Univerza v Ljubljani

Fakulteta za socialno delo

Anja Šega

Glas otroka v procesu soustvarjanja pomoči

Magistrsko delo

Ljubljana, 2020

PODATKI O MAGISTRSKI NALOGI

Ime in priimek: Anja Šega

Naslov naloge: Glas otroka v procesu soustvarjanja pomoči

Kraj: Ljubljana

Leto: 2020

Število strani: 123 Število tabel: 2 Število grafov: / Število prilog: 3

Mentorica: doc. dr. Nina Mešl

Ključne besede: soustvarjanje pomoči z otrokom, glas otroka, pristopi dela z otrokom, korist otroka

Povzetek: Namen magistrskega dela je raziskati, kako strokovni delavci zagotavljajo prostor za glas otroka v pogovoru in kakšni pristopi se uporabljajo v pogovoru z otrokom. Zanima me tudi, kdaj so otroci vključeni v soustvarjanje pogovora in kdaj ne. V teoretičnem delu magistrskega dela opredelim otroštvo, pomembnost odnosa med socialno delavko in otrokom ter ustvarjanje varnega prostora za delo z otrokom v procesu pomoči. Predstavim tudi otrokove pravice, zapisane v Deklaraciji OZN o otrokovih pravicah in Konvenciji OZN o otrokovih pravicah. Opredelim spoštovanje otroštva in različne pristope pri delu z otroki. V raziskovalnem delu magistrskega dela se osredotočam na raziskovanje pristopov, ki jih uporabljajo strokovni delavci pri pogovorih z otroki, raziskujem, kdaj so otroci vključeni v proces pomoči in kdaj ne, kako strokovni delavci poskrbijo, da je glas otroka v procesu dela slišan, in kakšni so razlogi, da se otroka ne vključi v proces pomoči. Kot temeljna ugotovitev magistrskega dela se je pokazala potreba strokovnih delavcev po razbremenitvi količine dela, da bi lahko pogovorom z otroki in družino posvetili več časa, ter potreba po celostni podpori in pomoči, namenjeni otrokom.

INFORMATION ABOUT THE MASTER'S THESIS

Name and surname: Anja Šega

Title of the thesis: Children’s Voice in Process of Assistance

Place: Ljubljana

Year: 2020

No. of pages: 123 No. of tables: 2 No. of graphs: / No. of appendices: 3

Mentor: doc. dr. Nina Mešl

Keywords: process of assistance with children, children's voice, approaches to working with children, benefit of children

Abstract: The aim of the master's thesis is to examine how professional workers enable children to engage in a conversation and express their voice and what approaches are used when talking to children. I also wanted to determine on what occasions children can contribute to a conversation and on what occasions they cannot. In the theoretical part of the master's thesis, I define childhood, the importance of the relationship between social workers and children and the creation of a safe space for working with children in the process of assistance. I present child rights, stated in the UN Declaration of the Rights of the Child and the UN Convention on the Rights of the Child. I define the respect of childhood and different approaches to working with children. In the empirical part of the master's thesis, I study the approaches, adopted by professional workers when talking to children. Furthermore, I examine on what occasions children are included in the process of assistance and on what occasions they are not, how professional workers let the children’s voice be heard and why children are not included in the process of assistance. The main finding of this master's thesis is the determined need of professional workers for fewer obligations, so that they could devote more time to talking with children and families, and the need for integrated support and assistance, dedicated to children.

Univerza v Ljubljani

Fakulteta za socialno delo

Anja Šega

Glas otroka v procesu soustvarjanja pomoči

Magistrsko delo

Študijski program: Socialno delo

Mentor: doc. dr. Nina Mešl

Ljubljana, 2020

ZAHVALA

Iskrena hvala moji mentorici, doc. dr. Nini Mešl, za podporo, potrpežljivost in usmerjanje pri pisanju magistrskega dela.

Hvala moji družini za podporo, spodbudne besede in za varstvo Arje, da sem lahko dokončala s pisanjem magistrskega dela.

Hvala mojim dragim prijateljem, ki so mi stali ob strani, ko pisanje ni šlo tako, kot bi moglo. Brez vaše podpore mi ne bi uspelo!

Hvala Luka in Arja, vidva sta moja motivacija za vse!

PREDGOVOR

Za magistrsko delo sem si izbrala temo glas otroka v procesu soustvarjanja pomoči. Za to temo sem se odločila, ker me je zanimalo, v kolikšni meri je otrokov glas res slišan in upoštevan v procesih pomoči ter kako strokovni delavci zagotavljajo prostor za otrokov glas v procesu pomoči.

V teoretičnem delu sem se osredotočila na opredelitev otroštva, na pomen odnosa med strokovno delavko in otrokom ter na ustvarjanje varnega prostora za pogovor z otrokom. Zanimale so me pravice otrok, opredeljene v Deklaraciji OZN o otrokovih pravicah in v Konvenciji OZN o otrokovih pravicah, ter tema spoštovanja otroštva in različni pristopi, ki jih lahko uporabimo pri delu z otroki.

V empiričnem delu sem raziskovala, kakšne pristope uporabljajo strokovni delavci v procesu soustvarjanja pomoči z otroki, kako strokovni delavci poskrbijo, da je glas otroka v procesu dela slišan in upoštevan, kdaj so otroci vključeni v proces soustvarjanja pomoči in kdaj ne ter kakšni so razlogi, da se otroka ne vključi v soustvarjalni proces pomoči.

Na podlagi rezultatov ugotavljam, da strokovni delavci pristope dela prilagajajo vsakemu otroku posebej, da skrbijo, da je otrokov glas vedno slišan, in da je malo razlogov, da se otroka ne vključi v proces pomoči.

Moški in ženski spol sta v nalogi uporabljena izmenično, kar pomeni, da je nekje uporabljen moški spol, drugje ženski, saj v socialnem delu delajo moški in ženske.

VSEBINSKO KAZALO

1 TEORETIČNI UVOD 1
1.1 Socialno delo z otroki 1
1.1.1 Opredelitev otroštva 1
1.1.2 Pomembnost odnosa med socialno delavko in otrokom 3
1.1.3 Ustvarjanje varnega prostora za delo z otrokom v procesu pomoči 6
1.2 Otrokove pravice 7
1.2.1 Deklaracija OZN o otrokovih pravicah (1959) 8
1.2.2 Konvencija OZN o otrokovih pravicah (1989) 9
1.2.3 Spoštovanje otroštva 13
1.3 Različni pristopi pri delu z otroki 15
1.3.1 Koncept delovnega odnosa 15
1.3.2 Narativni pristopi 17
1.3.3 K rešitvi usmerjen pristop 18
1.3.4 Pristopi terapije skozi igro 20
2 PROBLEM 24
3 METODOLOGIJA 25
3.1 Vrsta raziskave 25
3.2 Merski instrumenti in viri podatkov 25
3.3 Populacija in vzorčenje 25
3.4 Zbiranje podatkov 26
3.5 Analiza podatkov 27
4 REZULTATI 31
5 RAZPRAVA 50
5.1 Omejitve raziskave 50
5.2 Razprava 50
6 SKLEPI 56
7 PREDLOGI 58
8 LITERATURA 59
9 PRILOGE 63
9.1 Vodila za intervju 63
9.2 Odprto kodiranje 64
9.3 Osno kodiranje 114

SEZNAM SLIK

Slika 1: Pogovor z otrokom 33
Slika 2: Institucije 36
Slika 3: Varen prostor 41

SEZNAM TABEL

Tabela 1: Podatki o udeleženih v raziskavi..... 26
Tabela 2: Primer kodiranja..... 27

1 TEORETIČNI UVOD

1.1 Socialno delo z otroki

Prvo poglavje zajema tri pomembne teme (opredelitev otroštva, pomembnost odnosa med socialno delavko[1] in otrokom ter ustvarjanje varnega prostora za delo z otrokom v procesu pomoči), s katerimi moramo biti seznanjeni, če želimo zgraditi kakovosten odnos z otrokom v procesu pomoči. Čeprav smo bili vsi nekoč otroci, je pomembno, da razumemo, kaj otroštvo sploh je ter kako se med različnimi okolji in kulturami koncept otroštva razlikuje. Pomembno je, da se zavedamo, da univerzalno otroštvo ne obstaja. Zavedanje, kako zelo pomemben je dobro vzpostavljen odnos z otrokom, je ključno za naše delo. Univerzalna navodila, ki bi nam zagotovila uspešno vzpostavljen odnos, ne obstajajo, poznati pa moramo nekaj pogojev, ki povečajo naše možnosti za dober odnos (na primer komunikacijo, osredotočeno na otroka, čustveno vpletenost v odnos, držo nevednosti in še mnogo drugih). Pri vzpostavitvi dobrega odnosa je pomemben tudi prostor za dialog, prostor, ki bo otrokov glas vključeval v pogovor, in ne izključeval.

1.1.1 Opredelitev otroštva

Po navedbah Ariès (1991, str. 8–9) se je o otroštvu začelo govoriti šele na koncu 17. in v začetkih 18. stoletja. Pred tem ni bilo veliko zanimanja za otroke, razumeli so jih le kot pomanjšane odrasle. Predstava otroštva je bila povezana predvsem s predstavo odvisnosti v razmerju starš–otrok ter z besedama sin in hči. Ker je bilo otrok v družini veliko, posameznemu otroku niso namenjali veliko pozornosti. Prav tako je bila umrljivost otrok visoka in pričakovana, kar je še en razlog, da v družinskem življenju ni bilo veliko prostora za otroke in otroštvo ter za prepogosto izkazovanje ljubezni. Čeprav družine v tistem času niso premogle afektivne funkcije, ne pomeni, da ljubezni ni bilo. Ljubezen se je najpogosteje pokazala po poroki, ko sta si partnerja začela ustvarjati skupno življenje. Vseeno pa čustva med zakoncema in čustva v razmerju starš–otrok niso bila ključna za obstoj družine. Družina je postala v 17. stoletju kraj nujnih afektivnih vezi med zakoncema ter med starši in otroki. Takrat se je tudi družina začela organizirati okoli otroka, tako da sta otrok in otroštvo dobila pomen (Ariès, 1991, str. 10).

[1] V nadaljevanju dela bom izmenično uporabljala tako ženski kot moški spol, saj v socialnem delu delajo ženske in moški.

Danes otroka definira tudi Konvencija o otrokovih pravicah (Varuh človekovih pravic RS, 2018), ki v prvem členu določa, da je otrok vsako človeško bitje, ki je mlajše od 18 let, razen če je v zakonu, ki se uporablja za otroka, podana drugačna definicija polnoletnosti. Definicije zgodnjega otroštva pa se med državami in regijami razlikujejo glede na lokalne tradicije in glede na organiziranost šolskega sistema. V upoštevanju pravic zgodnjega otroštva želi Komite otrokovih pravic Organizacije Združenih narodov vključiti vse mlade otroke; otroke ob rojstvu in skozi otroštvo, v času vrtca in do prehoda v šolo. V skladu s tem Komite predlaga primerno delovno definicijo zgodnjega otroštva kot obdobje do dopolnjenega osmega leta starosti (OZN, 2005).

Otroštvo lahko danes opredelimo tudi kot obdobje, ki traja, dokler človek ne prestopi v svet odraslih. Takrat mu je tudi dodeljena pravica do samostojnih dejanj in lastnih odločanj, hkrati pa pridobi tudi pravico do subjektivne odgovornosti (Puhar, 2004, str. 7). Prav tako danes otroštvo velja za družbeni konstrukt, ki se med družbami razlikuje na podlagi zgodovine in kulture, zato je težko govoriti o univerzalnosti otroštva. Ker so si konstrukcije otroka in otroštva v različnih kulturnih okoljih in pa tudi skozi čas raznolike, bi morali govoriti o različnih konstrukcijah otroštva (Rener, 2000, str. 35). Mnogim definicijam otroka in otroštva pa je skupno to, da izhajajo iz otrokovega lastnega razumevanja sveta ter upoštevajo družbeno in kulturno okolje, v katerem se otrok nahaja (James in James, 2008, str. 2).

Definicija otroka in otroštva pa bi bila pomanjkljiva brez pogleda razvojne psihologije na otroka. Sodobna psihologija konceptualizira otroka skozi štiri paradigmatska vprašanja, ki jih navaja Miller (1989 v Pavlović 1993, str. 99):

- Kaj je temeljna narava človeka?
- Je razvoj kvalitativen ali kvantitativen?
- Kako dednost in okolje prispevata na razvoj?
- Kaj je tisto, kar se razvija?

Miller (1989 v Pavlović, 1993, str. 100) prepoznava dve nasprotni si pojmovanji človekove narave: mehanicistično in organizmično človekovo naravo. Mehanicistični pogled predvideva, da razvoj spodbujajo zunanje sile, duševnost pa povezuje mnogo delov, torej je razvoj podoben stroju oziroma mehanizmu. Organizmični pogled je utemeljen na modelu živih sistemov ter poudarja celoto in sodelovanje med deli, ki tvorijo celoto. Na vprašanje, ali je razvoj kvalitativen ali kvantitativen, lahko odgovorimo, da se obliki sprememb dopolnjujeta. Značilne kvalitativne spremembe so spremembe v strukturi in organizaciji, kvantitativne spremembe pa

vključujejo spremembe v količini, pogostosti in stopnji. Bolj splošno bi se lahko vprašali, ali razvoj poteka v značilnih obdobjih ali ne. Ker je interakcionizem prevladujoča paradigma, se je treba vprašati, kako okolje in dednost sodelujeta pri razvoju ter ali obstajajo dedno določena obdobja, v katerih je otrok bolj dovzeten za določene izkušnje. Na vprašanje, kaj je to, kar se razvija, odgovarjajo različne teorije, ki se razlikujejo glede na raven analize (od molekularne do molarne), glede na to, ali se fokusirajo na strukture (organizacijo vedenja, mišljenja in osebnosti) ali na proces (dinamski ali funkcionalni vidiki sistema), glede na to, katere vsebine se poudarjajo (na primer osebnost, kognicija), glede na to, ali poudarjajo zunanje vedenje ali skrito osebnost, in glede na metodologijo, ki se uporablja pri proučevanju razvoja (ibidum).

1.1.2 Pomembnost odnosa med socialno delavko in otrokom

Ne glede na starost otroka je za socialne delavke ključno razumevanje pomembnosti in vrednosti odnosa z otrokom, ki bo imel smisel in bo nekaj pomenil. V času šolanja in izobraževanja socialni delavci spoznajo teoretične pristope, ki poudarjajo pomembnost pozitivnih odnosov v otrokovem življenju. Pristopi temeljijo na znanju razvojne psihologije, socialne psihologije in sociologije, vključujejo pa koncepte, kot so navezanost, odpornost in socializacija. Skupaj pa zajamejo potrebe, ki jih ima otrok: varna navezanost s pomembnimi osebami (vključno s starši ali skrbniki), pomembnost priložnosti, da se otrok uči ter sam oblikuje vedenja in socialne norme na podlagi pozitivnih vzornikov v njegovem življenju (vključno z ožjo družino, prijatelji in osebami v šolskem in socialnem okolju), pomembnost priložnosti, da otrok izraža svojo voljo in prispeva k odnosom z drugimi (vključno z družino, prijatelji, vrstniki itd.) (Winter, 2011, str. 10).

Dobra drža, iz katere bi morali izhajati socialni delavci ne glede na to, s kom delajo, je drža nevednosti, kar pomeni, da sebe ne postavljajo v položaj strokovnjaka, njihov interes ni v postavljanju diagnoze in rešitev. Namesto tega spodbujajo svoje uporabnike (ne glede na starost), da sami najdejo rešitve za svoje probleme. S pomočjo socialnega delavca je uporabnik spodbujen, da razišče alternativne zgodbe o življenju in o izbirah, ki jih ima. Tako odnos socialnega delavca in uporabnika, tudi otroka, temelji na skupnem oblikovanju nove zgodbe, ki jo otrok pove o sebi (Davies, 2011, str. 81).

Pri ustvarjanju odnosa z otrokom ne obstajajo navodila, ki bi nam zagotovila uspešnost, saj se vsak odnos ustvari na unikaten način, obstaja pa nekaj pogojev, ki nam lahko omogočijo dobro razvijanje odnosa. Dva od njih sta:

- *Etična in čustvena vpletenost v odnos*. Kot socialne delavke moramo znati pokazati osebno in strokovno zavzetost za odnos in etično zavzetost pri spoštovanju otroka kot lastne entitete in omogočanju njegove aktivne participacije v odnosu. S tem dosežemo komunikacijo, ki vključuje vse udeležene, in vzpostavimo zaupanje, na čemer temelji naš odnos. Uporaba pristopov, ki temeljijo na moči, pripomore h krepitvi moči otroka, saj poudarjajo moči otroka, ki so bile prej lahko spregledane. Če v odnosu pokažemo tudi, da znamo biti iskreni, pristni, skladni in spoštljivi, ter znamo pokazati navdušenost, toplino, prijaznost, smisel za humor in skrb za otroka, se lahko zaupanje vzpostavi hitreje.
- *Komunikacija, osredotočena na otroka, in razumevanje, da otroci komunicirajo drugače kot odrasli*. Pomembno je zavedanje in razumevanje, da otroci komunicirajo drugače kot odrasli. S tem zavedanjem je treba stil komunikacije prilagoditi otroku (uporabimo lahko igre, različne dejavnosti, umetnost). V pogovoru z otrokom je pomembno, da otroku pustimo nekaj kontrole nad procesom in temami pogovora, da si vzamemo čas in otroka pripravimo na skupen pogovor, med pogovorom mu razložimo, če česa ne razume, tudi časovni okvir pogovora prilagodimo otroku, najpomembneje pa je, da ga ves čas spodbujamo in podpiramo (Luckock idr., 2006, str. 19–24).

Kot socialne delavke pa se moramo zavedati, da obstajajo ovire, ki nam lahko onemogočijo razvijanje smiselnega odnosa z otrokom. Winter (2011, str. 39) jih našteje sedem, hkrati pa opozori, da te ovire niso del vsakdanjega socialnega dela, temveč so ovire, ki se najbolj pogosto pojavljajo. Faktorji, ki lahko vplivajo na odnos med socialnim delavcem in otrokom, so naloge, zaupanje, grožnje, predpostavke, praksa, čas in orodja. Dejstvo je, da se namen in naloge socialnega dela razlikujejo. Namen socialnega dela je, da zavaruje in povečuje dobrobit posameznikov in družin, se bori za socialne spremembe ter spodbuja posameznike in družine, da dosežejo svoje cilje. Da socialni delavci to lahko dosežejo, pa so potrebne s tem povezane naloge, ki med drugim vključujejo birokracijske naloge, ocenjevalne naloge in naloge socialne kontrole. Vse te naloge poudarjajo birokratsko stran socialnega dela in ovirajo razvijanje dobrih odnosov z otroki. Oviro grožnje lahko razumemo na več načinov. Najprej kot lastno tveganje, naš strah, kaj bi veliko zbližanje z otrokom prineslo nam, kako bi se soočili z grožnjami o pritožbah in o obtožbah, da naše delo ni bilo dobro, kaj bi to pomenilo za naš ugled, ter kot verbalne in fizične grožnje nekaterih družin, s katerimi delamo. Predpostavke o tem, da otroci nesposobni za sodelovanje zaradi svojih let, predstavljajo veliko oviro pri vzpostavljanju odnosa, zato je zelo pomembno, da se zavedamo, da so otroci sposobni in kompetentni

sogovorniki ter da je naša naloga, da smo kreativni pri iskanju načina komunikacije, ki bo odgovarjal otroku. Oviro predstavljata tudi pomanjkanje prakse in znanja ter različnih orodij, ki pomagajo pri pogovoru in časa. Če se nam zdi, da nam primanjkuje znanja, je pomembno, da se tudi osebno zavzamemo za dodatno izobraževanje, kjer si lahko pridobimo teoretično znanje in se seznanimo z uporabo različnih orodij, ki nam bodo v pomoč pri delu z otroki. Pomemben pa je tudi čas, da si znamo vzeti dovolj časa za razvijanje odnosa in za pogovor z otrokom (Winter, 2011, str. 50).

Da lahko razvijemo dober odnos z otrokom, pa je pomemben tudi jezik socialnega dela.

- **Jezik socialnega dela je pomemben, ker ubesedi posebnosti procesov pomoči in koncept pomoči tako, da opiše ravnanje.** Jezik socialnega dela ima to vrlino, da s koncepti delovnega odnosa z otrokom podeli odgovor na vprašanje, kako bomo delali.
- **Jezik socialnega dela je jezik sprememb, ki nas usmerjajo v raziskovanje sedanjosti in soustvarjanje prihodnosti.** Pozornost preusmerja s starih problemov k novim rešitvam, raziskuje želene izide in se ne zadržuje na analizi problema, spremembe pa definira kot najmanjši možni korak, ki ga otrok, ki je strokovnjak, iz lastnih izkušenj želi narediti.
- **Jezik socialnega dela je jezik spoštljivih in odgovorih zaveznikov v procesih pomoči.** Jezik socialnega dela je pozitivno naravnan, spoštljiv ter varuje edinstvenost in dostojanstvo otroka. V jeziku socialnega dela se pridružimo otroku z uporabo njegovega jezika, prav tako pa jezik omogoča, da se slišijo vsi glasovi, torej tudi glas otroka.
- **Jezik socialnega dela govori s perspektive moči.** Omogoča, da otrok ne ostane brez besed, ko raziskuje lastno kompetentnost, vire moči, pogum, talente in lastni delež v procesu soustvarjanja.
- **Uporaba jezika socialnega dela v sodelovanju z drugimi strokami omogoči, da jasno opredelimo ter poimenujemo posebnosti in delež socialnega dela v skupnih projektih** (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 37–40).

1.1.3 Ustvarjanje varnega prostora za delo z otrokom v procesu pomoči

Pri pogovoru z otroki se večkrat zdi, da nimajo besed, s katerimi bi lahko izrazili svoje občutke in misli, velikokrat uporabljajo odgovor »ne vem«. Za tem pogosto stojijo slabe izkušnje s tem, da je njihov glas preslišan. Otroku lahko pomagamo tako, da pogovore zastavimo na drugačen način, saj otroci mnogokrat pomene in predstave ustvarjajo na drugačen način kot odrasli (Čačinovič Vogrinčič, 2013, str. 35).

Pomembna izkušnja otroka v pogovoru pa je tudi doživetje lastne kompetence in moči, ki ju lahko otrok v varnem prostoru raziskuje, ubesedi in uporabi. Zavedati se moramo, da otrok že poseduje vse, kar potrebuje, da pa pride do izida, ki si ga želi, potrebuje samo pomoč, da bi svoje moči odkril in uporabil. Ko otroka povabimo, da nam razloži, kako vidi problem, in ko ga povabimo, da razmišlja o svojem prispevku k rešitvi, mu dajemo priložnost za nove izkušnje, ki jih oblikuje tudi otrok sam, hkrati pa ustvarimo prostor za dialog, kjer otrokov glas ne bo preslišan (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 103).

Diane Gehart (2007, str. 186–191) je pri svojem delu z otroki in družinami raziskovala, kako ustvariti prostor za dialog, ki bi vključeval otrokov glas. Raziskovala je s perspektive otroka in opozorila na temeljna izhodišča pri delu z otroki:

- *Ustvarjanje dialoškega prostora z otroki*. Pomembno je razširiti definicijo in razumevanje dialoga, saj dialog z otroki poteka drugače kot z odraslimi, ne gre samo za dvosmerno izmenjavo besed, kjer se slišijo besede vsakega. Včasih dialog z otrokom sploh ne bo vseboval besed, temveč igro, umetnost ali druge aktivnosti oziroma druge neverbalne načine izražanja. Pomembno je tudi fizično okolje, kjer poteka pogovor. Če fizični svet odseva razumevanje sveta, kot ga vidijo otroci (uporaba otroškega pohištva, igrače, dekoracija), se hitro vzpostavi zaupanje z otrokom in njihovimi družinami, saj prenaša sporočilo, da bo otrokov glas slišan.
- *Ne vedeti*. V pogovoru z otrokom se postavimo v držo nevednega, saj otroka tako povabimo v raziskovanje situacije, naj bo to z besedami ali skozi igro. Prevečkrat se lahko s starši ujamemo v past, da vemo, kaj otrok misli ali želi, z držo nevednega pa stopamo v svet otroka in resnično vidimo otroka takšnega, kakršen je.
- *Biti radoveden*. Radovednost se nanaša na iskreno željo, da bi razumeli otrokov pogled na svet in njegovo perspektivo. Otroka moramo obravnavati kot eksperta za njegovo življenje in se mu pri tem tudi pridružiti. Ko do otroka pristopamo z radovednostjo,

stopimo v njegov svet in vidimo svet skozi njegovo perspektivo. Pomembno je tudi, da uporabljamo besede, ki jih otrok razume. Če delamo tudi s starši, je naša naloga, da prevajamo besede tako, da jih bo razumel tudi otrok, saj se tako odprejo nove možnosti za družinsko interakcijo.

- *Primerno nenavadni komentarji*. Komentarji, ki so primerno nenavadni, lahko spodbudijo refleksijo in nova razumevanja pri otroku in družini. Pri uporabi takih komentarjev pa moramo biti previdni, da niso preveč običajni ali preveč nenavadni, saj tako ne prinesejo želenega izida. Če se znajdemo v situaciji, ko naši primerno nenavadni komentarji niso razumljeni, si lahko pomagamo s trditvami, ki se začnejo s »Sprašujem se …«.
- *Številni glasovi in perspektive*. Z uporabo mnogih perspektiv lahko tvorimo nova razumevanja in pojmovanja. Najpreprosteje to naredimo tako, da povabimo člane družine, da povedo svojo perspektivo, vključimo lahko tudi perspektivo učiteljev, šolskih svetovalcev, prijateljev … Zagotoviti pa moramo, da se otrokov glas ne izgubi med glasovi vseh odraslih in da je okolje varno, da lahko otrok izrazi svojo perspektivo. Za ustvarjanje novih perspektiv lahko uporabimo tudi umetnost, gibanje in druge neverbalne oblike komunikacije.
- *Onstran besed*. Pri delu z otroki je pomembno, da smo sproščeni z idejo, da pogovor ne poteka vedno verbalno. Igre, geste in risbe nam omogočajo razumevanje situacije ter nam dajejo priložnost za grajenje novih perspektiv.

1.2 Otrokove pravice

Drugo poglavje predstavlja otrokove pravice, kot so opisane v Deklaraciji OZN o otrokovih pravicah iz leta 1959 (Varuh človekovih pravic RS, 2018) in v Konvenciji OZN o otrokovih pravicah iz leta 1989 (Varuh človekovih pravic RS, 2018). Za naše delo je pomembno, da smo seznanjeni z obema, zato sem povzela obe. Ni potrebno, da jih znamo na pamet, vendar bi kopijo teh zapisanih pravic morali vedno imeti blizu sebe, ko delamo z otroki. V poglavju je opisana tudi otrokova pravica do tega, da spoštujemo njegovo otroštvo, ter tri načela, na katera se lahko opremo, ko delamo z otroki, in ki povzamejo naše delo (varovati in podpirati otroke ter pustiti otrokom, da izkusijo svet na svoj lasten način).

1.2.1 Deklaracija OZN o otrokovih pravicah (1959)

Deklaracijo je soglasno sprejela in razglasila Generalna skupščina Združenih narodov 20. novembra 1959 z resolucijo št. 1386 (XIV). Gre za nadgradnjo Splošne deklaracije o človekovih pravicah iz leta 1948 in Ženevske deklaracije o pravicah otroka iz leta 1924.

Preambula Deklaracije povzema temeljna načela Združenih narodov. Ljudstva Združenih narodov so potrdila svoje prepričanje v temeljne človekove pravice, v vrednost človekove osebnosti in dostojanstva, v pomembnost družbenega napredka in ustvarjanja boljših življenjskih pogojev v večji svobodi. Preambula govori tudi o Splošni deklaraciji o človekovih pravicah, ki je razglasila enake pravice in svoboščine za vse, ne glede na raso, barvo kože, spol, jezik, vero, politično ali drugo prepričanje, narodno ali socialno pripadnost, premoženje, rojstvo ali druge okoliščine. Preambula ugotavlja tudi, da je treba otroku nuditi posebno skrb in varstvo zaradi njegove telesne in duševne nezrelosti, tako pred rojstvom kot po rojstvu, ter da človeštvo otroku dolguje vse, kar premore (Deklaracija OZN o otrokovih pravicah, 1959, preambula).

Deklaracija kot prvo načelo razglaša enakost vseh otrok, se pravi, da vsakemu otroku, ne glede na raso, barvo kože, spol, jezik, vero, politično ali drugo prepričanje, narodno ali socialno pripadnost, premoženje, rojstvo ali druge okoliščine, pripadajo pravice, zapisane v Deklaraciji. Hkrati poziva vse starše, posameznike in dobrodelne organizacije, da te pravice priznajo in se borijo za njihovo uveljavljanje (prav tam, 1. čl.).

V drugem členu je zapisano, da mora otrok uživati posebno varstvo, z zakonom ali drugače mu mora biti zagotovljeno, da se svobodno in dostojanstveno fizično, psihično, moralno, versko in družbeno razvija. V zakonih, ki so sprejeti za varstvo otroka, mora biti otrokova korist na prvem mestu (prav tam, 2. čl.)

Tretji člen govori o otrokovi pravici do imena in državljanstva (prav tam, 3. čl.).

Četrti člen narekuje, da mora otrok uživati vse ugodnosti socialnega varstva, imeti mora vse možnosti za zdrav razvoj in pravico do življenja. Zanj in za mater je treba skrbeti še pred porodom, prav tako je treba zagotoviti ustrezno prehrano, stanovanje, razvedrila in zdravstvene storitve (prav tam, 4. čl.).

Fizično, mentalno ali socialno prizadetemu otroku je zaradi njegovega stanja ali položaja treba nuditi posebno nego, izobraževanje in skrb (prav tam, 5. čl).

V šestem načelu je zapisano, da sta za popoln in skladen razvoj otrokove osebnosti potrebna ljubezen in razumevanje. Zanj naj skrbijo in naj bodo odgovorni starši, raste pa naj v vzdušju naklonjenosti ter moralne in materialne varnosti. Za otroke brez družine in brez sredstev, potrebnih za preživljanje, morajo poskrbeti družba in organi oblasti. Prav tako mora država z denarno podporo poskrbeti za vzdrževanje otrok v velikih družinah (prav tam, 6. čl).

Sedmi člen govori o brezplačnem in obveznem šolanju vsaj na stopnji osnovne šole, saj tako otrok postane koristen član družbe. Za vzgojo in izobraževanje so na prvem mestu odgovorni straši. Družba naj si prizadeva, da bodo otroci lahko kar najbolj uživali te pravice (prav tam, 7. čl).

Osmi člen pravi, da je treba otroka v vsakem primeru najprej zavarovati in mu najprej nuditi pomoč (prav tam, 8. čl.).

Deveti člen zapoveduje, da je treba otroka obvarovati pred vsemi vrstami zanemarjanja, okrutnosti in izkoriščanja. V nobenem primeru ne sme biti predmet trgovine ali biti sprejet na delo, dokler ne doseže določene starosti. V nobenem primeru ga ne smemo prisiliti ali mu dovoliti, da bi delal v poklicu ali opravljal tako delo, ki bi slabo vplivalo na njegovo zdravje ali vzgojo oziroma škodilo njegovemu telesnemu, duševnemu in naravnemu razvoju (prav tam, 9. čl.).

Deseto načelo navaja, da je treba otroka varovati pred običaji in navadami, ki pospešujejo rasno, versko ali katero koli drugo obliko diskriminacije. Treba ga je vzgajati v duhu razumevanja, strpnosti in prijateljstva (prav tam, 10. čl.).

Vsebina Deklaracije OZN o otrokovih pravicah predstavlja skupni ideal, ki naj bi ga dosegle države za uresničitev pravic otrok, da bi otroci imeli srečno otroštvo. Deklaracija poudarja potrebo po varnosti in zaščiti otroka, a brez aktivne udeležbe otroka pri uresničevanju njegovih pravic. Otrok je še vedno objekt pravice (Klopčič, 1992, str. 51).

1.2.2 Konvencija OZN o otrokovih pravicah (1989)

Sprejela jo je Generalna skupščina Združenih narodov dne 20. novembra 1989. Veljati je začela 2. septembra 1990 (Konvencija OZN o otrokovih pravicah, 1989).

Ko je bila Konvencija o otrokovih pravicah (v nadaljevanju KOP) sprejeta leta 1989, so jo doživljali kot veliko novost, prav tako je vzbujala velika pričakovanja za izboljšanje položaja otrok po celem svetu. KOP so pripravljali deset let, kar pa je dajalo upanje, da gre za dobro pripravljen in dobro premišljen mednarodnopravni dokument, ki bo vplival na položaj in pravice otrok po vsem svetu ter jih tudi utrdil (Šelih, 2015, str. 10).

KOP je prvi pravno zavezujoč mednarodni dokument, ki na enem mestu vključuje celotni razpon človekovih pravic (civilne, kulturne, ekonomske, politične in socialne pravice). Konvencija je skoraj univerzalno priznana, do danes jo je ratificiralo skoraj vseh 193 držav OZN, s tem pa so se obvezale, da bodo ustvarile otrokom prijaznejši svet. Dokument imenuje 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. Na kratko bi lahko pravice KOP strnili v naslednje točke:

- osnovno zdravje in zaščita otrok;
- državljanske pravice in svoboščine;
- družinsko okolje in starševska skrb;
- izobraževanje, prosti čas in rekreacija;
- posebna zaščita.

Konvencija določa te pravice v 54 členih in opredeljuje osnovne človekove pravice, ki jih imajo otroci po vsem svetu: pravico do preživetja, do razvoja vseh potencialov, do zaščite pred kakršnim koli izkoriščanjem ter do sodelovanja in udeležbe. Vsaka pravica, ki je opredeljena v KOP, je del človekovega dostojanstva in skladnega razvoja vsakega otroka. KOP torej ščiti otrokove pravice s tem, da postavlja osnovne standarde zdravstvene oskrbe in izobraževanja ter pravnih, civilnih in socialnih storitev. Države podpisnice so se zavezale, da bodo ščitile in zagotavljale otrokove pravice, razvijale in izvajale politike v duhu največjega interesa otrok ter dopolnile svojo zakonodajo tako, da bodo v celoti uresničevale člene KOP. Vsakih pet let morajo o svojem napredku obveščati Odbor za otrokove pravice pri Organizaciji Združenih narodov (UNICEF Slovenija, b. d.).

Preambula KOP poudarja pomen prirojenega dostojanstva in enakih neodtujljivih pravic vseh članov človeške družbe, ki predstavljajo temelj svobode, pravičnosti in miru na svetu. Preambula razglasi tudi, da so pravice in dolžnosti, ki so določene v KOP, enake za vse, ne glede na raso, barvo kože, spol, jezik, veroizpoved, politično ali drugo prepričanje, narodno ali socialno poreklo, premoženje, rojstvo ali drugo okoliščino. Ponovno opozori, da je otroštvo

upravičeno do posebne skrbi in pomoči ter da mora biti družini kot temeljni družbeni skupini za razvoj in blaginjo njenih članov, še posebej otrok, namenjeno potrebno varstvo. Cilj KOP je torej otroku zagotoviti srečno družinsko okolje, polno ljubezni in razumevanja, ki mu omogoči poln in skladen razvoj osebnosti (Konvencija OZN o otrokovih pravicah, 1989, preambula).

KOP definira otroka kot vsako človeško bitje, mlajše od 18 let (prav tam, 1. čl.). Države podpisnice se zavezujejo, da bodo vsakemu otroku priznale pravice brez kakršnega koli razlikovanja in bodo zagotovile varstvo otroka pred razlikovanjem ali kaznovanjem zaradi položaja otroka, njegovih staršev, zakonitih skrbnikov ali družinskih članov (prav tam, 2. čl.).

V tretjem členu je zapisano, da mora biti pri vseh dejavnostih v zvezi z otroki otrokova korist postavljena na prvo mesto (prav tam, 3. čl.).

Države podpisnice se s KOP zavežejo k temu, da bodo sprejele vse ustrezne zakonodajne, upravne in druge ukrepe za uresničitev pravic, ki jih priznava KOP (prav tam, 4. čl.). Prav tako morajo spoštovati odgovornosti, pravice in dolžnosti staršev oziroma članov širše družine, ki so zakonsko odgovorne za otroka, ter jim zagotoviti ustrezno usmerjanje in svetovanje otroku pri uveljavljanju njegovih s to Konvencijo priznanih pravic, na način, prilagojen otrokovim razvojnim zmožnostim (prav tam, 5. čl.).

Države podpisnice s KOP priznavajo, da ima vsak otrok neodtujljivo pravico do življenja, in se zavezujejo k zagotavljanju otrokovega preživetja in razvoja (prav tam, 6. čl.).

V osmem členu KOP zavezuje podpisnice, da bodo spoštovale otrokovo pravico do ohranjanja lastne identitete, državljanstva, imena in družinskih razmerij brez nezakonitega vmešavanja (prav tam, 8. čl.). Otrok pa ima pravico, da je takoj po rojstvu vpisan v rojstno matično knjigo, in ima od rojstva pravico do imena, pravico pridobiti državljanstvo in po možnosti pravico, da pozna svoje starše (prav tam, 7. čl.).

Deveti člen zapisuje, da države podpisnice zagotavljajo, da otrok ne bo proti volji staršev ločen od njih, razen če v skladu z veljavnim zakonom in postopki pristojne oblasti odločijo, da je takšna ločitev nujna za otrokovo korist (prav tam, 9. čl.).

Države podpisnice morajo otroku, ki je sposoben izoblikovati lastna mnenja, po 12. členu zagotoviti pravico do svobodnega izražanja v vseh zadevah v zvezi z njim (prav tam, 12. čl.). Prav tako ima otrok pravico do svobode izražanja. Ta pravica zajema svobodno iskanje,

sprejemanje ter širjenje vsakovrstnih informacij in idej, pravica je lahko omejena le zaradi spoštovanja pravic in ugleda drugih ter zaradi zavarovanja državne varnosti (prav tam, 13. čl.).

KOP opredeljuje tudi druge pomembne pravice, kot na primer pravico do svobode misli in veroizpovedi (prav tam, 14. čl.), pravico do svobodnega združevanja in do svobode mirnega zbiranja (prav tam, 15. čl.), pravico do nevmešavanja v otrokovo zasebno življenje, družino, dom ali dopisovanje (prav tam, 16. čl.), pravico do zdravstvenega varstva (prav tam, 24. čl.), pravico do socialnega zavarovanja (prav tam, 26. čl.), pravico do življenjske ravni, ki ustreza njegovemu telesnemu, umskemu, duhovnemu, nravstvenemu in družbenemu razvoju (prav tam, 27. čl.), pravico do izobraževanja (prav tam, 28. čl.), pravico do uživanja lastne kulture (prav tam, 30. čl.), pravico do počitka in prostega časa, do igre in razvedrila (prav tam, 31. čl.), pravico do zaščite pred ekonomskim izkoriščanjem in pred opravljanjem katerega koli dela, ki je lahko nevarno ali ki moti otrokovo šolanje ali škodi njegovemu zdravju (prav tam, 32. čl.).

V 18. členu države podpisnice zagotavljajo priznanje načela, da sta oba starša enako odgovorna za otrokovo vzgojo in razvoj (prav tam, 18. čl.). Zavezujejo se, da bodo z vsemi ustreznimi zakonodajnimi, upravnimi, družbenimi in vzgojnimi ukrepi varovale otroka pred vsemi oblikami telesnega in duševnega nasilja, zlorab, zanemarjanja, trpinčenja in spolnih zlorab, medtem ko je pod skrbništvom staršev ali zakonitih skrbnikov (prav tam, 19. čl.).

Otrok, ki je začasno ali stalno prikrajšan za svoje družinsko okolje, ima pravico do posebnega varstva in pomoči, ki zajema rejništvo (prav tam, 20. čl.) in posvojitev (prav tam, 21. čl.).

Položaj otrok beguncev se ureja z 22. členom (prav tam, 22. čl.), položaj duševno ali telesno prizadetih otrok s 23. členom (prav tam, 23. čl.).

Države podpisnice se zavežejo k zaščiti otrok pred nezakonito uporabo mamil in psihotropnih snovi (prav tam, 33. čl.) ter k zaščiti pred vsemi oblikami spolnega izkoriščanja in spolnih zlorab (prav tam, 34. čl.). Zavežejo se, da bodo z ustreznimi državnimi, bilateralnimi in multilateralnimi ukrepi preprečile ugrabitve, prodajo ali trgovanje z otroki v kakršne koli namene ali v kakršni koli obliki (prav tam, 35. čl.) in da bodo otroka varovale pred vsemi oblikami izkoriščanja, ki mu v kakršnem koli pogledu škoduje (prav tam, 36. čl.).

37. člen prepoveduje, da so otroci izpostavljeni mučenju ali drugemu okrutnemu, nečloveškemu ali ponižujočemu ravnanju ali kaznovanju (prav tam, 37. čl.). Države podpisnice bodo s sprejetjem ustreznih ukrepov pospešile telesno in duševno okrevanje otroka, ki je bil žrtev kakršne koli oblike zanemarjanja, izkoriščanja, mučenja ali kakršne koli druge oblike

okrutnega, nečloveškega ali ponižujočega ravnanja ali kaznovanja, ter njegovo ponovno vključitev v družbo (prav tam, 39. čl.).

Načela iz KOP ne vplivajo za določbe, ki so ugodnejše za uresničitev otrokovih pravic in ki so lahko zapisane v zakonodaji države podpisnice in/ali mednarodnem pravu (prav tam, 41. čl.).

Države podpisnice se zavezujejo, da bodo tako otroke kot odrasle seznanile z načeli in določbami KOP (prav tam, 42. čl.).

Členi 43 do 54 se nanašajo na izvajanje načel Konvencije OZN o otrokovih pravicah ter določajo, kako bodo države podpisnice in mednarodne organizacije zagotovile spoštovanje otrokovih pravic (prav tam, 43. čl.–54. čl.).

1.2.3 Spoštovanje otroštva

Poznavanje otroštva je ključno pri delu z otroki, saj nas vedno znova opominja, v kakšni meri smo odrasli zasedli svet otrok. Nepoznavanje in nespoštovanje otroštva ter nepripravljenost na delo z otroki predstavlja oviro in hkrati priložnost, da se zgodijo nujne spremembe, ki jih potrebujemo pri skupnem delu (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 106).

Loreman (2009, str. 3) definira spoštovanje otroštva kot:

- zagotavljanje temeljnih življenjskih potreb, ki jih imajo otroci, kot so zapisane v Deklaraciji OZN o otrokovih pravicah (1959) in v Konvenciji OZN o otrokovih pravicah (1989);
- spoštovanje otrokovega časa, njegove sedanjosti;
- spoštovanje otrokovega uživanja v otroštvu;
- spoštovanje otrokovih odnosov z drugimi;
- spoštovanje otrokovih prispevkov družini in družbi;
- spoštovanje otrokove edinstvenosti in raznolikosti;
- spoštovanje in sprejemanje otrokovih zmožnosti in sposobnosti.

Ko delamo z otroki, ni dovolj, da otroku samo govorimo, da ga spoštujemo, ampak mu moramo to z dejanji tudi pokazati. Z upoštevanjem koncepta soustvarjanja v delovnem odnosu to ne bi smel biti problem. V delovnem odnosu smo odrasli spoštljivi in odgovorni zavezniki otroka, ki je strokovnjak za svoje življenje, in mu zagotovimo varen prostor, da lahko otrok začne zase in za nas raziskovati o svojem času, o sproščenem uživanju otroštva in o odnosih z drugimi.

Koncept soustvarjanja v delovnem odnosu nam daje prostor, da odgovorimo na vprašanje, kako bomo otroka spoštovali. Zagotoviti moramo tako okolje in tak pogovor, da nam bo otrok lahko povedal o svojih užitkih, o odnosih z drugimi, o svoji edinstvenosti in o svojih sposobnostih. Z zagotavljanjem takega okolja otrok dobi izkušnjo, kako je biti opažen in slišan (Čačinovič Vogrinčič, 2013, str. 15).

Ker svet in življenje nista oblikovana po meri otrok, se lahko srečamo z ovirami, ki nam otežijo spoštovanje otroštva. Loreman (2009, str. 116) izpostavi sedem ovir, ki lahko otežijo spoštovanje otroštva, to so:

- vpliv medijev,
- psihološke teorije,
- individualizem,
- tradicije,
- tehnologija,
- kulturne vrednote in prepričanja,
- strokovnjaki za otroke in starševstvo.

Vse izpostavljene ovire nam povedo, da svet in življenje res nista oblikovana po meri otroka in da otrokov glas ni predviden, ni nekaj samoumevnega (Čačinovič Vogrinčič, 2013, str. 14).

Besede, ki jih uporabljamo v pogovorih z otroki, imajo moč, da odnose gradijo in tudi uničujejo. Če resnično želimo varovati prostor, kjer sta otrok in otroštvo spoštovana, otrok pa je slišan in upoštevan, upoštevamo naslednja priporočila:

- uporabljamo besede, ki jih otrok razume;
- otroku damo potreben čas, da ubesedi svoje misli;
- besede, ki so izrečene, naj se ujemajo z občutki, ki jih čutimo;
- podajamo jasna in natančna sporočila;
- besede, ki jih uporabljamo, naj izhajajo iz perspektive moči;
- vprašanja naj bodo kratka in razumljiva, po potrebi dodatno obrazložimo vprašanje;
- namesto rešitve ponudimo možnost izbire;
- med pogovorom povzemamo povedano in preverjamo svoje razumevanje;
- izogibamo se zasliševanju, obtoževanju in govoru v imenu otroka;
- ne posvečamo preveliko časa preteklosti, z otrokom raje ostanimo v sedanjosti, pogovor preusmerimo od problema k rešitvi in od nemoči k virom (Akerman, 2013, str. 95–96).

Pri delu z otroki se lahko opiramo na tri Loremanova načela (2009, str. 117), ki nas vodijo in usmerjajo v procesu soustvarjanja, to so:

- varovati otroke,
- podpirati otroke,
- pustiti otroke pri miru.

Na prvem mestu sta potreba in pravica otroka, da je varen, to varnost pa moramo zagotavljati odrasli, saj se ne zmorejo varovati sami. Varujemo jih pred revščino, zlorabo, izključenostjo, neuspehi, nemočjo in drugim. Ko se počutijo varne, potrebujejo in sprejemajo podporo za rast in učenje, lahko sprejmejo našo ljubezen. Tretje načelo govori o naši nalogi prepoznati, kdaj moramo stopiti korak nazaj in se umakniti ter dovoliti otroku, da izkusi svet na svoj način (Čačinovič Vogrinčič, 2013, str. 21).

1.3 Različni pristopi pri delu z otroki

V tretjem poglavju je predstavljen koncept delovnega odnosa in različni pristopi, ki jih lahko uporabimo pri delu z otrokom za vzpostavljanje odnosa. Opisala sem nekaj pristopov (narativni pristop, k rešitvi usmerjen pristop in pristop terapije skozi igro), ki so nam lahko v pomoč pri soustvarjanju odnosa in grajenju rešitev ter nam ponujajo možnost, da se spustimo v otrokov svet. Pri pristopu terapije skozi igro sem opisala uporabo igrač in pripomočkov (knjig, igrač za izražanje čustev, družinskih in živalskih lutk itd.), vendar pa obstajajo tudi drugi mediji, ki jih lahko uporabimo, na primer lutke, glina, peskovnik, risanje itd.

1.3.1 Koncept delovnega odnosa

Koncept delovnega odnosa opisuje odnos pomoči v socialnem delu in njegovo moč, da omogoči vzpostavitev procesa pomoči med socialno delavko in uporabnikom. Okvirji delovnega odnosa nam omogočajo, da pogovor v procesu pomoči zastavimo tako, da skupaj z uporabnikom, se pravi z otrokom, pomoč raziskujemo in jo soustvarjamo (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2019, str. 7).

Dobro vzpostavljen delovni odnos je po mojem mnenju ključen za socialno delavko in za otroka v procesu pomoči. Daje nam priložnost, da se skupaj z otrokom vedno znova učimo soustvarjanja in odgovornosti, da vzpostavimo in vzdržujemo pogovor, kjer se soustvarjanje lahko zgodi. Odrasli smo odlični v tem, da govorimo otroku, kaj mora storiti, naučiti se govoriti

z otrokom pa je veščina, ki jo moramo vedno znova izpopolnjevati. Odgovor na vprašanje, kako naj delamo oziroma govorimo z otrokom, pa najdemo v konceptu delovnega odnosa (Čačinovič Vogrinčič, 2008, str. 20).

Za vzpostavitev delovnega odnosa je potrebna dosledna uporaba posameznih elementov delovnega odnosa:

- Dogovor o sodelovanju predstavlja uvodni ritual sodelovanja, ki mora biti jasno izrečen z vsemi udeleženimi v problemu. Dogovor o sodelovanju mora vsebovati strinjanje vseh udeleženih na sodelovanje tu in zdaj, pogovor o času, ki ga imamo na voljo, in pa dogovor o tem, kako bomo delali. Naloga socialnega delavca je, da pojasni svojo vlogo in vloge udeleženih ter da vzpostavi in varuje varen prostor za pogovor, kjer vsak posameznik pride do besede. Pri delu z otroki pa mora vse to pojasniti na način, ki je otroku razumljiv, z besedami, ki so otroku razumljive, ter tako otroka vključiti v oblikovanje rešitev in hkrati preprečiti, da bi se otrok počutil izključen iz procesa.
- Instrumentalna definicija problema (Lussi 1991) pomeni, da vsi udeleženi v pogovoru raziskujejo svoj delež v rešitvi. Vsak udeležen v pogovoru poda svoje videnje problema, svoje videnje doda tudi socialni delavec, tako pa se začne oblikovanje možnih rešitev. Poudarek je na sodelovanju in dialogu, ki pa morata biti oblikovana tako, da sta otroku razumljiva, še posebej tako, da je otrokov glas slišan.
- Osebno vodenje **(**Bouwkamp, de Vries 1995) je vodenje k dogovorjenim in uresničljivim rešitvam oziroma izidom. Socialna delavka pogovor oblikuje tako, da skozi raziskovanje zgodb vodi k oblikovanju zaželenih izidov in rešitev. V pogovoru se socialna delavka osebno odziva, lahko podeli svoje izkušnje ali zgodbo, ki odpira drugačen pogled na rešitve, hkrati pa se otroku na tak način približa in se predstavi kot človek, in ne samo strokovnjak.
- Etika udeleženosti (Hoffman 1994) nas spodbuja v sodelovanje, kjer nihče nima zadnje besede, in v sodelovanje, ki se nadaljuje. Socialni delavec odstopi od moči, da v rokah drži resnice in rešitve. To moč nadomesti skupno iskanje in raziskovanje ter vlogo socialnega delavca definira kot sogovornika in soustvarjalca, vlogo otroka pa kot eksperta iz izkušenj.
- Perspektiva moči (Saleebey 1997) pomeni, da skozi pogovor iščemo uporabnikove vire in moči. V pogovoru s perspektive moči sprašujemo po želenih razpletih in izidih, sanjah, upanju, preteklih pozitivnih izkušnjah itd. Pri delu z otrokom je pomembno, da

odkrivamo njegove moči in dobre izkušnje, saj tako krepimo njegovo moč in samospoštovanje.

- Ravnanje s sedanjostjo (Anderson 1994) nas spomni, da je čas, ko smo v delovnem odnosu z uporabniki, in čas, ki ga porabimo za sodelovanje, najbolj dragocen delovni čas v procesih pomoči. V pogovoru zavarujemo čas, ko se pogovor zgodi, razvije in konča tako, da ga je mogoče nadaljevati.
- Znanje za ravnanje (Rosenfeld 1993) pomeni, da mora socialna delavka strokovni jezik znati prevesti v osebni jezik uporabnika, hkrati pa prevesti teoretično znanje v praktično akcijo. Ta element je pri delu z otroki zelo pomemben, saj se moramo znati približati otrokovem osebnem jeziku in mu stvari znati razložiti tako, da nas razume (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2019, str. 9–14).

V delovnem odnosu se soustvari tudi izvirni delovni projekt pomoči. Pomembnost soustvarjanja izvirnega delovnega projekta pomoči vidim v tem, da si začrtamo cilje in tako vemo, kam želimo priti, hkrati pa si začrtamo tudi korake, da vemo, kako bomo do cilja prišli. Naj povzamem, projekt je izviren, ker se vsakokrat na novo oblikuje za vsakega posameznika posebej, je deloven, ker v osebnem jeziku opredeli spremembe, naloge in delež posameznika, ter je projekt, ker poteka v sedanjosti in je usmerjen k želenim izidom. Pri ustvarjanju izvirnega projekta pomoči z otrokom so velikokrat vključene tudi druge osebe iz socialne mreže otroka (starši oziroma družina, osebje šole, prijatelji itd.), in ne samo otrok. Torej lahko pri oblikovanju izvirnega delovnega projekta pomoči k sodelovanju povabimo otroku pomembne osebe, delamo pa na dveh ravneh. Na prvi ravni skrbno raziskujemo instrumentalne definicije vseh udeleženih, ki govorijo o rešitvah in mobilizaciji zanje, ter hkrati skrbno raziskujemo razvidnost in ozaveščenost ter ubesedenje sprememb, ki jih udeleženi soustvarjajo na ravni odnosov v smeri želenih sprememb (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 53–54).

1.3.2 Narativni pristopi

Bistvo narativnih pristopov je pripovedovanje oziroma ponovno pripovedovanje zgodb kot del pomoči, ki jo nudimo uporabnikom. Osnovni pristopi zajemajo tudi umetnost, na primer risanje in igranje z lutkami, zato so zelo primerni pri delu z otroki. Primarni cilj narativnih pristopov je eksternalizacija problema, se pravi, da se problem loči od posameznika. Moto narativnih pristopov bi lahko zapisali kot »problem je problem, oseba ni problem«. Ko oseba verjame, da

je problem del nje, je težko stopiti na pot sprememb in tudi kaj spremeniti. Ločevanje osebe od problema lahko zmanjša občutke krivde in odgovornosti ter osvobodi uporabnika in socialnega delavca, da skupaj raziskujeta možne korake in rešitve (Riley in Malchiodi, 2003, str. 88).

Narativni pristopi predpostavljajo, da smo ljudje interpretativna bitja in da si poskušamo svoje izkušnje razlagati s povezovanjem dnevnih dogodkov v nekakšno zgodbo. Pristopi predvidevajo, da imajo ljudje mnogo zgodb o svojem življenju in o odnosih, ki se razvijajo drug ob drugemu, in poskušajo ljudem pomagati pri zmanjševanju pomena problemske zgodbe, sočasno pa se osredotočajo na pretekle dobre izkušnje in spretnosti ter osveščajo znanja znotraj posameznika (Eames, Shippen in Sharp, 2016, str. 58).

Ekspresivne aktivnosti kot del narativnih pristopov so bistvene pri delu z otroki, saj je eksternalizirajoč pogovor lažji in otroku precej bolj zanimiv, če lahko za izražanje uporablja na primer risanje ali igro. Otroci so že po naravi mojstri za umetnost in igro, zato naravno uživajo v pripovedovanju zgodb skozi uporabo različnih ekspresivnih aktivnosti. Za uspešnost narativnega pristopa je pomembno, kako socialna delavka postavlja vprašanja, se pravi, da jih otrok razume in se umakne od zgodbe, ki je usmerjena v problem, da loči sebe in problem ter da si pri odgovorih oziroma pri pripovedovanju zgodbe pomaga z različnimi ekspresivnimi aktivnostmi. Vprašanja, ki se jih postavlja, so lahko podobna naslednjim:

- Kako dolgo je problem (odnos, pristop, obnašanje, čustvo, navada …) že prisoten? V kaj te prisili, da počneš, pa tega ne želiš? Mi lahko narišeš, kako je videti, ko te sili, da to počneš?
- Ali se je kdaj zgodilo, da problemu nisi dovolil, da te spravi v težave? Mi lahko narišeš, kako je bilo videti, ko problemu nisi dovolil, da te spravi v težave?
- Se kdaj počutiš, da imaš nadzor nad problemom? Mi lahko narišeš, kako je videti, ko imaš problem pod nadzorom? (Riley in Malchiodi, 2003, str. 90).

1.3.3 K rešitvi usmerjen pristop

Začetki k rešitvi usmerjenega pristopa segajo v 80. leta 20. stoletja. Steve de Shazer in Insoo Kim Berg sta delala v Centru za kratko družinsko terapijo (Brief Family Centre) v Milwaukeeju, kjer sta raziskovala, kako ljudje z mnogo raznolikimi težavami prihajajo do rešitev. Ugotovila sta, da ljudje ne glede na vrsto težave te rešujejo na podoben način, iz tega pa sta sklepala, da

težava nima nujno neposredne zveze z rešitvijo oziroma da poznavanje in raziskovanje težavne situacije ne pripelje vedno do rešitve (Biba Rebolj, 2015, str. 106).

K rešitvi usmerjen pristop daje poudarek raziskovanju trenutnim virom in upanju za prihodnost ter se ne osredotoča toliko na trenutne težave oziroma na to, kaj jih je povzročilo. Skozi razvijanje prakse k rešitvi usmerjenega pristopa je postala »težava« vedno manj pomembna v procesu sodelovanja s sogovornikom tudi do te mere, da je včasih tudi sploh ni treba poznati. Namesto tega je vsa pozornost posvečena razvijanju slike rešitve – kakšna naj bi bila rešitev – in odkrivanju virov, ki bodo pripeljali do rešitve. Proces sodelovanja oziroma pogovorov lahko strukturiramo skozi štiri temeljne naloge, ki jih moramo kot strokovnjaki opraviti:

- *Ugotoviti, kakšne upa ima sogovornik glede našega sodelovanja*. Vprašanje, ki ga lahko postavimo, je: Kakšni so vaši največji upi glede najinega sodelovanja? Kako boste vedeli, da ima najino sodelovanje za vas smisel?
- *Ugotoviti, kakšne bi bile majhne, vsakdanje podrobnosti sogovornikovega življenja, če bi se ti upi uresničili*. Vprašanje, ki ga lahko postavimo, je: Če se danes ponoči, ko ti spiš, zgodi čudež in se rešijo vse težave, ki jih imaš, kaj bi opazil, ko se zbudiš, da je drugače kot prejšnji dan?
- *Ugotoviti, kaj sogovornik že dela oziroma je že naredil v preteklosti, da bi pripomogel k realizaciji upov, ki jih ima.* Vprašanje, ki ga lahko postavimo, je: Mi lahko poveš, kdaj se težava ne pojavi? Kdaj upi že malo oživijo?
- *Ugotoviti, kaj bi bilo drugače, če bi sogovornik napravil majhen korak v smeri uresničitve svojih upov.* Vprašanje, ki ga lahko postavimo, je: Kaj bi tvoj partner/prijatelj/starš opazil, če bi napravil majhen korak na poti do uresničitve svojih upov? (Iveson, 2002, str. 150).

Ker je naša naloga, da sogovorniku pomagamo doseči boljše življenje, lahko nadaljnja srečanja začnemo z vprašanjem, kaj je bolje, in nato raziskujemo podrobnosti. Raziskujemo, kaj je bilo drugače, kdo je opazil spremembe, kako so se spremembe zgodile, na katere moči in vire se je sogovornik opiral ter kakšni so naslednji mali koraki v smeri želenih sprememb. Če pa do izboljšanja ni prišlo, skupaj s sogovornikom raziskujemo, kako se je z težavami soočal, kako mu je uspelo preživeti in kaj je naredil, da se situacija ni še poslabšala. Pogosto se zgodi, da je prišlo do napredka, ampak ga sogovornik sam ni opazil, saj je vso svojo pozornost namenil problemu (Iveson, 2002, str. 51).

Večkrat se zgodi, da naši sogovorniki ne vidijo ali ne verjamejo v svoj napredek, zato k rešitvi usmerjeni strokovnjaki izhajajo iz prepričanja, da imajo sogovorniki ogromne količine virov in moči za okrevanje ter za spremembo, ki poteka v njih samih. Ker strokovnjaki verjamejo v svoje sogovornike, upoštevajo in spoštujejo sogovornikove zmožnosti, da rešujejo svoje probleme in vidijo lastno vlogo v tem, da sami ustvarjajo okoliščine, v katerih se spremembe lahko zgodijo (Franklin, Conroy, Moore 1999 v Mešl 2018, str. 94).

V procesu pogovora se držimo treh pravil, ki jih opredeli Sklare (2005, str. 9–10):

- *Ne popravljaj, če ni zlomljeno.* V pogovoru se osredotočimo na grajenje rešitev in govorimo le o problemih, ki jih sogovornik opredeljuje kot probleme. Bistveno je, da sogovornik določa cilje.
- *Ko enkrat veš, kaj deluje, s tem nadaljuj.* Ključno za proces pogovora je prepoznavanje uspehov sogovornika in raziskovanje teh uspehov. Nekaj, kar je nekoč za sogovornika že delovalo, ima dobre možnosti za ponovni uspeh.
- *Če nekaj ne deluje, poskusi nekaj novega.* Pomembno je, da ne vztrajamo pri več istega, temveč poskušamo najti nove načine reševanja problemov, ki bi vodili v drugačne izide.

Tudi pri delu z otroki se ne smemo ujeti v past osredotočenosti na problem in kategorizacije oziroma podajanja diagnoze, saj tako problem postavimo v otroka. Kategorizacija lahko definira in dokončno določi, kaj je za otroka najbolje in kaj mu bo najbolj pomagalo, brez njegovega sodelovanja ter brez njegovih idej in raziskovanja moči. Najboljši način dela z otroki je tisti, kjer strokovnjaki postanemo partnerji z otroki ter delamo skupaj z njimi in po potrebi z njihovo družino. V rešitev usmerjeni pristopi stremijo k temu, da obnovijo otrokov potencial, da sam reši svoje probleme in mobilizira svoje vire. S takim načinom dela otroke obravnavamo kot eksperte za njihovo življenje in prepoznavamo, da so sami opremljeni z znanjem, ki jih bo vodilo do rešitev. Naša naloga je le, da smo v pogovoru pristni in pogovore strukturiramo tako, da otroku in/ali staršem omogočijo odkriti znanja, moči in zmožnost, ki jih bodo podprla pri uresničevanju njihovih ciljev (Milner in Bateman, 2011, str. 9–11).

1.3.4 Pristopi terapije skozi igro

Igro je v procesu terapije prvi uporabil Sigmund Freud leta 1909, ko je poskušal odkriti uporabnikove nezavedne strahove in skrbi. Leta 1920 je pričela vključevati igro v obravnavo otrok tudi Hermine Hug - Hellmuth, deset let kasneje pa sta Melanie Klein in Anna Freud

oblikovali teorijo in prakso psihoanalitične igralne terapije, ki še vedno ostaja ena izmed najbolj spoštovanih oblik igralne terapije. Medtem ko je Anna Freud zagovarjala igro kot nekaj, kar pomaga pri vzpostavitvi močnega in pozitivnega odnosa med otrokom in strokovnjakom, je Melanie Klein predlagala, da bi igro uporabljali kot nadomestek verbalizacije, saj bi tako otrokom pomagala pri predelavi težav in pri pridobivanju vpogleda v težave. Obe sta izhajali iz osnovnega terapevtskega koncepta prostih asociacij. Obe sta menili, da igra odkrije nezavedne konflikte in želje ter da otrokom predstavlja način prostih asociacij (Gil, 1994, str. 6).

Čeprav se veliko terapevtov strinja s tem, da je igra najbolj učinkovit medij pri delu z otroki, pa nekateri dvomijo v to, da igra zagotavlja strukturne spremembe, in imajo težave s tem, kako sploh definirati igro, ker ne predstavlja prostih asociacij. Schaefer (1993 v Gil, 1994, str. 3) to argumentira z mislijo, da je igro kot vsak drug psihološki konstrukt lažje prepoznati kot definirati.

Vseeno pa Schaefer (1993 v Gil, 1994, str. 4) prepoznava sedem prispevkov uporabe igre, ki se opazijo v vedenju:

- v igri se karakterizirata notranja in zunanja motivacija;
- otrok se osredotoči na igro, in ne na izid ali uspešen zaključek aktivnosti;
- igro spremljajo pozitivni občutki;
- otrok je aktivno udeležen v igro in ni pozoren na okolje okoli njega;
- igra je zgodba otroka;
- igra da otroku možnost in svobodo dati pomen stvari ali dogodku;
- igra daje možnost drugačnega izražanja in drugačnega iskanja odgovorov.

Pomembno je, da se zavedamo, kako veliko moč predstavlja igra, ko jo uporabimo v terapevtske namene:

- *Komunikacija* je ena izmed najpomembnejših moči, ki jih poseduje igra. Igra predstavlja otroku najbolj naraven medij samoizražanja, saj je igra pravzaprav otrokov jezik, ki ga govori, ne da bi uporabljal besede. Poznamo nezavedno in zavedno komunikacijo. Otroci med igro najprej pokažejo nezavedne misli in občutke, ki jih prenesejo na figure in različne igrače (lahko tudi narišejo itd.), tako pa njihove nezavedne misli postanejo zavedne, saj se otroci skozi igro odzivajo naravno, kot bi se odzvali v resnični situaciji.
- *Abreakcija* (angleško *abreaction*) pomeni podoživetje stresnih dogodkov in čustev, ki se asociirajo s tem dogodkom, četudi jih otrok od dogodku ni mogel izraziti. Ta koncept

je uporabljal že Sigmund Freud, saj je želel pomagati pojasniti, kako se žrtve travmatskih dogodkov soočijo s svojo travmo. Koncept je uporabljal tudi pri otrocih, pri katerih je ugotovil, da igra ponuja možnost, da zbudi zatrte spomine in jih prenese v zavednost, hkrati pa omogoča sprostitev vpliva, ki ga je imela travma na otroka. Abreakcija se povečuje skozi ponavljanja. Otroci nezavedno skozi igro ponovno ustvarjajo zgodbo oziroma situacije, ki so povezane s travmatskim dogodkom. Pogostost ponovnega ustvarjanja zgodbe je odvisna tudi od intenzivnosti travme. Tako vsaka nova ponovitev zmanjšuje negativni odziv, ki je povezan s travmo, in krepi otrokove občutke nadzora nad dogodkom.

- *Imeti nadzor* je še ena moč, ki jo igra nudi otrokom, to pa jih lahko spodbudi, da zaigrajo stresne in travmatične dogodke, ki so jim bili priča. Igra je aktivnost, ki je samomotivirana ter zadovolji otrokovo potrebo po raziskovanju in nadzoru, ki ga je otrok izgubil v teh stresnih ali travmatičnih dogodkih.
- *Katarza* pomeni sprostitev napetosti, vpliva in močnih čustev, ki jih otrok mogoče ima. Igra predstavlja en medij, ki omogoča sprostitev in olajšanje (Gerard Kaduson, 2009, str. 10).

1.3.4.1 Igrače in pripomočki

Otroci uporabljajo različne igrače in pripomočke, da izrazijo svoje občutke in čustva, da se naučijo novih načinov spoprijemanja s težavami, da povečujejo svojo samozavest, da prepoznajo in razvijejo občutek odgovornosti, da izboljšajo svoje načine odločanja in da povečujejo samonadzor (Ray idr. 2013 v Legget in Boswell 2017, str. 4).

Landreth (2012 v Legget in Boswell 2017, str. 4) postavlja široke smernice igrač in pripomočkov v treh kategorijah: življenjske igrače in pripomočki (lutke, hiše, avtomobili, čolni itd.), igrače in pripomočki, ki sproščajo agresijo (boksarske vreče ali igrače, ki se jih lahko boksa, igrača aligatorja, lutka vojaka, plastično orožje itd.), ter igrače in pripomočki, ki zagotavljajo kreativno izražanje in čustveno sprostitev (ta kategorija daje prostor za večjo spontanost, uporabljajo se lahko voda, pesek, barve, kocke itd.).

Kottman (2011 v Legget in Boswell 2017, str. 4) pa opredeli pet specifičnih skupin igrač, ki imajo terapevtsko vrednost: družinske igrače (lutke dojenčkov, družinskih članov, živali, lonci,

posoda, pribor, kuhinjski pripomočki itd.), strašne igrače (igrače kač, podgan, pošasti, dinozavrov, zmajev, morskih psov itd.), agresivne igrače (boksarske vreče, blazine, igrače vojakov in orožja, ščit itd.), igrače za izražanje (barve za risanje, voščenke, barvice, flomastri, plastelin, škarje, lepilo, nalepke, različni papirji, revije, časopisi, lutke iz nogavic itd.) in fantazijske igrače (oblačila zdravnika, lutke različnih ljudi in živali, klobuki in torbice, različna oblačila oziroma kostumi, igrače vozil in avtomobilov, telefoni, kocke itd.).

Čeprav se lahko opremo na različne kategorije, ko kot strokovnjaki izbiramo različne igrače in pripomočke, pa je pomembno, da ne pozabimo na predvidljivost in doslednost, ki so za otroke zelo pomembni. Predvidljivost in doslednost pri igračah in pripomočkih otrokom omogočata, da vedo, kaj jim je na voljo, saj tako svoj čas posvetijo igranju, in ne raziskovanju novih igrač in pripomočkov. Drugi pripomočki, ki jih lahko vključimo v proces dela, so tudi branje knjig in zgodb, pisanje zgodb in pesmi, delovni listi, namizne igre in igre vlog. Pri izbiranju igrač in pripomočkov za določeno srečanje se moramo vprašati, kaj naši uporabniki sploh potrebujejo, in svoj izbor prilagoditi temu. Pomagamo si lahko z vprašanji:

- Kakšen terapevtski namen bo to imelo za otroka?
- Kako bo to otroku pomagalo pri izražanju misli in občutkov?
- Kako bo to meni pomagalo pri vzpostavljanju odnosa z otrokom?

Čeprav so vsi ti seznami ter kategorije igrač in pripomočkov priročni, pa nam predstavljajo izhodišče za delo. Končne odločitve morajo temeljiti na potrebah naših uporabnikov, se pravi otrok (prav tam, str. 4).

2 PROBLEM

Tema glas otroka je pritegnila mojo pozornost v času podiplomskega študija na Fakulteti za socialno delo, saj je bila večkrat izpostavljena pri različnih predmetih. Začela sem se spraševati, v kolikšni meri je otrokov glas res slišan in upoštevan v procesih pomoči ter kako strokovni delavci zagotavljajo prostor za otrokov glas v procesu pomoči. Prostor, kjer se dogaja proces pomoči in podpore v socialnem delu, je pogovor, zato je naloga nas, strokovnih delavcev, da poskrbimo, da je v pogovoru slišan tudi glas otroka, saj mu tako sporočamo, da je njegov glas pomemben.

Zagotavljati prostor za glas otroka v pogovoru zahteva spretnosti, še posebej, ko se srečujemo z odraslimi osebami, ki so otroku pomembne in poskušajo vplivati na otrokovo mnenje, sklicujoč se na otrokovo korist. To se dogaja predvsem, ko so si interesi odraslih in otrok nasprotujoči (Martinjak, 2013, str. 71). Vsa ta vprašanja, ki so se mi porajala, so me spodbudila k temu, da sem to temo začela raziskovati za potrebe magistrskega dela.

Temeljni namen magistrskega dela je ugotoviti, kako se zagotavlja glas otroka v procesu soustvarjanja pomoči. Znotraj tega bom raziskovala, kako se otroke vključi v proces pomoči, kako se z njimi vzpostavi tak odnos, da so otroci dovolj sproščeni, da lahko sodelujejo, kako je oblikovan prostor, kjer poteka pogovor, da se otrok počuti varno, kako se zagotavlja, da je otrokov glas slišan in upoštevan. Zanima me tudi, ali je otrokov glas vedno slišan in upoštevan ter kako strokovni delavci utemeljujejo svojo odločitev.

Temeljno raziskovalno vprašanje, ki sem si ga postavila je, kako se zagotavlja glas otroka v procesu soustvarjanja pomoči.

Znotraj tega vprašanja me zanimajo naslednje podteme:

- Kakšne pristope uporabljajo strokovni delavci pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki?
- Kako strokovni delavci poskrbijo, da je glas otroka v procesu dela slišan in upoštevan?
- Kdaj so otroci vključeni v proces soustvarjanja pomoči in kdaj ne?
- Kakšni so razlogi, da se otroka ne vključi v soustvarjalni proces pomoči?

3 METODOLOGIJA

3.1 Vrsta raziskave

Raziskava, ki sem jo izvedla, je kvalitativna, saj osnovno gradivo, zbrano v raziskovalnem procesu, predstavljajo besedni opisi. Gradivo je bilo obdelano in analizirano na kvalitativni način, brez uporabe merskih postopkov. Raziskava je tudi poizvedovalna, saj sem poskušala opredeliti značilnosti zagotavljanja otrokovega glasu v procesu soustvarjana pomoči. Poleg tega je raziskava tudi izkustvena, saj sem gradivo zbirala osebno na terenu (Mesec, 2013/2014, str. 16–17).

3.2 Merski instrumenti in viri podatkov

Merski instrument, ki sem ga uporabila, so bile vnaprej pripravljene smernice za delno strukturiran intervju s 14 vprašanji. Če so se mi med intervjujem postavljala dodatna vprašanja, sem postavila tudi ta.

S soglasjem intervjuvancev sem pogovore posnela z mobilnim telefonom, kar mi je omogočalo, da sem se med pogovorom popolnoma osredotočila na sogovornika.

3.3 Populacija in vzorčenje

Populacijo sestavljajo zaposleni na centrih za socialno delo v Republiki Sloveniji in zaposleni na nevladnih organizacijah v letu 2020. Vzorec je neslučajnostni in priložnostni, saj je bila raziskava izvedena pri strokovnih delavkah in delavcih, ki so mi bili najbolj dostopni.

S pridobivanjem sogovornikov sem imela precej težav. Veliko jih je sodelovanje zavrnilo, veliko pa se jih na povabilo za sodelovanje ni odzvalo. S kontaktiranjem sogovornikov sem začela februarja 2020, dogovorila sem se za nekaj intervjujev, nato pa mi je načrte prepričala epidemija covida-19. Intervjuje je bilo treba odpovedati. Ko se je situacija z virusom malo umirila, sem ponovno poskušala pridobiti sogovornike za intervjuje, vendar se jih je odzvalo le malo. Strokovne delavke so se srečevale z novim načinom dela in z zelo povečano količino dela, zato večina ni želela sodelovati.

Intervjuvala sem dve socialni delavki in dva socialna delavca, ki so zaposleni na centrih za socialno delo, in eno sociologinjo, zaposleno na Zavodu MISSS. Na Zvezi prijateljev mladine so mi trije zaposleni skupaj odgovorili na vprašanja in mi poslali odgovore.

Za boljšo preglednost in predstavitev vzorca so v nadaljevanju v tabeli 1 predstavljeni podatki o udeleženih v raziskavi.

Tabela 1: Podatki o udeleženih v raziskavi

Oseba A	Ženska, CSD Ljubljana, področje varstva otrok in mladostnikov, univerzitetna diplomirana socialna delavka, 18 let izkušenj
Oseba B	Moški, CSD Ljubljana, področje rejništva, univerzitetni diplomirani socialni delavec, 18 let izkušenj
Oseba C	Ženska, CSD Ljubljana, področje varstva otrok in mladostnikov, univerzitetna diplomirana socialna delavka, 30 let izkušenj
Oseba D	Moški, CSD Ljubljana, področje nasilja, razvez in zaščite ogroženih otrok, univerzitetni diplomirani socialni delavec, 15 let izkušenj
Oseba E	Ženska, Zavod MISSS, diplomirana sociologinja z izpitom iz socialnega varstva, 12 let izkušenj
Oseba F	Zveza prijateljev mladine Moste - Polje, področje individualne psihosocialne pomoči posameznikom in družinam v stiski, magistra zakonskih in družinskih študij, tri leta izkušenj

3.4 Zbiranje podatkov

Podatke sem zbirala z metodo ustnega in individualnega spraševanja. Najprej sem se za pomoč obrnila na CSD Ljubljana Moste - Polje, saj sem v času študija pri njih dve leti opravljala prakso. Dogovorila sem se za dva intervjuja. Ko sem opravila prvi intervju, me je strokovna

delavka predstavila sodelavcu, s katerim sem se dogovorila za sodelovanje. Tako sem na CSD Ljubljana Moste - Polje opravila tri intervjuje. Kontaktirala sem tudi strokovno delavko na CSD Ljubljana Šiška, ki se je z veseljem odzvala povabilu za sodelovanje. Med študijem sem prakso opravljala tudi na Zavodu MISSS in Zvezi prijateljev mladine Moste - Polje, tako da se mi je uspelo tudi z njimi dogovoriti za intervjuje. Z ostalimi nevladnimi organizacijami nisem imela take sreče. Pošiljala sem elektronska sporočila, ki so ostala neodgovorjena, tudi klicala sem jih po telefonu, pa žal nihče ni želel sodelovati.

Intervjuje sem opravljala od 17. junija 2020 do 1. oktobra 2020. Intervjuje sem posnela z mobilnim telefonom, le pri enem od intervjuvancev sem prek elektronske pošte poslala vprašanja in dobila pisne odgovore. Z vsemi strokovnimi delavkami in delavci, razen zadnjim, sem se sestala na njihovem delovnem mestu. Po uvodnem pogovoru sem še enkrat predstavila temo intervjuja in jih vprašala po soglasju za snemanje intervjuja. Zagotovila sem jih, da bo intervju anonimen in bodo prepisi pogovora uporabljeni le v moje študijske namene. S snemanjem pogovora so se vse strinjali. Intervjuji so trajali povprečno eno uro.

3.5 Analiza podatkov

Pridobljeno gradivo sem analizirala po metodi kvalitativne analize podatkov. Zvočne posnetke pogovorov sem prepisala na računalnik, transkripti so shranjeni v mojem osebnem arhivu. Dobesedne izjave intervjuvancev se uredila v štiri teme, ki so se izluščile skozi prebiranje intervjujev (pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki, zagotavljanje prostora za otrokov glas, vključitev otroka v proces pomoči, izključitev otroka iz procesa pomoči), nato pa sem relevantne izjave po temah izpisala v tabelo. Vsaki intervjuvani osebi sem določila črko (od A do F), nato pa sem vsaki njihovi izjavi dodala še številko, na primer A1 (prva izjava prve intervjuvane osebe), B2 (druga izjava druge intervjuvane osebe), C3 (tretja izjava tretje intervjuvane osebe) itd. V naslednjem koraku sem izpisanim relevantnim izjavam pripisala kode in kategorije. Za primer navajam le del kodiranja, celota je v prilogi (priloga 9.2.).

Tabela 2: Primer kodiranja

ŠTEVILKA IZJAVE	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	TEMA
A1	Najprej se pogovarjamo o stvareh, ki so otroku zanimive.	Pogovor o stvareh, ki zanimajo otroka	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu

				soustvarjanja pomoči z otroki
A2	… nato pa mu zelo jasno in natančno razložimo, zakaj smo prišli, kaj nas zanima, kaj že vemo.	Natančno razložen namen pogovora	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
A3	... če izvemo določene stvari na primer od svetovalne delavke v šoli, to povemo ...	Iskrenost o stvareh, ki so že znane	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
A4	… povemo, da želimo izvedeti še več, in se nato pogovarjamo naprej.	Želja po več informacijah	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
A5	Na šolah se pogovarjamo z otroki pod določenimi pogoji.	Pogoji pogovora na šoli	Pogovor z otrokom na šoli	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki

Nato sem podatke organizirala. Izjave sem uredila po kodah in kode združila v kategorije. Podobne kode sem zapisala pod ustrezno kategorijo. Kodiranje sem nadaljevala z osnim kodiranjem, kjer sem združila vse izjave, ki spadajo pod enako temo. Za primer podajam le del osnega kodiranja, celota je v prilogi (priloga 9.3.).

1. Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki:

- pogovor z otrokom (A1, A2, A3, A4, A9, A10, A11, A12, A13, A18, B6, B7, B8, B14, B15, B16, C1, C2, C3, C4, C5, C6, C7, C8, C9, C10, C11, C12, C13, C15, C16, C17, C18, C19, C21, C22, D1, D2, D3, D4, D5, D6, D7, D8, D10, D11, D14, D25, D26, D27, D31),
- pogovor z otrokom na šoli (A5, A6, A7, A8, A14, D9),
- načini dela z otrokom (A15, A16, B1, B2, B3, B4, B5, B13, D12, D13, D15, D16, D17, D28, D29),
- podporni mediji (A17, A19, A20, A21, A22, A23, A24, B9, B10, B11, C20, D18, D19, D20, D21, D22, D23, D24),
- sodelovanje z institucijami (A25, A26, A27, A28, B12, C14, D30),
- delo nevladnih organizacij (E1, E2, E3, E4, E5, E7, E11, E13, E14, E18, E28, E29, E30, E31, E32, F1, F2, F3, F4, F5, F10, F11, F12, F25),

- prvo srečanje na nevladni organizaciji (E6, E8, E9, E10, E23, E24, F6, F7, F8, F9),
- pristopi dela nevladnih organizacij (E12, E15, E16, E17, E19, E20, E21, E22, E25, E26, E27, F13, F14, F15, F16, F17, F18, F19, F20, F21, F22, F23, F24).

2. Zagotavljanje prostora za otrokov glas:

- otroku prijazen prostor za pogovor (A28, A29, A30, A31, A32, A33, B17, B18, B19, B20, B21, B22, B23, C23, C24, C25, C26, D32, D33, D34, D35, E33, E34, E35, E36, E37, E38, E39, F26, F27, F28, F29, F30),
- vzpostavljanje odnosa kot pomoč pri vzpostavljanju zaupanja med strokovno delavko ali delavcem in otrokom (A34, A35, A36, A37, B24, B25, B26, B27, B28, B29, C27, D36, D37, D38, D39, D40, D41, D42, D43, D44, E40, E41, E42, E43, E44, E45, F31, F32),
- zagotavljanje otrokovega glasu v pogovoru (A38, A39, A40, A41 A42, A43, A44, A45, A46, A47, B30, B31, B32, B33, C28, C29, C30, C31, C32, C33, C34, C35, C36, C37, C38, D46, D47, D48, D49, D50, D51, D52, D53, E46, E47, E48, E49, E50, F33).

Kodiranje sem zaključila z odnosnim kodiranjem, z najbolj pomembnimi temami oziroma pojavi, ki so se izluščili med analizo. Ti pojavi so pogovor z otrokom, institucije in varen prostor. Določila sem kontekst, v katerem se pojavi dogajajo, in posledice oziroma izide pojavov. Celota je predstavljena v rezultatih.

V naslednjem koraku sem definirala teme. To sem storila tako, da sem izrazila bistvo posamezne teme in poskušala podati realno definicijo.

PRISTOPI PRI PROCESU SOUSTVARJANJA POMOČI Z OTROKI: Tema obsega sodelovanje z otroki in proces dela, vključevanje otrok v pogovor, pristope v sodelovanju z otroki, uporabo podpornih medijev pri delu z otroki in premagovanje ovir pri vzpostavljanju odnosa z otrokom.

ZAGOTAVLJANJE PROSTORA ZA OTROKOV GLAS: Tema zajema zagotavljanje varnega prostora za pogovor, vzpostavljanje dobrega odnosa za vzpostavitev zaupanja med strokovno delavko oziroma delavcem in otrokom, skrb za otrokov glas v skupnih pogovorih s starši.

VKLJUČITEV OTROKA V PROCES POMOČI: Tema zajema razloge, okoliščine in odločitve za vključitev ali izključitev v pogovor, kakšne koristi ima otrok od odločitve, zagotavljanje otrokovega glasu v pogovorih, ki potekajo samo s starši.

IZKLJUČITEV OTROKA IZ PROCESA POMOČI: Tema zajema razloge za izključitev otroka iz procesa pomoči, neupoštevanje otrokovega glasu, pogovor z otrokom o njegovih željah.

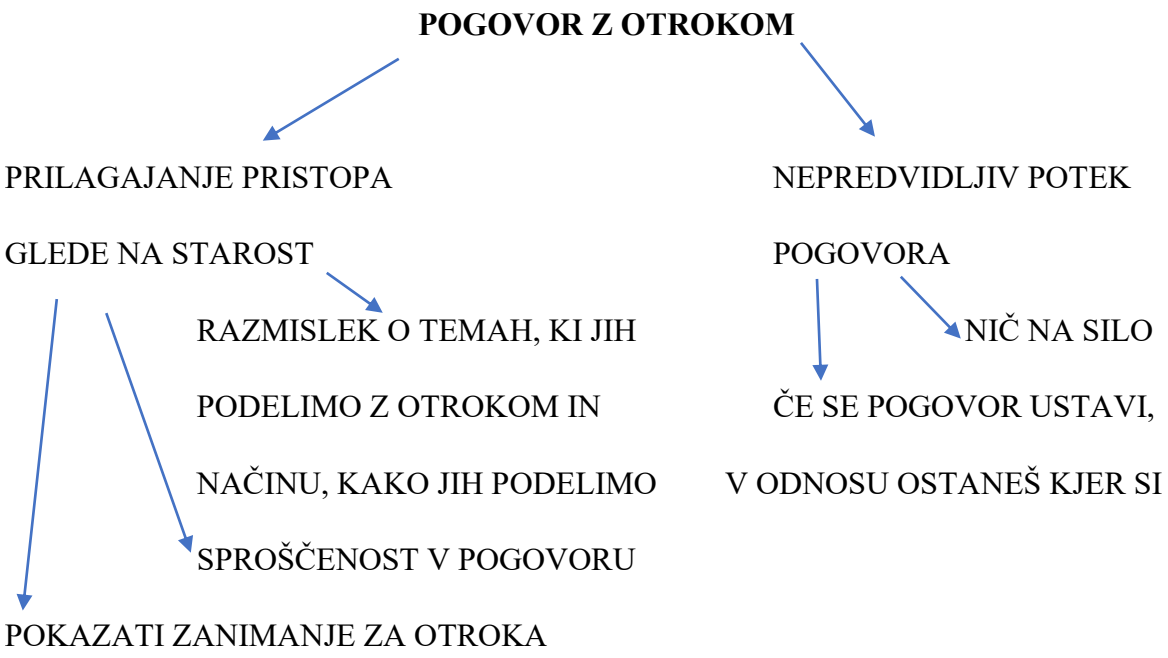
Naslednji korak je vseboval oblikovanje poskusne teorije, ki sem jo razdelila v štiri glavne teme (1. pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki, 2. zagotavljanje prostora za otrokov glas, 3. vključitev otroka v proces pomoči, 4. izključitev otroka iz procesa pomoči). Pri pisanju poskusne teorije sem pojme, iz katerih sem izhajala, označila krepko, izjave, s katerimi sem teorijo podkrepila, pa sem postavila v ležeči tisk in jim pripisala še zaporedno številko.

4 REZULTATI

PRISTOPI PRI PROCESU SOUSTVARJANJA POMOČI Z OTROKI

Prvi stik, ki ga imamo z osebo, s katero bomo sodelovali, je ključnega pomena za soustvarjanje pomoči (*Prvi stik je izjemnega pomena, ne glede na to, ali gre za otroke, mladostnike ali odrasle. (C5)*). Iskreno zanimanje za sočloveka in iskrena želja pomagati sočloveku veliko pripomore k temu, da se prvi stik dobro vzpostavi (*Mislim, da je glavna stvar, ki ti pomaga vzpostavit stik s človekom katerekoli starosti, to, da pokažeš, da te res zanima, da to delaš za to, da bi mu probal pomagati. (A18)*). Otroci in mladostniki na centre za socialno delo prihajajo ob različnih priložnostih *(Otroci in mladostniki se na centru pojavijo ob različnih priložnostih. (C1)*). Mnogokrat se strokovni delavci z otroki in mladostniki srečujejo v postopkih razveze ali v primerih obravnave nasilja, seveda pa se z njimi srečujejo tudi na drugih področjih dela *(Po navadi starši začnejo kakšen postopek na centru, na primer postopek razveze ali v primerih obravnave nasilja, in takrat nujno potrebujemo tudi informacije s strani otrok. (C2)*). Na nekaterih centrih za socialno delo z mlajšimi otroki ne sodelujejo pogosto, postavljeno imajo starostno mejo deset let (*V stik z otroki prihajamo, ko so stari nad deset let, in pišemo mnenja za sodišča. (D1)/To je neka starostna meja, na centru z zelo majhnimi otroki ne delamo veliko. (D2)/Otroke, ki so stari približno deset let, povabimo, da izrazijo svoje mnenje. (D3)*). Pomembno je poudariti, da se v primerih obravnave in preprečevanja nasilja pogovor z otrokom opravi ne glede na starost (*Prej sem veliko let delala tudi na področju obravnave nasilja in preprečevanje nasilja, takrat sem vodila razgovore tudi z mlajšimi otroci, recimo starimi štiri, pet let. (C11)/Pri primerih nasilja sodelujemo z otroci, poskušamo speljat pogovor z otroci, malo je tudi odvisno od situacije. (D8)*). V takih pogovorih od otroka pridobiš informacije in novo perspektivo (*Opravili smo razgovore, da bi pridobili informacije o nasilju … (C12)/Preko otroka dobiš še en vidik situacije. (D10)*), hkrati pa otroka razbremeniš in ga seznaniš, kako bo postopek potekal v nadaljevanju (*… ta pogovor ni bil namenjen zaslišanju otroka, ampak temu, da otroka razbremenimo in da otroku pojasnimo, kako bo potekal postopek naprej. (C13)*). Pri razlagi postopka mlajšemu otroku je treba biti pozoren na to, kakšne besede uporabljaš, vedno je treba stvari razložiti tako, da otrok razume (*Seveda se pa na primeren način glede na starost pove določene stvari, pove se tako, da otrok lahko razume. (C15)*). V proces soustvarja pomoči z otrokom je treba stopiti sproščeno in umirjeno ter brez pričakovanj, kaj vse moraš izvedeti *(… v pogovor grem sproščeno, brez nekega jasnega cilja, kaj vse bom zvedel. (B14)/Po navadi pa v sodelovanje stopam tako, da sem jaz sproščen, da sem pripravljen, to se mi zdi še najbolj*

pomembno, da si umirjen. (B6)). Glede na starost otroka se začetki pogovora razlikujejo, vedno pa je treba povedati, kdo si, kaj delaš in kako lahko pomagaš (*Najprej se predstaviš, poveš kaj delaš, zakaj si prišel … (A9)/Jaz na prvem srečanju z otrokom in starši predstavim, kaj je vloga centra, kako jim lahko pomagamo, pojasnim, zakaj so bili povabljeni, kakšne so oblike pomoči, in to je prvi korak. (C6)*). **Pogovor z otrokom** lahko nadaljuješ s pogovorom o stvareh, ki otroka zanimajo (*Najprej se pogovarjamo o stvareh, ki so otroku zanimive. (A1*)), lahko ga povprašaš po njegovem dnevu *(Lahko ga prosimo, da pove kaj o svojem življenju, da opiše svoj dan. (A13)*) in ga tako poskusiš sprostiti (… *včasih pa poskrbiš za sproščanje, na primer s pogovorom, ga vprašaš, ker predmet imajo sedaj pa tako. (A12*)). S tem, ko pokažeš zanimanje za otrokovo vsakdanje življenje, lažje pridobiš otrokovo zaupanje (*Zdi se mi, da moraš otroka vedno najprej pridobit na svojo stran, in šele nato lahko karkoli delaš z njim, vedno je pomembnem ta človeški pristop. (B8)*). Pomemben del uvodnega pogovora je tudi to, da se podpre odločitev staršev in otrok, da so poiskali pomoč, ki jo potrebujejo *(Drugi korak je, da podpremo odločitev staršev in otrok, da so prišli po pomoč … (C7)*). Pri mladostnikih se del uvodnega pogovora opravlja skupaj s starši, drugi del pa ločeno (*En del teh uvodnih pogovorov se opravlja skupno, se pravi s starši in otroci, drugi del pa ločeno. (C9)*). Razlog za ločen pogovor je ta, da otroci in mladostniki v pričo staršev velikokrat ne povedo vsega, kar jih teži (*Staršem tudi povem, da po navadi otrok v pričo staršev ne pove vsega, kar ga teži, in moram reči, da do sedaj starši niso nasprotovali temu, tudi otroci so se strinjali. (C10)*). Sodelovanje z otroki se odvija nepredvidljivo, težko je predvideti, kako se bo proces dela odvijal (*Z otroci se odvija sodelovanje, kot se pač odvija, zelo težko je predvidet, kako bo, zato sproščeno vzdušje in prostor veliko pomenita. (B7)*), zato je zelo pomembna prisotnost tukaj in zdaj v odnosu, ki ga strokovni delavec in otrok soustvarjata (*Če se to zgodi v odnosu, se zgodi, pač delaš na tem … (B15)*). Če se pogovor ustavi in ne napreduje, je treba to sprejeti in poskusiti kdaj drugič. Nikoli se ne dela na silo (*... če pa vidiš, da se pogovor ustavi, da otrok ne želi povedat, pa ostaneš tam, kjer si, pa si rečeš, danes ne, bom pa drugič, in poskusiš drugič spet. Nič ne delaš na silo. (B16)/Nič ne delamo na silo. Če ne gre, ne gre. (D26)*).



Slika 1: Pogovor z otrokom

Pri **pogovoru z otrokom** prilagajamo pristop glede na starost otroka. Treba je razmisliti o temah, ki jih bomo podelili z otrokom, in o načinu, kako jih bomo podeliti. Pomembno je, da smo v pogovoru sproščeni in pokažemo iskreno zanimanje za otroka. Pogovor z otrokom lahko poteka nepredvidljivo, zato nič ne delamo na silo, in če se pogovor ustavi, v odnosu ostanemo tam, kjer smo.

Mnogokrat **pogovor z otrokom** poteka tudi **na šoli** (*Velikokrat se z otrokom pogovorimo tudi na šoli. (D9)*), vendar mora biti pogovor utemeljen s 117. členom Družinskega zakonika (*Pogovor more biti utemeljen s Družinskim zakonikom, če se slučajno umeša kakšna inšpekcija. (A6)*). 177. člen Družinskega zakonika govori o tem, da lahko center za socialno delo v postopkih v zvezi z otrokom pogovor z otrokom opravi brez soglasja staršev, če presodi, da je to v otrokovi koristi (*Gre za 177. člen Družinskega zakonika, kdaj lahko opraviš pogovor z otrokom brez soglasja staršev. (A7)*). Po končanem pogovoru pa se starše obvesti, da je pogovor potekal (*Potem tudi obvestimo starše, da je pogovor potekal. (A14)*). Ne glede na to, ali pogovor poteka na centru za socialno delo ali na šoli, pa je otroka ali mladostnika treba seznaniti s tem, da ni vedno dolžan podati izjave (*Nekateri rečejo, da otrok mora podati svojo izjavo, to ni res. (C18)*). Izjavo lahko poda, če si to želi, zato je treba dobro poslušati otrokovo voljo, seveda smo jo dolžni tudi upoštevati (*Otrok lahko poda izjavo, če želi. Otroka je potrebno res dobro slišati in ocenit, kaj je njegova volja, in jo podati naprej, če jo izrazi, če je ne izrazi, pa smo dolžni upoštevati tudi to. (C19)*). V primeru, ko otrok ne želi podati izjave, se otroku lahko postavi

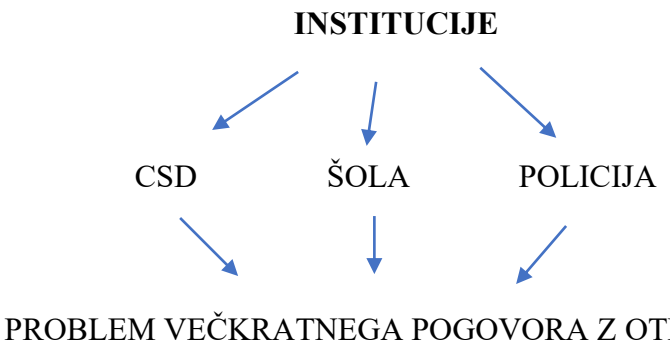
zagovornika, to je oseba, ki v njegovem imenu podaja informacije naprej (*Ko sem bila zagovornica, smo imeli približno 30 do 40 primerov letno, in sem opravljala razgovore s temi otroci, in moram reči, da so otroci zelo lepo sprejeli možnost, da nekdo v njihovem imenu poda informacije. (C17)*).

Načini in pristopi **dela z otrokom** so vedno prilagojeni posameznemu otroku (*Pristopi so vedno prilagojeni otroku. (A15)/Vse je odvisno od otroka. (D12)/… sodelovanje in pristop prilagajaš starosti otroka. (B1)*). Pomemben dejavnik pri odločitvi, kako pristopiti do otroka, je tudi starost (*Vedno moraš vedeti, s koliko starimi otroci boš delal, kakšne so približno potrebe otroka. (B2)*). K starejšim otrokom lahko pristopiš bolj direktno in jim iskreno razložiš, zakaj so bili vabljeni na pogovor *(Zelo je tudi odvisno od starosti otroka. Če je otrok star 15 let, se z njim lahko pogovarjaš kot z odraslim, mu enostavno razložiš, zakaj je bil vabljen na pogovor. (D16)*), mlajšim otrokom pa je treba pristop prilagoditi do te stopnje, da razumejo, kaj se jim govori (*Če pa so otroci mlajši, pa moraš pogovor prilagajati starosti otroka. (D17)*). Pred pogovorom se lahko strokovni delavec pozanima o otrokovih interesih, željah in zanimanjih *(… dobro je, da se pred sodelovanjem malo pozanimaš o otroku, o njihovih željah, interesih, da se lahko pripraviš. (B3)/Jaz se vedno prej pozanimam, kaj ima otrok rad, če ima rad lego kocke, bom prinesel lego kocke, pa mu jih lahko na koncu tudi podariš. (B13)*), saj lahko na tak način pristopi do otroka preko nečesa, kar ga zanima (*Da lahko preko nečesa, kar je otroku blizu, pristopiš do njega. (B4)*). Vidik organizacije in priprave na pogovor je zelo pomemben (*Tako da je pomembno, da v naprej malo načrtuješ, se organiziraš. (B5)*). Pri mladostnikih se pogovor lahko začne s kakšno šalo ali vsakodnevnim pogovorom, na primer o šoli ali o interesnih dejavnostih (*Če veš, da se bo otrok lažje sprostil tako, da se najprej malo pohecaš, se seveda pohecaš. (A16)/Včasih začnem s kakšnim hecom, jih vprašam, kaj kej počnejo, kako je v šoli, ali hodijo na kakšne treninge, tako da se situacija malo sprosti, govorimo o malo bolj zabavnih stvareh, potem pa začnemo pogovor. (D15)*). Nekateri otroci s pogovorom nimajo težav in se s strokovno delavko pogovarjajo sproščeno (*Nekateri otroci kar pridejo do tebe in ti vse povejo, nekateri so bolj zaprti. (D13)*).

Uporaba **podpornih medijev** v pogovoru z otrokom je odločitev vsakega strokovnega delavca posebej (*To je stvar čisto vsakega posameznika, imaš manevrski prostor za ustvarjanje, odvisno tudi od znanj, ki jih imaš. (D18)*). Centri za socialno delo strokovnim delavcem ne zagotavljajo nobenih igrač ali knjig, strokovni delavci si morajo take pripomočke priskrbeti sami, če jih želijo uporabljati (*Na centru niti nimamo na voljo nobenih igrač, knjig, vse pridobimo od doma, od prijateljev. (A21)*). Nekateri strokovni delavci pripomočke prinesejo od doma ali pa jih

dobijo (*Vsako leto dobim od plesne šole Kazina igrače. (A22)*). Uporaba podpornih ali kreativnih medijev je odvisna od otroka, od njegovih zanimanj in interesov (*Vse je odvisno od otroka, koliko je star, kaj ga zanima. (B9)*). Otrokovim interesom se lahko prepustiš, na primer risanju, hkrati pa otroku tega ne smeš vsiljevati, če tega interesa nima (*Če mu bo pomagalo risanje, rišeš. (A17)/Na primer, če imaš podatek, da otrok ne mara risat, moraš to prilagoditi otroku. (B10)/Če pa pride spontano do tega, da bi risali, se pa seveda prepustiš. (B11)*). Nekateri strokovni delavci imajo igrače v pisarni vedno na razpolago (*Igrače imam vedno v svoji pisarni, da so na razpolago. (A19)*), če pogovor poteka na terenu, jih tudi vzamejo s seboj (*Če pogovor poteka drugje, vzamem igrače s seboj, če so otroci mlajši. (A20)/Ko sem delala še na področju zaščite otrok, sem vedno nosila igrače sabo, ko smo imeli kakšen odvzem, za preusmerjanje pozornosti. (A23)*). Starejši otroci včasih prinesejo tudi igrače od doma (*Starejši otroci včasih prinesejo s seboj igrače, ki jih imajo radi. (A24)*), pri mladostnikih pa je bolj aktualna na primer uporaba kart ali dokončanje stavkov kot način za prebijanje ledu (*Ker delam s starejšimi, včasih uporabimo kakšne karte, dokončanje stavkov, včasih otrok sam napiše kaj o sebi, se tako predstavi pa potem skupaj predebatirava. (C20)*). Za uporabo podpornih medijev mora biti strokovni delavec izobražen in mora vedeti, kaj počne (*Moraš imeti znanje in moraš vedeti, kaj delaš. (D22)*, zato se nekateri uporabe podpornih medijev ne poslužujejo (*Čeprav se mi zdi, da bi lahko take medije uporabljali tudi pri nas, ampak je to stvar posameznika, in koliko je usposobljen za to. (D21)*). Je pa pogovor z otrokom s pomočjo uporabe podpornih medijev področje, ki bi se ga dalo razvijati v prihodnosti (*To je sigurno eno področje, na katerem bi se dalo še razvijat. (D24)*).

Centri za socialno delo večkrat **sodelujejo z drugimi institucijami**, kjer pa se pokaže problem, ko mora otrok svojo zgodbo večkrat povedati različnim osebam (*Ker najhuje, je, da mora otrok desetim različnim ljudem ali institucijam razlagati svojo zgodbo. (C14)*). Težava se pojavi tudi, ko strokovne delavke pogovor z otrokom opravijo v drugi instituciji (*Največkrat je problem, ko gre za kakšno nasilje in je vpletena še policija in pogovor poteka na policiji. (A25)*), saj nimajo dovolj časa za pogovor z otrokom (*Tam je vedno premalo časa, preveč dela in ni možno večkrat priti in se pogovoriti, se pravi, da ima otrok na voljo več srečanj, da se odpre in spregovori. (A26)*). V takih primerih je potrebno veliko organizacije, pogovor se lahko opravi tudi na šoli ali na nevladni organizaciji z namenom, da se otroka seznani z delom, ki bo sledil (*V takih primerih se poskuša pogovore organizirati prej in drugje, na primer na Društvu za nenasilno komunikacijo… (A27)/… se otroka seznani in pripravi na to, da bo mogel spregovoriti s policijo. (A28)*).



Slika 2: Institucije

V pogovor z otrokom je lahko vpletenih več **institucij**, na primer center za socialno delo, šola in policija (obstaja možnost tudi drugih), to pa predstavlja problem, saj mora tako otrok večkrat odgovarjati na ista vprašanja, kar pa je za otroka lahko preobremenjujoče.

Soustvarjalni pogovor z otrokom je med drugim tudi **delo nevladnih organizacij**. Nekoč so na nevladnih organizacijah nudili pomoč pri šolskem delu, pri druženju, pomoč pri vključevanju v družbo in dejavnosti, danes pa se je njihovo delo razširilo tudi na področje nudenja psihosocialne podpore ter na celostno pomoč in podporo za posameznika in družino (*Nudimo pomoč pri šolskem delu, psihosocialno podporo, druženje, vključevanje v družbo. (E2)/Programi so se s slabšanjem razmer na področju socialnega varstva za otroke začeli dodatno razvijati tudi v smeri brezplačne učne učne pomoči, varstva otrok, humanitarne pomoči staršem, brezplačnega vključevanja otrok v prostočasne in druge dejavnosti… (F2)/… danes pa jim nudimo z našimi programi celostno obravnavo, v katero se vključujejo družine in pa tudi posamezniki. (F4)*). Na nevladne organizacije sta otroke najpogosteje napotila šola ali center za socialno delo (*Prvi stik navežemo po navadi zaradi tega, ker mlade k nam napoti osnovna šola ali centri za socialno delo. (E4)/Družine v naše programe usmerijo tako socialnovarstveni zavodi (CSD), šolske svetovalne službe ali svetovalne službe v vrtcih oz. drugih vzgojno-izobraževalnih institucijah. (F5)*), tja pridejo otroci s starši (*Otroci morajo priti s starši, če so mlajši od 15 let, pripravljene imamo dogovore o vključitvi. (E5)*). Otrok sam izrazi željo po individualnih psihosocialnih pogovorih (*Otrok torej sam izrazi željo po vključevanju v individualne psihosocialne pogovore. (F12)*). Ko je otrok že vključen v psihosocialno pomoč, sam izrazi, ali želi, da so pri nadaljnjih srečanjih prisotni starši (*Ko se otrok vključi v individualno psihosocialno podporo, nam je pomembno, da sam izrazi željo, ali je starš oz. skrbnik prisoten ali ne. (F10)*). Strokovni delavci načelo koristi otroka vedno

postavljajo v ospredje (*Načelo koristi otroka je vedno v ospredju. (F11)*). Odgovor na vprašanje, kaj je v največji koristi za otroka, se lahko med otrokom, starši in svetovalno delavko razlikuje (*Včasih se potrebe in želje razlikujejo med otroci, starši, svetovalnimi delavkami, sploh pri učnem delu. (E13)*), zato je potrebno veliko pogovorov in prilagajanja otroku. Tako se strokovni delavci z otrokom in starši pogovarjajo o konkretnih željah in ciljih, ki jih imajo, in poskušajo najti skupno pot do njih. Po potrebi se lahko otroka vključi v dodatne dejavnosti (*Kasneje, ko ga spremljamo, se prilagajamo otroku in ga po potrebi vključujemo še v druge dejavnosti. (E11)*). Strokovne delavke na nevladnih organizacijah se občasno srečujejo tudi z jezikovnimi ovirami, ki jih premagujejo tako, da na srečanje povabijo osebo, ki ji otrok zaupa in ki lahko poskrbi za interpretacijo otrokovega izražanja (*V primeru jezikovnih ovir so na srečanje povabljeni starši ali druga oseba, ki ji otrok zaupa in bi lahko poskrbel za interpretacijo otrokovega izražanja. (F25)*). Nekatere nevladne organizacije nudijo tečaje slovenščine za otroke in starše, kjer se lahko naučijo osnov slovenskega jezika (*Imamo tudi tečaje za starše, kamor jih povabimo, da se naučijo osnove slovenskega jezika. (E31)/Otroci se hitro naučijo novega jezika, sicer imamo pri nas tečaje slovenščine, vendar se tudi v šoli hitro naučijo, po navadi tam v štirih, petih mesecih. (E28)*), so pa otroci v večini sami prepuščeni temu, da se naučijo jezika (*Otroci so bolj prepuščani sami sebi, kar se tega tiče. (E32)*). Hitreje se jezika naučijo z opazovanjem vrstnikov (*Osnovnih stvari se hitro naučijo, nato pa opazujejo vrstnike, tudi mi se vedno pogovarjamo v slovenščini, ravno zato, da se tudi od nas učijo. (E29)*). Starši imajo z jezikom večje težave, težje se ga naučijo, kar pa se potem kaže v slabši komunikaciji (*S starši je težje, mogoče tudi zaradi tega so bolj neodzivni, ko jih na primeri kličemo po telefonu, velikokrat samo kimajo med pogovorom, ker ne razumejo dovolj, da bi se z nami pogovarjali. (E30)*).

Prvo srečanje na nevladni organizaciji poteka tako, da strokovni delavci skupaj z otrokom in starši izdelajo individualni načrt pomoči (*Skupaj s starši in otroci naredimo individualni načrt, da se dogovorimo, zakaj bo otrok prihajal, kaj je cilj, kaj bi otrok pridobil. (E6)/… namenjeno izdelavi osebnega načrta, da se spoznajo okoliščine, ki obstajajo, da uporabnik potrebuje pomoč in podporo. (F7)*), na podlagi katerega poteka sodelovanje (*Torej na prvem srečanju se oblikuje individualni načrt in sodelovanje naprej poteka na podlagi le-tega. (E8)*). Ker se pripravi načrt celostne podpore in pomoči (*Izdela se načrt celostne obravnave … (F8)*), se otroka lahko usmeri v različne oblike pomoči *(… uporabnika se usmeri v določene oblike pomoči (delavnice, družinska mediacija, materialna pomoč, finančna pomoč, vključevanje otrok v prostočasne aktivnosti, tabore, letovanja, športne in kulturne dejavnosti ter vključevanje*

v individualno psihosocialno podporo (terapijo)). (F9)), seveda pa se otroka povpraša po njegovih željah (*Vprašamo, ali bi na začetku raje sodeloval na delavnicah ali bi raje imel individualno pomoč ali bi bil v skupini, tako da ta del prilagodimo otroku. (E10)*). Prvo srečanje pa je namenjeno predvsem temu, da se udeleženi med seboj spoznajo (*Prvi kontakt je namenjen temu, da se z otrokom spoznamo, povemo, kaj tukaj počnemo, povprašamo po njegovih željah. (F9)*).

Tudi **pristopi dela nevladnih organizacij** so prilagojeni otrokom (*Pristop prilagodimo starosti otroka in glede na potrebe otroka. (E12)*). Največkrat gre za individualno delo (*Največkrat s takimi otroci delamo tako, da delamo z njim individualno. (E19)/Otroci imajo željo po individualnem delu, po pogovoru, da se izpovejo, tako da poskušamo to izvesti na bolj neformalen način, poskrbimo pa, da komunikacija teče jasno in usmerjeno. (E27)*), pomoč pri individualnem delu nudijo tudi prostovoljci (*Ali sodelujemo mi individualno ali pa mu najdemo prostovoljca, ki z njem sodeluje individualno in to po navadi otrokom ustreza. (E20)*). Pred individualnim delom lahko otroka vključijo v neformalne oblike druženja (*Če se obravnave ne želi vključevat, predlagamo najprej druženje v neformalno obliki znotraj našega večgeneracijskega centra … (F13)*, kjer se otroci spoznajo z delovanjem nevladne organizacije (*… organiziramo skupna druženja za naše uporabnike (bralno-ustvarjalne urice, kino predstave, kuharske delavnice, športna in kulturna udejstvovanja), kjer otroci spoznajo naše delovanje in nam lažje zaupajo. (F14)*), to pa jim omogoča lažje individualno sodelovanje (*Po teh neformalnih druženjih nimajo večjih težav z vključevanjem v individualne obravnave. (F15)*). Strokovni delavci uporabljajo mnogo različnih pristopov. Uporabljajo socialne igre, spoznavne igre, aktivnosti za umirjanje, vključevanje in izvajanje delavnic, strukturirane igre s pripomočki, peskovnik (*Uporabljamo mešanico veliko pristopov – ice breakerji, socialne igre, spoznavne igre, igre za umirjanje, aktivnosti za umirjanje, pogovori, vključevanje v delavnice, izvajanje delavnic, učenje prepoznavanja čustev. (E15)/Delo z otrokom se izvaja v obliki strukturirane igre s pripomočki (risalni pribor, glina, peskovnik, lutke). (F17)/… pri igri s peskovnikom, ki je trodimenzionalni pripomoček, otrok prihaja preko gibanja v stik s telesom, čutenji in hkrati razmišlja. (F19)*). Vsi ti pristopi otroku omogočajo, da na njemu varen način pokaže svoja občutja (*Ob igri lahko otrok na njemu varen način projicira svoja občutja na predmete, igrače ali na risalni list. (F18)*), hkrati pa se pokaže, na katerem področju otrok najtežje izrazi svoja čustva (*Tako lahko vidimo, na katerem področju je otrokovo izražanje čustev najbolj onemogočeno. (F20)*). Pri mladostnih se kot metodo dela lahko uporabi tudi pripovedovanje in ustvarjanje zgodb (*Za starejše otroke (13–18 let) uporabljamo metodo*

pripovedovanja in ustvarjanja zgodb. (F21)), tako se mladostnik skozi pripoved zave dejanj in dogodkov v sebi in okoli sebe ter ohranja povezanost svojega obstoja in smisel svojega življenja (*Posameznik se z zavedanjem dogodkov okoli sebe skozi pripovedi zave dejanj in dogodkov v sebi in okoli sebe. (F22)/S pripovedništvom ohranja povezanost svojega obstoja in smisel svojega življenja. (F23)*). Za pripovedovanje zgodb se lahko uporablja posebne kartice (*Za pripovedovanje zgodb uporabljamo posebne kartice (Dixit oz. kartice »Več kot ena zgodba«). (F24)*). Nevladne organizacije sodelujejo tudi z drugimi organizacijami in se povezujejo z drugimi skupinami ljudi z namenom, da bi otroke in mladostnike naučili nekaj novega (*Velikokrat se povezujemo tudi z drugimi organizacijami, drugimi skupinami ljudi, kot so na primer osebe s težavami v duševnem zdravju, starostniki, jih povezujemo na tem področju, jih učimo empatije. (E16)*). Svoje delo opišejo kot individualno delo, delo v skupini in delo v skupnosti (*Gre za individualno delo, delo v skupini in delo v skupnosti. (E17)*).

ZAGOTAVLJANJE PROSTORA ZA OTROKOV GLAS

Otroku prijazen prostor za pogovor je lahko ključnega pomena za potek pogovora, preko tega pa otrok dobi pozitivno izkušnjo (*Prostor bo prijazen otroku, da dobi dobro izkušnjo. (B19)*). Nekaj centrov za socialno delo ima tako imenovane varne sobe, nastale so zaradi potrebe po varnem prostoru, kjer se izvajajo predvsem stiki pod nadzorom (*Sedaj bodo preddverje preuredili v prostor za stike … (A28)/V pripravi je soba, ki bo namenjena otrokom, predvsem za stike, za starše, mogoče tudi za pogovor z otrokom … (B17)/Za male otroke in za potrebe sodišča imamo varno sobo, kjer imamo kavč, otroško mizo in veliko različnih igrač. (C23)/Sedaj se pripravlja ena soba, kjer bi se izvajali stiki pod nadzorom. (D32)*). Posebnih varnih prostorov, namenjenih za pogovore z otroki, pa žal ni *(… drugače pa za nemoteno pogovarjanje z otroci nimamo posebnega prostora, ni nobene varne sobe. (A29)/Zaenkrat pa nimamo prostorov, za kateri bi lahko rekli, da je otroški kotiček, kjer bi bile igrače in tako. (D33)*). Včasih uporabijo sobo, ki je namenjena izvajanju stikov pod nadzorom za potrebe sodišč (*Tudi snemali so notri pogovore, ki so bili potem uporabljeni za potrebe sodišča. (C25)*), večinoma pa pogovori z otroki potekajo v pisarnah (*Večinoma pa pogovori potekajo v pisarnah. (A30)/Pogovori večinoma potekajo v pisarnah. (D34)*). Strokovni delavci za pogovore z otrokom pisarne prilagodijo njim *(… trenutno pa pač prilagodiš otroku. (B18)),* nekateri imajo posebne kotičke z igračami (*Kolegica, ki ima veliko pisarno, ima urejen kotiček z igračami. (A33)/Psihologinji pa imata že tako posebej opremljeno sobo, kjer si lahko pomagajo s*

pripomoči, v pisarni imajo kavč in igrače. (C26)/*Jaz imam v pisarni nek kotiček za otroke, kjer je nekaj knjig in igrač. Tam se lahko igrajo, zamotijo in se dobro odnese, saj se otroci tam zaigrajo in sprostijo. (D35)*), nekateri pa pripomočke pripravijo, ko pridejo otroci *(… mlajšim pa lahko pripraviš nekaj igrač, tudi takih, s katerimi lahko kaj pokažejo, kakšne punčke, imam tudi figure družine, drugače pa ne dajem prevelike pozornosti temu. (B21)*). Vedno pa se je treba zavedati, v kakšnem okolju bo potekal pogovor, in poskrbeti, da je motečih dejavnikov čim manj (*Vedno je pomembno, kaj se dogaja okoli tebe, in moraš biti pozoren, kje poteka pogovor. (B23)/Ja, je dobro, da ni motečih dejavnikov, na primer televizija, težko se je pogovarjati, če je otrokova pozornost preusmerjena drugam. (B22)*). Strokovna delavka, ki je nekaj časa delala na enem izmed ljubljanskih centrov za socialno delo, je pohvalila njihovo sobo za izvajanje stikov pod nadzorom. Sobo so uporabljali tudi za pogovore z otroki, saj je bila opremljena z otroškimi igračami, otroško kuhinjo in mizico, tako da so se otroci počutili bolj sproščene (*Prej sem delala na CSD Vič, tam so imeli zelo lepo sobo za stike, kjer je veliko igrač in smo tudi tam imeli pogovore. (A31)/Notri je bil kavč, na tleh tepih, notri je bila mizica in otroška kuhinja in res veliko igrač, tudi miza za nas, ki je bila odmaknjena, da smo lahko opazovali stike. (A32)*). Nevladne organizacije se od centrov za socialno delo razlikujejo po tem, da poskušajo celoten prostor prilagoditi otrokom (*Nimamo poudarka na eni sobi, ki bi bila samo za pogovore, ampak je poudarek na temu, da pogovor lahko poteka kjerkoli na Zavodu, kjerkoli se otrok tisti trenutek počuti varno. (E36)/Želimo, da so sproščeni, da se imajo dobro, zato je cel prostor prilagojen otrokom, imajo svojo kuhinjo, svoj dnevni prostor, del za učenje in delavnice, pač domače je. (E39)*). Poudarek dajejo na sproščeno in domače okolje (*Večina pogovorov poteka sproščeno, da se otrok ne počuti ogroženo in da se počuti domače, da rad prihaja. (E37)*), da lahko pogovor poteka kjer koli, tudi med vsakdanjimi opravili (*Pogovori potekajo po celem zavodu, tudi na primer če si z otrokom umivata roke pa se vmes pogovarjata, pa se lahko potem umakneta v drug prostor in nadaljujeta pogovor. (E33)/Včasih uporabimo tudi to metodo, da otroka prosimo, da nam pomaga na primer pri rezanju papirja, in tako super steče komunikacija, saj so usmerjeni v neko aktivnost in se lažje odprejo. (E34)*). Če pa se pri pogovoru pokaže potreba po bolj zasebnem prostoru, so temu namenjene terapevtske sobe, opremljene za potrebe otrok (*Terapevtska soba je opremljena s peskovnikom in nižjimi stolčki. (F26)/Na odprtih omarah imamo zloženih veliko raznovrstnih igrač (živalske, človeške, različnih poklicev, pravljične like, zlobne like, izmišljene like …). (F27)/Na voljo je pesek, material za risanje in kartice za pripovedovanje.(F28)*). Taki prostori so varni in umirjeni ter zagotavljajo zasebnost pogovora (*Prostor je umirjen, varen…. (F29)/… v času, ko smo z otrokom v prostoru, nihče ne posega v prostor. (F30)*).



Slika 3: Varen prostor

Varen prostor za pogovor z otrokom mora biti zaseben in brez motečih dejavnikov (na primer brez televizije, radia, mobilnih telefonov, drugih oseb itd.). Prostor mora biti opremljen s pripomočki, ki so otroku zanimivi, na primer z igračami za igre vlog, pisali in listi za risanje, otroškimi igračami itd. Ti dejavniki omogočajo večjo sproščenost v pogovoru, saj se na tak način strokovni delavec približa otroku.

Vzpostavljanje odnosa je ključno **pri vzpostavljanju zaupanja med strokovno delavko ali delavcem in otrokom.** Za vzpostavljanje dobrega odnosa je najprej pomembno sproščeno vzdušje *(… pri mlajših se mi zdi pa pomembno, da najprej vzpostaviš sproščen odnos in vzdušje… (B26)*), prav tako je zelo pomembno, da otroku pokažeš, da te iskreno zanima on kot oseba in da mu želiš pomagati (*Stik se vzpostavi s tem, da otroku pokažeš, da si mu prišel pomagati, da te zanima kot oseba, se pogovarjaš z njim o stvareh, ki ga zanimajo. (A35)*). Če obstaja možnost, se je na pogovor dobro pripraviti in se pozanimati o interesih otroka (*Če je le možno se tudi vnaprej pozanimam pri svetovalni delavki, kaj otroka zanima. (A36)*), tako da lahko uvodni del pogovora nameniš pogovoru o tem, ali pa pogovoru o šoli, o življenju ter tako poskrbiš za sproščen začetek (*Malo ga na začetku poskušaš sprostit, spremljaš neverbalno govorico, spremljaš, če je živčen, ga vprašaš, kako je, kako je v šoli in take stvari, in potem začneš pogovor. (D38)*). Treba je poskrbeti za sproščeno držo in slediti neverbalni govorici otroka *(… jaz izhajam iz sproščenega odnosa, poskušaš tudi razbrat iz neverbalne komunikacije. (B28)*). Z otroki je treba biti vedno iskren (*Z otroci sem vedno iskrena, povem kot je. (A34)*), treba jim je pojasniti, kaj dela služba centrov za socialno delo, in jim razložiti postopek tako, da ga bodo razumeli (*Na začetku otroku še pojasnim, kaj sploh dela naša služba, in mu tekom pogovora tudi razlagam postopek, če ga ne razume. (D40)/Dolžni smo mu pojasnit razlog za pogovor, kaj mi ponujamo, kakšno obliko pomoči, kaj lahko pridobi s tem. (C27)*). Način pogovora prilagodiš starosti otroka (*Vse je odvisno od starosti otroka. (B24)/Odvisno od*

starosti otroka … (D36)/Potem pa spet odvisno od starosti, če je otrok starejši, poveš direktno, tako kot je. (D39)). Starejšim otrokom oziroma mladostnikom je lažje povedati, ker več razumejo in jim lahko pojasniš razlog pogovora (*Pri starejših je to lažje povedati, ker več razumejo … (B25)/… starejšim pojasniš čisto direktno. (D37)*). Ne glede na starost otroka, ampak glede na sposobnost razumevanja je treba presoditi, ali bo otrok razumel besede strokovnih delavcev, in se na podlagi tega odločiti, kaj in na kakšen način deliti z otrokom (*Če pa je otrok sposoben razumeti, ga je vedno potrebno seznanit s tem in biti iskren. (B29)*). Nekateri centri za socialno delo imajo postavljeno neformalno mejo starosti otroka, ki je sposoben razumeti pomen postopka, ta meja je približno deset let. Pri desetih letih naj bi otrok razumel, ko mu strokovni delavec pojasni, zakaj je bil povabljen na pogovor (*V zakonu piše, da se opravi pogovor z otrokom, ki je sposoben razumeti pomen postopka … (D43)/… pri nas se to smatra okoli desetega leta, to je naša neformalna meja in deset let starim otrokom že lahko pojasniš, zakaj si ga povabil na pogovor. (D44)*. V nasprotju s centri za socialno delo nevladne organizacije obiskujejo otroci in mladostniki, ki si tega želijo, torej prostovoljno (*Obiskovanje našega zavoda je prostovoljno, kar pomeni, da prihajajo otroci, ki si to želijo, to je zelo pomembno. (E40)*). Če otroke v nevladne organizacije napotijo centri za socialno delo, otroku pa teh ni v interesu obiskovati, lahko sodelovanje zavrne (*Včasih dobimo otroke, ki jih je k nam napotil CSD, vendar če otrok/mladostnik ni zainteresiran, ne bo hodil. (E41)*). Zato posebno skrb namenjajo temu, da se otroci pri njih počutijo dobro, in jim poskušajo priskrbeti pomoč, ki jo potrebujejo (*Zato je tako pomemben prvi stik, da se otrok dobro počuti pri nas in da mu ponudimo to, kar on potrebuje. (E42)/Na lep način mu povemo, da bo tukaj dobil pomoč in kar bo potreboval…(E43)*). Nevladne organizacije lahko otrokom in mladostnikom zagotovijo tudi prostovoljca, ki bo sodeloval z otrokom ali mladostnikom na dolgi rok, to pa omogoča več časa za reševanje težav *(… mu zagotovimo osebo, s katero se bo na primer učil oziroma predeloval snov, in v tem sodelovanju lažje pridemo do srži problema … (E44)/… nič se ne zgodi takoj, nikoli ne zveš takoj, kaj je res tisti ta pravi problem. (E45)*).

V pogovorih, ki potekajo s celotno družino, je treba **zagotoviti prostor za otrokov glas**. Treba je zagotoviti, da otrok lahko pove, kar si želi, četudi to pomeni, da mora strokovni delavec posredovati in starše ustaviti (*Ko pa se dobi cela družina na pogovoru, pa poskrbim, da otrok lahko pove, kar želi, poskrbim, da dobi prostor, četudi z mojim posredovanjem. (A47)/To lahko pomeni, da moraš starše ustavljati, jim reči, dejmo slišati, kaj pravi vaš otrok. (D47)/V takem primeru je potrebno starše kar prekinit, če to ne gre, pa se zmeniš, da starši niso vedno prisotni. (B30)*). Za pogovor z družino so potrebne veščine in znanje o tem, kako osebo ustaviti, kako

osebo pomiriti, jo zrcaliti, validirati in regulirati (*Študiral sem zakonsko in družinsko terapijo, partnersko terapijo študiram, tako da imam velik nabor metod in veščin, kako speljati tak pogovor, kako človeka ustavljati, na kakšen način ga ustaviti, na kakšen način ga pomirit, ga zrcališ, ga validiraš in ga na tak način reguliraš. (D50)*). Strokovni delavec mora pogovor usmerjati tako, da tudi otrok dobi besedo (*Kot strokovni delavec moraš pogovor usmerjati tako, da dobi besedo tudi otrok. (D46)*), in staršem pomagati razumeti, da mora otrok sam izražati svoja stališča (*Pomagaš jim razumeti, da mora otrok sam izražat svoja stališča. (B31)*). Strokovni delavec z otrokom sodeluje spoštljivo, k temu spodbuja tudi starše in pove, kdaj je otrok na vrsti, da spregovori (*Najbolje pa je, da se otroka vedno obravnava spoštljivo in da se tudi ostalim pove, ko je otrok na vrsti, da kaj pove. (B32)*). Če starši želijo, da otrok izrazi svoje mnenje, ga bodo pustili do besede (*Če je staršem v interesu, da otrok izrazi svoje mnenje, ga bodo pustili do besede. (B33)*). Običajno pa pogovori potekajo ločeno, najprej s starši, nato še z otroki ali mladostniki (*Tako, da se najprej pogovarjam s starši, včasih imamo tudi več pogovorov, nato šele pogovor z otrokom. (A41)/Staršem pojasnimo, da en del pogovora poteka skupaj, drug del pa samo z otrokom, da res pridobimo informacije, ki jih potrebujemo. (C28)*). V primerih vedenjskih težav ločeni pogovori niso nič neobičajnega (*V primerih, ko ima otrok na primer vedenjske težave, ki so nastale zaradi neugodnega odnosa s starši, velikokrat najprej na pogovor povabim starše, da iz sebe spravijo, kar imajo za povedati. (A38)*), saj pogovor o odnosu, ki ga imajo starši s svojimi otroki, prinese zavedanje staršev o težavah, s katerimi se soočajo (*Povedo, kaj se z otrokom »narobe«, potem velikokrat pridejo do tega, da tudi pri njih kot starših ni vse okej. (A39)/… nekaj jih je takih, ki si vse zanikajo, velika večina pa je takih, ki se zavedajo težav, ampak si ne znajo pomagati. (A44)*). Ločeni pogovori se opravljajo tudi, ko gre za težave v odraščanju in v primerih nasilja (*Pazim, da imamo ločene pogovore, ko gre za težave o odraščanju. (A45)/Kadar gre za nasilje, nikoli ne govorimo z otroci v pričo staršev o tem, ločimo storilce in žrtve. (A46)*). Starši ločenim pogovorom načeloma ne nasprotujejo (*Starši temu načeloma ne nasprotujejo, razen če gre za visoko konfliktne starše. (C29)*), kljub njihovemu nasprotovanju pa se pogovor lahko opravi brez soglasja staršev (*Sedaj lahko opravimo razgovor z otrokom, tudi če starši temu nasprotujejo. (C30)/Nov družinski zakonik omogoča, da se opravi razgovor brez soglasja staršev. (C34)*). Včasih se je dogajalo, da starši niso dovolili pogovora z otrokom v primerih visokokonfliktnih razvez ali v primerih hudega nasilja, sedaj pa imajo strokovni delavci zakonsko pooblastilo, da staršem povedo, da bodo opravili pogovor tudi brez njihovega soglasja (*Na primer pri visoko konfliktnih razvezah ali pri hudem nasilju lahko eden od staršev reče, da ne dovoli pogovora z otrokom, in ga prej nismo mogli. (C35)/Sedaj se staršem reče, da bomo opravili razgovor, boste počakali zunaj. (C36)*).

Prav zaradi potrebe centrov za socialno delo, da pridobijo mnenje otroka brez vpliva staršev, je nastal projekt zagovorništva (*Najlažje povem na primeru tega projekta zagovorništva. Ta projekt je nastal iz potrebe tudi iz strani centrov, da bi pridobili to mnenje otrok brez vpliva staršev. (C31)*). Večina staršev se strinja s postavitvijo zagovornika, ko se jim pojasni, kaj zagovornik je in zakaj je potreben (*In ko sem bila na uvodnih razgovorih in sem staršem pojasnila, zakaj je to, po navadi je pobudo za postavitev zagovornika dal eden od staršev ali pa institucija (center ali sodišče), ker otrok sploh ni prišel do besede, ker sta se starša prepirala in otroka nista slišala. (C32)/In ko smo to staršem predstavili, je 99 procentov staršev dalo soglasje, ker so rekli, da imajo otroka radi in mu želijo vse najboljše. (C33)*). Pomemben vidik ločenih pogovorov je, kaj se staršem pove o pogovoru z otrokom in obratno (*Pomembno je tudi, kaj se pove staršem. Jaz otroku vedno povem, v katerih primerih sem dolžna posredovati informacije staršem – v primeru, da se otrok samoogroža ali da ogroža koga drugega ali pa če bi šlo za kaznivo dejanje, ki se preganja po uradni dolžnosti. (C37)*). Za zaupljiv odnos med strokovnim delavcem in otrokom je treba jasno postaviti meje in otroku povedati, kaj bo posredovano staršem in s kakšnim namenom (*Ker otroka seveda zanima, če bomo vse povedali staršem. Če želiš vzpostavit zaupljiv odnos, je treba jasno postavit meje, povedati je treba, kaj bo posredovano staršem in s kakšnim namenom. (C38)*). Na nevladnih organizacijah prvi pogovori potekajo skupaj s starši in otroki oziroma mladostniki, takrat so otroci oziroma mladostniki bolj zaprti (*Na prvi razgovor otroci in mladostniki po navadi pridejo s starši, so zelo tihi in zaprti in samo kimajo … (E46)*), kasneje, ko pridejo sami, se bolj sprostijo in odprejo (*… potem ko pridejo otroci sami, se po navadi bolj sprostijo. (E47)*). Ne glede na vse pa strokovni delavci nevladnih organizacij ostajajo zagovorniki otrok (*Smo zagovorniki otrok. (E50)*) in se ves čas trudijo preoblikovati otrokova sporočila staršem na način, da bi ti otroke oziroma mladostnike lahko razumeli in slišali (*Ves čas povzemamo in preoblikujemo otrokova sporočila staršu, da bi le našli način, ko bi ga lahko razumel, začutil in slišal. (F33)*).

VKLJUČITEV OTROKA V PROCES POMOČI

Tako centri za socialno delo kot tudi nevladne organizacije pri svojem delu **sodelujejo z drugimi institucijami**. Gre za skupno delo mnogo institucij (*Velikokrat gre za skupno delo več institucij pri enem primeru, na primer vzgojni zavod za mladostnike in CSD. (A50)*), kot so na primer centri za socialno delo, šole, zavodi, policija itd. (*Na tem področju nam največkrat šole sporočajo, tako da brez otroka ne gre. (A48)/Velikokrat sodelujejo s policijo, včasih gremo na*

pogovor skupaj s policijo. (D63)/Zavod dela z otrokom, jaz delam s starši, tako da moramo upoštevati vse glasove udeleženih. (A51)/Pridobivamo informacije s strani šole, s strani svetovalne službe, velikokrat imamo timske sestanke. (D65)). Pri sodelovanju več institucij je izrednega pomena usklajenost med institucijami in skrbno načrtovan pogovor z namenom, da se težki pogovori ne bi podvajali *(… oziroma če sodeluješ z drugimi organi, na primer s policijo, je dobro, da deluješ usklajeno. (B35)/Zato je dobro, da se v takih primerih pogovor dobro načrtuje v skupnem sodelovanju, da se taki težki pogovori ne bi podvajali. (B38)*). Ko sodeluje več institucij, je treba presoditi, ali mora vsaka institucija posebej opraviti pogovor z otrokom (*Če je že imel pogovor s policijo, pač ni nujno potrebno, da ga ima še z mano, oziroma najprej naredimo vse drugo in potem presodimo, ali je pogovor še potreben … (B36)*) ali je morda dovolj, da pogovor opravi ena institucija, druga pa izhaja iz informacij, ki so jih prejeli med pogovorom, in se zgodba sestavlja na tak način (*Če gre za nasilje, zbiraš začetne informacije o nasilju, izhajaš iz prijave, lahko greš na šolo se pogovoriti, lahko imaš informacije od policije. (D55)/Mi jih rabimo za proces zaščite, policija jih pa rabi za ugotavljanje kaznivega dejanja. (D62)/V šoli je otrok veliko časa, tam ga poznajo, ga opazujejo in tako pridobivamo informacije in na podlagi tega sestavljamo zgodbo. (D66)*). Nevladne organizacije lahko svoje uporabnike napotijo v druge institucije, če za določeno delo niso usposobljene (*Otroka na začetku nikoli ne zavrnemo, razen na primer če ima otrok težave v duševnem zdravju, ker za tako delo nismo usposobljeni in ga raje usmerimo v drugo institucijo. (E51)*) oziroma če niso sposobne zagotavljati največje koristi otroka (*Tako smo vedno osredotočeni na zagotavljanje največje možne koristi otroka in pri tem sodelujemo z javnimi socialnovarstvenimi in vzgojno-izobraževalnimi zavodi … (F43)*) in v primerih suma, da gre za ogrožanje otroka *(… v primeru suma, da gre za ogrožanje otroka, sodelujemo s krajevno pristojnim CSD ali sodelujem s šolsko/vrtčevsko svetovalno službo… (F44)*).

Priložnost, da otrok izrazi svoje mnenje, je v **otrokovo korist**. Način, kako to izvesti, zahteva spretnosti in izkušnje, da lahko strokovni delavec presodi, ali bo najprej govoril s starši, če bi to situacijo zapletlo v smislu, da bi starši zanikali težave in kasneje vplivali na otroka, ali pa bo najprej govoril z otrokom (*Če imaš informacijo, da se je nad otrokom izvajalo hudo nasilje, potem se mi praviloma z otrokom pogovorimo, ker vemo, da če se je res zgodilo nekaj hudega, obstaja možnost, da bodo to starši na začetku zanikali. (D57)/To je tudi stvar izkušenj, da znaš presoditi, ali bo to zakompliciralo situacijo ali je ne bo, ali se boš naprej pogovoril z otrokom ali najprej s starši pa potem z otrokom. (D58)/Moraš znati presoditi, ali se boš najprej pogovoril s starši, da bodo vse zanikali in doma vplivali na otroka, da še otrok nič ne bo*

povedal. (D59)). Vedno se je treba vprašati, kaj je v določeni situaciji za otroka najbolje in ali bi bil pogovor za otroka trenutno lahko preobremenjujoč, kar pa lahko pripelje do tega, da se otrok zapre (*Vedno gledam na to, kaj je za otroka najbolje, vendar je včasih lahko sodelovanje s starši onemogočeno, če mislijo, da si zelo proti njim. (A49)/Če presodiš, da bi bilo za otroka lahko preobremenjujoče, da je prevečkrat že govoril o tej stvari, ga lahko tudi ne vključiš… (B34)/… saj je možnost, da se otrok zapre, ker ga vse to toliko bremeni. (B37)*). Nikoli pa se ne bi smelo zgoditi, da otrok sploh ni vključen v proces pomoči (*Ne bi se smelo zgoditi, da otrok ni vključen v proces pomoči. (C40)*), v proces je treba vključiti vse družinske člane glede na njihovo sposobnost sodelovanja (*Vedno je potrebno vključiti vse glede na sposobnost sodelovanja. (C42)/Če pride zadeva na CSD, ne smeš izpustiti nobenega družinskega člana iz procesa pomoči. (C41)*). Treba je spoštovati otrokov glas, ko izrazi, da ne želi podati izjave in da se namesto njega odločijo starši ali sodišče (*Otrokov glas je tudi to, ko reče, da ne želi podati izjave, da naj odločijo starši ali sodišče. (C44)*), saj na tak način na otroka ne položimo bremena, ki ga ne bi zmogel nositi (*To je preložitev bremena na otroka, če mu rečeš, dej, povej, s kom boš živel, in tako tudi pogovor med otrokom in strokovnim delavcem ne teče. (C45)/Otroci imajo radi svoje starše in bo to preveliko breme za otroka, da se sam odloči, kje bo. (C47)*). Strokovni delavec na podlagi vrste težave in konfliktnosti, ki jo postopek lahko prinese, presodi, ali bo sodeloval samo s starši ali bo v sodelovanje vključil tudi otroka (*Odločamo se na podlagi težave, za kakšno težavo gre, koliko težko težavo gre. (D54)/Na podlagi teh začetnih informacij presodiš, ali boš otroka vabil zraven ali ne. (D56)/ Odvisno, za kateri postopek gre. Na primer pri razvezi gre lahko za lepo dogovarjanje in dejansko pogovor ni potreben, če gre za grdo situacijo, pa se seveda pogovorimo tudi z otrokom. (D60)/Če ne gre za konfliktno situacijo, se lahko odločiš, da boš delal samo s starši, se pogovarjal samo s starši. (D64)*). V nevladnih organizacijah stremijo k temu, da družini nudijo celostno podporo in pomoč, za kar pa je potrebna individualna pomoč staršem in otrokom (*Zavedamo se, da je za celostno obravnavo družine potrebna individualna pomoč tako staršem kot tudi otrokom. (F36)/Vedno sledimo celostnemu vključevanju družinskih članov .(F40)*). Vključevanje otroka v individualni proces pomoči je del oblikovanja celostne podpore in pomoči družini (*Vključevanje otroka individualno je del procesa oblikovanja celostne podpore družini. (F34)*), hkrati pa se v individualni proces pomoči spodbuja tudi starše (*Če starši izrazijo željo po individualni vključitvi otroka v psihosocialni proces obravnave, hkrati povabimo v tak proces tudi starše, pri drugem terapevtu. (F35)*). Želja staršev po pomoči otroku olajša celoten proces pomoči, saj je tako otrok obdan s pozitivnim okoljem doma in na nevladni organizaciji (*Če so starši za, da se otroku pomaga, je vse veliko lažje, tako da ima v šoli pozitivno okolje, doma ima pozitivno*

okolje in tudi tukaj ima pozitivno okolje. (E54)) ter ima možnost, da začuti, da zanj obstaja varen prostor, kjer lahko izrazi svoje misli in občutke (*Pomembno nam je, da otrok začuti, da obstaja nekje varen prostor zanj, kjer se lahko izrazi in je v svojih čutenjih slišan. (F38)*). Nevladne organizacije lahko zagotovijo tudi vključevanje otroka izven družinskega okolja *(... da zagotovimo pogosto vključevanje izven družinskega okolja. (F47)*), tako da ga na njegovo željo vključujejo v prostočasne dejavnosti, letovanja ali počitniške tabore (*Otroka tudi vključujemo v veliko prostočasnih dejavnosti ... (F45)/... zagotavljamo mu mesto na letovanjih in humanitarnih počitniških taborih ... (F46)*).

Strokovni delavci in delavke vidijo **potrebo** po tem, da se ustanovi skupina strokovnjakov, ki bi kakovostno vodili težke pogovore z otrokom, jih morda posneli, tako pa bi se izognili temu, da bi otrok večkrat odgovarjal na mučna vprašanja (*Nekaj je tudi govora o tem, da bi ustanovili skupino strokovnjakov (policija, socialni delavci, psihologi in še kdo), ki bi kvalitetno vodili te pogovore, jih posneli, tako da otroka ne bi večkrat mučili s težkimi vprašanji, ampak še ni nič iz tega. (B39)*).

V **pogovorih, ki potekajo samo s starši**, je prav tako treba zagotoviti, da se otrokov glas sliši, da v ospredju pogovora še vedno ostaja korist otroka, tudi njegove želje in cilji, ne samo želje in cilji staršev. Običajno je za to potrebno več časa, več pogovorov in več dela z družino (*Potrebno je več časa, več razgovorov, potrebno je družino spremljati in z njo delati in jo usmerjati. (B41)*). Če ima družina težave pri komunikaciji, strokovni delavci s starši ugotavljajo, kako biti pozoren na to, kar otrok pove, ter kako ga slišati in kako izboljšati medsebojni odnos (*Če so na primer težave v komunikaciji in otrok doma ne pride do besede, se s starši učimo, kako biti pozoren na to, kaj ti otrok govori, kako ga slišati, pogovarjamo se o tem, kako izboljšati medsebojni odnos. (C49)*), saj gre v večini primerov za to, da starši ne znajo ali ne zmorejo ravnati drugače, ker so bili tudi sami vzgojeni na tak način, prav pogovor o komunikaciji pa velikokrat prinese spremembe v načinu komunikacije, ki ga ima družina (*V večini primerov gre za to, da starši ne znajo drugače, ne pa da bi zavestno želeli škodovati otroku, ker so bili sami tako vzgojeni in mislijo, da je tako prav, in če jih na to opozoriš, jih večina spremeni način komunikacije. (C50)*).

IZKLJUČITEV OTROKA IZ PROCESA POMOČI

Razlogov za izključitev otroka iz procesa pomoči je zelo malo (*Zelo malo je takih primerov, da se ga ne vključi. (B45)*). Eden izmed razlogov je preobremenjenost otroka in to, da po pogovoru res ni potrebe (*Preobremenjenost in če ni potrebno. (B42)*). Vedno pa je treba najprej raziskati situacijo, saj je po raziskovanju pokaže, ali potreba po pogovoru obstaja ali ne (*Vedno se najprej razišče situacijo in se potem vidi, ali je potreba po nadaljnjem sodelovanju. (B46)*). Včasih se zgodi, da so starši tisti, ki silijo k pogovoru, pa ni potrebe po tem. V takem primeru je treba staršem postaviti meje, saj lahko s takimi dejanji škodujejo otroku (*Včasih so starši tisti, ki kar silijo, pa po tem res ni potrebe.* (*B43)/V takem primeru je treba postavit meje in staršem povedati, da s tem lahko škodujejo otroku. (B44)*).

Včasih pride tudi do **neupoštevanja otrokovega glasu**. Gre za primere čustvene nezrelosti otrok (*Ko gre za čustveno nezrelost otrok, otroci velikokrat radi nakladajo. (A55)*) ali pa uveljavljanje otrokove volje, da bi nasprotovali staršem (*Imela sem primer, ko je otrok želel v zavod, pa ga nismo namestili. Moral je popraviti ocene, mama mu je rekla, naj se gre učit, on pa je klical policijo, da je mama nasilna. V pogovoru smo ugotovili, da mami ni nasilna, le otrok je želel uveljaviti svojo voljo. (A54)*). Treba pa se je zavedati, da želja in korist otroka nista isto (*Želja in korist otroka nista isto. (C52)*), in četudi se otrokovega glasu ne da realizirati, ne pomeni, da se ga ne sliši (*Otrokov glas je vedno treba upoštevati, tudi če se tega ne da realizirat, se pravi otrokov glas je vedno slišan. (B47)*).

Zato je še toliko bolj pomemben **pogovor z otrokom o njegovih željah in potrebah**. V pogovoru ima otrok priložnost, da ubesedi svojo stisko (*Z otrokom lahko potem delaš na tem, da ubesedi stisko, in delaš na tej stiski, če stvari niso take, kot jih on želi. In razložiti zakaj. (B48)*) ter se s strokovno delavko pogovarja in raziskuje, zakaj ne more biti po njegovo (*Slišati se mora tudi besedo ne, to je treba potem raziskati in delati na temu, da otrok razume, zakaj nekaj ne more biti po njegovo. (C53)*). V ozadju njihovih želja so tudi dejanja, ki jih je treba opraviti, da se želje uresničijo (*Seveda tukaj v ozadju je še to, kaj so oni pripravljeni narediti za to oziroma kaj morajo narediti za svoje želje. (E56)*), zato je smiselno, da strokovna delavka otroku nudi oporo in da se o željah pogovarja z otrokom (*In mi smo tukaj podpora in opora, nismo pa vsemogoči. (E59)/Mladi otroci imajo veliko želja, mogoče tudi vsak mesec druge, zato se mi zdi bolj smiselno, da se o tem pogovarjamo, kar pa je tudi dolgotrajen proces. (E60)*).

Otroke se vedno vzpodbuja k željam (*Vedno vzpodbujamo otroke k željam, ki jih imajo. (E55)*) ter se jih v skladu z njihovo zrelostjo in sposobnostjo poskuša upoštevati (*V skladu z otrokovo zrelostjo in sposobnostjo se trudimo vedno upoštevati mnenje in hotenje otrok. (F48)*).

Strokovni delavci težijo k temu, da se **otrokov glas upošteva** (*Težimo k temu, da se otrokov glas upošteva. (D67)*) in se ga vključi v proces pomoči, ko gre za otrokovo življenje (*Se pravi, se mora v vseh primerih otrokov glas slišat in ga vključiti v proces, ker gre za otrokovo življenje. (C54)*). To ne pomeni, da otrok odloča o dani situaciji, temveč pomeni, da je v pogovoru zagotovljen prostor, da otrok svoj glas jasno izrazi (*To ne pomeni, da otrok odloča, pomembno pa je, da se ga sliši, da se sliši njegovo mnenje, občutke. (D68)*).

5 RAZPRAVA

5.1 Omejitve raziskave

Pri raziskavi sem se v času zbiranja podatkov srečala z omejitvami, za katere bi si želela, da bi jih lahko odpravila, vendar sem vseeno prišla do koristnih informacij. Kot omejitev smatram premajhen vzorec. V raziskavi je sodelovalo šest strokovnih delavcev, želela bi si, da bi jih sodelovalo več, ampak je trenutna epidemija covida-19 otežila dostop in sodelovanje s strokovnimi delavci. Omejitev predstavlja tudi to, da je zajeta samo perspektiva socialnih delavcev, in ne tudi perspektiva otrok.

5.2 Razprava

KAKŠNE PRISTOPE UPORABLJAJO STROKOVNI DELAVCI PRI PROCESU SOUSTVARJANJA POMOČI Z OTROKI?

Socialnodelovni proces pomoči se začne z vzpostavljanjem delovnega odnosa, na katerem temelji celoten proces pomoči. Strokovni delavci dajejo poudarek prvemu stiku, ki ga imajo z otrokom. Pri prvem stiku oziroma prvem trenutku srečanja se strokovni delavec potrudi, da ustvari prijetno okolje, ki je varno za pogovor in v katerem se lahko odvija uvodni klepet za spoznavanje. V pogovor vstopi s temami, ki ustvarjajo bolj sproščeno vzdušje, na primer s pogovorom o vsakdanjih stvareh, o interesih otroka, lahko se z otrokom tudi igra. Naloga strokovnega delavca je, da ustvari take pogoje za sodelovanje, da lahko otrok v odnos vstopi s svojimi izkušnjami, s svojim razmišljanjem in s svojimi idejami o rešitvah (Mešl, 2018, str. 95). Sodelovanje z otroki je nepredvidljivo, strokovni delavec nikoli ne ve, kam bo v sodelovalnem pogovoru z otrokom prišel in koliko časa bosta potrebovala, da prideta do želenega cilja. Zaradi tega vidika sodelovanja je treba v pogovor stopiti brez vnaprej definiranih ciljev, ki jih želi strokovni delavec doseči, ne da bi upošteval otrokov glas. Poudarek je treba dajati odnosu, ki se z otrokom soustvarja. Pokazati je treba iskreno zanimanje za sogovornika in iskreno željo, da bi sogovorniku pomagal, kar pripomore k temu, da se sodelovanje dobro začne. V soustvarjalni odnos stopata strokovna delavka in otrok kot dve ločeni in enakopravni osebi, strokovna delavka otroka sprejme takega, kakršen je, spoštuje ritem, ki ga otrok postavi, in se mu v tem ritmu poskuša približati. Ko nam uspe biti pristno prisoten v odnosu, se lahko odnos razvija v pozitivni smeri (Oaklander, 1997, str. 232). Pomemben del uvodnega pogovora je tudi

podpora staršem in otroku, da so poiskali pomoč, ki jo potrebujejo. Pristope dela mora strokovna delavka prilagoditi starosti otroka. Pomembno je, da se na pogovor z otrokom pripravi in se pozanima (na primer pri otroku, pri starših, pri strokovni delavcih v šoli itd.) o otrokovih željah in interesih, saj je to v pomoč pri vzpostavljanju delovnega odnosa. Medtem ko se je s starejšimi otroki lahko lažje pogovarjati, saj strokovni delavci lažje direktno povejo, zakaj je pogovor potreben, je pogovor z mlajšimi otroki lahko večji izziv, zato informacije o otrokovih interesih veliko pomenijo, saj lahko do otroka pristopiš preko njegovih zanimanj. Glede na starost otroka je treba uporabljati izraze, ki jih otrok razume, vedno pa je treba povedati, kdo si, kaj delaš ter kako lahko otroku in družini pomagaš. Če se strokovni delavci sprašujejo, kako z otrokom govoriti in sodelovati, se vedno lahko obrnejo na koncept delovnega odnosa in posamezne elemente znotraj koncepta. Dogovor o sodelovanju sklene na način, ki je otroku razumljiv, in uporablja besede, ki jih otrok pozna. Strokovni delavec otroka vključi v oblikovanje rešitev in hkrati prepreči, da bi se otrok počutil izključenega iz procesa. Poudarek daje sodelovanju in dialogu, ki je oblikovan tako, da je otroku razumljiv, in še posebej tako, da je otrokov glas slišan. V pogovoru se osebno odziva, lahko podeli svoje izkušnje ali zgodbo, ki odpira drugačen pogled na rešitve, hkrati pa se otroku na tak način približa in se predstavi kot človek, in ne samo strokovnjak. Strokovni delavec odstopi od moči, da v rokah drži resnice in rešitve. To moč nadomesti skupno iskanje in raziskovanje ter vlogo strokovnega delavca definira kot sogovornika in soustvarjalca, vlogo otroka pa kot strokovnjaka na podlagi lastnih izkušenj. Pri delu z otrokom odkriva njegove moči in dobre izkušnje ter tako krepi njegovo moč in samospoštovanje. V pogovoru zavaruje čas, da se pogovor zgodi, razvije in konča tako, da ga je mogoče nadaljevati. Strokovni jezik prevaja v jezik otroka in se mu tako približa v njegovem svetu (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2019, str. 9–14). Strokovne delavke lahko pri svoje delu z otroki uporabljajo tudi različne kreativne medije, s katerimi lažje pristopijo k otroku in jim omogočijo lažje soustvarjanje pomoči. Z mlajšimi otroki se lahko igrajo ali rišejo, s starejšimi otroki pa lahko uporabijo različne igre za prebijanje ledu (igre s kartami ali pa besedne igre, na primer dokončanje stavkov, skozi katere se strokovna delavka in otrok spoznata). Uporaba različnih igrač in pripomočkov otroke spodbuja k lažjem izražanju čustev, hkrati pa lahko v igračah najdejo uteho. Strokovne delavke igrače in pripomočke uporabljajo predvsem za to, da se otrok lažje sprosti ter da se počuti varnega v novem prostoru in v novem odnosu. Če strokovne delavke same izbirajo igrače, ki jih bodo imele na voljo (včasih se zgodi, da otroci prinesejo svoje igrače), je pomembno, da se vprašajo, kakšen namen bo igrača ali pripomoček imela za otroka, kako bo otroku pomagala pri izražanju misli in občutkov ter kako bo pomagala pri vzpostavitvi osebnega odnosa (Kottman, 2011, v Legget in

Boswell 2017, str. 4). Igra ima lahko veliko moč v soustvarjanju pogovora. Komunikacija je izmed najbolj pomembnih moči, ki jih poseduje igra, saj predstavlja otroku najbolj naraven medij samoizražanja, ker je igra pravzaprav jezik otroka. Nadzor je še ena moč, ki jo igra nudi otrokom. Pri igri gre za aktivnost, ki je samomotivirana ter zadovolji otrokovo potrebo po raziskovanju in nadzoru, hkrati pa omogoča katarzo oziroma sprostitev otrokovih čustev (Gerard Kaduson, 2009, str. 10).

Soustvarjalni pogovori z otroki potekajo tudi na nevladnih organizacijah, saj se je njihovo delo poleg pomoči pri šolskem delu in pri druženju ter pomoči pri vključevanju v družbo razširilo tudi na področje nudenja psihosocialne podpore ter na celostno pomoč in podporo za posameznika in družino. Na prvem srečanju strokovni delavci skupaj s starši in otrokom oblikujejo individualni načrt celostne podpore in pomoči družini in otroku, na podlagi katerega poteka sodelovanje. Sodelovanje lahko poteka s celotno družino ali pa samo z otrokom, odvisno od želja, ki jih ima družina in otrok, vseeno pa se trudijo psihosocialno pomoč in podporo nuditi celotni družini. Pristope dela prilagajajo posamezniku, z otroki uporabljajo veliko kreativnih medijev, na primer socialne igre, igre za umirjanje, izvajanje delavnic, risanje, peskovnik in lutke, pripovedovanje in ustvarjanje zgodb itd. Nevladne organizacije svoje delo opišejo kot delo na več ravneh – delajo na individualni ravni, na skupinski ravni in na ravni skupnosti.

KAKO STROKOVNI DELAVCI POSKRBIJO, DA JE GLAS OTROKA V PROCESU DELA SLIŠAN IN UPOŠTEVAN?

Strokovne delavke se po najboljših močeh trudijo, da bi bili prostori, kjer potekajo pogovori z otroki, oblikovani in opremljeni tako, da bi se počutili varne. Če nimajo posebnih sob, namenjenih pogovorom z otroki, se potrudijo kotiček v pisarni nameniti otrokom. V teh kotičkih so pripravljene igrače, material za risanje itd. Nekatere strokovne delavke imajo v pisarni tudi otroško mizico in stolčke, tako pa ustvarijo varno fizično okolje za pogovor. Če fizično okolje odseva razumevanje sveta, kot ga vidijo otroci, se lahko hitreje vzpostavi zaupanje z otrokom in njihovimi družinami, saj prenaša sporočilo, da bo otrokov glas slišan. Strokovni delavci se morajo zavedati, v kakšnem okolju bo potekal pogovor, in poskrbeti, da bo motečih dejavnikom čim manj. Pod moteče dejavnike lahko štejemo na primer motenje pogovora drugih oseb ali sodelavcev, uporabo telefona, radia, televizije itd. Pomembno je ustvariti tudi varen prostor za dialog ter razširiti definicijo in razumevanje dialoga, saj dialog z otroki poteka drugače kot z odraslimi, ne gre samo za dvosmerno izmenjavo besed, kjer se slišijo besede vsakega. Včasih dialog z otrokom sploh ne bo vseboval besed, temveč igro,

umetnost ali druge aktivnosti oziroma druge neverbalne načine izražanja (Gehart, 2007, str. 186–191). Trud, ki ga strokovni delavci vložijo v zagotavljanje varnega prostora za pogovor z otrokom, se obrestuje, saj se tako vzpostavlja tudi zaupanje med strokovnimi delavci in otrokom/starši, hkrati pa se pokaže spoštovanje, ki ga ima strokovni delavec do otroka, ki je njegov sogovornik. Zaupanje in spoštovanje se vzpostavita z iskrenostjo, zato mora strokovni delavec otroku vedno iskreno povedati, kaj dela služba centrov za socialno delo, in mu razložiti, kako bo postopek potekal, seveda na način, ki mu bo razumljiv. V delovnem odnosu so strokovni delavci spoštljivi in odgovorni zavezniki otroka, ki je strokovnjak za svoje življenje, in mu zagotavljajo varen prostor, da lahko otrok začne zase in za strokovne delavce raziskovati o svojem času, o sproščenem uživanju otroštva in o odnosih z drugimi. Strokovni delavci morajo zagotoviti tako okolje in tak pogovor, da jim bo otrok lahko povedal o svojih užitkih, o odnosih z drugimi, o svoji edinstvenosti, o svojih sposobnostih. Z zagotavljanjem takega okolja otrok dobi izkušnjo, kako je biti opažen in slišan (Čačinovič Vogrinčič, 2013, str. 15). V pogovorih, ki potekajo med strokovno delavko in otroki ter starši, mora biti strokovna delavka pozorna na to, da se glasu otroka ne presliši in da sploh pride do besede. Po potrebi mora strokovna delavka starše v pogovoru ustaviti, da zagotovi prostor za otroka v pogovoru. Pogovor mora usmerjati tako, da vsi sodelujoči pridejo do besede, in spodbujati spoštljivo komunikacijo. Velikokrat se dogaja, da želijo starši zasesti otrokov svet in govoriti namesto otroka, takrat pa je naloga strokovne delavke, da se postavi na mesto zagovornika otroka in zagotovi prostor v dialogu, kjer bo imel otrok priložnost podeliti svoje misli in občutke. Pri pogovoru z otroki se večkrat zdi, da nimajo besed, s katerimi bi lahko izrazili svoje občutke in misli, velikokrat uporabljajo odgovor »ne vem«. Za tem pogosto stojijo slabe izkušnje s tem, da je njihov glas preslišan (Čačinovič Vogrinčič, 2013, str. 35). Da glas otroka ne bi bil preslišan, lahko pogovori potekajo tudi ločeno. Po presoji strokovnega delavca se lahko pogovor najprej opravi s starši, nato z otrokom ali obratno. Otroku se lahko postavi tudi zagovornika (osebo, ki se zavzema za pravice otroka). Potreba po zagovornikih se je pokazala prav zaradi potrebe centrov za socialno delo, da pridobijo mnenje otroka brez vpliva staršev.

KDAJ SO OTROCI VKLJUČENI V PROCES SOUSTVARJANJA POMOČI IN KDAJ NE?

Centri za socialno delo pogosto sodelujejo z drugimi institucijami (šolami, policijo, sodišči, nevladnimi organizacijami itd.), zato je za dobro delo ključna usklajenost. V takih primerih je treba pogovor z otrokom načrtovati v sodelovanju, da se težki pogovori ne bi podvajali. Vedno

je treba gledati na to, kaj je v največjo korist otroka, kar je zapisano tudi v tretjem členu Konvencije o otrokovih pravicah (Konvencija OZN o otrokovih pravicah, 1989). S tem v mislih pa mora strokovni delavec tudi razmisliti, kdaj in na kakšen način bo vodil pogovor z otrokom. Lahko se odloči, da se najprej pogovori s starši, nato z otrokom, ali pa obratno. Vključiti pa mora vse osebe glede na zmožnost sodelovanja. Strokovni delavec se mora vedno znova vprašati, kaj je v določeni situaciji za otroka najbolje in ali bi bil pogovor za otroka trenutno lahko preobremenjujoč. Zato mora strokovni delavec upoštevati glas otroka tudi, ko izrazi, da ne želi podati izjave oziroma se trenutno ne želi pogovarjati. Tako lahko nekaj časa sodelujejo s starši, kjer skupaj raziskujejo načine, kako izboljšati komunikacijo in odnos z otroki. Velikokrat že ti pogovori v odnos med starši in otroki prinesejo velike spremembe ter jim omogočijo, da naprej sodelujejo skupaj. Nikoli se ne bi smelo porajati vprašanje, ali otroka vključiti v sodelovanje, temveč le vprašanje, kako in kdaj vključiti otroka v sodelovanje. Pogovor lahko strokovni delavec opravi tudi brez soglasja staršev, kar je zapisano v 177. členu Družinskega zakonika (»*Center za socialno delo lahko v postopkih v zvezi z otrokom razgovor z otrokom opravi brez soglasja staršev, če oceni, da je to v korist otroka.«*) (Družinski zakonik, 2017). Nevladne organizacije stremijo k temu, da celi družini nudijo celostno podporo in pomoč. Pripravljenost staršev, da sodelujejo pri individualnem delu, in njihova želja, da individualno podporo in pomoč dobi tudi otrok, ustvarjata pozitivno in varno okolje za otroka, ta pa otroku omogoča vključenost v soustvarjali proces pomoči, kjer lahko varno izrazi svoje misli in občutja.

KAKŠNI SO RAZLOGI, DA SE OTROKA NE VKLJUČI V SOUSTVARJALNI PROCES POMOČI?

Strokovni delavci so povedali, da je malo primerov, ko se otroka ne vključi v proces pomoči. Eden iz med primerov, ko se otroka ne vključi v proces pomoči, je preobremenjenost otroka, do česar lahko pride, če je otrok v položaju, v katerem mora večkrat povedati svojo zgodbo. V takih primerih se strokovni delavci lahko oprejo na eno od Loremanovih (2009, str. 117) načel, ki vodijo in usmerjajo strokovne delavce v procesu soustvarjanja pomoči, in sicer na načelo varovati otroke. To načelo pravi, da je na prvem mestu potreba in pravica otroka, da je varen, to varnost pa morajo zagotavljati odrasli (strokovni delavci), saj se otroci ne zmorejo varovati sami. Varovati jih je treba pred revščino, zlorabo, izključenostjo, neuspehi, nemočjo, pa tudi pred preobremenjenostjo, ki jo lahko povzročijo ponavljanja težkih pogovorov. Strokovni

delavci pa se sicer držijo vodila, da je treba vsako situacijo najprej raziskati, nato pa se pokaže, ali obstaja potreba po nadaljnjem sodelovanju. Med procesom pomoči pa se lahko zgodi, da se glas otroka ne upošteva. Tukaj je treba poudariti, da želja in korist otroka nista isto. Strokovni delavci pomoč soustvarjajo tako, da je otrokov glas vedno slišan, kar pa ne pomeni, da se ga lahko vedno realizira in da otrok odloča o vseh stvareh. V skladu z otrokovo zrelostjo in sposobnostjo se vedno trudijo upoštevati mnenje otrok. Z otrokom se tudi pogovarjajo o željah, ki jih izrazijo, hkrati pa imajo otroci priložnost ubesediti stisko, ki jo mogoče trenutno občutijo. To pa jim daje pomembno izkušnjo, da v pogovoru doživijo tudi lastne kompetence in moči, ki jih potrebujejo, da lahko v varnem prostoru raziskujejo in ubesedijo svoje misli in občutke. Zavedati se moramo, da otrok že poseduje vse, kar potrebuje, da pride do izida, ki si ga želi, potrebuje samo pomoč, da bi svoje moči odkril in uporabil. Ko otroka povabimo, da nam razloži, kako vidi problem, in ko ga povabimo, da razmišlja o svojem prispevku k rešitvi, mu dajemo priložnost za nove izkušnje, ki jih oblikuje tudi otrok sam, hkrati pa ustvarimo prostor za dialog, kjer otrokov glas ne bo preslišan (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 103).

Strokovni delavci so izpostavili tudi težave, s katerimi se srečujejo in vplivajo na njihovo delo. Da bi delali bolj kakovostno, bi morali imeti več časa, ki bi ga lahko posvetili družinam in se tako z njimi bolj povezali, potrebovali bi več srečanj z družinami in otroki, želeli bi si hoditi na teren. Pri teh željah pa jih ovirata preobremenjenost in prevelika količina dela. Winter (2011, str. 39) omenja birokracijske naloge kot eno izmed ovir, ki onemogočijo razvijanje smiselnega odnosa z otrokom in družino.

6 SKLEPI

PRISTOPI PRI PROCESU SOUSTVARJANJA POMOČI Z OTROKI

- Proces soustvarjanja pomoči med strokovnimi delavkami, vključenimi v raziskavo, in otroki temelji na dobro vzpostavljenem delovnem odnosu.
- Strokovni delavci, vključeni v raziskavo, ustvarjajo prijetno okolje, ki je varno za pogovor in v katerem se lahko odvija uvodni klepet za spoznavanje drug drugega. V pogovor vstopijo s temami, ki ustvarjajo bolj sproščeno vzdušje, na primer pogovor o vsakdanjih stvareh ali o interesih otroka.
- Potek sodelovanja z otrokom je lahko nepredvidljiv, strokovne delavke, vključene v raziskavo, ne vedo, kam bodo z otrokom v pogovoru prišle in koliko časa bodo za to potrebovale.
- Strokovni delavci, vključeni v raziskavo, poudarijo, da morajo biti pristopi dela in besede, ki jih uporabljajo, prilagojeni otroku, da jih otrok razume in da razume proces dela.
- Na pogovor z otrokom se je treba pripraviti. Treba se je pozanimati (na primer pri otroku, pri starših, svetovalni delavki v šoli itd.) o željah in interesih otroka, saj se lahko s pogovorom o tem lažje ustvari prijetno in varno okolje za sodelovanje.
- Za pomoč v pogovoru se lahko uporablja različne podporne medije, ki nudijo drugačno komunikacijo kot pogovor, na primer igro, risanje, kartanje, peskovnik itd.

ZAGOTAVLJANJE PROSTORA ZA OTROKOV GLAS

- Redki centri za socialno delo imajo prostore, ki so opremljeni z otroško opremo in so namenjeni pogovorom z otroki.
- Strokovni delavci, vključeni v raziskavo, se trudijo, da bi bili prostori, kjer potekajo pogovori z otroki, čim bolj prijetni za otroka. V pisarnah imajo pripravljene igrače in pripomočke za risanje.
- Nevladne organizacije dajejo več poudarka na prostore, kjer potekajo pogovori z otrokom, z namenom, da bi se otroci počutili varnejše.
- Strokovni delavci, vključeni v raziskavo, zagotavljajo varen prostor za dialog z otrokom in skrbijo, da je motečih dejavnikov čim manj (med moteče dejavnike lahko štejemo telefon, radio, prekinjanje pogovora drugih oseb itd.).

- V pogovorih, ki potekajo s celotno družino, strokovni delavci, vključeni v raziskavo, skrbijo, da otrokov glas ni preslišan ter da imajo otroci prostor, da izrazijo svoje misli in občutke.

VKLJUČITEV OTROKA V PROCES POMOČI

- Strokovne delavke, vključene v raziskavo, večkrat sodelujejo s strokovnimi delavkami drugih organizacij (šole, policija, sodišča, vladne in nevladne organizacij). Pri takem delu je ključna dobra usklajenost vseh sodelujočih, da se za otroka zahtevni pogovori ne ponavljajo prevečkrat. Pogovori so za otroka lahko zahtevni v smislu, da večkrat pove svojo zgodbo in večkrat podoživi travmatične trenutke.
- Strokovni delavci, vključeni v raziskavo, so izrazili potrebo po oblikovanju skupine strokovnjakov, ki bi opravljala zahtevne pogovore z otroki, pogovore posnela, s tem pa ne bi bilo potrebe po tem, da otrok večkrat opravi isti pogovor s strokovnjaki različnih institucij.
- V pogovor je treba vključiti vse osebe glede na njihovo sposobnost sodelovanja. Strokovni delavci, vključeni v raziskavo, lahko presodijo, ali je pogovor za otroka trenutno preobremenjujoč, in pogovora ne opravijo. Upoštevajo otroka, tudi če izrazi, da ne želi pogovora.
- Strokovne delavke, vključene v raziskavo, otroka vključijo v proces sodelovanja, vedno se vprašajo, kdaj in na kakšen način bodo otroka vključile v proces sodelovanja. Vprašajo se tudi, katere teme bodo z njimi podelile in na kakšen način.

IZKLJUČITEV OTROKA IZ PROCESA POMOČI

- Malo je primerov, ko se otroka ne vključi v proces pomoči. Otroka se lahko izključi iz procesa pomoči, če je otrok preobremenjen s težavo, pogovore pa je že opravil z drugimi strokovnimi delavci.
- Otrokov glas se vedno sliši, se ga upošteva, ni pa nujno, da se uresniči vse, kar si otrok želi. Želja otroka in korist otroka nista isto.
- Z otrokom se v pogovoru raziskujejo njegove želje, pogovor omogoča raziskovanje in ubeseditev otrokovih misli in občutkov.
- Strokovni delavci, vključeni v raziskavo, bi potrebovali več časa za pogovore z otroki, želijo si, da bi se z otroki lahko srečali večkrat in jih večkrat obiskali na domu.

7 PREDLOGI

Predlogi za praktično delovanje:

- **Ustanovitev službe ali multidisciplinarnega tima za opravljanje zahtevnih in travmatičnih pogovorov z otroki** z namenom, da bi pogovor ali pogovore vodila ena oseba, tako pa se pogovori ne bi ponavljali. Pogovore bi lahko posneli, posnetki pa bi bili na voljo sodelujočim strokovnjakom. V procesu ustvarjanja je Hiša za otroke, v kateri bodo nudili celostno podporo in pomoč otrokom, ki so žrtve nasilja. Primarno bo namenjena otrokom, ki so žrtve spolnega nasilja, celostno podporo in pomoč pa bi potrebovali vsi otroci, ki se srečujejo s travmatičnimi dogodki in postopki.
- **Postavitev varnih otroških sob za pogovore z otroki** na centrih za socialno delo.
- **Razbremenitev količine dela strokovnih delavcev** z namenom, da bi imeli več časa za delo z ljudmi in za delo na terenu.

Predlogi za nadaljnje raziskovanje:

- Predlagam, da bi se raziskava izvedla še z otroki, ki so vključeni v proces soustvarjanja pomoči, tako bi pridobili njihov pogled na potek sodelovanja in predloge za spremembe.

8 LITERATURA

- Akerman, B. (2013). Moč besed v pogovoru z otrokom. V Kodele, T., Mešl, N. (ur.) (2013). Otrokov glas v procesu učenja in pomoči. Priročnik za vrtce, šole in starše. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
- Airès, P. (1991). Otrok in družinsko življenje v starem režimu. Ljubljana; ŠKUC.
- Biba Rebolj, A. (2015). V rešitev usmerjen pristop: kratka, v rešitev usmerjena terapija in kovčing kot drugačni paradigmi reševanja problemov. Sodobna pedagogika, 1/2015, 104-112.
- Boyd Webb, N. (1999). Play therapy with children in crisis: individual, group and family treatment. New York: Guilford press.
- Boyd Webb, N. (2003). Social work with children. New York: Guilford press.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2006). Socialno delo z družino. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2008). Soustvarjanje v šoli: učenje kot pogovor. Ljubljana: Zavod RS za šolstvo.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2013). Spoštovanje otroštva. V Kodele, T., Mešl, N. (ur.) (2013). Otrokov glas v procesu učenja in pomoči. Priročnik za vrtce, šole in starše. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2011). Soustvarjanje v delovnem odnosu: izvirni delovni projekt pomoči. V L. Šugman Bohinc (ur.), Učenci z učnimi težavami: izvirni delovni projekt pomoči (str. 15-36). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2016). Socialno delo z družino: soustvarjanje procesov podpore in pomoči. V T. Kodele, N. Mešl (ur.), Družine s številnimi izzivi: soustvarjanje pomoči v skupnosti (str. 21-41). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G. Kobal, L., Mešl, N., Možina, M. (2019). Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G. Mešl, N. (2019). Socialno delo z družino: soustvarjanje želenih izidov in družinske razvidnosti. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Davies, A. (2011). Counseling children: values and practice. V O'Dell, L., Leverett, S. (ur.) (2011). Working with children and young people. UK: Palgrave Macmillan.
- Deklaracija OZN o otrokovih pravicah. (1959). Pridobljeno 17. 7. 2019 s http://www.varuh-rs.si/pravni-okvir-in-pristojnosti/mednarodni-pravni-akti-s-podrocja-clovekovih-pravic/organizacija-zdruzenih-narodov/deklaracija-o-otrokovih-pravicah/#c72
- Družinski zakonik. (DZ). (2017). Uradni list RS, št. 15/17.

- Eames, V., Shippen, C., Sharp, H. (2016). The team of life: a narrative approach to building resilience in UK school children. Educational & child psychology. 33(2), 57-68.
- Gehart, D. (2007). Creating space for children's voices: a collaborative and playful approach to working with children and families. V Anderson, H., Gehart, D. (ur.) (2007). Collaborative therapy. New York: Taylor & Francis Group.
- Gerard Kaduson, H. (2009). Release play therapy for children with posttraumatic stress disorder. V Gerard Kaduson, H., Schaefer, C. E. (ur.) (2009). Short-term play therapy for children. The Guilford press, New York.
- Gil, E. (1994). Play in family therapy. The Guilford press, New York.
- Iveson, C. (2002). Solution-focused brief therapy. Advances in Psychiatric Treatment, 8, 149-157.
- James, A. & James, A. (2008). Key concepts in childhood studies. Los Angeles, Sage.
- Jenkole, M. (2008). Zagovornik – glas otroka. Socialno delo., 47 (3/6), 373 – 374.
- Konvencija OZN o otrokovih pravicah. (1989). Pridobljeno 18. 7. 2019 s http://www.varuh-rs.si/pravni-okvir-in-pristojnosti/mednarodni-pravni-akti-s-podrocja-clovekovih-pravic/organizacija-zdruzenih-narodov/konvencija-o-otrokovih-pravicah-ozn/#c69
- Klopčič, V. (1992). Mednarodnopravni vidik otrokovih pravic. V Šelih, A. (ur.) (1992). Pravni vidiki otrokovih pravic. Ljubljana: Uradni List Republike Slovenije.
- Luckock, B., Leferve, M., Orr, D., Jones, M., Marchant, R. & Tanner, K. (2006). Teaching, learning and assessing communication skills with children and young people in social work education. Bristol: The Policy Press.
- Legget, E. S., Boswell, J. N. (2017). Directive play therapy. V Legget, E. S., Boswell, J. N. (ur.). Directive play therapy: theories and tehniques. New York: Springer Publishing Company.
- Loreman, T. (2009). Respecting childhood. New York: Continuum Inernational Publishing Group.
- Martinjak, T. (2013). Zagovornik – glas otroka. Sodobna pedagogika. 3/2013, 70-78.
- Mesec, B. (2013/2014). Metodologija raziskovanja v socialnem delu II. Študijsko gradivo. Fakulteta za socialno delo, Univerza v Ljubljani.
- Mešl, N. (2018). K rešitvi usmerjen pristop kot podpora soustvarjanju želenih izidov v delovnem odnosu. Socialno delo, 56 (2018), 2: 95-14.
- Milner, J., Bateman, J. (2011). Working with children and teenagers using solution focused approaches. London: Jessica Kingsley Publishers.

- Oaklander, V. (1997). The terapeutic process with children and adolescents. Gestalt review, 1(4): 292-317.
- O'Dell, L., Leverett, S. (ur.) (2011). Working with children and young people. UK: Palgrave Macmillan.

- Organizacija Združenih narodov (2005). Splošni komentar številka 7. Izvajanje otrokovih pravic v zgodnjem otroštvu. Pridobljeno 12. 12. 2018 s http://docstore.ohchr.org/SelfServices/FilesHandler.ashx?enc=6QkG1d%2FPPRiCAqhKb7yhsqIkirKQZLK2M58RF%2F5F0vFBt3FEuw5MPwUGL3wWtvx4j73rex5qxa3VhfNzYn7%2BdXmEE6x0AhrdwGxiZZx%2FWZkBmtmA%2Bd%2B%2B7DbMPDdOVQA9

- Puhar, A. (2004). Prvotno besedilo življenja. Ljubjana. Studia Humanitatis.

- Pavlović, Z. (1993). Psihološke pravice otroka – otrokove pravice onstran pravnega varstva. Radovljica: Didakta.

- Rener, T. (2000). Adolescentke. Družboslovne razprave (34-35): 207-217.

- Riley,S., Malchiodi, C. (2003). Solution-focused and narrative approaches. V Malchiodi, C. (ur.) (2003). Handbook of art therapy. New York: Guilford press.

- Schaefer, C. E. (1993). The therapeutic powers of play. Northvale, NJ: Jason Aronson.

- Sklare, G.B. (2005). Brief Counseling That Works: A Solution-Focused Approach for School Counselors and Administrators. Thousand Oaks, California: Crowin Press.
- Smith, C., Nylund, D. (ur.) (1997). Narrative therapies with children and adolescents. New York: Guilford press.
- Šelih, A. (2015). Konvencija OZN o otrokovih pravicah in današnji čas. V Šelih, A., Filipčič, K. (ur.) (2015). Otrokove pravice v Sloveniji: sedanje stanje in izzivi za prihodnost. Ljubljana: Slovenska akademija znanosti in umetnosti.
- UNICEF Slovenija (b.d.). Pridobljeno 18. 7. 2019 s https://www.unicef.si/projekti-v-sloveniji/zagovornistvo/konvencija-o-otrokovih-pravicah
- Varuh človekovih pravic RS. (2018). Konvencija o otrokovih pravicah. Pridobljeno 12. 12. 2018 s http://www.varuh-rs.si/pravni-okvir-in-pristojnosti/mednarodni-pravni-akti-s-podrocja-clovekovih-pravic/organizacija-zdruzenih-narodov/konvencija-o-otrokovih-pravicah-ozn/

- Winter, K. (2011). Building relationships and communicating with young children. A practical guide for social workers. London: Routledge.

9 PRILOGE

9.1 Vodila za intervju

Kakšne pristope uporabljajo strokovni delavci pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki?

- Kako bi opisali vaše sodelovanje z otroki (nato tudi opis procesa)
- Kako se otroka vključi v sodelovanje oziroma pogovor (kako se pristopi)
- Kakšni pristope uporabljate pri delu z otroci (če samo pogovor, kakšen pogovor oziroma posebnosti pogovora – k rešitvi usmerjen pristop, narativni pristopi)
- Uporaba podpornih medijev, podpornega gradiva (kateri pripomoči – igrače, lutke, risanje itd.)
- Kako pristopite k otroku, ki se ne želi pogovarjati oziroma sodelovati, kako premagujete ovire pri sodelovanju oziroma vzpostavljanju odnosa (si vzamejo čas in se na primer igrajo z otrokom toliko časa, da se sprosti in se počuti varno)
- Kako se soočate z jezikovnimi ovirami, če obstajajo

Kako strokovni delavci poskrbijo, da je glas otroka v procesu dela slišan in upoštevan?

- Kako se zagotovi tak prostor za otroka, da se počuti dovolj varno, da spregovori (imajo posebno sobo, namenjeno za pogovore z otroki, poseben kotiček, kako je oblikovan oziroma opremljen, so na voljo igrače, knjige, če ni posebnega prostora, kako se uredi pisarno, da je prijazna otroku)
- Kako poteka začetek sodelovanja (kako se otroku pojasni razlog za pogovor, kako se vzpostavi ta začetni stik, kako pri tem sodelujejo starši oziroma skrbniki)
- Kako se zagotavlja, da je otrokov glas slišan in upoštevan (da starši ne preglasijo otroka, kako se ravna v primerih, ko želijo starši preglasiti otroka, ko želijo preglasiti njegove želje)

Kdaj so otroci vključeni v proces soustvarjanja pomoči in kdaj ne?

- Na podlagi česa se odločiti ali otroka vključite v proces pomoči ali ne
- Specifični primeri, ko so otroci vključeni v proces pomoči in specifični primeri, ko niso vključeni
- V pogovorih, ki potekajo samo s starši oziroma skrbniki, kako se poskrbi za dobrobit otroka (se pravi, da si želijo uveljavljati svojo voljo, kako se pristopa pri tem)

Kakšni so razlogi, da se otroka ne vključi v soustvarjalni proces pomoči?

- Razlogi in okoliščine, da se otroka sploh ne vključi v proces pomoči
- Razlogi in okoliščine, da se v procesu pomoči otrokovega glasu ne upošteva (mogoče otroci s posebnimi potrebami, s težavami v duševnem zdravju itd.)

9.2 Odprto kodiranje

ŠTEVILKA IZJAVE	IZJAVA	KODA	KATEGORIJA	TEMA
A1	Najprej se pogovarjamo o stvareh, ki so otroku zanimive.	Pogovor o stvareh, ki zanimajo otroka	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
A2	… nato pa mu zelo jasno in natančno razložimo, zakaj smo prišli, kaj nas zanima, kaj že vemo.	Natančno razložen namen pogovora	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
A3	..če zvemo določene stvari že od na primer svetovalne delavke v šoli, to povemo..	Iskrenost o stvareh, ki so že znane	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
A4	…povemo, da želimo zvedeti še več in se nato pogovarjamo naprej.	Želja po več informacijah	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
A5	Na šolah se pogovarjamo z otroci pod določenimi pogoji.	Pogovor na šoli	Pogovor z otrokom na šoli	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
A6	Pogovor more biti utemeljen s Družinskim zakonikom, če se slučajno umeša kakšna inšpekcija.	Utemeljitev pogovora s Družinskim zakonikom	Pogovor z otrokom na šoli	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
A7	Gre za 177. člen Družinskega zakonika, kdaj lahko opraviš pogovor z otrokom brez soglasja staršev.	Pogovor z otrokom po 177. členu Družinskega zakonika	Pogovor z otrokom na šoli	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
A8	Seveda se moraš na šoli tudi najavit, da prideš.	Najava pogovora na šoli	Pogovor z otrokom na šoli	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki

A9	Najprej se predstaviš, poveš kaj delaš, zakaj si prišel…	Predstavitev strokovnega delavca in njegovega dela	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
A10	…nadaljevanje pa je odvisno od nivoja sproščenosti otroka.	Tempo pogovora odvisen od sproščenosti otroka	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
A11	Če je otrok zelo nesproščen, se včasih odločiš takoj preiti k stvari, da mu skrajšaš cel pogovor..	Takojšen pričetek delovnega pogovora kot pomoč pri nesproščenosti	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
A12	…včasih pa poskrbiš za sproščanje, na primer s pogovorom, ga vprašaš, ker predmet imajo sedaj pa tako.	Sproščeno pogovarjanje o vsakdanjih stvareh kot pomoč pri nesproščenosti	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
A13	Lahko ga prosimo, da pove kaj o svojem življenju, da opiše svoj dan.	Pogovor o vsakdanjem življenju	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
A14	Potem tudi obvestimo starše, da je pogovor potekal.	Obvestilo staršem o pogovoru	Pogovor z otrokom na šoli	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
A15	Pristopi so vedno prilagojeni otroku.	Pristopi prilagojeni otroku	Načini dela z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
A16	Če veš, da se bo otrok lažje sprostil tako, da se najprej malo pohecaš, se seveda pohecaš.	Uporaba šal za sproščanje	Načini dela z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
A17	Če mu bo pomagalo risanje, rišeš.	Risanje kot pomoč pri sproščenosti	Podporni mediji	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
A18	Mislim, da je glavna stvar, ki ti pomaga	Zanimanje za sočloveka kot pomoč	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu

	vzpostavit stik s človekom, katerekoli starosti, to, da pokažeš, da te res zanima, da to delaš za to, da bi mu probal pomagati.	pri vzpostavljanju prvega stika		soustvarjanja pomoči z otroki
A19	Igrače imam vedno v svoji pisarni, da so na razpolago.	Igrače so na razpolago	Podporni mediji	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
A20	Če pogovor poteka drugje, vzamem igrače s seboj, če so otroci mlajši.	Igrače na terenu	Podporni mediji	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
A21	Na centru niti nimamo na voljo nobenih igrač, knjig, vse pridobimo od doma, od prijateljev.	Strokovni delavci sami zagotovijo igrače, knjige…	Podporni mediji	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
A22	Vsako leto dobim od plesne šole Kazina igrače.	Doniranje igrač	Podporni mediji	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
A23	Ko sem delala še na področju zaščite otrok, sem vedno nosila igrače sabo, ko smo imeli kakšen odvzem, za preusmerjanje pozornosti.	Igrače na terenu	Podporni mediji	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
A24	Starejši otroci včasih prinesejo s seboj igrače, ki jih imajo radi.	Otroci prinesejo svoje igrače	Podporni mediji	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
A25	Največkrat je problem, ko gre za kakšno nasilje in je vpletena še policija in pogovor poteka na policiji.	Problem vpletenosti več institucij pri pogovoru	Sodelovanje s institucijami	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki

A26	Tam je vedno premalo časa, preveč dela in ni možno večkrat priti in se pogovoriti, se pravi, da ima otrok na voljo več srečanj, da se odpre in spregovori.	Preobremenjenost dela, da bi se izvedlo več pogovorov	Sodelovanje s institucijami	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
A27	V takih primerih se poskuša pogovore organizirati prej in drugje, na primer na Društvu za nenasilno komunikacijo…	Drugačna organizacija dela	Sodelovanje s institucijami	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
A28	…se otroka seznani in pripravi na to, da bo mogel spregovoriti s policijo.	Seznanitev otroka s sodelovanjem z drugimi institucijami	Sodelovanje s institucijami	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
B1	…sodelovanje in pristop prilagajaš starosti otroka.	Prilagoditev pristopa otroku	Načini dela z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
B2	Vedno moraš vedeti, s koliko starimi otroci boš delal, kakšne so približno potrebe otroka.	Različne potrebe otrok glede na starost	Načini dela z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
B3	…dobro je, da se pred sodelovanjem malo pozanimaš o otroku, o njihovih željah, interesih, da se lahko pripraviš.	Predhodno znanje o otrokovih željah in interesih	Načini dela z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
B4	Da lahko preko nečesa, kar je otroku blizu pristopiš do njega.	Približevanje otroku preko nečesa, kar je njemu blizu	Načini dela z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
B5	Tako da je pomembno, da v naprej malo načrtuješ, se organiziraš.	Načrtovanje in organizacija vnaprej	Načini dela z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki

B6	Po navadi pa v sodelovanje stopam tako, da sem jaz sproščen, da sem pripravljen, to se mi zdi še najbolj pomembno, da si umirjen.	Sproščeno in umirjeno stopanje v pogovor	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
B7	Z otroci se odvija sodelovanje kot se pač odvija, zelo težko je predvidet, kako bo, zato sproščeno vzdušje in prostor veliko pomenita.	Nepredvidljiv potek sodelovanja	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
B8	Zdi se mi, da moraš otroka vedno najprej pridobit na svojo stran in šele nato lahko karkoli delaš z njim, vedno je pomembnem ta človeški pristop.	Človeški pristop, ki otroku sporoča, da si na njegovi strani	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
B9	Vse je odvisno od otroka, koliko je star, kaj ga zanima.	Uporaba podpornim medijev odvisna od zanimanje otrok	Podporni mediji	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
B10	Na primer, če imaš podatek, da otrok ne mara risat, moraš to prilagoditi otroku.	Prilagojenost podpornih medijev otroku	Podporni mediji	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
B11	Če pa pride spontano do tega, da bi risali, se pa seveda prepustiš.	Spontanost pri uporabi podpornih medijev	Podporni mediji	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
B12	Lahko se pozanimaš v šoli ali pri starših, kaj otroka zanima oziroma kot socialni delavec sodeluješ z različnimi institucijami, rejniki in zveš take stvari.	Preko sodelovanja z drugimi institucijami dobiti informacije o interesih otroka	Sodelovanje s institucijami	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki

B13	Jaz se vedno prej pozanimam, kaj ima otrok rad, če ima rad lego kocke, bom prinesel lego kocke, pa mu jih lahko na koncu tudi podariš.	Predhodno raziskovanje, kaj je otroku všeč	Načini dela z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
B14	…v pogovor grem sproščeno, brez nekega jasnega cilja, kaj vse bom zvedel.	Sproščeno v pogovor, brez prevelikih pričakovanj	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
B15	Če je to zgodi v odnosu, se zgodi, pač delaš na tem…	Delo na tem da se v odnosu stvari odvijajo naprej	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
B16	…če pa vidiš, da se pogovor ustavi, da otrok ne želi povedat, pa ostaneš tam kjer si, pa si rečeš danes ne, bom pa drugič in poskusiš drugič spet. Nič ne delaš na silo.	Če se pogovor ustavi, ostaneš v sedanjosti in ne delaš na silo	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
C1	Otroci in mladostniki se na centru pojavijo ob različnih priložnostih.	Otroci pridejo na pogovor od različnih priložnostih	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
C2	Po navadi starši začnejo kakšen postopek na centru, na primer postopek razveze ali v primerih obravnave nasilja in takrat nujno potrebujemo tudi informacije s strani otrok.	Starši sprožijo postopek na CSD, informacije je potrebno pridobiti tudi od otrok	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
C3	Pri nas imamo zaposleni dve psihologinji, ki lahko opravita pogovor	Zaposleni dve psihologinji, ki lahko opravita pogovor z otrokom	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki

	z otrokom, tako lahko otrok odda izjavo…			
C4	…njegova pravica je, da se odloči ali to želi ali ne, seveda pa obstajajo tudi primeri, ko je to obvezno.	Otrokova pravica, da se odloči ali želi pogovor ali ne, včasih je obvezno	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
C5	Prvi stik je izjemnega pomena, ne glede na to ali gre za otroke, mladostnike ali odrasle.	Izjemni pomen prvega stika	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
C6	Jaz na prvem srečanju z otrokom in starši predstavim kaj je vloga centra, kako jim lahko pomagamo, pojasnim zakaj so bili povabljeni, kakšne so oblike pomoči in to je prvi korak.	Predstavitev vloge centra in oblik pomoči kot prvi korak pri delu	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
C7	Drugi korak je, da podpremo odločitev staršev in otrok, da so prišli po pomoč…	Podpora odločitve staršev in otrok kot drugi korak	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
C8	… pridobimo največ možnih informacij, predvsem od staršev, ki svojo otroke najbolj poznajo, hkrati pa damo tudi otroku priložnost, da pove svoje mnenje in svoja stališča.	Pridobivanje informacij od otrok in staršev	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
C9	En del teh uvodnih pogovorov se opravlja skupno se pravi s starši in otroci, drugi del pa ločeno.	Skupni in ločeni pogovori	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
C10	Staršem tudi povem, da po navadi otrok v pričo staršev ne pove vsega	Strinjanje staršev in otrok, da se opravijo ločeni pogovori	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu

	kar ga teži in moram reči, da do sedaj starši niso nasprotovali temu, tudi otroci so se strinjali.			soustvarjanja pomoči z otroki
C11	Prej sem veliko let delala tudi na področju obravnave nasilja in preprečevanje nasilja, takrat sem vodila razgovore tudi z mlajšimi otroci, recimo starimi 4, 5 let.	Delo z mlajšimi otroki	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
C12	Opravili smo razgovore, da bi pridobili informacije o nasilju…	Pogovor za pridobivanje informacij o nasilju	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
C13	… ta pogovor ni bil namenjen zaslišanju otroka, ampak temu, da otroka razbremenimo in da otroku pojasnimo, kako bo potekal postopek naprej.	Pogovor kot razbremenitev otroka	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
C14	Ker najhuje je, da mora otrok desetim različnim ljudem ali institucijam razlagati svojo zgodbo.	Problem pogovorov z več institucijami	Sodelovanje s institucijami	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
C15	Seveda se pa na primeren način, glede na starost pove določene stvari, pove se tako, da otrok lahko razume.	Stvari se razloži tako, da otrok razume, kar se mu pove	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
C16	Bila sem tudi 10 let koordinator pilotnega projekta Zagovornik – glas otroka in sem opravljala uvodne razgovore, kjer smo	Postavitev zagovornika otroku	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki

	otroku pojasnjevali, zakaj se mu postavlja zagovornik in kaj je namen.			
C17	Ko sem bila zagovornica, smo imeli približno 30 do 40 primerov letno in sem opravljala razgovore s temi otroci in moram reči, da so otroci zelo lepo sprejeli možnost, da nekdo v njihovem imenu poda informacije.	Dobro sprejet koncept zagovornika s strani otrok	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
C18	Nekateri rečejo, da otrok mora podati svojo izjavo, to ni res.	Ni nujno, da otrok poda izjavo	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
C19	Otrok lahko poda izjavo, če želi. Otroka je potrebno res dobro slišati in ocenit kaj je njegova volja in jo podati naprej, če jo izrazi, če je ne izrazi pa smo dolžni upoštevati tudi to.	Dolžnost upoštevati to, da otrok ne želi podati izjave	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
C20	Ker delam s starejšimi, včasih uporabimo kakšne karte, dokončanje stavkov, včasih otrok sam napiše kaj o sebi, se tako predstavi pa potem skupaj predebatirava.	Ice breakerji za začetek procesa sodelovanja	Podporni mediji	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
C21	Imam prvo stopnjo realitetne terapije, tako da nimam težav pri vzpostavljanju prvega	Prednosti dodatnega izobraževanja pri vzpostavljanju in	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki

	stika z mladostnikom in tudi kasneje nimam težav, se uspemo vse dogovoriti tako, da ni težav.	vzdrževanju stika z otrokom		
C22	V teh 30 letih se spomnim mogoče dveh primerov, ko se mladostnika nista odločila za sodelovanje.	Malo odločitev za nesodelovanje	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
D1	V stik z otroki prihajamo, ko so stari nad 10 let in pišemo mnenja za sodišča.	Delo z otroci, ki so starejši od 10 let	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
D2	To je neka starostna meja, na centru z zelo majhnimi otroki ne delamo veliko.	Starostna meja za sodelovanje z otroci	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
D3	Otroke, ki so stari približno 10 let, povabimo, da izrazijo svoje mnenje.	Povabilo za izrazitev mnenja	Pogovor z otroki	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
D4	V razveznih postopkih otroke sprašujemo, kako vidijo situacijo glede ločitve, kako se oni počutijo, katero smer nakazujejo, kje bi želeli živeti po razvezi.	Spraševanje otrok o njihovem doživljanju situacije	Pogovor z otroki	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
D5	Veliko več dela imamo z odraslimi ljudmi, čeprav je vidik otroka in glas otroka zelo pomemben.	Več dela z odraslimi, čeprav je vidik otroka zelo pomemben	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
D6	Ovira nas količina dela, da bi lahko storitve opravljali zelo kvalitetno.	Prevelika količina dela vpliva na storitve	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki

D7	Manjka nam manevrskega prostora, da bi pogovore opravljali s straši, nato z otroki, potem spet s starši.	Primanjkljaj manevrskega prostora za del z otroci in starši	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
D8	Pri primerih nasilja sodelujemo z otroci, poskušamo speljat pogovor z otroci, malo je tudi odvisno od situacije.	Sodelovanje z otroci v primerih nasilja	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
D9	Velikokrat se z otrokom pogovorimo tudi na šoli.	Potekanje pogovora na šoli	Pogovor z otrokom na šoli	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
D10	Preko otroka dobiš še en vidik situacije.	Pogovor z otrokom omogoča dodaten vidik v situacijo	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
D11	Sodelovanje z otroci se mi zdi zelo pomembno, vendar nam res primanjkuje manevrskega prostora za kvalitetno delo za večje vključevanje otrok.	Premalo časa za kvalitetno delo	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
D12	Vse je odvisno od otroka.	Pristop odvisen od otroka	Načini dela z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
D13	Nekateri otroci kar pridejo do tebe in ti vse povejo, nekateri so bolj zaprti.	Otroci do strokovnih delavcev pristopajo različno	Načini dela z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
D14	Jaz imam z otroci dobre izkušnje, dobre izkušnje pogovorov.	Dobre izkušnje pogovorov z otroki	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki

D15	Včasih začnem s kakšnim hecom, jih vprašam kaj kej počnejo, kako je v šoli, ali hodijo na kakšne treninge, tako da se situacija malo sprosti, govorimo o malo bolj zabavnih stvareh potem pa začnemo pogovor.	Pogovor o vsakdanjih stvareh kot sproščen pristop	Načini dela z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
D16	Zelo je tudi odvisno od starosti otroka. Če je otrok star 15 let, se z njim lahko pogovarjaš kot z odraslim, mu enostavno razložiš, zakaj je bil vabljen na pogovor.	K starejšim otrokom pristopiš kot k odraslim	Načini dela z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
D17	Če pa so otroci mlajši, pa moraš pogovor prilagajati starosti otroka.	Za mlajše otroke potrebno prilagoditi pristop	Načini dela z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
D18	To je stvar čisto vsakega posameznika, imaš manevrski prostor za ustvarjanje, odvisno tudi od znanj, ki jih imaš.	Uporaba podpornih medijev odvisna od znanja, ki ga imajo strokovni delavci	Podporni mediji	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
D19	Jaz recimo ne uporabljam kreativnih medijev, čeprav se mi zdijo dobri, ampak niti nimamo takega sistema dela.	Sistem dela ni skladen z uporabo podpornih medijev	Podporni mediji	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
D20	Mogoče to bolj uporabljajo psihologi izvedenci.	Uporaba podpornih medijev s strani psihologov izvedencev	Podporni mediji	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki

D21	Čeprav se mi zdi, da bi lahko take medije uporabljali tudi pri nas, ampak je to stvar posameznika in koliko je usposobljen za to.	Uporaba podpornih medijev je stvar posameznika	Podporni mediji	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
D22	Moraš imeti znanje in moraš vedeti kaj delaš.	Znanje potrebno za uporabo podpornih medijev	Podporni mediji	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
D23	Z otroci sodelujemo tudi pri nadzorovanih stikih, v takih primerih lahko gremo na sladoled ali pa ven na igrala in je spet vzdušje čisto drugačno.	Iti ven kot podporni medij	Podporni mediji	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
D24	To je sigurno eno področje, na katerem bi se dalo še razvijat.	Možnost razvijanja prakse uporabe podpornih medijev	Podporni mediji	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
D25	Čisto vsak primer, čisto vsak otrok je neka svoja zgodba.	Otroci se med seboj razlikujejo	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
D26	Nič ne delamo na silo. Če ne gre, ne gre.	Če ne gre, ne gre	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
D27	To da se otrok ne želi pogovarjati, lahko vidiš tudi kot posredno informacijo.	Informacija, ki jo otrok sporoča s tem, ko se ne želi pogovarjati	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
D28	Lahko uporabimo tudi druge mehanizme, na primer predlagamo sodnega izvedenca, če gre za primer razveze.	Predlog sodnega izvedenca za otroke, v primerih razveze	Načini dela z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
D29	Sploh z mlajšimi otroci veliko delajo oni.	Delo sodnega izvedenca	Načini dela z otrokom	Pristopi pri procesu

				soustvarjanja pomoči z otroki
D30	Ali pa se povežemo s svetovalnim centrom, sodelujemo lahko z drugimi institucijami.	Povezovanje s institucijami	Sodelovanje s institucijami	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
D31	Če imaš izkušnje, če imaš znanje imaš manevrski prostor, kako delati, imaš več možnosti.	Znanje omogoča več možnosti dela	Pogovor z otrokom	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
E1	Imamo dnevni center, otroci in mladi prihajajo dnevno, po navadi po šoli.	Prihajanje otrok po šoli	Delo nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
E2	Nudimo pomoč pri šolskem delu, psihosocialno podporo, druženje, vključevanje v družbo.	Različne oblike pomoči	Delo nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
E3	Sodelujemo dobro, včasih je naporno, ampak se otroci radi vračajo.	Dobro sodelovanje z otroci	Delo nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
E4	Prvi stik navežemo po navadi zaradi tega, ker mlade k nam napoti osnovna šola ali centri za socialno delo.	Napotitev otrok s strani šole ali CSD	Delo nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
E5	Otroci morajo priti s starši, če so mlajši od 15 let, pripravljene imamo dogovore o vključitvi.	Otroci pridejo s starši	Delo nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
E6	Skupaj s starši in otroci naredimo individualni načrt, da se dogovorimo zakaj bo otrok prihajal, kaj je cilj, kaj bi otrok pridobil.	Izdelava individualnega načrta	Prvo srečanje na nevladni organizaciji	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki

E7	Otroci so stari od 6 do 20 let, večina pa jih je od 3 do 9 razreda osnovne šole.	Širok razpon starosti otrok	Delo nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
E8	Torej na prvem srečanju se oblikuje individualni načrt, in sodelovanje naprej poteka na podlagi le tega.	Oblikovanje individualnega načrta na prvem srečanju	Prvo srečanje na nevladni organizaciji	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
E9	Prvi kontakt je namenjen temu, da se z otrokom spoznamo, povemo, kaj tukaj počnemo, povprašamo po njegovih željah.	Prvi kontakt namenjen spoznavanju	Prvo srečanje na nevladni organizaciji	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
E10	Vprašamo ali bi na začetku raje sodeloval na delavnicah ali bi raje imel individualno pomoč, ali bi bil v skupini tako da ta del prilagodimo otroku.	Otroka se povpraša po njegovih željah, pri čem želi sodelovati	Prvo srečanje na nevladni organizaciji	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
E11	Kasneje, ko ga spremljamo, se prilagajamo otroku in ga po potrebi vključujemo še v druge dejavnosti.	Prilagajanje otroku	Delo nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
E12	Pristop prilagodimo starosti otroka in glede na potrebe otroka.	Pristop prilagojen glede na potrebe otrok	Pristopi dela nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
E13	Včasih se potrebe in želje razlikujejo med otroci, starši, svetovalnimi delavkami, sploh pri učnem delu.	Potrebe udeleženih se razlikujejo	Delo nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki

E14	Večina otrok ne želi aktivno delati na področju šole, ampak smo mnenja, da so težave pri učnem delu odraz težav na drugem področju.	Učne težave odraz težav na drugih področjih	Delo nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
E15	Uporabljamo mešanico veliko pristopov – ice breakerji, socialne igre, spoznavne igre, igre za umirjanje, aktivnosti za umirjanje, pogovori, vključevanje v delavnice, izvajanje delavnic, učenje prepoznavanja čustev.	Mešanica pristopov pri delu	Pristopi dela nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
E16	Velikokrat se povezujemo tudi z drugimi organizacijami, drugimi skupinami ljudi, kot so na primer osebe s težavami v duševnem zdravju, starostniki, jih povezujemo na tem področju, jih učimo empatije.	Povezovanje z drugimi institucijami	Pristopi dela nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
E17	Gre za individualno delo, delo v skupini in delo v skupnosti.	Različne oblike dela	Pristopi dela nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
E18	Po navadi, če se otrok ne želi pogovarjati oziroma je nezainteresiran, so to otroci, ki imajo neke socialne težave, težave pri vključevanju v družbo.	Nezainteresiranost kot odraz socialnih težav	Delo nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki

E19	Največkrat s takimi otroci delamo tako, da delamo z njim individualno.	Individualno delo	Pristopi dela nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
E20	Ali sodelujemo mi individualno ali pa mu najdemo prostovoljca, ki z njem sodeluje individualno in to po navadi otrokom ustreza.	Individualno delo s prostovoljcem	Pristopi dela nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
E21	Tako otrok ve, da ga ob določeni uri tukaj čaka prostovoljec, se bosta umaknila v svoj prostor in bosta počela različne zadeve.	Prostovoljec	Pristopi dela nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
E22	Nato postopoma preko prostovoljca, otroka vključujemo v druge aktivnosti, če so seveda smiselne.	Vključitev otroka v druge aktivnosti preko prostovoljca	Pristopi dela nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
E23	Če je nek otrok nov, je težko pričakovati, da se bo takoj odprl in vse povedal.	Težko odpiranje otrok	Prvo srečanje na nevladnih organizaciji	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
E24	To se zgodi postopoma.	Postopno odpiranje otroka	Prvo srečanje na nevladni organizaciji	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
E25	Tudi nimamo prakse, da posedemo otroka v en prostor in mu rečemo, da se bomo pa zdaj pogovarjali.	Ni prakse strogih pogovorov	Pristopi dela nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
E26	Lahko se zgodi, ko sediš v pisarni pa otrok sam pride, pa se pogovarjata nekaj vsakodnevnega in naslednjič že več pove.	Sproščenost pogovorov	Pristopi dela nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki

E27	Otroci imajo željo po individualne delu, po pogovoru, da se izpovejo, tako da poskušamo to izvesti na bolj neformalen način, poskrbimo pa da komunikacija teče jasno in usmerjeno.	Želja otrok po individualnem pogovoru	Pristopi dela nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
E28	Otroci se hitro naučijo novega jezika, sicer imamo pri nas tečaje slovenščine, vendar se tudi v šoli hitro naučijo, po navadi tam v 4, 5 mesecih.	Hitro učenje otrok novega jezika	Delo nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
E29	Osnovnih stvari se hitro naučijo, nato pa opazujejo vrstnike, tudi mi se vedno pogovarjamo v slovenščini, ravno zato, da se tudi od nas učijo.	Stik z vrstniki omogoča hitrejše učenje	Delo nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
E30	S starši je težje, mogoče tudi zaradi tega so bolj neodzivni, ko jih na primeri kličemo po telefonu, velikokrat samo kimajo med pogovorom, ker ne razumejo dovolj, da bi se z nami pogovarjali.	Starši imajo večje težave z učenjem novega jezika	Delo nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
E31	Imamo tudi tečaje za starše, kamor jih povabimo, da se naučijo osnove slovenskega jezika.	Tečaji za starše	Delo nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
E32	Otroci so bolj prepuščani sami sebi kar se tega tiče.	Prepuščenost otrok samim sebi	Delo nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu

				soustvarjanja pomoči z otroki
F1	Zveza prijateljev mladine Moste Polje ima že več kot 60 letno tradicijo vključevanja otrok v programe prostočasnih aktivnosti in letovanj.	Vključevanje otrok v programe	Delo nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
F2	Programi so se s slabšanjem razmer na področju socialnega varstva za otroke začeli dodatno razvijati tudi v smeri brezplačne učne učne pomoči, varstva otrok, humanitarne pomoči staršem, brezplačnega vključevanja otrok v prostočasne in druge dejavnosti…	Razvijanje programov	Delo nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
F3	… izobraževanja staršev za uspešno vzgojno in skrbstveno vlogo…	Izobraževanje staršev	Delo nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
F4	…danes pa jim nudimo z našimi programi celostno obravnavo, v katero se vključujejo družine in pa tudi posamezniki.	Programi zajemajo celostno obravnavo	Delo nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
F5	Družine v naše programe usmerijo tako socialnovarstveni zavodi (CSD), šolske svetovalne službe ali svetovalne službe v vrtcih oz. drugih	Usmeritev na nevladne organizacije	Delo nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki

	vzgojno izobraževalnih institucijah.			
F6	Prvo srečanje, ko uporabniki izpolnijo vlogo za vključitev v humanitarni program…	Vloga za vključitev	Prvo srečanje na nevladni organizaciji	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
F7	…namenjeno izdelavi osebnega načrta, da se spoznajo okoliščine, ki obstajajo, da uporabnik potrebuje pomoč in podporo.	Izdelava osebnega načrta	Prvo srečanje na nevladni organizaciji	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
F8	Izdela se načrt celostne obravnave…	Načrt celostne obravnave	Prvo srečanje na nevladni organizaciji	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
F9	…uporabnika se usmeri v določene oblike pomoči (delavnice, družinska mediacija, materialna pomoč, finančna pomoč, vključevanje otrok v prostočasne aktivnosti, tabore, letovanja, športne in kulturne dejavnosti ter vključevanje v individualno psihosocialno podporo (terapijo)).	Usmeritev uporabnika v oblike pomoči	Prvo srečanje na nevladni organizaciji	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
F10	Ko se otrok vključi v individualno psihosocialno podporo nam je pomembno, da sam izrazi željo ali je starš oz. skrbnik prisoten ali ne.	Prisotnost staršev na pobudo otroka	Delo nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
F11	Načelo koristi otroka je vedno v ospredju.	Načelo koristi otroka	Delo nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu

				soustvarjanja pomoči z otroki
F12	Otrok torej sam izrazi željo po vključevanju v individualne psihosocialne pogovore.	Otrok sam izrazi željo po vključitvi v pogovor	Delo nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
F13	Če se obravnave ne želi vključevat, predlagamo najprej druženje v neformalno obliki znotraj našega večgeneracijskega centra…	Predlog neformalnega druženja v centru	Pristop dela nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
F14	…organiziramo skupna druženja za naše uporabnike (bralno-ustvarjalne urice, kino predstave, kuharske delavnice, športna in kulturna udejstvovanja) kjer otroci spoznajo naše delovanje in nam lažje zaupajo.	Skupna srečanja	Pristopi dela nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
F15	Po teh neformalnih druženjih nimajo večjih težav z vključevanjem v individualne obravnave.	Neformalna srečanja spodbudijo željo po individualnem delo	Pristopi dela nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
F16	Starši v največji meri na srečanjih niso prisotni.	Ni prisotnosti staršev	Pristopi dela nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
F17	Delo z otrokom se izvaja v obliki strukturirane igre s pripomočki (risalni pribor, glina, peskovnik, lutke).	Strukturirana igra s pripomočki	Pristopi dela nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
F18	Ob igri lahko otrok na njemu varen način	Projiciranje občutkov skozi igro	Pristopi dela nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu

	projicira svoja občutja na predmete, igrače ali na risalni list.			soustvarjanja pomoči z otroki
F19	…pri igri s peskovnikom, ki je trodimenzionalni pripomoček, otrok prihaja preko gibanja v stik s telesom, čutenji in hkrati razmišlja.	Skozi gibanje v stik s telesom in občutki	Pristopi dela nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
F20	Tako lahko vidimo, na katerem področju je otrokovo izražanje čustev najbolj onemogočeno.	Uvid v otrokove zmožnosti izražanja čustev	Pristopi dela nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
F21	Za starejše otroke (13-18 let) uporabljamo metodo pripovedovanja in ustvarjanja zgodb.	Pripovedovanje in ustvarjanje zgodb	Pristopi dela nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
F22	Posameznik se z zavedanjem dogodkov okoli sebe skozi pripovedi zave dejanj in dogodkov v sebi in okoli sebe.	S pripovedjo pride do zavedanja dejanj in dogodkov	Pristopi dela nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
F23	S pripovedništvom ohranja povezanost svojega obstoja in smisel svojega življenja.	S pripovedjo se ohranja povezanost obstoja in smisla življenja	Pristopi dela nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
F24	Za pripovedovanje zgodb uporabljamo posebne kartice (Dixit oz. kartice »Več kot ena zgodba«).	Uporaba posebnih kartic za pripovedovanje	Pristopi dela nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki
F25	V primeru jezikovnih ovir so na srečanje povabljeni starši ali druga oseba, ki ji otrok zaupa in bi lahko	Poskrbljeno za interpretacijo otrokovega izražanja	Delo nevladnih organizacij	Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki

	poskrbel za interpretacijo otrokovega izražanja.			
A28	Sedaj bodo preddverje preuredili v prostor za stike…	Preurejanje preddverja v prostor za stike	Otroku prijazen prostor za pogovor	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
A29	…drugače pa za nemoteno pogovarjanje z otroci nimamo posebnega prostora, ni nobene varne sobe.	Ni posebnega prostora za pogovor	Otroku prijazen prostor za pogovor	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
A30	Večinoma pa pogovori potekajo v pisarnah.	Pogovori potekajo v pisarnah	Otroku prijazen prostor za pogovor	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
A31	Prej sem delala na CSD Vič, tam so imeli zelo lepo sobo za stike, kjer je veliko igrač in smo tudi tam imeli pogovore.	Urejena soba za otroke na CSD Vič	Otroku prijazen prostor za pogovor	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
A32	Notri je bil kavč, na tleh tepih, notri je bila mizica in otroška kuhinja in res veliko igrač, tudi miza za nas, ki je bila odmaknjena, da smo lahko opazovali stike.	Soba opremljena z kavčem, otroško kuhinjo in igračami	Otroku prijazen prostor za pogovor	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
A33	Kolegica, ki ima veliko pisarno, ima urejen kotiček z igračami.	V pisarni urejen kotiček z igračami	Otroku prijazen prostor za pogovor	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
A34	Z otroci sem vedno iskrena, povem kot je.	Iskrenost z otroci	Vzpostavljanje odnosa kot pomoč pri vzpostavljanju zaupanja med strokovno delavko/delavcem in otrokom	Zagotavljanje prostora za otrokov glas

A35	Stik se vzpostavi s tem, da otroku pokažeš, da si mu prišel pomagati, da te zanima kot oseba, se pogovarjaš z njim o stvareh, ki ga zanimajo.	Iskreno pokažeš zanimanje za otroka, mu ponudiš pomoč	Vzpostavljanje odnosa kot pomoč pri vzpostavljanju zaupanja med strokovno delavko/delavcem in otrokom	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
A36	Če je le možno se tudi vnaprej pozanimam pri svetovalni delavki, kaj otroka zanima.	Predhodno zanimanje za otroka	Vzpostavljanje odnosa kot pomoč pri vzpostavljanju zaupanja med strokovno delavko/delavcem in otrokom	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
A37	Res gre za improvizacijo.	Improvizacija	Vzpostavljanje odnosa kot pomoč pri vzpostavljanju zaupanja med strokovno delavko/delavcem in otrokom	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
A38	V primerih, ko ima otrok na primer vedenjske težave, ki so nastale zaradi neugodnega odnosa s starši, velikokrat najprej na pogovor povabim starše, da iz sebe spravijo kar imajo za povedati.	Najprej pogovor s starši	Zagotavljanje otrokovega glasu v pogovoru	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
A39	Povedo, kaj se z otrokom 'narobe', potem velikokrat pridejo do tega, da tudi pri njih kot starših ni vse okej.	Starši ugotovijo, da je problem tudi pri njih	Zagotavljanje otrokovega glasu v pogovoru	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
A40	Če je otrok zraven, se mi zdi, da to vpliva na moj odnos z njem, ker ve da sem slišala same	Slabe stvari, ki jih povedo starši, vplivajo na odnos z otrokom	Zagotavljanje otrokovega glasu v pogovoru	Zagotavljanje prostora za otrokov glas

	slabe stvari in potem ne želijo govoriti o ničemer.			
A41	Tako, da se najprej pogovarjam s starši, včasih imamo tudi več pogovorov, nato šele pogovor z otrokom.	Ločeni pogovori	Zagotavljanje otrokovega glasu v pogovoru	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
A42	V tem času lahko vidim, če se je doma kej spremenilo, na kakšen način lahko staršem posredujem določena videnja.	Spremembe	Zagotavljanje otrokovega glasu v pogovoru	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
A43	Nekateri starši so že sami kritični do svojega odnosa z otrokom, vedo, da nekaj ni v redu in si želijo to spremeniti…	Želja staršev po spremembi odnosa med njimi in otroci	Zagotavljanje otrokovega glasu v pogovoru	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
A44	…nekaj jih je takih, ki si vse zanikajo, velika večina pa je takih, ki se zavedajo težav, ampak si ne znajo pomagati.	Zavedanje težav	Zagotavljanje otrokovega glasu v pogovoru	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
A45	Pazim, da imamo ločene pogovore, ko gre za težave o odraščanje.	Ločeni pogovori, ko gre za težave v odraščanju	Zagotavljanje otrokovega glasu v pogovoru	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
A46	Kadar gre za nasilje, nikoli ne govorimo z otroci v pričo staršev o tem, ločimo storilce in žrtve.	Ločeni pogovori, ko gre za nasilje	Zagotavljanje otrokovega glasu v pogovoru	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
A47	Ko pa se dobi cela družina na pogovoru pa poskrbim, da otrok lahko pove, kar želi, poskrbim, da dobi prostor, četudi z mojim posredovanjem.	Zagotavljanje glasu otroka s posredovanjem	Zagotavljanje otrokovega glasu v pogovoru	Zagotavljanje prostora za otrokov glas

B17	V pripravi je soba, ki bo namenjena otrokom, predvsem za stike, za starše, mogoče tudi za pogovor z otrokom…	Posebna soba v pripravi	Otroku prijazen prostor za pogovor	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
B18	…trenutno pa pač prilagodiš otroku.	Prilagoditev otroku	Otroku prijazen prostor za pogovor	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
B19	Prostor bo prijazen otroku, da dobi dobro izkušnjo.	Prijazen prostor omogoča dobro izkušnjo	Otroku prijazen prostor za pogovor	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
B20	Mladostniku skoraj da ni treba nič pripravljati…	Pripravljanje prostora glede na starost	Otroku prijazen prostor za pogovor	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
B21	…mlajšim pa lahko pripraviš nekaj igrač, tudi takih s katerimi lahko kaj pokažejo, kakšne punčke, imam tudi figure družine, drugače pa ne dajem prevelike pozornosti temu.	Pripravljanje prostora glede na starost	Otroku prijazen prostor za pogovor	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
B22	Ja, je dobro, da ni motečih dejavnikov, na primer televizija, težko se je pogovarjati, če je otrokova pozornost preusmerjena drugam.	Primeren prostor za pogovor na terenu	Otroku prijazen prostor za pogovor	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
B23	Vedno je pomembno, kaj se dogaja okoli tebe in moraš biti pozoren, kje poteka pogovor.	Zavedanje okolice	Otroku prijazen prostor za pogovor	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
B24	Vse je odvisno od starosti otroka.	Starost otroka	Vzpostavljanje odnosa kot pomoč pri vzpostavljanju zaupanja med strokovno delavko/delavcem in otrokom	Zagotavljanje prostora za otrokov glas

B25	Pri starejših je to lažje povedati, ker več razumejo…	Starejši otroci razumejo več	Vzpostavljanje odnosa kot pomoč pri vzpostavljanju zaupanja med strokovno delavko/delavcem in otrokom	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
B26	…pri mlajših se mi zdi pa pomembno, da najprej vzpostaviš sproščen odnos in vzdušje…	Mlajši otroci potrebujejo sproščen odnos	Vzpostavljanje odnosa kot pomoč pri vzpostavljanju zaupanja med strokovno delavko/delavcem in otrokom	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
B27	…od starosti odvisno ampak niti ni nujno, da se jim pove, ker tega še ne razumejo pomena vseh besed.	Otroci ne razumejo pomena vseh besed	Vzpostavljanje odnosa kot pomoč pri vzpostavljanju zaupanja med strokovno delavko/delavcem in otrokom	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
B28	…jaz izhajam iz sproščenega odnosa, poskušaš tudi razbrat iz neverbalne komunikacije.	Pomembnost neverbalne komunikacije	Vzpostavljanje odnosa kot pomoč pri vzpostavljanju zaupanja med strokovno delavko/delavcem in otrokom	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
B29	Če pa je otrok sposoben razumeti, ga je vedno potrebno seznanit s tem in biti iskren.	Potrebna seznanitev, če otrok razume	Vzpostavljanje odnosa kot pomoč pri vzpostavljanju zaupanja med strokovno delavko/delavcem in otrokom	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
B30	V takem primeru je potrebno starše kar prekinit, če to ne gre, pa se zmeniš, da starši niso vedno prisotni.	Prekinitev staršev	Zagotavljanje otrokovega glasu v pogovoru	Zagotavljanje prostora za otrokov glas

B31	Pomagaš jim razumeti, da mora otrok sam izražat svoja stališča.	Pomagati razumeti, da otrok sam izraža stališča	Zagotavljanje otrokovega glasu v pogovoru	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
B32	Najbolje pa je, da se otroka vedno obravnava spoštljivo in da se tudi ostalim pove, ko je otrok na vrsti, da kaj pove.	Otrok vedno pride na vrsto v pogovoru	Zagotavljanje otrokovega glasu v pogovoru	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
B33	Če je staršem v interesu, da otrok izrazi svojem mnenje, ga bodo pustili do besede.	Interes staršev, da otrok govori	Zagotavljanje otrokovega glasu v pogovoru	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
C23	Za male otroke in za potrebe sodišča imamo varno sobo, kjer imamo kavč, otroško mizo in veliko različnih igrač.	Varna soba za potrebe sodišča	Otroku prijazen prostor za pogovor	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
C24	Ta varna soba je namenjena tudi izvajanju stikov pod nadzorom.	V varni sobi potekajo tudi stiki pod nadzorom	Otroku prijazen prostor za pogovor	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
C25	Tudi snemali so notri pogovore, ki so bili potem uporabljeni za potrebe sodišča.	Snemanje pogovorov za potrebe sodišča	Otroku prijazen prostor za pogovor	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
C26	Psihologinji pa imata že tako posebej opremljeno sobo, kjer si lahko pomagajo s pripomoči, v pisarni imajo kavč in igrače.	Posebej opremljena pisarna	Otroku prijazen prostor za pogovor	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
C27	Dolžni smo mu pojasnit razlog za pogovor, kaj mi ponujamo, kakšno obliko pomoči, kaj lahko pridobi s tem.	Dolžnost strokovnih delavcev	Vzpostavljanje odnosa kot pomoč pri vzpostavljanju zaupanja med strokovno delavko/delavcem in otrokom	Zagotavljanje prostora za otrokov glas

C28	Staršem pojasnimo, da en del pogovora poteka skupaj, drug del pa samo z otrokom, da res pridobimo informacije, ki jih potrebujemo.	Pojasnitev staršem, kako poteka sodelovanje	Zagotavljanje otrokovega glasu v pogovoru	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
C29	Starši temu načeloma ne nasprotujejo, razen če gre za visoko konfliktne starše.	Starši načeloma ne nasprotujejo	Zagotavljanje otrokovega glasu v pogovoru	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
C30	Sedaj lahko opravimo razgovor z otrokom tudi če starši temu nasprotujejo.	Pogovor kljub nasprotovanju staršev	Zagotavljanje otrokovega glasu v pogovoru	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
C31	Najlažje povem na primeru tega projekta zagovorništva. Ta projekt je nastal iz potrebe tudi iz strani centrov, da bi pridobili to mnenje otrok brez vpliva staršev.	Projekt zagovorništva nastal kot odgovor na potrebe centrov	Zagotavljanje otrokovega glasu v pogovoru	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
C32	In ko sem bila na uvodnih razgovorih in sem staršem pojasnila zakaj je to, po navadi je pobudo za postavitev zagovornika dal eden od staršev ali pa institucija (center ali sodišče), ker otrok sploh ni prišel do besede, ker sta se starša prepirala in otroka nista slišala.	Pobuda za zagovorništvo s strani staršev ali institucij	Zagotavljanje otrokovega glasu v pogovoru	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
C33	In ko smo to staršem predstavili, je 99 procentov staršev dalo soglasje, ker so rekli, da imajo otroka radi in mu želijo vse najboljše.	Soglasje staršev za postavitev zagovornika	Zagotavljanje otrokovega glasu v pogovoru	Zagotavljanje prostora za otrokov glas

C34	Nov družinski zakonik omogoča, da se opravi razgovor brez soglasja staršev.	Pogovor z otrokom brez staršev	Zagotavljanje otrokovega glasu v pogovoru	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
C35	Na primer pri visoko konfliktih razvezah ali pri hudem nasilju, lahko eden od staršev reče, da ne dovoli pogovora z otrokom in ga prej nismo mogli.	Konfliktni starši niso dovolili pogovora	Zagotavljanje otrokovega glasu v pogovoru	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
C36	Sedaj se staršem reče, da bomo opravili razgovor, boste počakali zunaj.	Postavitev mej staršem	Zagotavljanje otrokovega glasu v pogovoru	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
C37	Pomembno je tudi, kaj se pove staršem. Jaz otroku vedno povem v katerih primerih sem dolžna posredovati informacije staršem – v primeru da se otrok samoogroža ali da ogroža koga drugega ali pa če bi šlo za kaznivo dejanje, ki se preganja po uradni dolžnosti.	Jasno določene stvari, ki se povedo staršem	Zagotavljanje otrokovega glasu v pogovoru	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
C38	Ker otroka seveda zanima, če bomo vse povedali staršem. Če želiš vzpostavit zaupljiv odnos je treba jasno postavit meje, povedati je treba, kaj bo posredovano staršem in s kakšnim namenom.	Zaupljiv odnos zahteva jasno postavljene meje	Zagotavljanje otrokovega glasu v pogovoru	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
C39	Seveda pa smo dolžni preverjati ali nas otrok razume.	Preverjanje otrokovega razumevanja	Zagotavljanje otrokovega glasu v pogovoru	Zagotavljanje prostora za otrokov glas

D32	Sedaj se pripravlja ena soba, kjer bi se izvajali stiki pod nadzorom.	Prostor v pripravi	Otroku prijazen prostor za pogovor	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
D33	Zaenkrat pa nimamo prostorov, za kateri bi lahko rekli, da je otroški kotiček, kjer bi bile igrače in tako.	Ni otroškega kotička	Otroku prijazen prostor za pogovor	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
D34	Pogovori večinoma potekajo v pisarnah.	Pogovori potekajo v pisarnah	Otroku prijazen prostor za pogovor	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
D35	Jaz imam v pisarni nek kotiček za otroke, kjer je nekaj knjig in igrač. Tam se lahko igrajo, zamotijo in se dobro odnese, saj se otroci tam zaigrajo in sprostijo.	Otroški kotiček v pisarnah	Otroku prijazen prostor za pogovor	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
D36	Odvisno od starosti otroka…	Starost otroka	Vzpostavljanje odnosa kot pomoč pri vzpostavljanju zaupanja med strokovno delavko/delavcem in otrokom	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
D37	…starejšim pojasniš čisto direktno.	Direktnost do starejših	Vzpostavljanje odnosa kot pomoč pri vzpostavljanju zaupanja med strokovno delavko/delavcem in otrokom	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
D38	Malo ga na začetku poskušaš sprostit, spremljaš neverbalno govorico, spremljaš, če je živčen, ga vprašaš kako je, kako je v šoli in take stvari in potem začneš pogovor.	Spremljanje neverbalne govorice	Vzpostavljanje odnosa kot pomoč pri vzpostavljanju zaupanja med strokovno delavko/delavcem in otrokom	Zagotavljanje prostora za otrokov glas

D39	Potem pa spet odvisno od starosti, če je otrok starejši poveš direktno, tako kot je.	Direktnost	Vzpostavljanje odnosa kot pomoč pri vzpostavljanju zaupanja med strokovno delavko/delavcem in otrokom	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
D40	Na začetku otroku še pojasnim, kaj sploh dela naša služba in mu tekom pogovora tudi razlagam postopek, če ga ne razume.	Tekom pogovora poteka razlaga postopka	Vzpostavljanje odnosa kot pomoč pri vzpostavljanju zaupanja med strokovno delavko/delavcem in otrokom	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
D41	Pri mlajših pa se pogovarjaš kako mu je pri očiju, kako mu je pri mamici, kaj počnejo ko so skupaj, kaj mu je všeč in podobne stvari.	Pogovor prilagojen starosti otroka	Vzpostavljanje odnosa kot pomoč pri vzpostavljanju zaupanja med strokovno delavko/delavcem in otrokom	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
D42	Tako dobiš uvid v situacijo.	Uvid v situacijo	Vzpostavljanje odnosa kot pomoč pri vzpostavljanju zaupanja med strokovno delavko/delavcem in otrokom	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
D43	V zakonu piše, da se opravi pogovor z otrokom, ki je sposoben razumeti pomen postopka…	Sposobnost otroka, da razume pomen postopka	Vzpostavljanje odnosa kot pomoč pri vzpostavljanju zaupanja med strokovno delavko/delavcem in otrokom	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
D44	…pri nas se to smatra okoli 10 leta, to je naša neformalna meja in 10 let starim otrokom že	Neformalna meja starosti otroka	Vzpostavljanje odnosa kot pomoč pri vzpostavljanju zaupanja med strokovno	Zagotavljanje prostora za otrokov glas

	lahko pojasniš, zakaj si ga povabil na pogovor.		delavko/delavcem in otrokom	
D45	Na to mora paziti tisti, ki vodi pogovor.	Odgovornost strokovnega delavca	Zagotavljanje otrokovega glasu v pogovoru	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
D46	Kot strokovni delavec moraš pogovor usmerjati tako, da dobi besedo tudi otrok.	Usmerjanje pogovora, da otrok dobi besedo	Zagotavljanje otrokovega glasu v pogovoru	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
D47	To lahko pomeni, da moraš starše ustavljati, jim reči, dejmo slišati, kaj pravi vaš otrok.	Ustavljanje staršev	Zagotavljanje otrokovega glasu v pogovoru	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
D48	Otroka povzemaš in ga tako validiraš in na tak način tudi starši poslušajo zraven.	Povzemanje in validiranje	Zagotavljanje otrokovega glasu v pogovoru	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
D49	Moraš imeti malo veščin, sam se veliko terapevtsko izobražujem.	V pomoč so dodatne veščine	Zagotavljanje otrokovega glasu v pogovoru	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
D50	Študiral sem zakonsko in družinsko terapijo, partnersko terapijo študiram, tako da imam velik nabor metod in veščin, kako speljati tak pogovor, kako človeka ustavljati, na kakšen način ga ustaviti, na kakšen način ga pomirit, ga zrcališ, ga validiraš in ga na tak način reguliraš.	Dodatna izobraževanja kot pomoč pri vodenju pogovora	Zagotavljanje otrokovega glasu v pogovoru	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
D51	Vsa 3 področja, na katerih delam, so zelo težka področja in zelo konfliktna.	Konfliktna področja	Zagotavljanje otrokovega glasu v pogovoru	Zagotavljanje prostora za otrokov glas

D52	Gre za neprostovoljne uporabnike, mi jih vabimo na pogovor.	Neprostovoljni uporabniki	Zagotavljanje otrokovega glasu v pogovoru	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
D53	Gre za travmatiziranje ljudi, torej rabiš veliko znanja o travmi.	Znanje o travmi	Zagotavljanje otrokovega glasu v pogovoru	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
E33	Pogovori potekajo po celem zavodu, tudi na primer če si z otrokom umivata roke pa se vmes pogovarjata, pa se lahko potem umakneta v drug prostor in nadaljujeta pogovor.	Pogovori potekajo po celem zavodu	Otroku prijazen prostor za pogovor	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
E34	Včasih uporabimo tudi to metodo, da otroka prosimo, da nam pomaga na primer pri rezanju papirja in tako super steče komunikacija, saj so usmerjeni v neko aktivnost in se lažje odprejo.	Pogovor med aktivnostjo	Otroku prijazen prostor za pogovor	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
E35	Imamo tudi skupinske razbremenilne pogovore.	Skupinski pogovori	Otroku prijazen prostor za pogovor	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
E36	Nimamo poudarka na eni sobi, ki bi bila samo za pogovore ampak je poudarek na temu, da pogovor lahko poteka kjerkoli na Zavodu, kjerkoli se otrok tisti trenutek počuti varno.	Ni poudarka samo na eni sobi namenjeni za pogovor	Otroku prijazen prostor za pogovor	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
E37	Večina pogovorov poteka sproščeno, da se otrok ne počuti ogroženo in da se počuti domače, da rad prihaja.	Sproščeno vzdušje	Otroku prijazen prostor za pogovor	Zagotavljanje prostora za otrokov glas

E38	Ker po navadi se otroci bojijo centrov za socialno delo. Gre na uradno institucijo, če starši in otrok dobijo povabilo na pogovor, je to za njih nekaj groznega in tega si pri nas ne želimo.	Strah pred uradnimi institucijami	Otroku prijazen prostor za pogovor	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
E39	Želimo, da so sproščeni, da se imajo dobro, zato je cel prostor prilagojen otrokom, imajo svojo kuhinjo, svoj dnevni prostor, del za učenje in delavnice, pač domače je.	Celotni prostor prilagojen otrokom	Otroku prijazen prostor za pogovor	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
E40	Obiskovanje našega zavoda je prostovoljno, kar pomeni, da prihajajo otroci, ki si to želijo, to je zelo pomembno.	Prostovoljna udeležba	Vzpostavljanje odnosa kot pomoč pri vzpostavljanju zaupanja med strokovno delavko/delavcem in otrokom	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
E41	Včasih dobimo otroke, ki jih je k nam napotil CSD, vendar če otrok/mladostnik ni zainteresiran, ne bo hodil.	Napotitev s strani CSDja	Vzpostavljanje odnosa kot pomoč pri vzpostavljanju zaupanja med strokovno delavko/delavcem in otrokom	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
E42	Zato je tako pomemben prvi stik, da se otrok dobro počuti pri nas in da mu ponudimo to kar on potrebuje.	Pomembnost prvega stika	Vzpostavljanje odnosa kot pomoč pri vzpostavljanju zaupanja med strokovno delavko/delavcem in otrokom	Zagotavljanje prostora za otrokov glas

E43	Na lep način mu povemo, da bo tukaj dobil pomoč in kar bo potreboval…	Otroku se pove, kaj bo dobil	Vzpostavljanje odnosa kot pomoč pri vzpostavljanju zaupanja med strokovno delavko/delavcem in otrokom	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
E44	…mu zagotovimo osebo, s katero se bo na primer učil oziroma predeloval snov in v tem sodelovanju lažje pridemo do srži problema…	Skozi sodelovanja do bistva problema	Vzpostavljanje odnosa kot pomoč pri vzpostavljanju zaupanja med strokovno delavko/delavcem in otrokom	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
E45	…nič se ne zgodi takoj, nikoli ne zveš takoj, kaj je res tisti ta pravi problem.	Za ugotovitev problema potreben čas	Vzpostavljanje odnosa kot pomoč pri vzpostavljanju zaupanja med strokovno delavko/delavcem in otrokom	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
E46	Na prvi razgovor otroci in mladostniki po navadi pridejo s starši, so zelo tihi in zaprti in samo kimajo…	Zaprtost otrok	Zagotavljanje otrokovega glasu v pogovoru	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
E47	…potem ko pridejo otroci sami se po navadi bolj sprostijo.	Otroci so bolj sproščeni, ko so sami	Zagotavljanje otrokovega glasu v pogovoru	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
E48	Pred starši se velikokrat zaprejo, včasih jih starši tudi kritizirajo.	Zaprtost pred starši	Zagotavljanje otrokovega glasu v pogovoru	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
E49	Pred starši se velikokrat zaprejo, včasih jih starši tudi kritizirajo.	Otrokovi zagovorniki	Zagotavljanje otrokovega glasu v pogovoru	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
E50	Smo zagovorniki otrok.	Zagovorniki otrok	Zagotavljanje otrokovega glasu v pogovoru	Zagotavljanje prostora za otrokov glas

F26	Terapevtska soba je opremljena s peskovnikom in nižjimi stolčki.	Soba, opremljena s peskovnikom in stolčki	Otroku prijazen prostor za pogovor	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
F27	Na odprtih omarah imamo zloženih veliko število raznovrstnih igrač (živalske, človeške različnih poklicev, pravljične like, zlobne like, izmišljene like,…).	Raznovrstne igrače	Otroku prijazen prostor za pogovor	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
F28	Na voljo je pesek, material za risanje in kartice za pripovedovanje.	Dostopnost materiala za ustvarjanje	Otroku prijazen prostor za pogovor	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
F29	Prostor je umirjen, varen….	Umirjen prostor	Otroku prijazen prostor za pogovor	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
F30	…v času ko smo z otrokom v prostoru, nihče ne posega v prostor.	Zasebnost	Otroku prijazen prostor za pogovor	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
F31	Zagotavlja se varnost, da otrok lahko v procesu s terapevtom vzpostavi zaupanje.	Varnost kot pogoj za zaupanje	Vzpostavljanje odnosa kot pomoč pri vzpostavljanju zaupanja med strokovno delavko/delavcem in otrokom	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
F32	V primerih, ko je starš prisoten na srečanju in otroku ne dovoli izražanja, lahko predlagamo ločeno srečanje.	Predlaganje ločenega srečanja	Vzpostavljanje odnosa kot pomoč pri vzpostavljanju zaupanja med strokovno delavko/delavcem in otrokom	Zagotavljanje prostora za otrokov glas
F33	Ves čas povzemamo in preoblikujemo otrokova sporočila staršu, da bi le	Preoblikovanje otrokovih sporočil staršu	Zagotavljanje otrokovega glasu v pogovoru	Zagotavljanje prostora za otrokov glas

	našli način, ko bi ga lahko razumel, začutil in slišal.			
A48	Na tem področju nam največkrat šole sporočajo, tako, da brez otroka ne gre.	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje z drugimi institucijami	Vključitev otroka v proces pomoči
A49	Vedno gledam na to, kaj je za otroka najbolje, vendar je včasih lahko sodelovanje s starši onemogočeno, če mislijo, da si zelo proti njim.	Starši lahko onemogočajo pogovor	Korist otroka	Vključitev otroka v proces pomoči
A50	Velikokrat gre za skupno delo več institucij pri enem primeru, na primer vzgojni zavod za mladostnike in CSD.	Sodelovanje več institucij	Sodelovanje z drugimi institucijami	Vključitev otroka v proces pomoči
A51	Zavod dela z otrokom, jaz delam s starši, tako da moramo upoštevati vse glasove udeleženih.	Glasovi vseh udeleženih	Sodelovanje z drugimi institucijami	Vključitev otroka v proces pomoči
B34	Če presodiš, da bi bilo za otroka lahko preobremenjujoče, da je prevečkrat že govoril o tej stvari, ga lahko tudi ne vključiš…	Preobremenjenost otroka	Korist otroka	Vključitev otroka v proces pomoči
B35	…oziroma če sodeluješ z drugimi organi na primer s policijo, je dobro, da deluješ usklajeno.	Sodelovanje s policijo	Sodelovanje z drugimi institucijami	Vključitev otroka v proces pomoči
B36	Če je že imel pogovor s policijo, pač ni nujno potrebno, da ga ima še z mano oziroma najprej naredimo vse drugo in	Včasih ni potrebe po več pogovorih	Sodelovanje z drugimi institucijami	Vključitev otroka v proces pomoči

	potem presodimo ali je pogovor še potreben…			
B37	…saj je možnost, da se otrok zapre, ker ga vse to toliko bremeni.	Preobremenjenost vodi k temu, da se otrok zapre	Korist otroka	Vključitev otroka v proces pomoči
B38	Zato je dobro, da se v takih primerih pogovor dobro načrtuje v skupnem sodelovanju, da se taki težki pogovori ne bi podvajali.	Načrtovanje pogovora v skupinskem sodelovanju	Sodelovanje z drugimi institucijami	Vključitev otroka v proces pomoči
B39	Nekaj je tudi govora o tem, da bi ustanovili skupino strokovnjakov (policija, socialni delavci, psihologi in še kdo), ki bi kvalitetno vodili te pogovore, jih posneli, tako da otroka ne bi večkrat mučili s težkimi vprašanji, ampak še ni nič iz tega.	Skupina strokovnjakov za pogovore	Potrebe strokovnih delavk/delavcev	Vključitev otroka v proces pomoči
B40	Otrok pa lahko pade tudi pod sugestijo, tako da včasih je bolje vprašati manj, kot preveč.	Včasih je manj vprašanj bolje	Korist otroka	Vključitev otroka v proces pomoči
B41	Potrebno je več časa, več razgovorov, potrebno je družino spremljati in z njo delati in jo usmerjati.	Več časa, več razgovorov	Otrokov glas v pogovorih, ki potekajo samo s starši	Vključitev otroka v proces pomoči
C40	Ne bi se smelo zgoditi, da otrok ni vključen v proces pomoči.	Otrok mora biti vedno vključen	Korist otroka	Vključitev otroka v proces pomoči
C41	Če pride zadeva na CSD, ne smeš izpustiti nobenega družinskega člana iz procesa pomoči.	Vsi člani družine vključeni v proces pomoči	Korist otroka	Vključitev otroka v proces pomoči

C42	Vedno je potrebno vključiti vse glede na sposobnost sodelovanja.	Vključitev glede na sposobnost sodelovanja	Korist otroka	Vključitev otroka v proces pomoči
C43	Bi rekla, da se je to dogajalo v preteklosti, da otroci niso imeli možnosti izraziti svojega glasu, ravno zato je recimo prišlo do projekta Zagovornik – glas otroka.	Zagovornik – glas otroka	Korist otroka	Vključitev otroka v proces pomoči
C44	Otrokov glas je tudi to, ko reče da ne želi podati izjave, da naj odločijo straši ali sodišče.	Otrokov glas je tudi, ko ne želi podati izjave	Korist otroka	Vključitev otroka v proces pomoči
C45	To je preložitev bremena na otroka, če mu rečeš, dej povej s kom boš živel in tako tudi pogovor med otrokom in strokovnim delavcem ne teče.	Prelaganje bremena na otroka	Korist otroka	Vključitev otroka v proces pomoči
C46	Potrebno je raziskati okoliščine, kako je z očetom, kako je z mamo, kje se dobro počuti, kaj takrat dela, kakšni so pogoji in na podlagi tega pride do odločitve.	Raziskovanje okoliščin vodi do odločitve	Korist otroka	Vključitev otroka v proces pomoči
C47	Otroci imajo radi svoje starše in bo to preveliko breme za otroka, da se sam odloči kje bo.	Odločitve so breme za otroka	Korist otroka	Vključitev otroka v proces pomoči
C48	Z otrokom se lahko zmenim, katere informacije prenesem staršem.	Dogovor z otrokom	Otrokov glas v pogovorih, ki potekajo samo s starši	Vključitev otroka v proces pomoči

C49	Če so na primer težave v komunikaciji, in otrok doma ne pride do besede, se starši učimo, kako biti pozoren na to, kaj ti otrok govori, kako ga slišati, pogovarjamo se o tem, kako izboljšati medsebojni odnos.	Učenje staršev, kako slišati otroka	Otrokov glas v pogovorih, ki potekajo samo s starši	Vključitev otroka v proces pomoči
C50	V večini primerov gre za to, da starši ne znajo drugače, ne pa da bi zavestno želeli škodovati otroku, ker so bili sami tako vzgojeni in mislijo da je tako prav in če jih na to opozoriš, jih večina spremeni način komunikacije.	Starši ne znajo drugače	Otrokov glas v pogovorih, ki potekajo samo s starši	Vključitev otroka v proces pomoči
D54	Odločamo se na podlagi težave, za kakšno težavo gre, koliko težko težavo gre.	Odločitev na podlagi težave	Korist otroka	Vključitev otroka v proces pomoči
D55	Če gre za nasilje, zbiraš začetne informacije o nasilju, izhajaš iz prijave, lahko greš na šolo se pogovoriti, lahko imaš informacije od policije.	Sodelovanje s šolo, policijo	Sodelovanje z drugimi institucijami	Vključitev otroka v proces pomoči
D56	Na podlagi teh začetnih informacij presodiš ali boš otroka vabil zraven ali ne.	Začetne informacije odločajo ali se boš pogovarjal z otrokom	Korist otroka	Vključitev otroka v proces pomoči
D57	Če imaš informacijo, da se je nad otrokom izvajalo hudo nasilje, potem se mi praviloma z otrokom pogovorimo,	Pogovor z otrokom v primerih nasilja	Korist otroka	Vključitev otroka v proces pomoči

	ker vemo, da če se res zgodilo nekaj hudega, obstaja možnost, da bodo to starši na začetku zanikali.			
D58	To je tudi stvar izkušenj, da znaš presoditi ali bo to zakompliciralo situacijo ali je ne bo, ali se boš naprej pogovoril z otrokom ali najprej s starši pa potem z otrokom.	Stvar izkušnje, kako boš speljal situacijo	Korist otroka	Vključitev otroka v proces pomoči
D59	Moraš znati presoditi ali se boš najprej pogovoril s starši, da bodo vse zanikali in doma vplivali na otroka, da še otrok nič ne bo povedal.	Odločitev, s kom se prvo pogovoriti	Korist otroka	Vključitev otroka v proces pomoči
D60	Odvisno za kateri postopek gre. Na primer pri razvezi gre lahko za lepo dogovarjanje in dejansko pogovor ni potreben, če gre za grdo situacijo pa se seveda pogovorimo tudi z otrokom.	Pogovor odvisen od postopka in konfliktnosti situacije	Korist otroka	Vključitev otroka v proces pomoči
D61	Če gre za nasilje ali za neprimerno vzgojo, pa rabimo po zakonu se pogovoriti z otrokom, ker je potrebno pridobiti informacije od otroka.	Primeri nasilja ali neprimerne vzgoje	Korist otroka	Vključitev otroka v proces pomoči
D62	Mi jih rabimo za proces zaščite, policija jih pa rabi za ugotavljanje kaznivega dejanja.	Potrebe pogovora z otrokom	Sodelovanje z drugimi institucijami	Vključitev otroka v proces pomoči

D63	Velikokrat sodelujejo s policijo, včasih gremo na pogovor skupaj s policijo.	Sodelovanje s policijo	Sodelovanje z drugimi institucijami	Vključitev otroka v proces pomoči
D64	Če ne gre za konfliktno situacijo, se lahko odločiš, da boš delal samo s starši, se pogovarjal samo s starši.	Ne konfliktna situacija	Korist otroka	Vključitev otroka v proces pomoči
D65	Pridobivamo informacije s strani šole, s strani svetovalne službe, velikokrat imamo timske sestanke.	Sodelovanje s šolo, svetovalno službo	Sodelovanje z drugimi institucijami	Vključitev otroka v proces pomoči
D66	V šoli je otrok veliko časa, tam ga poznajo, ga opazujejo in tako pridobivamo informacije in na podlagi tega sestavljamo zgodbo.	Pridobivanje informacij s strani šole	Sodelovanje z drugimi institucijami	Vključitev otroka v proces pomoči
E51	Otroka na začetku nikoli ne zavrnemo, razen na primer če ima otrok težave v duševnem zdravju, ker za tako delo nismo usposobljeni in ga raje usmerimo v drugo institucijo.	Napotitev v drugo institucijo	Sodelovanje z drugimi institucijami	Vključitev otroka v proces pomoči
E52	Drugače pa vsak otrok na začetku podpiše dogovor, kjer se mi obvezujemo, otrok in starši se obvezujejo glede določenih pravil, ki jih je treba tukaj upoštevati (spoštovanje vseh, nesprejemljivost	Podpis dogovora o sodelovanju in o pravilih	Korist otroka	Vključitev otroka v proces pomoči

	nasilja, prepoved alkohola in cigaret itd., da bo naše delo strokovno, da bomo varovali podatke).			
E53	In če bi se zgodilo, da bi otrok ta pravila kršil, ne bi mogel več prihajati k nam, se prekine sodelovanje.	Kršenje pravi – prekinitev sodelovanja	Korist otroka	Vključitev otroka v proces pomoči
E54	Če so starši za, da se otroku pomaga, je vse veliko lažje, tako da ima v šoli pozitivno okolje, doma ima pozitivno okolje in tudi tukaj ima pozitivno okolje.	Vpliv pozitivnega okolja	Korist otroka	Vključitev otroka v proces pomoči
F34	Vključevanja otroka individualno je del procesa oblikovanja celostne podpore družini.	Individualno vključevanje otroka je podpora celotni družini	Korist otroka	Vključitev otroka v proces pomoči
F35	Če starši izrazijo željo po individualni vključitvi otroka v psihosocialni proces obravnave, hkrati povabimo v tak proces tudi starše, pri drugem terapevtu.	Sočasna obravnava otrok in staršev	Korist otroka	Vključitev otroka v proces pomoči
F36	Zavedamo se, da je za celostno obravnavo družine potrebna individualna pomoč tako staršem kot tudi otrokom.	Vsi potrebujejo individualno pomoč	Korist otoka	Vključitev otroka v proces pomoči
F37	Če starši odklonijo individualno terapijo potem vključimo samo otroka (s podpisom	Vključitev otroka je odraz volje staršev	Korist otroka	Vključitev otroka v proces pomoči

	strinjanja starša oz. skrbnika) v primeru da je to izraz njegove volje.			
F38	Pomembno nam je, da otrok začuti, da obstaja nekje varen prostor zanj, kjer se lahko izrazi in je v svojih čutenjih slišan.	Zavedanje otroka, da zanj obstaja varen prostor	Korist otroka	Vključitev otroka v proces pomoči
F39	Sama v mojem delu s tem nimam izkušenj..	Ni izkušenj, da se otroka ne vključi v sodelovanje	Korist otroka	Vključitev otroka v proces pomoči
F40	Vedno sledimo celostnemu vključevanju družinskih članov	Celostno vključevanje	Korist otroka	Vključitev otroka v proces pomoči
F41	V primeru da starši ne izpolnjujejo pogojev vključitve v humanitarne programe še vedno lahko otroka vključimo v proces terapije (če starši za to izrazijo željo).	Vključitev otroka v proces terapije na željo staršev	Korist otroka	Vključitev otroka v proces pomoči
F42	Kot nevladna humanitarna organizacija s statusom delovanja v javno korist smo dolžni zagotavljati otrokove pravice in ohranjati načelo varovanja otrokove koristi.	Zagotavljanje otrokove pravice in ohranitev načela varovanja otrokove koristi	Otrokov glas v pogovorih, ki potekajo samo s starši	Vključitev otroka v proces pomoči
F43	Tako smo vedno osredotočeni na zagotavljanje največje možne koristi otroka in pri tem sodelujemo z javnimi socialnovarstvenimi in	Sodelovanje z socialnovarstvenimi in vzgojno – izobraževalnimi zavodi	Sodelovanje z drugimi institucijami	Vključitev otroka v proces pomoči

	vzgojno - izobraževalnimi zavodi…			
F44	…v primeru suma, da gre za ogrožanje otroka sodelujemo s krajevno pristojnim CSD ali sodelujem s šolsko /vrtčevsko svetovalno službo…	Sodelovanje s CSD ali šolo	Sodelovanje z drugimi institucijami	Vključitev otroka v proces pomoči
F45	Otroka tudi vključujemo v veliko prostočasnih dejavnosti…	Prostočasne dejavnosti	Korist otroka	Vključitev otroka v proces pomoči
F46	…zagotavljamo mu mesto na letovanjih in humanitarnih počitniških taborih…	Letovanje in počitnice	Korist otroka	Vključitev otroka v proces pomoči
F47	…da zagotovimo pogosto vključevanje izven družinskega okolja.	Zagotavljanje vključevanja izven družinskega okolja	Korist otroka	Vključitev otroka v proces pomoči
A52	Ni razlogov in okoliščin, da otroka ne bi vključili v proces pomoči.	Ni razlogov ali okoliščin	Razlogi za izključitev otroka iz procesa pomoči	Izključitev otroka iz procesa pomoči
A53	Če imaš kaj pojma o socialnem delu, fokusa nikoli ne preusmeriš samo na starše, vedno vključiš tudi otroka.	Fokus ni samo na starših, ampak na celoti	Razlogi za izključitev otroka iz procesa pomoči	Izključitev otroka iz procesa pomoči
A54	Imela sem primer, ko je otrok želel v zavod, pa ga nismo namestili. Moral je popraviti ocene, mama mu je rekla, naj se gre učit, on pa je klical policijo, da je mama nasilna. V	Uveljavljanje lastne volje otroka, da nasprotuje staršem	Neupoštevanje otrokovega glasu	Izključitev otroka iz procesa pomoči

	pogovoru smo ugotovili, da mami ni nasilna, le otrok je želel uveljaviti svojo voljo.			
A55	Ko gre za čustveno nezrelost otrok, otroci velikokrat radi nakladajo.	Čustvena nezrelost	Neupoštevanje otrokovega glasu	Izključitev otroka iz procesa pomoči
A56	Imela sem primer enega fantka, starega približno 8 let, ki je govoril, kako on teče na treninge nogometa v drugem kraju in kako igra za Barcelono, govoril je zelo navdušeno, v isti sapi pa je povedal, da ga je oči z glavo butnil v zid, izpadlo je, kot da njegov oče želi na trdo preprečit razvajenost svojih otrok. Otrok je rekel, da želi stran, da ne želi več živeti doma. Ker je bilo vse to, kar je povedal, domišljija, seveda nismo upoštevali njegove želje.	Prevelika domišljija	Neupoštevanje otrokovega glasu	Izključitev otroka iz procesa pomoči
B42	Preobremenjenost in če ni potrebno.	Preobremenjenost otroka	Razlogi za izključitev otroka iz procesa pomoči	Izključitev otroka iz procesa pomoči
B43	Včasih so starši tisti, ki kar silijo, pa po tem res ni potrebe.	Siljenje staršev za sodelovanje	Razlogi za izključitev otroka iz procesa pomoči	Izključitev otroka iz procesa pomoči
B44	V takem primeru je treba postavit meje in staršem povedati, da s tem lahko škodujejo otroku.	Škodovanje otroku	Razlogi za izključitev otroka iz procesa pomoči	Izključitev otroka iz procesa pomoči

B45	Zelo malo je takih primerov, da se ga ne vključi.	Malo primerov ne vključitve	Razlogi za izključitev otroka iz procesa pomoči	Izključitev otroka iz procesa pomoči
B46	Vedno se najprej razišče situacijo in se potem vidi, ali je potreba po nadaljnjem sodelovanju.	Ugotavljanje potrebe po nadaljnjem sodelovanju	Razlogi za izključitev otroka iz procesa pomoči	Izključitev otroka iz procesa pomoči
B47	Otrokov glas je vedno treba upoštevati, tudi če se tega ne da realizirat, se pravi otrokov glas je vedno slišan.	Otrokov glas mora biti vedno slišan	Neupoštevanje otrokovega glasu	Izključitev otroka iz procesa pomoči
B48	Z otrokom lahko potem delaš na tem, da ubesedi stisko in delaš na tej stiski, če stvari niso take kot jih on želi. In razložiti zakaj.	Ubeseditev otrokove stiske	Pogovor z otrokom o njegovih željah	Izključitev otroka iz procesa pomoči
C51	Včasih otroci nasprotujejo obliki pomoči, kar pa ni v njegovo korist.	Otrokove želje niso v njegovo korist	Neupoštevanje otrokovega glasu	Izključitev otroka iz procesa pomoči
C52	Želja in korist otroka nista isto.	Želja in korist nista isto	Neupoštevanje otrokovega glasu	Izključitev otroka iz procesa pomoči
C53	Slišati se mora tudi besedo ne, to je treba potem raziskati in delati na temu da otrok razume zakaj nekaj ne more biti po njegovo.	Raziskovanje otrokovih želja in tega, zakaj ne more bit vse po njegovo	Pogovor z otrokom o njegovih željah	Izključitev otroka iz procesa pomoči
C54	Se pravi se mora v vseh primerih otrokov glas slišat in ga vključiti v proces, ker gre za otrokovo življenje.	V vseh primerih se mora slišat otrokov glas	Upoštevanje otrokovega glasu	Izključitev otroka iz procesa pomoči
C55	Biti brez besed je travma za otroka.	Travma za otroka	Upoštevanje otrokovega glasu	Izključitev otroka iz procesa pomoči
D67	Težimo k temu, da se otrokov glas upošteva.	Težnja k upoštevanju otrokovega glasu	Upoštevanje otrokovega glasu	Izključitev otroka iz procesa pomoči

D68	To ne pomeni, da otrok odloča, pomembno pa je, da se ga sliši, da se sliši njegovo mnenje, občutke.	To ne pomeni, da otrok odloča	Upoštevanje otrokovega glasu	Izključitev otroka iz procesa pomoči
D69	Problem je v količini dela, ki nam ne omogočajo, da bi ti otroka vabil večkrat na pogovor, da bi hodili k družini na teren.	Prevelike količine dela ne omogočajo večkratnih pogovorov	Dileme strokovnih delavk/delavce	Izključitev otroka iz procesa pomoči
D70	Vse to bi bilo potrebno za kvalitetno delo, ampak enostavno je vsega preveč, delavci smo preobremenjeni.	Preobremenjenost vpliva za kakovost dela	Dileme strokovnih delavk/delavce	Izključitev otroka iz procesa pomoči
D71	Da bi delali najbolj kvalitetno, bi se morali z družinami povezati, z njimi preživeti več časa, tako pa bolj kot ne delamo intervencije.	Intervencije, ne povezovanje z družinami	Dileme strokovnih delavk/delavce	Izključitev otroka iz procesa pomoči
E55	Vedno vzpodbujamo otroke k željam, ki jih imajo.	Vzpodbujanje želja	Upoštevanje otrokovega glasu	Izključitev otroka iz procesa pomoči
E56	Seveda tukaj v ozadju je še to, kaj so oni pripravljeni narediti za to oziroma kaj morajo narediti za svoje želje.	Pripravljenost otroka za delo na željah	Pogovor z otrokom o njegovih željah	Izključitev otroka iz procesa pomoči
E57	Potrebno je narediti načrt, se pogovoriti o tem kaj je potrebno narediti in kaj mora otrok narediti.	Oblikovanje načrta	Pogovor z otrokom o njegovih željah	Izključitev otroka iz procesa pomoči
E58	Spodbujamo otrokove želje, ampak to za seboj potegne tudi vse delo, ki ga mora vložiti, da se mu želje uresničijo.	Delo za uresničitev želja	Pogovor z otrokom o njegovih željah	Izključitev otroka iz procesa pomoči

E59	In mi smo tukaj podpora in opora, nismo pa vsemogoči.	Podpora strokovnih delavcev	Pogovor z otrokom o njegovih željah	Izključitev otroka iz procesa pomoči
E60	Mladi otroci imajo veliko želja, mogoče tudi vsak mesec druge, zato se mi zdi bolj smiselno, da se o tem pogovarjamo, kar pa je tudi dolgotrajni proces.	Pogovor o željah	Pogovor z otrokom o njegovih željah	Izključitev otroka iz procesa pomoči
F48	V skladu z otrokovo zrelostjo in sposobnostjo se trudimo vedno upoštevati mnenje in hotenje otrok.	Upoštevanje skladno s sposobnostjo otroka	Upoštevanje otrokovega glasu	Izključitev otroka iz procesa pomoči
F49	Mnenje otrok se upošteva, če ga je otrok izrazil sam ali po drugi osebi, ki ji zaupa in jo je sam izbral…	Mnenje otroka se upošteva	Upoštevanje otrokovega glasu	Izključitev otroka iz procesa pomoči
F50	…če je sposoben razumeti pomen in posledice svoje odločitve.	Razumevanje posledic odločitve	Upoštevanje otrokovega glasu	Izključitev otroka iz procesa pomoči

9.3 Osno kodiranje

Pristopi pri procesu soustvarjanja pomoči z otroki

- Pogovor z otrokom (A1, A2, A3, A4, A9, A10, A11, A12, A13, A18, B6, B7, B8, B14, B15, B16, C1, C2, C3, C4, C5, C6, C7, C8, C9, C10, C11, C12, C13, C15, C16, C17, C18, C19, C21, C22, D1, D2, D3, D4, D5, D6, D7, D8, D10, D11, D14, D25, D26, D27, D31)
- Delo nevladnih organizacij (E1, E2, E3, E4, E5, E7, E11, E13, E14, E18, E28, E29, E30, E31, E32, F1, F2, F3, F4, F5, F10, F11, F12, F25)
- Pristopi dela nevladnih organizacij (E12, E15, E16, E17, E19, E20, E21, E22, E25, E26, E27, F13, F14, F15, F16, F17, F18, F19, F20, F21, F22, F23, F24)
- Podporni mediji (A17, A19, A20, A21, A22, A23, A24, B9, B10, B11, C20, D18, D19, D20, D21, D22, D23, D24)
- Načini dela z otrokom (A15, A16, B1, B2, B3, B4, B5, B13, D12, D13, D15, D16, D17, D28, D29)
- Prvo srečanje na nevladni organizaciji (E6, E8, E9, E10, E23, E24, F6, F7, F8, F9)
- Sodelovanje z institucijami (A25, A26, A27, A28, B12, C14, D30)
- Pogovor z otrokom na šoli (A5, A6, A7, A8, A14, D9)

Zagotavljanje prostora za otrokov glas

- Otroku prijazen prostor za pogovor (A28, A29, A30, A31, A32, A33, B17, B18, B19, B20, B21, B22, B23, C23, C24, C25, C26, D32, D33, D34, D35, E33, E34, E35, E36, E37, E38, E39, F26, F27, F28, F29, F30)
- Zagotavljanje otrokovega glasu v pogovoru (A38, A39, A40, A41 A42, A43, A44, A45, A46, A47, B30, B31, B32, B33, C28, C29, C30, C31, C32, C33, C34, C35, C36, C37, C38, D46, D47, D48, D49, D50, D51, D52, D53, E46, E47, E48, E49, E50, F33)
- Vzpostavljanje odnosa kot pomoč pri vzpostavljanju zaupanja med strokovno delavko/delavcem in otrokom (A34, A35, A36, A37, B24, B25, B26, B27, B28, B29, C27, D36, D37, D38, D39, D40, D41, D42, D43, D44, E40, E41, E42, E43, E44, E45, F31, F32)

Vključitev otroka v proces pomoči

- Korist otroka (A49, B34, B37, B40, C40, C41, C42, C43, C44, C45, C46, C47, D54, D56, D57, D58, D59, D60, D61, D64, E52, E53, E54, F34, F35, F36, F37, F38, F39, F40, F41, F45, F46, F47)
- Sodelovanje z drugimi institucijami (A48, A50, A51, B35, B38, D55, D62, D63, D65, D66, E51, F43, F44)
- Otrokov glas v pogovorih, ki potekajo samo s starši (B41, C48, C49, C50, F42)
- Potrebe strokovnih delavk/delavcev (B39)

Izključitev otroka iz procesa pomoči

- Razlogi za izključitev otroka iz procesa pomoči (A53, B42, B43, B44, B45, B46)
- Pogovor z otrokom o njegovih željah (B48, C53, E56, E57, E58, E59, E60)
- Upoštevanje otrokovega glasu (C54, C55, D67, D68, E55, F48, F49, F50)
- Neupoštevanje otrokovega glasu (A54, A55, A56, B47, C51, C52)
- Dileme strokovnih delavk/ delavcev (D69, D70, D71)