinjajo, mora strokovni delavec iz centra za socialno delo izdati odločbo o namestitvi. Uporabniku strokovni delavci ob prihodu razkažejo krizni center, njegovo sobo, ga seznani s pravili in možnostmi, ki jih ima v kriznem centru.

Med uporabnikovim bivanjem v kriznem centru za otroke in mladostnike večino postopkov vodi strokovni delavec pristojnega centra za socialno delo, v okviru kriznega centra pa strokovne delavke vodijo spis uporabnika, pišejo mnenja ali poročila za formalne ustanove, ki to od njih iz različnih razlogov zahtevajo. Poleg tega med bivanjem v kriznem centru potekajo različna srečanja s starši, skrbniki, socialno mrežo uporabnika, s strokovnim delavcem iz Centra za socialno delo Koper, tudi s policisti ali kriminalisti.

Ob odhodu iz kriznega centra se uporabnik zopet sreča z administrativnimi postopki, podpisati mora izstopno izjavo, prevzeti osebne stvari, ki jih je predal v hrambo in o tem tudi podpisati izjavo. Strokovni delavci morajo napisati zaključno poročilo in izvesti zaključno srečanje, če se otrok ali mladostnik vrača v domače okolje.

Uporabniki zapustijo krizni center za otroke in mladostnike, kadar so izpolnjeni cilji, ki so bili zastavljeni ob prihodu oziroma so prenehali dejavniki, zaradi katerih je uporabnik prišel v krizni center. Otrok ali mladostnik navadno odide iz kriznega centra v dogovoru s strokovno delavko iz kriznega centra, s katero naredita tudi definirata nadaljnje cilje uporabnika. Včasih uporabnik iz kriznega centra odide, ker sam tako želi, saj gre za prostovoljno bivanje, včasih pa tudi zaradi hujše kršitve hišnega reda.

Po odhodu iz kriznega centra z uporabnikom še naprej sodeluje strokovna delavka iz pristojnega centra za socialno delo, sodelovanje poteka, dokler uporabnik potrebuje pomoč in podporo. Uporabniki kriznega centra imajo po odhodu na voljo osebno pomoč v sklopu

kriznega centra, lahko tudi začnejo obiskovati dnevni center. Če se počutijo ogrožene, se lahko vedno vrnejo ali pa pokličejo po telefonu.

Nekateri uporabniki se v krizni center vračajo na neformalno druženje, klepet, saj so med bivanjem s strokovnimi delavkami ustvarili tesen stik in se zato radi vračajo, četudi ne potrebujejo več njihovih storitev. Iz tega lahko sklepamo, da so se med bivanjem v kriznem centru počutili dobro, prejeli pozitivno izkušnjo in te vezi želijo ohraniti.

Strokovne delavke v Kriznem centru za otroke in mladostnike Koper upoštevajo pogovor kot osrednjo tehniko pri ustvarjanju delovnega odnosa, preko katere se odvija proces podpore in pomoči uporabniku. Pogovor je zato v kriznem centru temelj nadaljnjega odnosa in traja od trenutka, ko uporabnik vstopi v krizni center, do trenutka, ko ga zapusti. Uporabljajo različne vrste pogovora: formalnega, neformalnega, usmerjenega, svetovalnega in razbremenilnega.

V procesu podpore in pomoči uporabniku, se strokovne delavke v vseh obdobjih uporabnikovega bivanja trudijo spoštovati potrebe in želje uporabnika tako, da se trudijo, da želje in potrebe zaznajo, slišijo, nanje reagirajo in v skladu z njimi sodelujejo z uporabnikom.

Strokovne delavke v Kriznem centru za otroke in mladostnike Koper uporabnika spodbujajo, da sami naredijo korake v smer svojih ciljev. Tako poudarjajo aktivno vlogo uporabnika pri reševanju lastne situacije.

Pri delu z uporabniki strokovne delavke uporabljajo tako metodo dela s posameznim primerom, kot tudi metodo dela s skupino. Prva metoda se uporablja za individualno delo z uporabnikom, pogovor z njim poteka z različnimi pripomočki, metodo dela s skupino pa izvajajo v obliki delavnic, skupin za samopomoč, skupinskih aktivnosti, pri čemer opazujejo skupinsko dinamiko.

Raziskovanje je tehnika, ki jo pri nujenju procesa podpore in pomoči strokovne delavke veliko uporabljajo zato, da bi skupaj z uporabnikom raziskale njegov življenjski svet, socialno mrežo, rešitve njegove situacije, želene cilje in načrtovale korake za pot do cilja.

Strokovne delavke med izvajanjem pomoči in podpore skušajo uporabnika čim bolj podpirati v njegovih odločitvah. Tovrstna podpora se uporablja tudi pri dogovorih in definiranju načrtov za prihodnost.

V Kriznem centru za otroke in mladostnike Koper strokovne delavke postanejo tudi zagovornice uporabnika pred drugimi in to takrat, kadar sam ne zmore ali ne zna izraziti svoje volje. Strokovne delavke se trudijo okrepiti uporabnikovo moč, da bo spet zmožel sam narediti korake in spremembe, ki jih v svojem življenju potrebuje.

Strokovne delavke Kriznega centra za otroke in mladostnike Koper upoštevajo splošne in posebne cilje kriznega centra. Uporabnika spodbujajo, mu pomagajo, da uspe organizirati in mobilizirati svoje moči, nudijo mu psihosocialno oporo, s katero se uporabnik lažje spet postavi na noge. Trudijo se, da začnejo čim prej iskati rešitve, uporabnika z različnimi vajami in delavnicami skušajo opremiti z novim vedenjem, ki mu bo v prihodnosti v težkih situacijah v oporo.

V Kriznem centru za otroke in mladostnike Koper strokovne delavke ne pozabijo na to, da imajo otroci ali mladostniki, ki pridejo k krizni center težave tudi v šoli, zato mu nudijo tudi učno pomoč in sodelujejo s šolo, ki jo uporabnik obiskuje.

Ob odhodu uporabnika iz kriznega centra strokovne delavke skupaj z njim naredijo evalvacijo doseženih korakov in ciljev, slednje na novo definirajo, če so se medtem spremenili.

Ob odhodu uporabnika iz Kriznega centra za otroke in mladostnike Koper, strokovne delavke ne izvedejo vedno zaključnega srečanja. Srečanje pa vedno izvedejo, kadar se uporabnik vrne v svoje domače okolje.

V kriznem centru se strokovne delavke zavedajo, kako dragocena je socialna mreža v uporabnikovem življenju, zato jo, skupaj z uporabnikom, ves čas raziskujejo in se trudijo, da bi omogočili stik uporabnika z njemu pomembnimi osebami.

Strokovne delavke v kriznem centru sodelujejo s formalnimi in neformalnimi oblikami pomoči, zato lahko rečem, da pri svojem delu upoštevajo koncept skupnostnega socialnega

dela. Tako sodelujejo z družino uporabnika, njegovo socialno mrežo, sovrstniki, prijatelji, prostovoljci, pa tudi s strokovno delavko iz centra za socialno delo, z izobraževalnimi ustanovami, s predstavniki društev, ki jih posameznik obiskuje, zdravstvenimi ustanovami, društvi za nenasilno komunikacijo.

Uporabnice Kriznega centra za otroke in mladostnike Koper so zaznale prostovoljnega delavca kot neformalno obliko pomoči, zato so mu bolj zaupale zaradi prisotnosti prostovoljca je bilo njihovo bivanje na začetku lažje.

Uporabnice kriznega centra so kot pozitivno izkušnjo zaznale to, da so strokovne delavke spoštovale njihove želje in potrebe, največkrat je šlo za povečano potrebo po miru in času, da so lažje predelale situacijo. Pozitivno je nanje delovalo tudi, da so strokovne delavke spoštovale njihovo odločitev o temi in pripravljenosti k pogovoru.

Strokovne delavke so uporabnice z dovoljenjem, da se še naprej ukvarjajo s svojimi hobiji, okrepile z močmi, dale so jim občutek, da spoštujejo njihove odločitve in želje, kar je nanje delovalo pozitivno.

Uporabnice so izkušnjo neformalnega pogovora, ki se je odvijal med vsakodnevnimi aktivnostmi, zaznale kot pozitivno. S to izkušnjo so pridobile zaupanje v strokovne delavke,.

Uporabnice so ob prihodu v krizni center kot nekaj najtežjega izpostavile razmišljanje o težki situaciji, v kateri so se znašle. Ta jim je onemogočala, da bi se zmogle v tistem trenutku osredotočiti še na kaj drugega kot na to, da v miru predelajo, kaj se jim dogaja. Prihod v krizni center so na ta način občutile kot negativnega, ker so ga povezale s težko situacijo, a tudi kot pozitivnega, ker so bile na varnem, potrebovale so čas in mir.

Ob prihodu uporabnice niso zaupale v strokovne delavce. Kasneje se je to spremenilo, saj so si strokovne delavke ves čas prizadevale, da so jih začele uporabnice spoznavati in jim zaupati.

Uporabnice so kot negativnega zaznale nadzor, ki se jim je v tistem trenutku zdel preobsežen. Pri tem je potrebno upoštevati, da so bile uporabnice v situaciji, ki so ji botrovala druga negativna občutja in subjektivno doživljanje nadzora samega.

Uporabnicam ni bila zadovoljena potreba po druženju in pozornosti. Menijo, da bi bilo boljše, če bi bilo v kriznem centru več zaposlenih oseb, da bi se administrativno delo bolj porazdelilo med vse, zato bi imele več časa za druženje z uporabniki in bi jim tako tudi namenjale več pozornosti.

Uporabnice so pri vprašanju o tem, kaj jim v kriznem centru ni bilo všeč oziroma jim je bilo odveč, potrebovale kar nekaj časa za odgovore in tudi spodbude od mene, da so odgovorile. Iz tega lahko sklepam, da je bil odnos strokovnih delavk do njih večinoma pozitiven.

Med potrebe, ki niso bile zadovoljene, so uporabnice uvrstile predvsem tisto, kar jim je v domačem okolju bilo na voljo, v kriznem centru pa tega ni bilo. Tako so na primer pogrešale druženje s prijatelji, druženje s hišnim ljubljence, izrazile pa tudi potrebo po svobodnejših izhodih.

Uporabnice so predlagale, da bi mobilne telefone, vsaj starejši uporabniki, lahko imeli pri sebi ves čas, tako kot jih imajo ostali sovrstniki. Predlagale so, da bi imeli več skupnih aktivnosti, da bi vsak dan kosilo kuhali v kriznem centru in ne samo ob vikendih. Predlagale so tudi večje število zaposlenih ali prostovoljnih delavcev, ki bi jim bili na voljo.

Uporabnicam je ob odhodu najbolj pomagalo, da so jim strokovne delavke pustile odprta vrata kriznega centra, jim okrepile moč s tem, da se lahko kadarkoli obrnejo na njih, če bi se znašle v stiski. Pomagalo jim je, da so se pogovarjale o svoji prihodnosti ter da so skupaj naredile načrt za prihodnost.

7 PREDLOGI

Strokovne delavke kriznega centra delajo večinoma samo z uporabnikom, ki biva v kriznem centru, z njegovo družino pa sodeluje samo strokovna delavka iz pristojnega centra za socialno delo. V kriznem centru sicer tudi potekajo srečanja z družino, vendar sem med opravljanjem intervjujev zaznala, da je tega morda premalo. Strokovni delavec, ki dela z otrokom ali mladostnikom, v tem primeru je to večinoma strokovna delavka kriznega centra, si mora prizadevati, da se možnosti, da se bo uporabnik vrnil v domače družinsko okolje, povečajo, to pa doseže s tem, da ves čas dela z družino. Cela družina potrebuje krepitev moči za spremembe, ki jih morajo oblikovati skupaj, da bodo zmogli spet zaživeti skupaj z otrokom ali mladostnikom (Mešl in Omladič Ograjenšek, 2006). Potrebno bi bilo torej več dela z družino v kriznem centru, kar pomeni več srečanj, a tudi, da se strokovna delavka v kriznem centru v veliki meri vključuje v družino. Menim, da je smiselno, da z družino delata obe strokovni delavki, torej tista iz pristojnega centra za socialno delo, kot tudi tista iz kriznega centra. Lahko se dopolnjujeta, se razbremenjujeta in tudi izhajata z različnega zornega kota. Zelo dragoceno je, da sodeluje tudi strokovna delavka iz kriznega centra, saj preživi z uporabnikom veliko časa, pozna ga veliko boljše od strokovne delavke iz centra za socialno delo. Menim, da je delo z družino na način, da strokovna delavka iz kriznega centra o uporabniku obvešča strokovno delavko iz centra za socialno delo pomanjkljivo. Prva namreč izhaja iz lastne izkušnje in vedenja o uporabniku, zato je v interakciji z družino ta izkušnja zelo dragocena. Pri tej moji ideji oziroma predlogu vsekakor ne morem pozabiti na dejstvo, ki so ga izpostavile uporabnice, in sicer, da je strokovnih delavcev v kriznem centru premalo. Če bi želeli moj predlog, da bi strokovna delavka iz kriznega centra lahko več delala z družino, izpeljati, bi bilo potrebno poskrbeti za dodaten kader, ki bi strokovnim delavkam omogočal, da bi svoj čas v večji meri izkoristile za delo z uporabnikom in tudi družino.

Glede izvedbe zaključnega srečanja, ki ni vedno izvedeno menim, da bi si morali prizadevati, da bi ga dosledno izvajali. Če se otrok vrne v domače okolje, se na srečanju definirajo načrti in cilji, kako naj družina uspešno deluje v prihodnosti. Kadar se uporabnik ne more vrniti v domače okolje, pa pride do namestitve zunaj družine. Menim, da bi zaključna srečanja v teh primerih vseeno lahko potekala. Na srečanje bi prišla strokovna delavka iz pristojnega centra za socialno delo, ki bo uporabnika spremljala še naprej, pa

tudi predstavniki okolja, v katerega uporabnik odhaja. Menim, da bi bilo smiselno tovrstna srečanja izpeljati dvakrat, preden uporabnik zapusti krizni center, saj bi tako uporabnik prej spoznal osebe, s katerimi naj bi se srečeval v prihodnosti. Zaključno srečanje bi bilo torej smiselno izvesti zato, da se uporabnik seznani z osebami, a tudi zato, da se skupaj z vsemi udeleženi naredi načrt in oblikuje strategijo, kako bi lahko potekala prihodnost uporabnika. Tako bi bil uporabnik vsaj do neke mere razbremenjen, saj bi osebe, s katerimi bo zaživel, spoznal že prej in bi bilo nezaupanje v novo okolje lahko nekoliko manjše.

Uporabnice so med bivanjem v kriznem centru zelo pogrešale domače okolje, zato bi bilo morda smotrno, da bi skušali uporabnikom uresničiti to potrebo tako, da bi skupaj z njimi raziskati, kaj je mogoče in na voljo ter na kakšen način. Tako bi morda bilo uspešno, če bi uporabnica obiskala svojega hišnega ljubljence ali pa se srečala s svojimi prijatelji, s katerimi se zaradi oddaljenosti domačega okolja ne more.

8 UPORABLJENA LITERATURA

- Čačinovič Vogrinčič, G. (2008). *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
- Dremelj, P. & Nagode, M. (2005). *Omrežja socialne opore mladih*. V Črnak – Meglič, A. (ur.), *Otroci in mladina v prehodni družbi* (str. 281 - 298).
- Kovač Šebart, M., Gaber, S., & Pluško, A. (2005). *Izobraževanje in izobraženost*. V Črnak – Meglič, A. (ur.), *Otroci in mladina v prehodni družbi* (str. 125 – 160). Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo in šport – Urad Republike Slovenije za mladino.
- Marjanovič Umek, L., & Svetina, M. (2004). *Spoznavni in govorni razvoj v srednjem in poznem otroštvu*. V L. Marjanovič Umek, & M. Zupančič (ur.). *Razvojna psihologija* (str. 408-427). Ljubljana: Znanstvenoraziskovalni inštitut filozofske fakultete.
- Mešl, N., & Omladič Ograjenšek, N. (2006). *Izviren delovni projekt pomoči v kriznem centru za mlade*. *Socialno delo*, 45(3/5), 135 – 142.
- Mohorič, Š. (2010). *Dejavniki vpliva na podaljšano življenje s starši* (Diplomsko delo). Fakulteta za družbene vede, Ljubljana.
- Pettauier, M., & Stojanović, N. (2008). *Pravica do strokovne obravnave v kriznem centru za mlade*. *Socialno delo*, 47 (3/6), 303 – 307.
- Poštrak, M. (2003). *Kaj posebnega lahko ponudi socialno delo pri delu z mladimi*. *Šolsko svetovalno delo*, 8 (3/4), 26 – 33.
- Poštrak, M. (2015). *Koncepti socialnega dela z mladimi*. *Socialno delo*, 54 (3), 269-280.
- Rapoša Tajnšek, P. (1990). *Skupnostni pristop kot osnovni princip socialnega dela*. *Socialno delo*, 29 (1/3), 65 – 68.
- Rapoša Tajnšek, P. (1993). *Skupnostno socialno delo in skupnostna usmeritev v praksi socialnega dela v Sloveniji*. *Socialno delo*, 32 (5/6), 139 – 151.
- Ravnik Tomazo, T. (2004). *Biološka rast človeka*. V L. Marjanovič Umek, & M. Zupančič (ur.). *Razvojna psihologija* (str. 119-145). Ljubljana: Znanstvenoraziskovalni inštitut filozofske fakultete.
- Renner, T. (2000). *Ranljivost, mladi in zasebno okolje*. V Ule, M., Renner, T., Mencin Čepelak, M. & Tivadar, B. (2000). *Socialna ranljivost mladih* (91-116). Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo in šport, Urad Republike Slovenije za mladino.

- Šoln Vrbinc, P., Jakič Brezočnik, M., & Švalj, K. (2016). *Vzgojni zavodi, Izhodišča za sistemsko ureditev in pilotni projekt*. Ljubljana: Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport.
- Stojanović, N. (2000). *Vloga kriznega centra za mlade v institucionalni mreži socialne oskrbe*. Ljubljana: Višja šola za socialno delo (diplomsko delo).
- Širčelj, M., & Žnidaršič, T. (2005). *Otroci in mladina z demografskega vidika*. V Črnak – Meglič, A. (ur.), *Otroci in mladina v prehodni družbi* (str. 39 – 56).
- Ule, M., & Miheljak, V. (1995). *Pri(e)hodnost mladine*. Ljubljana: DZS: Ministrstvo za šolstvo in šport, Urad Republike Slovenije za mladino.
- Ule, M. (2000). *Biografije negotovosti namesto biografij blagostanja*. V Ule, M., Renner, T., Mencin Čepelak, M. & Tivadar, B. (2000). *Socialna ranljivost mladih* (41-55). Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo in šport, Urad Republike Slovenije za mladino.
- *Zakon o institucionalnem varstvu* (ZSV –UPB2) (2007). Ur. l. RS 3/2007.
- *Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o socialnem varstvu* (ZSV-H) (2017). Ur. l. RS 54/2017.
- Zupančič, M. (2004a). *Opredelitev razvojnega obdobja in razvojne naloge v mladostništvu*. V L. Marjanovič Umek, & M. Zupančič (ur). *Razvojna psihologija* (str. 511- 524). Ljubljana: Znanstvenoraziskovalni inštitut filozofske fakultete.
- Zupančič, M. (2004b). *Čustveni in osebnostni razvoj v mladostništvu*. V L. Marjanovič Umek, & M. Zupančič (ur). *Razvojna psihologija* (str. 546 - 570). Ljubljana: Znanstvenoraziskovalni inštitut filozofske fakultete.

Internetni viri:

- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (2015). *Pojasnila in strokovne usmeritve za delovanje kriznih centrov in interventne službe v okviru regijske službe za koordinacijo in pomoč žrtvam*. Pridobljeno 20..2018 s http://www.mdds.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/izvajalci/kcm/
- Mladinski dom Malči Beličeve. (b.d.) Pridobljeno 29.3.2018 s http://www.malci-beliceve.si/kdo_smo.
- Ramovš, J. (2014). *Življenjska obdobja. Kakovostna starost, revija za gerontologijo in medgeneracijsko sožitje*, 17 (1). Pridobljeno 19.3.2018 s <http://www.instantrstenjaka.si/tisk/kakovostna-starost/clanek.html?ID=1421>

9 PRILOGE

Priloga 1: seznam vprašanj za intervju

STROKOVNI DELAVEC

1. Najprej vas bom prosila, če mi lahko opišete potek sprejema uporabnika v KCM Koper. Kateri so prvi postopki, ki stečajo ob sprejemu in namestitvi uporabnika v krizni center?
2. Kateri so nadaljnji postopki, ki tečajo tekom bivanja uporabnika v kriznem centru?
3. Kakšen je postopek ob odhodu uporabnika iz kriznega centra?
4. Kaj se mora zgoditi, da uporabnik zapusti krizni center?
5. Kakšne oblike pomoči so uporabniku po odhodu iz KCM na voljo?
6. Katere metode ter oblike pomoči in podpore uporabljate pri delu z uporabnikom ob prihodu v KCM?
7. Katere metode ter oblike pomoči in podpore uporabljate pri delu z uporabnikom v času uporabnikovega bivanja v KCM?
8. Katere metode ter oblike pomoči in podpore uporabljate pri delu z uporabnikom ob njegovem odhodu iz KCM?
9. Katere od metod dela z uporabniki menite, da jim zares pomagajo in zakaj?
10. S katerimi formalnimi oblikami pomoči sodelujete pri nudenju procesa podpore in pomoči v kriznem centru?
11. S katerimi neformalnimi oblikami pomoči sodelujete pri procesu pomoči in podpore uporabniku?

UPORABNIK

1. Ko ste prišli v krizni center, kaj vam je bilo všeč in vam je pomagalo v tisti težki situaciji v kateri ste se znašli? Zakaj?
2. Kaj pa je bilo tisto, kar vam ni bilo všeč ob vašem prihodu? Zakaj?
3. V času, ko ste bivali v kriznem centru, katere so bile tiste metode, ki so jih uporabljali zaposleni, ki so vam pomagale? Zakaj?
4. Katere pa so bile metode, ki so jih zaposleni uporabljali in vam niso bile všeč? Zakaj?
5. Katere potrebe so med vašim bivanjem v centru ostale nezadovoljene?
6. Imate morda kakšen predlog, kako bi lahko zaposleni lahko pripomogli k temu, da bi bile zadovoljene?
7. Ob vašem odhodu, kaj je bilo tisto, kar vam je zares pomagalo in zakaj?
8. Kaj pa je bilo tisto, kar vam ni bilo všeč, se vam ni zdelo primerno ali vam je bilo odveč?

Priloga 2: Intervjuji in označene relevantne izjave

STROKOVNI DELAVEC A

1. Najprej vas bom prosila, če mi lahko opišete potek sprejema uporabnika v KCM Koper. Kateri so prvi postopki, ki stečajo ob sprejemu in namestitvi uporabnika v krizni center?

Ko uporabnik vstopi v naš KCM, izvedemo najprej namestitveno srečanje, gre predvsem za pogovor o tem, zakaj je bil nameščen v KCM (A1). Uporabnik si prebere pravila centra (A2), podpiše dogovor o bivanju, da bo prostovoljno tukaj (A3). Prav tako soglasje o bivanju podpišejo njegovi starši oziroma skrbniki (A4). Uporabnik podpiše tudi izjavo o hrambi osebnih predmetov (A5), to pomeni, da nam vrednostne stvari preda v hrambo (A6) v našo pisarno, kjer so le te na varnem. Potrebno je tudi, da starši oziroma skrbniki podpišejo izjavo o zdravilih (A7), kjer je podrobno pojasnjeno, katera zdravila uporabnik prejema. Skupaj izpolnimo obrazec o kontaktnih osebah (A8). Nato sledi še vprašalnik, preko katerega se mladostnik predstavi. V njem so vprašanja, ki mladostniku pomagajo, da predstavi sebe, predstavi odnose, ki jih ima z družino, svojo socialno mrežo, pove kako vidi sebe, opiše svojo situacijo v kateri se je znašel (A9). Na začetku, ko pride do namestitve mladostnika, je potrebno o tem obvestiti pristojni center za socialno delo (A10) ter otrokove starše oziroma skrbnike (A11). Za vsakega uporabnika se ob prihodu sestavi spis, ki vsebuje vse omenjene izjave, poročila, odločbe, elektronska sporočila, uradne zaznamke (A12), skratka vsa dokumentacija, ki zadeva mladostnika.

2. Kateri so nadaljnji postopki, ki tečejo tekom bivanja uporabnika v kriznem centru?

Med bivanjem tečejo različne dejavnosti, kot so na primer srečanja s starši(A13), z nosilko primera iz pristojnega centra za socialno delo(A14). V center, še posebej pri mlajših uporabnikih, pridejo tudi policisti ali kriminalisti(A15) po različne izjave, ki jih potrebujejo za preiskavo (A16), če je mladostnik že večji, ih pospremimo tudi na policijsko postajo(A17) oziroma kamor je to pač potrebno. Potrebno je pisati tudi določena poročila(A18), če to zahtevajo policisti oziroma višje institucije.

3. Kakšen je postopek ob odhodu uporabnika iz kriznega centra? Kaj se mora zgoditi, da uporabnik zapusti krizni center?

Ob izstopu uporabnika iz centra mora uporabnik podpisati izstopno izjavo (A19), izjavo o vrnjenih predmetih (A20), ko se mu le te izroči (A21), zaključno poročilo KCMja (A22). Ko se otrok vrne domov oziroma je nameščen kam drugam, se skupaj z njim naredi dogovor za naprej (A23). Da uporabnik lahko zapusti KCM, morajo biti izpolnjeni cilji, ki so bili postavljeni ob prihodu mladostnika (A24) v center, stremiti je treba k njim.

4. Kakšne oblike pomoči so uporabniku po odhodu iz KCM na voljo?

Mladostnika nato nadalje spremlja pristojni center za socialno delo (A25). Uporabniki imajo tudi možnost, da se v KCM vračajo na osebno pomoč (A26), ki jim jo nudimo, na osebno pomoč lahko hodijo tudi zunanji mladostniki. Mladostnik, ki je živel v KCMju se lahko tudi vrne, v kolikor se počuti ogrožen (A27). Tudi v tem primeru ponovnega prihoda, znova stečejo vsi sprejemni postopki, na novo se odpre tudi spis za mladostnika.

5. Katere metode ter oblike pomoči in podpore uporabljate pri delu z uporabnikom ob prihodu v KCM?

Ko je uporabnik sprejet imamo z njim, kot sem že omenila, začetni razgovor. Tam se mu skušamo približati, mu dati možnost, da se predstavi, da pove kako sam vidi situacijo, v kateri se nahaja (A28). Pri tem ima vsekakor možnost, da pove kolikor sam želi in kar sam želi (A29). V obliki pogovora nato na začetku naredimo individualni načrt skupaj z njim (A30). Pri tem zapišemo želene cilje, ki jih izpostavi sam (A31). Strokovni delavci mu skušamo nuditi čim več pogovora, skozi katerega lahko izrazi kar se mu dogaja(A32).

6. Katere metode ter oblike pomoči in podpore uporabljate pri delu z uporabnikom v času uporabnikovega bivanja v KCM?

Mladostniki se lahko tekom bivanja pridružijo skupini za samopomoč, ki se izvaja v okviru dnevnega centra (A33), le ta se nahaja nadstropje nižje od KCMja. Na voljo imamo tudi psihoterapevko, s katero lahko mladostnik sodeluje (A34). V kriznem centru izvajamo tudi učno pomoč (A35), ki je pomembna pri mladostnikovem doživljanju samega sebe. V okviru pogovorov in druženj z mladostniki izvajamo različne vaje preko katerih mladostnik raziskuje samega sebe, išče odgovore na različna vprašanja (A36). V času bivanja v kriznem centru, so ponavadi prvi teden mladostniki tako, da jim je vse ok. V drugem tednu nekako padejo maske, v tretjem tednu pa se potem pokaže, ali bo mladostnik sodeloval in pripravljen delati na spremembah ali pa se vede uporniško. Strokovni delavci KMCja skušamo dati mladostniku čim več možnosti za pogovor, praktično na vsakem koraku (A37). V našem centru imamo tudi določeno nekako tako, da je vsaka strokovna delavka nosilka za enega uporabnika ali več (A38), odvisno od situacije. Pogovorno strokovne delavke rečemo, da je nekakšna mama mladostniku v centru. Med samim bivanjem dopolnjujemo individualni načrt (A39) in opazujemo kakšni so koraki proti zastavljenim ciljem(A40).

7. Katere metode ter oblike pomoči in podpore uporabljate pri delu z uporabnikom ob njegovem odhodu iz KCM?

Ko uporabnik zapusti krizni center pride nosilka primera iz centra za socialno delo (A41), tudi starši oziroma skrbniki mladostnika (A42). Preko pogovora se na tem srečanju naredi evalvacijo ciljev (A43), dogovorijo se koraki, ki sledijo (A44). Mladostnik se lahko na ta način odloči, ali bo še naprej obiskoval KCM (A45), psihoterapijo(A46) ali se bo morda vključil v dnevni center (A47).

8. Katere od metod dela z uporabniki menite, da jim zares pomagajo in zakaj?

To pa je čisto odvisno, pri vsakem je kaj drugače, saj iste situacije doživljajo popolnoma različno (A48). Najbolj pomembno od vsega je pogovor (A49), da se jim da možnost ves čas in povsod, da izrazijo kaj se jim dogaja (A50). Nekateri se tudi pogovoru močno upirajo. Takrat je potrebno pristopiti na drugačen način, kljub temu je njegovo željo potrebno spoštovati (A51). Strokovni delavci moramo biti zelo iznajdljivi (A52) pri našem delu, velikokrat nam pri navezovanju kontakta z mladostniki pomagajo različne igre (A53), glasba se nam je velikokrat zelo obrestovala (A54). Možnost je tudi preko kuhanja, med tednom tukaj pripravljamo samo zajtrk in večerjo, na kosilo hodimo v dijaški dom, med vikendi pa tudi kosilo kuhamo sami. Kadar se odločijo nam pomagajo, pri kuhanju se ustvari bolj sproščeno vzdušje, velikokrat se ravno takrat odprejo in povedjo kaj o sebi (A55).

9. S katerimi formalnimi oblikami pomoči sodelujete pri nujenju procesa podpore in pomoči v kriznem centru?

Največ sodelujemo s centri za socialno delo (A56), ki so pristojni za določen primer, s sodiščem (A57), policijo (A58), Društvom za nenasilno komunikacijo (A59), z Ljudsko univerzo (A60).

10. S katerimi neformalnimi oblikami pomoči sodelujete pri procesu pomoči in podpore uporabniku?

V neformalnih mrežah sodelujemo s starši (A61), skrbniki mladostnika (A62), z njegovo socialno mrežo (A63) tudi širšo družino (A64). Pomagajo nam tudi prostovoljci (A65).

STROKOVNI DELAVEC B

1. Najprej vas bom prosila, če mi lahko opišete potek sprejema uporabnika v KCM Koper. Kateri so prvi postopki, ki stečejo ob sprejemu in namestitvi uporabnika v krizni center?

Pri namestitvi mladostnika v krizni center sodelujemo s centrom za socialno delo, ki ga napoti k nam (B1), včasih ga pripelje interventna služba (B2), lahko pa pride tudi sam (B3), v zadnjih dveh primerih je potrebno o tem obvestiti pristojni center za socialno delo (B4). Namestitev mladostnika v KCM mora potrditi pristojni center za socialno delo, le ta mora podati mnenje o tem, če je namestitev smiselna (B5). Na začetku vedno naredimo uvodno srečanje, v katerem osebi obrazložimo o časovnem obdobju, ki ga lahko preživi v centru, kaj bi v tem času skušali doseči (B6). Če pride do namestitve sredi noči, potem mladostniku samo na kratko razložimo kakšna so hišna pravila (B7), podpisati mora dogovor o bivanju (B8), ter izjavo o hrambi osebnih stvari (B9), ostalo opravimo lahko kasneje. Če mladostnik prejema zdravila, se izpolni tudi ta obrazec (B10), starši morajo podati soglasje o bivanju (B11), če pa se starši z bivanjem ne strinjajo, potem mora pristojni center za socialno delo izdati začasno odločbo, s katero določi namestitev (B12). Na uvodnem srečanju mladostniku poleg naštetega, razložimo kaj vse je na voljo v kriznem centru (B13), center mu razkažemo (B14), pokažemo mu njegovo sobo (B15).

2. Kateri so nadaljnji postopki, ki tečejo tekom bivanja uporabnika v kriznem centru?

Vse postopke vodi pristojni center za socialno delo, tukaj je samo namestitvena enota (B16). S centrom za socialno delo ves čas sodelujemo, kar se tiče postopkov, bi lahko rekla, da na zahtevo strokovnih delavcev centra za socialno delo napišemo različna poročila, mnenja (17). V našem kriznem centru potekajo tudi različna srečanja mladostnikov s svojimi starši in drugimi pomembnimi ljudmi (B18), le ta pa načeloma skliče center za socialno delo. Tukaj lahko potekajo tudi multidisciplinarni tim, ki ga ponavadi sestavljajo nosilka primera iz CSD, policija, šola, zdravstveni dom, tudi predstavniki kakšnega društva, če je mladostnik vanj vključen (B19).

3. Kakšen je postopek ob odhodu uporabnika iz kriznega centra?

Načeloma bi moralo steči zaključno srečanje, predvsem, če se mladostnik vrača v domače okolje (B20). Na srečanje pridejo njegovi domači, sklene se dogovor, kako bo potem, ko se bo uporabnik vrnil domov (B21), raziščejo se strategije, ki bodo pomagale na poti do zastavljenih ciljev (B22). Vendar zaključno srečanje ne poteka vedno, saj včasih to ni mogoče izvesti, saj so starši odsotni iz otrokovega življenja (B23). Poleg tega se mladostniku vrne osebne stvari, ki jih je imel v hrambi (B24), podpiše tudi izstopno izjavo (B25), to je obrazec kjer je navedeno, kdaj zapusti krizni center.

4. Kaj se mora zgoditi, da uporabnik zapusti krizni center?

Mladostniku se že na začetku razloži, da bo v kriznem centru lahko bival najdlje tri tedne tako, da je že takrat praktično definirano, kdaj ga bo najkasneje zapustil (B26), to je tudi en od kriterijev. Mladostnik je v centru nameščen popolnoma prostovoljno tako, da lahko odide kadar želi (B27). Včasih se mladostnike tudi na zahtevo kriznega centra odpusti, ponavadi, če pride do hujše kršitve pravil (B28), če na primer najdemo drogo, alkohol, če poškoduje lastnino centra, če pobegne.

5. Kakšne oblike pomoči so uporabniku po odhodu iz KCM na voljo?

Mladostniku vedno pustimo odprta naša vrata, to pomeni, da lahko pridejo kadarkoli (B29), lahko nas tudi pokličejo, če kaj potrebujejo (B30). Če potrebujejo kaj več, je tudi možnost osebne pomoči, to pomeni, da enkrat mesečno prihajajo k nam na pogovor (B31). Mogoča je tudi ponovna namestitev, če se mladostnik čuti ogroženega v okolju v katerem živi (B32). Ko mladostnik odide od nas, ga po potrebi še naprej spremlja predvsem pristojni center za socialno delo (B33).

6. Katere metode ter oblike pomoči in podpore uporabljate pri delu z uporabnikom ob prihodu v KCM?

Ob prihodu mladostnika, je najbolj pomemben predvsem pogovor (B34), kot oblika pomoči in podpore. Najboljši je neformalen, torej neusmerjen pogovor (B35), kjer mladostnik sam določi koliko in kaj se bo pogovarjal (B36). Včasih je potrebno tudi več vzpodbude (B37) pri tem iz naše strani, pomembno je, da smo jim na voljo, ko so oni pripravljeni govoriti (B38). V roku tre dni po namestitvi ponavadi skupaj z njim naredimo individualni načrt, kjer mladostnik raziskuje svoje cilje (B39). Na začetku gre predvsem za individualno delo z mladostnikom (B40).

7. Katere metode ter oblike pomoči in podpore uporabljate pri delu z uporabnikom v času uporabnikovega bivanja v KCM?

V tem obdobju z uporabnikom naredimo življenjski svet uporabnika, pri tem gre za raziskovanje življenjskega sveta mladostnika (B41), kakšna je njegova socialna mreža (B42), kdo je v njej, gre za poglobljen pogovor o teh temah. Naredimo tudi eko zemljevid, kjer se mladostnik osredotoči na en cilj (B43), išče možnosti, kaj ima na voljo (B44), na koga se lahko obrne za doseg zastavljenega cilja v svoji socialni mreži (B45), kdo mu torej lahko pomaga (B46), gre za podrobno raziskovanje cilja (B47) ter raziskovanje možne poti (B48), kako priti do njega. Poleg tega poteka tudi delo v skupini v obliki družabnih iger (B49), sprehodov (B50), prostoročne dejavnosti (B51), gremo v kino (B52), gremo na igrišče (B53), skušamo čim bolj upoštevati njihove želje (B54).

8. Katere metode ter oblike pomoči in podpore uporabljate pri delu z uporabnikom ob njegovem odhodu iz KCM?

Ob odhodu naredimo načrt za prihodnost, ki je zelo podoben individualnemu načrtu (B55). Pogleda se, če so cilji ostali še vedno isti kot na začetku, primerja se z individualnim načrtom (B56). Ta načrt ob odhodu je dejansko isti kot individualni načrt, gre za to, da se ga na nek način samo posodobi.

9. Katere od metod dela z uporabniki menite, da jim zares pomagajo in zakaj?

Jaz mislim, da mladostnikom od vseh metod najbolj pomaga neformalen pogovor (B57), v vseh obdobjih bivanja pri nas. Predvsem na tak način, ko se sam odloči, da bo izrazil svojo stisko, ti pa se mu približaš na način, da izhajaš iz sebe, mu poveš kakšno svojo izkušnjo (B58).

10. S katerimi formalnimi oblikami pomoči sodelujete pri nudenju procesa podpore in pomoči v kriznem centru?

Beli obroč, to je Društvo za pomoč žrtvam nasilja (B59), sodelujemo tudi z Društvom za nenasilno komunikacijo (B60), policijo (B61), centri za socialno delo (B62), s šolo (B63), ki jo mladostnik obiskuje, tudi z Ljudsko univerzo (B64), kadar mladostnik ne obiskuje šole, s PUM-Om (B65), to je program neformalnega izobraževanja.

11. S katerimi neformalnimi oblikami pomoči sodelujete pri procesu pomoči in podpore uporabniku?

Sem bi naštel predvsem starše (B66) oziroma skrbnike (B67). Včasih tudi z družino mladostnika (B68), to samo kadar je to njihova želja, načeloma z njimi sodeluje pristojni center za socialno delo.

STROKOVNI DELAVEC C

1. Najprej vas bom prosila, če mi lahko opišete potek sprejema uporabnika v KCM Koper. Kateri so prvi postopki, ki stečejo ob sprejemu in namestitvi uporabnika v krizni center?

Največkrat se zgodi, da mladostnika pripelje interventna delavka (C1) oziroma ga pripelje policija, saj interventna delavka ne sme v svojem avtu prevažati mladoletne osebe (C2). Če pride do namestitve ponoči, damo mladostniku za podpisati dogovor o bivanju (C3), izjavo o hrambi osebnih stvari (C4), na hitro razložimo hišna pravila (C5), ostalo pa opravimo pozneje. Pri namestitvi je potrebno, da starši oziroma skrbniki podpišejo soglasje o bivanju, če se strinjajo (C6). Če ne, pa ga podpišejo tudi interventna delavka (C7), včasih tudi osebe iz konzulata (C8). V zadnjem času smo morali uvesti tudi izjavo o zdravilih (C9), saj čedalje večkrat pridejo mladostniki, ki jemljejo različne terapije. Ponavadi jim hišni red razložimo (C10), starejši mladostniki pa si ga (hišni red) preberejo sami (C11). Velikokrat tudi kaj vprašajo, ponavadi jih najbolj zanimajo izhodi (C12), uporaba interneta (C13), telefona (C14). Osebne izhode imajo lahko, če s tem soglašajo starši oziroma strokovna delavka iz centra za socialno delo, ki je nosilka primera. Vrednostne predmete kot so telefon, mp3, denar, nam predajo v hrambo, za to podpišejo tudi izjavo (C15). Vrednostne premete nam izročijo sami, mi jih ne pregledujemo (C16), obrazložimo jim samo, da je to boljše za njih, saj je bolj varno, da jim kdo česa ne ukrade. Če ima mladostnik ob prihodu samo ena oblačila, mu jih lahko damo tudi mi, saj imamo zalogo (C17).

2. Kateri so nadaljnji postopki, ki tečejo tekom bivanja uporabnika v kriznem centru?

Med samim bivanjem mladostnika v kriznem centru, zaposleni v centru načeloma ne vodimo nobenih postopkov, za to so odgovorni strokovni delavci na centru za socialno delo (C18). Se pa zgodi, da moramo napisati kakšno poročilo, mnenje za policijo (19) ali za center za socialno delo (C20), ki pa je del postopkov, ki so vodeni pod temi institucijami. Včasih napišemo tudi kakšno mnenje pedopsihiatrinji, če ga potrebuje zaradi predpisovanja terapije, saj smo dejansko večino časa z mladostnikom mi in smo prisotni pri največ izraženih vedenjih (C21). V času bivanja mladostnika v centru pišemo tudi uradne zaznamke, ki so del spisa mladostnika, v kolikor se zgodi kaj pomembnega (C22), kar bi po naši presoji bilo potrebno zabeležiti. Tekom bivanja v kriznem centru potekajo tudi razna srečanja s starši (C23), strokovnimi delavci z CSDja (C24), srečanja z osebami, ki so pomembne v mladostnikovem življenju (C25), vendar je to bolj redko.

3. Kakšen je postopek ob odhodu uporabnika iz kriznega centra?

Napisati je potrebno zaključno poročilo, se pogleda kaj je mladostnik naredil, kaj mu je uspelo v tem času, ko je bival pri nas (C26). Pogledajo se cilji in se dodajo novi, kot neka evalvacija (C27). Poleg tega mora podpisati izstopno izjavo, kjer napišejo kdaj odhajajo, včasih tudi kam odhajajo (C28). Vrne se jim osebne stvari (C29), podpiše izjavo o osebnih stvareh (C30). Narediti bi se moralo vedno zaključno srečanje, vendar to ni vedno mogoče, še posebej, če mladostnik ne odhaja v domače okolje (C31).

4. Kaj se mora zgoditi, da uporabnik zapusti krizni center?

Včasih mladostnik odide po svoji volji, saj je tukaj prostovoljno (C32). Ponavadi pa odide predvsem v dogovoru s strokovno delavko, ki je njegova nosilka v kriznem centru (C33). Strokovna delavka in mladostnik

se dogovorita o ciljih in skupaj presodita, kdaj mladostnik lahko odide, pogojeno je tudi s tem, da ima kam iti ter, da je tam zanj varno in dobro poskrbljeno (C34).

5. Kakšne oblike pomoči so uporabniku po odhodu iz KCM na voljo?

Mladostnik se lahko vedno vrne nazaj v KCM, če se počuti ogroženega (C35). Nekateri kasneje pridejo tudi samo na obisk, na kavo ali klepet (C36). Imajo na voljo tudi, da obiskujejo dnevni center, ki se nahaja tudi v naši hiši (C37), ali pa se vračajo na pogovore, če jih potrebujejo (C38). Nikomur ne zapremo naših vrat, vedo kje smo, kje nas lahko najdejo in se lahko vedno vrnejo po pomoč (C39).

6. Katere metode ter oblike pomoči in podpore uporabljate pri delu z uporabnikom ob prihodu v KCM?

Zaznala sem, da na začetku ponavadi potrebujejo predvsem informacije (C40), veliko sprašujejo, predvsem v smislu dovoljenih izhodov, ki jim veliko pomenijo (C41). Iz naše strani potrebujejo tudi informacije o možnostih namestitve, kje bodo živeli naprej, kaj jim je na voljo (C42). Velikokrat sprašujejo tudi za kakšen nasvet, ko se znajdejo v situaciji, ki je takrat zanj brezupna (C43). Pogovarjamo se tudi o osebah, ki so za njih pomembne, kdo jih lahko obišče in kdaj (C44), če si želijo koga videti, to jim tudi skušamo čim več omogočiti (C45). Z mladostnikom naredimo tudi individualni načrt in sicer nekako v prvih treh dneh njegovega bivanja (C46) v KCMju.

7. Katere metode ter oblike pomoči in podpore uporabljate pri delu z uporabnikom v času uporabnikovega bivanja v KCM?

Naredimo življenjski krog uporabnika, to je metoda dela, ki je izključno mladostnikovo doživljanje, raziskovanje (C47). V njem mladostnik izrazi lastno doživetje, zakaj je v našem centru (C48), kako si želi reševati svojo situacijo (C49), kako gleda na to težko situacijo v kateri se nahaja (C50). Trudimo se, da naredimo tudi sprotno evalvacijo, da vidimo kje se nahaja mladostnik (C51). Zelo pomembna in koristna pomoč je po mojem mnenju za njim neformalen pogovor, ki se zgodi nenačrtovano, med kakšno dejavnostjo na primer (C52).

8. Katere metode ter oblike pomoči in podpore uporabljate pri delu z uporabnikom ob njegovem odhodu iz KCM?

Ob odhodu se z mladostnikom naredi evalvacijo individualnega načrta (C53), kjer se pogleda kaj je že naredil, česa ne (C54), ob tem izrazijo svoje misli, kako sedaj gledajo na vse kar se je zgodilo (C55), povedo tudi kaj mislijo, kako bo naprej (C56). Včasih želijo slišati od nas tudi kakšen nasvet za naprej (C57), pri tem jim tudi pomagamo. Otroka vedno podpremo pri njegovi odločitvi (C58), skušamo z njim raziskati kako bi jo (otrokovo odločitev) bilo mogoče izpeljati (C59). Zopet je v središču pogovor, ki omogoči vse te metode dela (C60).

9. Katere od metod dela z uporabniki menite, da jim zares pomagajo in zakaj?

Predvsem bi lahko rekla, da jim pomaga razbremenilni pogovor (C61). Ta je ključnega pomena, saj je otrok v stiski in je pomembno, da jo lahko izrazi (C62). Sčasoma in na podlagi dosedanjih izkušenj, že nekako vidimo, kdaj so v stiski, takrat je pomembno, da pristopimo (C63) in jim ponudimo pomoč, da nam zaupajo (C64). Zelo pomembno se mi zdi, da smo mladostniku na voljo ves čas, da kadarkoli se znajde v stiski (C65), takoj lahko zadovoljimo potrebo po pogovoru (C66), saj navadno je v okolju iz katerega je prišel, velika potreba po pogovoru, ki pa ni zadovoljena, zato mora dobiti tudi to izkušnjo, ki pa jo lahko omogočimo.

10. S katerimi formalnimi oblikami pomoči sodelujete pri nujenju procesa podpore in pomoči v kriznem centru?

Sodelujemo z zdravstvenim domom (C67), s pedopsihiatrinjo (C68), s koordinatorko za žrtve nasilja (C69), z dnevnim centrom (C70), s centrom za socialno delo (C71) vsekakor, s PRIMSSom, to je primorsko svetovalno središče (C72).

11. S katerimi neformalnimi oblikami pomoči sodelujete pri procesu pomoči in podpore uporabniku?

S starši (C73), skrbniki (C74), z osebami, ki so pomembne v mladostnikovem življenju (C75), ali gre za navezanost ali pa za nekoga, ki mu lahko pomaga v težki življenjski situaciji. Včasih tudi s sovrstniki (C76), čisto odvisno od posameznega primera.

STROKOVNI DELAVEC D

1. Najprej vas bom prosila, če mi lahko opišete potek sprejema uporabnika v KCM Koper. Kateri so prvi postopki, ki stečejo ob sprejemu in namestitvi uporabnika v krizni center?

Ponavadi mladostnika pripelje interventna služba (D1). Kar se tiče obiskov, ob sprejemu starši določijo katere osebe bodo otroka obiskovale (D2), kateri pomembni drugi v mladostnikovem življenju so to, ni nujno, da samo družinski člani.

2. Kateri so nadaljnji postopki, ki tečejo tekom bivanja uporabnika v kriznem centru?

Med bivanjem mladostnika imajo mladostniki tudi izhode oziroma se o tem dogovorita strokovna delavka iz centra za socialno delo ter strokovna delavka iz kriznega centra (D3), skupaj ocenita situacijo. Od začetka načeloma še nimajo samostojnih izhodov, kasneje pa mladostniki, ki so starejši od 15 let imajo enkrat na dan po eno uro samostojnega izhoda, jih ne sprašujemo kam gredo in s kom gredo, jih ne preverjamo (D4). Mlajši od 15 let pa imajo izhode v spremstvu strokovnih delavk (D5).

3. Kakšen je postopek ob odhodu uporabnika iz kriznega centra?

/

4. Kaj se mora zgoditi, da uporabnik zapusti krizni center?

/

5. Kakšne oblike pomoči so uporabniku po odhodu iz KCM na voljo?

/

6. Katere metode ter oblike pomoči in podpore uporabljate pri delu z uporabnikom ob prihodu v KCM?

To je čisto odvisno od vsakega mladostnika posebej. Mlajši ponavadi že na začetku sami pristopijo k nam, nam povedo kaj se jim dogaja, starejši (D6), najstniki, pa so na začetku ponavadi bolj zaprti, potrebno je veliko individualnega pristopa (D7), damo jim tudi čas, da nas sprejmejo (D8). Kot pomembna metoda bi izpostavila pogovor, ki je bolj v smislu vsakodnevnega klepeta, spoznavanja osebe na primer o tem kaj rada

počne in česa ne (D9). Poudarimo aktivno vlogo mladostnika v reševanju svoje situacije (D10), ga spodbujamo, da bi čim več uspel sam narediti, spremeniti (D11). Poudarimo tudi, da smo tukaj za njih, da jim nudimo pomoč in podporo ter tudi v meri kolikor bodo oni želeli (D12). V prvih dneh skupaj z mladostnikom naredimo individualni načrt (D13), nato pa tudi življenjski krog uporabnika. Tukaj gre predvsem za to, da se mladostnik fokusira na družino, odnose, dojemanje samega sebe, odnos do šole, sovrstnikov. Pomembno pri tej metodi dela je, da izhaja izključno iz mladostnika samega, da sem pove kako on vidi določene stvari iz svojega zornega kota (D14).

7. Katere metode ter oblike pomoči in podpore uporabljate pri delu z uporabnikom v času uporabnikovega bivanja v KCM?

Uporabimo metodo eko zemljevida, to je metoda, kjer se uporabnik osredotoči na en problem, ki ga ima, razmišlja o vseh možnih virih, ki jih ima na voljo, o socialni mreži, ki bi mu lahko pomagala pri reševanju situacije, fokus je na en cilj. Naredi se tudi personalna mapa, vanjo se shranjuje vsa razmišljanja mladostnika, kaj rad dela in česa ne, preko različnih vaj, ki jih mladostnik izvede, razmišlja o sebi. (D16) Preko vsakodnevnih aktivnosti uspemo napeljat pogovor na kakšno temo (D17), opazovanje je tudi zelo pomembna metoda, še posebej, kadar so mladostniki v skupini, opazuje se skupinska dinamika, delež mladostnika v skupini (D18). Preko opazovanja lahko razberemo marsikaj, tudi kakšno potrebo ali stisko, ki jo mladostnik doživlja in na ta način lahko ponudimo pomoč (D19). Nikoli jim ne napovemo v naprej uro razgovora temveč skušamo mladostnika privabiti, da sam izrazi željo ali voljo po njem (D20). Naša naloga je, da smo mladostnikovi zagovorniki pred vsemi drugimi, bodisi pred starši, drugimi strokovnimi delavci, tudi pred šolo (D21). Na ta način delamo na opolnomočenju mladostnika, da mi damo vedeti, da je pomembna njegova želja in volja, da zmore in, da ni sam (D22).

8. Katere metode ter oblike pomoči in podpore uporabljate pri delu z uporabnikom ob njegovem odhodu iz KCM?

Sodelujemo tudi s centrom za socialno delo (D23), ponudimo jim pomoč za naprej, tudi v okviru dnevnega centra ali pa nas lahko obiskuje (D24). Povemo jim, da nas lahko kadarkoli pokličejo, da smo jim na voljo (D25). Tudi pri tem obdobju je zelo pomemben pogovor, da jim povemo kaj je na voljo, da skupaj z njimi raziskujemo želje in tudi kaj je mogoče (D26).

9. Katere od metod dela z uporabniki menite, da jim zares pomagajo in zakaj?

Pomembno je, da vedo, da se lahko vrnejo, da so tukaj varni (D27), da lahko navežejo z nami stik in nas pokličejo, če bodo karkoli potrebovali (D28). Zelo pomembno se mi zdi to, da sodelujemo z drugimi službami, s starši in drugimi pomembnimi v mladostnikovem življenju, to se mi zdi zares ena močna točka (D29). Pri tem je tudi zelo pomembno, da je to sodelovanje hitro in učinkovito, da se torej ne prestavlja in vleče v nedogled (D30). Zelo pomembno je tudi, da strokovni delavci znajo prepoznati potrebe mladostnika (D31) in skupaj z njim (mladostnikom) raziskovati kako jih zadovoljiti (D32). Velika prednost je tudi tukaj, da strokovni delavci živimo z njimi, na ta način jih boljše spoznamo in tudi prepoznamo njihove stiske (D33). Posledično se sčasoma ustvari medsebojno zaupanje, ki je zelo pomembno za naše delo z njimi (D34).

10. S katerimi formalnimi oblikami pomoči sodelujete pri nudenju procesa podpore in pomoči v kriznem centru?

Poleg vseh, ki so jih naštele že druge strokovne delavke bi dodala mogoče še dijaški dom, včasih tudi z njihove strani pride pobuda za pomoč določenemu mladostniku (D35).

11. S katerimi neformalnimi oblikami pomoči sodelujete pri procesu pomoči in podpore uporabniku?

Večinoma so to starši (D37), bratje, sestre (D38) in ostale osebe, ki v življenju mladostnika igrajo pomembno vlogo (D39).

STROKOVNI DELAVEC E

1. Najprej vas bom prosila, če mi lahko opišete potek sprejema uporabnika v KCM Koper. Kateri so prvi postopki, ki stečejo ob sprejemu in namestitvi uporabnika v krizni center?

Na začetku je vstopna izjava, ki jo mora podpisati mladostnik (E1), poleg tega mora (mladostnik) podpisati tudi Dogovor o bivanju (E2). Izjava, ki je zelo pomembna je tudi soglasje staršev o namestitvi (včasih pridejo otroci sami k nam, starši se ne želijo vključevati, v primeru, da so starši zraven, podpišejo soglasje) (E3). V kolikor starši iz takega ali drugega razloga ne podpišejo soglasja, je pa otrok nameščen s strani CSDja, potem zadostuje odločba, ki jo izda strokovna delavka iz CSDja (E4). Naslednja izjava je hramba osebnih predmetov, vsak otrok nam izroči osebne predmete, denar, telefon, odvzamemo tudi kakšne nevarne predmete kot so žiletke, škarje (E5), ob tem jim tudi pojasnimo, da smo jih vzeli zaradi varnostnih razlogov (E6). Skupaj si nato pogledamo pravila bivanja, jim razložimo, če jim kaj ni jasno (E7). Poudarimo tudi katere so hujše kršitve kot na primer vnos ali konzumiranje alkohola, drog (E8). Izjava zdravila je zadnje čase vse bolj pomembna, saj k nam prihajajo otroci včasih tudi s celo vrečko terapije predpisane s strani pedopsihiatra (E9).

2. Kateri so nadaljnji postopki, ki tečejo tekom bivanja uporabnika v kriznem centru?

Postopke načeloma vodijo strokovni delavci centra za socialno delo (E10), mi vodimo spis mladostnika ali otroka, kamor shranjujemo vse izjave, načrte, uradne zaznamke, skratka vse kar pomembnega zadeva mladostnika (E11).

3. Kakšen je postopek ob odhodu uporabnika iz kriznega centra?

Mladostnik podpiše izstopno izjavo, navede razloge zakaj izstopa, napiše tudi kam odhaja (E12). Z njim se naredi tudi evalvacija (E13), definirajo se načrti za naprej (E14).

4. Kakšne oblike pomoči so uporabniku po odhodu iz KCM na voljo?

Delo z mladostnikom se nato nadaljuje na centru za socialno delo (E15). Mladostniki ali otroci, ki so z nami ali s katero od nas med bivanjem stkali globji odnos, da nam zaupajo in, da se nam zdi smiselno, se z njim dogovorimo, da še naprej prihaja k nam na osebno pomoč (E16).

5. Katere metode ter oblike pomoči in podpore uporabljate pri delu z uporabnikom ob prihodu v KCM?

Prve dni z mladostnikom oziroma otrokom naredimo Individualni načrt, ki ga načeloma izpolnjuje sam, vendar ob prisotnosti strokovne delavke, ki je nosilka njegovega primera (E17). Prisotnost strokovne delavke pri izdelavi individualnega načrta je pomembna predvsem zato, če bi potreboval kakšna vprašanja, pojasnila, pomoč (na primer zelo težko najdejo močna področja, pri tem ga vzpodbuja strokovna delavka)

(E18). Pri izdelavi Individualnega načrta in nadaljnjem raziskovanju skupaj z uporabnikom je zelo pomemben pogovor (E19), individualno delo z mladostnikom (E20), velikokrat potrebujejo vprašanja, da lažje razmišljajo in se spomnijo, na koga vse se lahko zanese, koga ima na voljo, tudi pri raziskovanju ciljev (E21).

6. Katere metode ter oblike pomoči in podpore uporabljate pri delu z uporabnikom v času uporabnikovega bivanja v KCM?

Pri delu z mladostnikom, otrokom ves čas stremimo k temu, da se čimbolj upoštevajo njegove želje in volja, tako na primer, če otrok zavrača stike s starši, ga v to ne silimo in to spoštujemo (E22), kljub temu, pa si prizadevamo, da bi starše vseeno kasneje sprejel, če je to z njegove strani le mogoče. Zelo pomembni so svetovalni razgovori (E23) in raziskovanje mladostnikovih želja (E24). Naslednja metoda, ki jo uporabljamo pri našem delu je raziskovanje življenjskega sveta otroka, mladostnika, pri tem raziskujemo skupaj z njim njegov svet (E25), spoštujemo kar želi povedati sam, ga ne silimo (E26) samo spodbujamo, da razmišlja o sebi in ubesedi kar misli in čuti (E27). Uporabljamo tudi metodo Eko zemljevid, kjer uporabnik razmišlja o svojih ciljih, kaj vse mu je na voljo, da bi zastavljeni cilj uspešno dosegel, zopet gre za raziskovanje (E28). Poudarjamo vlogo aktivnega reševanja svoje situacije, saj se velikokrat zgodi, da se otrok znajde v pasivni drži, takrat ga moramo znati prebuditi in vzpodbuditi, da zopet začne delati na želenih spremembah (E29). Veliko je tudi evalvacij, raziskovanja kaj je že dosegel, česa še ne (E30). Naredimo tudi Moj načrt za prihodnost, tukaj gre predvsem za nekakšen ponoven individualen načrt, kjer se preveri, če cilji še vedno ostajajo isti ali so se vmes kaj spremenili (31). Pri delu z mladostniki velikokrat uporabljamo usmerjeni neformalni pogovor, to pomeni, da na primer med kakšno aktivnostjo začnemo neformalen pogovor preko katerega lahko pridemo do kakšne informacije o mladostniku, da ga boljše spoznamo, na primer med kuhanjem jih vprašamo kaj radi jejo, kuhajo, če doma kdaj pomagajo kuhati, če pripravijo mizo (E32). Formalni pogovori so tudi prisotni, navadno jih naredimo pred kakšnim srečanjem s starši ali strokovno delavko iz centra za socialno delo, predvsem v smislu evalvacije (E33). Poleg tega so tukaj še razbremenilni pogovori, kadar se znajdejo v stiski in potrebujejo nekoga, da jih posluša, jim da kakšen nasvet, če zanj prosijo (E34). Uporabljamo tudi različne vaje, zloženke, imamo tudi kartice razpoloženja, če imajo težave pri izražanju lastnih občutkov, za najmlajše imamo tudi kocke, čisto odvisno od posameznika, kaj je pripravljen sprejet in česa ne (E35). Imamo osnoven urnik, kako potekajo dnevi, vikendi, skupaj z mladostniki pa naredimo tudi njihov osebni urnik, kamor vključimo vse njihove aktivnosti (E36). Poleg individualnega dela pa delamo tudi v skupinah v smislu delavnic (E37).

7. Katere metode ter oblike pomoči in podpore uporabljate pri delu z uporabnikom ob njegovem odhodu iz KCM?

V kolikor je mogoče izvedemo zaključno srečanje z nosilko primera iz centra za socialno delo, kjer vsi skupaj pogledamo načrte mladostnika za prihodnost (E38).

8. Katere od metod dela z uporabniki menite, da jim zares pomagajo in zakaj?

Zelo pomembno se mi zdi, da uporabniki vedo, kje smo, da vedo, da smo jim na voljo in se lahko kadarkoli obrnejo na nas, če potrebujejo pomoč, predvsem gre tukaj za občutek varnosti, ki ga zelo potrebujejo (E39). Mislim, da so tudi vsi svetovalni razgovori učinkoviti, saj veliko otrok nima izkušnje tovrstnih pogovorov (E40). Sami ponavadi težko najdejo svoje močne točke, v čem so dobri, sproti jih opremljamo z močjo, jih krepimo (E41). Pomembna je tudi naša vloga zagovornika pred drugimi, saj so velikokrat šibki in sami težko jasno izrazijo svojo stisko (E42). Velikokrat jim damo kakšne naloge ali vaje, naj napišejo pozitivne in negativne vidike v neki situaciji, jih na ta način naučimo, na kakšen način razmišljati, nekateri to metodo ohranijo tudi za kasneje (E43), ko že zapustijo KCM. Veliko jih tudi vzpodbujamo, da zapisujejo, da izrazijo svoje misli in občutke, da se tega naučijo tudi za kasneje v življenju (E44).

9. S katerimi formalnimi oblikami pomoči sodelujete pri nudenju procesa podpore in pomoči v kriznem centru?

/

10. S katerimi neformalnimi oblikami pomoči sodelujete pri nudenju procesa podpore in pomoči v kriznem centru?

/

UPORABNIK a

1. Ko ste prišli v krizni center, kaj vam je bilo všeč in vam je pomagalo v tisti težki situaciji v kateri ste se znašli? Zakaj?

Ko sem prišla sem bila v veliki krizi, nisem vedela kaj bi sama s seboj, počutila sem se kot, da sem sama na svetu. Če se spomnim prvega dne, imam nanj kljub stiski lep spomin na krizni center, saj se, imela zelo topel sprejem s strani zaposlenih. Z njimi je bil tam tudi prostovoljec, ki je bil zelo prijazen, nisem ga jemala kot kakšnega zaposlenega, zato mi je bilo zelo všeč. Bližje mi je bil, saj to zanj ni bila služba ampak dobra volja (a1), na zaposlene, sploh na začetku, gledaš drugače, saj morajo biti tam, za to dobijo plačilo. Nihče od zaposlenih ni sili vame, kar mi je bilo zelo všeč (a2). Na začetku so mi malo razložili kako je razporejen čas, kaj se kdaj dogaja, njihova pravila... Pokazali so mi sobo, skratka formalnosti, izjave so bile za podpisati to je bilo vse. Jaz sem takrat potrebovala mir, da se nekam umaknem in oni so to spoštovali (a3). Videli so takoj, da nisem pripravljena govoriti, dali so mi tudi čas, kot sem rekla, nihče ni silil vame (a4).

2. Kaj pa je bilo tisto, kar vam ni bilo všeč ob vašem prihodu? Zakaj?

Da mi prav kaj nebi bilo všeč ob prihodu ni bilo (a5). Počutila sem se zelo slabo zaradi moje situacije, to je bilo tisto najhujše (a6), kar pa se tiče pristopa in dela zaposlenih, ni bilo nobene stvari, na kar bi se lahko pritožila (a7).

3. V času, ko ste bivali v kriznem centru, katere so bile tiste metode, ki so jih uporabljali zaposleni, ki so vam pomagale? Zakaj?

Bili so zelo prilagodljivi (a8). Spoštovali so moje želje in mojo voljo (a9), spoštovali so, če nisem želela govoriti o ničemer (a10), hkrati pa niso obupali nad mano in me vzpodbujali k pogovoru in sodelovanju z njimi (a11). Ves čas sem imela občutek toplega sprejema (a12). Najbolj od vsega so mi bili všeč individualni pogovori taki, ki so potekali med kartanjem ali poslušanjem glasbe (a13). Nikoli ni bilo tako, da bi mi rekli, jutri ob tej in tej uri bova imeli pogovor (a14). Napovedan pogovor je bil samo, kadar se je zgodilo kaj o čemer smo se morali nujno pogovoriti in še to se je zgodilo tisti trenutek (a15). Vedno so mi pustili, da sem jaz dala povod za pogovor, ko sem bila sama pripravljena (a16) in tudi samo o tem, o čemer sem sama hotela govoriti (a17). Na začetku sem bila zelo zaprta vase, kasneje pa sem se udomačila in sprostila, pa tudi zaupati sem jim začela in takrat je bilo veliko lažje (a18). Tudi oni so me kasneje že toliko poznali, da so me takoj videli, če sem se počutila slabo, so me vprašali in me spodbujali, da jim povem in to mi je zelo pomagalo (a19), da niso obupali. Veliko lažje mi je bilo, če so me oni spraševali kot, če bi mogla sama pristopiti do njih (a20), da mi je težko.

4. Katere pa so bile metode, ki so jih zaposleni uporabljali in vam niso bile všeč? Zakaj?

Ne vem kaj bi rekla... Mogoče samo to, da so me na trenutke preveč nadzirali, ampak tudi ne prav dosti. Oziroma toliko kolikor je bilo zame dobro. Tisti trenutek sem to drugače doživljala, kot nekaj nadležnega, kasneje pa sem bila vesela, da je bilo tako (a21). Je bilo pa tega zares minimalno.

5. Katere potrebe so med vašim bivanjem v centru ostale nezadovoljene?

Tukaj pa zares ne vem kaj bi odgovorila. Meni se je zdelo samo bivanje, če pustim težko situacijo, ki sem jo imela, zelo dobro. Ničesar se ne spomnim niti takrat se mi ni zdelo, da bi kaj pogrešala, da bi kaj potrebovala. Tisto kar sem rabila, torej mir in pogovor sem imela praktično ves čas (a22), zato.

6. Imate morda kakšen predlog, kako bi lahko zaposleni lahko pripomogli k temu, da bi bile zadovoljene?

Jaz mislim, da so bile vse moje potrebe zadovoljene tako, da na to vprašanje nimam odgovora (a23).

7. Ob vašem odhodu, kaj je bilo tisto, kar vam je zares pomagalo in zakaj?

Mogoče lahko rečem, da to, da so se vse zaposlene z mano menile o tem, kaj in kako bom naprej (a24). Dale so mi tudi kakšen predlog ali nasvet ampak nič vsiljivega(a25). Bolj je bilo v smislu sproščenega pogovora (a26). Naslednja stvar, ki mi je zelo pomagala pa je bila tudi ta, da sem vedela, da se lahko kadarkoli obrnem spet na njih in, da so vrata zame tam odprta(a27).

8. Kaj pa je bilo tisto, kar vam ni bilo všeč, se vam ni zdelo primerno ali vam je bilo odveč?

Najbolj od vsega kar me je motilo so bili papirji, tega je preveč (a28). Za vsako malenkost nekaj podpisovati (a29). Razumem pa, da je to pač politika, da so taka pravila in, da morajo tudi oni zaščititi sebe. Kar pa se tiče ostalega pa nič. Zares lahko rečem, da je bilo vse zelo v redu, brez pripomb. Aja edino to je še bilo, ko se nisem razumela z drugimi, ki so bili v kriznem centru tako kot jaz, smo se tudi kregali, kar pa je tudi normalno, saj se tudi doma skregaš (a30).

UPORABNIK b

1. Ko ste prišli v krizni center, kaj vam je bilo všeč in vam je pomagalo v tisti težki situaciji v kateri ste se znašli? Zakaj?

Ne vem, takrat, še posebej na začetku ti ni všeč nič oziroma nimaš niti časa, da bi razmišljal o tem, kaj ti je všeč (b1). Edino od vsega je bilo malo olajšanje, da sem sedaj na varnem, da bo tukaj mir (b2). Všeč mi je bilo, da nisem rabila iti v šolo prve dni, da sem malo predelala kaj se mi je zgodilo, kar sem pravzaprav naredila (b3). Všeč mi je bilo tudi to, da so zaposleni razumeli, da nisem želela, da me kje zunaj povežejo s kriznim centrom, zato sem zaposleno tam, preden sva skupaj odšli na ulico prosila, da reče, da je kolegica moje mame, če bi me slučajno me kdo poznal (b4). Lahko rečem kot pozitivno stran centra to, da sem imela mir, ki sem ga potrebovala (b5), niso se mi vsiljevali, karkoli je bilo, je bilo bolj na način, da so mi ponudili pomoč, če bom kaj potrebovala (b6).

2. Kaj pa je bilo tisto, kar vam ni bilo všeč ob vašem prihodu? Zakaj?

Tisti trenutek, ko prideš tja ti ni všeč čisto nič, hkrati pa ti je vse dobro (b7). Razmišljaš samo o tem, kaj se ti dogaja, v smislu problemov, zaradi katerih si prišel tja, za kaj drugega pa v glavi takrat ni prostora (b8). Jezna sem bila, ker se mi je to dogajalo (b9). Na nek način sem bila prisiljena, da sem odšla tja, sicer si tega nihče ne želi, ker je to kraj, ki te zaznamuje (b9). Ni mi bilo všeč samo dejstvo, da sem morala tja, ker ima negativen prizvok in samo upaš, da nebo nihče nikoli izvedel, da si bil kdaj v kriznem centru (b10). Če se

spomnim na krizni center, nimam lepega spomina, ampak samo zato, ker je to povezano s situacijo v katerim sem bila takrat, ki ni bila niti malo lahka (b11). Kar pa se tiče zaposlenih in njihovega odnosa do mene tam, pa nimam nobene pritožbe, niso oni krivi, da ima krizni center ta negativen prizvok (b12). Mogoče bi kot nekaj kar mi ni bilo všeč lahko izpostavila tudi to, da ne poznaš ljudi, ko prideš v center in to je grozno...saj veš, da ti bodo pomagali, ker to je dejansko edino kar tisti trenutek imaš na voljo, ampak ne moreš človeku, ki ga ne poznaš že takoj zaupati (b13), vsaj jaz ne.

3. V času, ko ste bivali v kriznem centru, katere so bile tiste metode, ki so jih uporabljali zaposleni, ki so vam pomagale? Zakaj?

V prvi vrsti to, da niso silili vame z vprašanji o tem kaj se je zgodilo (b14). Okvirno situacijo so seveda poznali, kasneje pa so počasi pristopali do mene in sem uspela začeti govoriti (b15). Od začetka sem se zelo zaprla, saj sem zares rabila biti samo sama s seboj, ko pa je to obdobje minilo, pa so sami videli, da sem sedaj pripravljena (b16). Vmes sem bila močno obupana in znali so mi vliti voljo za naprej, v smislu, da za vsakim dežjem posije sonce, tako smo počasi napredovali. (b17) Če izpostavim prav metodo bi rekla pogovori, ki pa niso potekali ob določenem času ampak ob kakšni aktivnosti, ko so mi kaj pomagali na primer za šolo in je stekel pogovor (b18). Tak sproščen pogovor je močno pomagal, da sem jim začela zaupati, saj sem imela na začetku velike težave s tem (b19). Všeč pa mi je bilo mogoče tudi to, da so povedali, da smo vsi tam prostovoljno, da lahko gremo kadar želimo ampak ne v negativnem smislu ampak v tem, da smo močni, da smo uspeli priti tja, k nekomu, ki ga ne poznamo (b20).

4. Katere pa so bile metode, ki so jih zaposleni uporabljali in vam niso bile všeč? Zakaj?

Ne vem, kaj bi rekla... Ni mi bilo všeč to, kar je njihovo delo, da nas morajo opozarjati na hišni red, v smislu kaj lahko delaš in česa ne... (b21). Da ne moreš imeti ves čas pri sebi telefona, ker doma sem ga imela... (b22). Moraš iti ob določeni uri spat...(b23) Da ne moreš kar vedno ven, se moraš z njimi vedno o tem, kljub temu, da sem bila že skoraj polnoletna takrat...(b24).

5. Katere potrebe so med vašim bivanjem v centru ostale nezadovoljene?

Nisem imela stikov z mojimi prijatelji, s katerimi sem se družila, ki so živeli v mojem okolju, to sem zelo pogrešala (b25). Na začetku še ne, ker se tako ali tako boriš v sebi s popolnoma drugimi stvarmi, s težavami, zaradi katerih si prišel v center, kasneje pa začneš pogrešati vse ostale momente, ki si jih imel doma, ampak se ne tičejo težav, ki jih imaš, to so na primer prijatelji. (b26) Manjkal mi je tudi moj psiček od doma, skrbelo me je kako je bilo takrat z njim (b27), saj ga s sabo nisem mogla pripeljati.

6. Imate morda kakšen predlog, kako bi lahko zaposleni lahko pripomogli k temu, da bi bile zadovoljene?

Mogoče to, da bi lahko, vsaj mi starejši imeli telefone pri sebi ves čas, kot so imeli vsi drugi sošolci, ki so živeli normalno (b28). Da bi bili ti izhodi morda malo bolj svobodni. Sej tudi doma vsak normalen najstnik mora vprašati, če lahko gre ven in se zmeniti za uro prihoda, samo tukaj pa je bilo vse skupaj bolj nadzorovano (b29). Je pa res, da je bilo to na začetku, kasneje, ko smo se bolj spoznali, so mi začeli tudi bolj zaupati. Na kratko povedano, lahko bi nam malo bolj zaupali, po drugi strani pa razumem tudi to, da so oni odgovorni za nas, da se morajo držati pravil in kot jaz nisem mogla na začetku takoj zaupati njim, niti oni meni niso mogli (b30).

7. Ob vašem odhodu, kaj je bilo tisto, kar vam je zares pomagalo in zakaj?

Pomagalo mi je zaupanje, ki sem ga pridobila v zaposlene, ki delajo tam in tudi možnost, da se lahko spet vrnem, če bi se mi situacija ponovila (b31). Ponudili so mi tudi, da bi se še naprej srečevali, ampak tega na

srečo nisem več potrebovala (b32). Ob odhodu se mi je tudi spremenila začetna negativna slika, ki sem jo imela o kriznem centru, zato mi je bilo tudi malo lažje (b33). Ampak kljub temu ne želim, da bi ljudje vedeli kaj o moji izkušnji, saj pred njimi še vedno velja krizni center kot nekaj ponižujočega (b34).

8. Kaj pa je bilo tisto, kar vam ni bilo všeč, se vam ni zdelo primerno ali vam je bilo odveč?

Ob odhodu mislim, da nič ni bilo takega, kar bi mi bilo odveč, vse je bilo v redu, tudi če dobro razmislim se ničesar ne spomnim (b35).

UPORABNIK C

1. Ko ste prišli v krizni center, kaj vam je bilo všeč in vam je pomagalo v tisti težki situaciji v kateri ste se znašli? Zakaj?

Na začetku je bilo tako ali tako vse težko (c1). Všeč pa mi je bilo, ker so bili vsi zelo prijazni do mene, sem imela prijeten občutek (c2). Trudili so se mi pomagati, predvsem s pogovorom, ker se bila bolj zaprta še takrat (c3). Od vsega je bilo res največ to, da niso silili vame, so mi dali moj čas, ki sem ga rabila (c4).

2. Kaj pa je bilo tisto, kar vam ni bilo všeč ob vašem prihodu? Zakaj?

Najhujše mi je bilo, ker sem mogla biti 5 dni zaprta notri, nisem smela nikamor, ampak razumem, da je bilo to treba, ker so se dogovorili vsi skupaj, da je tisti trenutek to najboljše zame, ker sem bila zares v slabem stanju (c5).

3. V času, ko ste bivali v kriznem centru, katere so bile tiste metode, ki so jih uporabljali zaposleni, ki so vam pomagale? Zakaj?

Od vsega sem bila najbolj vesela prostih izhodov, da smem iti s fantom ven za eno uro na dan, me tudi ne zaslišujejo, sicer pa vedno, da sem z njim (c6). En dan prej se dogovorim za izhod in potem lahko grem, se zmenimo, da je za vse prav ponavadi in to mi je všeč (c7). Če imam kakšne težave načeloma ne pridem jaz do njih, ampak so oni tisti, ki pridejo, to mi je tudi všeč (c8), ker v tistem trenutku se ne počutim, da bi šla do njih, ne vem zakaj, samo lažje mi je, če pridejo oni. Jaz se zelo rada pogovarjam, sedaj to že vedo, želim si slišati kakšen njihov nasvet in ga tudi dobim (c9). Všeč mi je, ker me upoštevajo, da rada tečem in mi dajo čas tudi, da hodim teči, saj to zame pomeni sprostitev, da se raztečem in potem veliko lažje razmišljam, dam misli na stran (c10), to mi je zelo všeč. Če se počutim slabo in včasih rabim biti sama, jim to povem in oni se tega držijo, ne silijo vame (c11) in kasneje zopet poskusijo, ko sem že pripravljena govoriti (c12). Zelo dober občutek mi da tudi to, da živijo z nami, da so nam vedno na voljo (c13), če jih kaj rabim, če jih kaj vprašam mi vedno povedo. Všeč mi je, da vidijo, da se ne počutim dobro in se takrat z mano pogovarjajo (c14).

4. Katere pa so bile metode, ki so jih zaposleni uporabljali in vam niso bile všeč? Zakaj?

Ni mi všeč, ker imajo preveč dela in zato je manj časa, da so z nami. Imajo zelo veliko obveznosti z maili, s papirji, ki jih morajo izpolnjevati (c15), imajo pač delo v pisarni in potem včasih tudi zmanjka časa, da bi z nami kaj delali, se družili, ker sem rada v družbi (c16).

5. Katere potrebe so med vašim bivanjem v centru ostale nezadovoljene?

To, da bi kuhali vsak dan tukaj in vse obroke, da nebi rabili hoditi v dijaški dom, tja ne hodim rada (c17). Čeprav sem to, da bi skupaj kuhali, bolj mislila v tem smislu, da bi se družili, da bi nekaj delali skupaj, tega je premalo (c18). Tudi pogrešam kakšne delavnice, kot je na primer ustvarjanje po hiši, ker sem sama bolj ustvarjalni tip, ampak tega jim še nisem rekla nikoli (c19), ne vem zakaj.

6. Imate morda kakšen predlog, kako bi lahko zaposleni lahko pripomogli k temu, da bi bile zadovoljene?

Mislim, da bi lahko kuhali vsak dan tukaj kosilo (c20). Mogoče bi lahko bilo več zaposlenih, ali pa prostovoljci, da bi skupaj kuhali, ustvarjali (c21), da bi tudi bilo več časa za nas. Saj ne rečem, saj se ukvarjajo z nami samo jaz bi si želela, da bi bilo tega več (c22).

7. Ob vašem odhodu, kaj je bilo tisto, kar vam je zares pomagalo in zakaj?

Mladostnica še ni zapustila kriznega centra.

8. Kaj pa je bilo tisto, kar vam ni bilo všeč, se vam ni zdelo primerno ali vam je bilo odveč?

Ni se mi zdelo primerno enkrat to, da sem bila dogovorjena za izhod z eno, mi je odobrila ob določeni uri izhod, da grem za eno uro, ko pa je prišla druga, jo je zamenjala, pa mi je rekla da ura ni vreda (c23) in sem bila na koncu samo pol ure na izhodu. Morajo se držati tega kar rečejo, se zmenit med seboj (c24), tako pa sem bila jezna in razočarana.

Priloga 3: Osnovno kodiranje

Osnovno kodiranje intervjujev pridobljenih s strani strokovnih delavcev Kriznega centra za otroke in mladostnike Koper

Postopki ob sprejemu

Način prihoda:

- Napotitev s strani centra za socialno delo (B1)
- Prihod z interventno službo (B2, C1, D1)
- Prihod s policijo (BC2)
- Prihod na lastno željo (B3)

Prvi stik:

- Namestitveno srečanje (A1, B6)

Informiranje:

- Seznanitev s hišnim redom (A2, B7, C5, C10, C11, E7)
- Možnosti v kriznem centru (B13)
- Seznanitev s kriznim centrom (B14)
- Seznanitev s sobo (B15)
- Vprašanja s strani uporabnika (C12)
- Uporaba interneta (C13)
- Uporaba telefona (C14)
- Pojasnilo o hrambi osebnih stvari (E6)
- Pojasnilo hujših kršitev (E8)

Izpolnjevanje dokumentacije

- Podpis dogovora o bivanju (A3, B8, C3, E2)
- Podpis soglasja o bivanju s strani staršev (A4, B11, C6, E3)
- Podpis soglasja o bivanju s strani interventne delavke (C7)
- Podpis soglasja o bivanju s strani konzulata (C8)
- Podpis izjave o hrambi osebnih dokumentov (A5, B9, C4)

- Izpolnitev izjave o zdravilih (A7, B10, C9, E9)
- Izpolnjevanje obrazcev o kontaktnih osebah (A8)
- Izdelava spisa (A12)
- Odločba o namestitvi (B12, E4)
- Dololočitev oseb, ki bodo obiskovale uporabnika (D2)
- Vstopna izjava (E1)

Predaja v hrambo:

- Predaja osebnih stvari (A6, C15, E5)

Zaupanje uporabniku:

- Izročitev osebnih stvari po lastni presoji (C16)

Možnost izbire oblačil:

- Uporabnik ima na voljo dodatna oblačila (C17)

Predstavitev uporabnika:

- Izpolnjevanje Življenjskega kroga uporabnika (A9)

Seznaiter o prirodu:

- Obveščanje centra za socialno delo (A10, B4)
- Obveščanje staršev, skrbnikov (A11)

Potrditev namestitve:

- Mnenje in potrditev centra za socialno delo o namestitvi uporabnika (B5)

Postopki med bivanjem

Pridobivanje dokumentacije:

- Pridobivanje izjav (A16)
- Pospremiti uporabnika na policijsko postajo (A17)
- Pisanje poročil (A18)
- Pisanje poročil za strokovne delavce iz CSDja (B17, C20)
- Pisanje poročil za policijo (C19)
- Pisanje mnenj za pedopsihiatre (C21)
- Pisanje uradnih zaznamkov (C22)
- Vodenje spisa v KCM (E11)

Srečanje:

- Srečanje s starši (A13, C23)
- Srečanje s strokovnimi delavci iz CSDja (A14, C24)
- Srečanje s policisti, kriminalisti (A15)
- Srečanje s pomembnimi ljudmi v uporabnikovem življenju (B18, C25)
- Srečanje multidisciplinarnega tima (B19)

Izhodi:

- Dogovor o izhodih (D3)
- Izhodi za uporabnike mlajše od 15 let (D4)
- Izhodi za uporabnike starejše od 15 let (D5)

Vodenje postopkov:

- Vodenje postopkov s strani CSDja (B16, C18, E10)

Postopki ob odhodu

Izpolnjevanje dokumentacije:

- Podpis izstopne izjave (A19, C28, E12)
- Podpis izjave o vračilu osebnih stvari (A20, C30)

- Napisati zaključno poročilo (C26)

Pridobivanje dokumentacije:

- Napisati zaključno poročilo (A22)

Vračilo stvari iz hrambe:

- Vrnitev osebnih stvari (A21, B24, C29)

Evalvacija:

- Pregled ciljev zastavljenih ob prihodu (C27)
- Evalvacija (E13)

Načrti za prihodnost:

- Dogovarjanje o prihodnosti (A23, B21)
- Raziskovanje strategij za doseg ciljev (B22)
- Definiranje načrtov za naprej (E14)

Zaključno srečanje:

- Izvedba zaključnega srečanja ob vrnitvi v domače okolje (B20)
- Zaključno srečanje ne poteka vedno (B23, C31)

Razlogi za odhod

Cilji:

- Izpolnitev ciljev (A24)

Dogovor:

- Dogovor s strokovno delavko KCM (C33, C34)

Prostovoljna namestitve:

- Uporabnik odide kadar želi (B27)

Omejeno bivanje:

- Bivanje uporabnika je časovno omejeno (B26)

Odločitev KCM:

- Kršitev pravil (B28)

Oblike pomoči, ki so na voljo po odhodu

Pomoč s strani KCM:

- Osebna pomoč v KCM (A26, B31, E16)
- Možnost ponovne vrnitve (A27, B29, B32, C35, C39)
- Možnost telefonskega klica (B30)
- Neformalno druženje (C36)
- Potreba po pogovoru (C38)

Pomoč s strani dnevnega centra:

- Obiskovanje dnevnega centra (C37)

Pomoč s strani CSD:

- Spremljanje s strani CSD (A25, B33, E15)

Metode, oblike pomoči in podpore ob prihodu

Pogovor:

- Prvi stik (B34)

- Neformalen in neusmerjen pogovor (B35)
- Mlajši pristopijo sami (D6)
- Klepet (D9)
- Usmerjen pogovor (E19)

Raziskovanje:

- Začetni razgovor (A28)
- Oblikovanje individualnega načrta (A30, B39, C46, D13, E17, E18)
- Raziskovanje pomembnih oseb (C44)
- Oblikovanje življenjskega kroga uporabnikov (D14)
- Pomoč in podpora (E21)

Spoštovanje uporabnikovih želja:

- Uporabnik izbere temo pogovora (A29, B36)
- Možnost pogovora kadarkoli (A32, B38)

Uresničevanje želja uporabnika:

- Možnost stika z želeno osebo (C45)

Spoštovanje potreb uporabnika:

- Potreba po času (D8)

Vzpodbujanje:

- Vzpodbuda s strani strokovnih delavcev (B37, D11)

Delo s posameznim primerom:

- Individualno delo z uporabnikom (B40)

Oblikovanje ciljev:

- Želeni razplet (A31)
- Z najstniki pomemben individualen pristop (D7)

Aktivna vloga uporabnika:

- Aktivna vloga pri reševanju situacije (D10)

Informiranje:

- Potreba po informacijah na začetku bivanja (C40)
- Potreba po izhodih iz KCM (C41)
- Potreba po informacijah ob odhodu (C42)

Metode, oblike pomoči in podpore med bivanjem

Pogovor:

- Neformalen, nenačrtovan pogovor (C52)
- Neformalen in usmerjen pogovor (E32)
- Neformalen pogovor (D17)
- Formalen pogovor (E33)
- Svetovalni pogovor (E23)
- Razbremenilni pogovor (E34)

Raziskovanje:

- Vaje za pomoč pri raziskovanju samega sebe (A36)
- Oblikovanje življenjskega kroga (B41, C47, E25)
- Raziskovanje socialne mreže (B42, B45, B46)
- Oblikovanje eko zemljevida (B43, D15, E28)
- Raziskovanje možnosti za doseg ciljev (B44)
- Podrobnosti pri raziskovanju ciljev (B47)
- Raziskovanje možnih poti in korakov za doseg ciljev (B48)

- Oblikovanje personalne mape uporabnika (D16)
- Raziskovanje želja uporabnika (E24)
- Oblikovanje Mojega načrta za prihodnost (E31)
- Uporaba pripomočkov pri raziskovanju (E35)

Spoštovanje potreb uporabnika:

- Možnost pogovora kadarkoli (A37)

Spoštovanje uporabnikov želja:

- Upoštevanje lastnih želja uporabnika (B54, E22)
- Možnost izražanja misli (C48, C50, D20)
- Možnost izražanja rešitev (C49)
- Spoštovanje osebnih želja uporabnika (E26)
- Oblikovanje osebnega urnika uporabnika (E36)

Opazovanje:

- Opazovanje uporabnika v skupini (D18)
- Prepoznavanje stiske uporabnika (D19)

Zagovornišтво:

- Vloga zagovornika uporabnika (D21)

Krepiti moč:

- Dodajanje moči uporabniku (D22)

Spodbujanje:

- Spodbujanje uporabnika (E27)

Zaupna oseba:

- Uporabniku na voljo oseba znotraj KCM (A38)

Aktivna vloga uporabnika:

- Aktivna vloga uporabnika pri reševanju svoje situacije (E29)

Delo s skupino:

- Skupine za samopomoč (A33)
- Družabne igre (B49)
- Sprehodi (B50)
- Prostoročne dejavnosti (B51)
- Obisk kina (B52)
- Obisk igrišča (B53)
- Delavnice (E37)

Delo s posameznim primerom:

- Psihoterapija (A34)
- Izvajanje učne pomoči (A35)

Evalvacija:

- Dopolnjevanje individualnega načrta (A39)
- Preverjanje korakov do cilja (A40)
- Vmesna evalvacija (C51, E30)

Metode, oblike pomoči in podpore ob odhodu

Pogovor:

- Srečanje s strokovno delavko iz CSD (A41, E38)
- Srečanje s starši, skrbniki (A42)

- Pogovor omogoči delo (C60)

Spoštovanje uporabnikovih želja:

- Možnost, da uporabnik izrazi mnenje (C55)
- Možnost, da uporabnik izrazi mnenje o prihodnosti (C56)

Spoštovanje potreb uporabnika:

- Potreba po nasvetu (C57)

Podpora:

- Podpiranje uporabnikovih odločitev (C58)

Raziskovanje:

- Raziskovanje korakov do cilja (C59)
- Raziskovanje možnih načrtov za prihodnost (D26)

Občutek varnosti uporabnika:

- Možnost telefonskega klica v KCM (D25)

Evalvacija:

- Evalvacija ciljev preko pogovorov (A43)
- Evalvacija osvojenih korakov, primerjava z individualnim načrtom od prihoda (B56)
- Evalvacija individualnega načrta (C53)
- Evalvacija zastavljenih ciljev (C54)

Dogovor o prihodnosti:

- Dogovor o prihodnosti (A44)
- Možnost sodelovanja s KCM po odhodu (A45)
- Možnost psihoterapije po odhodu (A46)
- Možnost vključitve v dnevni center (A47, D24)
- Izdelava načrta za prihodnost (B55)

Skupnostno socialno delo:

- Sodelovanje s CSD (D23)

Metode, oblike pomoči in podpore, ki so učinkovite

Raznolikost uporabe metod:

- Uporaba metode odvisna od uporabnika (A48)

Pogovor:

- Pogovor omogoči delo (A49)
- Možnost izražanja stiske (A50, C62)
- Neformalen pogovor (B57)
- Izmenjava izkušenj, svetovanje (B58)
- Razbremenilni pogovor (C61)
- Izkušnja svetovalnega pogovora (E40)

Raziskovanje:

- Raziskovanje potreb uporabnika (D32)

Spoštovanje uporabnika:

- Spoštovanje osebnih želja uporabnika (A51)

Iznajdljivost:

- Iznajdljivost strokovnih delavcev (A52)

Navezovanje stika:

- Izvajanje različnih iger (A53)

Neformalno druženje:

- Glasba (A54)
- Kuhanje (A55)

Uresničevanje potreb uporabnika:

- Prepoznavanje stiske uporabnika (C63)
- Prepoznavanje potreb uporabnika (D31)
- Pomoč v stiski kjerkoli in kadarkoli (C65)
- Potreba po pogovoru (C66)
- Izražanje stiske (E44)

Varnost:

- Možnost vrnitve uporabnika (D27)
- Možnost stopiti v stik s KCM (D28, E39)

Zaupanje:

- Nudenje pomoči in zaupanja (C64)
- Ustvarjanje medsebojnega zaupanja (D34)

Krepiti moč:

- Krepitev uporabnika (E41)

Zagovorništvo:

- Pomoč v stiski (E42)

Skupnostno socialno delo:

- Sodelovanje s skupnostjo in socialno mrežo (D29)
- Učinkovitost skupnostnega socialnega dela (D30)

Živeti skupaj z uporabnikom:

- Prednost skupnega bivanja (D33)

Načini spoprijemanja s težavami:

- Raziskovanje pozitivnih in negativnih vidikov (E43)

Formalne oblike pomoči

CSD:

- Center za socialno delo (A56, B62, C71)
- Dnevni center (C70)

Interventna služba:

- Koordinatorica za žrtve nasilja (C69)

Sodišče:

- Sodišče (A57)

Policija:

- Policija (A58, B61)

Društvo:

- Društvo za nenasilno komunikacijo (A59, B60)
- Beli obroč, društvo za pomoč žrtvam kaznivih dejanj (B59)

Izobraževalne ustanove:

- Ljudska univerza (A60, B64)

- Šola (B63)
- PUM-O, Projektno učenje mlajših odraslih (B65)

Študentska organizacija:

- PRIMSS, primorsko svetovalno središče (C72)

Dijaški dom:

- Dijaški dom (D35)

Zdravstvena služba:

- Zdravstveni dom (C67)
- Pedopsihiatrija (C68)

Neformalne oblike pomoči

Ožja družina:

- Starši uporabnika (A61, B66, C73, D37)
- Bratje in sestre (D38)

Družina:

- Družina uporabnika (A64, B68)

Prostovoljci:

- Prostovoljci (A65)

Skrbniki:

- Skrbniki (A62, B67, C74)

Socialna mreža:

- Socialna mreža uporabnika (A63, D39)
- Pomembne osebe v uporabnikovem življenju (C75)
- Sovrstniki (C76)

Osnovno kodiranje intervjujev pridobljenih s strani uporabnikov Kriznega centra za otroke in mladostnike Koper

Pozitivne stvari za uporabnika in razlogi

Prevladovanje težke situacije:

- Prisotnost težke situacije onemogoči razmišljanje o ostalih stvareh (b1)
- Težki občutki uporabnika na začetku (c1)

Neformalni delavec KCM:

- Prijazen, nezaposlen prostovoljec (a1)

Prijetni občutki uporabnika:

- Občutek olajšanja in varnosti (b2)
- Odnos zaposlenih (c2)

Podpora in pomoč:

- Zaznana in nudena pomoč in podpora (b6)

Spodbujanje:

- Spodbujanje k pogovoru (c3)

Spoštovanje želje uporabnika:

- Nevsiljevanje zaposlenih (a2)
- Nepripravljenost uporabnika na pogovor (a4)
- Upoštevanje in sodelovanje z uporabnikom (b4)

Spoštovanje potrebe uporabnika:

- Potreba po miru (a3, b5)
- Potreba po času (b3, c4)

Negativne stvari za uporabnika in razlogi

Uporabnik nima pritožb:

- Ni bilo ničesar, kar uporabniku nebi bilo všeč (a5)
- S pristopom in delom zaposlenih ni ničesar kar uporabniku nebi bilo všeč (a7)

Negativni občutki uporabnika:

- Težka situacija uporabnika (a6)
- Vpliv težke situacije uporabnika (b8)
- Občutki jeze (b9)
- Stigma KCMja (b10)
- Zaradi neznanega okolja občutek nezaupanja (b13)
- Nezaupanje v uporabnika, omejevanje (c5)

Razumevanje situacije:

- Stigma KCMja (b12)

Raznolika občutja uporabnika:

- Pozitivna in negativna občutja (b7)

Pozitivne metode dela, oblike pomoči in podpore

Prilagodljivost:

- Prilagodljivost zaposlenih (a8)

Spoštljiv odnos do uporabnika:

- Spoštovanje želja in volje (a9, a10)
- Spoštovanje uporabnikove pripravljenosti po sodelovanju z zaposlenimi (a16)
- Spoštovanje uporabnikove želje o temi pogovora (a17)
- Prepoznavanje načina dela, ki je za uporabnika lažji (a20)
- Nepripravljenost uporabnika na pogovor (b14)

Spoštovanje potrebe uporabnika:

- Potreba uporabnika po času, da predela dogodke (b15, b16)
- Potreba po druženju (c6)
- Potreba po pogovoru in nasvetu (c9)
- Potreba po športni aktivnosti (c10)
- Potreba po času zase (c12)
- Potreba po pogovoru (c14)

Spoštovanje volje uporabnika:

- Prostovoljno bivanje (b20)

Spodbujanje:

- Spodbujanje zaposlenih k pogovoru (a11, c12)
- Zaznana potreba po spodbudi in opolnomočenju uporabnika (b17)

Občutek sprejetosti:

- Občutek toplega sprejema (a12)

Občutek zaupanja:

- Zaupanje uporabnika v strokovnega delavca (a18)

Pozornost na uporabnika:

- Prepoznavanje stiske in reagiranje nanjo (a19)

Pogovor:

- Neformalen pogovor (b18, a13)
- Ni bilo vnaprej napovedanih pogovorov (a14)
- Vnaprej napovedani formalni pogovori izjemoma (a15)
- Sproščen pogovor (b19)

Medsebojno dogovarjanje:

- Uspešni medsebojni dogovori o izhodih uporabnika (c7)

Pomoč in podpora:

- Zaznavanje potrebe po pogovoru in nasvetu (c8)

Prednost skupnega bivanja:

- Dober občutek ob stalni prisotnosti strokovnega delavca (c13)

Negativne metode, oblike podpore in pomoči

Nadzor zaposlenih nad uporabnikom:

- Preveliko nadziranje (a21)
- Hišni red (b21, b23, b24)
- Neprisotnost osebnih stvari (b22)

Pomanjkanje časa strokovnih delavcev:

- Zasedenost strokovnih delavcev z administracijo (c15)
- Potreba po druženju (c16)

Nezadovoljene potrebe

Uporabnik ne navaja potreb, ki bi bile nezadovoljene:

- Potrebe so bile zadovoljene (a22)

Potreba po domačem okolju:

- Potreba po druženju s prijatelji iz domačega okolja (b25)
- Potreba po tistem delu domačega okolja, ki ne zadeva težke situacije (b26)
- Potreba po druženju s hišnim ljubljencem (b27)

Potreba po skupnih aktivnostih:

- Potreba po skupnem kuhanju (c17)
- Potreba po druženju (c18)
- Potreba po ustvarjalnih delavnicah (c19)

Predlogi za izboljšanje

Ni predloga:

- Ker so bile vse potrebe zadovoljene (a23)

Podobnost domačega okolja:

- Hramba mobilnega telefona, kot doma (b28)
- Manj nadzorovani izhodi (b29)

Zaupanje:

- Potreba po večji meri zaupanja (b30)

Skupne aktivnosti:

- Kuhanje kosil v KCMju vsak dan (c20)

Več oseb na voljo uporabniku:

- Večje število oseb strokovnih delavcev ali prostovoljcev (c21)

Več pozornosti namenjene uporabnikom:

- Potreba po pozornosti (c22)

Uporabno za uporabnika po odhodu

Načrtovanje prihodnosti:

- Pogovor o načrtih za prihodnost (a24)

Zadovoljevanje potreb:

- Potreba po pogovoru in nasvetu (a25)

Pogovor:

- Neformalen, sproščen pogovor (a26)

Občutek varnosti:

- Možnost vrnitve kadarkoli (a27)
- Možnost kasnejših srečanj, v primeru potrebe po njih (b32)

Zaupanje:

- Pridobitev zaupanja v zaposlene (b31)

Pozitivna izkušnja:

- Sprememba pogleda na KCM, zaradi pozitivne izkušnje (b33)

Občutek sramu:

- Sram, da bi socialna mreža uporabnika izvedela za njegovo bivanje v KCM (b34)

Moteče, odvečne stvari

Dokumentacija:

- Prevelik obseg administracijskega dela (a28)
- Podpisovanje dokumentov (a29)

Težave v odnosu znotraj KCM:

- Kreganje s sostanovalci (a30)

Neskladnost strokovnih delavcev:

- Usklajevanje strokovnih delavcev v KCM (c23)
- Medsebojno dogovarjanje med strokovnimi delavci (c24)

Vse je bilo v redu:

- Uporabnik se ne spomni ničesar, kar bi označil negativno (b35)

Priloga 4: Pripisovanje pojmov in kategorij

STROKOVNI DELAVCI

1. Postopki ob sprejemu

Izjava	Izjava	Pojem	Kategorija
A1	<i>izvedemo najprej namestitveno srečanje</i>	Namestitveno srečanje	Prvi stik
A2	<i>Uporabnik si prebere pravila centra</i>	Seznanitev s hišnim redom	Informiranje
A3	<i>podpiše dogovor o bivanju, da bo prostovoljno tukaj</i>	Podpis dogovora o bivanju	Izpolnjevanje dokumentacije
A4	<i>soglasje o bivanju podpišejo njegovi starši oziroma skrbniki</i>	Podpis soglasja o bivanju s strani staršev	Izpolnjevanje dokumentacije
A5	<i>Uporabnik podpiše tudi izjavo o hrambi osebnih predmetov</i>	Podpis izjave o hrambi osebnih predmetov	Izpolnjevanje dokumentacije

A6	<i>da nam vrednostne stvari preda v hrambo</i>	Predaja osebnih stvari	Predaja v hrambo
A7	<i>starši oziroma skrbniki podpišejo izjavo o zdravili</i>	Izpolnitev izjave o zdravilih	Izpolnjevanje dokumentacije
A8	<i>Skupaj izpolnimo obrazec o kontaktnih osebah</i>	Izpolnjevanje obrazcev o kontaktnih osebah	Izpolnjevanje dokumentacije
A9	<i>vprašalnik, preko katerega se mladostnik predstavi. V njem so vprašanja, ki mladostniku pomagajo, da predstavi sebe, predstavi odnose, ki jih ima z družino, svojo socialno mrežo, pove kako vidi sebe, opiše svojo situacijo v kateri se je znašel</i>	Izpolnjevanje življenjskega kroga uporabnika	Predstavitev uporabnika
A10	<i>ko pride do namestitve mladostnika, je potrebno o tem obvestiti pristojni center za socialno delo</i>	Obveščanje centra za socialno delo	Seznanitev o prihodu
A11	<i>ter otrokove starše oziroma skrbnike</i>	Obveščanje staršev, skrbnikov	Seznanitev o prihodu
A12	<i>Za vsakega uporabnika se ob prihodu sestavi spis, ki vsebuje vse omenjene izjave, poročila, odločbe, elektronska sporočila, uradne zaznamke</i>	Izdelava spisa	Izpolnjevanje dokumentacije
B1	<i>Pri namestitvi mladostnika v krizni center sodelujemo s centrom za socialno delo, ki ga napoti k nam</i>	Napotitev s strani centra za socialno delo	Način prihoda
B2	<i>včasih ga pripelje interventna služba</i>	Prihod z interventno službo	Način prihoda
B3	<i>pride tudi sam</i>	Prihod na lastno željo	Način prihoda
B4	<i>potrebno o tem obvestiti pristojni center za socialno delo</i>	Obveščanje centra za socialno delo	Seznanitev o prihodu
B5	<i>Namestitev mladostnika v KCM mora potrditi pristojni center za socialno delo, le ta mora podati mnenje o tem, če je namestitev smiselna</i>	Mnenje in potrditev centra za socialno delo o namestitvi uporabnika	Potrditev namestitve
B6	<i>začetku vedno naredimo uvodno srečanje, v katerem osebi obrazložimo o časovnem obdobju, ki ga lahko preživi v centru, kaj bi v tem času skušali doseči</i>	Namestitveno srečanje	Prvi stik
B7	<i>razložimo kakšna so hišna pravila</i>	Seznanitev s hišnim redom	Informiranje
B8	<i>podpisati mora dogovor o bivanju</i>	Podpis dogovora o bivanju	Izpolnjevanje dokumentacije
B9	<i>izjavo o hrambi osebnih stvari</i>	Podpis izjave o hrambi osebnih predmetov	Izpolnjevanje dokumentacije
B10	<i>Če mladostnik prejema zdravila, se izpolni tudi ta obrazec</i>	Izpolnitev izjave o zdravilih	Izpolnjevanje dokumentacije
B11	<i>starši morajo podati soglasje o bivanju</i>	Podpis soglasja o bivanju s strani staršev	Izpolnjevanje dokumentacije
B12	<i>če pa se starši z bivanjem ne strinjajo, potem mora pristojni center za socialno delo izdati začasno odločbo, s katero določi namestitev</i>	Odločba o namestitvi	Izpolnjevanje dokumentacije
B13	<i>razložimo kaj vse je na voljo v kriznem centru</i>	Možnosti v kriznem centru	Informiranje
B14	<i>center mu razkažemo</i>	Seznanitev s kriznim centrom	Informiranje
B15	<i>pokažemo mu njegovo sobo</i>	Seznanitev s sobo	Informiranje
C1	<i>mladostnika pripelje interventna delavka</i>	Prihod z interventno službo	Način prihoda
C2	<i>oziroma ga pripelje policija, saj interventna delavka ne sme v svojem avtu prevažati mladoletne</i>	Prihod s policijo	Način prihoda

	osebe		
C3	damo mladostniku za podpisati dogovor o bivanju	Podpis dogovora o bivanju	Izpolnjevanje dokumentacije
C4	izjavo o hrambi osebnih stvari	Podpis izjave o hrambi osebnih predmetov	Izpolnjevanje dokumentacije
C5	razložimo hišna pravila	Seznanitev s hišnim redom	Informiranje
C6	da starši oziroma skrbniki podpišejo soglasje o bivanju, če se strinjajo	Podpis soglasja o bivanju s strani staršev	Izpolnjevanje dokumentacije
C7	ga podpišejo tudi interventna delavka	Podpis soglasja o bivanju s strani interventne delavke	Izpolnjevanje dokumentacije
C8	včasih tudi osebe iz konzulata	Podpis soglasja o bivanju s strani konzulata	Izpolnjevanje dokumentacije
C9	tudi izjavo o zdravilih	Podpis izjave o zdravilih	Izpolnjevanje dokumentacije
C10	Ponavadi jim hišni red razložimo	Seznanitev s hišnim redom	Informiranje
C11	starejši mladostniki pa si ga (hišni red) preberejo sami	Seznanitev s hišnim redom	Informiranje
C12	Velikokrat tudi kaj vprašajo, ponavadi jih najbolj zanimajo izhodi	Vprašanja s strani uporabnika	Informiranje
C13	uporaba interneta	Uporaba interneta	Informiranje
C14	telefona	Uporaba telefona	Informiranje
C15	Vrednostne predmete kot so telefon, mp3, denar, nam predajo v hrambo, za to podpišejo tudi izjavo	Predaja osebnih stvari	Predaja v hrambo
C16	Vrednostne predmete nam izročijo sami, mi jih ne pregledujemo	Izročitev osebnih stvari po lastni presoji uporabnika	Zaupanje uporabniku
C17	Če ima mladostnik ob prihodu samo ena oblačila, mu jih lahko damo tudi mi, saj imamo zalogo	Uporabnik ima na voljo dodatna oblačila	Možnost izbire oblačil
D1	Ponavadi mladostnika pripelje interventna služba	Prihod z interventno službo	Način prihoda
D2	ob sprejemu starši določijo katere osebe bodo otroka obiskovale	Določitev oseb, ki bodo obiskovale uporabnika	Izpolnjevanje dokumentacije
E1	vstopna izjava, ki jo mora podpisati mladostnik	Podpis vstopne izjave	Izpolnjevanje dokumentacije
E2	mora (mladostnik) podpisati tudi Dogovor o bivanju	Podpis dogovora o bivanju	Izpolnjevanje dokumentacije
E3	soglasje staršev o namestitvi (včasih pridejo otroci sami k nam, starši se ne želijo vključevati, v primeru, da so starši zraven, podpišejo soglasje)	Podpis soglasja o bivanju s strani staršev	Izpolnjevanje dokumentacije
E4	V kolikor starši iz takega ali drugega razloga ne podpišejo soglasja, je pa otrok nameščen s strani CSDja, potem zadostuje odločba, ki jo izda strokovna delavka iz CSDja	Odločba o namestitvi	Način prihoda
E5	hramba osebnih predmetov, vsak otrok nam izroči osebne predmete, denar, telefon, odvezamo tudi kakšne nevarne predmete kot so žiletke, škarje	Predaja osebnih stvari	Izpolnjevanje dokumentacije
E6	jim tudi pojasnimo, da smo jih vzeli zaradi varnostnih razlogov	Pojasnilo o hrambi osebnih stvari	Informiranje

E7	Skupaj si nato pogledamo pravila bivanja, jim razložimo, če jim kaj ni jasno	Seznanitev s hišnim redom	Informiranje
E8	Poudarimo tudi katere so hujše kršitve kot na primer vnos ali konzumiranje alkohola, drog	Pojasnilo hujših kršitev	Informiranje
E9	Izjava zdravila je zadnje čase vse bolj pomembna, saj k nam prihajajo otroci včasih tudi s celo vrečko terapije predpisane s strani pedopsihiatra	Podpis izjave o zdravlilih	Izpolnjevanje dokumentacije

2. Postopki med bivanjem

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija
A13	srečanja s starši	Srečanje s starši	Srečanje
A14	z nosilko primera iz pristojnega centra za socialno delo	Srečanje s strokovnimi delavci iz CSDja	Srečanje
A15	pridejo tudi policisti ali kriminalisti	Srečanje s policisti, kriminalisti	Srečanje
A16	po različne izjave, ki jih potrebujejo (policisti, kriminalisti) za preiskavo	Pridobivanje izjav	Pridobivanje dokumentacije
A17	jih pospremimo tudi na policijsko postajo	Pospremiti uporabnika na policijsko postajo	Pridobivanje dokumentacije
A18	pisati tudi določena poročila	Pisanje poročil	Pridobivanje dokumentacije
B16	Vse postopke vodi pristojni center za socialno delo, tukaj je samo namestitvena enota	Vodenje postopkov s strani centra za socialno delo	Vodenje postopkov
B17	na zahtevo strokovnih delavcev centra za socialno delo napišemo različna poročila, mnenja	Pisanje poročil za strokovne delavce iz CSDja	Pridobivanje dokumentacije
B18	potekajo tudi različna srečanja mladostnikov s svojimi starši in drugimi pomembnimi ljudmi	Srečanje s pomembnimi ljudmi v uporabnikovem življenju	Srečanje
B19	potekajo tudi multidisciplinarni tim, ki ga ponavadi sestavljajo nosilka primera iz CSD, policija, šola, zdravstveni dom, tudi predstavniki kakšnega društva, če je mladostnik vanj vključen	Srečanje multidisciplinarnega tima	Srečanje
C18	Med samim bivanjem mladostnika v kriznem centru, zaposleni v centru načeloma ne vodimo nobenih postopkov, za to so odgovorni strokovni delavci na centru za socialno delo	Vodenje postopkov s strani centra za socialno delo	Vodenje postopkov
C19	moramo napisati kakšno poročilo, mnenje za policijo	Pisanje poročil za policijo	Pridobivanje dokumentacije
C20	ali za center za socialno delo	Pisanje poročil za strokovne delavce iz CSDja	Pridobivanje dokumentacije
C21	napišemo tudi kakšno mnenje pedopsihiatrinji, če ga potrebuje zaradi predpisovanja terapije, saj smo dejansko večino časa z mladostnikom mi in smo prisotni pri največ izraženih vedenjih	Pisanje mnenj za pedopsihiatre	Pridobivanje dokumentacije
C22	pišemo tudi uradne zaznamke, ki so del spisa mladostnika, v kolikor se zgodi kaj pomembnega	Pisanje uradnih zaznamkov ob pomembnih dogodkih	Pridobivanje dokumentacije
C23	potekajo tudi razna srečanja s starši	Srečanje s starši	Srečanje
C24	strokovnimi delavci z CSDja	Srečanje s strokovnimi delavci iz CSDja	Srečanje

C25	srečanja z osebami, ki so pomembne v mladostnikovem življenju	Srečanje s pomembnimi osebami v uporabnikovem življenju	Srečanje
D3	Med bivanjem mladostnika imajo mladostniki tudi izhode oziroma se o tem dogovorita strokovna delavka iz centra za socialno delo ter strokovna delavka iz kriznega centra	Dogovor o izhodih	Izhodi
D4	starejši od 15 let imajo enkrat na dan po eno uro samostojnega izhoda, jih ne sprašujemo kam gredo in s kom gredo, jih ne preverjamo	Izhodi za uporabnike starejše od 15 let	Izhodi
D5	Mlajši od 15 let pa imajo izhode v spremstvu strokovnih delavk	Izhodi za uporabnike mlajše od 15 let	Izhodi
E10	Postopke načeloma vodijo strokovni delavci centra za socialno delo	Vodenje postopkov s strani CSDja	Vodenje postopkov
E11	mi vodimo spis mladostnika ali otroka, kamor shranjujemo vse izjave, načrte, uradne zaznamke, skratka vse kar pomembnega zadeva mladostnika	Vodenje spisa v KCM	Pridobivanje dokumentacije

3. Postopki ob odhodu

Izjava	Izjava	Pojem	Kategorija
A19	Ob izstopu uporabnika iz centra mora uporabnik podpisati izstopno izjavo	Podpis izstopne izjave	Izpolnjevanje dokumentacije
A20	izjavo o vrnjenih predmetih	Podpis izjave o vračilu osebnih stvari	Izpolnjevanje dokumentacije
A21	se mu le te izroči	Vrnitev osebnih stvari	Vračilo stvari iz hrambe
A22	zaključno poročilo KCMja	Napisati zaključno poročilo	Pridobivanje dokumentacije
A23	se skupaj z njim naredi dogovor za naprej	Dogovarjanje o prihodnosti	Načrti za prihodnost
B20	Načeloma bi moralo steči zaključno srečanje, predvsem, če se mladostnik vrača v domače okolje	Izvedba zaključnega srečanja ob vrnitvi v domače okolje	Zaključno srečanje
B21	sklene se dogovor, kako bo potem, ko se bo uporabnik vrnil domov	Dogovarjanje o prihodnosti	Načrti za prihodnost
B22	raziščejo se strategije, ki bodo pomagale na poti do zastavljenih ciljev	Raziskovanje strategij za doseg ciljev	Načrti za prihodnost
B23	Vendar zaključno srečanje ne poteka vedno, saj včasih to ni mogoče izvesti, saj so starši odsotni iz otrokovega življenja	Zaključno srečanje ne poteka vedno	Zaključno srečanje
B24	mladostniku vrne osebne stvari, ki jih je imel v hrambi	Vrnitev osebnih stvari	Vračilo stvari iz hrambe
B25	podpiše tudi izstopno izjavo	Podpis izjave o vračilu osebnih stvari	Izpolnjevanje dokumentacije
C26	Napisati je potrebno zaključno poročilo, se pogleda kaj je mladostnik naredil, kaj mu je uspelo v tem času, ko je bival pri nas	Napisati zaključno poročilo	Zaključno poročilo
C27	Pogledajo se cilji in se dodajo novi, kot neka evalvacija	Pregled ciljev zastavljenih ob prihodu	Evalvacija
C28	podpisati izstopno izjavo, kjer napišejo kdaj odhajajo, včasih tudi kam odhajajo	Podpis izstopne izjave	Izpolnjevanje dokumentacije

C29	<i>Vrne se jim osebne stvari</i>	Vrnitev osebnih stvari	Vračilo stvari iz hrambe
C30	<i>podpiše izjavo o osebnih stvareh</i>	Podpis izjave o vračilu osebnih stvari	Izpolnjevanje dokumentacije
C31	<i>Narediti bi se moralo vedno zaključno srečanje, vendar to ni vedno mogoče, še posebej, če mladostnik ne odhaja v domače okolje</i>	Zaključno srečanje ne poteka vedno	Zaključno srečanje
E12	<i>Mladostnik podpiše izstopno izjavo, navede razloge zakaj izstopa, napiše tudi kam odhaja</i>	Podpis izstopne izjave	Izpolnjevanje dokumentacije
E13	<i>Z njim se naredi tudi evalvacija</i>	Evalvacija	Evalvacija
E14	<i>definirajo se načrti za naprej</i>	Definiranje načrtov za naprej	Načrti za prihodnost

4. Razlogi za odhod

Izjava	Izjava	Pojem	Kategorija
A24	<i>Da uporabnik lahko zapusti KCM, morajo biti izpolnjeni cilji, ki so bili postavljeni ob prihodu mladostnika</i>	Izpolnitev ciljev	Cilji
B26	<i>Mladostniku se že na začetku razloži, da bo v kriznem centru lahko bival najdlje tri tedne tako, da je že takrat praktično definirano, kdaj ga bo najkasneje zapustil</i>	Bivanje uporabnika je časovno omejeno	Omejeno bivanje
B27	<i>nameščen popolnoma prostovoljno tako, da lahko odide kadar želi</i>	Uporabnik odide kadar želi	Prostovoljna namestitve
B28	<i>Včasih se mladostnike tudi na zahtevo kriznega centra odpusti, ponavadi, če pride do hujše kršitve pravil</i>	Kršitev pravil	Odločitev KCM
C32	<i>Včasih mladostnik odide po svoji volji, saj je tukaj prostovoljno</i>	Uporabnik odide kadar želi	Prostovoljna namestitve
C33	<i>Ponavadi pa odide predvsem v dogovoru s strokovno delavko, ki je njegova nosilka v kriznem centru</i>	Dogovor s strokovno delavko KCM	Dogovor
C34	<i>Strokovna delavka in mladostnik se dogovorita o ciljih in skupaj presodita, kdaj mladostnik lahko odide, pogojeno je tudi s tem, da ima kam iti ter, da je tam zanj varno in dobro poskrbljeno</i>	Dogovor s strokovno delavko KCM	Dogovor

5. Oblike pomoči, ki so na voljo po odhodu

Izjava	Izjava	Pojem	Kategorija
A25	<i>Mladostnika nato nadalje spremlja pristojni center za socialno delo</i>	Spremljanje s strani CSD	Pomoč s strani CSD
A26	<i>Uporabniki imajo tudi možnost, da se v KCM vračajo na osebno pomoč</i>	Osebna pomoč v KCM	Pomoč s strani KCM
A27	<i>Mladostnik, ki je živel v KCMju se lahko tudi vrne, v kolikor se počuti ogrožen</i>	Možnost ponovne vrnitve	Pomoč s strani KCM
B29	<i>Mladostniku vedno pustimo odprta naša vrata, to pomeni, da lahko pridejo kadarkoli</i>	Možnost ponovne vrnitve	Pomoč s strani KCM
B30	<i>lahko nas tudi pokličejo, če kaj potrebujejo</i>	Možnost telefonskega klica v KCM	Pomoč s strani KCM

B31	tudi možnost osebne pomoči, to pomeni, da enkrat mesečno prihajajo k nam na pogovor	Osebna pomoč v KCM	Pomoč s strani KCM
B32	ponovna namestitvev, če se mladostnik čuti ogroženega v okolju v katerem živi	Možnost ponovne vrnitve	Pomoč s strani KCM
B33	Ko mladostnik odide od nas, ga po potrebi še naprej spremlja predvsem pristojni center za socialno delo	Spremljanje s strani CSD	Pomoč s strani CSD
C35	Mladostnik se lahko vedno vrne nazaj v KCM, če se počuti ogroženega	Možnost ponovne vrnitve	Pomoč s strani KCM
C36	pridejo tudi samo na obisk, na kavo ali klepet	Neformalno druženje	Pomoč s strani KCM
C37	na voljo tudi, da obiskujejo dnevni center, ki se nahaja tudi v naši hiši	Obiskovanje dnevnega centra	Pomoč s strani dnevnega centra
C38	vračajo na pogovore, če jih potrebujejo (potreba po pogovoru)	Potreba po pogovoru	Pomoč s strani KCM
C39	Nikomur ne zapremo naših vrat, vedo kje smo, kje nas lahko najdejo in se lahko vedno vrnejo po pomoč	Možnost ponovne vrnitve	Pomoč s strani KCM
E15	Delo z mladostnikom se nato nadaljuje na centru za socialno delo	Spremljanje s strani CSD	Pomoč s strani CSD
E16	Mladostniki ali otroci, ki so z nami ali s katero od nas med bivanjem stkali globji odnos, da nam zaupajo in, da se nam zdi smiselno, se z njim dogovorimo, da še naprej prihaja k nam na osebno pomoč	Osebna pomoč v KCM	Pomoč s strani KCM

6. Metode, oblike pomoči in podpore ob prihodu

Izjava	Izjava	Pojem	Kategorija
A28	začetni razgovor. Tam se mu skušamo približati, mu dati možnost, da se predstavi, da pove kako sam vidi situacijo, v kateri se nahaja	Začetni razgovor	Raziskovanje
A29	pove kolikor sam želi in kar sam želi	Uporabnik izbere temo pogovora	Spoštovanje uporabnikovih želja
A30	V obliki pogovora nato na začetku naredimo individualni načrt skupaj z njim	Oblikovanje individualnega načrta	Raziskovanje
A31	zapišemo zelene cilje, ki jih izpostavi sam	Želeni razplet	Oblikovanje ciljev
A32	skušamo nuditi čim več pogovora, skozi katerega lahko izrazi kar se mu dogaja	Možnost pogovora kadarkoli	Spoštovanje uporabnikovih želja
B34	Ob prihodu mladostnika, je najbolj pomemben predvsem pogovor	Prvi stik	Pogovor
B35	Najboljši je neformalen, torej neusmerjen pogovor	Neformalen in neusmerjen pogovor	Pogovor
B36	mladostnik sam določi koliko in kaj se bo pogovarjal	Uporabnik izbere temo pogovora	Spoštovanje uporabnikovih želja
B37	Včasih je potrebno tudi več vzpodbude pri tem iz naše strani	Vzpodbuda s strani strokovnih delavcev KCM	Vzpodbujanje

B38	<i>pomembno je, da smo jim na voljo, ko so oni pripravljeni govoriti</i>	Možnost pogovora kadarkoli	Spoštovanje uporabnikovih želja
B39	<i>skupaj z njim naredimo individualni načrt, kjer mladostnik raziskuje svoje cilje</i>	Oblikovanje individualnega načrta	Raziskovanje
B40	<i>Na začetku gre predvsem za individualno delo z mladostnikom</i>	Individualno delo z uporabnikom	Delo s posameznim primerom
C40	<i>Zaznala sem, da na začetku ponavadi potrebujejo predvsem informacije</i>	Potreba po informacijah na začetku bivanja	Informiranje
C41	<i>veliko sprašujejo, predvsem v smislu dovoljenih izhodov, ki jim veliko pomenijo</i>	Potreba po izhodih iz KCMja	Informiranje
C42	<i>potrebujejo tudi informacije o možnostih namestitve, kje bodo živeli naprej, kaj jim je na voljo</i>	Potreba po informacijah ob odhodu	Informiranje
C43	<i>sprašujejo tudi za kakšen nasvet, ko se znajdejo v situaciji, ki je takrat zanj brezupna</i>	Potreba po nasvetu	Informiranje
C44	<i>Pogovarjamo se tudi o osebah, ki so za njih pomembne, kdo jih lahko obišče in kdaj</i>	Raziskovanje pomembnih oseb	Raziskovanje
C45	<i>če si želijo koga videti, to jim tudi skušamo čim več omogočiti</i>	Možnost stika z želeno osebo	Uresničevanje želja uporabnika
C46	<i>Z mladostnikom naredimo tudi individualni načrt in sicer nekako v prvih treh dneh njegovega bivanja</i>	Oblikovanje individualnega načrta	Raziskovanje
D6	<i>Maljši ponavadi že na začetku sami pristopijo k nam, nam povedo kaj se jim dogaja, starejši</i>	Maljši pristopijo sami	Pogovor
D7	<i>najstniki, pa so na začetku ponavadi bolj zaprti, potrebno je veliko individualnega pristopa</i>	Z najstniki pomemben individualen pristop	Delo s posameznim primerom
D8	<i>damo jim tudi čas, da nas sprejmejo</i>	Potreba po času	Spoštovanje potreb uporabnika
D9	<i>pomembna metoda bi izpostavila pogovor, ki je bolj v smislu vsakodnevnega klepeta, spoznavanja osebe na primer o tem kaj rada počne in česa ne</i>	Klepet	Pogovor
D10	<i>Poudarimo aktivno vlogo mladostnika v reševanju svoje situacije,</i>	Aktivna vloga pri reševanju situacije	Aktivna vloga uporabnika
D11	<i>ga spodbujamo, da bi čim več uspel sam narediti, spremeniti</i>	Vzpodbuda s strani strokovnih delavcev	Vzpodbujanje
D12	<i>Poudarimo tudi, da smo tukaj za njih, da jim nudimo pomoč in podporo ter tudi v meri kolikor bodo oni želeli</i>	Pomoč in podpora uporabniku v okviru njegovih želja	Spoštovanje uporabnikovih želja
D13	<i>naredimo individualni načrt</i>	Oblikovanje individualnega načrta	Raziskovanje
D14	<i>nato pa tudi življenjski krog uporabnika. Tukaj gre predvsem za to, da se mladostnik fokusira na družino, odnose, dožemanje samega sebe, odnos do šole, sovrstnikov. Pomembno pri tej metodi dela je, da izhaja izključno iz mladostnika samega, da sem pove kako on vidi določene stvari iz svojega zornega kota</i>	Oblikovanje življenjskega kroga uporabnika	Raziskovanje

E17	<i>Prve dni z mladostnikom oziroma otrokom naredimo Individualni načrt, ki ga načeloma izpolnjuje sam, vendar ob prisotnosti strokovne delavke, ki je nosilka njegovega primera</i>	Oblikovanje individualnega načrta	Raziskovanje
E18	<i>Prisotnost strokovne delavke pri izdelavi individualnega načrta je pomembna predvsem zato, če bi potreboval kakšna vprašanja, pojasnila, pomoč (na primer zelo težko najdejo močna področja, pri tem ga vzpodbuja strokovna delavka)</i>	Oblikovanje individualnega načrta	Raziskovanje
E19	<i>Pri izdelavi Individualnega načrta in nadaljnjem raziskovanju skupaj z uporabnikom je zelo pomemben pogovor</i>	Usmerjen pogovor	Pogovor
E20	<i>individualno delo z mladostnikom</i>	Individualno delo z uporabnikom	Delo s posameznim primerom
E21	<i>velikokrat potrebujejo vprašanja, da lažje razmišljajo in se spomnijo, na koga vse se lahko zanesse, koga ima na voljo, tudi pri raziskovanju ciljev</i>	Pomoč in podpora pri raziskovanju	Raziskovanje

7. Metode, oblike pomoči in podpore med bivanjem

Izjava	Izjava	Pojem	Kategorija
A33	<i>Mladostniki se lahko tekom bivanja pridružijo skupini za samopomoč, ki se izvaja v okviru dnevnega centra</i>	Skupine za samopomoč	Delo s skupino
A34	<i>psihoterapevko, s katero lahko mladostnik sodeluje</i>	Psihoterapija	Delo s posameznim primerom
A35	<i>V kriznem centru izvajamo tudi učno pomoč</i>	Izvajanje učne pomoči	Delo s posameznim primerom
A36	<i>izvajamo različne vaje preko katerih mladostnik raziskuje samega sebe, išče odgovore na različna vprašanja</i>	Vaje za pomoč pri raziskovanju samega sebe	Raziskovanje
A37	<i>skušamo dati mladostniku čim več možnosti za pogovor, praktično na vsakem koraku</i>	Možnost pogovora kadarkoli	Spoštovanje potreb uporabnika
A38	<i>vsaka strokovna delavka nosilka za enega uporabnika ali več</i>	Uporabniku na voljo oseba znotraj KCM	Zaupna oseba
A39	<i>Med samim bivanjem dopolnjujemo individualni načrt</i>	Dopolnjevanje individualnega načrta	Evalvacija
A40	<i>opazujemo kakšni so koraki proti zastavljenim ciljem</i>	Preverjanje korakov do cilja	Evalvacija
B41	<i>z uporabnikom naredimo življenjski svet uporabnika, pri tem gre za raziskovanje življenjskega sveta mladostnika</i>	Oblikovanje življenjskega kroga uporabnika	Raziskovanje
B42	<i>kakšna je njegova socialna mreža</i>	Raziskovanje socialne mreže	Raziskovanje
B43	<i>Naredimo tudi eko zemljevid, kjer se mladostnik osredotoči na en cilj</i>	Izdelava eko zemljevida	Raziskovanje
B44	<i>išče možnosti, kaj ima na voljo</i>	Raziskovanje možnosti za dosego ciljev	Raziskovanje

B45	<i>na koga se lahko obrne za dosego zastavljenega cilja v svoji socialni mreži</i>	Raziskovanje socialne mreže	Raziskovanje
B46	<i>kdo mu torej lahko pomaga</i>	Raziskovanje socialne mreže	Raziskovanje
B47	<i>podrobno raziskovanje cilja</i>	Podrobnosti pri raziskovanju ciljev	Raziskovanje
B48	<i>raziskovanje možne poti</i>	Raziskovanje možnih poti in korakov za dosego ciljev	Raziskovanje
B49	<i>poteka tudi delo v skupini v obliki družabnih iger</i>	Družabne igre	Delo s skupino
B50	<i>sprehodov</i>	Sprehodi	Delo s skupino
B51	<i>prostoročne dejavnosti</i>	Prostoročne dejavnosti	Delo s skupino
B52	<i>gremo v kino</i>	Obisk kina	Delo s skupino
B53	<i>gremo na igrišče</i>	Obisk igrišča	Delo s skupino
B54	<i>skušamo čim bolj upoštevati njihove želje</i>	Upoštevanje lastnih želja uporabnikov	Spoštovanje uporabnikovih želja
C47	<i>Naredimo življenjski krog uporabnika, to je metoda dela, ki je izključno mladostnikovo doživljanje, raziskovanje</i>	Oblikovanje življenjskega kroga uporabnika	Raziskovanje
C48	<i>mladostnik izrazi lastno dožemanje, zakaj je v našem centru</i>	Možnost izražanja misli	Spoštovanje uporabnikovih želja
C49	<i>kako si želi reševati svojo situacijo</i>	Možnost izražanja rešitev	Spoštovanje uporabnikovih želja
C50	<i>kako gleda na to težko situacijo v kateri se nahaja</i>	Možnost izražanja misli	Spoštovanje uporabnikovih želja
C51	<i>naredimo tudi sprotno evalvacijo, da vidimo kje se nahaja mladostnik</i>	Vmesna evalvacija	Evalvacija
C52	<i>Zelo pomembna in koristna pomoč je po mojem mnenju za njim neformalen pogovor, ki se zgodi nenačrtovano, med kakšno dejavnostjo na primer</i>	Neformalen, nenačrtovan pogovor	Pogovor
D15	<i>Uporabimo metodo eko zemljevida, to je metoda, kjer se uporabnik osredotoči na en problem, ki ga ima, razmišlja o vseh možnih virih, ki jih ima na voljo, o socialni mreži, ki bi mu lahko pomagala pri reševanju situacije, fokus je na en cilj</i>	Izdelava eko zemljevida	Raziskovanje
D16	<i>Naredi se tudi personalna mapa, vanjo se shranjuje vsa razmišljanja mladostnika, kaj rad dela in česa ne, preko različnih vaj, ki jih mladostnik izvede, razmišlja o sebi.</i>	Oblikovanje personalne mape uporabnika	Raziskovanje
D17	<i>Preko vsakodnevnih aktivnosti uspemo napeljat pogovor na kakšno temo</i>	Neformalen pogovor	Raziskovanje
D18	<i>opazovanje je tudi zelo pomembna metoda, še posebej, kadar so mladostniki v skupini, opazuje se skupinska dinamika, delež mladostnika v skupini</i>	Opazovanje uporabnika v skupini	Opazovanje
D19	<i>Preko opazovanja lahko razberemo marsikaj, tudi kakšno potrebo ali stisko, ki jo mladostnik doživlja in na ta način lahko ponudimo pomoč</i>	Prepoznavanje stiske uporabnika	Opazovanje
D20	<i>Nikoli jim ne napovemo v naprej uro razgovora temveč skušamo mladostnika privabiti, da sam izrazi željo ali voljo po njem</i>	Možnost izražanja misli	Spoštovanje uporabnikovih želja

D21	<i>Naša naloga je, da smo mladostnikovi zagovorniki pred vsemi drugimi, bodisi pred starši, drugimi strokovnimi delavci, tudi pred šolo</i>	Vloga zagovornika uporabnika	Zagovorništvo
D22	<i>delamo na opolnomočenju mladostnika, da mi damo vedet, da je pomembna njegova želja in volja, da zmore in, da ni sam</i>	Dodajanje moči uporabniku	Krepiti moč
E22	<i>ves čas stremimo k temu, da se čimbolj upoštevajo njegove želje in volja, tako na primer, če otrok zavrača stike s starši, ga v to ne silimo in to spoštujemo</i>	Upoštevanje lastnih želja uporabnikov	Spoštovanje uporabnikovih želja
E23	<i>Zelo pomembni so svetovalni razgovori</i>	Svetovalni pogovori	Pogovor
E24	<i>raziskovanje mladostnikovih želja</i>	Raziskovanje želja uporabnika	Raziskovanje
E25	<i>raziskovanje življenjskega sveta otroka, mladostnika, pri tem raziskujemo skupaj z njim njegov svet</i>	Oblikovanje življenjskega kroga uporabnika	Raziskovanje
E26	<i>spoštujemo kar želi povedati sam, ga ne silimo</i>	Spoštovanje osebnih želja uporabnika	Spoštovanje uporabnika
E27	<i>spodbujamo, da razmišlja o sebi in ubesedi kar misli in čuti</i>	Spodbujanje uporabnika	Spodbujanje
E28	<i>Uporabljamo tudi metodo eko zemljevid, kjer uporabnik razmišlja o svojih ciljih, kaj vse mu je na voljo, da bi zastavljeni cilj uspešno dosegel, zopet gre za raziskovanje</i>	Oblikovanje eko zemljevida	Raziskovanje
E29	<i>Poudarjamo vlogo aktivnega reševanja svoje situacije, saj se velikokrat zgodi, da se otrok znajde v pasivni drži, takrat ga moramo znati prebuditi in vzpodbuditi, da zopet začne delati na želenih spremembah</i>	Aktivna vloga uporabnika pri reševanju svoje situacije	Aktivna vloga uporabnika
E30	<i>Veliko je tudi evalvacij, raziskovanja kaj je že dosegel, česa še ne</i>	Vmesna evalvacija	Evalvacija
E31	<i>Naredimo tudi Moj načrt za prihodnost, tukaj gre predvsem za nekakšen ponoven individualen načrt, kjer se preveri, če cilji še vedno ostajajo isti ali so se vmes kaj spremenili</i>	Oblikovanje Mojega načrta za prihodnost	Raziskovanje
E32	<i>uporabljamo usmerjeni neformalni pogovor, to pomeni, da na primer med kakšno aktivnostjo začnemo neformalen pogovor preko katerega lahko pridemo do kakšne informacije o mladostniku, da ga boljše spoznamo, na primer med kuhanjem jih vprašamo kaj radi jejo, kuhajo, če doma kdaj pomagajo kuhati, če pripravijo mizo</i>	Neformalen in usmerjen pogovor	Pogovor
E33	<i>Formalni pogovori so tudi prisotni, navadno jih naredimo pred kakšnim srečanjem s starši ali strokovno delavko iz centra za socialno delo, predvsem v smislu evalvacije</i>	Formalen pogovor	Pogovor
E34	<i>razbremenilni pogovori, kadar se znajdejo v stiski in potrebujejo nekoga, da jih posluša, jim da kakšen nasvet, če zanj prosijo</i>	Razbremenilni pogovor	Pogovor

E35	<i>Uporabljamo tudi različne vaje, zloženke, imamo tudi kartice razpoložena, če imajo težave pri izražanju lastnih občutkov, za najmlajše imamo tudi kocke, čisto odvisno od posameznika, kaj je pripravljen sprejet in česa ne</i>	Uporaba pripomočkov pri raziskovanju	Raziskovanje
E36	<i>skupaj z mladostniki pa naredimo tudi njihov osebni urnik, kamor vključimo vse njihove aktivnosti</i>	Oblikovanje osebnega urnika uporabnika	Spoštovanje uporabnikovih želja
E37	<i>delamo tudi v skupinah v smislu delavnic</i>	Delavnice	Delo s skupino

8. Metode, oblike pomoči in podpore ob odhodu

Izjava	Izjava	Pojem	Kategorija
A41	<i>pride nosilka primera iz centra za socialno delo</i>	Srečanje s strokovno delavko iz CSD	Pogovor
A42	<i>(srečanje) tudi s starši oziroma skrbniki mladostnika</i>	Srečanje s starši, skrbniki	Pogovor
A43	<i>Preko pogovora se na tem srečanju naredi evalvacijo ciljev</i>	Evalvacija ciljev preko pogovora	Evalvacija
A44	<i>dogovorijo se koraki, ki sledijo</i>	Dogovor o prihodnosti	Dogovor o prihodnosti
A45	<i>Mladostnik se lahko na ta način odloči, ali bo še naprej obiskoval KCM</i>	Možnost sodelovanja s KCM po odhodu	Dogovor o prihodnosti
A46	<i>psihoterapijo</i>	Možnost psihoterapije za naprej	Dogovor o prihodnosti
A47	<i>ali se bo morda vključil v dnevni center</i>	Možnost vključitve v dnevni center	Dogovor o prihodnosti
B55	<i>naredimo načrt za prihodnost, ki je zelo podoben individualnemu načrtu</i>	Izdelava načrta za prihodnost	Dogovor o prihodnosti
B56	<i>Pogleda se, če so cilji ostali še vedno isti kot na začetku, primerja se z individualnim načrtom</i>	Evalvacija osvojenih korakov, primerjava z individualnim načrtom od prihoda	Evalvacija
C53	<i>Ob odhodu se z mladostnikom naredi evalvacijo individualnega načrta</i>	Evalvacija individualnega načrta	Evalvacija
C54	<i>se pogleda kaj je že naredil, česa ne</i>	Evalvacija zastavljenih ciljev	Evalvacija
C55	<i>ob tem izrazijo svoje misli, kako sedaj gledajo na vse kar se je zgodilo</i>	Možnost, da uporabnik izrazi mnenje	Spoštovanje uporabnikovih želja
C56	<i>povedo tudi kaj mislijo, kako bo naprej</i>	Možnost, da uporabnik izrazi mnenje o svoji prihodnosti	Spoštovanje uporabnikovih želja
C57	<i>Včasih želijo slišati od nas tudi kakšen nasvet za naprej</i>	Potreba po nasvetu	Spoštovanje potreb uporabnika
C58	<i>Otroka vedno podpremo pri njegovi odločitvi</i>	Podpiranje uporabnikovih odločitev	Podpora
C59	<i>skušamo z njim raziskati kako bi jo (otrokovo odločitev) bilo mogoče izpeljati</i>	Raziskovanje korakov do cilja	Raziskovanje
C60	<i>Zopet je v središču pogovor, ki omogoči vse te metode dela</i>	Pogovor omogoči delo	Pogovor

D23	Sodelujemo tudi s centrom za socialno delo	Sodelovanje s centrom za socialno delo	Skupnostno socialno delo
D24	ponudimo jim pomoč za naprej, tudi v okviru dnevnega centra ali pa nas lahko obiskuje	Možnost vključitve v dnevni center	Dogovor o prihodnosti
D25	Povemo jim, da nas lahko kadarkoli pokličejo, da smo jim na voljo	Možnost telefonskega klica v KCM	Občutek varnosti uporabnika
D26	Tudi pri tem obdobju je zelo pomemben pogovor, da jim povemo kaj je na voljo, da skupaj z njimi raziskujemo želje in tudi kaj je mogoče	Raziskovanje možnih načrtov za prihodnost	Raziskovanje
E38	V kolikor je mogoče izvedemo zaključno srečanje z nosilko primera iz centra za socialno delo, kjer vsi skupaj pogledamo načrte mladostnika za prihodnost	Srečanje s strokovno delavko iz CSD	pogovor

9. Metode, oblike pomoči in podpore, ki so učinkovite

Izjava	Izjava	Pojem	Kategorija
A48	čisto odvisno, pri vsakem je kaj drugače, saj iste situacije doživljajo popolnoma različno	Uporaba metode odvisna od uporabnika	Raznolikost uporabe metod
A49	Najbolj pomembno od vsega je pogovor	Pogovor omogoči delo	Pogovor
A50	možnost ves čas in povsod, da izrazijo kaj se jim dogaja	Možnost izražanja stiske	Pogovor
A51	je njegovo željo potrebno spoštovati	Spoštovanje osebnih želja uporabnika	Spoštovanje uporabnika
A52	Strokovni delavci moramo biti zelo iznajdljivi	Iznajdljivost strokovnih delavcev	Iznajdljivost
A53	pri navezovanju kontakta z mladostniki pomagajo različne igre	Izvajanje različnih iger	Navezovanje stika
A54	glasba se nam je velikokrat zelo obrestovala	Glasba	Neformalno druženje
A55	Kadar se odločijo nam pomagajo, pri kuhanju se ustvari bolj sproščeno vzdušje, velikokrat se ravno takrat odprejo in povedjo kaj o sebi	Kuhanje	Neformalno druženje
B57	od vseh metod najbolj pomaga neformalen pogovor	Neformalen pogovor	Pogovor
B58	se sam odloči, da bo izrazil svojo stisko, ti pa se mu približaš na način, da izhajaš iz sebe, mu poveš kakšno svojo izkušnjo	Izmenjava izkušenj, svetovanje	Pogovor
C61	Predvsem bi lahko rekla, da jim pomaga razbremenilni pogovor	Razbremenilni pogovor	Pogovor
C62	je otrok v stiski in je pomembno, da jo lahko izrazi	Možnost izražanja stiske	Pogovor
C63	Sčasoma in na podlagi dosedanjih izkušenj, že nekako vidimo, kdaj so v stiski, takrat je pomembno, da pristopimo	Prepoznavanje stiske uporabnika	Uresničevanje potreb uporabnika
C64	jim ponudimo pomoč, da nam zaupajo	Nudenje pomoči in zaupanja	Zaupanje
C65	da smo mladostniku na voljo ves čas, da kadarkoli se znajde v stiski	Pomoč v stiski kjerkoli in kadarkoli	Uresničevanje potreb uporabnika
C66	takoj lahko zadovoljimo potrebo po pogovoru	Potreba po pogovoru	Uresničevanje potreb uporabnika

D27	<i>Pomembno je, da vedo, da se lahko vrnejo, da so tukaj varni</i>	Možnost vrnitve uporabnika	Varnost
D28	<i>lahko navežejo z nami stik in nas pokličejo, če bodo karkoli potrebovali</i>	Možnost stopiti v stik s KCM	Varnosti
D29	<i>Zelo pomembno se mi zdi to, da sodelujemo z drugimi službami, s starši in drugimi pomembnimi v mladostnikovem življenju, to se mi zdi zares ena močna točka</i>	Sodelovanje s skupnostjo in socialno mrežo	Skupnostno socialno delo
D30	<i>zelo pomembno, da je to sodelovanje hitro in učinkovito, da se torej ne prestavlja in vleče v nedogled</i>	Učinkovitost skupnostnega socialnega dela	Skupnostno socialno delo
D31	<i>da strokovni delavci znamo prepoznati potrebe mladostnika</i>	Prepoznavanje potreb uporabnika	Uresničevanje potreb uporabnika
D32	<i>skupaj z njim (mladostnikom) raziskovati kako jih zadovoljiti</i>	Raziskovanje potreb uporabnika	Raziskovanje
D33	<i>prednost je tudi tukaj, da strokovni delavci živimo z njimi, na ta način jih boljše spoznamo in tudi prepoznamo njihove stiske</i>	Prednosti skupnega bivanja	Živeti skupaj z uporabnikom
D34	<i>Posledično se sčasoma ustvari medsebojno zaupanje, ki je zelo pomembno za naše delo z njimi</i>	Ustvarjanje medsebojnega zaupanja	Zaupanje
E39	<i>Zelo pomembno se mi zdi, da uporabniki vedo, kje smo, da vedo, da smo jim na voljo in se lahko kadarkoli obrnejo na nas, če potrebujejo pomoč, predvsem gre tukaj za občutek varnosti, ki ga zelo potrebujejo</i>	Možnost stopiti v stik s KCM	Varnost
E40	<i>Mislim, da so tudi vsi svetovalni razgovori učinkoviti, saj veliko otrok nima izkušnje tovrstnih pogovorov</i>	Izkušnja svetovalnega pogovora	Pogovor
E41	<i>Sami ponavadi težko najdejo svoje močne točke, v čem so dobri, sproti jih opremljamo z močjo, jih krepimo</i>	Krepitev uporabnika	Krepiti moč
E42	<i>Pomembna je tudi naša vloga zagovornika pred drugimi, saj so velikokrat šibki in sami težko jasno izrazijo svojo stisko</i>	Pomoč v stiski	Zagovorništvo
E43	<i>Velikokrat jim damo kakšne naloge ali vaje, naj napišejo pozitivne in negativne vidike v neki situaciji, jih na ta način naučimo, na kakšen način razmišljati, nekateri to metodo ohranijo tudi za kasneje</i>	Iskanje pozitivnih in negativnih vidikov	Načini spoprijemanja s težavami
E44	<i>Veliko jih tudi vzpodbujamo, da zapisujejo, da izrazijo svoje misli in občutke, da se tega naučijo tudi za kasneje v življenju</i>	Izražanje stiske	Uresničevanje potreb uporabnika

10. Formalne oblike pomoči

Izjava	Izjava	Pojem	Kategorija
A56	<i>Največ sodelujemo s centri za socialno delo</i>	Center za socialno delo	CSD
A57	<i>sodiščem</i>	Sodišče	Sodišče
A58	<i>policijo</i>	Policija	Policija

A59	<i>Društvom za nenasilno komunikacijo</i>	Društvo za nenasilno komunikacijo	Društvo
A60	<i>Ljudsko univerzo</i>	Ljudska univerza	Izobraževalne ustanove
B59	<i>Beli obroč, to je Društvo za pomoč žrtvam nasilja</i>	Beli Obroč, društvo za pomoč žrtvam kaznivih dejanj	Društvo
B60	<i>sodelujemo tudi z Društvom za nenasilno komunikacijo</i>	Društvo za nenasilno komunikacijo	Društvo
B61	<i>policijo</i>	Policija	Policija
B62	<i>centri za socialno delo</i>	Center za socialno delo	CSD
B63	<i>s šolo</i>	Šola	Izobraževalne ustanove
B64	<i>z Ljudsko univerzo</i>	Ljudska univerza	Izobraževalne ustanove
B65	<i>s PUM-Om</i>	PUM-O, Projektno učenje mlajših odraslih	Izobraževalne ustanove
C67	<i>Sodelujemo z zdravstvenim domom</i>	Zdravstveni dom	Zdravstvena služba
C68	<i>s pedopsihiatrinjo</i>	Pedopsihiatrija	Zdravstvena služba
C69	<i>s koordinatorico za žrtve nasilja</i>	Koordinatorica za žrtve nasilja	Interventna služba
C70	<i>z dnevnim centrom</i>	Dnevni center	CSD
C71	<i>s centrom za socialno delo</i>	Center za socialno delo	CSD
C72	<i>s PRIMSSom, to je primorsko svetovalno središče</i>	PRIMSS, primorsko svetovalno središče	Študentska organizacija
D35	<i>dijaški dom, včasih tudi z njihove strani pride pobuda za pomoč določenemu mladostniku</i>	Dijaški dom	Dijaški dom

11. neformalne oblike pomoči

Izjava	Izjava	Pojem	Kategorija
A61	<i>sodelujemo s starši</i>	Starši uporabnika	Ožja družina
A62	<i>skrbniki mladostnika</i>	Skrbniki uporabnika	Skrbniki
A63	<i>z njegovo socialno mrežo</i>	Socialna mreža uporabnika	Socialna mreža
A64	<i>širšo družino</i>	Družina uporabnika	Družina
A65	<i>tudi prostovoljci</i>	Prostovoljci	prostovoljci
B66	<i>starše</i>	Starši uporabnika	Ožja družina
B67	<i>skrbnike</i>	Skrbniki uporabnika	Skrbniki
B68	<i>tudi z družino mladostnika</i>	Družina uporabnika	Družina
C73	<i>S starši</i>	Starši uporabnika	Ožja družina
C74	<i>skrbniki</i>	Skrbniki uporabnika	Skrbniki
C75	<i>z osebami, ki so pomembne v mladostnikovem življenju</i>	Pomembne osebe v uporabnikovem življenju	Socialna mreža
C76	<i>s sovrstniki</i>	Sovrstniki	Socialna mreža
D37	<i>starši</i>	Starši uporabnika	Ožja družina
D38	<i>bratje, sestre</i>	Bratje in sestre uporabnika	Ožja družina
D39	<i>osebe, ki v življenju mladostnika igrajo pomembno vlogo</i>	Socialna mreža	Socialna mreža

UPORABNIKI

1. Pozitivne stvari za uporabnika in razlogi

Izjava	Izjava	Pojem	Kategorija
a1	je bil tam tudi prostovoljec, ki je bil zelo prijazen, nisem ga jemala kot kakšnega zaposlenega, zato mi je bilo zelo všeč. Bližje mi je bil, saj to zanj ni bila služba ampak dobra volja	Prijazen, nezaposlen prostovoljec	Neformalni delavec v KCM
a2	Nihče od zaposlenih ni sili vame, kar mi je bilo zelo všeč	Nevsiljevanje zaposlenih	Spoštovanje želje uporabnika
a3	Jaz sem takrat potrebovala mir, da se nekam umaknem in oni so to spoštovali	Potreba po miru	Spoštovanje potrebe uporabnika
a4	Videli so takoj, da nisem pripravljena govoriti, dali so mi tudi čas, kot sem rekla, nihče ni silil vame	Nepripravljenost uporabnika na pogovor	Spoštovanje želje uporabnika
b1	na začetku ti ni všeč nič oziroma nimaš niti časa, da bi razmišljal o tem, kaj ti je všeč	Prisotnost težke situacije onemogoči razmišljanje o ostalih stvareh	Prevladovanje težke situacije
b2	malo olajšanje, da sem sedaj na varnem, da bo tukaj mir	Občutek olajšanja in varnosti	Prijetni občutki uporabnika
b3	Všeč mi je bilo, da nisem rabila iti v šolo prve dni, da sem malo predelala kaj se mi je zgodilo, kar sem pravzaprav naredila	Potreba po času	Spoštovanje potrebe uporabnika
b4	Všeč mi je bilo tudi to, da so zaposleni razumeli, da nisem želela, da me kje zunaj povežejo s kriznim centrom, zato sem zaposlena tam, preden sva skupaj odšli na ulico prosila, da reče, da je kolegica moje mame, če bi me slučajno me kdo poznal	Upoštevanje in sodelovanje z uporabnikom	Spoštovanje želje uporabnika
b5	kot pozitivno stran centra to, da sem imela mir, ki sem ga potrebovala	Potreba uporabnika po miru	Spoštovanje potrebe uporabnika
b6	niso se mi vsiljevali, karkoli je bilo, je bilo bolj na način, da so mi ponudili pomoč, če bom kaj potrebovala	Zaznana in nudena pomoč in podpora	Pomoč in podpora
c1	Na začetku je bilo tako ali tako vse težko	Težki občutki uporabnika na začetku	Prevladovanje težke situacije
c2	Všeč pa mi je bilo, ker so bili vsi zelo prijazni do mene, sem imela prijeten občutek	Odnos zaposlenih	Prijetni občutki uporabnika
c3	Trudili so se mi pomagati, predvsem s pogovorom, ker se bila bolj zaprta še takrat	Spodbujanje k pogovoru	Spodbujanje
c4	niso silili vame, so mi dali moj čas, ki sem ga rabila	Potreba po času	Spoštovanje potrebe uporabnika

2. Negativne stvari za uporabnika in razlogi

Izjava	Izjava	Pojem	Kategorija
a5	Da mi prav kaj nebi bilo všeč ob prihodu ni bilo	Ni bilo ničesar kar uporabniku ni bilo všeč	Uporabnik nima protožb

a6	Počutila sem se zelo slabo zaradi moje situacije, to je bilo tisto najhujše	Težka situacija uporabnika	Negativni občutki uporabnika
a7	kar se tiče pristopa in dela zaposlenih, ni bilo nobene stvari, na kar bi se lahko pritožila	S pristopom in delom zaposlenih ni ničesar kar uporabniku nebi bilo všeč	Uporabnik nima pritožb
b7	ko prideš tja ti ni všeč čisto nič, hkrati pa ti je vse dobro	Pozitivna in negativna občutja	Raznolika občutja uporabnika
b8	Razmišljal sem samo o tem, kaj se ti dogaja, v smislu problemov, zaradi katerih si prišel tja, za kaj drugega pa v glavi takrat ni prostora	Vpliv težke situacije na uporabnika	Negativni občutki uporabnika
b9	Jezna sem bila, ker se mi je to dogajalo	Občutek jeze	Negativni občutki uporabnika
b10	Ni mi bilo všeč samo dejstvo, da sem morala tja, ker ima negativen prizvok in samo upaš, da nebo nihče nikoli izvedel, da si bil kdaj v kriznem centru	Stigma KCMja	Negativni občutki uporabnika
b11	Če se spomnim na krizni center, nimam lepega spomina, ampak samo zato, ker je to povezano s situacijo v kateri sem bila takrat, ki ni bila niti malo lahka	Povezovanje bivanja v KCM s težko življenjsko situacijo uporabnika	Negativni občutki uporabnika
b12	Kar pa se tiče zaposlenih in njihovega odnosa do mene tam, pa nimam nobene pritožbe, niso oni krivi, da ima krizni center ta negativen prizvok	Stigma KCMja	Razumevanje situacije
b13	kar mi ni bilo všeč lahko izpostavila tudi to, da ne poznaš ljudi, ko prideš v center in to je grozno...saj veš, da ti bodo pomagali, ker to je dejansko edino kar tisti trenutek imaš na voljo, ampak ne moreš človeku, ki ga ne poznaš že takoj zaupati	Zaradi neznanega okolja, občutek nezaupanja	Negativni občutki uporabnika
c5	Najhujše mi je bilo, ker sem mogla biti 5 dni zaprta notri, nisem smela nikamor, ampak razumem, da je bilo to treba, ker so se dogovorili vsi skupaj, da je tisti trenutek to najboljše zame, ker sem bila zares v slabem stanju	Nezaupanje v uporabnika, omejevanje	Negativni občutki uporabnika

3. Pozitivne metode, oblike pomoči in podpore

Izjava	Izjava	Pojem	Kategorija
a8	Bili so zelo prilagodljivi	Prilagodljivost zaposlenih	Prilagodljivost
a9	Spoštovali so moje želje in mojo voljo	Spoštovanje želja in volje	Spoštljiv odnos do uporabnika
a10	spoštovali so, če nisem želela govoriti o ničemer	Spoštovanje želja in volje	Spoštljiv odnos do uporabnika
a11	niso obupali nad mano in me vzpodbujali k pogovoru in sodelovanju z njimi	Spodbujanje zaposlenih k pogovoru	Spodbujanje
a12	Ves čas sem imela občutek toplega sprejema	Občutek toplega sprejema	Občutek sprejetosti
a13	Najbolj od vsega so mi bili všeč pogovori, ki so potekali med kartanjem ali poslušanjem glasbe	Neformalni pogovori	Pogovor
a14	Nikoli ni bilo tako, da bi mi rekli, jutri ob tej in tej uri bova imeli pogovor	Ni bilo vnaprej napovedanih pogovorov	Pogovor
a15	Napovedan pogovor je bil samo, kadar se je zgodilo kaj o čemer smo se morali nujno pogovoriti in še to se	Vnaprej napovedani formalni pogovori izjemoma	Pogovor

	je zgodilo tisti trenutek		
a16	Vedno so mi pustili, da sem jaz dala povod za pogovor, ko sem bila sama pripravljena	Spoštovanje uporabnikove pripravljenosti po sodelovanju z zaposlenimi	Spoštljiv odnos do uporabnika
a17	tudi samo o tem, o čemer sem sama hotela govoriti	Spoštovanje uporabnikove želje o temi pogovora	Spoštljiv odnos do uporabnika
a18	Na začetku sem bila zelo zaprta vase, kasneje pa sem se udomačila in sprostila, pa tudi zaupati sem jim začela in takrat je bilo veliko lažje	Zaupanje uporabnika v strokovnega delavca	Občutek zaupanja
a19	oni so me kasneje že toliko poznali, da so me takoj videli, če sem se počutila slabo, so me vprašali in me spodbujali, da jim povem in to mi je zelo pomagalo	Prepoznavanje stiske in reagiranje nanjo	Pozornost na uporabnika
a20	lažje mi je bilo, če so me oni spraševali kot, če bi mogla sama pristopiti do njih	Prepoznavanje načina dela, ki je za uporabnika lažji	Spoštljiv odnos do uporabnika
b14	V prvi vrsti to, da niso silili vame z vprašanji o tem kaj se je zgodilo	Nepripravljenost uporabnika na pogovor	Spoštovanje želje uporabnika
b15	Okvirno situacijo so seveda poznali, kasneje pa so počasi pristopali do mene in sem uspela začeti govoriti	Potreba uporabnika po času, da predela dogodka	Spoštovanje potrebe uporabnika
b16	Od začetka sem se zelo zaprla, saj sem zares rabila biti samo sama s seboj, ko pa je to obdobje minilo, pa so sami videli, da sem sedaj pripravljena	Zaznavanje pripravljenosti uporabnika na pogovor	Zaznavanje potrebe uporabnika
b17	Vmes sem bila močno obupana in znali so mi vlti voljo za naprej, v smislu, da za vsakim dežjem posije sonce, tako smo počasi napredovali	Zaznana potreba po spodbudi in opolnomočenju uporabnika	Spodbujanje
b18	Če izpostavim prav metodo bi rekla pogovori, ki pa niso potekali ob določenem času ampak ob kakšni aktivnosti, ko so mi kaj pomagali na primer za šolo in je stekel pogovor	Neformalen pogovor	Pogovor
b19	sproščen pogovor je močno pomagal, da sem jim začela zaupati, saj sem imela na začetku velike težave s tem	Sproščen pogovor	Pogovor
b20	Všeč pa mi je bilo mogoče tudi to, da so povedali, da smo vsi tam prostovoljno, da lahko gremo kadar želimo ampak ne v negativnem smislu ampak v tem, da smo močni, da smo uspeli priti tja, k nekomu, ki ga ne poznamo	Prostovoljno bivanje	Spoštovanje volje uporabnika
c6	Od vsega sem bila najbolj vesela prostih izhodov, da smem iti s fantom ven za eno uro na dan, me tudi ne zaslišujejo, sicer pa vedno, da sem z njim	Potreba po druženju	Spoštovanje potrebe uporabnika
c7	En dan prej se dogovorim za izhod in potem lahko grem, se zmenimo, da je za vse prav ponavadi in to mi je všeč	Uspešni medsebojni dogovori o izhodih uporabnika	Medsebojno dogovarjanje
c8	Če imam kakšne težave načeloma ne pridem jaz do njih, ampak so oni tisti, ki pridejo, to mi je tudi všeč	Zaznavanje potrebe uporabnika po pogovoru	Pomoč in podpora
c9	Jaz se zelo rada pogovarjam, sedaj to že vedo, želim si slišati kakšen njihov nasvet in ga tudi dobim	Potreba po pogovoru in nasvetu	Spoštovanje potrebe uporabnika
c10	me upoštevajo, da rada tečem in mi dajo čas tudi, da hodim teči, saj to zame pomeni sprostitev, da se raztečem in potem veliko lažje razmišljam, dam misli na stran	Potreba po športni aktivnosti	Spoštovanje potrebe uporabnika
c11	Če se počutim slabo in včasih rabim biti sama, jim to povem in oni se tega držijo, ne silijo vame	Potreba po času zase	Spoštovanje želje uporabnika

c12	<i>kasneje zopet poskusijo, ko sem že pripravljena govoriti</i>	Spodbujanje uporabnika k pogovoru	Spodbujanje
c13	<i>Zelo dober občutek mi da tudi to, da živijo z nami, da so nam vedno na voljo</i>	Dober občutek ob stalni prisotnosti strokovnega delavca	Prednost skupnega bivanja s strokovnimi delavci
c14	<i>Všeč mi je, da vidijo, da se ne počutim dobro in se takrat z mano pogovarjajo</i>	Potreba po pogovoru	Spoštovanje potrebe uporabnika

4. Negativne metode, oblike pomoči in podpore

Izjava	Izjava	Pojem	Kategorija
a21	<i>Mogoče samo to, da so me na trenutke preveč nadzirali, ampak tudi ne prav dosti. Oziroma toliko kolikor je bilo zame dobro. Tisti trenutek sem to drugače doživljala, kot nekaj nadležnega, kasneje pa sem bila vesela, da je bilo tako</i>	Preveliko nadziranje	Nadzor zaposlenih nad uporabnikom
b21	<i>Ni mi bilo všeč to, kar je njihovo delo, da nas morajo opozarjati na hišni red, v smislu kaj lahko delaš in česa ne...</i>	Hišni red	Nadzor zaposlenih nad uporabnikom
b22	<i>Da ne moreš imeti ves čas pri sebi telefona, ker doma sem ga imela...</i>	Neprisotnost osebnih stvari	Nadzor zaposlenih nad uporabnikom
b23	<i>Moraš iti ob določeni uri spat...</i>	Hišni red	Nadzor zaposlenih nad uporabnikom
b24	<i>Da ne moreš kar vedno ven, se moraš z njimi vedno o tem, kljub temu, da sem bila že skoraj polnoletna takrat...</i>	Hišni red	Nadzor zaposlenih nad uporabnikom
c15	<i>Ni mi všeč, ker imajo preveč dela in zato je manj časa, da so z nami. Imajo zelo veliko obveznosti z maili, s papirji, ki jih morajo izpolnjevati</i>	Zasedenost strokovnih delavcev z administracijo	Pomanjkanje časa strokovnih delavcev
c16	<i>Imajo pač delo v pisarni in potem včasih tudi zmanjka časa, da bi z nami kaj delali, se družili, ker sem rada v družbi</i>	Potreba po druženju	Pomanjkanje časa strokovnih delavcev

5. Nezadovoljene potrebe

Izjava	Izjava	Pojem	Kategorija
a22	<i>Ničesar se ne spomnim niti takrat se mi ni zdelo, da bi kaj pogrešala, da bi kaj potrebovala. Tisto kar sem rabila, torej mir in pogovor sem imela praktično ves čas</i>	Potrebe uporabnika so bile zadovoljene	Uporabnik ne navaja potreb, ki bi bile nezadovoljene
b25	<i>Nisem imela stikov z mojimi prijatelji, s katerimi sem se družila, ki so živeli v mojem okolju, to sem zelo pogrešala</i>	Potreba po druženju s prijatelji iz domačega okolja	Potreba po domačem okolju
b26	<i>kasneje pa začneš pogrešati vse ostale momente, ki si jih imel doma, ampak se ne tičejo težav, ki jih imaš, to so na primer prijatelji.</i>	Potreba po tistem delu domačega okolja, ki ne zadeva težke situacije	Potreba po domačem okolju
b27	<i>Manjkal mi je tudi moj psiček od doma, skrbelo me je kako je bilo takrat z njim</i>	Potreba po druženju s hišnim ljubljencem	Potreba po domačem okolju

c17	<i>To, da bi kuhali vsak dan tukaj in vse obroke, da nebi rabili hoditi v dijaški dom, tja ne hodim rada</i>	Potreba po skupnem kuhanju	Potreba po skupnih aktivnostih
c18	<i>da bi skupaj kuhali, bolj mislila v tem smislu, da bi se družili, da bi nekaj delali skupaj, tega je premalo</i>	Potreba po druženju	Potreba po skupnih aktivnostih
c19	<i>pogrešam kakšne delavnice, kot je na primer ustvarjanje po hiši, ker sem sama bolj ustvarjalni tip, ampak tega jim še nisem rekla nikoli</i>	Potreba po ustvarjalnih delavnicah	Potreba po skupnih aktivnostih

6. Predlogi za izboljšanje

Izjava	Izjava	Pojem	Kategorija
a23	<i>mislim, da so bile vse moje potrebe zadovoljene tako, da na to vprašanje nimam odgovora</i>	Ker so bile vse potrebe zadovoljene	Ni predloga
b28	<i>da bi lahko, vsaj mi starejši imeli telefone pri sebi ves čas, kot so imeli vsi drugi sošolci, ki so živeli normalno</i>	Hramba mobilnega telefona pri sebi, kot doma	Podobnost domačega okolja
b29	<i>Da bi bili ti izhodi morda malo bolj svobodni. Sej tudi doma vsak normalen najstnik mora vprašati, če lahko gre ven in se zmeniti za uro prihoda, samo tukaj pa je bilo vse skupaj bolj nadzorovano</i>	Manj nadzorovani izhodi	Podobnost domačega okolja
b30	<i>lahko bi nam malo bolj zaupali, po drugi strani pa razumem tudi to, da so oni odgovorni za nas, da se morajo držati pravil in kot jaz nisem mogla na začetku takoj zaupati njim, niti oni meni niso mogli</i>	Potreba po večji meri zaupanja	Zaupanje
c20	<i>da bi lahko kuhali vsak dan tukaj kosilo</i>	Kuhanje kosil v KCMju vsak dan	Skupne aktivnosti
c21	<i>lahko bilo več zaposlenih, ali pa prostovoljci, da bi skupaj kuhali, ustvarjali</i>	Večje število strokovnih delavcev ali prostovoljcev	Več oseb na voljo uporabniku
c22	<i>saj se ukvarjajo z nami samo jaz bi si želela, da bi bilo tega več</i>	Potreba po pozornosti	Več pozornosti namenjene uporabnikom

7. Uporabno za uporabnika

Izjava	Izjava	Pojem	Kategorija
a24	<i>da so se vse zaposlene z mano menile o tem, kaj in kako bom naprej</i>	Pogovor o načrtih za prihodnost	Načrtovanje prihodnosti
a25	<i>Dale so mi tudi kakšen predlog ali nasvet ampak nič vsiljivega</i>	Potreba po predlogu in nasvetu	Zadovoljevanje potreb
a26	<i>v smislu sproščenega pogovora</i>	Neformalen, sproščen pogovor	Pogovor
a27	<i>da sem vedela, da se lahko kadarkoli obrnem spet na njih in, da so vrata zame tam odprta</i>	Možnost vrnitve kadarkoli	Občutek varnosti
b31	<i>Pomagalo mi je zaupanje, ki sem ga pridobila v zaposlene, ki delajo tam in tudi možnost, da se lahko spet vrnem, če bi se mi situacija ponovila</i>	Pridobitev zaupanja v zaposlene	Zaupanje
b32	<i>Ponudili so mi tudi, da bi se še naprej srečevali, ampak tega na srečo nisem več potrebovala</i>	Možnost kasnejših srečanj, v primeru potrebe po njih	Občutek varnosti
b33	<i>Ob odhodu se mi je tudi spremenila začetna negativna slika, ki sem jo imela o kriznem centru, zato mi je bilo</i>	Sprememba pogleda na KCM, zaradi pozitivne	Pozitivna izkušnja

	<i>tudi malo lažje</i>	izkušnje	
b34	<i>ne želim, da bi ljudje vedeli kaj o moji izkušnji, saj pred njimi še vedno velja krizni center kot nekaj ponižujočega</i>	Sram, da bi socialna mreža uporabnika izvedela za njegovo bivanje v KCM	Občutek sramu

8. Moteče, odvečne stvari

Izjava	Izjava	Pojem	Kategorija
a28	<i>od vsega kar me je motilo so bili papirji, tega je preveč</i>	Prevelik obseg administracijskega dela	Dokumentacija
a29	<i>Za vsako malenkost nekaj podpisovati</i>	Podpisovanje dokumentov	Dokumentacija
a30	<i>ko se nisem razumela z drugimi, ki so bili v kriznem centru tako kot jaz, smo se tudi kregali, kar pa je tudi normalno, saj se tudi doma skregaš</i>	Kreganje s sostanovalci	Težave v odnosu znotraj KCM
b35	<i>Ob odhodu mislim, da nič ni bilo takega, kar bi mi bilo odveč, vse je bilo v redu, tudi če dobro razmislim se ničesar ne spomnim</i>	Uporabnik se ne spomni ničesar, kar bi označil negativno	Vse je bilo v redu
c23	<i>da sem bila dogovorjena za izhod z eno, mi je odobrila ob določeni uri izhod, da grem za eno uro, ko pa je prišla druga, jo je zamenjala, pa mi je rekla da ura ni vreda</i>	Usklajevanje strokovnih delavcev v KCM	Neskladnost strokovnih delavcev
c24	<i>Morajo se držati tega kar rečejo, se zmenit med seboj</i>	Medsebojno dogovarjanje med strokovnimi delavci	Neskladnost strokovnih delavcev