

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Maruša Mavc

Sodelovanje institucij pri reševanju težav v odraščanju
mladostnikov

Magistrsko delo

Ljubljana, 2019

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Maruša Mavc

Sodelovanje institucij pri reševanju težav v odraščanju
mladostnikov

Magistrsko delo

Študijski program: Socialno delo v vzgoji in izobraževanju

Mentor: Izr. prof. dr. Alenka Kobolt

Ljubljana, 2019

ZAHVALA

Hvala:

-Vam mentorica izr. prof. dr. Alenka Kobolt, da ste me spodbujali in dajali strokovne nasvete ob pisanju naloge hkrati pa ste mi s svojimi izkušnjami približali delo z otroci in mladostniki.

-tebi Miha, za ljubezen, spodbudo in potrpežljivost.

-tebi sin Aljaž, ki si ob večerih lepo mirno spal v svoji postelji in mi tako dal čas, da sem pisala magistrsko nalogo.

-vam, moja družina, ki ste me radovedno spraševali, kdaj bom oddala magistrsko nalogo in me tako še bolj spodbujali k pisanju.

-vam, mojim sogovornikom, tako strokovnim delavcem in družinam, ki ste s svojimi izkušnjami pripomogli k nastajanju magistrske naloge.

Povzetek

V svojem magistrskem delu sem se osredotočila na raziskovanje sodelovanja šolske svetovalne službe, Centra za socialno delo (v nadaljevanju CSD) Slovenj Gradec in Kriznega centra za otroke in mladostnike (v nadaljevanju KCM) Slovenj Gradec, v primerih reševanja težav v odraščanju mladostnikov.

Na začetku v teoretičnem delu predstavim Bronfenbrennerjev ekološki model razvoja posameznika. Nadaljujem z opisom koncepta delovnega odnosa in zaključim z medsebojnim sodelovanjem strokovnih delavcev.

V kvalitativno raziskavo, kjer je šlo za študijo primera, so bili vključeni šolska svetovalna delavka (v nadaljevanju SSD), socialna delavka na centru za socialno delo (v nadaljevanju SD), strokovna delavka v kriznem centru za otroke in mladostnike, učenec in njegova razredničarka. Skozi raziskovanje me je zanimalo, kdaj in kako se ustanove povežejo v medsebojno sodelovanje, ter kako njihovo sodelovanje poteka ob konkretnem delu z mladostniki. Namen raziskave je bil na osnovi poglobljenih pogovorov zbrati poglede vključenih sogovornikov_nic o izkušnjah skupnega dela, ovirah pri tem delu in pozitivnih značilnostih medsebojnih podpor.

Šolski neuspeh in vedenjske težave so razlogi, zakaj se povežeta šola in CSD. Tako otrok kot družina se morata soočiti s težavami otroka zaradi česar se na CSD vključijo v storitev pomoč družini za dom. Socialna delavka na CSD je nosilka primera, ki na različne načine povezuje institucije pri svojem delu. Strokovni delavci uporabljajo individualne in skupinske pristope dela, pri čemer se poslužujejo različnih tehnik glede na področje dela, ki ga opravljajo.

Primer sodelovanja omenjenih ustanov bi morali poznati tudi drugi CSD in KCM, prav tako je pomembno ozaveščanje CSD in šol o pomenu in vlogi sodelovanja med ustanovami. V šolah je potreben strokovni kader za kontinuirano delo z omenjeno populacijo otrok. Velik uspeh bi bil povezanost zdravstva z drugimi institucijami, ki sodelujejo v primeru otroka in možnost prisotnosti razredničarke na sestankih s strokovnimi delavci v KCM. Velik pomen bi imelo večje število prostovoljcev s srednjih šol in povezanost KCM z medgeneracijskim centrom pod imenom Andeški hram.

Ključne besede: Bronfenbrennerjev ekološki model, medinstitucionalno sodelovanje, težave v odraščanju, delovni odnos, izvorni delovni projekt pomoči.

Summary

In my Master's thesis, I focused on researching the cooperation between the School Advisory Service, the Center for Social Work (hereinafter: CSD) Slovenj Gradec and the Crisis Center for Children and Adolescents (hereinafter KCM) Slovenj Gradec, in cases of solving problems in adolescence.

At the beginning, in the theoretical part, I present Bronfenbrenner's ecological model of individual development. I continue with the description of the concept of working relationship and conclude with the mutual cooperation of professional staff.

A qualitative research on the case study included a school counselor (hereinafter: ŠSD), a social worker at the social work center (hereinafter SD), an expert in a crisis center for children and adolescents, a pupil and his class teacher. Through research, I was interested in when and how the institutions connect with each other, and how their cooperation takes place in concrete work with adolescents. The purpose of the research was to gather views of the involved participants on the experiences of the joint work, the obstacles in this work and the positive characteristics of mutual support, based on in-depth discussions.

School failure and behavioral problems are the reasons why the school and CSD connect. Both the child and the family have to deal with the child's problems, and therefore, they are included in the CSD's service help for the family at home. A social worker at CSD is in charge of the case, which connects institutions in different ways in their work. Experts use individual and group approaches, using different techniques according to the field of work they perform.

An example of the involvement of these institutions should also be known to other CSDs and KCMs; it is also important to raise awareness among CSDs and schools about the importance and role of cooperation between institutions. In schools, professional staff is needed for continuous work with the mentioned population of children. A great success would be the connection of healthcare with other institutions involved in the case of a child and the possibility of having a class teacher at meetings with professionals in KCM. A large number of volunteers from secondary schools and KCM's connection with an intergenerational center under the name of the Andeški hram would be of great importance.

Key words: Bronfenbrenner ecological model, interinstitutional cooperation, problems of growing up, work relationship, original work project of assistance.

Kazalo

1.	Teoretičen uvod	1
1.1.	Bronfenbrennerjev ekološki model razvoja posameznika	1
1.1.1.	Mikrosistem.....	3
1.1.2.	Mezosistem	10
1.1.3.	Makrosistem.....	16
1.2.	Koncept delovnega odnosa	19
1.2.1.	Ravnanje po socialnoekološkem načelu.....	21
1.2.2.	Izvirni delovni projekt pomoči.....	22
1.2.3.	Glas učenca.....	24
1.3.	Sodelovanje strokovnih delavcev	26
1.3.1.	Učinkovita strokovna pomoč.....	26
1.3.2.	Sodelovanje med institucijami	27
2.	Problem	34
2.1.	Raziskovalna vprašanja.....	35
2.2.	Teze	35
3.	Metodologija	36
3.1.	Vrsta raziskave.....	36
3.2.	Raziskovalni instrument in viri podatkov	36
3.3.	Populacija in vzorčenje.....	37
3.4.	Zbiranje podatkov	37
3.5.	Obdelava in analiza podatkov	37
3.6.	Analiza zapisa pogovorov s posamezniki	38
3.6.1.	Analiza pogovora s socialno delavko na centru za socialno delo.....	39
3.6.2.	Analiza pogovora s šolsko svetovalno delavko	45
3.6.3.	Analiza pogovora s strokovno delavko v kriznem centru za otroke in mladostnike	52
3.6.4.	Analiza intervjuja z razredničarko	57
3.6.5.	Analiza pogovora z otrokom	60
4.	Razprava in sklepi.....	65
4.1.	Primerjalna analiza posameznih pogovorov glede na raziskovalna vprašanja	65
4.1.1.	Priložnosti ob katerih se povežeta šolska svetovalna delavka in socialna delavka na centru za socialno delo.....	69
4.1.2.	Medsebojno sodelovanje strokovnih delavcev	70
4.1.3.	Povezovanje aktivnosti na centru za socialno delo.....	72

4.1.4.	Pristopi dela strokovnih delavcev.....	72
5.	Predlogi.....	76
6.	Seznam virov.....	77
7.	Priloge.....	84
7.1.	Vodilo za intervju s ŠSD, SD in strokovnimi delavci v KCM.....	84
7.2.	Vodilo za intervju z razredničarko	85
7.3.	Vodilo za intervju z učencem.....	86

Kazalo shem

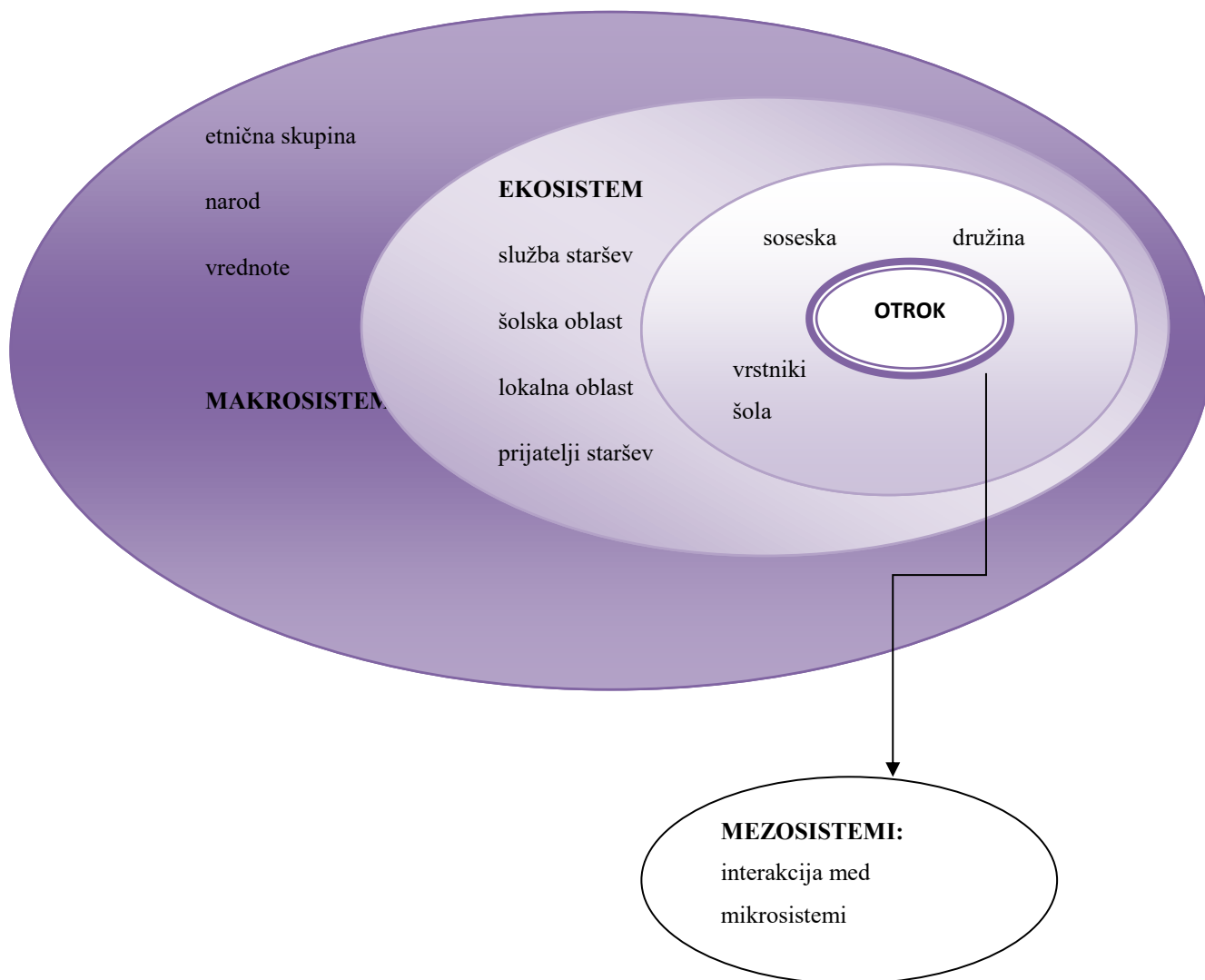
Shema 1: Bronfenbrennerjev koncept ekološkega sistema	2
---	---

1. Teoretičen uvod

1.1. Bronfenbrennerjev ekološki model razvoja posameznika

Bronfenbrennerjev ekološki model razvoja posameznika temelji na samem procesu oziroma interakciji med posameznikom in okoljem. Proces je pogojen s časovnim obdobjem, v katerem je posameznik v določenem trenutku lastnega življenjskega cikla, z značilnostmi razvijajočega se posameznika in s kontekstom. Bronfenbrenner opozarja, da ni pomemben le čas v katerem otroka opazujemo, vendar je pomembno celotno časovno obdobje, ko je bil otrok izpostavljen določenim vplivom tako v bližnji kot v daljni okolici. Avtor izpostavi dispozicije, bioekološke vire (sposobnosti, znanj, spretnosti, izkušenj) in določene karakteristike, ki odvrčajo ali izvajajo odzive socialnega okolja. Po njegovem mnenju imajo te značilnosti vpliv na procese med posameznikom in njegovim okolje, hkrati pa tudi na sam razvoj (Bronfenbrenner, 1989; v Hristovski, 2003). Avtorjeva ekološka teorija človekovega razvoja se osredotoča na proučevanje kompleksnih in medsebojno povezanih soodvisnih socialnih okolij v katerih posameznik živi. Teorija govori o vplivu teh okolij na posameznikov razvoj. Raziskovanje značilnosti posameznikovih odnosov z različnimi socialnimi okolji in proučevanje njihove medsebojne povezanosti, prispeva k natančnejšemu razumevanju posameznika. Glede na stopnjo neposrednosti interakcij se razlikujejo tudi sistemi (Puklek Levpušček in Zupančič, 2009).

V shemi 1, ki sledi v nadaljevanju, so prikazana življenjska okolja, ki vplivajo na posameznika. Predstavljen je otrok, njegov mikrosistem (soseska, družina, šola, vrstniki), ekosistem (služba staršev, šolska oblast, lokalna oblast, prijatelji staršev) in makrositem (etnična skupina, narod, vrednote). Med mikrosistemi potekajo interakcije, čemur pravimo mezosistemi. Sistemi so odvisni drug od drugega in v svojem delovanju medsebojno prepleteni (Svetin Jakopič, 2005).



Shema 1: Bronfenbrennerjev koncept ekološkega sistema

Žnidaršič (2012, str. 6):

Bronfenbrenner (1979) je s svojo teorijo kulturnega konteksta opozoril na soodvisnost kontekstov, v katerih živi otrok, in njihovih vplivov na otrokov razvoj in zgodnje učenje. Poudaril je, da okolje, pomembno za posameznikov razvoj, ni omejeno le na posamezen nespreminjajoči se prostor, ampak je to razvrstitev koncentričnih struktur, ki so medsebojno povezane in v interakciji. Njegova razvojna teorija je močno vplivala na predšolske programe z vidika interakcije vzgojiteljev z družinami. V strokovni literaturi tako ne govorimo več o sodelovanju med institucijo in starši, ampak o sodelovanju med institucijo in družino. Ta

sprememba odraža spoznanje, kako zelo je za otrokov razvoj pomembno celotno družinsko okolje oziroma mikrokultura in kako zelo pomembno je te dejavnike upoštevati pri organizirani predšolski vzgoji. Sodelovanje med institucijo (vrtcem) in starši/družino prinaša močne strani družine ter strokovnosti institucije (vrtca) v aktivno partnerstvo. Vsak otrok raste in se socializira v kulturi svoje družine in vse svoje ideje, čustva, možne in šibke strani od doma prinaša v življenje vrtca. Povezanost družine in vrtca prek otroka prispeva k učinkovitosti vrtca. Raziskave ugotavljajo, da možnosti za otrokov uspeh naraščajo, če vrtec in družina delata skupaj.

1.1.1. Mikrosistem

Mikrosistem je vzorec aktivnosti, vlog in medsebojnih odnosov, ki jih posameznik doživlja v svojem, spreminjajočem se okolju s posebnimi socialnimi, fizičnimi in simboličnimi karakteristikami (Bronfenbrenner, 1979; v Hristovski, 2003). Otrokov mikrosistem predstavlja celoto odnosov med posameznikom in okoljem. Gre za okolje, ki mu posameznik neposredno pripada. Sem štejemo družino, razred, vrstniško skupino, delovno okolje ipd. Značilna je neposredna interakcija s pomembnimi osebami s katerimi ima posameznik vzpostavljen dolgotrajen odnos. Tudi pomembni drugi kot so stari starši in sorojenci ter sošolci delujejo nanj in on nanje. Posameznik se lahko nahaja v različnih mikrosistemih. Mikrosistemi se zaradi časa in izkušenj spreminjajo. Če vzajemnosti ni, je kakovost mikrosistema okrnjena. Bogastvo informacij, jasni odnosi, učinkovito vodenje, spodbujanje raziskovanja in eksperimentiranja pa so posledica uspešnega mikrosistema (Puklek Levpušček in Zupančič, 2009).

Leu (2008) pravi, da je otrokov mikrosistem dokaj majhen. Sprva zajema dom in vključuje interakcijo s samo eno ali dvema osebama naenkrat. Hranjenje, crkljanje, igranje ipd. so preproste dejavnosti na katere je otrok vezan. Otrok skozi razvoj sodeluje z vedno več osebami na različnih krajih, ki so povezani s predšolskim in šolskim udejstvovanjem. Bronfenbrenner (1979; v Kranjec Klopčič, 2016) glede širitve pravi, da je bistvo razvoja, kajti dokler posameznik ostaja v primarnem okolju, nihče ne more trditi, ali je okolje zanj dobro ali ima nanj negativni vpliv.

1.1.1.1. Družina in stari starši

Družina je tista s katero se otrok najprej sreča, z njo preživlja dneve, sprejema vrednote in ne nazadnje se v družini marsičesa in največ nauči.

Družina je prvi socialni sistem otroka in s svojimi značilnostmi vpliva na osebnost otroka v vseh fazah njegovega razvoja. Otrok si pomembnih drugih ne more izbirati, zanj so to starši, ki določajo svet, ki pa ga mora otrok internalizirati. Internalizirati mora torej svet, ki ga pomembni drugi določajo zanj. Identifikacija se zdi avtomatična in neizogibna, saj je svet, ki ga otrok interanalizira edini svet (Čačinovič Vogrinčič, 1998).

Glavna naloga družine je socializacija otroka, ta pa se začne z rojstvom otroka. V primarni socializaciji se oblikuje otrokov svet in osebnost. H. Erikson (1963; v Marjanovič Umek in Zupančič, 2004) govori o oblikovanju otrokove osebnosti skozi socializacijo. Navede osem stopenj osebnostnega razvoja otroka, na vsaki izmed teh stopenj pa mora posameznik rešiti specifične probleme razvoja. Vsaka faza ponuja boljše ali slabše izide. *Prvo razvojno obdobje* poteka od rojstva do prvega leta. Zanj je značilno zaupanje. Slab izid je lahko temeljno nezaupanje. *Drugo razvojno obdobje* je obdobje od prvega do četrtega leta, zanj pa je značilna avtonomija. Gre za čas zbiranja dobrih izkušenj o samostojnosti in neodvisnosti. Slab izid tega je dvom, sram, negotovost, nezmožnost uveljavljanja. *Tretje razvojno obdobje* traja od četrtega do petega leta. Otrok v omenjenem obdobju že zna sam sebi postaviti cilje ter se organizirati, da bi jih uresničil. Cilje je doseči iniciativnost. Slab izid tega obdobja so lahko občutki krivde in konformizem. Naslednje, *četrto razvojno obdobje* obsega čas med šestim in enajstim letom otroka. Cilj tega obdobja je delavnost pri čemer zna otrok pokazati vztrajnost pri nalogah in delu. V tem času otrok vstopi v šolo in se sreča s prvimi zahtevami, ki mu omogočajo, da doživi uspeh, zadovoljstvo. Možno pa je, da otrok doživi tudi neuspeh. *Peto razvojno obdobje* traja od dvanajstega do petnajstega obdobja in je ključno za razvoj osebnostne identitete. Gre za čas, ko mora otrok zbrati prve celostne odgovore na vprašanja kdo sem, kaj zmorem, kakšen sem v očeh drugih. Slab izid tega obdobja je identitetna zmedenost. *Šesto razvojno obdobje* ali zgodnje odraslo obdobje odpira možnosti za intimnost v romantičnih, spolnih odnosih, za ljubezen. Izolacija je slab izid tega obdobja. V *sedmem razvojnem obdobju* ali srednjem odraslem obdobju je osrednja naloga ustvarjalnost. Rezultat nemoči je nazadovanje. Zadnje, *osmo razvojno obdobje* ali zrela doba prinaša integralnost. Gre za sprejemanje sebe, spravo z življenjem in zmožnost zanimanja, skrbi in spoštovanja drugih. Obup je rezultat slabega izida.

Vloga družine je, v obdobju mladostnika kot suportivni mehanizem ob soočanju mladega s spremembami ob vstopu v obdobje odraslosti, izjemnega pomena (Ule, 2008).

Pomembno je, kako se družina oziroma družinski člani spoprimejo, znajdejo ob neugodnih življenjskih izzivih. O tem piše F. Walsh (2003, v Mešl, 2013), ko pravi, da odpornost

družinskim članom omogoča, da si opomorejo in rastejo na podlagi izkušenj neugodnih življenjskih izzivov. Trije ključni procesi po Mešl (2013), ki krepijo odpornost v družini, so družinski sistemi prepričanj, družinski organizacijski vzorci in komunikacijski procesi. Družinski sistemi prepričanj vplivajo na posameznikov pogled na krizo, na doživljanje obremenitve in iskanje novih možnosti. Vplivajo na njegovo trpljenje in možnosti. Prepričanja družinskih članov so pogosto raznovrstna, včasih celo nasprotujoča, kar lahko povzroča konflikte. Skupna prepričanja povečajo možnost za izhod iz kriz, za zdravljenje in rast. Fleksibilna struktura, povezanost in družbeni ter ekonomski viri so tisto, s čimer je v družinski organizaciji podprta odpornost družine. Pomembni so tudi komunikacijski procesi, ki gradijo odpornost z vnašanjem jasnosti v krizne situacije. Odpornost se gradi tudi s spodbujanjem odprtih čustvenih izražanj in s spodbujanjem reševanja problemov s sodelovanjem.

Vlogo družine je mladostnik, ki je nameščen v zavod opisal kot: "Otrok rabi v družini, da se družina razume, da si pomaga en drugim, da zna otroku prisluhniti, ko ima težave. Da mu pomagaš, da mu omogočiš, kaj si želi. Da mu pogledaš domačo nalogo, da ga pohvališ." (Kobolt, 2002, str. 189).

Odsotnost ukvarjanja staršev z otroci, po mnenju nekaterih, ki preučujejo teorijo navezanosti, otroku onemogoči delovanje po intuiciji, otrok ne razlikuje med dobrim in slabim, je hladen in nezmožen ponotranjenja pravil in standardov, ki jih postavijo starši (Cavell, 2000). Po Bronfenbrennerju (1979; v Kranjec Klopčič, 2016) lahko otrokov razvoj poteka v pozitivni ali negativni smeri. Pomembno je, kako otrok vidi in doživlja situacijo, v kateri se nahaja. Ekološki model razvoja zanima vpliv staršev na otrokov razvoj in vpliv otroka na razvoj staršev. Lepičnik Vodopivec (1996) pravi, da med najpomembnejše psihološke spremembe, ki se odvijajo v zrelosti staršev, spadajo posledice vedenja in razvoja lastnega otroka.

Vemo, da pomembno vlogo v življenju otroka odigrajo tudi stari starši bodisi enega ali obeh staršev. Kar nekaj otrok preživi veliko časa s svojimi starimi starši. Obstajajo pa tudi družine, ki sobivajo s starimi starši. Ko se rodi otrok, so odnosi med starimi starši in otroki pogosto na preizkušnji, velikokrat pride do nesoglasij, ki lahko izvirajo tudi iz medgeneracijskih razlik.

O medgeneracijskem odnosu pišeta Norris in Tindale (1994) in pravita, da medgeneracijski odnosi odpirajo mikrosistem navzven in ponujajo široko paleto možnosti za otrokov celostni razvoj zunaj in znotraj doma. Stari starši so po mnenju Žorža (2008) lahko tudi nadomestni starši, nezmotljivi nadzorniki, nadležni ali pa zeleni obiskovalci. Patterson (2008) navaja, da so lahko stari starši bolni in ostareli in tako lahko predstavljajo vir stresa za mlado družino.

Kranjec (2006) piše o navezovanju stika starih staršev z vnukom. Pomembno je, da imajo stari starši najprej stik z otrokovo mamo in očetom. Svojim vnukom lahko dajejo zavetje, varnost in umirjenost. Stari starši so velikim družinam pogosto v veliko pomoč z varovanjem njihovih otrok in dobro sodelujejo.

1.1.1.2. Šola

Vstop otroka v osnovno šolo je za otroka vsekakor velika sprememba. Otrok se sreča z drugimi, doslej mogoče nekaterimi neznanimi ljudmi, vstopa v prostor, kjer obstajajo pravila. Tudi Grebenc, Kvaternik, Kodele in Rihter (2010) pravijo, da velja začetek obiskovanja osnovne šole za eno izmed pomembnejših prelomnic v otrokovem življenju. Otrok v šoli srečuje ljudi, ki pomembno vplivajo nanj. Skozi šolanje otrok prevzema prve resne odgovornosti in naloge. Za večino otrok pa je šola ena izmed običajnih vsakodnevnih situacij, saj danes šolo doživljamo kot del običajnih življenjskih rutin.

Vzgoja in izobraževanje sta dva temeljna procesa, ki naj bi se odvijala v šoli. Šola naj bi bila tudi prostor, kjer bi otrok razvijal svoje socialne veščine, ki bi mu koristile v odraslosti. Veliko strokovnih šolskih delavk pa še vedno misli, da je na starših naloga, da svoje otroke naučijo pomembnih življenjskih veščin (Kvaternik in Kodele, 2010, str. 160).

Grebenc, Kvaternik, Kodele in Rihter (2010) navajajo, da je šola za otroke pomemben prostor socializacije in odraščanja. Šolsko delo je le ena od tematik. Vendar ne glede na to, kakšne cilje politika in oblast določa šoli, jo bodo otroci še vedno obiskovali in doživljali po svoje. Šolsko okolje je prostorska, identitetna in interesna skupnost, saj vse kar se dogaja v šoli, se dogaja v skupnosti. Šolska skupnost se razlikuje glede na povezanost z lokalnim okoljem. Poznamo skupnosti, kjer v šolo hodijo večinoma okoliški otroci ali pa šole, kamor otroci prihajajo od drugod in ni intenzivne povezave med člani skupnosti od prej. Te skupnosti so difuzne, šola pa je prostor, ki je lahko ločen od lokalnega obdobja. V šoli, ki jo obiskujejo okoliški otroci, se otroci večinoma poznajo. V tem primeru je tudi lokalna skupnost prek otrok in staršev in zaradi delovanja lokalnih institucij intenzivno povezana z lokalnim okoljem. Zunanji svet vpliva na vsakodnevno življenje na šoli. Šola mora vzpostavljati vezi s širšo družbo in hkrati pripravljati učence na življenje.

Šola je okolje, ki lahko otroku ponudi skrb, zato jo lahko štejemo med varovalne dejavnike otroka. Skrb nastaja iz izkušnje sprejetosti, spoštovanja, sočutja, zaupanja in se kaže v odnosu med učiteljem in učencem. Po razvoju v družini je šola tista v kateri naj bi se razvoj

posameznika nadaljeval, nadgrajeval. Strinjam se z Bečajem (1999, str. 170) ko piše, da je šola poleg družine eden najpomembnejših dejavnikov otrokovega razvoja. Otrok v šoli preživi veliko časa svoje mladosti. V današnjem času pa se pomen izobrazbe povečuje in vpliva na socialni status ter življenjske pogoje ljudi. Neuspešnost otroka v šoli je eden izmed poglavitnih razlogov za socialno ogroženost in ranljivost mladih. Šolska neuspešnost vpliva na splošno doživljanje samega sebe, na razvoj interesov, na oblikovanje in vzdrževanje socialnih stikov. Vpliva tudi na pridobivanje spretnosti za obvladovanje različnih problemskih in socialnih situacij, sooblikuje tudi otrokovo samopodobo. Bronfenbrenner (1979; v Kranjec Klopčič, 2016) trdi, da so vsi odnosi v šolskih klopeh vzajemni.

Mikuš Kos (1993) pravi, da šola predstavlja za učence socialni prostor, katerega pomen in učinki so takoj za družinskimi. Gre za prostor raznoterih odnosov v katerem se javno in primerjalno izkazujejo in ocenjujejo zmogljivosti in sposobnosti posameznika. Veliko učencev se dobro vključi v šolo, saj v njej vidijo smisel svojega dela in se dobro počutijo. Raziskave so potrdile domnevo, da je šola lahko varovalni dejavnik pri otroku izpostavljenemu kronično neugodnim družinskim razmeram. Med varovalnimi dejavniki je lahko sprejetost in povezanost z vrstniki, uspehi pri posameznih predmetih, dober odnos z enim izmed učiteljev, uspešnost in zadovoljstvo v kaki šolski interesni dejavnosti ali splošno dober šolski uspeh.

V nadaljevanju navajam štiri vrste povezav med domom in šolskim okoljem po Bronfenbrennerju (1979, v Kranjec Klopčič, 2016):

- *Sodelovanje v več okoljih.* Gre za najbolj osnovno povezavo med dvema okoljema. Gre za neposredno med sistemsko sodelovanje, ko otrok opravlja dejavnosti v več kot v enem sistemu.
- *Posredna povezava.* Gre za vrsto medsebojnih odnosov kot posredne povezave, ker otrok ni aktiven v obeh okoljih, vendar v enem izmed njih sodeluje preko posrednika. Posrednik mu omogoča vir varnosti, rast medsebojnega zaupanja in zagotavlja model socialne interakcije. Ta vrsta povezave je pomembna še posebej takrat, ko ni možnosti za neposredno povezavo.
- *Sporočanje med otrokovimi socialnimi okolji.* Gre za mezosistemske medsebojne odnose, ki so osredotočeni na način sporočanja. Sporočila so lahko enostranska, lahko pa se pojavijo v obeh smereh.
- *Znanje.* Tukaj je poudarjeno znanje, informacije in izkušnje, ki si jih izmenjajo udeleženci med seboj. Te informacije in izkušnje pa pridobivajo iz različnih virov.

Znanje vključuje ustne in pisne informacije, nasvete, mnenja, predmete ali pa predstavlja drugo nastanitev kot realno.

"Potrebujemo šole, ki gradijo na viziji, da je lahko vsak učenec uspešen v šoli – v šoli, ki je od vseh. Šole, ki verjamejo v posebnost in izvirnost vsakega učenca, vsake učenke." (Čačinovič Vogrinčič, 2013, str. 11). Pri delu z učenci je potrebno upoštevati individualnost vsakega posameznika. V učencih je potrebno skupaj z njimi iskati v čem so dobri in nikakor iskati le slabe strani učencev.

1.1.1.3. Vrstniki

Sekundarna socializacija otrok se začne že v vrtcu, ko ima otrok skupino, kateri pripada. Gre za skupino izven družinskega, domačega okolja, ki na otroka vpliva na način, da le ta sprejme njene navade, vedenje. Harris (2007) zagovarja, da proces socializacije poteka z identifikacijo z vrstniško skupino in asimilacijo skupinskih norm. Vrstniki sicer ne vplivajo toliko na trajne osebnostne značilnosti in vrednote, vplivajo pa na prehodna stališča in vsakdanje vedenje otrok. O tem, da so sovrstniki kot nekakšen poligon za preizkušanje znanja in veščin, piše Končnik-Goršek (2004), ko zapiše, da se otrok v skupini začne učiti novih pravil, preizkuša stara pravila in se s tem uči novega vedenja. Otrok se uči sklepati kompromise, moralnih vrednost in norm. Majhen otrok pa še ni sposoben sklepati tesnih prijateljstev. Druge otroke sprejema kot partnerje pri igri, ampak lahko shaja tudi brez njih. Ob vstopu v šolo se začnejo tkati prijateljstva, vendar so v tem času za otroka še vedno najpomembnejši njegovi starši. V obdobju adolescence se potreba po tesnejših odnosih z vrstniki poveča.

Kobolt in Pelc Zupančič (2010) dodata, da vrstniški odnosi vključujejo občutljivost in razumevanje socialnih dogajanj ter kakovost socialnih interakcij. Med varovalne dejavnike lahko štejemo tudi dobre vrstniške odnose, ki so lahko v pomoč pri spopadanju s stresnimi situacijami v drugih okoliščinah. Vrstniki so pomemben vir zaščite pred življenjskimi preizkušnjami, prostor razumevanja in dejavnik čustvene opore. Košir (2013) navaja, da so odnosi z vrstniki za posameznika osrednjega pomena. Želja po priljubljenosti med vrstniki predstavlja motiv za mnoga dejanja otroka. Nekaterim učencem šola zaradi težav z vrstniki ni prijetna izkušnja, saj so prisiljeni dneve preživeti v okolju, kjer se ne počutijo varne in sprejete.

Rubin (1980) v knjigi *Children's Friendship* našteje štiri obdobja, v katerih se otroci znajdejo v odnosih z vrstniki. Med tretjim in sedmim letom piše o obdobju *osredotočenosti nase*, kjer se otroci srečujejo s tistimi, ki živijo najbližje in z njimi tudi vzpostavljajo odnose. V tem obdobju

otroci domnevajo, da drugi razmišljajo enako kot oni in se nad njimi razjezijo ali pa jih zavrnejo, če se izkaže drugače. Med četrtem in devetim letom poteka obdobje *zadovoljevanja zahtev*, ko vrstniki postanejo tisti, v katerih začnejo ostali otroci zadovoljevati svoje potrebe izven družine. Značilno za to obdobje je, da otroci težko ohranijo več prijateljstev hkrati. Naslednje obdobje se imenuje obdobje *vzajemnosti* in predstavlja obdobje med šestim in dvanajstim letom. Tu otroci začnejo upoštevati obe gledišči v odnosu in se ukvarjajo s poštenostjo odnosa. Med devetim in dvanajstim letom pa se otroci začnejo pripravljati na prava, zaupna prijateljstva. To obdobje imenuje obdobje *zaupljivosti*.

Čas adolescence je čas, v katerem so prijatelji mladostnika zanj najpomembnejši. Ule (2008) pravi, da prijateljstvo v času adolescence postane prostor čustvene varnosti, vir ugleda oziroma statusa. Skupinski kontekst socialnih odnosov zaseda osrednjo mesto skozi leta adolescence.

Otroci z resnimi težavami v odnosih z vrstniki, predstavljajo rizično skupino za probleme v kasnejšem življenju. Sem štejemo čustvene motnje, izostajanje od pouka, ki je namerno, antisocialno vedenje. Pojavijo se lahko posledice kot so razne stiske, nerealno visoko samovrednotenje, negativna stališča do šole idr. Znano je, da vsak otrok prej ko slej pride v konflikt z vrstnikom. Črepinšek (2012) pa piše, da se otrok mora naučiti popuščati, vztrajati, zahtevati, deliti in sodelovati. Otroku potrebuje tudi izkušnje medsebojnih odnosov z družbo enako starih ali mlajših otrok, ne samo starejših.

Menim, da prijatelji igrajo pomembno vlogo v posameznikovem življenju. V današnjem času, ki velikokrat od staršev zahteva, da so v službi do poznega popoldneva, otroci veliko časa preživijo skupaj s svojimi prijatelji. Prijateljstvo je po Maslowu (1954, v Erwin, 1998) v hierarhiji posameznikovih potreb, takoj za fiziološkimi potrebami in potrebo po varnosti. Prijateljstvo zagotovi posameznikove temeljne potrebe. Prikrajšanost ustreznih socialnih odnosov ima lahko za posledico občutke osamljenosti, marginalizacije in depresivnosti. Rubin (1998, v Košir, 2013) pravi, da gre v prijateljskem odnosu za prostovoljen diadni odnos, za katerega je značilno vzajemno potrjevanje in naklonjenost. Strinjam se s Košir (2013), ko piše, da se prijateljstva skozi obdobja odraščanja spreminjajo. Na prehodu v adolescenco postanejo tesnejša. Vendar pa je potrebno opozoriti, da obstaja tudi temna plat prijateljstva. Otroci si lahko izberejo prijatelje, ki se vedejo antisocialno. Po Bukowski, Motzoi in Meyer (2011, v Košir, 2013) so funkcije prijateljskih odnosov naslednje:

- *Validacija – prijateljstvo kot potrditev*

Vzajemnost in izmenjava posamezniku dajeta občutek zadovoljstva in potrditve, kar vpliva na razvoj samopodobe. Validacija izhaja iz prepoznavanja naklonjenosti in skrbi, pri čemer so prijatelju tisti, ki jo dajejo posamezniku.

- *Prijateljstvo kot zaščita pred dejavniki tveganja v družini*

Prijateljstvo lahko dopolnjuje izkušnje, ki jih otroci ne morejo dobiti v družinskem krogu. Prav tako je lahko pomoč pri premoščanju negativnih izkušenj od doma.

- *Zaščita pred vrstniško viktimizacijo*

Prijateljstvo lahko učence ščiti pred vrstniškim nasiljem.

- *Učenje moralnosti skozi prijateljstvo*

Otroci v pojmovanje prijateljstva vključujejo moralne vidike in sicer navajajo zvestobo, zaupanje in pomoč. Odnosi med prijatelji se spreminjajo z odraščanjem in predstavljajo odnos v katerem učenci razvijajo svojo občutljivost za potrebe drugih.

1.1.2. Mezosistem

Mezosistem predstavlja povezanost mikrosistemov. Nekateri mikrosistemi so med seboj bolj povezani, drugi manj. Najdejo se tudi mikrosistemi med katerimi skoraj ni interakcij. Lahko da nek mikrosistem ceni vrednoto, ki je drugi mikrosistem ne (Puklek Levpušček in Zupančič, 2009). Po Bronfenbrennerju (1979; v Hristovski, 2003) nam mezosistem pomaga preseči diade in je lahko sestavni del življenjskih razsežnosti. Poudarek je na skupnosti in vključuje vzajemno sodelovanje in medsebojno sodelovanje med družino in šolo, vrstniki, sosedi, širšo družino. Mezosistem se meri s številom, pogostostjo in kakovostjo povezav. Hristovski (prav tam) navaja, da različni mikrosistemi, ki tvorijo mezosistem lahko delujejo skladno ali pa so v konfliktu kar privede do različnih problemov. V primerih ko je zelo malo ali nič pomembnih povezav med mikrosistemi prihaja do izolacije posameznih mikrosistemov. To pa jemlje povezavam znotraj mezosistema pomen in onemogoča pozitiven vpliv. Največkrat se to kaže v odtujenosti in delinkventnem vedenju otrok. Kadar različni mikrosistemi v mezosistemu širijo in odobravajo različne vrednote se mora mladostnik odločiti, katere vrednote bo sprejemal in se v skladu z njimi obnašati. Če se mladostnik pretvarja da sprejema oboje, lahko to povzroči stres v njem samem in konflikte med njim in ostalimi. V mezosistemu, kjer obstaja več

mikrosistemov, ki podpirajo delinkventno vedenje, lahko posamezniki prihajajo v konflikt s širšo družbo.

1.1.2.1. Partnerstvo institucij

Sodelovanje institucij in različnih kadrov znotraj institucij je po mojem mnenju nujno potrebno pri delu z otrokom oziroma mladostnikom in njegovo družino. Pomembno se mi zdi, da se strokovni delavci slišijo med seboj, upoštevajo drug drugega, predlagajo korake, ki naj bi vodili v želeno smer razpleta problema. Izjemnega pomena je, da strokovni delavci delujejo v korist otroka, da ga ne preslišijo, ampak ga upoštevajo, mu dajo varen prostor v katerem lahko izrazi svoje mnenje. Delo strokovnjakov je lahko kvalitetno tudi z medsebojnim podpiranjem vseh udeleženi v problemu.

Resman (1999, str. 79) pravi, da je partnerstvo med institucijami nujno. Eden izmed razlogov je tudi ta, da socialnega delavca ali delavke CSD ne poznajo šolskih situacij, njene klime, odnosov, ki vladajo v njej. Prej naštetu poznajo šolske svetovalne delavke, ki pa ne znajo in ne zmorejo nuditi podpore in pomoči ob določenih izzivih, s katerimi se sooča otrok in njegova družina. Tukaj svetovalne delavke potrebujejo znanje socialnih delavcev ali delavk s CSD. Tudi Mešl in Kodele (2016) pišeta o pomembnosti medsebojnega sodelovanja institucij, da lahko presežemo problem razpršenosti pomoči, ki so jo deležne družine, ko je vsaka strokovna delavka usmerjena predvsem k rešitvi problema, prek katerega je stopila v stik z družino. Stritih (1996) poudarja, da je pomembno, da se različni podsistemi družbe, katerim se večja avtonomnost, razumejo, kar pa je vedno težje, a tudi vse bolj nujno.

Mesec (2003) opozarja na povezanost in soodvisnost nalog, strok, vlog in institucij na področju sociale. Koristno bi bilo, da bi se strokovnjaki drugih strok, s katerimi socialni delavci in delavke sodelujejo, v večji meri seznanili s specifično teorijo in metodami dela s področja socialnega dela. To bi bilo v korist za boljšo povezanost pri delu, pri povezanosti vlog, ki jih opravljajo socialni delavci ali delavke. Avtor navaja, da bi bilo potrebno tesno sodelovanje predvsem s tistimi vedami, katerih deli se posredno povezujejo s socialnim delom.

Izpostavim misel Flakerja (2003), ki piše, da sodelovanje z drugimi ustanovami ni nujno v vseh primerih. Sodelovanje je nujno, ko gre za zapletene primere, ki jih obravnava več ustanov. Sodelovanje je potrebno v primerih, ko so potrebne informacije o dogodku ali situaciji uporabnikov, pa tudi pogledi različnih služb na dogodek ali situacijo. Pri izdelavi ocene ogroženosti uporabnika lahko pomagajo druge institucije, ki nudijo informacije. Druge

institucije lahko pomagajo tudi pri doseganju destigmatizacije in dedramatizacije kakšnega dogodka. Včasih obstaja nevarnost, da zaradi izpostavljenih ovir nastane določena škoda. Sodelovanja z drugimi institucijami si morajo želeli vsi sodelujoči o samem sodelovanju z drugimi institucijami pa morajo biti uporabniki vedno obveščeni. Pomembno je, da se različnih podsistemi družbe razumejo in se na ta način medsebojno usklajujejo. Pod izrazom podsistemi razumemo v tem primeru različne stroke, ki razvijajo svoje posebne načine govora, strokovno etiko.

Tudi pri delu z otrokom in njegovo družino se strokovnjaki povežejo v multidisciplinarne time. V multidisciplinarnih timih se združujejo različni strokovnjaki, ki so zaposleni v različnih institucijah v katerih spremljajo posameznika. Združeni so zaradi skupnega cilja.

Flaker (1997) o timu pravi, da je to prostor, kjer se srečujejo ljudje različnih strok, kar daje strokovnjakom širši in bolj celosten vpogled na situacijo. Kolektivno delo koristi posameznikom, kajti zadovoljuje njihove kompleksne potrebe. Gre za kompleksne življenjske situacije posameznikov s katerimi se ne more ukvarjati en strokovnjak. Posameznik s sodelovanjem strokovnjakov pridobi korist iz širokega spektra znanja in metod. Osnovna naloga tima je z različnimi tehnikami preveriti odločitve, ocene in načrte. Na samih konferencah tima se člani tima seznani z gradivom in razpravlja o možnostih za uresničevanje ciljev. Vsa mnenja članov tima naj bi bila načeloma enakovredna. Poročilo je del konference, saj lahko tako člani tima kompetentno odločajo o potrebnem ukrepanju. Tim lahko pripravi kratkoročen program izvajanja ukrepa, odloča lahko o nadaljnjih ukrepih s soglasjem. Sam tim pa je v prid tudi strokovnjakom, saj si lahko porazdelijo delo in moč.

Maddux (1992) o timskega načina dela piše, da ta prinaša veliko prednosti:

- Omogočanje analiziranja realnih in dosegljivih ciljev, tako za posameznika kot tudi za tim, saj posamezniki sami tudi sodelujejo pri postavljanju ciljev;
- Nudenje podpore z namenom, da bi bil tim uspešen;
- Člani tima razumejo naloge drug drugega;
- Svobodno komuniciranje spodbuja inovativne predloge, uporabo izboljšanih delovnih postopkov ter jasno razpravljanje o problemih;
- Zaradi timske strokovne analize je reševanje problemov uspešnejše;
- Konflikt v timu se lahko razume kot priložnost za napredek in se rešuje z odkritim pogovorom;

- Posameznikovo preizkušanje lastnih sposobnosti in uvajanja svojih zamisli, kar je dobra stimulacija za to, da se vsak član trudi, da je njegove delo čedalje bolj kvalitetno.

Družine se lahko soočajo s številnimi problemi v svojem življenju. Na podlagi tega so družine vodene v različnih institucijah in imajo stik z različnimi strokovnimi delavci. Tako lahko družine padejo v mrežo pomoči, kjer se srečujejo z več strokovnimi delavci. Strinjam se s tem, ko Bouwkamp in Bouwkamp (2014), pišeta da je za družino to velik pritisk. Družina se je v teh primerih primorana držati nalog, ki jim jih naložijo strokovni delavci, morajo se držati dogovorov. Družina se tako znajde v situaciji procesov pomoči, kjer je vse več problemov. Nenehna menjavanja strokovnih delavcev pa povzročijo izgubo zaupanja, družina postane demotivirana. Družina razvije vedenja in postopke, kako imeti strokovne delavce v pesti. Iz tega nastane situacija, kjer se strokovni delavci in družina srečujejo po postopkih, samo zaradi tega, da ne bi bilo sitnosti v postopkih pomoči. Tukaj ne moremo več govoriti o osebnem srečanju.

1.1.2.2. Zakonodaja s področja medsebojnega sodelovanja

Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu je izdala Socialna zbornica Slovenije leta 2002. Veljal naj bi za vse profile, ki delujejo v socialnem varstvu. Zavezoval naj bi socialne delavke in delavce in prav tako tudi pedagoški, pravniški, sociološki in psihološki kader. V omenjenem kodeksu je opredeljen odnos socialnih delavcev do profesionalnega okolja in narekuje socialnim delavcem in delavkam, da se zavzemajo za solidarnost in sodelovanje (*Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu*, 2006).

V Katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo CSD, je med opravili kriznega centra za otroke in mladostnike poleg ostalih opravil zapisano tudi sodelovanje z drugimi institucijami. Omenjeno je sodelovanje s CSD, šolami, zdravstvom, policijo, nevladnimi organizacijami ter drugimi in sodelovanje v timski obravnavi (Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve, 2008).

Programske smernice (Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport, 1999) namenjene šolski svetovalni službi govorijo o tem, da se šolska svetovalna služba povezuje s strokovnimi delavci v zunanjih ustanovah. Namen povezovanja je dopolnjevanje na področju pomoči posameznika ali skupini in tudi na področju razvojnih in preventivnih dejavnosti, ki se nanašajo na šolo kot celoto. Šolska svetovalna služba sodeluje z zdravstvenimi domovi in drugimi ustreznimi

zdravstvenimi organizacijami, svetovalnimi centri, vzgojnimi posvetovalnicami, centri za socialno delo, z ustreznimi socialno-varstvenimi ustanovami in organizacijami, Zavodom RS za šolstvo, matičnimi fakultetami, Zavodom RS za zaposlovanje, Pedagoškim inštitutom, z raznimi vladnimi ter civilnodružbenimi ustanovami, organizacijami in društvi. Sodeluje tudi s svetovalno službo v vrtcu.

Strokovni delavci se sestajajo tudi v mutlidisciplinarnih timih o katerih govori tudi *Pravilnik o sodelovanju organov ter o delovanju centrov za socialno delo, multidisciplinarnih timov in regijskih služb pri obravnavni nasilja v družini (2009)*.

Tim mora zagotavljati usklajeno, enotno in učinkovito delovanje sodelujočih organov. Organi, ki sestavljajo člane tima, morajo zagotoviti, da se bodo sklepi, sprejeti na sejah tima, uresničevali.

1.1.2.3. Aktivnosti ki so na voljo v mestni občini Slovenj Gradec

Slovenj Gradec je mesto, ki ima bogato kulturo. Na ogled je Koroška galerija likovnih umetnosti, ki se nahaja v nekdanji mestni hiši. Razstavljena so dela različnih umetnostih smeri in avtorjev, otrokom in mladini pa so na voljo različne delavnice. Koroško pokrajinski muzej Slovenj Gradec hrani predmete in graivo iz obdobja NOB za območje Koroške krajine in dela avstrijske Koroške. Hkrati muzej pripravlja ustvarjalne delavnice za otroke in mladino. Zelo znan je tudi Sokličev muzej, ki je poimenovan po župniku Jakobu Sokliču, ta pa je vneto zbiral dela umetnikov. Veliko vlogo v Slovenj Gradcu ima tudi knjižnica Ksaverja Meška z izpostavama v Mislinji in Podgorju. V knjižnici organizirajo tudi razne dogodke, predstavlja pa tudi prostor zbiranja otrok in mladih, odvijajo se tudi različne delavnice namenjene mladim. Vsakoletni mednarodni filmski festival SHOTS se odvija na dvorišču zgodovinskega dvorca Rotenturn. V centru mesta pa je rojstna hiša Huga Wolfa, ki je veljal za čudežnega dečka, saj je obvladal violino. Med znamenitosti štejemo tudi cerkev sv. Elizabete, sv. Jurija, sv. Pankracija in sv. Duha. Vredne ogleda so tudi Paučkove partizanske bolnišnice, grad Vodriž, dvorec Rotenturn, Plečivčki mlin, Herčeva žaga in mlin, Marovški kozolec, Mislinjski gozd in hiša mojstrovin Perger 1757. Slovenj Gradec se na splošno lahko pohvali s kar precej ustvarjalnimi umetniki. Slavna imena najdemo med likovnimi umetniki, glasbeni ustvarjalci, besednimi in gledališkimi umetniki, znanstveniki in zbiratelji. Vsako leto se odvijajo tradicionalne prireditve kulturnega značaja, etnološke in zabavne prireditve. Slovenj Gradec

ima tudi svoj kulturni dom, kjer se odvijajo različne predstave. Občanom pa je na voljo tudi kinodvorana (Mestna Občina Slovenj Gradec, 2019).

V Slovenj Gradcu je mladim in tudi ostalim občanom na voljo MKC, kjer je tudi hostel. MKC znotraj svojih prostorov nudi različne aktivnosti za mlade od športnih aktivnosti do kulturnih prireditev, predavanj ipd. V sklopu Spotur-ja- javnega zavoda za turizem in šport so mladim na razpolago tudi športni objekti kot sta letno kopališče in športna dvorana. Športna dvorana je prilagojena za več vrst skupinskih športov in vadb. Pod športni center Slovenj Gradec pa spada tudi atletska steza in nogometni stadion. Mladim je v občini na voljo tudi več kilometrov kolesarskih poti s povezavo do Doliča in Avstrije. Svoj prosti čas lahko mladi izkoristijo tudi na športnih igriščih, skate parku. Mladim so na voljo tudi smučarke proge na Kopah, razni fitness centri, tenis igrišča, jahanje konj. Slovenj Gradec je razgiban, zato ima več sprehajalnih poti, ki jih lahko občani koristijo. Spotur skupaj z občino nudi tudi ugodnejše smučarske karte in plavalne karte v času počitnic (MKC Slovenj Gradec, b.d.).

Za otroke in mladino je v Slovenj Gradcu veliko aktivnosti. Nekaj od njih je tudi brezplačnih. Med aktivnostmi je tudi športna vadba Mladi športnik, ki je namenjena predšolskim otrokom in otrokom do tretjega razreda osnovne šole. V Slovenj Gradcu se, v sklopu javnega zavoda Spotur, odvijajo poletni tabori, ki potekajo skozi poletje. V okviru zavoda se odvijajo različne delavnice na teme kot so noč čarovnic, velikonočna delavnica za otroke, sobotne brezplačne tematske ustvarjalne delavnice za najmlajše. Med poletjem si otroci lahko počitnice popestrijo s športnimi animacijami na letnem kopališču. Vesele žogice je še ena izmed vadb, ki je namenjena najmlajšim. Na Gmajni pa je postavljena Škratкова dežela, kjer je jeseni pestro dogajanje (Spotur, 2015).

1.1.2.4. Aktivnosti, ki so na voljo na Centru za socialno delo Slovenj Gradec

Na CSD Slovenj Gradec so otrokom in mladostnikom na voljo dnevne obravnave, ki potekajo v sklopu KCM. Družina se vključi v storitev pomoč družini na domu. Starši podpišejo soglasje, da se otrok prostovoljno vključi v dnevne obravnave. Otroci in mladostnike obiskujejo dnevne obravnave po potrebi. Na voljo so trikrat tedensko in trajajo dve uri. En del je namenjen šolskemu delu, drugi pa pristočnim dejavnostim. Otroci so pod nadzorom strokovnih delavcev (Sonja Božič, CSD Slovenj Gradec, osebna komunikacija, 13.3.2019).

1.1.3. Makrosistem

Po Bronfenbrennerju (1979; v Kranjec Klopčič, 2016) makrosistem ne predstavlja nobenega specifičnega konteksta. Gre za večji sistem kulturnih prepričanj, etičnih norm, političnih gibanj, družbenih vrednot, zakonov, običajev, ideologije, življenjskih slogov, ki delujejo kot močan vir energije v življenju ljudi. Avtor navaja, da si lahko makrosistem zamišljamo kot družbeni temelj določene kulture in subkulture. To pa kliče k uvidu bolj specifičnih psiholoških in socialnih značilnosti na ravni makrosistema, ki vplivajo na procese tega sistema. Batistič Zorec (2000) pravi, da makrosistem vključuje temeljne kulturne, politične, verske, socialne, ekonomske vrednote. Vključuje tudi vrednote izobraževanja in socialno politiko.

Makrosistem je torej najbolj oddaljen od otrokove direktne izkušnje, vendar ima močan vpliv nanj zaradi kulturnih vrednot in ideologije.

Gre za družbene kulturne vzorce, ki se pojavljajo kot pravila, regulacije, zakoni na eksplicitni ravni. Na implicitni ravni pa se pojavljajo na ravni družbe in kultur v obliki ideologij, tradicij, stereotipov, vrednot, nazorov ipd. Način socializacije pripadnikov določene kulture je pogojen z značilnostmi makrosistema (Puklek Levpišček in Zupančič, 2009). Pomaga nam povezovati med seboj številne dejavnosti našega življenja. Makrosistem vpliva na to, kaj, kako, kdaj in kje bomo vzpostavljali naše odnose (Swick in Williams, 2006).

1.1.3.1. Zakonodaja s področja varstva otrok, mladine in družin

Država z varstvom otrok in mladostnikov ter družin le te ščiti pred različnimi socialnimi okoliščinami. Država mladim nudi različne oblike pomoči in varstva v obliki organizacij in institucij, ki delujejo na področju varstva otrok in mladine.

Varstvo družine je urejeno s strani *Ustave Republike Slovenije (1991)*. Ta v svojem 53. členu navaja, da država varuje družino, materinstvo, očetovstvo, otroke in mladino ter ustvarja za to varstvo potrebne razmere. V 54. členu Ustave Republike Slovenije je zapisano, da imajo starši pravico in dolžnost vzdrževati in vzgajati svoje otroke. V naslednjem, 56. členu, pa je zapisano, da otroci uživajo posebno varstvo in skrb v skladu s svojo starostjo in zrelostjo.

Prav tako je v 5.a členu *Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (2004)* navedeno, da morajo starši, druge osebe, državni organi ter nosilci javnih pooblastil, v vseh dejavnostih in postopkih v zvezi z otrokom, skrbeti za otrokovo korist.

V 3. členu splošnih določb *Zakona o socialnem varstvu (2007)* je navedeno:

Pravice iz socialnega varstva po tem zakonu obsegajo storitve in ukrepe, namenjene preprečevanju in odpravljanju socialnih stisk in težav posameznikov, družin in skupin prebivalstva ter denarno socialno pomoč, namenjeno tistim posameznikom, ki si sami materialne varnosti ne morejo zagotoviti zaradi okoliščin, na katere ne morejo vplivati.

Osnovnošolsko izobraževanje ureja *Zakon o osnovni šoli (1996)*, v katerem sta med pomembnejšimi cilji osnovnošolskega izobraževanja navedena zagotavljanje splošne izobrazbe vsemu prebivalstvu in vzpodbujanje skladnega, spoznavnega, čustvenega, duhovnega in socialnega razvoja posameznika. V Zakonu o osnovni šoli piše, da mora učenec redno obiskovati pouk v okviru obveznega programa in izpolnjevati obveznosti in naloge, določene z akti osnovne šole. Tudi v Splošni deklaraciji človekovih pravic je zapisano, da ima vsakdo pravico do izobraževanja, ki mora biti brezplačno vsaj na začetni stopnji to pa mora biti obvezno.

V Beli knjigi o vzgoji in izobraževanju v Republiki Sloveniji je med cilji vzgoje in izobraževanja otrok s posebnimi potrebami zapisano, da je potrebno stalno sodelovanje s starši in zagotavljanje stalne strokovne in osebne podpore celotni družini. Zapisano je tudi, da je potrebno sodelovanje med strokovnjaki, ki so vključeni v posamezen primer in zagotavljanje ustreznih informacij (Krek in Metljak, 2011).

V Katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo je zapisano poglavje o posebnem varstvu otrok in mladostnikov. Zapisano je, da je osnovna naloga z vidika socialnega dela, raziskovanje možnosti za mobilizacijo družine in drugih naravnih socialnih mrež. Namen izvajanja ukrepov CSD za vzgojo in varstvo otroka in njegovih koristi je spremljanje psihofizičnega razvoja otrok, ki živijo v neugodnih življenjskih okoliščinah ali je ogrožen njihov razvoj. Namen odvzema otroka je varstvo otroka, kadar zanj v domačem okolju ni primerno poskrbljeno. Pri oddaji otroka v zavod pa gre za umik otroka iz njegovega okolja na predlog staršev ali na pobudo centra. Torej, v nekaterih primerih pa CSD poseže v varstvo otrok in mladine tudi s tem, da otroka namestijo v vzgojni zavod (Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve, 2008).

V *Zakonu o usmerjanju otrok s posebnimi potrebami (2011)*, je v 13. členu navedeno, da je vzgojno-izobraževalni zavod, v katerega je otrok vključen, dolžan vložiti zahtevo za preverjanje

ustreznosti usmeritve. Ta se vloži pri Zavodu Republike Slovenije za šolstvo, hkrati pa o tem obvesti tudi pristojni CSD. CSD na podlagi dokumentacije odloči, ali bo začel postopek namestitve otroka v vzgojni zavod. Zapisano je, da se v vzgojni zavod oddajo le otroci s čustvenimi in vedenjskimi motnjami, pri katerih je zaradi motenj ogrožen njihov zdrav razvoj oziroma ogrožajo okolico v taki meri, da potrebujejo vzgojo v zavodu.

Med mednarodnimi pogodbami, ki zagotavljajo varstvo družine so tudi naslednje:

- *Konvencija ZN o otrokovih pravicah (1989)*

Novembra 1989 je Generalna skupščina Združenih narodov sprejela Konvencijo o otrokovih pravicah, ki vsebuje pravice, ki bi jih morali uživati vsi otroci in postavlja osnovne standarde za otrokov razvoj v različnih starostnih obdobjih ter na različnih področjih njegovega življenja. V 3. členu so navedeni principi inkluzije in sicer spoštovanje osebnega dostojanstva, individualne avtonomije vključno s pravico do lastne odločitve in neodvisnosti posameznika; spoštovanje razlik in sprejemanje oseb s posebnimi potrebami kot dela človeške raznolikosti; nediskriminacija, popolna in učinkovita participacija ter vključevanje posameznika v družbo; enakost med moškimi in ženskami; optimalni razvoj sposobnosti otrok s posebnimi potrebami.

V 9. členu je opredeljena pravica otrok, da ne smejo biti ločeni od staršev, razen če pristojne oblasti v skladu z zakoni in postopki odločijo, da je takšna odločitev nujna za otrokovo korist. Družina je za otroka najustreznejši prostor. V teh primerih ima otrok pravico, da redno vzdržuje stike s starši. V naslednjem, 9. členu pa je zapisano, da v primeru bivanja staršev v različnih državah, mora biti zagotovljen osebni stik otrok s starši. Odgovornost staršev za otrokovo vzgojo in razvoj je zapisana v 18. členu. Pri tem pa je staršem omogočena ustrezna pomoč pri izvrševanju njihove odgovornosti pri otrokovi vzgoji.

V 28. členu je zapisana pravica otroka do izobraževanja, v prvem odstavku 29. člena pa je navedeno:

Države pogodbenice so si edine, da mora biti izobraževanje otrok usmerjeno:

- a) k popolnemu razvoju otrokove osebnosti, nadarjenosti ter umskih in telesnih sposobnosti;
- b) h krepitvi spoštovanja človekovih pravic in temeljnih svoboščin ter načel, določenih z Ustavno listino Združenih narodov;

- c) h krepitvi spoštovanja do otrokovih staršev, kulturne identitete, jezika in vrednot, nacionalnih vrednot države, v kateri otrok prebiva, država, iz katere morda izhaja, in do civilizacij, različnih od njegove;
- d) k pripravi otroka na odgovorno življenje v svobodni družbi, v duhu razumevanja, miru, strpnosti, enakosti med spoloma in prijateljstva med vsemi narodi, etničnimi, narodnimi in verskimi skupinami in osebami staroselskega porekla;
- e) h krepitvi spoštovanja do naravnega okolja (Unicef, b.d.).

- *Evropska konvencija o uresničevanju otrokovih pravic (1999)*

Omenjena konvencija se uporablja za otroke mlajše od 18 let. Cilji konvencije so spodbujanje pravic otrok in priznavanje procesnih pravic ter omogočanje uresničevanja pravic tako, da so otroci sami ali prek drugih oseb obveščeni in jim je dovoljeno, da lahko sodelujejo v postopkih pred pravosodnimi organi, ki jih zadevajo (Varuh človekovih pravic, b.d.).

- *Mednarodni pakt o ekonomskih, socialnih in kulturnih pravicah (1992)*

10. člen govori o tem, da mora biti družina deležna čim širšega varstva in pomoči, zlasti pri njeni ustanovitvi in dokler je odgovorna za preživljanje in vzgojo otrok (Varuh človekovih pravic, b.d.).

- *Splošna deklaracija človekovih pravic (1948)*

22. člen deklaracije navaja, da ima vsak član družbe pravico do socialne varnosti. Prav tako ima pravico do uživanja ekonomskih, socialnih in kulturnih pravic, nepogrešljivih za njegovo dostojanstvo in svoboden razvoj njegove osebnosti (Ministrstvo za zunanje zadeve, 2019).

1.2. Koncept delovnega odnosa

Pomembno je, da strokovni delavec na primeren način vzpostavi delovni odnos s sogovornikom. Potrebno je upoštevati načela vzpostavljanja delovnega odnosa. Prva naloga socialnega delavca ali delavke je, da delovni odnos vzpostavi. Pri delovnem odnosu gre za odnos med socialnim delavcem ali delavko in uporabnikom, ki olajša in omogoča proces pomoči, kjer se pomoč raziskuje in soustvarja v varnem delovnem pogovoru.

Čačinovič Vogrinčičeva je v Sloveniji razvila koncept delovnega odnosa, ki se umešča v postmoderne koncepte pomoči. Uporabnik je v omenjenem konceptu postavljen v vlogo soustvarjalca pomoči, hkrati pa tudi vzpostavlja in varuje pogoje za soustvarjanje pomoči in

prispeva k učinkovitosti in uspešnosti sprememb. Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina (2011) pravijo, da gre v delovnem odnosu za skupni projekt strokovnjakov iz izkušenj in socialnega delavca ali delavke, ki soustvarjajo deleže v rešitvi. Vzpostaviti delovni odnos pomeni, da se socialni delavec ali delavka pridruži družini nato pa nadaljuje z odkrivanjem problema in rešitev, sledi spreminjanje, proslavljanje, reflektiranje. Na koncu se konča z ločitvijo.

Čačinovič Vogrinčičeva (2008) pravi, da socialni delavec ali delavka in uporabnik vzpostavita delovni odnos v varnem prostoru, kjer se zgodi soustvarjanje in raziskovanje rešitev. Elementi, ki sestavljajo delovni odnos poskrbijo, da je delovni odnos zares spoštljiv, varen prostor, ki uporabniku in vsem udeleženi ponudi pomoč in podporo, ki jo potrebujejo. Delovni odnos soustvarjanja daje jasen okvir, da skupaj z učencem, kot »ekspertom iz izkušenj« raziskujemo problematiko ter rešitve.

Elementi delovnega odnosa so dogovor o sodelovanju, instrumentalna definicija problema in osebno vodenje. Opreti se moramo še na sodobne, postmoderne koncepte in sicer na perspektivo moči, etiko udeležnosti, znanje za ravnanje in ravnanje s sedanjostjo ali koncept navzočnosti. *Dogovor o sodelovanju* je pomemben uvodni ritual in vsebuje privolitev v sodelovanje tu in zdaj ter soglasje o času in prostoru, ki ju imamo na voljo. Vsebuje tudi dogovor o tem, kako bomo delali. Vzpostavitev in varovanje varnega prostora za delo, je naloga odraslih. Zagotoviti je treba, da vsak otrok pride do besede. Dogovor, ki mora biti jasen in izrečen, šele omogoči vzpostavljanje delovnega odnosa. Dogovor je potrebno opraviti z vsemi, ki se v projekt vključujejo. Potrebno je nameniti dovolj časa dogovoru o sodelovanju, posebno pozornost pa nameniti tudi sodelovanju otroka, soustvarjanju z otrokom (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2011). Sklepanje dogovora o sodelovanju se konča s privolitvijo vsakega člana v sodelovanje v izvirni delovni projekt pomoči (Mešl, 2011, str. 96). V *instrumentalni definiciji problema* mora socialni delavec ali delavka soustvariti proces pomoči, v katerem udeleženi v problemu raziskujejo svoj delež k rešitvi. Otroci v proces stopi s svojo definicijo problema, socialni delavec ali delavka doda svoje videnje. Sodelovanje in dialog sta v središču, udeleženci v problemu pa soustvarjajo k oblikovanju rešitve. *Osebno vodenje* pomeni vodenje k dogovorjenim in uresničljivim rešitvam, k dobrim izidom. Raziskujemo zgodbe otroka skupaj z njim tako, da v pogovoru vodimo k postopnemu oblikovanju zaželenih izidov. Socialni delavec ali delavka pa se osebno odziva, čemur pravimo osebni odnos. Tukaj podeli svoje izkušnje, zgodbo, ravna empatično, se osebno odzove na dogajanje v odnosu, ki nastaja. *Perspektiva moči* je koncept v katerem v mladostniku iščemo, raziskujemo, odkrivamo

njegovo moč in njegove vire. Tukaj sprašujemo po dobrih izidih, sanjah, upanju, po opori v skupnosti, po dobrih izkušnjah. Gre za mobilizacijo moči mladostnika, tako da jih podpreš pri tem, da dosežejo svoje sanje, vizije in cilje. V konceptu *etike udeležенosti* gre za prisotnost v poslušanju, hkrati to pomeni biti na voljo za sočutje in za razgovor. *Znanje za ravnanje* govori o tem, da zna socialni delavec ali delavka vzpostaviti in vzdrževati delovni odnos in koncept razgovora ter podeliti strokovno znanje sogovornikom v njihovem osebнем jeziku in nazaj v jezik stroke za ustvarjanje nove zgodbe v raziskovanju rešitev (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2011).

1.2.1. Ravnanje po socialnoekološkem načelu

Pri delu z družino v nalogi izpostavim ravnanje strokovnega delavca po socialnoekološkem načelu. Menim, da je izjemnega pomena to da strokovni delavci znamo uporabiti omenjeno načelo. Naše delo je potrebno usmeriti v krepitev naravne socialne mreže, saj lahko najožji člani družine veliko pripomorejo na poti pri iskanju rešitev. Skupaj z družino moramo raziskovati tudi njeno kompleksno socialno mrežo.

Otrok ne živi samo v družini in na njegovo življenje ne vplivajo samo starši in stroke. Upoštevanje omenjenega načela pomeni dejavnost kompleksne socialne mreže otrokovega sveta, dlje od družine in stroke. Otroku je socialna mreža lahko vir moči, samospoštovanja, prijateljstva. Lahko pa mu je tudi vir pritiskov, izkoriščanja, stresov in zlorabe. Pomembno je vedeti na kakšen način je socialna mreža otroku vir pomoči, kakšne dragocene izkušnje mu daje. Strokovnjakovo razumevanje otrokovih potreb in odkrivanje učinkovite rešitve je tesno povezano s sodelovanjem socialne mreže otroka. Sodelovanje pa nam omogoča odstraniti tudi ovire, ki so na poti do sprememb (Čačinovič Vogrinčič, 2000, str.82).

Čačinovič Vogrinčič (2000, str. 77) opozarja na pomembno vlogo socialnega dela pri reševanju kompleksnih psihosocialnih težav otrok in mladih z odklonskim vedenjem. Poudarek daje vzpostavljanju socialne mreže, ki mladim in vsem udeležnim v problemu omogoča nove dobre izkušnje, ki jih vsi udeleženi potrebujejo za iskanje rešitev. Cilj je, da otroku omogočimo novo, boljšo možnost za življenje, razvoj. Čačinovič Vogrinčič (2008) poudarja, da je socialna mreža otroka lahko vir moči, prijateljstva, samospoštovanja. Opozori pa tudi, da je lahko vir stresov, pritiskov, zlorabe in izkoriščanja, kar je ovira za dober razplet.

Socialnoekološko načelo govori o aktivizaciji, mobilizaciji in kreptvi naravne socialne mreže uporabnikov v skladu s postavko minimalnega aktiviranja naravne socialne mreže. V naravno

socialno mrežo štejemo prijateljske skupine, družino, sosede. Če uporabnik nima nosilne mreže za svoje življenje, mu jo socialni delavec ali delavka pomaga oblikovati v naravnem socialnem kontekstu. Gre za skrbno tehtanje predlogov za pretrganje vezi in grobo spreminjanje življenjskega okolja udeležениh (Čaćinović Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2011). Tudi Rapoša Tajnšek (1993) navaja, da je v proces podpore in pomoči potrebno vključiti vse pomembne člene in dejavnike, kateri se pojavljajo v okolju v katerem otrok živi, povezati otroka z vsemi obstoječimi viri pomoči v uporabnikovi skupnosti. Naloga socialnega delavca ali delavke je, da spodbuja interakcijo med uporabnikom in njegovo socialno mrežo v primeru da mu ta lahko nudi podporo in pomoč. Socialni delavec ali delavka mora nuditi oporo tistemu članu družine, ki predstavlja pomemben vir za otroka (Rapoša Tajnšek, 1993). Koristno je vedeti, na kakšen način je socialna mreža otroku vir pomoči v stiski, kakšne izkušnje mu daje. Sodelovanje z otroku pomembnimi osebami lahko odločujoče vpliva na učinkovito rešitev (Čaćinović Vogrinčič, 2008).

Priporočila po Gillighan (1999, v Čaćinović Vogrinčič, 2000, str.83) za strokovnjake pri delu s socialnimi mrežami:

- Risanje zemljevida (določiti kdo so člani socialne mreže);
- Ugotavljanje kdo so ključni člani, kdo so strokovnjaki, ki sodelujejo. Potrebno je opozoriti tudi na potencial mreže;
- Pridobivanje informacij skozi razgovore (s posamezniki, posameznimi člani ali v skupini ipd.);
- Vzpostavljanje sodelovanja in pomoči za otroka ali izboljšanje sodelovanja skozi mediacijo in pogajanja;
- Uporaba mediacije;
- Zbiranje članov mreže za dogovor o zadevah v korist otroka;
- Krepitev identitete mreže z ritualom in praznovanjem;
- Povezovanje socialne mreže s "tretjim"-razna društva, organizacije;
- Zaščititi in okrepiti otroka pred negativnim vplivom mreže.

1.2.2. Izvirni delovni projekt pomoči

Pri izvirnem delovnem projektu pomoči gre za soustvarjanje rešitev, zaželenih razpletov, ki se oblikujejo v delovnem odnosu, se prevajajo v akcijo, v dejanja, v konkretne korake, ki udeležijo dogovore. Koncept izvirnega delovnega projekta pomoči dopolnjuje delovni odnos.

Projekti so izvirni, ker so vsakokrat na novo in posebej oblikovani za vsakega udeleženega v problemu posebej in so soustvarjeni skupaj z njimi in zanje. Delovni so, ker v vsakdanjem jeziku in vsakdanjem življenju ljudi konkretizirajo dogovorjene spremembe, naloge, deleže posameznika. Konkretizirajo tudi roke skupaj z dogovorom za naslednji sestanek. Gre za sodelovanje na aktivnostih, ki sledijo iz opravljenega dela v delovnem odnosu. O projektih govorimo, ker tečejo v času in so usmerjeni k dobrim izidom ali zaželenim razpletom. Vedno znova ugotavljamo razlike v procesu napredovanja k rešitvam. Izvirni delovni projekt pomoči dopolni delovni odnos. Vedno znova se nadaljuje v delovnem odnosu (Čačinovič Vogrinčič, 2011, str. 24). Tudi Kodele in Mešl (2011, str. 124) pravita, da gre za projekt, ki potrebuje postanek vseh udeleženih, da se rešitve zares raziščejo in se poti do njih soustvarijo. Čačinovič Vogrinčič (2008) dodaja, da gre v izvirnem delovnem projektu pomoči za obliko pomoči otroku, ki upošteva, da je učenec soustvarjalec v projektu pomoči.

Izvirni delovni projekt pomoči je pomemben, ker omogoča, da se sklene proces podpore in pomoči za vsakega uporabnika posebej. Omogoči, da proces teče in se nadaljuje. Zajema šest korakov. Prvi je *približevanje*, kjer se moramo uporabniku pridružiti tukaj in zdaj. Sledi *odkrivanje*, kjer gre za raziskovanje mogočega. Naslednji korak v izvirnem delovnem projektu pomoči je *spreminjanje*, kjer gre za to, da uporabnik zmore pogledati v prihodnost ter raziskovati določena ravnanja, ki bodo omogočila spremembe. V fazi *proslavljanja* se ubesedi in veseli vsakega najmanjšega koraka, ki se je zgodil. Naslednji korak je *ločitev*, kar pomeni, da so uporabniki pridobili toliko moči, da zmorejo sami naprej. Zadnji korak je *refleksija*, ko vsi udeleženi reflektirajo in ubesediijo proces. Ugotovijo kaj so se naučili, kaj jim je pomagalo, kaj bodo v prihodnosti uporabljali (Čačinovič Vogrinčič, 2008).

Izvirni delovni projekti pomoči so projekti še tako drobnih sprememb, ki so komaj opazne. Raziskovanje teh sprememb in delovni pogovori o teh so pomemben del soustvarjalnega procesa. V izvirnem delovnem projektu pomoči zapišemo posamezne podrobnosti, korake. Pomembno je, da se vedno znova dogovorimo o naslednjem koraku in željnem izidu. V šoli pa se velikokrat zgodi, da za cilje ve učitelj in se o tem z učencem sploh ne pogovarja. Učenec v takem primeru ostane brez svoje definicije težave. Učitelji pogosto učenca ne sprašujejo po ciljeh, ker ji že sami določijo (Čačinovič Vogrinčič, 2011, str. 24).

1.2.3. Glas učenca

Otroke je potrebno vključiti v vse procese dela, kar pomeni da se tudi sliši in upošteva njihovo mnenje. Otroci motajo biti slišani in upoštevani, v času v katerem živimo pa tega nismo vajeni. Izrečene besede sogovorniku imajo veliko moč. Pazljivi moramo biti na skladnost besednih in nebesednih sporočil.

Kustec (2013, str. 136) pravi, da premalokrat raziskujemo in odkrivamo otrokov osebni jezik. Na otroka prevečkrat gledamo kot na nemočnega, ki s težavo pove, kaj si misli. Jenkole (2006, str. 35) pravi, da se pri delu z otroci velikokrat srečamo s stisko in nemočjo otrok, ko skušajo povedati svoje mnenje, njihovi glasovi pa niso slišani ali niso slišani dovolj zgodaj. Avtorica (2006, str. 37) opazuje, da se v takih primerih otrok premalo ali pa skoraj ne opremi z ustreznimi informacijami. Ne vključi se ga v reševanje problema. Ne upošteva se drugačnosti njegovega čutenja in dožemanja stvarnosti. Šugman Bohinc (2013b, str. 108) pravi, da je pri delu z otrokom pomembno, da ustvarimo odprt prostor za pogovor. Temeljne pogoje, da se bo otrok počutil varen izraziti svoj glas, predstavlja spodbudno in prijazno fizično okolje. Za oblikovanje varnega vzdušja je pomemben ton, višina, barva glasu, tempo. Tudi govorica odraslih pri otrocih vzbuja zaupanje in zanimanje. Za otroka je potreben čas, da izrazi kar želi, pa tudi za odraslega je pomemben čas, da razume, kaj mu otrok sporoča.

Pri delu z otrokom je pomembno, da vstopimo v njegov svet. Varno, okolje, ki ne ogroža je to, kar moramo ponuditi otroku. To lahko naredimo tudi s pomočjo igre. Ne hitimo z vzpostavljanjem čimprejšnjega stika z otrokom, naj nas otroci sami opazijo. Ne pretiravajmo z očesnim stikom in smehljanjem. Sami morajo začeti govoriti o svojih čustvih in občutkih, ker če jih mi vabimo k temu, bomo s tem postavili oviro za razvoj odnosa. Kadar začutimo, da je neka tema za otroka naporna ali boleča, ga prosimo za dovoljenje, če lahko nadaljujemo pogovor. Vztrajati moramo pri ustvarjanju kontekstov za njegove kompetence in vire. S pomočjo vizualnih pripomočkov lahko raziskujemo otrokove težave in vire (Šugman Bohinc, 2013b, str. 112).

Žgavc (2000) pravi, je uspešen pogovor med odraslim in otrokom, pogovor z uporabo jasnih in ne obtožujočih sporočil z opisom okoliščin, brez prisile, temveč z izbiro. Naša odprtost in povzemanje povedanega je velikega pomena pri pogovoru z otrokom. Preveriti moramo, ali smo otroka prav razumeli. Pri posredovanju sporočil otroku moramo biti pozitivni. Pohvala učencu bo dosegla namen, če je izrečena na način, da bo otrok točno vedel, zakaj je pohvaljen. S spodbujanjem in opogumljanjem bo otrok okrepil moč in optimizem za doseg ciljev.

Šugman Bohinčeva (2013b, str. 129) pravi, da otroka pohvalimo za še tako majhne pozitivne premike.

Čačinovič Vogrinčičeva (2008) opozarja, da naj bo kritika v postopku pomoči konstruktivna in naj otroka spodbuja k možnim spremembam, saj je učenec tisti, ki je najbolj kompetenten, da pojasni, česa ne razume in ne zna.

Jenkole (2006) dodaja, da je iz prakse razvidno, kako za otroka pomembni odrasli, sklicujoč se na koristi otroka, uporabljajo različne načine za spreminjane otrokovega mnenja. To je vidno v primerih, kadar so interesi otrok v navzkrižju z interesi staršev. Takšne izkušnje pa bi morale biti strokovnim delavcem iztočnica za njihovo delo z otroki. Starše bi morali opomniti, kako pomembno je prisluhniti njihovem otroku, mu omogočiti varno okolje, v katerem bo otrok izražal svoja mnenja. Pomembno je, da otroku omogočimo osebo, ki ji otrok zaupa in bo zagovarjala njegovo mnenje, potrebe, interese in želje. Otroci so osebe s pravicami, videnjem problema in potrebami, zato je potrebno spremeniti odnos do otrok, kajti niso lastnina staršev ali drugih odraslih. Tudi Šugman Bohinc (2013a, str. 65-66) opozarja, da so pogoste raziskave o otrocih izvedene brez neposrednega spraševanja otrok. Največkrat raziskave izvedejo tako, da o njih povprašajo starše, učitelje, šolske svetovalce. Na rezultate takšnih raziskav se ne moremo zanesti, saj otroci konstruirajo pomene drugače kot odrasli. Avtorica (prav tam) nadaljuje, da so se šele zadnji dve desetletji začeli izvajati raziskave s tako imenovanim na otroka usmerjenim, pretežno kvalitativnim načinom proučevanja. Potrdila se je predpostavka, da otroci zmorejo aktivno sodelovati pri raziskavah. Glas otroka je tako dobil osrednje mesto v raziskavah in interpretacijah odraslih.

Šugman Bohinc (2013a, str. 68):

Ljudje gradimo skupnost, oblikujemo družbo v procesih soustvarjanja, v katerih so poleg odraslih aktivni partnerji tudi otroci kot celovita socialna bitja. Zato je treba na področjih, na katerih tako ali drugače sodelujemo odrasli in otroci, združiti obe perspektivi in zagotoviti, da se bo slišal glas obojih. Tako vzpostavljen prostor za dialog omogoča proizvodnjo novih, doslej neslišanih ali preslišanih zgodb, od katerih bo morda odvisna usoda našega planeta.

1.3.Sodelovanje strokovnih delavcev

1.3.1. Učinkovita strokovna pomoč

Pomoč otroku se zadnja leta spreminja v pomoč celotni družini. Problemi otrok niso ločeni od njihovega vsakdanjega življenja. Dejavniki uspeha, v katerih lahko vidimo pogoje za učinkovito ponudbo pomoči družini so po britanski študiji (White idr., 2008, v Bouwkamp in Bouwkamp, 2014):

- Dobro osebje

Pogosta menjavanja strokovnih delavcev so ovira pri vzpostavljanju delovnega odnosa in zaupanja. Strokovni delavec mora imeti dobre socialne in komunikacijske spretnosti, vztrajnost.

- Število primerov na strokovnega delavca

Število primerov na strokovnega delavca mora biti nizko, saj ima tako dovolj časa, da vzpostavi delovni odnos in zaupanje. Pomembno je tudi, da je dosegljiv in na voljo družini, ko ga potrebuje. Strokovni delavec mora poiskati skrite vzroke problemov, spremljati družino, pomagati pri vztrajanju družinskih članov pri svojih zahtevah do družine.

- Stalni strokovni delavec

S stalno kontaktno osebo družina gradi odnos zaupanja kar poveča angažiranost družinskih članov pri procesih podpore in pomoči. En strokovni delavec mora imeti pregled in končno odgovornost.

- Pomoč dobijo vsi družinski člani

Vsi družinski člani morajo biti angažirani pri spremembah, ki naj bi jih družina dosegla. Družina se mora naučiti konstruktivno sodelovati drug z drugim in zajezi probleme.

- Strokovni delavec ostane, dokler je treba

Za reševanje problemov v ranljivi družini je potreben čas in prostor, da si lahko skupaj z družino prizadevaš rešiti težave.

- Diskrecijski prostor strokovnega delavca

Strokovni delavec se mora prilagodljivo, interventni in kreativno odzvati na spreminjajoče se potrebe in razmere v družini. Mora imeti možnost delati usmerjeni k situaciji.

- Avtoriteta strokovnega delavca

Strokovni delavec mora imeti možnost, tam kjer je to potrebno, da uporabi ukrepe, s čimer prepreči, da bi družina delovala neučinkovito.

- Odnosi z drugimi morajo potekati učinkovito

Družina bi morala dobiti vso pomoč, ki jo potrebuje s čimer se vzpostavlja vzajemno zaupanje. Kontaktne osebe naj bi bile sproti seznanjene z dogajanjem v družini.

Van der Steege (2007, v Bouwkamp in Bouwkamp, 2014) navaja, da se mora pomoč, za učinkovito pomoč družini za dom, odvijati v neposrednem okolju družine z intenzivnimi stiki, ki naj bi bili vsak enkrat tedensko. Strokovni delavec mora pri svojem delu aktivirati pozitivne moči in možnosti družine, se pravi da mora upoštevati krepitev moči. Strokovni delavec mora pri svojem delu biti usmerjen k staršem, otrokom ter socialni mreži družine. Strokovni delavec mora pri svojem delu z družino biti usposobljen.

1.3.2. Sodelovanje med institucijami

Strinjam se s Hočevar, Šebart & Štefanc (2013), ko izpostavijo pomembnost medsebojnega sodelovanja, ki se vzpostavlja že v vrtcu. V vrtcu namreč starši in okolje prvič vstopajo v interakcijo z vzgojno-izobraževalno institucijo, kjer sta pomembna participacija in sodelovanje.

1.3.2.1. Center za socialno delo

Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (2019):

Socialna varnost je širše zasnovan model državnih ukrepov na različnih področjih za zagotovitev socialne varnosti in vključuje zdravstvene, delovnopravne, stanovanjske, izobraževalne in ostale vidike ter je nadrejen pojem socialnemu varstvu, ki je definiran z vrstami storitev in denarnih dajatev skupinam in posameznikom, ki nimajo zadostnih sredstev za preživljanje.

Centri za socialno delo so ustanove, ki delujejo v sklopu Direktorata za socialne zadeve RS. Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (2019):

Področje socialnega varstva je eden od sklopov socialne varnosti in temelji na socialni pravičnosti, solidarnosti ter na načelih enake dostopnosti in proste izbire oblik. Temeljno izhodišče ukrepov na področju socialnega varstva je zagotavljanje dostojanstva in enakih možnosti ter preprečevanje socialne izključenosti.

Kot sem že v enem izmed prejšnjih poglavij zapisala, CSD v primerih reševanja problemov, sodeluje tudi z zunanjimi institucijami, med katerimi je tudi šola.

Pobudniki sodelovanja med OŠ in CSD so lahko vodstvo šole, svetovalna služba, starši, CSD ali učitelji (Čačinovič Vogrinčič, 2008). CSD se vključi v obravnavo otroka oziroma mladostnika na pobudo šole, na podlagi želje staršev ali na podlagi obvestila policijske postaje. Naloga strokovnjaka na CSD je skozi pogovor z otrokom oziroma mladostnikom, njegovimi starši in šolo ugotoviti in opredeliti težave ter oblikovati možne načine njihovega reševanja. Skozi raziskovanje socialne mreže mladostnika je potrebno le to najprej iskati v okolju v katerem otrok živi. Pomembno je, da se otroku v prvi vrsti zagotovi vsa možna pomoč v domačem okolju (Center za socialno delo Slovenj Gradec, 2019). Na spletni strani CSD Bežigrad je glede postopka obravnave otrok in mladostnikov s težavami v odraščanju zapisano, da socialni delavec ali delavka prouči vlogo. Izvede se razgovor s starši in mladostnikom pri čemer raziskujejo socialno mrežo, ugotavljajo otrokove težave in mogoče načine reševanja teh težav. Pri razgovoru se daje podpora otroku, po potrebi se naredi obisk na domu in vključitev otroka v različne aktivnosti pri čemer gre predvsem za razbremenitev staršev. Družino se lahko vključi tudi v družinsko terapijo, svetovalni center in se ji ponudi možnost vključitve v socialnovarstvene storitve kar predstavljata osebna pomoč in pomoč družini za dom (Center za socialno delo Ljubljana, Enota Bežigrad, b.d.).

Kadar otroci do 14. leta storijo kaznivo dejanje le ti niso kazensko odgovorni se pravi, da se jih ne obravnava na sodišči. CSD najprej dobi obvestilo o storjenem kaznivem dejanju in opravi razgovor z mladostnikom in starši. Socialni delavec ali delavka družini poda informacije glede možnih socialno varstvenih storitev. Če pa kaznivo dejanje opravi mladostnik, ki je dopolnil 14. let je le ta kazensko odgovoren. Center mora po 469. Členu Zakona o kazenskem postopku pridobiti podatke o zrelosti mladostnika in okoliščinah, ki se tičejo mladostnikove osebnosti. Prav tako mora CSD v skladu z omenjenim zakonom pridobiti podatke o okoliščinah in razmerah v katerih živi. Socialni delavec ali delavka ima nalogo pripraviti poročilo za sodišče na podlagi razgovora z mladostnikom in starši (Center za socialno delo Ljubljana, Enota Bežigrad, b.d.).

Vzgojni ukrepi in kazni za mladoletnike po Kazenskem zakoniku Republike Slovenije so navedeni v 6. poglavju. Na prvem mestu je ukor, sledijo navodila in prepovedi med katerimi so opravičilo oškodovancu, poravnava z oškodovancem, redno obiskovanje šole, usposabljanje za poklic ali sprejem zaposlitve, nastanitev pri določeni družini, domu ali drugje, opravljanje družbenokoristnega dela, zdravljenje v ustrezni zdravstveni organizaciji, obiskovanje vzgojne, poklicne, psihološke ali druge posvetovalnice, udeleževanje programov socialnega treninga, opravljanje preizkusa znanja prometnih predpisov in prepoved vožnje motornega vozila. Med vzgojnimi ukrepi je tudi nadzorstvo socialnega varstva, oddaja v vzgojni zavod ali prevzgojni dom in oddaja v zavod za usposabljanje.

Sodelovanje med šolsko svetovalno službo in CSD je nujno in mora temeljiti na partnerstvu in komplementarnosti pri reševanju izzivov (Resman 1999, str. 97). Kodele in Mešl (2011, str. 117) pišeta o tem, da mora šolska svetovalna delavka ali delavec delovati v smeri, da bi bili vsi udeleženci šolskega sistema uspešni pri zagotavljanju razmer za razvoj učencev.

S strani centra za socialno delo je otrokom s težavami v odraščanju nudena pomoč pri prepoznavanju in reševanju težav v odraščanju. Najpogostejša je šolska neuspešnosti, neprimerno vedenje v šoli in doma, pohajkovanja, begi, težave z nekemičnimi oblikami zasvojenosti ipd. (Center za socialno delo Slovenj Gradec, 2019).

1.3.2.2. Sodelovanje s šolsko svetovalno delavko

V Sloveniji je integracija/inkluzija otrok, ki so različnega socialnega, nacionalnega in kulturnega izvora, še vedno v ozadju. Šole in osamljeni svetovalni delavci, se niso sposobni sami in neposredno spoprijemati s številčno raznovrstnostjo problemov (Resman, 2008). Resman (1999, str. 79) poudarja, da šolska svetovalna služba in zunanje institucije sodelujejo kot <>[...] partnerji pri reševanju problemov; ne morejo drug brez drugega. Med zunanjimi in notranjimi oblikami svetovalnega dela mora biti pametna (racionalna) delitev dela; ne odnos podrejenosti in nadrejenosti, pač pa je učinkovita le komplementarnost[...]<<

Pobudo za sodelovanje s šolsko svetovalno službo lahko podajo sami strokovni delavci šolske svetovalne službe, učitelji, učenci ali starši. V primerih pomoči posameznemu otroku oziroma družini pa za sodelovanje lahko dajejo pobudo tudi posamezniki ali zunanje institucije (Mrvar in Mažgon, 2016). V Programskih smernicah za svetovalno službo v osnovni šoli je zapisano, da se šolska svetovalna služba vključuje v kompleksno reševanje pedagoških, psiholoških in socialnih vprašanj v šoli (Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport, 2008). Mrvar in Mažgon (2016) dodajata, da šolska svetovalna delavka ali delavec sodeluje in dela na področjih

učenja in poučevanj; šolske kulture; vzgoje; klime in reda; telesnega, socialnega in osebnega razvoja; šolanja in poklicne orientacije; pomaga pa tudi v zadevah s področja socialno-ekonomskih stisk. Delo obsega sodelovanje s starši, z učenci, učitelji, vodstvom šole in zunanjimi ustanovami. Delo svetovalne službe je najučinkovitejše, kadar je jo sestavlja tim različnih strokovnjakov. Pomembno je povezovanje in sodelovanje svetovalnih delavcev različnih strokovnih profilov iz različnih šol in zunanjih ustanov. Šolska svetovalna služba naj bi pridobivala podporo tudi izza zidov šole in pridobivala podporo in pomoč ter vire v skupnosti.

Kodele in Mešl (2011, str. 117) o vlogi šolske svetovalne delavke: "Vloga šolske svetovalne delavke je torej delovanje v smeri, da bodo vsi udeleženci šolskega sistema čim uspešnejši pri zagotavljanju razmer za optimalni razvoj vsakega otroka."

Resman (2008) pravi, da je nezaupanje v šolo, učitelja ali svetovalnega delavca eden izmed razlogov zaradi katerih starši težko navezujejo stike s šolo. Pojavlja se strah staršev pred razkrivanjem družinskih skrivnosti, bojijo se očitkov in javnega razkrivanja, sramotenja in se branijo pred vdorom tujcev. Ena izmed ovir sodelovanja je tudi neznanje učiteljev za sodelovanje s starši. Sodelovanje staršev s šolo in učitelji močno vpliva na otrokovo učenje in razvoj. Vredno je razviti tesne odnose svetovalnega delavca s starši. Samo delo z učenci na štiri oči je pogosto namreč neuspešno. S starši je potrebno imeti redne stike, saj tako vzpostavljamo in ohranjamo zaupanje. Vrata svetovalne delavke so staršem vedno odprta in lahko pomoč poiščejo kadarkoli. Potrebno pa je dokazati, da je namen svetovalne delavke pomoč družini. Svetovalni delavci morajo na skupni poti s starši uporabljati pristop, ki naj bo individualen, torej razumeti njihov konkretni položaj in ga ne posploševati. S starši se je potrebno pogovarjati o otrokovih odlikah, ne samo o šibkih točkah. Tak pristop vpliva staršem voljo in optimizem. Svetovalni delavci ne smejo zaiti vplivu stališča, da je staršem otrok iz marginalnih skupin vseeno, kaj se z njihovim otrokom dogaja. Cilj sodelovanja svetovalnega delavca s starši novincev je pomoč učencev pri obvladovanju prvih šolskih izkušenj. Drugi cilj je usmerjen v učitelje, da se seznanijo z vsakim otrokom. Eden izmed ciljev je tudi pomoč staršem pri obvladovanju sprememb, ki jo v družino prinaša všolanje.

Šola in šolski svetovalni delavci potrebujejo sodelovanje z institucijami in s posamezniki na dveh ravneh (Vogrinčič Čačinovič, 2008):

- Sodelovanje pri podpori in delu šole nasploh pri čemer gre za zagotavljanje kakovostnega vzgojno-izobraževalnega dela v celoti. Šolski svetovalni delavci

potrebujejo posameznike kot sogovornike in partnerje pri izvajanju dejavnosti, programov, skupnih akcij, projektov ipd. Sodelovanje je potrebno vzpostaviti, negovati in vzdrževati. Strokovni delavci so zavezani k delu, ki nikogar ne izključuje niti ne favorizira. Posebna pozornost je pri delu namenjena tistim mladim, kateri so pogosteje izpostavljeni tveganim oblikam vedenja. Šola ima nalogo, da pri vseh učencih deluje kot varovalni dejavnik. Šolski svetovalni delavec naj bi pri svojem delu uporabljal koordinacijo kot obliko svetovalnega dela v šoli.

- Sodelovanje pri podpori in delu z učenci, ki potrebujejo pomoč. Svetovalni delavci učence potrebujejo kot sogovornike in partnerje znotraj svetovalnega in posvetovalnega dela. Šolski svetovalni delavci naj bi na tej ravni v svojem delu uporabljali obliko posvetovanja, ki vključuje tri osebe in sicer svetovalca, svetovanca in tistega, ki pride na posvet. Ko šolski svetovalni delavec ne zmore problemske situacije reševati sam ali pa ni pristojen za njihovo reševanje, prostovoljno ali pa je v to prisiljen, vzpostavi stik in sodelovanje s posamezniki ter institucijami v skupnosti. Prav tako pa se strokovnjaki zunaj šole, torej iz skupnosti, lahko po pomoč obrnejo na šolskega svetovalnega delavca.

1.3.2.3. Sodelovanje s kriznim centrom

V 16. členu *Zakona o preprečevanju nasilja v družini* (2008) je zapisano, da se pri CSD z namenom zagotavljanja pomoči žrtvam nasilja, izvajanja interventne službe, povezovanja dejavnosti organov in organizacij ter spremljanja in analiziranja pojavov nasilja v družini, oblikuje služba za koordinacijo in pomoč žrtvam, ki vključuje interventno službo in krizne centre.

Naloge posredovanja v vseh nujnih in neodložljivih primerih na podlagi obvestila policije ali učitelja oziroma drugega delavca vzgojno izobraževalnega zavoda, opravlja interventna služba. Interventna služba mora poskrbeti za zmanjšanje ogroženosti žrtve nasilja in osebi takoj omogočiti namestitev po zakonu, ki ureja družinska razmerja (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2019).

V *Zakonu o socialnem varstvu* (2007) je v 49. členu zapisano, da CSD izvaja krizno namestitev, kjer gre za namestitev posameznika, ki nujno potrebuje pomoč zaradi nasilja ali drugih okoliščin, ki predstavljajo neposredno ogroženost in stisko osebe. Gre za kratkotrajno namestitev, ki se izvaja v kriznem centru.

V Sloveniji krizni centri za mlade delujejo od leta 1995. Prvi KCM se je odprl v Ljubljani. V Grosuplju pa zaradi potreb, od leta 2007, deluje Krizni center za otroke Palčica. Namenjen je najmlajšim in sicer od rojstva do šestega leta starosti. Poleg KCM v Slovenj Gradcu, delujejo še v sklopu CSD Celje, CSD Ljubljana, CSD Maribor, CSD Murska Sobota, na CSD Gorenjska, CSD Posavje, CSD Južna Primorska, CSD Severna Primorska. Za odrasle žrtve nasilja deluje KCM v Mariboru in Južni Primorski (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, 2019).

V Pojasnilih in strokovnih usmeritvah za delovanje kriznih centrov in interventne službe v okviru regijskih služb za koordinacijo in pomoč žrtvam je napisano, da je mreža kriznih centrov sestavljena iz kriznih centrov: za otroke do šestega leta starosti; za otroke in mladostnike od šestega do osemnajstega leta starosti; za odrasle žrtve nasilja in kriznih namestitev za posebne skupine. V Slovenj Gradcu deluje Krizni center za otroke in mladostnike, kjer sprejemajo otroke od šestega do dopolnjenega osemnajstega leta starosti. Na podlagi strokovne presoje pa lahko sprejmejo tudi polnoletne osebe do dopolnjenega enaindvajsetega leta. V omenjeni krizni center so nameščeni otroci in mladostniki, ki zaradi stike potrebujejo takojšnjo izločitev iz okolja, v katerem bivajo. Sprejema otroke in mladostnike, ki pridejo sami, in tiste, ki se na predlog strokovnega delavca CSD, interventne službe ali drugih institucij odločijo za namestitev. Za namestitev pa se lahko odloči tudi CSD. Dolžina bivanja je omejena na največ enaindvajset dni. V času namestitve osebe pa mora pristojni CSD poiskati trajnejšo rešitev za osebo. Strokovni delavci kriznega centra in centra za socialno delo sodelujejo ves čas, takoj ob vstopu otroka v krizni center, kamor pride po pomoč. Naloge kriznega centra so izvajanje prve socialne pomoči; nudenje zatočišča osebi, ki potrebuje hitro in začasno odstranitev iz domačega okolja; namestitev, prehrana in nudenje varnosti osebi, ki se zateče v krizni center; priprava osebe za vrnitev v domače okolje ali v drugo ustrezno namestitev; sodelovanje z zunanjimi pristojnimi institucijami; izdelava individualnega načrta za razreševanje stisk osebe; vodenje dokumentacije za vsako osebo posebej; vodenje svetovalnih razgovorov in vzgojno svetovanje staršem; sodelovanje strokovnih delavcev v supervizijski skupini. Med mnogimi nalogami kriznega centra za otroke in mladostnike je tudi enodnevna obravnava otrok in mladostnikov in pomoč pri organizaciji šolskih in drugih obveznosti (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2019).

V Kriznem center za otroke in mladostnike Slovenj Gradec je zaposlenih pet strokovnih delavcev. Namenjen je otrokom od dopolnjenega šestega leta do dopolnjenega osemnajstega leta, ki potrebujejo izločitev iz okolja v katerem bivajo in potrebujejo varen prostor. Ravna se po načelu prostovoljnega vključevanja, kar pomeni da se o vstopu in izstopu v krizni center

otroci in mladostniki odločajo sami, v program pa niso vključeni več kot 21 dni. Med nalogami, ki jih opravljajo strokovni delavci v kriznem centru za otroke in mladostnike omogočajo tudi t.i. dnevne obravnave. Gre za otroke in mladostnike, ki v okviru socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom hodijo v KCM dvakrat tedensko. V okviru dnevnih obravnav jim nudijo učno pomoč, aktivno preživljanje prostega časa in pomoč pri razvijanju socialnih veščin (Center za socialno delo Slovenj Gradec, 2019).

2. Problem

Leta 2017 sem vzporedno s študijem na Fakulteti za socialno delo, smer socialno delo v vzgoji in izobraževanju, nadomeščala svetovalno delavko na Drugi Osnovni šoli Slovenj Gradec. Področje otrok in mladine je bilo zame takrat popolnoma novo. Nekaj izkušenj sem sicer imela z opazovanjem dela socialnih delavk na CSD, v času ko sem opravljala prakso, vendar sem še vedno potrebovala več izkušenj, katere pa sem pridobila kasneje skozi nekajmesečno nadomeščanje strokovne delavke na osnovni šoli. Vzporedno me je na fakulteti pritegnil predmet psihološke in inkluzivne teme v vzgoji in izobraževanju. Na enem izmed seminarjev sva z izr. prof. dr. Alenko Kobolt prišli do teme, kako CSD Slovenj Gradec dobro sodeluje z osnovnimi šolami in Kriznim centrom za otroke in mladostnike Slovenj Gradec. Tema me je zelo pritegnila k razmišljanju, zato sem se odločila, da področje raziščem v svoji nalogi.

Odločila sem se, da bo osrednja tema magistrskega dela vprašanje medsebojnega sodelovanja pristojnih institucij v primerih težav v odraščanju pri mladostnikih oziroma otrocih. Skozi raziskovanje me je zanimalo, kdaj in kako se ustanove povežejo v medsebojno sodelovanje, ter kako njihovo sodelovanje poteka ob konkretnem delu z mladostniki. Izbrala sem CSD, krizni center in šolo v Slovenj Gradcu. Cilj proučevanja je razumevanje pomena povezovanja omenjenih institucij. Skozi opise konkretnih procesov sodelovanja omenjenih ustanov pri izbranih mladostnikih/otrocih, sem pridobila podatke o vlogah, delitvi odgovornosti in delovnih nalog med omenjenimi ustanovami. Glede sodelovanja treh institucij (Center za socialno delo Slovenj Gradec, osnovna šola in Krizni center za otroke in mladostnike Slovenj Gradec) še ni bilo izvedenih raziskav. Namen raziskave je na osnovi poglobljenih pogovorov zbrati poglede vključenih sogovornikov_nic o izkušnjah skupnega dela, ovirah pri tem delu in pozitivnih značilnostih medsebojnih podpor.

Rezultati bodo služili kot predstavitev sodelovanja treh institucij pri delu z mladostniki in bodo hkrati delna povratna informacija o njihovem sodelovanju. Spoznanja bodo potencialno zanimiva za študente_ke Fakultete za socialno delo, še posebej na smeri Socialno delo v vzgoji in izobraževanju. Prav tako je področje socialnega dela v vzgoji in izobraževanju na Fakulteti za socialno delo novo, zato bi primer dobre prakse medinstitucionalnega sodelovanja lahko uporabili na predavanjih, seminarjih in vajah.

2.1. Raziskovalna vprašanja

Raziskovalna vprašanja so razdeljena v tri sklope in sicer sem oblikovala vprašanja šolsko svetovalno delavko, za socialno delavko na centru za socialno delo in za strokovnega delavca_ko v kriznem centru. Vprašanja so podobna, razlikujejo se glede na specifiko delovnega okolja strokovnega delavca_ke.

Raziskovalno vprašanje 1: Ob katerih priložnostih se povežeta šolska svetovalna delavka in socialna delavka na centru za socialno delo?

Raziskovalno vprašanje 2: Kako strokovni delavci_ke medsebojno sodelujejo?

Raziskovalno vprašanje 3: Kako poteka povezovanje aktivnosti na centru za socialno delo?

Raziskovalno vprašanje 4: Kakšne pristope uporabljajo posamezni strokovni delavci_ke pri svojem delu?

2.2. Teze

Osnovna teza magistrskega dela je, da šolska svetovalna delavka, socialna delavka na Centru za socialno delo Slovenj Gradec in strokovni delavci_ke Kriznega centra za otroke in mladostnike Slovenj Gradec praviloma uspešno medsebojno sodelujejo, razmejujejo in se hkrati dopolnjujejo pri podpori mladim s težavami v odraščanju. Podlagi raziskovalnih vprašanj pa sem oblikovala še naslednje teze:

Teza 1: Šolska svetovalna delavka in socialna delavka na centru za socialno delo se povežeta na pobudo šolske svetovalne delavke, kadar ima otrok težave pri učenju in izstopajoče socialne težave.

Teza 2: Strokovni delavci_ke med seboj sodelujejo preko sestankov, multidisciplinarnih timov in drugih oblik izmenjave ter skupnega dela.

Teza 3: Socialna delavka na CSD je najpomembnejši člen v procesih sodelovanja.

Teza 4: Pristopi dela strokovnega delavca_ke se razlikujejo glede na področje, ki ga posamezni strokovni delavec_ka opravlja.

3. Metodologija

3.1.Vrsta raziskave

Raziskava je kvalitativna, saj kot pravi Mesec (2007), so besedni opisi oziroma pripovedi tiste, ki sestavljajo osnovno izkustveno gradivo. Gradivo je obdelano in analizirano na besedni način.

Glede na stopnjo v procesu raziskovanja je raziskava eksplorativna oziroma poizvedovalna. Na temo sodelovanja institucij je opravljenih nekaj raziskav, vendar ne raziskujejo sodelovanja točno določenih institucij in sicer CSD Slovenj Gradec, osnovne šole in KCM pri reševanju težav v odraščanju otrok in mladostnikov, ki so vodeni v dnevni obravnavah v sklopu storitve pomoč družini na dom. Skozi raziskovanje sem se podrobneje osredotočila na en sam primer, zato gre za študijo primera (Mesec, 1997).

Zbirala sem novo izkustveno gradivo s spraševanjem, zato lahko trdim, da je raziskava glede na odnos do neposrednega izkustvenega gradiva empirična (Mesec, 1997).

Raziskava je uporabna oziroma aplikativna, Mesec (1997) o tej vrsti raziskave pravi: Aplikativne so raziskave, ki dajejo neposredno uporabna spoznanja o strategijah, metodah in tehnikah socialnega dela, njihovi uspešnosti in učinkovitosti na določenem področju in pri reševanju določenih problemov.

3.2.Raziskovalni instrument in viri podatkov

Za namene raziskave sem zbirala primarne podatke. Raziskovalni instrument je predstavljal delno strukturiran intervju, kjer so bila vprašanja s področjih, katera sem želela raziskati. Hkrati sem imela pripravljena dodatna vprašanja, ki so mi služila kot vodilo pri pogovoru. Za delno strukturiran intervju sem se odločila predvsem za to, ker nisem želela, da bi sogovorniki odgovarjali preveč togo. Nekateri sogovorniki so bili redkobesedni, drugi gostobesedni, česar posledica so tudi različno poglobljeni odgovori. Vprašanja za učenca so bila v nekaterih delih drugačna od vprašanj za strokovne delavce. Pri vse pa sem se držala določene strukture, saj je bila tako analiza odgovorov lažja. Vodila za vprašalnike so priloženi v dodatku.

3.3. Populacija in vzorčenje

Populacijo predstavljajo družine, ki so v okviru CSD vključene v storitev pomoč družini za dom, otroci pa v KCM obiskujejo dnevne obravnave. Zaradi varovanja osebnih podatkov bom v magistrski nalogi uporabljala izmišljena imena.

Opravila sem tudi intervju s strokovnimi delavci_kami, ki imajo večletne izkušnje in so pristali na sodelovanje. Vsi štirje strokovni delavci_ke so opisovali izbranega otroka, kjer so bili sodelovalno povezani. Strokovni delavci_ke so bili izbrani glede na področje dela, ki ga opravljajo na posamezni instituciji. Intervju sem opravila tudi z učenčevo razredničarko in učencem.

3.4. Zbiranje podatkov

Pri razredničarki sem uporabila metodo individualnega pisnega spraševanja. Razredničarka je sama izpolnila vprašalnik, ki sem ji ga poslala preko maila. Odgovore na vprašanja je zapisala in mi jih poslala nazaj na moj mail.

Pri vseh ostalih sogovornikih sem podatke pridobila z metodo spraševanja in vnaprej pripravljenega delno strukturiranega intervjuja. Strokovne delavce poznam, saj sem na posameznih področjih opravljala prakso, zato smo na začetku poklepetali o vsakdanjih stvareh in tako pripravili sproščeno vzdušje za nadaljevanje pogovora. Z učencem sva najprej vzpostavila stik preko družabne igre in že skozi igro začela s pogovorom.

Intervjuje sem opravljala od 20.2.2019 do 10.4.2019. Vse intervjuje sem opravila sama, le pri intervjuju z razredničarko nisem bila prisotna, saj mi je na njeno željo odgovarjala pisno in mi odgovore poslala po mailu. Z ostalimi strokovnimi delavci_kami sem intervjuje opravila v njihovih pisarnah, individualno. Z učencem sva se pogovarjala v šolski knjižnici. Če je oseba skozi pogovor že odgovorila na katero izmed vprašanj, ki je bilo zastavljeno v nadaljevanju intervjuja, sem le-to izpustila. V primerih mojih nejasnosti sem osebam postavila še podvprašanje. Pogovori so trajali od 30 minut do 90 min.

3.5. Obdelava in analiza podatkov

Pogovore sem po predhodni odobritvi snemala s diktafonom in jih kasneje doma prepisala ter v Wordu slovnično uredila. Na ta način so bili pogovori bolj spontani in so lahko potekali brez prekinitve. En intervju sem prejela napisan v Wordu po e-mailu. Zbrane podatke sem obdelala s pomočjo kvalitativne analize. Po prepisu sem iz besedila izluščila najpomembnejše teme.

Podkrepi sem jih z izjavami sogovornikov. Prepisani posamezni intervjuji so na voljo pri meni osebno (marusa.mavc@gmail.com).

V nadaljevanju sem med seboj primerjala analize posameznih intervjujev. S primerjavo sem pridobila vpogled v področje sodelovanja strokovnih delavcev KCM, šole in CSD pri reševanju težav v odraščanju otrok in mladostnikov, ki so vodeni v dnevni obravnavah v sklopu storitve pomoč družini na dom.

3.6. Analiza zapisa pogovorov s posamezniki

V pogovorih s SD, ŠSD, razredničarko in strokovno delavko v KCM so se pojavile naslednje tematike, ki sem jih za namene analize uvrstila v sklope:

- *Opis življenjske situacije otroka in njegovega okolja*

Kakšna je družinska situacija otroka?

Katere so razvojne posebnosti otroka?

Kakšni so viri otroka in viri okolja?

Kateri so interesi otroka?

Kakšen je odnos z vrstniki?

Kako je otrok vključen v okolje? Kako okolje gleda na otroka?

- *Opis sodelovanja z otrokom*

Kakšen je problem otroka?

Kako ste kot institucija delali, kakšno je bilo sodelovanje?

Kako ste se odzvali na potrebe otroka?

Kakšno je bilo sodelovanje z drugimi institucijami?

Kakšno je bilo sodelovanje z družino? Kako ste uspeli aktivirati otroka in kako družino?

Kakšno je bilo vaše sodelovanje z otrokom?

Kaj ste se iz sodelovanja z družino naučili?

Kaj je bilo za vas v sodelovanju težko, kaj je bilo lahko?

Kako ste se medsebojno podpirali v sodelovanju?

Kje so bile ovire, kaj bi bilo mogoče še storiti s strani vseh udeležениh v problemu?

- *Dodatno*

3.6.1. Analiza pogovora s socialno delavko na centru za socialno delo

Prvi intervju sem opravila s SD Sonjo na CSD Slovenj Gradec, saj dela na področju varstva otrok in mladine. Intervju sem opravila sama, ga posnela, kasneje pa pretipkala in uredila. Pogovor sva opravili v njeni pisarni na CSD, trajal je 90 min. Na začetku sva se pogovarjali neformalne teme, kasneje pa sem povedala, kaj je cilj najinega pogovora in sicer dobiti vpogled v sodelovanje institucij pri reševanju problemov otrok, ki imajo težave v odraščanju. Skozi svoja pripovedovanja mi je sodelovanje predstavila skozi primer fanta po izmišljenem imenu Mitja, o katerem sem se kasneje pogovarjala tudi z drugimi strokovnimi delavci. SD mi je povedala veliko tudi o sodelovanju z drugimi institucijami na splošno. Ker sem dobila zanimive in pomembne informacije o delu in sodelovanju z otroci, ki imajo težave pri odraščanju, sem te odgovore analizirala pod točko dodatno. Verbatim pogovora sem smiselno razvrstila v že omenjene tematike, ki sem jih dopolnila z njihovimi dobesednimi izjavami. S črkama SD so predstavljene izjave socialne delavke v pogovoru.

Opis življenjske situacije otroka in njegovega okolja

Kakšna je družinska situacija otroka?

Mitja živi z mamo v podnajemniškem stanovanju. Ima stike z očetom, ki se aktivno vključuje v življenje otroka in je prevzel starševsko funkcijo: SD3: "*[...]prevzel svoje starševske funkcije, več časa preživi s sinom.*" Oče ima novo zvezo. SD1: "*Mitja živi z mamo, oče ima novo zvezo.*" SD2: "*Oče se po našem posredovanju sicer aktivno vključuje v življenje otroka.*" SD4: "*Pri Mitju je v vzgojo aktivno vključena mama po očetovi strani, [...].*" SD5: "*Pri Mitju so v najemnem stanovanju, gre za skromno stanovanje.*"

Mitja se veliko družī z očetovo mamo, njegovo babico, ki je aktivno vključena v vzgojo otroka. Babica se trudi po svojih močeh, da poskrbi za pestrost v prostem času vnuka: SD11: "*[...]s kakimi dopusti, da gredo na kakšen vikend, da je ena taka pestrost.*"

Katere so razvojne posebnosti otroka?

Socialna delavka pravi, da je Mitja živahen in bister otrok. SD6: "*[...]je bolj živahen otrok.*" SD7: "*[...]zelo bister otrok.*"

Kakšni so viri otroka in viri okolja?

Starši otroka ne vključujejo v šolske dejavnosti, kar je povezano s sredstvi: SD10: "*Večinoma je to tudi s sredstvi povezano.*" SD9: "*[...]ne vključujejo v kakšne šolske dejavnosti.*" Socialna delavka je povedala, da so viri v okolju skromni: SD8: "*[...] bolj skromni viri.*"

Kateri so interesi otroka?

Socialna delavka je skozi pogovore z družino izvedela, da Mitja veselijo športne dejavnosti, kot sta kolesarjenje in rolanje: SD12: "*[...]kolesarjenje in rolanje.*", tako da ima aktiven življenjski slog. Je praktična oseba: SD13: "*[...]praktičen deček.*". Veselijo ga praktična dela: SD14: "*Njega veseli ustvarjanje zunaj, kako obrezovanje, vrtnarjenje, taka praktična dela, kaj pomagati moškim, kako šraufanje,[...]*" Vključenost v športne dejavnosti Mitja postavljajo pred situacije v katerih se mora prilagajati, držati reda in discipline: SD19: "*Pri Mitju, če je na primer vključen v športno dejavnost, to pomeni, da ima eno strukturo, tudi prilagajanje, upoštevanje pravil, kontrola vedenja, počakati [...]*"

Kakšen je odnos z vrstniki?

Vrstniki vplivajo na Mitja: SD15: "*[...]lahko na njega drugi vplivajo.*" tako, da se jim pusti zapeljati z idejami, ki dišijo po težavah: SD16: "*[...]zapelje ga kaka ideja, ki malo bolj diši po težavah,*", premamijo ga prepovedane stvari. Po mnenju socialne delavke je Mitja integriran v razred: SD18: "*[...]je integriran v razred.*"

Kako je otrok vključen v okolje? Kako okolje gleda na otroka?

Po mnenju socialne delavke je Mitja sprejet: SD17: "*[...]je sprejet.*"

Opis sodelovanja z otrokom

Kakšen je problem otroka?

Socialna delavka na CSD se je v obravnavo otroka vključila na pobudo šole. SD21: "*[...]na pobudo šole.*" Šola je v svojem poročilu navajala težave v šoli, kamor sodi ne opravljanje šolskih obveznosti, kot so slabo narejene ali nenarejene domače naloge. SD22: "*[...] težave v šoli, vedenjske težave, ne opravljanje šolskih obveznosti.*" SD23: "*Da so slabo narejene naloge,*

da niso narejene, zaznavali so neke otrokove stiske, da bi glede na sposobnosti morali biti drugi rezultati." Šola je zaznavala tudi otrokove stiske, pojavljale so se vedenjske težave. Tudi odziv staršev SD24: *"[...]odziv staršev,[...]"* na informacije šole, je bil pogoj, da se je v obravnavo vključila SD.

Kako ste kot CSD delali, kakšno je bilo sodelovanje?

Skozi srečanja in pogovore s starši, SD skuša družino voditi terapevtsko, videti tisto, kaj lahko starši glede na svoje zmožnosti dajo otroku: SD75: *"[...]terapevtsko vodit, videti tisto iz česa izhajajo, kaj lahko svojemu otroku dajo glede na zmožnosti in glede na to, kaj so v svojih družinah prijeli."* Hkrati pa se zaveda, da je pogovoru ne le terapevtka vendar tudi socialna delavka: SD76: *"Vedno pa sem tu še kot delavec centra in ne smem spregledati tega, kaj za otroka ni bilo narejeno."*

Kako ste se odzvali na potrebe otroka?

Starši so se vključili v storitev pomoč družini za dom, preko katere se je otrok prostovoljno vključil v dnevne obravnave v KCM.

Kakšno je bilo sodelovanje z drugimi institucijami – s šolo in s KCM?

SD je povedala, da so se s šolo in KCM usklajevali, obveščali med seboj. SD je šoli predlagala kakšne so možnosti pomoči otroku. Skupaj s šolo in KCM so oblikovali in sprejeli sklepe: SD39: *"Da smo skupaj oblikovali in sprejeli neke skupne sklepe v katero smer bomo šli, kaj bomo zasledovali na učnem področju, pri nalogah, pri osebni urejenosti otrok, pri obiskovanju pouka, pri obiskovanju dodatne strokovne pomoči, dopolnilnih poukov in tako naprej."* SD39: *"[...]se obveščamo med sabo."* Skupaj s šolo in KCM imajo timske sestanke, kjer naredijo evalvacije in pogledajo, kje so še mogoče in potrebne spremembe: SD78: *"Velikokrat se šolo na kak poletni timski sestanek povabi, da naredimo evalvacijo, kaj je uspeh otroka, kje so še potrebna področja, kjer bi otrok določene spremembe moral narediti, kako starši sodelujejo z nami, s šolo, kaj še pogreša šola pri starših na primer kak odziv, kakšne govorilne ure."* SD79: *"Ob koncu šolskega leta pa je običajno še ena evalvacija."*

Kakšno je bilo sodelovanje z družino? Kako ste uspeli aktivirati otroka in kako družino?

Kakšno je bilo vaše sodelovanje z otrokom?

SD pove, da je bila otrokova mama motivirana za srečanja s SD: SD25: *"[...]mama je bila motivirana."* Že na začetku sodelovanja je SD mamo soočila s tem, da bo v primeru

nesodelovanja morala ukrepati drugače: SD26: "*[...]Glejte, če ne boste stvari spremenili, bomo dolžni ukrepati.*"

Mitja se je sicer nekajkrat upiral srečanj v KCM: SD27: "*[...]se je nekajkrat upiral.*", ampak je vseeno obiskoval program dnevnih obravnav v KCM.

Kaj ste se iz sodelovanja z družino naučili?

SD je povedala, da se je skozi sodelovanja z vsemi družinami naučila, da so pomembne spodobnosti in tempo staršev: SD28: "*[...]tempo staršev, sposobnosti staršev[...]*", saj so pomembni pri izvajanju pomoči otroku. SD vidi ključ do uspeha odnos SD s starši in pripravljenost staršev za sodelovanje: SD31: "*Bistveno je, da imaš starše pripravljene za sodelovanje, to je ključ do uspeha.*" SD29: "*Starši so zelo pomembni pri izvajanju pomoči pri otroku.*" SD32: "*Odnos s starši [...]*" Uspeh sodelovanja med SD in starši se po mnenju SD poveča, če starš spoštuje informacije, ki jih dobi s strani strokovnega delavca na CSD in da otrok dobiva iste informacije s strani vseh, ki so vpleteni v obravnavo otroka: SD30: "*Če starš spoštuje to kar delavec centra pove, da usmeritve, da dobiva otrok iste informacije s strani delavcev kriznega centra, s strani staršev, je uspeh bistveno večji.*"

Kaj je bilo za vas v sodelovanju težko, kaj je bilo lahko?

V sodelovanju s starši je težek dvom, da želiš v sodelovanju le najboljše za družino: SD33: "*[...]dvom staršev, da želiš njim in njihovem otroku dobro.*" in strah staršev pred CSD: SD34: "*[...]strah staršev pred centrom[...]*" Strokovni delavci CSD so velikokrat staršem sovražniki: SD35: "*Tolikokrat smo staršem sovražniki*", kar starši kažejo skozi odnos do strokovnih delavcev, ko jih krivijo za svoje težave, ki sem ji pripetijo skozi življenje: SD36: "*Ko njim ne gre nekaj v redu, si kot delavec kriv,[...]*"

O tem, kaj je lahko v sodelovanju, SD pravi, da je lahko delo z družino takrat, kadar so starši motivirani, odprti.

Kako ste se medsebojno podpirali v sodelovanju?

SD je povedala, da so si bili strokovnjaki podporni pri sodelovanju: SD41: "*Da smo si res bili suport.*" Kadar drugi strokovni delavci ne vidijo napredka pri otroku, jim SD pove, da je napredek že to, da se situacija ni poslabšala: S77: "*[...]včasih je pa napredek že to, da se zadeva ne slabša, da smo ostali tu kot smo.*"

Kje so bile ovire, kaj bi bilo mogoče še storiti s strani vseh udeležениh v problemu?

O ovirah v sodelovanju, je SD poudarila predvsem motivacijo otroka, ki včasih pade: SD42: *"[...]motivacija otrok, da jim le ta upade."* Otrok, ki obiskuje dnevne obravnave v KCM, ima po besedah SD nad sabo nek nadzor: SD44: *"Otrok le ni čisto prost, ko je vključen v dnevno obravnavo, na nek način nadzor teče ves čas vključitve v obravnavo."*

SD poudarja, da je staršem potrebno dati jasno vedeti, da so nekatere stvari v večini odvisne od staršev samih: SD43: *"Staršem je potrebno povedati da so ene stvari odvisne od njih samih, povedati, da če bodo oni določeno zahtevali od otroka, bo potem otrok to tudi speljal."*

Dodatno

Sogovornica je v najinem pogovoru povedala, da informacije o družini dobi predvsem od same družine, nekaj od šole in z obiskom družine na domu. Se zgodi, da starši v razgovorih kakšno stvar polepšajo, sploh kar se tiče vzgojnega dela. Obisk na domu SD omogoči, da lahko dela z otrokom oziroma družino: SD49: *"[...]ne moreš delati z otrokom, dokler družine ne obiščeš na domu."*, saj se zgodi, da starši kdaj situacija doma opišejo drugače, kot je v resnici: SD50: *"[...]kajti včasih starši dom opišejo drugače, kot je v resnici."* SD45: *"[...]vir informacij šola, starš in obiski na domu."* SD46: *"[...]starši ne prikrivajo, ne lažejo, ampak povedo po resnici."* SD47: *"Kakšno stvar že olepšajo, kar se tiče vzgojnega dela."* SD48: *"Sama vedno družino obiščem tudi na domu."*

Starši se v sklopu načrtovanja pomoči otroku vključijo v storitev pomoč družini za dom, kjer se staršem kot ena izmed možnosti ponudi dnevna obravnava v KCM, ki poteka trikrat tedensko, po dve uri v popoldanskem času. Delavci se prilagodijo, če otrok potrebuje daljšo pomoč. V sklopu KCM pa deluje interventna služba, ki ima po novi zakonodaji veliko nalog, zato zadnje čase težko zagotovijo vse dnevne obravnave, če isti čas poteka intervencija. SD60: *"V sklopu načrtovanja pomoči otroku in tudi staršem se ponudi ena izmed možnosti dnevna obravnava v KCM."* SD61: *"Gre za to, da se otrok v popoldanskem času vključi, trikrat na teden, v individualne obravnave, ki potekajo v kriznem centru."* SD62: *"So trikrat na teden, od dveh do štirih, prilagodimo tudi, če je potrebno nuditi daljšo pomoč."* SD63: *"Interventna služba deluje v sklopu kriznega centra in imajo še potem cel kup drugih nalog s to spremenjeno zakonodajo."* SD64: *"In dejansko, če je kakšna intervencija, težko zagotovijo vse te obravnave, je težje."*

Dnevna obravnava, kot se odvija v KCM Slovenj Gradec je specifična praksa omenjenega KCM, saj je bila ustanovljena že pred samim obstojem KCM za potrebe Koroške regije. Takrat se je imenoval Dnevni center za otroke in mladostnike Vitamini. V dnevnem centru so delali prostovoljci, zaposleni preko javnih del in vojaki na civilnem služenju vojaškega roka. Sonja, SD, je koordinirala delo in izvajala usposabljanja za delo z otroki: SD84: *"Delo sem koordinirala jaz, prav tako sem izvajala usposabljanja za delo z otroki."* SD81: *"Dnevna obravnava je čisto specifična naša praksa."* SD82: *"[...]deloval Dnevni center za otroke in mladostnike imenovan Vitamini."* SD83: *"Tam so delali prostovoljci, zaposleni preko javnih del in vojaki na civilnem služenju vojaškega roka."*

Sogovornica je povedala, da je trenutno v fazi oblikovanja nov zakon na področju vzgojnih zavodov in naj bi bili strokovni centri imenovani vzgojni zavodi. Delovali bi v smeri, da bi otroci bili v zavodu samo v popoldanskem času, spat pa bi se vračali domov: SD85: *"[...]nov zakon je na področju vzgojnih zavodov, in naj bi bili bolj strokovni centri imenovani vzgojni zavodi, naj bi imeli tudi večjo ponudbo, recimo, da bi otroke imeli samo v popoldanskem delu, pa da bi se otroci vračali domov spat[...]."*

Šola je v večini primerov tista, ki opozori CSD glede težav otroka. So pa tudi starši, ki slišijo za program dnevnih obravnav in pridejo sami po pomoč. V teh primerih SD včasih obvesti šolo, sploh, če so bile že kdaj kakšne telefonske informacije o katerem izmed otrok, uradnega šolskega obvestila pa ni bilo. SD65: *"Načeloma šola javi glede otroka in pomoči, se pa javi tudi kakšen starš sam, ampak teh je manj, da pridejo sami vprašati, ker so slišali za ta program."* SD66: *"Včasih obvestimo tudi šolo, sploh če vidimo da so recimo v preteklosti že bile kakšne telefonske informacije, da so kakšne težave, da je kakšnem zbir podatkov, da še pa ni bilo recimo uradnega šolskega obvestila."* V nekaterih primerih pa s ŠSD na šoli skličeta sestanek s starši, kar se je izkazalo kot staršem bolj prijazen način: SD67: *"[...]kje na šoli sklicali sestanek, da se jaz pridružim neki znani sredini, da me tam spoznajo kot delavca centra."* Včasih pa deluje tudi kot šok: SD68: *"Včasih pa to deluje tudi kot šok, ko dobi starš s strani centra opozorilo, vabilo."*

Na začetku srečanj z družino SD naredi posnetek trenutne situacije. Pogovori potekajo skupaj z otroci in starši, včasih pa tudi samo s starši ali samo z otrokom, saj vse teme niso primerne za otroka: SD74: *"Potrebno je ločiti o katerih temah lahko teče pogovor, kadar je otrok pri razgovoru prisoten in o katerih vsebinah se pogovarjamo samo s starši, da otroka ne obremenjuješ s stvarmi."* Zanima jo predvsem kako zgleda otrokov dan, kako piše naloge, kako

in koliko uporablja telefon in računalnik, kaj je nagrada za dobro opravljeno delo. SD69: *"Posnetek v tem smislu, da malo vprašam, kako zgleda otrokov dan, kako se starši vključujejo, kako otrok piše naloge, kako lahko uporablja telefon, računalnik."*, SD70: *"Pogovarjamo se tudi o tem, da bi bila na primer igrice nagrada za opravljeno delo."* V primerih, ko se pri otroku prepozna hiperaktivnost, se s starši pogovarjajo o bioloških potrebah otroka: SD71: *"Če se na primer pri otroku prepozna neka hiperaktivnost, potem se pogovarjamo o tem kako otrok spi, kakšen ima ritem spanja, kdaj gre v posteljo, kako je poskrbljeno za večerni ritual, ali je to ista ura ali ima dovolj spanja."* SD72: *"S starši pregledam ali je preveč sladke hrane, tudi če gre za nemirnega otroka, na primer koliko ima gibanja, kako ima dan strukturiran, koliko rabi nadzora, opozoril, koliko je že večš sam opravljat ene stvari."* Kadar sta starša ločena, SD povpraša tudi o mejah, ki jih postavlja določen starš pri stiku s svojim otrokom: SD73: *"Te stvari pregledamo, kako je na primer, če otrok hodi na stike, kako drugi starš postavlja ene meje, kakšne so posledice neprimernega vedenja ali se starša o tem pogovarjata, ali tudi skupaj postavljata kakšne sankcije, kakšen je pretok informacij."*

V primeri namestitvev otrok v mladinske domove, SD najraje sodeluje z mladinskim domom v Ljubljani: SD51: *"[...]jaz rajši sodelujem z Ljubljano."*, saj so bolj odprti in se je lažje dogovarjati s strokovnimi delavci: SD53: *"[...]so bolj odprti, ne vem zakaj."* Po besedah SD v mladinskih domovih v Mariboru svoje principe dela in zakomplicirajo stvari: SD52: *"[...]imajo neke svoje principe dela, bi lahko rekla."*, SD54: *"Nekako zakomplicirajo v Mariboru, tako, da me potem že kar mine."*

Namestitvam v vzgojne zavode se SD izogiba in se jih poslužuje le takrat, kadar otrok ne zmore več funkcionirati v domačem okolju, da se izogiba šoli: SD56: *"[...]domačem okolju ne more biti slabše, da je res kako hudo izogibanje šoli in tako naprej."* SD57: *"Res taka nefunkcionalnost staršev, da res ne zmorejo ustrezne skrbi in da ima otrok že take težave na področju vedenja, da rabi eno tako pomoč."* Pred namestitvijo v vzgojni zavod, poskuša, da otrok pride v mladinski dom, saj se lažje ustavi naraščanje težav: SD58: *"Načelom pa najprej, če se le da, da pridemo v kak mladinski dom."* SD59: *"Da lažje prej ustavimo naraščanje težav."*

3.6.2. Analiza pogovora s šolsko svetovalno delavko

Drugi intervju sem opravila s ŠSD, ki je zaposlena na OŠ, katero učenec Mitja obiskuje. ŠSD je po izobrazbi socialna pedagoginja, intervju sem po predhodnem dogovoru posnela, kasneje pa ga pretipkala in ga uredila. Pogovarjali sva se v njeni pisarni, pogovor pa je trajal 70min. Pojasnila sem, da je moj cilj skozi pogovor pridobiti vpogled v sodelovanje institucij pri

reševanju problemov otrok, ki imajo težave v odraščanju. Skozi pogovor sem vprašanja fokusirala na konkreten primer Mitja, o katerem sem se pogovarjala že s SD. Skozi pogovor sem dobila tudi informacije, ki sicer niso v povezavi s konkretnim primerom, ampak so vseeno pomembne za namene naloge. Verbatim pogovora sem smiselno razvrstila v že omenjene tematike, ki sem jih dopolnila z njihovimi dobesednimi izjavami. S črkami ŠSD so predstavljene izjave šolske svetovalne delavke v pogovoru.

Opis življenjske situacije otroka in njegovega okolja

Kakšna je družinska situacija otroka?

Mitja živi z mamo. Z očetom ima stike in se lahko dnevno srečujeta. ŠSD1: "Mitja živi samo z mamo, z očetom ima stike." ŠSD2: "Dnevno se lahko srečuje z očetom." Oče je po besedah ŠSD bolj dosleden pri vzgoji kot mama: ŠSD3: "Ata je malo bolj dosleden pri sami vzgoji.", kar se pozna na vedenju otroka: ŠSD4: *"To se pri Mitju pozna na samem vedenju, njegovem čustvovanju."*

Katere so razvojne posebnosti otroka?

Učenec potrebuje stalen nadzor, kar se kaže v tem, da med odmorom ali med kakšno sproščeno dejavnostjo hitro pride do konfliktne situacije: ŠSD9: *"Kadar ni nadzora, kot je odmor ali kakšna sproščena dejavnost, pa popušča."*

Kakšni so viri otroka in viri okolja?

Po besedah ŠSD okolje v katerem se otrok giba, ne predstavlja okolja, kjer bi lahko dobil pozitivne spodbude: ŠSD5: *"V okolju pa ne vidimo, da bi on lahko pridobil pozitivne spodbude."*

Učenec bi s sprotnim delom lahko imel lepe ocene: ŠSD10: *"Drugače je sposoben."*, ŠSD11: *"Če bi on sproti delal bi lahko hitro pridobil lepe ocene, lahko bi bil uspešen."*

Kateri so interesi otroka?

Mitja je v šoli vključen v predmet Zdrav življenjski slog, vključen pa je bil tudi v druge športne dejavnosti: ŠSD6: *"[...]v nogomet in druge športne dejavnosti v šoli."*, ampak je v situacijah, ko je naletel na oviro, obupal: ŠSD: *"[...]kadar naleti na kakšno oviro, obupa."*

Kakšen je odnos z vrstniki?

ŠSD je povedala, da se med potjo učenca do doma večkrat zgodi situacija, ko pride do konflikta s vrstniki: ŠSD22: *"Zadnje čase opažamo, da v času, ko gredo s prijatelji domov, se vedno na poti od šole do doma nekaj zgodi."*, pri čemer se je izkazalo, da je Mitja tisti, ki izzove konflikt, saj želi z nasiljem pokazati, da je močnejši od ostalih : ŠSD24: *"Želi pokazati, da je bolj močen od ostalih."*

Mitja pri vrstnikih išče pozornost s tem, da naredi nekaj negativnega. Sošolci so ga začeli obtoževati vsake stvari, tudi če je ni naredil, kar pa ga je začelo malo motiti. Ima stik z vsemi sošolci, vendar med njimi ni moč opaziti pravega prijateljstva. ŠSD45: *"Pri vrstnikih pa opažamo, da si Mitja išče pozornost sošolcev s tem, da naredi nekaj negativnega."* ŠSD46: *"Čeprav zdaj je tudi sam videl, da če nekaj narobe naredi, ga sošolci že avtomatsko obtožijo, tudi če ni bil zraven."* ŠSD47: *"To ga je že začelo malo motiti."* ŠSD48: *"Da bi bili med sabo pristni prijatelji, tega ni."* ŠSD49: *"Ima z vsemi stik."*

Kako je otrok vključen v okolje? Kako okolje gleda na otroka?

Mitja svoj prosti čas preživi zunaj, a ker je ta čas nenadzorovan s strani odrasle osebe, pogosto zaide v situacije, kjer pride do konflikta: ŠSD22: *"On je sicer v prostem času veliko zunaj, ampak ker je nenadzorovano, pride do veliko konfliktov."*

Opis sodelovanja z otrokom

Kakšen je problem otroka?

Pri Mitju so se pojavljale čustvene težave, posledica pa so bile vedenjske težave. Zaradi tega so učenca predlagali za usmeritev, deležen je dodatne strokovne pomoči.

ŠSD15: *"Pri Mitju gre za čustvene težave zaradi česar smo ga tudi predlagali za dodatno strokovno pomoč, za usmeritev."* ŠSD16: *"Posledica čustvenih so bile tudi vedenjske težave."*

Kako ste kot ŠSD delali, kakšno je bilo sodelovanje?

Za konkreten primer otroka na šoli deluje tim v katerem se srečujejo ŠSD, razredničarka in učitelji, ki otroka poučujejo posamezne predmete: ŠSD26: *"Na šoli pa sodeluje naš tim, šolska svetovalna delavka, razredničarka oz tistih učitelji, ki ga poučujejo."*

Kako ste se odzvali na potrebe otroka?

Težave je najprej opazila razredničarka, ki jih je poskušala reševati znotraj razreda in sicer z dejavnostmi, kot so notranja diferenciacija, razgovori, sprotno delo, socialne igre, igre vlog ipd.: ŠSD17: *"Najprej je razredničarka poskušala to rešiti v okviru pouka oziroma v okviru dejavnosti, ki jih imajo v razredu."*, ŠSD18: *"Šlo je za notranjo diferenciacijo, z razgovori, s sprotnim delom, s socialnimi igrami, igrami vlog, različni razgovori na razrednih urah."*

Kasneje se je v individualno delo z otrokom vključila še ŠSD: ŠSD19: *"Hitro smo videli, da bo potrebno tudi individualno delo in tako sem se vključila jaz, šolska svetovalna služba."*

Mitja ima v šoli dodatno strokovno pomoč in sicer eno uro tedensko socialnega pedagoga, eno uro učitelja in eno uro ŠSD. Ima tudi možnost obiskovanja dopolnilnega pouka, ki ga po zadnjih podatkih obiskuje. Največ individualnega dela z učencem opravi njegova razredničarka, k ŠSD pa pride, kadar se pojavi težava. ŠSD28: *"V šoli ima tudi DSP, eno uro ima socialnega pedagoga, eno uro učitelja in eno uro svetovalnega delavca."* ŠSD29: *"K meni pride, kadar ga pošlje učitelj, če naredi kakšno neumnost."* ŠSD30: *"[...]razredničarka dela veliko z njim."*

Na zadnji evalvaciji v šolskem letu 2017/2018 se je mama odločila, da sin ne bo več obiskoval dnevnih obravnav, vendar so pustili odprto možnost, da se Mitja v primeru težav oglasi v KCM po pomoč: ŠSD27: *"[...]odprto možnost, da če bi kaj potreboval, lahko javi in pride v krizni center."*, ŠSD26: *"Na zadnji evalvaciji se je mama odločila, da ne bo več hodil v dnevne obravnave."*

Kakšno je bilo sodelovanje z drugimi institucijami?

V konkreten primeru je ŠSD sodelovala s KCM in CSD. S KCM in CSD so bili trije timski sestanki: ŠSD24: *"[...]imeli smo tri timske sestanke."*, in sicer na evalvacijo na začetku šolskega leta, med poletjem in na koncu šolskega leta: ŠSD25: *"Na začetku šolskega leta imamo evalvacijo, potem vmes, tam nekje po prvem polletju in na koncu."* ŠSD se s SD na CSD osebno pozna, kar predstavlja prednost pri sodelovanju, saj lahko tako lažje sodelujeta: ŠSD71: *"Super je, ko sodelujem s Sonjo na centru za socialno delo, da lahko se pogovarjava in razjasniva stvari, ker se le bolj osebno poznavata."*

S KCM je ŠSD sodelovala na način, da je po mailu strokovnim delavcem v KCM poslala vaje, katere je Mitja imel za ponavljanje snovi. Učitelji in strokovni delavci v KCM so sodelovali preko maila, kjer so učitelji pošiljali snov, kjer je bil primanjkljaj. ŠSD33: *"S kriznim centrom smo sodelovali tudi tako, da smo po mailu poslali kakšne vaje, [...]"* ŠSD34: *"Sama sem dala tudi delavcu v kriznem centru od posamezne učiteljice mail, da jim je poslala snov, katero se*

mora Mitja naučiti." V letošnjem šolskem letu Mitja, po odločitvi mame, ne obiskuje KCM oziroma dnevnih obravnav: ŠSD32: *"Zdaj trenutno ne hodi v krizni center."*

Za konkretni primer dečka Mitje, je ŠSD sodelovala tudi z zdravstvom, saj je januarja 2018 Mitja obiskal Mladinsko klimatsko zdravilišče Rakitno: ŠSD20: *"Za Mitja smo lani uredili glede Rakitne tako da smo sodelovali z zdravstvom."*

ŠSD je sodelovala tudi s policijo, saj je bilo prisotno nasilje, kjer je bil v enem primeru nasilen do drugih Mitja, v drugem primeru pa je bil deček žrtev nasilja, takrat je prijavo na policijo podala šola. ŠSD36: *"Pri Mitju smo sodelovali tudi s policijo, bilo je prisotno nasilje."* ŠSD37: *"Enkrat je bila prijava z naše strani, s strani šole."*

**Kakšno je bilo sodelovanje z družino? Kako ste uspeli aktivirati otroka in kako družino?
Kakšno je bilo vaše sodelovanje z otrokom?**

Starša sta se na začetku zaradi negativnih informacij bala priti v šolo: ŠSD51: *"Pri Mitju so se starši bali priti v šolo, ker so bili navajeni dobivati same negativne informacije o otroku."*

Sama ŠSD je v najinem pogovoru povedala, da sodeluje tako z otrokovo mamo kot z očetom: ŠSD38: *"Sodelujemo z obema staršema."* Pojavlja se problem glede samega dogovora na razgovoru, saj pogosto ne pride do uresničitve dogovorjenega: ŠSD39: *"[...]je pa problem glede same izvedbe dogovorjenega."*, pri čemer je ŠSD poudarila, da se to dogaja pri mami, saj se nekaj časa dogovora drži, potem pa spet ne: ŠSD40: *"Kar se tu dogovorimo, je pri mami problem, nekaj časa se bo tega držala, potem pa spet ne."*

Kadar je pri učencu prišlo do težav v šoli, je ŠSD ali razredničarka poklicala starše in jih opozorila na posledice: ŠSD12: *"Poklicali smo oba starša in malo povedali, predvsem razredničarka, kaj lahko sledi temu, če ne bo delal nalog in se učil."* Za nekaj časa so se stvari uredile: ŠSD13: *"Potem so se za nekaj časa stvari obrnile v pozitivno smer, tako da bolj dosledno opravlja domače naloge."*, v pomoč pa je bil tudi zvezek opazanj: ŠSD14: *"Uvedli so zvezek opazanj."*

V letošnjem šolskem letu je mama večkrat povedala, da ne zmore vzgoje otroka, saj je ne uboga: ŠSD41: *"Letos je velikokrat povedala, da je Mitja ne uboga, da ne zmore, da se ji izgovarja."*, česar pa na očetovi strani ni opaziti: ŠSD42: *"Ata pa je rekel, da njemu pa se ne izgovarja."*

Kaj ste se iz sodelovanja z družino naučili?

ŠSD je v najinem pogovoru povedala, da se še vedno uči, saj z družino še vedno sodeluje: ŠSD50: *"Še vedno se učimo."* Pomembno pa je sprotno delo in to, da pričakovanja strokovnih delavcev ne smejo biti prevelika. Pred starše je potrebno postaviti naloge, ki jih bodo lahko izvedli oziroma cilje, ki jih bodo lahko uresničili. Do staršev moramo biti strpni in jih slišati, jih upoštevati. Delo po korakih je tisto, ki je ključno pri delu z otrokom oziroma družino. Upoštevati pa je potrebno tudi vsako minimalno spremembo, ki se v družini zgodi v pozitivno smer. Zadovoljni moramo biti že s tem, da se stvari niso poslabšale in so morda ostale na točki, na kateri smo začeli s sodelovanjem. Pri delu z otrokom je potrebno dati pozornost na konkretno stvar, kje gre nekaj narobe.

ŠSD52: *"Pomembno je sprotno delo."*, ŠSD53: *"[...]da so naša pričakovanja, kot pričakovanja strokovnjakov, prevelika."* ŠSD54: *"Pred starše ne smemo postaviti preveč nalog,[...]"* ŠSD55: *"Delo po korakih je ključno,[...]"* ŠSD56: *"Moramo biti zadovoljni, da se vsaj določene stvari premikajo."* ŠSD57: *"Moraš biti strpen do staršev, jih upoštevati."* ŠSD58: *"Potrebno je pogledati konkretno kaj je narobe."*

Kaj je bilo za vas v sodelovanju težko, kaj je bilo lahko?

ŠSD ni bilo težko delati z učencem, dati mu je morala le pozornost, da je začutil varnost: ŠSD59: *"Z Mitjo mi ni bilo težko delat, vidim da potrebuje pozornost, da čuti varnost."*

Kako ste se medsebojno podpirali v sodelovanju?

ŠSD od SD na CSD dobi pomoč, kadar jo potrebuje in ji zaupa: ŠSD60: *"Jaz vedno dobim od Sonje pomoč, ji zaupam."*

Kje so bile ovire, kaj bi bilo mogoče še storiti s strani vseh udeležениh v problemu?

Kot manjko pri sodelovanju s KCM je ŠSD izpostavila predvsem to, da gre sama na sestanke s strokovnimi delavci KCM in starši. Povedala je, da bi bilo dobro, če bi se sestankov večkrat lahko udeležila tudi razredničarka, saj je ona tista, ki največ časa preživi z otrokom: ŠSD35: *"[...]bi bilo super, če bi se lahko učiteljica udeležila sestanka, ker je le največ časa z otrokom v šoli."*

Kot oviro je sogovornica izpostavila tudi pomanjkanje časa, ki bi ga lahko namenila kontinuiranemu delu z učencem, v primeru, če bi se težave pri Mitju še nadaljevaje: ŠSD61: *"[...]ni priložnosti, da mi lahko tedensko sodelovala z njim."*, ŠSD62: *"Ni nekega mira, da bi se lahko svetovalna služba ukvarjala z otrokom."*

Dodatno

ŠSD pri svojem delu najprej pogleda ali je za posamezen primer potrebno skupinsko ali individualno delo ali mogoče oboje in ali je potrebno vključiti starše: ŠSD63: *"Ko se pojavi problem, pogledamo ali se mora delati samo individualno ali tudi skupinsko ali oboje, ali vključiti starše."* Ko se pojavi problem ŠSD najraje dela s celim razredom s tem da naredi tematske delavnice. ŠSD64: *"Jaz grem zelo rada v razred in delam s celim razredom."* ŠSD65: *"Naredim kakšno delavnico na določeno temo."* ŠSD je dodala, da bi se glede na njeno izobrazbo, socialna pedagoginja, kontinuirano ukvarjala samo z otroci z vedenjskimi težavami, saj so težave, ki jih imajo ti otroci, vedno globlje, trajnejše, za kar se potrebuje več časa: ŠSD79: *"[...]če bi se lahko ukvarjala samo z otroci z vedenjskimi težavami."* ŠSD80: *"[...]vedno globlje, trajnejše težave in bi morali imeti več časa za delo s temi otroci."*

Kadar ŠSD oziroma šola sodeluje s policijo zaradi nasilja, se razgovori po pristanku staršev opravijo na šoli, kjer je prisotna ŠSD ali starš. O tem se obvesti tudi ravnateljico, ki se vključi v sodelovanje: ŠSD70: *"Kadar je prisotno nasilje se vključi tudi ravnateljica."* Če pa starši razgovorov ne dovolijo, se to razrešuje na policijski postaji: ŠSD66: *"Če pride policija na šolo, se lahko razgovori vpričo mene opravijo ali pa se pokličejo starši in so lahko zraven."* ŠSD67: *"Če pa starši ne dovolijo nobene od teh dveh možnosti, pa se ta stvar na policijski postaji ureja drugače."* O vsem se obvešča CSD: ŠSD68: *"Navadno se vedno obvesti center za socialno delo, oni so glavni."* Na zahtevo policije pa ŠSD napiše poročilo o vedenju otroka in stanju družine: ŠSD69: *"Na policiji dajo zahtevek, če lahko poročamo za vedenje določenega otroka, kakšno je stanje, kako je glede staršev."*

Sogovornica je v pogovoru povedala, da pri svojem delu sodeluje tudi z zdravstvom, predvsem s pedopsihiatrinjo in klinično psihologinjo: ŠSD72: *"Drugače pa sodelujemo tudi s pedopsihiatrinjo ali pa s klinično psihologinjo."* Čakalne dobe otrok pri napotitvi do klinične psihologinje so dolge, otroci pa potrebujejo pomoč takoj: ŠSD75: *"Nekaj otrok pošiljamo tudi h klinični psihologinji, vendar so dolge čakalne dobe."* Glede sodelovanja z zdravstvom je navedla težavo glede poročil, saj morajo drugi strokovnjaki, ki prav tako sodelujejo s posameznim primerom, večkrat prositi, da dobijo poročila s strani zdravstva. Velikokrat pa se zgodi, da poročil sploh ne dobijo: ŠSD76: *"Kar se tiče zdravstva, pa moramo vedno mi klicati in prositi za razna poročila, povratno informacijo."* Že sami strokovni delavci, ki se srečujejo na strokovnih timih, so se pogovarjali o tem, da bi bilo nujno potrebno, da bi se zdravstvo bolje povezalo z ostalimi strokami, ki sodelujejo v konkretnem primeru: ŠSD77: *"Na strokovnih*

timih smo se že večkrat pogovarjali, da bi bilo super, da bi se bolj povezovali z zdravstvom." Zdravstvo bi moralo, po mnenju ŠSD, bolje poslušati šolo kot institucijo, saj otrok preživi največ časa v njej, in ravno zaposleni v šoli so tisti, ki najbolje vidijo, kako otrok funkcionira v skupini: ŠSD78: *"Tukaj se mi zdi, da bi zdravstvo moralo malo več poslušati nas, šolo, ki vidimo, kako otrok funkcionira v skupini."*

Po pripovedi ŠSD na Koroškem skorajda ni institucij, kamor bi lahko poslali otroka, ki ima težave v odraščanju. Sama vidi CSD kot pomoč. V Slovenj Gradcu je na novo ustanovljen Andeški hram, ki med drugim nudi tudi učno pomoč. Center za krepitev zdravja deluje v okviru Zdravstvenega doma Slovenj Gradec, kjer sta zaposleni dve psihologinji in jih ŠSD povabi na šolo, da brezplačno predavata o različnih temah. V Centru za krepitev zdravja uvajajo pogovorne urice za otroke in mladostnike, kamor lahko pridejo na pogovor v primeru stisk, vprašanj, težav ipd. Tudi strokovni delavci KCM po šolah predavajo o različnih temah. Na sami Drugi OŠ uvajajo vrstniško mediacijo. Na šoli deluje tudi Program za preventivo nasilja in zlorabe otrok. ŠSD73: *"Na Koroškem ni nič oprijemljivega, da bi lahko otroka poslal tja."* ŠSD75: *"Meni je center za socialno pomoč tisti, ki ga mogoče vidim kot pomoč."* ŠSD82: *"Uvajajo pogovorne urice za otroke in mladostnike, da lahko pridejo tja, če imajo kakšne težave, da se pogovorijo."* ŠSD83: *"Delavci kriznega centra tudi predavajo, vsak ima svoje teme."* ŠSD84: *"Na šoli smo začeli z uvajanjem vrstniške mediacije."* ŠSD85: *"Glede nasilja imamo na šoli CAP program, smo tri delavke usposobljene."*

3.6.3. Analiza pogovora s strokovno delavko v kriznem centru za otroke in mladostnike

Pogovor s strokovno delavko, ki dela v KCM sem izvedla v dnevni sobi, ki je namenjen KCM. Pogovor je trajal 40 minut. Moja sogovornica je po izobrazbi socialna pedagoginja. Na začetku sva se pogovarjali o neformalnih temah. Povedala sem ji, da je namen intervjuja, pridobiti vpogled v sodelovanje institucij pri reševanju problemov otrok, ki imajo težave v odraščanju. V pogovoru sva se osredotočili na fanta Mitja, dobila pa sem tudi odgovore, ki se ne nanašajo na konkreten primer fanta ampak na njihovo delo na splošno. Te odgovore sem analizirala pod točko dodatno. Verbatim pogovora sem smiselno razvrstila v že omenjene tematike, ki sem jih dopolnila z njihovimi dobesednimi izjavami. S KCM so v analizi predstavljene izjave strokovne delavke v KCM.

Opis življenjske situacije otroka in njegovega okolja

Kakšna je družinska situacija otroka?

O družinski situaciji otroka strokovni delavci KCM ne vedno veliko, saj z družino sodeluje socialna delavka na CSD v okviru pomoči družini za dom: KCM8: *"Z družino sodeluje Sonja v okviru pomoči družini."* KCM10: *"Delo z družino ima čez nosilec primera, kar je v našem primeru Sonja."* Informacije o družini strokovni delavci dnevnih obravnav dobijo mimogrede na timih ali pa če starši sami povedo: KCM9: *"Drugače pa kar zvemo na timu ali pa če starši kdaj kam nam povejo, ko pridejo po otroka."*

Katere so razvojne posebnosti otroka?

Mitja je izrabil priložnost, da je lahko prišlo do situacije konflikta: KCM11: *"Mitja je lahko deloval nekonflikten, ko pa si se obrnil stran, pa je že iskal možnost za konflikt."* Mitja hitro premamijo konfliktne situacije: KCM13: *"Je pa res, da je hitro ga premamila kakšna stvar, je dal pozornost na druge, kaj je kdo rekel, je mogoče kakšno stvar komu vrgel."*

Kakšni so viri otroka in viri okolja?

V intervjuju nisem zasledila odgovora.

Kateri so interesi otroka?

V intervjuju nisem zasledila odgovora.

Kakšen je odnos z vrstniki?

V intervjuju nisem zasledila odgovora.

Kako je otrok vključen v okolje? Kako okolje gleda na otroka?

V intervjuju nisem zasledila odgovora.

Opis sodelovanja z otrokom

Kakšen je problem otroka?

Povod za obravnavo otroka so bili konflikti v šoli: KCM1: *"Pri Mitju so bili povod konflikti v šoli."* Pri omenjenem primeru se je s socialno delavko na CSD povezala šolska svetovalna delavka: KCM2: *"Najprej se je šolska svetovalna delavka povezala s socialno delavko na centru."*

Kako ste kot KCM delali, kakšno je bilo sodelovanje?

Glede nalog ni bilo problemov, saj jih je Mitja v dnevni obravnavi redno delal: *"Mitja se je kar lotil nalog,[...]"*, glede šolskega dela niso imeli težav: KCM14: *"Glede šolskega dela je bil priden."*

Kako ste se odzvali na potrebe otroka?

Mitja je obiskoval dnevne obravnave v tretjem razredu trikrat tedensko, v četrtem pa dvakrat na teden: KCM4: *"Mitja je v tretjem razredu hodil k nam trikrat na teden, v četrtem razredu pa dvakrat na teden."* Letos, v petem razredu, dnevnih obravnav ne obiskuje več: KCM5: *"Letošnje šolsko leto ne obiskuje dnevnih obravnav."*

Kakšno je bilo sodelovanje z drugimi institucijami?

S šolo so sodelovali po potrebi, da so lahko z učencem delali na njegovih učnih primanjkljajih: KCM7: *"Po potrebi sodelujemo tudi s šolo, da vidimo, kje so tisti primanjkljaji, kje je potrebno delati."*

Strokovni delavci KCM so se srečevali z drugimi strokovnimi delavci na timskih sestankih, kjer so se pogovarjali o tem, na katerih področjih so primanjkljaji učenca: KCM15: *"Na timskih sestankih smo se pogovarjali o tem, kje so primanjkljaji, kje bo potrebno še več delati."* Srečevali so se skupaj s Sonjo-SD, šolsko svetovalno delavko in razredničarko: KCM16: *"Tu smo se srečevali nosilec primera s Centra, torej Sonja, šolska svetovalna služba, razrednik in mi iz kriznega centra."*

Ključen je sprotni prenos informacij z drugimi, ki sodelujejo z otrokom oziroma družino: KCM20: *"Ključen je sprotni prenos informacij."*

Kakšno je bilo sodelovanje z družino? Kako ste uspeli aktivirati otroka in kako družino? Kakšno je bilo vaše sodelovanje z otrokom?

Zaposleni v KCM z samo družino, razen prihoda mame z otrokom, niso imeli stika: KCM17: *"Z družino nismo imeli kaj dosti stika."* Je pa mama ob spremljanju otroka v dnevne obravnave izražala želje, katero učno snov, naj bi Mitja predelal skupaj s strokovnimi delavci: KCM18: *"[...]mama je vedno izrazila željo, kaj naj bi Mitja pri nas glede šolskega dela naredil."*

Strokovni delavci so z družino sodelovali tudi v primerih, če je otrok izrazil potrebo oziroma stisko: KCM3: *"Sodelujemo glede na izražene potrebe in stiske,[...]"*

Kaj ste se iz sodelovanja z družino naučili?

V intervjuju nisem zasledila odgovora.

Kaj je bilo za vas v sodelovanju težko, kaj je bilo lahko?

Težko je bilo staršem dopovedati, da kljub temu, da otrok obiskuje dnevne obravnave in skupaj s strokovnimi delavci opravlja domače naloge, je še vedno potrebno delo doma: KCM19: *"[...]za šolo delati tudi doma."*

Kako ste se medsebojno podpirali v sodelovanju?

Pri temi medsebojnega sodelovanja je strokovni delavec navedel, da se na timskih sestankih pogovarjajo o dilemah: KCM21: *"Pa na timskih sestankih se pogovarjamo o dilemah."*

Kje so bile ovire, kaj bi bilo mogoče še storiti s strani vseh udeležениh v problemu?

Pri Mitju je bila ovira v sodelovanju njegova motivacija do učenja: KCM48: *"Ovira je motivacija."*

Dodatno

Otroci se v dnevne obravnave vključijo preko storitve pomoč družini za dom za katero podpišejo soglasji pri socialni delavki. Podpišejo dogovor, da bodo poleg ostalih razgovor s socialno delavko, njihovi otroci obiskovali tudi dnevne obravnave v KCM: KCM22: *"K nam se vključijo v sklopu storitve pomoč družini za dom, podpišejo dogovor, da poleg ostalih razgovorov, ki jih bodo imeli s Sonjo, bo otrok obiskoval tudi dnevne obravnave."* Starši skupaj z otrokom obiščejo KCM, kjer se jim predstavi način dela v dnevni obravnavah: KCM23: *"Najprej pridejo starši z otrokom k nam na razgovor, da se jim predstavi, kako potekajo dnevne obravnave, kako naše delo izgleda."* Otroci lahko obiskujejo dnevne obravnave enkrat, dvakrat ali trikrat tedensko, to je odvisno od potreb posameznika in časa, ki ga ima na voljo: KCM24: *"Kolikokrat na teden otrok obiskuje dnevne obravnave je odvisno od njegovih potreb, od tega koliko imajo ostalih aktivnosti v prostem času."* V dnevni obravnavi je otrok dve uri. Prvi del se nanaša na šolski del: KCM27: *"Šolski del je, tako bi lahko rekla, prvi naš del."* V drugem delu druženja pa gre za osvajanje socialnih veščin skozi različne družabne igre, druženja: KCM29: *"Gre za kreativno ustvarjanje, igre zunaj na vrtu, osvajanje socialnih veščin."*

V dnevne obravnave lahko prihajajo otroci z vseh CSD Koroške: KCM46: *"Lahko pa pridejo iz Koroških Centrov za socialno delo."* Primerov, ko bi prihajali otroci iz drugih krajev razen

Slovenj Gradca, je malo, saj so s tem povezani organizacija in stroški prevoza, ki ga morajo kriti sami starši: KCM45: *"Ampak iz drugih krajev je problem, da družine ne prihajajo k nam zaradi samega prevoza."* Dogovor znotraj KCM je, da nove otroke sprejemajo po tem, ko vidijo, kako obstoječa skupina funkcionira: KCM47: *"Dogovorili smo se, da bomo nove člane sprejeli po tem, ko bomo videli, kako obstoječa skupina otrok že funkcionira, kako se je vzpostavila dinamika."*

KCM glede dnevnih obravnav sodeluje s CSD, ki večkrat opozori delavce KCM na dogajanje v šoli za določenega posameznika: KCM38: *"Včasih nas Center kaj obvesti, če se kaj dogaja na šoli."* Ker je KCM lociran na isti lokaciji, v isti stavbi kot CSD, vidijo strokovni delavci to kot prednost, saj se določene stvari lahko neformalno dogovorijo, se hitreje obveščajo in imajo večji pregled nad situacijo: KCM39: *"Lahko se kaj tudi bolj neformalno zmenimo, imajo bolj pregled."* Sodelovanje s šolo pa poteka preko timskih sestankov: KCM40: *"S šolo pa sodelujemo najbolj preko timskih sestankov."*

Glede primerov, če bi otrok moral priti v dnevno obravnavo, pa ga ni, to takoj sporočijo staršem oziroma odvisno kako so se dogovorili na začetku: KCM25: *"Odvisno je od tega, kako smo se s starši dogovorili na začetku."* Staršem otrok, ki se pogosto izmikajo sodelovanja v dnevnih obravnavah, to sporočijo takoj: KCM26: *"Pri tistih, ki se radi izmikajo, kar takoj obvestimo starše."*

Strokovni delavci skozi izkušnje opažajo, da veliko otrok lažje deluje v individualnem delu: KCM30: *"Opažamo da kar precej otrok lažje in lepše deluje v delu ena na ena, se pravi preko individualnega dela."*

Včasih imajo pri svojem delu pomoč prostovoljcev z gimnazije: KCM31: *"Občasno imamo pomoč prostovoljcev gimnazijcev."* Svetovalna delavka iz gimnazije pokliče KCM, če potrebujejo pomoč gimnazijcev, ki je na prostovoljni bazi: KCM43: *"Svetovalna služba iz gimnazije nas pokliče, če koga izmed njihovih učencev zanima pomoč v dnevnih obravnavah, čisto na prostovoljni bazi."* Med prostovoljci je tudi fant, ki je bil v preteklosti nameščen v KCM, sedaj pa pomoč nudi drugim: KCM44: *"En fant, ki je bil nameščen pri nas v preteklosti, se vrača sem na način, da zdaj kot prostovoljec nudi pomoč drugim otrokom, ki to potrebujejo."*

Imajo potrebo po dodatnih prostovoljcih: KCM32: *"Včasih bi bilo zelo dobro, da bi imeli še kakšnega prostovoljca."* Prostovoljci so strokovnim delavcem v veliko pomoč, saj so tudi otrokom starostno bližje. Lažje jim tudi razložijo na otroku primeren način določeno učno snov:

KCM42: *"V veliko pomoč so nam prostovoljci, lažje jim razložijo kakšen postopek, saj se še šolajo."* Sogovornici se zdi pomembno, da so tudi sodelovanja s prostovoljci kontinuirana, saj se otroci navadijo oseb, ki so prisotne: KCM50: *"Če že pride kdo, je fajn, da hodi redno, ker se otroci navadijo na njih."*

Delo v dnevnih obravnavah je oteženo, kadar je v KCM hkrati tudi namestitev otroka oziroma mladostnika: KCM33: *"Če je hkrati tu še namestitev je res naporno."* Želijo si, da bi dobili nove prostore, kjer bi imeli prostor, da bi se otroci lahko v miru za pisalno mizo učili in prostor za igre: KCM51: *"Dobro bi bilo, da bi imeli boljše prostore."* KCM52: *"Mogli bi imeti prostor, kjer bi se lahko učili pa tudi prostor za igre."* Skozi igro se otroci lažje pogovarjajo o različnih temah: KCM53: *"Ker je včasih lažje preko nekih dejavnosti dostopati do nekih vsebin s katerimi se z otroki pogovarjamo."*

3.6.4. Analiza intervjuja z razredničarko

Razredničarka učenca je predlagala, da ji pošljem vprašanja po mailu. To sem tudi storila. V mailu sem zapisala, zakaj potrebujem podatke in kakšen je cilj pridobljenih odgovorov. Zapisala sem, da je cilj pridobiti informacije o vpogledu v sodelovanje institucij pri reševanju problemov otrok, ki imajo težave v odraščanju, v konkretnem intervjuju pa so vprašanja postavljena za konkretnega učenca in sicer za učenca z izmišljenim imenom Mitja. Ko sem dobila vprašanja nazaj, sem intervju najprej uredila, nato pa se lotila analize. Verbatim pogovora sem smiselno razvrstila v že omenjene tematike, ki sem jih dopolnila z njihovimi dobesednimi izjavami. Z črko R so označene izjave razredničarke.

Opis življenjske situacije otroka in njegovega okolja

Kakšna je družinska situacija otroka?

Učenec živi z mamo, očeta obiskuje: R7: *"Obiskuje očeta."* R6: *"Živi z mamo."*

Katere so razvojne posebnosti otroka?

Mitja potrebuje pozornost in nadzor nad vedenjem: R15: *"Potrebuje ogromno pozornosti."*, R16: *"Ves čas mora biti pod nadzorom."*

Kakšni so viri otroka in viri okolja?

V intervjuju nisem zasledila odgovora.

Kateri so interesi otroka?

Mitja obiskuje izbirni predmet šport. Podaljšano bivanje je po priporočilih šolske svetovalne delavke prenehal obiskovati, ker se ni držal šolskih pravil in navodil učiteljice: R12: *"Ker ni upošteval šolskih pravil in navodil učiteljice, je prenehal obiskovati podaljšano bivanje na priporočilo svetovalne službe."*

Razredničarka pravi, da misli, da ne obiskuje nobene izven šolske dejavnosti.

Kakšen je odnos z vrstniki?

Po zapisu razredničarke Mitja prihaja v verbalne konflikte s sošolci kot so razna nagajanja, posmehovanja in grožnje R8: *"[...]verbalne konflikte s sošolci: nagajanje, posmehovanje, norčevanje, grožnje."* Večkrat pa se pojavi tudi fizično nasilje, kot so udarci in brcanje: R9: *"Pojavlja se tudi fizično nasilje, [...]"*

Vrstniki so neradi v učenčevi družbi, kar se pokaže tudi s tem, da ga pri delu v dvojicah oziroma pri skupinskem delu nikoli ne povabijo medse: R31: *"[...]pri delu v dvojicah ali skupinskem delu ga nikoli ne izberejo."*

Sošolce moti njegovo vedenje, saj želi biti opažen tudi skozi prepire in glasno govorjenje: R14: *"Moti, jih, ker mora biti vedno najbolj glasen, če ne obvelja njegovo mišljenje, se z njimi prepira, tudi če se umaknejo, še kar sili vanje."*

Kako je otrok vključen v okolje? Kako okolje gleda na otroka?

V intervjuju nisem zasledila odgovora.

Opis sodelovanja z otrokom

Kakšen je problem otroka?

Razredničarka je Mitja opisala kot nemotiviranega za šolsko delo: R1: *"Pri šolskem delu je nemotiviran, [...]"* Kadar mu pomoč pri šolskem delu ponudi učitelj, le ta odklanja delo: R2: *"[...]odklanja delo, tudi če ima pomoč učitelja, [...]"*. R3: *"[...]dela pri pouku pogosto ne opravi."* Neredno si zapisuje domače naloge: R4: *"Neredno si zapisuje domače naloge ali pa list strga iz beležke."*, zaradi česa je pogosto brez domačih nalog: R5: *"Pogosto je brez domačih nalog in šolskih potrebščin."*

Kako ste kot razredničarka delali, kakšno je bilo sodelovanje?

Učenčeva razredničarka sodeluje s svetovalno službo, učiteljicami za glasbo, športno in angleščino: R23: *"S svetovalno službo, učiteljico za glasbo, učiteljico za šport in učiteljico za angleščino."* Sodelovanje z drugimi učitelji poteka preko pogovora z iskanjem rešitev za nastali problem: R24: *"Pogovarjamo se o nastalem problemu, iščemo ustrezne rešitve."*

Kako ste se odzvali na potrebe otroka?

Razredničarka se z učencem pogovarja o nastalih težavah: R20: *"Veliko se pogovarjava o nastalih težavah."*, in kot pravi, sam ne prepozna težav in za vse krivi druge: R21: *"[...]krivi druge[...]"*, R22: *"[...]njemu se nikoli ne zdi, da je naredil karkoli narobe.[...]"*.

Kako je bilo sodelovanje z drugimi institucijami?

V intervjuju nisem zasledila odgovora.

Kakšno je bilo sodelovanje z družino? Kako ste uspeli aktivirati otroka in kako družino?

Kakšno je bilo vaše sodelovanje z otrokom?

Na govorilne ure se navadno odzove mama, oče se je letos odzval le dvakrat: R27: *"Oče se je vabilu odzval le dvakrat."* Tudi mama se na vabilo na govorilne ure ne odzove redno: R25: *"Na govorilne ure se odzove mama, vendar ne vedno."*, vzroka odsotnosti pa niti ne navede: R26: *"Vzroka odsotnosti ne navede."*

Kaj ste se iz sodelovanja z družino naučili?

V intervjuju nisem zasledila odgovora.

Kaj je bilo za vas v sodelovanju težko, kaj je bilo lahko?

Težava se pojavlja, ker se starša neredno odzivata na klice in vabila na govorilne ure: R29: *"Težava je, ker se družina neredno odziva na klice in vabila v šolo."*

Kako ste se medsebojno podpirali v sodelovanju?

Razredničarka je navedla, da ji je šolska svetovalna delavka vedno na razpolago in ji je pripravljena pomagati: R28: *"Ga. Helena je vedno pripravljena pomagati."*

Kje so bile ovire, kaj bi bilo mogoče še storiti s strani vseh udeležениh v problemu?

V intervjuju nisem zasledila odgovora.

3.6.5. Analiza pogovora z otrokom

Pogovor z otrokom sem izvedla v šolski knjižnici, trajal je eno šolsko uro, torej 45 minut. Na začetku sva se pogovarjala neformalne teme, saj se poznavata še iz časa, ko sem na šoli nadomeščala šolsko svetovalno delavko. Kasneje sem mu povedala, zakaj sem ga povabila k pogovoru. Povedala sem, da me zanima, kako šola, CSD in KCM sodelujejo pri obravnavah otrok, ki imajo težave v odraščanju. Za intervju so mi bila v pomoč vprašanja in vsebinska področja, ki jih je po različnih virih pripravila Alenka Kobolt za namen raziskave o socialno pedagoških diagnozah. Skozi pogovor sem dodajala tudi svoja vprašanja, tako da je bil pogovor soustvarjen. Otrokovo izmišljeno ime je Mitja. Trenutno obiskuje 5.razred osnovne šole. Verbatim pogovora sem smiselno razvrstila v že omenjene tematike, ki sem jih dopolnila z njihovimi dobesednimi izjavami. Njegove izjave so označene s črko M.

V pogovoru z otrokom so se pojavile naslednje tematike, ki sem jih za namene analize uvrstila v sklope:

- *Otrok in družina*

Kakšna je družinska situacija otroka? S kom ima stike?

Katere so pomembne osebe v otrokovem življenju?

Kako je opisal sebe?

Kateri so strahovi otroka?

Kakšne so želje otroka?

- *Otrok in vrstniki*

Kakšen je odnos z vrstniki?

Kaj počne skupaj z vrstniki?

Kaj pomeni biti pravi prijatelj?

- *Otrok in šola*

Kaj šola otroku pomeni?

Kako doživlja učitelje in druge strokovne delavce v zunanjih institucijah?

Kaj ga v šoli moti?

- *Prosti čas, interesi*

Kateri so interesi otroka? Kako preživlja prosti čas?

- *Vključenost v dnevne obravnave v KCM*

Kako dolgo je obiskoval KCM?

Kako se je vključil v dnevne obravnave?

Kako je potekalo obiskovanje KCM?

Kako se je razumel s strokovnimi delavci?

Kaj mu je bilo všeč? Kaj bi spremenil?

Otrok in družina

Kakšna je družinska situacija otroka? S kom ima stike?

Mitja je povedal, da živi z mamo, vsak dan obišče tudi očeta. M1: *"Živim z mamo."* M2: *"Pa tudi vsak dan grem k atanu."* Tako oče kot mama imata nova partnerja: M33: *"Ata ima drugo punco, mama pa drugega fanta."*

Mama trenutno nima službe, vendar naj bi v kratkem začela z novo službo. Oče ima službo v sosednji državi Avstriji. M30: *"Zdaj trenutno ne dela."* M31: *"Zdaj pa dela...se mi zdi da, v ... no ta teden začne nekje delat."* M32: *"Ata dela pa v Avstriji."*

O mami je povedal, da se imata lepo, kadar sta skupaj: M29: *"Imama se ful fajn."*

Kadar naredi kakšno neumnost ga doleti kazen kot je prepoved gledanja televizije ali pa mu vzamejo mobilni telefon: M34: *"Kazen dobim, da ne smem gledat televizije, vzamejo mi telefon."*

Na vprašanje, če starša po njegovo preživita dovolj časa z njim, je odgovoril, da še preveč: M35: *"Še preveč sta."*

Najlažje se pogovarja z babico, po mamini strani, saj mu ne da kazni: M35: *"Z babico, ko mi ne da kazni."* Po očetovi strani, ga babica kaznuje: M36: *"Če grem pa k drugi babici, od atija mami, pa mi tudi da kazen."* Stike ima tudi z očimovo mamo: M9: *"Od očima mama."*

Katere so pomembne osebe v otrokovem življenju?

Na vprašanje kdo so zanj pomembne osebe je omenil očeta in mamo: M15: *"Ata in mama."*

Kako je opisal sebe?

Všeč mu je, ker ga deklice hvalijo, da je lep: M23: *"Da mi punce govorijo, da sem lep."*
Trenutno je zadovoljen sam s sabo. Sebe je opisal kot družabnega z veliko prijateljev: M46: *"Družaben sem, pa cel razred prijateljev imam."*

Kateri so strahovi otroka?

Strah ga je nastopanja pred večjo publiko: M24: *"Če grem na oder."* Ni pa ga strah nastopanja pred ljudmi, ki jih pozna: M25: *"Pred učilnico pa me ni strah, ko jih vse poznam."*

Pričakuje, da bo imel v srednji šole težave, ker je veliko učenja: M56: *"V srednji šoli, ker je težko."*

Kakšne so želje otroka?

V pogovoru je Mitja povedal, da bi rad več časa preživel z dedijem, po očetovo strani: M80: *"Hm...ena želja je še. Ko deda hodi vedno v Švico, pa ga ni. Pa se tri dni vozi, pa je pet mescev tam, to mi pa ni fajn."*

V prihodnosti bi rad bil policaj ali oseba, ki sprejema interventne klice: M26: *"Ja...no, al pa tudi policaj bi bil."* Želi si, da bi zgradil hišo: M57: *"Da bom zgradil hišo."*

Želi si tudi velik paket lego kock: M79: *"Da bi dobil tak ful velik paket legokock."*

Mitja si želi, da bi bila starša prijazna in bi mu pomagala: M37: *"Da bi bili prijazni, da bi mi pomagali.."*

Otrok in vrstniki

Kakšen je odnos z vrstniki?

Mitja je v najinem pogovoru povedal, da ima prijatelja Grega, ki ga je spoznal, ko je obiskoval vrtec. Še vedno imata stike, saj ga Grega večkrat povabi na sladoled ali pa gresta skupaj igrat nogomet. M3: *"Grega."* M4: *"Se še zdaj druživa."* M5: *"Po pouku me kdaj pokliče, da pridem v mesto."* M6: *"Večkrat me povabi na sladoled."* M7: *"Ali pa greva igrat nogomet."* Med prijatelje je naštel tudi dečka Emirja in Anžeta, ki se mu zdita prijazna.

Med pogovorom mi je deček povedal, da so njegovi prijatelji in sošolci tisti, ki mu naročijo, da naredi kakšno neumnost: M21: *"Oni meni rečejo, da moram kako lumparijo naredit."* Na moje vprašanje o tem, če naredi, kar mu prijatelji naročijo, je najprej odgovoril pritrdilno, nato pa, da sedaj ne počne več neumnosti: M22: *"Ja. Sam zdej ne več, ker sem povedal učiteljici."* Prijatelji ga kdaj obtožijo tudi po krivici.

Kaj počne skupaj z vrstniki?

S prijatelji igrajo nogomet ali pa kakšno drugo igro. M14: *"Lahko grem k atanu, babici ali pa igram nogomet."* M16: *"Potem pa me pokličejo, če pridem lovit pokemone."* Preko računalnika igrajo tudi skupne računalniške igre: M49: *"Tut imamo eno igrico na računalniku, pa jo večkrat skupaj igramo."*

Kaj pomeni biti pravi prijatelj?

Pravi prijatelj je po učenčevu tisti, ki ne izvaja nasilja: M50: *"Da me ne izziva, pa ne brca, tako kot drugi."*

Otrok in šola

Kaj šola otroku pomeni?

Šola mu pomeni prostor, kjer se nauči določenih stvari. Rad hodi v šolo, ker se druží s prijatelji. Ni pa mu všeč ena izmed deklic. M38: *"Da se nekaj naučim."* M39: *"Drugače pa mi je fajn, ker se družimo s sošolci."* M40: *"Ena punca."*

Po prihodu v šolo si Mitja pripravi šolske potrebščine za predmete, ki so na urniku: M12: *"Ko pridem v šolo si pripravim, kar je na urniku."*, med uro pa posluša razlage učiteljice: M13: *"Ko se pa ura začne pa poslušam."*

Kako doživlja učitelje in druge strokovne delavce v zunanjih institucijah?

Mitja pravi, da se z razredničarko razumeta, štirikrat na teden pa obišče učiteljico, katera mu pomaga pri domači nalogi in učenju: M77: *"Pa ena učiteljica je še, ko hodim šesto uro k njej."* M78: *"Učima se, pa nalogo naredima."*

K ŠSD Mitja odide, kadar naredi kaj narobe: M75: *"Ko kaj ušpičim."*

Učitelj bi po dečkovem mnenju moral pomagati pri učenju. M43: *"Da bi tk pomagal."* M44: *"Ja, če kaj ne bi vedel."*

Kaj ga v šoli moti?

Pri športni vzgoji pa je probleme z učiteljico, saj mi ni všeč njen način poučevanja.

Prosti čas, interesi

Kateri so interesi otroka? Kako preživlja prosti čas?

Prosti čas zanj pomeni, čas, ko ne rabi nič delati: M53: *"Ko si prost, ko nič ne rabiš delat."*

Mitja pravi, da rad igra nogomet: M8: *"Rad igram nogomet."* Trenutno trenira nogomet, vpisal pa se bo tudi na treninge juda. M10: *"Nogomet, [...]"* M11: *"[...]zdaj se bom vpisal na judo."* Svoj prosti čas preživi zunaj s prijatelji ali pa gre k očetu, babici. Tako z očetom kot z mamo svoj prosti čas preživljajo v naravi s kolesarjenjem, pohodi. M17: *"Z očimom in mamo smo šli zadnjič s pecikli v Mislinjo."* M18: *"Pa z atanom smo zadnjič šli na Kremžarico."* M19: *"Pa ko je bilo poletje al je bila jesen, sej ne vem kdaj, smo šli na Veliko planino."* M20: *"Pa pogosto gremo na Rahtel."*

Vključenost v dnevne obravnave v KCM

Kako dolgo je obiskoval KCM?

Mitja letošnje šolsko leto ne obiskuje dnevnih obravnav. V dnevne obravnave je bil vključen dve leti, v tretjem in četrtem razredu. M69: *"Ne, tretji pa četrti."*

Kako se je vključil v dnevne obravnave?

V dnevne obravnave se je vključil, ker ni delal domačih nalog.

Kako je potekalo obiskovanje KCM?

Najprej je ob prihodu moral narediti domačo nalogo, nato pa se učiti. Ko je naredil šolski del, je lahko odšel ven, na terasi. V dnevnih obravnavah so tudi kuhali, ustvarjali, se igrali družabne igre' M62: *"Se mi zdi, ker nisem nalog delal."* M63: *"Tečni so bili."* M64: *"Ja. Dve leti sem hodil. Prvo moraš nalogo narediti, pol se pa še učiti."* M65: *"Prvo prideš tja, pa morš nalogo naredit pa se učit."* M66: *"Pol pa lahko greš vn tudi."* M67: *"Pa palačinke smo pekli, pa puding smo kuhali."* M68: *"Pa tudi kakšne družabne igre smo se šli."*

Kako se je razumel s strokovnimi delavci in z drugimi otroci?

Tisto uro je obiskoval dnevne obravnave še en otrok, z njim ni imel težav, saj sta skupaj obiskovala vrtec: M73: *"Pa sj je bil še sam eden. Tistga sem pa poznal, sma skup v vrtec hodila."*

Kaj mu je bilo všeč? Kaj bi spremenil?

Pravi, da mu ni bilo všeč, ko je v tretjem in četrtem razredu obiskoval KCM. Ni mu bilo všeč, ker so bili tam nastanjeni otroci, ki niso govorilo slovensko in so ga ves čas spraševali stvari, on pa jih ni razumel.

M59: *"Tk, ni mi bilo tk fajn."* M60: *"Drugi se me skos spraševali nekaj."* M61: *"Ko je bil en tam, pa je en drug jezik govoril. Pa me je skos nekaj spraševal, js pa nisem nič vedel, kaj govori."*

Ko sem ga vprašala, kaj mu je bilo všeč v KCM, je najprej odgovoril, da mu ni bilo všeč, saj mu ni všeč prostor, kjer se odvijajo dejavnosti: M70: *"Ni mi bilo."* M71: *"Tak čuden prostor je bil."* Kasneje mi je povedal, da mu je bilo všeč, kadar so kuhali: M72: *"Ko smo kuhali."*

V KCM bi spremenil zgolj to, da bi tam naredil samo domačo nalogo, ne bi pa po tem še učil: M74: *"Da bi samo nalogo naredil, ne pa še učiti."*

4. Razprava in sklepi

4.1. Primerjalna analiza posameznih pogovorov glede na raziskovalna vprašanja

V nadaljevanju naloge bom podala ključne ugotovitve, sklepe opravljenih intervjujev. Rezultate bom interpretirala glede na primerjavo posameznih pogovorov glede na raziskovalna vprašanja in jih podkrepila z izbranimi izjavami in teoretičnimi predpostavkami. Še prej pa bom za namen razjasnitve opisala primer dečka Mitja. Pri opisu sem uporabila podatke pridobljene preko pogovorov z dečkom in ostalih strokovnih delavcev, ki se nanašajo na življenjsko in šolsko

situacijo otroka ter njegovega okolja. Opisala bom tudi program dnevnih obravnav preko podatkov, ki sem jih dobila skozi pogovore.

Opis Mitja – njegove življenjske in šolske situacije ter njegovega okolja

V študiji primera gre za učenca Mitja (moje izmišljeno ime), ki v letošnjem šolskem letu, 2018/2019, obiskuje peti razred osnovne šole. Šola otroku pomeni prostor, kjer se uči novih stvari. V šolo hodi rad, saj se lahko druží s prijatelji. V šoli ga moti pristop učiteljice za športno vzgojo oziroma snov, ki jo mora tam obdelati. Mitja obiskuje izbirni predmet Zdrav življenjski slog in dopolnilni pouk. Deležen je tudi dodatne strokovne pomoči, tri ure tedensko. Nekaj časa je obiskoval tudi podaljšano bivanje, katerega je po priporočilu ŠSD nehal obiskovati, saj se ni držal pravil in navodil učiteljice. Starši so se na CSD vključili v storitev pomoč družini za dom, saj je bila potrebna trajnejša podpora in vodenje družin z zagotovitvijo pogojev za obstanek in razvoj družine. Preko omenjene storitve je bila na razpolago storitev dnevnih obravnav, ki poteka na prostovoljni bazi. Starši so se odločili, da bo njihov sin obiskoval dnevne obravnave v KCM. Strokovna delavka v KCM je navedla, da so bili razlog za vključitev v dnevne obravnave konflikti učenca v šoli. Učenec je dodal, da je obiskoval KCM zaradi neopravljanja domačih nalog. V dnevne obravnave se je vključil v tretjem razredu in nadaljeval v četrtem. Letošnje šolsko leto dnevnih obravnav ne obiskuje, za kar se je odločila njegova mama, na zadnji evalvaciji v četrtem razredu. Mitju so dali možnost, da v primeru težav, lahko obišče KCM (*"...odprto možnost, da če bi kaj potreboval, lahko javi in pride v krizni center."*).

Mitja živi z mamo. Ima redne stike z očetom, ki ga lahko dnevno obišče, saj živita dovolj blizu (*"Mitja živi samo z mamo, z očetom ima stike."*). Strokovna delavka v KCM je povedala, da nimajo dosti informacij o sami družini, saj z družino sodeluje SD v okviru pomoč družini za dom, ki je nosilka primera. Mitja je dodal, da imata oba starša nova partnerja (*"Ata ima drugo punco, mama pa drugega fanta."*). Po besedah učenca je mama trenutno brezposelna ampak naj bi v kratkem pričela z novo službo. Oče dela v Avstriji. Tako mama kot oče sta zanj pomembni osebi v njegovem življenju. Kadar naredi neumnost je kaznovan s prepovedjo gledanja televizije ali pa mu je odvzet mobilni telefon. Mitja največ časa preživi s svojo babico, mamo po očetovi strani. Babica skrbi, da je vnukov prosti čas aktiven. Deček je med pogovorom povedal, da je ravno očetova mama tista, ki mu naloži tudi kakšno kazen (*"Če grem pa k drugi babici, od atija mami, pa mi tudi da kazen."*). Najbolje pa se počuti z babico, mamino mamo, saj mu ta za razliko od druge babice, ne naloži kazni. Učenec je povedal, da ima stike tudi z očimovo mamo.

Razredničarka, ŠSD in SD sodelujejo z obema staršema. Pri čemer je razredničarka povedala, da se je oče na govorilne ure letos odzval ne dvakrat (*"Oče se je vabilu odzval le dvakrat."*), da pa se dogaja, da se tudi mama na vabila ne odzove redno. Starša sta iz šole dobivala negativne informacije o svojem otroku, zaradi česar sta se bala priti v šolo. Starša pa sta bila najbolj motivirana za sodelovanje s SD, kar bi lahko pripisala tudi temu, da ju je SD že na začetku sodelovanja opozorila na **posledice nesodelovanja** (*"Glejte, če ne boste stvari spremenili, bomo dolžni ukrepati."*), saj so ravno strokovni delavci CSD velikokrat sovražniki staršev (*"Tolikokrat smo staršem sovražniki."*).

SD je povedala, da je Mitja živahen in bister otrok. Strokovna delavka v KCM je povedala, da deček hitro izrabi priložnost s katero pride do konfliktne situacije. ŠSD in razredničarka pa sta dodali, da ravno zaradi tega potrebuje nenehen nadzor in pozornost. Mitja bi lahko z rednim in sprotnim delom pridobil lepe šolske ocene. Razredničarka je povedala, da je nemotiviran za šolsko delo in odklanja pomoč učiteljev. Deček po besedah ŠSD hitro obupa, kadar naleti na oviro. Viri otroka v okolju so skromni, kar je povezano s sredstvi staršev. Okolje v katerem se otrok nahaja, ne predstavlja pozitivnih spodbud.

Prosti čas za Mitja pomeni, čas, ko ne potrebuje ničesar delati. S prijatelji gre na sladoled ali pa igrajo nogomet. Trenira nogomet, v bližnji prihodnosti pa bo začel obiskovati treninge juda. Prosti čas preživi z družino v naravi. Ima aktiven življenjski slog. Mitja je praktična oseba, ki ga veseli moška dela. V prostem času skupaj s prijatelji preko računalnika igrajo igre.

Po učenčevo je pravi prijatelj tisti, ki ne izvaja nasilja (*"Da me ne izziva, pa ne brca, tako kot drugi."*). Ima prijatelja Grega, še iz časa obiskovanja vrtca, s katerim imata še vedno stike. Med prijatelji je omenil tudi Emirja in Anžeta, ki sta po njegovem mnenju prijazna.

Po besedah Mitja so vrstniki tisti, ki mu naročijo, naj naredi kakšno neumnost, ki jo deček tudi izvede. O tem je govorila tudi SD, ko je povedala, da vrstniki z lahkoto vplivajo na Mitja, ta pa sem jim pusti zapeljati s tem, da naredi kar mu naročijo. Prijatelji ga obtožijo tudi po krivici. Razredničarka je povedala, da prihaja v verbalne konflikte s sošolci kot so razna nagajanja, posmehovanja in grožnje. Pojavi se tudi fizično nasilje v obliki udarcev in brcanja. Konflikti nastanejo tudi na poti domov. Ravno z negativnimi dejanji želi deček pridobiti pozornost. Razredničarka opaza, da so vrstniki neradi v njegovi družbi, o čemer pa je deček rekel, da ima veliko prijateljev. Po besedah ŠSD med sošolci ni mogoče opaziti pravega prijateljstva. Mama je v pogovorih s ŠSD povedala, da ne zmore vzgoje otroka, saj je ne uboga (*"Letos je velikokrat*

povedala, da je Mitja ne uboga, da ne zmore, da se ji zgovarja.""), medtem ko se pri očetu to ne dogaja ("Ata je pa rekel, da njemu pa se ne zgovarja.").

V prihodnosti si želi postati policist oziroma oseba, ki sprejema interventne klice. Želi si tudi, da bi zgradil hišo in dobil velik paket lego kock. Želi si, da bi bila starša še naprej prijazna in bi mu pomagala. Rad bi, da bi več časa preživel z dedijem, očetovim očetom, ki je veliko zdoma.

Edina situacija, ki Mitju predstavlja strah, je nastopanje pred večjo publiko. Pričakuje tudi, da bo v srednji šoli imel težave glede učenja.

Program dnevnih obravnav

Zgodovina delovanja dnevnih obravnav v KCM Slovenj Gradec sega pred začetek obstoja zdajšnjega KCM, kjer je šlo za specifično prakso, ki je bila oblikovana za potrebe Koroške regije. V tistem času je deloval Dnevni center za otroke in mladostnike imenovan Vitamini. Tu so delali prostovoljci, zaposleni preko javnih del in vojaki na civilnem služenju vojaškega roka. Moja sogovornica, socialna delavka Sonja Božič, je koordinirala delo in izvajala usposabljanja za delo z otroki (*"Delo sem koordinirala jaz, prav tako sem izvajala usposabljanja za delo z otroki."*). Kasneje je bil ustanovljen Krizni center za otroke in mladostnike Slovenj Gradec, ki v okviru svojih dejavnosti izvaja program dnevnih obravnav. Dnevne obravnave lahko obiskujejo otroci iz CSD na Koroškem, vendar je to v realnosti neuresničljivo, saj morajo starši sami poskrbeti za prevoz otroka, kar pa je povezano s finančnim stanje družin. Nove otroke v program dnevnih obravnav sprejemajo, ko vidijo, kako že obstoječa skupina funkcioniра. Strokovni delavci v KCM izvajajo preventivne delavnice na šolah. V sklopu KCM deluje tudi interventna služba, kar otežuje delo v dnevni obravnavah. KCM in CSD Slovenj Gradec delujeta na isti lokaciji, kar je prednost pri prenosu informacij med zaposlenimi.

Strokovna delavka je izrazila potrebo po dodatnih mladih prostovoljcih, saj individualno delo prinaša boljše rezultate. Mladi prostovoljci so starostno bližje otrokom, ki obiskujejo dnevne obravnave in jim lažje razložijo učno snov (*"V veliko pomoč so nam prostovoljci, lažje jim razložijo kakšen postopek, saj se še šolajo."*). Pomembno je, da je pomoč prostovoljcev kontinuirana, saj se otroci navadijo na posameznike. Velika potreba je po novih prostorih, saj ni prostora, ki bi bil namenjen učenju otrok. Otroci trenutno naloge opravljajo na mizi v dnevni sobi (*"Mogli bi imeti prostor, kjer bi se lahko učili pa tudi prostor za igre."*).

Razlog, ki je privedel, da se je ustanovil Dnevni center za otroke in mladostnike z imenom Vitamini, je prisoten še danes. Tudi sedaj v Koroški regiji skorajda ni institucij, ki bi zagotavljale obravnavo otroka, ki ima težave v odraščanju. V Slovenj Gradcu je sicer na novo ustanovljen Andeški hram, ki nudi tudi učno pomoč in Center za krepitev zdravja, kjer uvajajo pogovorne urice za otroke in mladostnike, ki imajo težave. Na šoli, kjer je zaposlena ŠSD, uvajajo med vrstniško mediacijo in izvajajo Program za preventivo nasilja in zlorabo otrok. Je pa SD opozorila, da je v fazi načrtovanja nov zakon, ki predvideva institucije, kamor bi otroci prišli v popoldanskem času, spat pa bi se vračali domov.

4.1.1. Priložnosti ob katerih se povežeta šolska svetovalna delavka in socialna delavka na centru za socialno delo

Odgovorim na prvo raziskovalno vprašanje: Ob katerih priložnostih se povežeta šolska svetovalna delavka in socialna delavka na centru za socialno delo?

Pobuda za sodelovanje s ŠSD lahko pride s strani zaposlenih na šoli, učencev ali staršev (Mrvar in Mažgon, 2016). V konkretnem primeru učenca Mitja, se težave kljub razredničarkinemu razreševanju težav znotraj razreda, niso končale, zato je o tem obvestila ŠSD. Kasneje se je na pobudo šole v obravnavo otroka vključila SD na CSD. Šola je v svojem poročilu za CSD navajala **učne in vedenjske težave** učenca ter **odzivi staršev** na informacije šole o njihovem sinu (*"težave v šoli, vedenjske težave, ne opravljanje šolskih obveznosti"*). Resman (1999, str. 97) je pisal o nujnosti sodelovanja med ŠSD in SD na CSD, ki mora temeljiti na partnerstvu in komplementarnosti pri reševanju izzivov. SD in ŠSD se poznata tudi osebno, kar predstavlja prednost pri njunem sodelovanju (*"Super je, ko sodelujem s Sonjo na centru za socialno delo, da se lahko pogovarjava in razjasniva stvari, ker se le bolj osebno pozna."*). Partnerstvo institucij je nujno, saj socialna delavka ne pozna šolske situacije, le to pa pozna ŠSD, ki pa ne zmore ali ne zna nuditi podpore in pomoči ob določenih izzivih, s katerimi se sooča otrok in njegova družina (Resman, 1999, str. 79).

O povezovanju ŠSD z drugimi strokovnimi profili pišeta Mrvar in Mažgon (2016), ko pravita, da je delo v primerih povezovanja z drugimi najučinkovitejše. Prav SD je bila tista, ki je družini predlagala program dnevnih obravnav. Tako se je SD povezala s strokovnimi delavci v KCM, kjer se dnevne obravnave odvijajo. Posledično je v stik s strokovnimi delavci v KCM prišla tudi ŠSD.

Kasneje sta se ŠSD in SD povezali tudi z zdravstvom, ker je januarja 2018 učenec obiskal Mladinsko klimatsko zdravilišče Rakitna. V omenjeni primer pa se je vključila tudi policija, saj je šola kot institucija prijavila nasilje nad dečkom. V drugem primeru, pa se je policija vključila glede na prijavo, da je bil Mitja tisti, ki je nasilje izvajal (*"Pri Mitju smo sodelovali tudi s policijo, saj je bilo prisotno nasilje."*).

Potrdim lahko tezo, da se ŠSD in SD na CSD povežeta na pobudo ŠSD, kadar ima otrok težave pri učenju in izstopajoče vedenjske težave. Hkrati pa so lahko tudi neprimerni odzivi staršev tisti, ki so povod za obravnavo otroka.

SD na CSD je povedala, da v nekaterih primerih otrok s težavami v odraščanju sodeluje tudi z mladinskimi domovi in vzgojnimi zavodi v primerih namestitvev. Namestitvam v vzgojne zavode se izogiba, saj najprej poskusi z možnostjo namestitve v mladinski dom, kjer se lažje ustavi naraščanje težav.

Kadar gre za primere nasilja, se razgovori po pristanku staršev opravijo na šoli s prisotnostjo ŠSD ali samih staršev. V dogajanje se vključi tudi ravnateljica šole. Kadar starši razgovora na šoli ne dovolijo, se le to nadaljuje na policijski postaji. Pri svojem delu se ŠSD srečuje tudi s pedopsihiatrinjo in klinično psihologinjo, kadar gre za težave v odraščanju otrok. Velike težave predstavlja sodelovanje z zdravstvom, saj z njihove strani največkrat ni odgovora na vprašanja drugih strokovnih delavcev, ki sodelujejo v timu za posamezni primer. Nujno bi bilo, o čemer so se na sestankih pogovarjali že sami strokovni delavci, da bi se zdravstvo bolje povezalo z ostalimi strokami. Zdravstvo bi moralo dati večji poudarek tudi na mnenja drugih, posebej šole, saj otrok največ časa preživi ravno tu.

4.1.2. Medsebojno sodelovanje strokovnih delavcev

Odgovorim na drugo raziskovalno vprašanje: Kako strokovni delavci medsebojno sodelujejo?

Strokovni delavci med seboj sodelujejo preko formalnih oblik sodelovanja. Intihar in Kepec (2002) pravita, da med formalne oblike sodelovanja sodijo predvsem tiste oblike sodelovanja, ki so predpisane in jih opredeljuje zakonodaja.

Multidisciplinarni timi predstavljajo stičišče posameznih strokovnih delavcev z različnih strok, ki lahko pripomorejo k iskanju mogočih rešitev. Gre za delovno skupino, ki mora delovati znotraj pravnih aktov. Sodelovanje v multidisciplinarnih timih je pomembno, saj gre za skupno iskanje rešitev. Tudi strokovni delavci v KCM, ŠSD in SD se srečujejo preko

multidisciplinarnih timov. Skupaj oblikujejo in sprejmejo sklepe, katero je tisto področje, katerega bodo pri učencu še posebej spremljali (*"Da smo skupaj oblikovali in sprejeli neke skupne sklepe v katero smer bomo šli, kaj bomo zasledovali na učnem področju, pri nalogah, pri osebni urejenosti otroka, pri obiskovanju pouka, pri obiskovanju dodatne strokovne pomoči, dopolnilnih poukov in tako naprej."*). V *Pravilniku o sodelovanju organov ter o delovanju centrov za socialno delo, multidisciplinarnih timov in regijskih služb pri obravnavi nasilja v družini (2009)* piše, da morajo organi, ki so člani tima, zagotoviti, da se bodo sklepi sprejeli na sejah tima, uresničevali.

ŠSD je opozorila na luknjo v sodelovanju strokovnih delavcev in sicer glede **sestankov** s strokovnimi delavci v KCM, kjer bi po njenem mnenju morala sodelovati tudi razredničarka, saj najbolje pozna učenca (*"...bi bilo super, če bi se lahko učiteljica udeležila sestanka, ker je le največ časa z otrokom v šoli."*). To ni mogoče, saj je potrebno na šoli za čas odsotnosti razredničarke poiskati nadomeščanje. ŠSD se je s KCM povezala tudi na način, da je preko **e-maila** pošiljala vaje, katere je otrok skupaj s strokovnimi delavci reševal v KCM. Tudi strokovni delavci v KCM so na ta način sodelovali direktno z učitelji, ki otroka poučujejo. Strokovni delavci se za razjasnitev zadev slišijo tudi preko **telefonskega pogovora**.

Razredničarka se v **timu** z drugimi učitelji in ŠSD pogovarja o problemu in skupaj iščejo možne rešitve.

Strokovni delavci si v sodelovanju pomagajo, so si v pomoč. SD v situacijah, ko drugi strokovni delavci ne opazijo napredka ali do tega ne pride, jih vzpodbudi s tem, da je napredek pri otroku že to, da se stanje oziroma situacija ni poslabšala (*"...včasih je pa napredek že to, da se zadeva ne slabša, da smo ostali tu kot smo."*). ŠSD se brez slabe vesti obrne po pomoč na SD in ji tudi zaupa. Prav tako pomoč pri dilemah poišče razredničarka, ki se po pomoč obrne na ŠSD.

Z družino SD, ki je nosilka primera in ŠSD sodelujeta preko **evalvacij**. Imajo tri evalvacije v posameznem šolskem letu. Prva evalvacija je na začetku šolskega leta, druga nekje vmes, tretja pa proti koncu šolskega leta. Na evalvacijah pogledajo, kjer so še mogoče in potrebne spremembe. Oviro pri sodelovanju z družino predstavlja motivacija staršev in otrok, ki včasih pade. Z družino je težko delati, kadar se pojavi dvom, da želiš njej in otroku le najboljše (*"dvom staršev, da želiš njim in njihovem otroku dobro."*) in strah staršev pred CSD.

Med analizo podatkov intervjujev s posamezniki, sem prišla do podatkov, ki potrjujejo tezo, da strokovni delavci_ke med seboj sodelujejo preko sestankov, multidisciplinarnih timov in drugih oblik izmenjave ter skupnega dela.

4.1.3. Povezovanje aktivnosti na centru za socialno delo

Odgovorim na tretje raziskovalno vprašanje: Kako poteka povezovanje aktivnosti na centru za socialno delo?

Do sodelovanja s CSD je prišlo s strani šole, kjer je šola v svojem poročilu navajala težave otroka. Povezali sta se ŠSD in SD na CSD. Slednja je ŠSD predlagala možnosti pomoči otroku. Socialna delavka se je po poročilu šole vključila v obravnavo dečka in njegove družine ter tako postala nosilka primera.

Družini je SD na razgovoru predstavila vključitev v **storitev pomoč družini za dom**, kjer gre za pomoč pri skrbi otroka, saj vzorci vedenja in znanj družine niso zadoščali za odpravljanje težav, ki so se pojavile pri otroku. Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (2019) opisuje pomoč družini za dom kot svetovanje in pomoč pri urejanju med družinskimi člani. Omenjena storitev zajema tudi strokovno svetovanje in pomoč pri skrbi za otroke in usposabljanje družine za opravljanje njene vsakdanje vloge.

SD je staršem predlagala vključitev v dnevne obravnave v okviru storitve pomoč družini za dom. Družina je po obisku KCM podpisala dogovor o prostovoljni vključitvi v program dnevnih obravnav. SD je družino spremljala skozi razgovore na CSD. Tako šola kot KCM svoja opažanja pri otroku sporočata SD na CSD skozi telefonske pogovore, sestanke in druge oblike prenosa informacij.

SD je nosilka primera, zato lahko potrdim tezo 3, ki pravi, da je socialna delavka najpomembnejši člen v procesih sodelovanja.

4.1.4. pristopi dela strokovnih delavcev

Odgovorim na četrto raziskovalno vprašanje: Kakšne pristope uporabljajo posamezni strokovni delavci_ke pri svojem delu?

Socialna delavka na CSD pri svojem delu uporablja pristope **terapevtskega dela**. Pri svojem delu je usmerjena na zmožnosti, ki jih starša lahko dasta svojemu otroku (*"terapevtsko voditi,*

videti tisto iz česa izhajajo, kaj lahko svojemu otroku dajo glede na zmožnosti in glede na to, kaj so v svojih družinah prejeli"). Skozi raziskovanja z družino je prišla do zaključkov, da je potrebno videti in upoštevati zmogljivosti staršev. Pričakovanja strokovnih delavcev ne smejo biti prevelika (*"da so naša pričakovanja, kot pričakovanja strokovnjakov, prevelika"*).

Pri svojem delu je SD uporabljala **elemente delovnega odnosa**, kjer je bila pozorna na vzpostavljanje delovnega odnosa. Prvo srečanje z družino se je zgodilo na šoli, ki jo učenec obiskuje, skupaj s ŠSD, ki so jo starši že poznali. O pomenu vzpostavljanja delovnega odnosa v varnem prostoru, v katerem se zgodi soustvarjanje in raziskovanje rešitev, piše Čačinovič Vogrinčič (2008). Skozi obisk na domu družine, je SD dobro spoznala družino in situacijo v kateri se nahaja. Izjemnega pomena je v obdobju soočanja mladostnika s spremembami ob vstopu v obdobje odraslosti, vloga družine (Ule, 2008). O napisanem je govorila tudi SD, ko je povedala, da je odnos s starši in pripravljenost staršev za sodelovanje najpomembnejše pri izvajanju pomoči otroku, saj so starši najpomembnejše osebe v otrokovem življenju (*"Bistveno je, da imaš starše pripravljene za sodelovanje, to je ključ do uspeha."*). Uspeh sodelovanja se poveča, če otrok dobiva iste informacije tako od strokovnega delavca kot od družine (*"Če starš spoštuje to kar delavec centra pove, da usmeritve, da dobiva otrok iste informacije s strani delavcev kriznega centra s strani staršev, je uspeh bistveno večji."*). Dogovor o sodelovanju in privolitev v sodelovanje je družina podpisala za storitev pomoč družini za dom in za otrokovo prostovoljno obiskovanje dnevnih obravnav. Skupaj s starši, otrokom in ŠSD je govorila o težavah otroka, tako da so soustvarili instrumentalno definicijo problema. SD je skozi pogovore z družino raziskovala življenje otroka oziroma družine in podelila svoje izkušnje. Tako SD kot ŠSD sta v otroku iskali vire moči in tako upoštevali koncept perspektive moči (*"...zelo bister otrok."*). Na ta način sta mobilizirali moč mladostnika. Vsi strokovni delavci pri svojem delu upoštevajo koncept etike udeležенosti, saj je SD vedno na razpolago za pogovor z družino, prav tako je bila ŠSD vedno odprta za možnosti, da jo je učenec obiskal. Kljub temu, da dnevnih obravnav ne obiskuje več, so strokovni delavci v KCM dopustili možnost prihoda dečka v KCM ob primeru težav. Vsi strokovni delavci so pri svojem delu uporabljali koncept znanja za ravnanje in podelili svoje strokovno znanje družini v njihovem osebnem jeziku, tako da so razumeli. Skozi pogovor s SD je bilo moč razbrati, da z družino dela na **dveh ravneh** in sicer kot sem že opisala, na ravni soustvarjanja rešitev skoti stabilizacijo za instrumentalno definicijo problema in soustvarjanje dobrih izidov. Na drugi ravni pa dela skozi raziskovanje družine in z družino. SD pri delu z družino skozi pogovore zajame trenutno situacijo družine. Zanima jo kako zgleda otrokov dan, kako poteka učenje doma, kako uporablja telefon, računalnik, kakšna

so nagrajevanja in kazni. Skozi pogovor z družino jo zanimajo tudi biološke potrebe otroka, stiki s starši v primerih ločenih partnerjev. Otrok je v pogovor vključen takrat, kadar gre za temo, ki je primerna za otroka (*"Potrebno je ločiti o katerih temah lahko teče pogovor, kadar je otrok pri razgovoru prisoten in o katerih vsebinah se pogovarjamo samo s starši, da otroka ne obremenjuješ s stvarmi."*). Tako ŠSD kot SD sta povedali, da je potrebno upoštevati vsako minimalno spremembo, ki se zgodi pri delu z družino, potrebno je pogledati, kaj konkretno je narobe (*"Potrebno je pogledati konkretno kaj je narobe"*). SD je pri svojem delu izpostavila nujnost dela po korakih in sprotne dela.

Strokovni delavci v KCM pri svojem delu opravijo skupni razgovor z otrokom in družino, kjer jim predstavijo program dnevnih obravnav. Prvi del otrokovega obiska dnevnih obravnav se nanaša na šolsko področje, kjer strokovni delavci s svojim znanjem nudijo učno pomoč otrokom. V drugem delu pa za namene osvajanja socialnih veščin uporabljajo družabne igre - **skupinsko delo**. **Individualno delo** je tisto, ki je večini otrok bližje, ki pa je oteženo zaradi pomanjkanja časa in kadra. V veliko pomoč so jim prostovoljci z Gimnazije, ki učno snov lažje približajo otrokom.

Pristop **individualnega dela** je ŠSD uporabila tako pri otroku kot pri staršema. S starši se je o težavah otroka pogovarjala na razgovorih ali pa preko telefona, kar je način, ki ga je uporabila tudi razredničarka (*"Poklicali smo oba starša in malo povedali, predvsem razredničarka, kaj sledi temu, če ne bo delal nalog in se učil."*). Izpostavila je pomanjkanje časa, katerega bi lahko namenila kontinuiranemu delu z učencem. ŠSD je pri svojem delu z učitelji uporabila pristop **timskega dela**, kjer se srečujejo ŠSD, razredničarka in učitelji, ki otroka poučujejo (*"Na šoli pa sodeluje naš tim, šolska svetovalna delavkam razredničarka oz tisti učitelji, ki ga poučujejo."*). V pogovorih se pogovarjajo o možnih spremembah. Pri **skupinskem delu** z učencem in staršem je uporabila izvirni delovni projekt pomoči, kjer sodelujejo ŠSD, starši, otrok in učitelji, ki otroka poučujejo. ŠSD skozi izvirni delovni projekt pomoči (v nadaljevanju IDPP) sodeluje s starši, otrokom in učitelji, ki otroka poučujejo. Projekt je izviren, ker je soustvarjen posebej zanje in z njimi. V sodelovanju s KCM in CSD pa gre za **posvetovalno delo**, kjer se pogovarjajo o področjih, kjer ima otrok primanjkljaje. ŠSD pri svojem delu piše tudi poročila namenjena različnim institucijam, tako CSD kot policiji (*"Na policiji dajo zahtevek, če lahko poročamo za vedenje otroka..."*). ŠSD tako staršem kot otroku **svetuje** ob morebitnih dilema, ki se jim porajajo.

Razredničarka je na začetku konflikte reševala znotraj razreda z notranjo diferenciacijo, razgovori, igrami vlog, socialnimi igrami ipd, kjer je torej šlo za pristop **skupinskega dela**. Pri delu z učencem gre za metodo **individualnega pogovora** o njegovih težavah (*"Veliko se pogovarjava o nastalih težavah."*).

Z opisanim potrjujem tezo, da se pristopi dela strokovnih delavcev razlikujejo glede na področje, ki ga posamezni strokovni delavec opravlja.

ŠSD pri svojem delu najprej pogleda, kakšen način sodelovanja z otrokom bo najprimernejši. Odloča se med **skupinskim in individualnim delom ali pa kombinacijo obeh** (*"Ko se pojavi problem, pogledamo, ali se mora delati samo individualno ali tudi skupinsko ali oboje, ali vključiti starše."*). ŠSD je najbližje delo s skupino, torej s celim razredom skozi tematske delavnice. Kot socialna pedagoginja si želi, da bi lahko svoje delo posvetila samo otrokom z vedenjskimi težavami, saj so težave vedno globlje, trajnejše.

5. Predlogi

Ob razmišljanju o čem pisati v svojem magistrskem delu, sem želela prikazati sodelovanje šolske svetovalne službe s Centrom za socialno delo Slovenj Gradec v primerih reševanja težav s katerimi se otroci srečujejo v obdobju odraščanja. V večini primerov pride do sodelovanja med šolo in CSD zaradi šolskega neuspeha in vedenjskih težav. V primerih otrok, ki imajo učne težave pri šolskem delu, je ta neuspeh velikokrat izraz situacij s katerimi se otrok in njegova družina srečuje. Z učnim neuspehom pa se mora soočiti tako otrok kot družina. Iz primera učenca Mitja je moč razbrati, da ima aktivno sodelovanje med družino in strokovnimi delavci pozitiven vpliv na otroka, kar se kaže v njegovi boljši organiziranosti učnega dela.

Glede na dobljene rezultate raziskave bi predlagala, da bi se le ti povzeli in kot primer dobre prakse predstavili na drugih CSD in KCM. Tako bi tudi drugi krizni centri in centri za socialno delo dobili vpogled v delovanje programa dnevnih obravnav.

Pomembno bi bilo ozaveščanje CSD in šol o pomembnosti sodelovanja med ustanovami v primerih reševanja problemov otrok s težavami v odraščanju.

Predlagam, da bi se vodstvo šole spodbujalo k odobritvi možnosti, da lahko razredničarka sodeluje na sestankih s strokovnimi delavci v KCM. Tako bi lahko dala jasnejši pogled na situacijo otroka, saj otrok večina časa v šoli preživi pod njenim vodstvom.

Na šolah bi bil potreben strokovni kader, ki bi se lahko kontinuirano ukvarjal z otroci, ki imajo vedenjske in čustvene težave.

Glede na besede ŠSD bi predlagala, da se zdravstvo poveže z drugimi institucijami, ki sodelujejo pri obravnavi otroka. Prav tako je pomembno, da zdravstvena stroka začne upoštevati mnenja šole, saj otrok večina časa preživi v njej. Tako se bo uspešnost sodelovanj še povečala.

Predlagam, da se srednje šole v Slovenj Gradcu informira o možnosti prostovoljstva v KCM z namenom nudenja učne pomoči in druženja z otroci. Bi pa bilo koristno in potrebno uvajanje prostovoljcev za delo z otroci.

Predlagam, da se povežeta Medgeneracijski Andeški hram v Slovenj Gradcu in KCM. Andeški hram je bil ustanovljen pred kratkim in ponuja veliko število dejavnosti tudi v popoldanskem času.

6. Seznam virov

Batistič Zorec, M. (2000). *Teorija v razvojni psihologiji*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.

Bečaj, J. (1999). Šola in duševno zdravje otrok in mladostnikov. V E. Kraševac Ravnik (ur.), *Varovanje duševnega zdravja otrok in mladostnikov* (str. 170-179). Ljubljana: Kolaborativni center Svetovne zdravstvene organizacije za duševno zdravje otrok pri Svetovalnem centru za otroke, mladostnike in starše: Inštitut za varovanje zdravja Republike Slovenije.

Bouwkamp, R., & Bouwkamp, S. (2014). *Blizu doma: priročnik za delo z družinami: ravnanje z interakcijskimi vzorci v družini, pri procesih podpore in pomoči ter na področjih psihosocialnega dela*. Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete: Pedagoška fakulteta: Inštitut za družinsko terapijo.

Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human development: experiments by nature and design*. Cambridge, Massachusetts and London: Harvard University Press.

Cavell, T. (2000). *Working with parents of aggressive children: A practitioner's guide*. Washington, DC: American Psychological Association.

Center za socialno delo Slovenj Gradec (2019). *Obravnavanje otrok s težavami v odraščanju*. Pridobljeno 26.2.2019 s <http://www.csd-slovenjgradec.si/Dejavnosti-centra/Varstvo-mladostnikov/Obravnava-otrok-s-te%C5%BEavami-v-odra%C5%A1%C4%8Danju>

Center za socialno delo Ljubljana, Enota Bežigrad (b.d). *Obravnava otrok in mladostnikov s težavami v odraščanju*. Pridobljeno 26.2.2019 s <http://csd-lj-bezigrad.si/storitve-in-analoge/obrnava-otrok-in-mladostnikov/>

Čačinovič Vogrinčič, G. (1998). *Psihologija družine*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.

Čačinovič Vogrinčič, G. (2000). Socialno delo z otroki in mladostniki med pomočjo in prisilo. V A. Šelih (ur.), *Prestopniško in odklonsko vedenje mladih: vzroki, pojavi, odzivanje* (str. 77-88). Ljubljana: Bonex.

Čačinovič Vogrinčič, G. (2008). *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo, Univerze v Ljubljani.

Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., & Možina, M. (2011). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo, Univerza v Ljubljani.

Čačinovič Vogrinčič, G. (2011). Soustvarjanje v delovnem odnosu: izvirni delovni projekt pomoči. V L. Šugman Bohinc, *Izvirni delovni projekt pomoči* (str. 15-35). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Čačinovič Vogrinčič, G. (2013). Spoštovanje otroštva. V G. Čačinovič Vogrinčič, K. Bregar Golobi, L. Šugman Bohinc, B. Akerman, K. Kustec, I. Kvaternik, T. Kodele, N. Mešl, & S. Dogenik, *Otrokov glas v procesu učenja in pomoči: priročnik za vrtce, šole in starše* (11-40). Ljubljana: Zavod republike Slovenije za šolstvo.

Črepinšek, M. (2012). So edinci res razvajeni? *Moj malček*, XVI(3), 10-12.

Erwin, P. (1998). *Friendship in childhood and adolescence*. London: Routledge.

Flaker, V. (1997). Timi kot način interdisciplinarnega sodelovanja. *Socialno delo*, 36 (1), 3-12.

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

Grebenc, V., Kvaternik, I., Kodele, T., & Rihter, L. (2010). *Pogovarjajmo se: skupnostni pristopi v šoli*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo, Univerza v Ljubljani.

Harris, J. R. (2007). *Otroka odlikujejo vrstniki*. Ljubljana: Orbis.

Hočevar, A., Kovač Šebart, M., & Štefanc, D. (2013). Curriculum planning and the concept of participation in the Reggio Emilia pedagogical approach. *European early childhood education research journal*, 21(4), 26-35.

Hristovski, D. (2003). Ekološka perspektiva v razvoju. *Socialna pedagogika*, 7 (3), 318-338.

Intihar, D., & Kepec, M. (2002). *Partnerstvo med šolo in domom: priročnik za učitelje, svetovalne delavce in ravnatelje*. Ljubljana: Založništvo Republike Slovenije za šolstvo.

Jenkole, M. (2006). *Zagovornik – glas otroka*. Ljubljana: Varuh človekovih pravic.

Kobolt, A. (2002). Socialno terapevtsko delo z družinami. V: G. Meško (ur.), *Vizija slovenske kriminologije* (str. 187-197). Ljubljana: Ministrstvo za notranje zadeve Republike Slovenije.

Kobolt, A., & Pelc Zupančič, K. (2010). Od individualnih razlik preko drugačnosti do psihosocialnih težav ali uravnoveženega razvoja. V A. Kobolt (ur.), *Izstopajoče vedenje in pedagoški odzivi*, (str. 55-86). Ljubljana: Pedagoška fakulteta.

Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu (2006). Ur. l. RS 50/14.

Kodele, T., & Mešl, N. (2011). Učiteljice in šolske svetovalne delavke o uvajanju koncepta delovnega odnosa soustvarjanja v šoli. V L. Šugman Bohinc, Izvirni *delovni projekt pomoči* (str. 115-135). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Končnik Goršek, N. (2004). *Moj otrok odrašča*. Ljubljana: Mladinska knjiga.

Košir, K. (2013). *Socialni odnosi v šoli*. Maribor: Subkulturni azil.

Kranjec, K. (2006). *Otroci iz velikih družin* (Diplomsko delo). Pedagoška fakulteta, Ljubljana.

Kranjec Klopčič, K. (2016). *Vloga velikosti družine v otrokovem psihosocialnem razvoju v kontekstu šole* (Doktorska disertacija). Pridobljeno 5.3.2019 s http://pefprints.pef.uni-lj.si/3698/1/DOKTORSKA_DISERTACIJA%2C_Karmen_Kranjec_Klop%C4%8Di%C4%8D_.pdf

Krek, J., & Metljak, M. (2011). *Bela knjiga o vzgoji in izobraževanju v Republiki Sloveniji*. Ljubljana: Zavod RS za šolstvo.

Kustec, K. (2013). Ustvarjalne dejavnosti in otrokov glas v skupini. V G. Čačinovič Vogrinčič, K. Bregar Golobič, L. Šugman Bohinc, B. Akerman, K. Kustec, I. Kvaternik, T. Kodele, N. Mešl, S. Dogenik, *Otrokov glas v procesu učenja in pomoči: priročnik za vrtce, šole in starše* (str. 136-159). Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.

Kvaternik, I., & Kodele, T. (2010). Vključevanje otrok v načrtovanje in izvajanje preventivnih vsebin v šolskem okolju. V G. Čačinovič Vogrinčič, K. Bregar Golobič, L. Šugman Bohinc, B. Akerman, K. Kustec, I. Kvaternik, T. Kodele, N. Mešl, S. Dogenik, *Otrokov glas v procesu učenja in pomoči: priročnik za vrtce, šole in starše* (str. 160-173). Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.

Lepičnik Vodopivec, J. (1996). *Med starši in vzgojitelji ni mogoče ne komunicirati*. Ljubljana: Misch, Oblak in Schwarz.

Leu, J. C-Y. (2008). Early Childhood Music Education in Taiwan: An Ecological Systems Perspective. *Arts Educations Policy Review*, 109(3), 17-26

Maddux, Robert B. (1992). *Oblikovanje teama: vaja v vodenju*. Ljubljana: Mladinska knjiga.

Marjanovič Umek, L., & Zupančič, M. (2004). *Razvojna psihologija*. Ljubljana: Znanstvenoraziskovalni inštitut Filozofske fakultete.

Mesec, B. (1997). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu I: študijsko gradivo za interno uporabo*. Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Visoka šola za socialno delo.

Mesec, B. (2003). Mikro, mezo, makro: ekspanzija, ekspanzija, integracija in specifičnost socialnega dela. *Socialno delo*, 42, (4), 259-270.

Mesec, B. (2007). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu II: študijsko gradivo*. Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Fakulteta za socialno delo.

Mestna Občina Slovenj Gradec (2019). *Znamenitosti*. Pridobljeno 1.3.2019 s <http://www.slovenjgradec.si/O-mestu/Znamenitosti>

Mešl, N. (2011). Proces dela v izvirnem delovnem projektu pomoči: od definiranja problemov k soustvarjanju zelenih izidov. V: L. Šugman Bohinc, *Učenci z učnimi težavami. Izvirni delovni projekt pomoči*, (str. 95-114). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.

Mešl, N. (2013). Od razumevanja pojava naučene nemoči k razvijanju odpornosti v socialnem delu. *Socialno delo*, 52 (6), 351-360, 403, 405.

Mešl, N., & Kodele, T. (2016). Co-Creating Desired Outcomes and Strengthening the Resilience of Multi-Challenged Families. *CEPS Juarnal* 6, 4: 51-72. Pridobljeno 10.1.2018 s <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1128554.pdf>

Mikuš Kos, A. (1993). *Šola in stres*. Ljubljana: Svetovalni center za otroke, mladostnike in starše.

Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (2008). *Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo*. Pridobljeno: 2. 1. 2019 s http://www.mdds.gov.si/fileadmin/mdds.gov.si/pageuploads/dokumenti__pdf/katalog_pooblastila_csd_jul08.pdf

Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (2019). *Pojasnila in strokovne usmeritve za delovanje kriznih centrov in interventne službe v okviru regijske službe za koordinacijo in pomoč žrtvam*. Pridobljeno: 9.4.2019 s

http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti__pdf/sociala/Smernice_krizni_centri.pdf

Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport (2008). *Programske smernice: Svetovalna služba v osnovni šoli*. Pridobljeno: 2.1.2019 s http://www.mizs.gov.si/fileadmin/mizs.gov.si/pageuploads/ministrstvo/Publikacije/Programske_smernice_OS.pdf

Ministrstvo za zunanje zadeve (2019). *Splošna deklaracija človekovih pravic*. Pridobljeno 24.4.2019 s http://www.mzz.gov.si/fileadmin/pageuploads/Zunanja_politika/Clovekove_pravice/Zbornik/SPLOSNA_DEKLARACIJA_O_CLOVEKOVIH_PRAVICAH.pdf

MKC Slovenj Gradec. *MKC Slovenj Gradec*. Pridobljeno 1.3.2019 s <http://www.mkc-sg.si/index.php/mkc-slovenj-gradec>

Mrvar, P., & Mažgon, J. (2016). Sodelovanje šolske svetovalne službe s posamezniki in institucijami v skupnosti. *Sodobna pedagogika*, 67 (1), 38-57.

Norris, J. E., & Tindale, J.A. (1994). *Among generations: the cycle of adult relationships*. New York: W. H. Freeman and Company.

Patterson, C. (2008). *Child development*. Boston: McGraw-Hill Higher Education.

Pravilnik o sodelovanju organov ter o delovanju centrov za socialno delo, multidisciplinarnih timov in regijskih služb pri obravnavi nasilja v družini. Ur. l. RS, št. 31/2009.

Puklek Levpušček, M., & Zupančič, M. (2009). *Osebnostni, motivacijski in socialni dejavniki učne uspešnosti*. Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete.

Rapoša Tajnšek, P. (1993). Skupnostno socialno delo in skupnostna usmeritev v praksi socialnega dela v Sloveniji. *Socialno delo*, 32 (5/6), 139-151.

Resman, M. (1999). Pojem in karakteristika šolskega svetovanja. V J. Resman, J. Bečaj, T. Bezič, G. Čacinovič Vogrinčič, & J. Musek, *Svetovalno delo v vrtcih, osnovnih in srednjih šolah*, (str. 67-84). Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.

Resman, M. (2008). Svetovalno delo v vrtcih in šolah: (uvodna beseda k tematskemu delu razprav). *Sodobna pedagogika*, 59 (2), 6-25.

Rubin, Z. (1980). *Children's Friendship*. Cambridge: Harvard University Press.

Skupnost centrov za socialno delo Slovenije. (2009). *Krizni centri*. Pridobljeno 9.4.2019 s <https://www.scsd.si/centri-za-socialno-delo/krizni-centri/>

Spotur Slovenj Gradec (b.d.). *Šport*. Pridobljeno 1.3.2019 s <https://www.spotur.si/Sport>

Stritih, B. (1996). Pogled na socialno delo v sedanjosti za prihodnost. *Socialno delo*, 5, 385-394.

Svetin Jakopič, S. (2005). Obravnava otrok in mladostnikov z vedenjskimi motnjami na centru za socialno delo: pomoč ali prisila. *Socialna pedagogika*, 9 (4), 391-422.

Swick, K. J., & Williams, R.D. (2006). An Analysis of Bronfenbrenner's Bio-Ecological Perspective for Early Childhood Educators: Implications for Working with Families Experiencing Stress. *Early Childhood Education Journal*, 33(5), 371-378.

Šugman Bohinc, L. (2013a). Otroštvo in otrokov glas v starih in novih raziskavah o otrocih. V G. Čačinovič Vogrinčič, K. Bregar Golobič, L. Šugman Bohinc, B. Akerman, K. Kustec, I. Kvaternik, T. Kodele, N. Mešl, S. Dogenik, *Otrokov glas v procesu učenja in pomoči: priročnik za vrtce, šole in starše* (str. 65-78). Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.

Šugman Bohinc, L. (2013b). Sinergetika učenja in pomoči v šoli. V G. Čačinovič Vogrinčič, K. Bregar Golobič, L. Šugman Bohinc, B. Akerman, K. Kustec, I. Kvaternik, T. Kodele, N. Mešl, S. Dogenik, *Otrokov glas v procesu učenja in pomoči: priročnik za vrtce, šole in starše* (str. 98-135). Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.

Ule, M. (2008). *Za vedno mladi? Socialna psihologija odraščanja*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Unicef (b.d.). *Konvencija o otrokovih pravicah*. Pridobljeno 24.4.2019 s <https://unicef.blob.core.windows.net/uploaded/documents/KOP.pdf>

Ustava Republike Slovenije (URS). Ur. l. RS 33/91-I.

Varuh človekovih pravic (b.d.). *Evropska konvencija o uresničevanju otrokovih pravic*. Pridobljeno 24.4.2019 s <http://www.varuh-rs.si/pravni-okvir-in-pristojnosti/mednarodni-pravni-akti-s-podrocja-clovekovih-pravic/svet-evrope/evropska-konvencija-o-uresnicivanju-otrokovih-pravic-svet-evrope/>

Varuh človekovih pravic (b.d). *Mednarodni pakt o ekonomskih, socialnih in kulturnih pravicah*. Pridobljeno 20.4.2019 s <http://www.varuh-rs.si/pravni-okvir-in-pristojnosti/mednarodni-pravni-akti-s-podrocja-clovekovih-pravic/organizacija-zdruzenih-narodov/mednarodni-pakt-o-ekonomskih-socialnih-in-kulturnih-pravicah/>

Zakon o osnovni šoli (ZOsn) (1996). Ur. l. RS 12/96.

Zakona o preprečevanju nasilja v družini (ZPND) (2008). Ur. l. RS 16/08.

Zakon o socialnem varstvu (ZSV) (2007) Ur. l. RS 3/07.

Zakon o usmerjanju otrok s posebnimi potrebami (ZUOPP)(2011) Ur. l. RS 58/2011.

Zakon o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (ZZZDR) (2004). Ur. l. RS 69/2004.

Žgavc, D. (2000). *Sodobna vzgoja*. Ljubljana: Vrem.

Žnidaršič, M. (2012). *Sodobni pogledi na sodelovanje med vrtcem in šolo*. V M., Željeznov Seničar (ur.), *Sodelovanje med vrtcem in starši »družinami«* (str. 6 – 16). Ljubljana: MiB.

Žorž, B. (2008). *Stari starši in njihovo vzgojno poslanstvo*. Celje: Mohorjeva družba.

7. Priloge

7.1. Vodilo za intervju s ŠSD, SD in strokovnimi delavci v KCM

Opis problema otroka in njegovega okolja

Glavno vprašanje: **kakšen je problem mladostnika? Kakšno je njegovo okolje?**

Teme in podvprašanja:

- Družina (koliko jih je, kakšne so stanovanjske in ekonomske razmere, odnosi v družini, kako je otrokova družina sprejeta v okolju)
- Otrokova zgodovina (razvojne posebnosti).
- Kakšni so viri otroka?
- Kakšni so viri okolja?
- Menjava okolja.
- Interesi.
- Odnos do vrstnikov.
- Odnos vrstnikov do otroka.
- Kako je otrok vključen v okolje – izvenšolske dejavnosti?
- Se je družil z drugimi odraslimi?
- Kako okolje gleda na otroka (kako vrstniki, kako sosedi, kako družina, kako učitelji)– mu daje možnosti?

Opis sodelovanja z otrokom

Glavno vprašanje: **kako je prišlo do sodelovanja z mladostnikom? Kdo je opozoril na problem?**

Teme in podvprašanja:

- Kako ste kot CSD/šola/KCM delali, kdo vse je sodeloval? Kakšno je bilo sodelovanje?
- Kako ste se odzvali na potrebe otroka? Katerih potreb se ni dalo ustrezno zadovoljiti ?
- Kakšno je bilo vaše sodelovanje z mladostnikovo družino?
- Kakšno je bilo sodelovanje s šolo/KCM/CSD?
- Kako ste uspeli aktivirati otroka, kako družino?
- Kateri so viri otrokove nadarjenosti (kaj je dobro pri njem) in kje so bile ključne ovire
- Kateri so viri družine?

Kaj ste se iz sodelovanja z družino naučili?

Kaj je bilo za vas v sodelovanju težko, kaj je bilo lahko?

Kako ste se medsebojno podpirali v sodelovanju?

Kje so bile ovire, kaj bi bilo mogoče še storiti s strani vseh udeležениh v problemu?

7.2.Vodilo za intervju z razredničarko

Opis otroka in njegovega okolja

- Kakšen je problem otroka?
- Kakšno je njegovo okolje?
- Kateri so interesi otroka?
- Kakšen je odnos do vrstnikov?
- Kakšen je odnos vrstnikov do otroka?
- Kako je otrok vključen v šolske dejavnosti?
- Kako je otrok vključen v izvenšolske dejavnosti?
- Kako vrstniki gledajo na otroka?
- Kako vi, kot učiteljica gledate na otroka?
- Kako gledajo nanj ostali učitelji?

Opis sodelovanja z otrokom

- Kako kot razredničarka delate z otrokom?
- S kom vse sodelujete?
- Kako sodelujete z drugimi?
- Kakšno je sodelovanje z otrokovo družino?
- Kakšno je sodelovanje s svetovalno službo?
- Kakšno je bilo sodelovanje s kriznim centrom za otroke in mladostnike?
- Kakšno je sodelovanje s centrom za socialno delo?
- Kateri so viri otrokove nadarjenosti, kaj je pri njem dobro?
- Kje so ključne ovire pri sodelovanju?

Kaj ste se iz sodelovanja z drugimi strokovnimi delavci naučili?

Kako ste se medsebojno podpirali v sodelovanju?

Kaj ste se iz sodelovanja z družino naučili (kaj s starši, kaj z otrokom)?

Kaj je bilo za vas v sodelovanju težko, kaj je bilo lahko?

Kje so bile ovire, kaj bi bilo mogoče še storiti s strani vseh udeležnih v problemu?

7.3.Vodilo za intervju z učencem

Otrok in družina

- Kako bi opisal svoje otroštvo?
- Ali se spominjaš kakšnega pomembnega dogodka iz preteklosti?
- Kako bi samega sebe opisal/a sedaj?
- Kako je videti tvoj običajni dan? (Ali lahko opišeš potek nekega dne?)
- Kaj te trenutno obremenjuje, razveseljuje?
- S kom živiš danes?
- Kdo so osebe, ki so zate sedaj najbolj pomembne?
- Kako se znajdeš v svojem življenju? (med vrstniki, v družini)?
- Kako se uveljaviš? (Kaj narediš, da te drugi opazijo...?)
- Na kaj si pri sebi še posebej ponosen?
- Kaj zate sedaj predstavlja največji problem, te najbolj teži?
- Se česa pri sebi sramuješ?
- Bi se želel/a spremeniti? V čem? Če ne, zakaj ne?
- Kako bi opisal svojo družino? (očeta, mamo, brate, sestre)
- Kaj sta starša po poklicu?
- Kako živite?
- Ste se kdaj preselili? Zakaj? Kaj je to zate pomenilo?
- Kdo v družini se je najbolj ukvarjal s teboj?
- Veliko počnete skupaj?
- Kaj ti je v tvoji družini najbolj - najmanj všeč?
- Kako se razumeš s posameznimi člani?
- Misliš, da imaš v svoji družini dovolj pomembno mesto? (kako se to kaže...?)
- Te doma podpirajo, vzpodbujajo? So strogi? Se dovolj zanimajo za to, kaj ti počneš?
- S kom od domačih se najlažje pogovarjaš? O čem?
- Kaj pričakuješ od staršev? Kakšni naj bi bili do tebe?....

Otrok in šola

- Kaj ti šola sploh pomeni?
- Kakšen del ima šola v tvojem vsakdanu?
- Kako se v šoli počutiš?
- Kako se razumeš s sošolci?
- Kaj je tisto, kar te v šoli najbolj obremenjuje?
- Ali se na kakršen koli način čutiš drugačnega od sošolcev?
- Ali so doslej že kdaj zamenjal šolo? Zaradi česa?
- Kako doživljaš učitelje? (te razumejo, vzpodbujajo?) Kako z njimi shajaš?
- Pričakujejo od tebe stvari, ki jih ti ne zmoreš? Pričakujejo preveč, premalo?
- Kakšen naj bi bil po tvojem učitelj, da bi ti bil v redu?
- So kakšni predmeti, ki so ti: v posebno veselje, ali posebej naporni?
- Koliko časa porabiš za učenje? (Te učenje veseli? Čutiš do njega odpor?..)

Otrok in vrstniki

- Kako bi se opisal v odnosu do vrstnikov? Kot družaben, tih? Imaš veliko prijateljev? Si bolj osamljen? Misliš, da si priljubljen?
- Si večkrat po krivici česa kriv?
- Kaj počnete skupaj s prijatelji? Kaj vas zabava, veseli?
- Kakšna je tvoja vloga pri teh aktivnostih?
- Kaj zate pomeni »biti prijatelj«?
- So te vrstniki kdaj razočarali? Kakšen dogodek je to bil? Lahko opišeš?
- Kako in kje spoznavaš nove prijatelje?
- Vključitev v KCM
- Se spomniš zakaj si začel obiskovati šolsko svetovalno službo?
- Zakaj si se vključil v dnevne obravnave?
- Kako se ti je zdelo? Kaj ti je bilo všeč? Ti kaj ni bilo všeč?
- Kaj ste tam počeli, opiši mi kako je potekalo?
- Kaj bi spremenil v dnevnih obravnavah?

Prosti čas

- Kaj najraje počneš?
- Se po šoli s čim bolj intenzivno ukvarjaš? (šport, glasba,)

- Kdo te je za to navdušil?
- Kaj zate prosti čas sploh je? (ali je to takrat, kadar nič ne počneš? ali takrat, kadar delaš tisto, kar te posebej veseli...?)
- Kaj misliš, da je od tega kar počneš, zate dobro?

Prihodnost

- Kaj so tvoji načrti v prihodnosti?
- Kako vidiš sebe kot odraslo osebo?
- Kaj si zase želiš v prihodnosti: - v zvezi s šolo, vrstniki, družino ?