UNIVERZA V LJUBLJANI

FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

Neja Bobič

Pomembnost postavljanja meja uporabnikom v dnevnih centrih za otroke in mladostnike v kontekstu vzgojnega dela strokovnih delavcev

Diplomsko delo

Ljubljana, 2021

UNIVERZA V LJUBLJANI

FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

Neja Bobič

Pomembnost postavljanja meja uporabnikom v dnevnih centrih za otroke in mladostnike v kontekstu vzgojnega dela strokovnih delavcev

Diplomsko delo

Mentorica: doc. dr. Alenka Gril

Ljubljana, 2021

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisani/a NEJA BOBIČ

vpisan/a na Fakulteto za socialno delo v štud. letu 2016 kot redni/a, izredni/a

študent/ka izjavljam, da sem diplomsko delo z naslovom

POMEMBNOST POSTAVLJANJA MEJA UPORABNIKOM V DNEVNIH CENTRIH ZA OTROKE IN MLADOSTNIKE V KONTEKSTU VZGOJNEGA DELA STROKOVNIH DELAVCEV

napisal/a samostojno s korektnim navajanjem virov in ob pomoči mentorja ALENKA GRIL.

Datum: 15. 5. 2021

Podpis: Neja

Pomembnost postavljanja meja uporabnikom v dnevnih centrih za otroke in mladostnike v kontekstu vzgojnega dela strokovnih delavcev

Povzetek diplomskega dela

V svojem diplomskem delu sem raziskovala vzgojno delo strokovnih in javnih delavcev v dnevnem centru Škofja Loka. Osredotočala sem se predvsem na to, kako definirajo postavljanje meja in pravil uporabnikom v dnevnem centru ter kakšen vzgojni slog pri tem uporabljajo. Izhajala sem iz predpostavk, da ustrezno postavljene meje ugodno vplivajo na razvoj uporabnikov, da strokovne delavke vplivajo na vzgojo otrok, pri čemer lahko uporabljajo bolj ali manj primerne vzgojne sloge. Raziskava temelji tudi na predpostavki, da k vzgojnemu delu zaposlenih pomembno prispeva organizacijska kultura, z značilnimi skupnimi prepričanji in vrednotami, ki usmerjajo norme obnašanja in pričakovanja ustreznega vedenja večine udeležencev. Iz tega izhajajo tudi dogovori o skupnih pravilih in pomenu discipline – kaj se uporabnikom dovoli in česa ne, kako se odzvati na neprimerno vedenje. Zanimalo me je, ali so deklarirane vrednote znotraj kulture dnevnega centra enake tistim, ki jih zaposleni udejanjajo v praksi – ali s svojim vedenjem dosegajo vzgojne cilje programa dnevnega centra. V delu sem prav tako raziskala, ali so zaposleni usklajeni pri zaznavanju svoje vzgojne funkcije, načinu postavljanja meja, metodah dela z uporabniki in doslednosti uveljavljanja pravil oziroma izvajanja sankcij.
Raziskava je bila kvalitativna. Opravila sem štiri intervjuje z zaposlenimi v dnevnem centru, in sicer s strokovno delavko, z javno delavko, strokovno vodjo programa in pripravnico. Rezultati raziskave so pokazali, da delavke v dnevnem centru Škofja Loka zaznavajo svojo vzgojno funkcijo. Izkazalo se je, da je vzgojno delovanje velik del njihove strokovne vloge. Pri svojem delu v veliki meri uporabljajo avtoritativen slog, ki lahko občasno zdrsne v permisivnega – rahla nedoslednost pri uveljavljanju pravil in odrejanju sankcij. Iz tega sledi, da deklarirane vrednote niso povsem enake dejanskim vrednotam. Postavljanje meja in pravil se jim zdi pomembno za razvoj uporabnikov in vzdušje v dnevnem centru, prav tako se jim zdijo pomembne sankcije, vendar pri njihovem izvajanju niso vedno dosledne. V delovnem timu so usklajene glede prepoznavanja svoje vzgojne funkcije, malo manj pa pri odrejanju sankcij in izbiri metod dela z uporabniki.

Ključne besede: vzgojni stil, organizacijska kultura, mladinski center, vzgoja mladostnikov

Educational Role of Social Workers in Youth Centres: The Importance of Setting Boundaries to Children in Youth Centres

Graduation Thesis Abstract

My graduation thesis focuses on the educational role of social workers in the Škofja Loka youth centre. The aim of the study is to investigate how social and other professionals define the setting of boundaries and rules for children in the youth centre and which parenting style they apply. My thesis is based on the assumptions that suitable boundaries have positive effects on young people's development and that social workers influence upbringing using one of three parenting styles (permissive, authoritarian and authoritative). The study is also based on the assumption that a specific organizational culture has been developed in the youth centre. With its specific beliefs and values, the organizational culture affects the norms and expectations of the majority of people in the youth centre as well as their behaviour. The organizational culture represents the agreements between employees in the youth centre—on what suitable rules are and what discipline is—regarding what children can and cannot do in the youth centre, in order to attain the programme goals. I research the difference between declared values (those that are set out in the youth centre programme) and the actual values (the ones workers are actually achieving within their work). I also focus my research on whether social workers are coordinated and consistent in accepting their educational role, setting the boundaries and in methods they are using when working with children.

The study follows a qualitative research design, in which I interviewed four youth centre employees: one social worker, one public worker, one intern and the youth centre leader. The results show that workers in the youth centre recognize and accept their educational role. They most commonly use the authoritative parenting style with some aspects of the permissive style—there is a slight inconsistency with boundary setting and imposing sanctions. It could be concluded that the declared and actual values are not completely the same. The employees also consider the setting of boundaries to be positive for children's development and for a pleasant atmosphere in the centre. They think that sanctions are important but they are not consistent in imposing them. They are coordinated in their perception of their educational role and slightly less so in the methods they choose when working with children.

Key words: parenting style, organisational culture, youth centre, youth education

Vsebina

Povzetek diplomskega dela 4
Graduation Thesis Abstract 5
1. Pregled problematike 8
1.1. Vzgoja 8
1.1.1. Vzgojni slogi in pristopi k uporabnikom 13
1.1.2. Avtoriteta 17
1.1.3. Disciplina 20
1.1.4. Pomembnost postavljanja meja za razvoj otroka 21
1.1.5. Kazen ob nespoštovanju meja 23
1.2. Vzgoja otrok in mladostnikov v socialnem delu 24
1.2.1. Socialno delo in socialno-delovni pristop 24
1.2.2. Socialno delo z mladostniki 26
1.3. Dnevni centri za otroke in mladostnike 28
1.3.1. Dnevni center za otroke in mladostnike Škofja Loka 31
1.3.2. Organizacijska kultura v dnevnem centru za otroke in mladostnike 32
2. Formulacija problema 34
3. Metodologija 35
3.1. Vrsta raziskave 35
3.2. Raziskovalni instrument in viri podatkov 35
3.3. Teme 35
3.4. Populacija in vzorec 36
3.5. Zbiranje podatkov 36
3.6. Analiza podatkov 36
4. Rezultati 38
4.1. Pomembnost postavljanja meja uporabnikom 38
4.1.1. Najpomembnejši cilji dela z uporabnikom 38
4.1.2. Glavna pravila v dnevnem centru 39
4.1.3. Posledice kršenja pravil 40
4.1.4. Postavljanje meja 41
4.1.5. Pravila v povezavi s postavljanjem meja 42
4.2. Zaznavanje lastnega vzgojnega delovanja 43
4.2.1. Vzgoja uporabnikov 43
4.2.2. Cilj vzgojnega delovanja 44
4.2.3. Vzgojno delovanje v primerjavi s strokovnim delom 44
4.2.4. Vrednote, ki usmerjajo delo z uporabniki 45
4.2.5. Dosledno izvajanje pravil za doseganje vzgojnih ciljev 46

4.3. Značilni vzgojni slogi 48
4.3.1. Razumevanje avtoritete 48
4.3.2. Razumevanje discipline 49
4.3.3. Razumevanje kaznovanja 50
4.3.4. Spodbujanje uporabnikov, da dosežejo zastavljene cilje 53
4.4. Vpliv (ne)usklajenosti pri delu na razvoj uporabnikov, medsebojne odnose, vzdušje v dnevnem centru 54
4.4.1. Usklajenost delavcev pri delu v delovnem timu 54
4.4.2. Izbira metod za doseganje želenih ciljev 55
4.4.3. Vrednote, ki jih zasledujejo pri delu 56
4.4.4. Odrejanje sankcij uporabnikom 57
4.4.5. Prepoznavanje svoje vzgojne funkcije 57
5. Razprava 59
5.1. Omejitve raziskave 65
6. Sklepi 67
7. Predlogi 68
8. Viri in literatura 69
9. Priloge 74
A. Merski instrument 74
B. Prepisi intervjujev 76
C. Kodirni listi 84
C1. Odprto kodiranje dela intervjuja z osebo C 84
C2. Osno kodiranje 85

Slika 1: Vpliv postavljanja meja na razvoj uporabnikov, medsebojne odnose in vzdušje v dnevnem centru 41
Slika 2: Pravila v povezavi s postavljanjem meja 43
Slika 3: Vzgojno delo v primerjavi z ostalim strokovnim delom 45
Slika 4: Povezanost vrednot in ciljev, ki jih zasledujejo pri delu z uporabniki 46
Slika 5: Dosledno izvajanje pravil za doseganje vzgojnih ciljev 47
Slika 6: Odzivi na kršitve 53

1. Pregled problematike

1.1. Vzgoja

Z diplomskim delom bom raziskovala, kako strokovne delavke v dnevnem centru, v enotah DCM in DC Ω, zaznavajo svojo vzgojno funkcijo, ali se je sploh zavedajo in ali jo priznavajo. Zato bom najprej navedla definicijo vzgoje.

Definicij vzgoje je veliko in vsak avtor jo preiskuje iz lastnega zornega kota. Sodobni pedagoški učbeniki podajajo definicijo vzgoje v najširšem smislu: »Vzgoja je neprekinjen (permanenten) proces oblikovanja in razvijanja osebnosti posameznika, ki poteka skladno z nekim ciljem (idealom).« Lahko poteka namerno ali nenamerno. O namerni vzgoji govorimo, kadar imamo vnaprej določen načrt, cilje in naloge. Ta poteka v vzgojno-izobraževalnih institucijah. Nenamerna vzgoja poteka v neposredni povezanosti dela in življenja ljudi. Poteka v družini, vrstniški skupini, prek različnih medijev, v kulturnih in športnih ustanovah ipd. (Retuznik Bozovičar in Krajnc, 2017).

Ne glede na to, ali je vzgoja namerna ali ne, vedno poteka na dva načina, ki sta med seboj povezana: posredno oziroma neposredno. Pri neposredni vzgoji oblikujemo posameznikovo osebnost in ravnanje z besedo. Besedo moramo uporabiti ob pravem času, v skladu s primernimi vzgojnimi okoliščinami in z lastnim zgledom. Pri posredni vzgoji na otroka vplivamo z zgledom, z ravnanjem oziroma s prirejanjem položaja, v katerem bo otrok čim bolj dejaven. Iz tega sledi, da je neposredna vzgoja tesno povezana s posredno (Retuznik Bozovičar in Krajnc, 2017).

Avtorja navedeta še ožji pomen vzgoje: »Pedagoški proces, v katerem si oblikujemo moralne vrednote, prepričanja in stališča. Razvijemo idejni pogled na svet in odnos do sveta. Z vzgojo si pridobimo različne kulturne, higienske in delovne navade, interese, motivacijo, voljo, čustva. Vse to sprejmemo prek različnih vzgojnih metod: navajanja, spodbujanja, prepričevanja, zgleda, preprečevanja …« (Retuznik Bozovičar in Krajnc, 2017).

Herbert Gudjons (1994) ugotavlja, da lahko različne definicije združimo v odprt model, ki ga po potrebi lahko tudi razširimo. Ta model zajema obče strukturne elemente vzgoje, po katerih se vzgoja razlikuje od drugih področij življenja in jih navajam v nadaljevanju.

- Vzgoja je intencionalna

Vzgoja pomeni namerno in zavestno dejavnost v smeri doseganja določenih deklariranih vrednot, norm in ciljev. Temeljno vprašanje, s katerim se ukvarja vzgoja, je, kako otrok iz odvisnosti (človeški dojenček se rodi nebogljen in odvisen od drugih za svoj lastni razvoj) preide v avtonomijo – če avtonomija predpostavlja človekove zmožnosti racionalnega argumentiranja, hkrati pa tudi zmožnost kontekstualno senzibilnega in odgovornega ravnanja (Peček Čuk in Lesar, 2020).

Pri tem Kroflič (1997) poudarja, da je vzgoja intencionalna, a je hkrati tudi posebna oblika komunikacije in zanjo veljajo splošne zakonitosti medčloveških odnosov, v katere se pogosto prikradejo nenačrtovani učinki, ki jih psihologija imenuje 'vdor nezavednega'. Nezavedno predstavlja skupek teženj, želja, napetosti, ki se oblikujejo v posamezniku, za zavestno področje ter do katerega je težko prodreti in ga razumeti. Le-tega niti s poglobljeno analizo ni mogoče odpraviti.

V vzgoji se lahko srečamo tudi s pojavom, ko skupaj trči dvoje ali več nezavednih in tvori še težje predvidljivo vzajemno nezavedno, od katerega so odvisne stopnja navezanosti udeleženih oseb, stopnja strinjanja, zaupanja, empatije itd. Tak pojav psihoanaliza imenuje transfer, na katerem posledično temeljita avtoriteta vzgojitelja in možnost njegovega vzgojnega vplivanja. Transfer je tisto, kar omogoča uspešen stik med vzgojiteljem in otrokom, s tem ko vzgojitelju dodeli vlogo 'osebe vredne zaupanja' in avtoriteto (Kroflič, 1997).

Definicija, ki jo podaja Freud (1905, po Greenson, 1967, v Praper, b.d.), je naslednja: »Transfer je bil definiran hkrati kot prenos infantilnih vsebin iz odnosov, ki so bili pomembni v genezi, v odnose v kasnejših življenjskih obdobjih, in hkrati kot tip objektnega odnosa samega. V bistvu gre za dvojni prenos. Prvi je v času (iz otroštva v odraslost), drugi v odnosih (iz odnosa s primarnimi osebami na kasnejše pomembne druge). Ob impulzih nezavedne, nekoč potlačene težnje se prenaša tudi vse tisto, kar se je oprijelo takratnega doživljanja konfliktnih vsebin: specifični emocionalni odziv, doživljanje lastne pozicije v odnosu in pozicije drugega, tipa obrambno varovalnega funkcioniranja in celo kognitivnega odziva (stališč, kognitivnih setov). Tako je transfer v bistvu "ponovitev, nova izdaja starega objektnega odnosa."«

Zaradi transferja otrok vzgojitelju zaupa in želi slediti njegovi avtoriteti. Takšen položaj vzgojitelju omogoči vzgojno vplivanje. Transfer je lahko razlog, zakaj z določenim

otrokom ne moremo vzpostaviti ustreznega stika ali zakaj pri drugem otroku skoraj čudežno prepoznamo pomemben premik v razumevanju in vedenju (Kroflič, 1997).

Drugi pojav, ki ga definira Freud (1912, v Praper, b.d.), je kontratransfer. Kontratransfer opredeli kot rezultat uporabnikovega vpliva na terapevtovo nezavedno doživljanje in čustvovanje v psihoanalizi. Gre za odziv terapevta na transfer uporabnika. Opazil je nevarnost vnašanja kontratransfernih odzivov v terapevtski odnos, če terapevt vnaša svoj konfliktni infantilni odziv. Na to je navezal idejo, da morajo terapevti skrbeti za 'očiščenje' svojih odzivov in kasneje dodal še zahtevo po superviziji, ki pripomore k prepoznavanju in odpravljanju kontratransferjev. Transfer in kontratransfer nista patološka po svoji naravi, a sta kljub temu neizogiben sestavni del terapevtskega procesa.

Vseeno je pomembno, da nas spoznanja o nezavednem ne odvrnejo od načrtovanja v vzgoji. Sodobna vzgojna teorija se trudi vključiti spoznanja o vplivu nezavednega na vzgojno komunikacijo, kar se kaže predvsem v širšem pojmovanju vzgojnih dejavnikov in v novem pogledu na načela vzgojne komunikacije (Kroflič, 1997).

- Vzgoja je odnosna

Kroflič (1997) pravi, da je vzgoja kompleksna oblika medčloveške komunikacije, pri kateri se srečamo z različnimi težavami, ki jih težko razumemo in še težje nanje zavestno vplivamo.

Vzgoja poteka v interakciji med vzgojiteljem[1] in otrokom. Gre za odnos, ki nastane zaradi otroka, z namenom, da sooblikuje svojo osebnost. Vzgoja ne obstaja brez medsebojnega vplivanja otroka in odraslega. Vzgojitelj mora pri vzgajanju imeti v mislih tako otroka kot tudi cilj, ki ga želi uresničiti z vzgojo – je zagovornik tako otroka kot družbe, v kateri poteka vzgojni proces. Pri odnosni značilnosti vzgoje je v ospredju nujna etičnost vzgojitelja pri njegovem delovanju (Peček Čuk in Lesar, 2020).

Čeprav vzgoja poteka v odnosu odrasel – otrok, ta odnos ni izoliran, ampak je del občečloveških odnosov, ki obstajajo v družbi, kar pomeni, da je povezan z družbeno-zgodovinskim vidikom vzgoje (Peček Čuk in Lesar, 2020).

Po mnenju Vonte (2009) se bodo otroci sodobnega časa skozi življenje spoprijemali s spremembami na socialnem in političnem področju, s spremembami okolja, s spremembami v znanosti in v tehnologiji ter industriji, z vplivi na trg zaposlovanja in s

[1] Vzgojitelj (tudi v nadaljevanju) je mišljeno kot tisti, ki vzgaja.

spremembami vzorcev družinskega življenja. Zato naj bi se ponovno poudarjala pomen vzgoje (in izobraževanja) in zahteva po njunem hitrejšem odzivanju na spremenjene pogoje življenja. Kot tipičen primer današnjega časa lahko navedemo hiter tehnološki razvoj, ki prinaša v življenje mladostnikov neprestane spremembe. Nanje vpliva na zavedni in nezavedni ravni, vpliva na njihovo osebnost in vrednote, s čimer se strinja tudi ameriški raziskovalec mladine Arnett (2007, v Ule, 2011), ki pravi, da ameriški mladostniki v povprečju porabijo osem ur na dan za medijske dejavnosti. Večina teh medijev je usmerjena v enosmerno komunikacijo, ki otroka lahko prikrajša za postavljanje vprašanj, oblikovanje svojih lastnih mnenj, reševanje težav ipd., posledično imajo lahko otroci manj možnosti za učenje o skrbi zase in za druge, o tem, kako prevzeti odgovornost in o tem, da uresničitev ciljev in želja terja napor in čas. Včasih je glavnino zgoraj naštetih funkcij prevzela družina, danes se srečujemo s porastom enostarševskih družin in družin, kjer sta oba starša zaposlena, kar posledično lahko vodi do tega, da so otroci vse manj časa skupaj s svojimi starši v pravem interakcijskem pomenu. Vse to lahko v večji ali manjši meri vpliva na odnos otrok – odrasel in na razvoj otroka (Vonta, 2009).

- Vzgoja predpostavlja dejavnost vzgajanega

V sodobnem dojemanju vzgoje je to pomemben vidik, ki je pogojen z otrokovim razvojem. Vzgoja ne pomeni vplivanja izključno vzgojitelja – vsakršno delovanje vzgojitelja brez vsaj minimalne dejavnosti otroka ne bo imelo pričakovanih rezultatov. Otrok mora biti pripravljen vzgojitelja slišati in razumeti, kaj želi povedati (Peček Čuk in Lesar, 2020).

Da bi bila vzgoja lahko uspešna, mora vzgojitelj upoštevati zakonitosti otrokovega razvoja, kar pomeni, da je v ospredju posameznikov vidik, hkrati mora poznati tudi metode vzgojnega delovanja, njihove omejenosti in učinkovitosti (Peček Čuk in Lesar, 2020).

To pomeni, da morajo odrasli svoje metode prilagajati otroku glede na stopnjo njegovega razvoja. V mladostništvu naj bi se odvijal proces drugotnega psihološkega osamosvajanja od staršev, ko posamezniki postopoma preoblikujejo svoje otroške in idealizirane predstave o starših kot o vsemogočnih osebah, ki so jih ponotranjili in se z njimi poistovetili ter so predstavljale pomemben del njihovega superega. Psihološki razvoj posamezniku omogoča vse večje zanašanje na lastne notranje vire. Idealizirano predstavo staršev nadomestijo z idealizirano predstavo o vrstnikih in zvezdnikih, s katerimi se

mladostniki poistovetijo ter so zanje vir opore, potrjevanja in usmerjanja sebstva (Blos, 1967, v Komidar in Zupančič, 2018).

Juul (2018) poudarja, da morajo pri prehodu v mladostništvo oziroma v času pubertete starši (in ostali pomembni drugi, ki vplivajo na razvoj in vzgojo mladostnika) svoje metode in pristop do otroka prilagoditi oziroma spremeniti. Isti način delovanja, ki so ga uporabljali, ko je bil otrok mlajši, ne bo dajal uspešnih rezultatov. Po njegovem mnenju morajo odrasli v tem obdobju otroku zaupati in v odnosu delovati kot varnostna mreža in ne 'na frontni črti'. Če je cilj, da otrok nekoč postane odrasla, pristna in samostojna oseba, potem je pomembno, da odrasli otroku dopuščajo prostor, da sam sprejme svojo odločitev in izbere svojo pot.

- Vzgoja je vpletena v zgodovinsko-družbeni kontekst, zato je podvržena spremembam

Ne obstaja vzgoja »na sploh«, ampak je ta družbeno pogojena, kar pomeni, da se spremembe na ravni družbe kažejo tudi v spremenjenih vzgojnih konceptih in obratno (Jeznik, 2005).

Od sredine prejšnjega stoletja so se osnove, cilji in sredstva vzgoje močno spremenili. Dolgo časa so se v pedagoških institucijah in družinah strinjali, kdaj je otrok lepo vzgojen in kdaj ne. Prepričani so bili, da je otrok surov material, naloga vzgojiteljev in staršev pa je, da ga oblikujejo v skladu s prevladujočimi moralnimi, družbenimi, kulturnimi normami ter pričakovanji tistega časa in zahtevami trga dela po kompetencah, znanju in osebnostnih lastnostih delavcev. V odnosu odrasel – otrok so vladale avtoritarne in hierarhične strukture moči. Ključna sta bila poslušnost in prilagajanje otroka (Jensen in Juul, 2009).

Na prelomu tisočletja je prišlo do korenitih sprememb na področju vzgoje in izobraževanja, ki so izhajale iz sprememb v družbi, vdora informacij v vsakdanje življenje, spreminjanja vloge tradicionalnih institucij in sodobnih spoznanj o človeku ter njegovem razvoju (Vonta, 2009).

Pedagoško mišljenje in ravnanje je od druge svetovne vojne nenehno pred novimi izzivi, ki izvirajo iz razvoja na naslednjih področjih: razvoja demokratičnih in humanističnih vrednot, razvoja pedagoške psihologije, razvoja psihologije učenja, razvoja neodvisne otroške in mladinske kulture, razvoja na področju raziskovanja vedenja dojenčkov (Jensen in Juul, 2009).

Poglavitna naloga vzgoje pri odzivih na stalne spremembe je zagotavljanje možnosti za vseživljenjsko izobraževanje. Vedno pomembneje je učenje za razvijanje uspešnega obvladovanja težav v spreminjajočih se življenjskih pogojih in adaptacijskih sposobnosti na nove življenjske okoliščine oziroma situacije, na predvidevanja sprememb ter dejavno in ustvarjalno spoprijemanje z njimi (Vonta, 2009).

Postindustrijska družba zahteva prožno družino, šolo, podjetje in navsezadnje tudi osebnost – tisto, ki je avtonomna, zrela, zdrava, uravnotežena, stabilna in prilagodljiva na spremembe. Razvoj osebnosti zato ni zanimiv le s pedagoškega vidika, ampak tudi z vidika razvoja tehnologije in dela. Za kakovostno poklicno delo danes ne zadostuje zunanja disciplina, ampak notranja. Zaradi hitrega razvoja družbenih in tehničnih sprememb se delavci spoprijemajo s premeščanjem z enega delovnega mesta na drugo in z opravljanjem več različnih poklicev v življenju. Vseživljenjsko učenje je zato nujen pogoj za opravljanje poklicnih del, osebnostni razvoj odraslih in sprejemanje novih informacij (Novak, b.d.).

- Vzgoja se odraža skozi vsebine, predmete in teme, ki se nanašajo na kognitivno raven (znanje), afektivno raven (stališča) in na delovanje.

Vzgoja ne obstaja brez vsebine, prav tako ne brez načinov, kako se ta vsebina posreduje, in odnosov, ki se pri tem vzpostavljajo (Peček Čuk in Lesar, 2020).

Kar se tiče vzgojnih institucij, je njihov cilj, da spodbujajo vzgojo k idealu posameznika pozne moderne, ki je kljub številnim načinom življenja, med katerimi se lahko odloča, in kljub posledični multiplosti svojih identitet sposoben avtonomnega in kritičnega odnosa do zahtev, ki jih postavlja družba (Jeznik, 2005).

1.1.1. Vzgojni slogi in pristopi k uporabnikom

Poleg splošnega pomena in definicije vzgoje je pomembno, da omenim tudi vzgojne sloge in pristope k uporabnikom dnevnega centra za otroke in mladostnike enot DCM in DC Ω, skozi katere bom raziskovala vzgojne smotre strokovnih delavcev in njihova prepričanja o pomenu različnih vzgojnih elementov.

O vzgojnih slogih in načinih vodenja govori veliko avtorjev (Bornstein in Bornstein, 2007; Darling in Steinberg, 1993; Baumrind, 1966; Poštrak, b.d.; Poštrak, 2011; Kroflič, 1997; Peklaj in Pečjak, 2020).

Baumrindina delitev na vzgojne sloge je osnovana na dveh dimenzijah – odzivnosti in zahtevnosti (Areepattamannil, 2010, v Hong, 2012). Odzivnost oziroma odziv preverja, do katere stopnje starši spodbujajo individualnost otroka s toplino in podporo. Zahtevnost oziroma zahteve predstavljajo stopnjo pričakovanj, ki jih imajo starši do otrok, v smislu regulacije svojega obnašanja in zrelosti (Baumrind, 2005, v Hong, 2012).

Baumrindova sloge umesti na dve pravokotni premici: avtoritaren slog nasproti permisivnega in avtoritativen slog nasproti 'ne-vključenega'. Avtoritaren vzgojni slog tako definirata visoka stopnja zahtev in nizka stopnja odzivnosti, permisiven slog pa nizka stopnja zahtev in visoka stopnja odzivnosti. Avtoritativen slog opredeljuje visoka stopnja, 'ne-vključenega' pa nizka stopnja obeh dimenzij (Areepattamannil, 2010, v Hong, 2012).

V primerjavi z Baumrindovo Peček Čuk in Lesar (2020) definirata vzgojne sloge glede na pojmovanje otroka, avtoritete, discipliniranja in kaznovanja. Pri raziskovanju se bom osredotočala na njuno delitev, ker neposredno zadeva predmet moje raziskave.

Peček Čuk in Lesar (2020) vzgojni slog definirata kot odnos med vzgojiteljem in otrokom, z namenom vzgojiti posameznika z določenimi značilnostmi. Pravita, da gre za sistem metod, postopkov, sredstev, ki ga uporabljamo pri vzgajanju. Kateri vzgojni slog izberemo kot najustreznejši, je odvisno od naših stališč in od našega razumevanja različnih elementov vzgoje – kako pojmujemo otrokovo naravo, otrokov razvoj, kakšno avtoriteto, discipliniranje in kaznovanje pri vzgoji zagovarjamo, koliko svobode menimo, da mora otrok imeti pri vzgoji itd. Skupek teh elementov opredeljuje vzgojni slog.

Pri tem poudarjata, da pri določanju vzgojnega sloga igrajo pomembno vlogo ne samo naša stališča – tisto kar zavestno zagovarjamo –, ampak tudi naše implicitne teorije o vzgoji. Te se pokažejo skozi naše ukrepe, odzive, občutke, ki jih imamo pri vzgoji. To pomeni, da je kljub temu, da je vzgoja definirana kot načrtna, zavestna dejavnost, njen uspeh odvisen tudi od nezavednih, iracionalnih moči, ki se pojavijo v medčloveških odnosih (Peček Čuk in Lesar, 2020).

Peček Čuk in Lesar (2020) s pomočjo drugih avtorjev (Horvat-Pšunder 2001; Svetina in Zupančič, 2004) opredelita tri vrste vzgojnih slogov, ki jih obravnavata z vidika pojmovanja otroka, avtoritete, discipliniranja in kaznovanja:

- represivni ali avtoritarni slog,
- permisivni ali laissez-faire slog,
- interakcijski ali demokratični slog.

Za represivni ali avtoritarni slog je značilno, da je glavni cilj vzgoje na otroka prenesti moralna pravila, vrednote, norme in načine vedenja, ki so uveljavljeni v družbi. Otrok bo postal polnovredni član družbe šele, ko (če) bo sprejel njena pravila. Vzgojitelji, ki uporabljajo ta tip vzgoje, verjamejo, da lahko s postavljanjem pravil in nepopustljivostjo pri izvajanju le-teh ter s kaznovanjem in nagrajevanjem dosežejo želeno vedenje. Komunikacija med vzgojiteljem in otrokom je večinoma enosmerna – vzgojitelj je poklican, da preda znanje in opredeli primerne vzorce vedenja, otroci pa morajo slediti. Avtoriteta je vzgojiteljem dana vnaprej in otroci o njej ne smejo dvomiti. Pomembna je vzgojiteljeva moč, ki jo dobi s svojim položajem. Kaznovanje poteka v obliki nadiranja, nadziranja, manipuliranja, obsojanja, kritiziranja, ustrahovanja, prisile, napada na otrokovo vedenje, njegov odnos in vrednote. Vzgojitelji od otrok zahtevajo slepo pokorščino – vsiljujejo jim red, ki se ga morajo otroci slepo držati. Temeljna značilnost tega pristopa so spoštovanje pravil in posledice, ki sledijo ob (ne)spoštovanju le-teh. Po njunem mnenju vzgojitelj s takim pristopom ne more vzpostaviti osebnega stika z otrokom, s čimer se strinja tudi Poštrak (b.d.), ki še poudari, da tak vzgojitelj z otrokom ne bo mogel graditi produktivnega odnosa.

Tak odnos je namreč grajen na odnosu odvisnosti, je uraden in hladen. Vzgoja ni osredotočena na zaupanje, toplino, ljubezen, želje, interese in zmožnosti posameznika (Hoffman, 1970, v Devjak, 2005). Otrokova vloga je omejena na poslušno sledenje vzgojiteljevim napotkom (Kroflič, 1997).

To onemogoča in preprečuje stik med odraslim in otrokom ter sili otroka v obrambni položaj in daje prednost patriarhalnim vrednotam pri vzgojnem delu (prisiljevanje, nadzor, omejevanje), matriarhalne vrednote pa potiska v ozadje (čustveno sprejemanje, razumevanje, dajanje varnosti) (Šebart, 1990, v Devjak, 2005).

Empirične raziskave so pokazale, da so otroci, ki so deležni avtoritarne vzgoje, nagnjeni k razvoju anksioznih vedenj, imajo manjšo sposobnost zanašanja nase, namesto tega se zanašajo na osebe z avtoriteto, da sprejemajo njihove odločitve (Baumrind, 1971, 1967; Maccoby in Martin, 1983; Baumrind in Black, 1967, v Kang in Moore, 2011, v Hong, 2012). Do tega pride zaradi previsoke stopnje nadzora in zahtev (Bornstein in Bornstein, 2007).

Naslednji vzgojni slog, ki ga definirata, je laissez-faire ali permisivni slog. Po njunem mnenju izhaja iz predpostavk o naravi človeka, teorije Rousseauja, ki pravi, da je »človek

po svoji naravi dober in da ga kvari družba, v kateri živi.« To pomeni, da moramo otroka obvarovati pred slabimi zunanjimi vplivi in mu omogočiti svobodo, da lahko sam spregovori in odloča o svoji vzgoji. Zagovorniki tega vzgojnega sloga verjamejo, da je prisila nad otrokom omejevanje njegovih ustvarjalnih potencialov in individualnosti. Verjamejo, da je kaznovanje otroka napad na njegovo avtonomnost in da pravila ogrožajo njegov vsestranski razvoj. Vzgojitelji menijo, da je avtoriteta nepotrebna – ne dojemajo je kot konstruktivne. Malokrat prevzamejo odgovornost za svoje potrebe in dajejo otrokom svobodo, brez meja in opornih okvirov, nato pa od njih pa pričakujejo, da bodo iz hvaležnosti nadzorovali sami sebe. Prav tako je značilna nedoslednost pri postavljanju meja, dopustnosti, posledicah in nagradah ter izvedbi. Kaznujejo s pomočjo samopomilovanja, sklicevanja na otrokov občutek krivde, obtoževanja, žrtvovanja, manipuliranja in čustvene odmaknjenosti (Peček Čuk in Lesar, 2020).

Po mnenju Bluestein (1997) je permisivni vzgojni slog tisti, ki spodbuja poslušnost in odvisnost od vzgojitelja. Pravi, da vzgojitelj otrokovih potreb ne zadovoljuje dosledno, zaradi česar otrok postane negotov, ne razvije spretnosti odločanja, odgovornega vedenja in upravljanja samega sebe. Otroci so manj samostojni in manj tolerantni do različnih frustracij (Kang in Moore, 2011, v Hong, 2012). Navajeni so, da so njihove želje in potrebe doma zadovoljene, zato pričakujejo, da bo enako tudi povsod drugje (Hong, 2012). Ker so prikrajšani ustreznega vodstva in usmeritve s strani staršev, težje razvijejo primerno moralo in si zastavijo primerne cilje (Bornstein in Bornstein, 2007).

Zadnji slog, ki ga utemeljita, je interakcijski ali demokratični vzgojni slog. Ta naj bi spodbujal odgovorno, notranje motivirano sodelovanje, zmanjšal naj bi odvisnost od vzgojitelja in potrebo po zunanjem vrednotenju, izboljševal naj bi posameznikovo samozavest, razvijal osebno moč, zmožnost samoodločanja, odgovorno vedenje in zmožnost sklepanja kompromisov, pogajanja in sodelovanja. Temeljna naloga vzgojitelja je, da je v neprestani interakciji z otrokom in da dovoljuje svobodo otrokovega vedenja v okviru meja, ki se vzpostavijo na različne načine, pri čemer je zaželeno, da otrok sodeluje pri oblikovanju pravil. Vzgojiteljeva naloga je, da razjasnjuje – otroku razjasni, zakaj je njegovo obnašanje nesprejemljivo in kakšen vpliv ima na bližnje ljudi – in skupaj z otrokom načrtuje meje ter jih uveljavlja. Zagovorniki tega sloga verjamejo, da mora otrok postopoma prevzeti vso odgovornost za svoja dejanja, zato potrebuje vzgojitelja, ki je prijazen, dostopen, razumevajoč, a hkrati strog, zahteven in dosleden. Pri interakcijskem slogu sta kazen in discipliniranje neizogibna. Kazen lahko dodelimo otroku, ki se je

sposoben držati pravil. Kazen ne sme biti poniževalna, ampak mora krepiti otrokov občutek odgovornosti, pravičnosti in reda ter mu omogočiti samorefleksijo dejanja in ga s tem navajati na samodisciplino. Gre za najzahtevnejši vzgojni slog za vzgojitelja; vzame mu veliko časa (dejanj otrok ne sme ignorirati, ampak se jim mora individualno posvetiti in nanje ustrezno odzvati) in od njega zahteva veliko znanja o tem, kako prepoznati različne otrokove razvojne faze in potrebe, kako ga pri nadaljnjem razvoju spodbujati, katera so primerna vzgojna sredstva za določenega posameznika, kako usmerjati reševanje konfliktov ipd. Vzgojitelj mora biti v odnosu vedno prisoten z vso svojo osebnostjo in mora spoštljivo vstopati v delavni odnos z otroki (Peček Čuk in Lesar, 2020).

Killen (2001, v Jensen in Juul, 2009) pravi, da avtoritativni slog odlikujejo toplina, angažiranost, čvrsta razumna pravila in odprta, dvosmerna komunikacija. Prek raziskav (Baumrind, 1989, v Jensen in Juul, 2009) so uspeli dokazati, da ta slog prispeva k razvoju čustveno uravnovešenih, socializiranih in trdnih ljudi.

Tudi novejše raziskave so pokazale, da otroci, ki so bili vzgajani z avtoritativnim stilom vzgoje, lažje in hitreje navežejo stik z vrstniki, redkeje posežejo po prepovedanih drogah v mladostništvu in kot odrasli premorejo več čustvene stabilnosti (Bornstein in Bornstein, 2007).

Vseeno je pri apliciranju rezultatov raziskav na različne kulture in socialna okolja po svetu treba biti pazljiv. Večina raziskav se namreč osredotoča na bele otroke in družine iz srednjega razreda, medtem ko se otroci, ki izhajajo iz drugačnega etničnega/rasnega/kulturnega ali socialno-ekonomskega ozadja, lahko bolje odzovejo na drug način vodenja. Nekatere raziskave so pokazale, da se otroci, ki izhajajo iz nižjega socialno-ekonomskega razreda in živijo v revnih središčih mest, bolj odzovejo na avtoritaren način vodenja, spet druge kažejo pozitivne učinke avtoritativnega stila. Pri posploševanju rezultatov raziskav je v zakup treba vzeti kulturne in etnične razlike (Bornstein in Bornstein, 2007).

1.1.2. Avtoriteta

Pri raziskovalnem problemu me bo prav tako zanimalo, kakšno avtoriteto imajo oziroma izvajajo socialne delavke v centru za otroke in mladostnike. Zanimalo me bo, ali se socialnim delavkam zdi vzpostavljanje avtoritete pomemben del njihove vzgojne funkcije in njihovega dela in ali mislijo, da njihova prepričanja o avtoriteti vplivajo na dogajanje in vzdušje v dnevnem centru.

Avtoriteta predstavlja odvisno zvezo, na katero določena osebnost pristaja, dokler ne postane neodvisna – zato se otroci podrejajo interesom odraslih v procesu vzgajanja (Novak, b.d.).

Kroflič (1997a) pravi, da sta vzgoja in avtoriteta tesno povezana pojma. Vzgoja kot proces posameznikovega razvoja v smeri izoblikovanja njegove osebnosti in osvobajanja od fizične in psihične odvisnosti je odvisna od avtoritete. Avtoriteta predstavlja izvor moči, ki jo vzgojitelj potrebuje, da lahko vodi razvoj otrokove osebnosti v želeni smeri.

Različne vrste avtoritet lahko opredelimo na več različnih načinov. Številne klasifikacije vrst avtoritete temeljijo na opredelitvi izvora avtoritarne moči. Tako naj bi pozicijska avtoriteta izvirala iz vzgojiteljevega položaja v vzgojno-izobraževalnem procesu. Karizmatična avtoriteta naj bi bila utemeljena na vzgojiteljevih osebnostnih kakovostih, to pomeni na znanju, izkušnjah in osebni zavezanosti pedagoškemu poklicu. Notranja avtoriteta je tista, ki je povezana z delom osebnosti, v katerega se zapisujejo moralne norme in načela. Zadnja je anonimna avtoriteta, ki predstavlja spretno prikrito obliko vplivanja na otroka in jo lahko poimenujemo tudi manipulacija (Kroflič, 1997).

Avtoritete ne moremo odpraviti iz vzgoje, lahko le spreminjamo njene pojavne oblike – lahko se zavedamo škodljivih učinkov avtoritete in delujemo v smeri vzpostavljanja manj škodljivih oblik, a če bi želeli avtoriteto ukiniti, bi ta izginila v območje nezavednega in pridobila moč (Kroflič, 1997a; Peček Čuk in Lesar, 2020).

Cilj uspešne vzgoje je poiskati takšno avtoriteto, ki bo otroku omogočala največjo stopnjo svobode, ter hkrati najbolj nemoten razvoj njegove individualnosti in avtonomne morale (Kroflič, 1997a).

Otrok ima dve poglavitni razvojni potrebi: potrebo po varnosti in sprejetosti ter potrebo po postopnem rahljanju avtoritarne navezanosti in osvobajanju. Kroflič (1997) ugotavlja, da je glede na vzgojne cilje najprimernejši koncept samoomejitvene avtoritete. S tem konceptom želi preseči pomanjkljivosti drugih modelov avtoritete (apostolske avtoritete, značilne za avtoritarno vzgojo in prikrite avtoritete, značilne za permisivno vzgojo) in hkrati upoštevati temeljna spoznanja humanistične tradicije. Samoomejitvena avtoriteta se navezuje na izvorno vlogo avtoritete, ki je opredeljena kot oblika podrejanja, ki prispeva k postopnemu osamosvajanju, s tem pa tudi k (samo)ukinitvi avtoritarnega vodenja. Z drugimi besedami, gre za način vzgajanja, pri čemer bo vzgojiteljeva avtoriteta nekoč

odveč. Osnovni dejavnik 'vzgoje svobodne osebnosti' je oblikovanje vzgojnih dejavnikov na načelih samoomejitvene avtoritete, ki jih Kroflič opredeli z naslednjimi pravili:

- naloga avtoritete je vzpostaviti čustveno stabilen in pozitiven odnos med vzgojiteljem in otrokom ter otroku ponuditi primarni objekt identifikacije;
- avtoriteto imaginarnega lika je treba zamenjati z avtoriteto simbolne zahteve, podkrepljene z racionalno utemeljitvijo;[2]
- spodbujati moramo širitev otrokovih socialnih stikov z vrstniki in drugimi ljudmi;
- spodbujati moramo otrokovo sposobnost moralnega razsojanja in avtoriteto postopoma preusmerjati na depersonalizirane objekte identifikacije;
- podpirati moramo otrokovo moralno in mišljenjsko osamosvajanje s spodbujanjem samostojnega iskanja ustreznih etičnih rešitev ter hkrati omejevati vpliv lastnih modelov reševanja moralnih problemov;
- otroka moramo postopoma vključevati v procese dogovarjanja in odločanja o skupnih pravilih bivanja ter reševanja problemov;
- temelje moralnosti moramo vedno intenzivneje iskati v sposobnosti iskanja skupnih interesov in ne v stalnih, na avtoriteti navade utemeljenih oblikah vedenja;
- te visoke cilje moralne vzgoje nam v veliki meri omogoča uresničiti spodbujanje otrokovega razumevanja problemov avtoritarne ujetosti, možnosti manipulacije in težav, povezanih z zagotavljanjem prostora lastne svobode.

Po mnenju Krofliča (1997) otrok potrebuje avtoriteto. Rodi se namreč z izvornim pomanjkanjem sposobnosti, da bi lahko živel samostojno življenje, s potrebo podrediti se pomembnemu drugemu in to si bo zagotovil, ne glede na to, ali je to želja odraslega ali ne – ali želi vzpostaviti avtoriteto ali ne.

Avtoriteta kot moč vplivanja je za vzgojo nujno potrebna, a hkrati nevarna. Hitro lahko postane osnova uspešnega manipuliranja in ideološke indoktrinacije ter predstavlja oviro pri doseganju najvišjih vzgojnih ciljev – razvoju svobodne, kritične in odgovorne osebnosti (Kroflič, 1997).

Posledice pomanjkanja avtoritete pokaže analiza patološkega narcisa (Peček Čuk in Lesar, 2020). Rezultat vzgoje, kjer prevladujejo popustljivi vzgojni ukrepi, je patološki narcis – posameznik, ki je še bolj odvisen od drugih, kot je odvisen tisti, ki je bil vzgajan s klasičnim avtoritarnim likom avtoritete. Tak posameznik se ne razvije v samostojnega, neodvisnega in samozavestnega. Če otroka ob prekršku ne opozorimo in po potrebi kaznujemo, si bo takšno vedenje začel razlagati kot našo popolno brezbrižnost oziroma kot svojo nevrednost, da bi bil kaznovan. Avtoriteta torej ne pomeni samo nečesa

[2] Načela samoomejitvene avtoritete zahtevajo spodbujanje prehoda od imaginarne k simbolni identifikaciji in 'naravno' širjenje kroga identifikacij. V praksi to pomeni, da bo otrok vzgojitelja (kot 'Tretjo' osebo) lahko sprejel kot nosilca avtoritete, če se omenjeni prehod pripravlja že v okviru družinske vzgoje (Kroflič, 1997).

negativnega, kar onemogoča posameznikov razvoj in ovira doseganje ciljev, kot so samostojnost, kritičnost, odgovornost, ampak je nujna za optimalen razvoj otroka. Avtoriteta otroku omogoča zadovoljevanje občutka varnosti in pripadnosti.

1.1.3. Disciplina

Poleg avtoritete me bo zanimala še disciplina, in sicer kot pomemben del pridobivanja in vzdrževanja zaželenega reda v dnevnem centru ter kot eden izmed elementov vzgoje. Definicij discipline je v vsakdanjem diskurzu veliko in večina jih ima negativno konotacijo, ki lahko nakazuje na represijo.

Sodobni pedagoški učbeniki navajajo definicijo discipliniranja kot postopek, pri katerem otroka vnaprej seznanimo s posledicami neprimernih in primernih vedenj. Tako naj bi otrok imel možnost, da izbere primerno ali neprimerno vedenje, ker so posledice znane vnaprej. Namen discipliniranja je pomoč otroku, da se nauči sprejemati posledice svojih dejanj in se s tem približa odgovornemu ravnanju. Z disciplino ga poskušamo naučiti samonadzora, zunanji nadzor pa vse bolj opuščamo (Retuznik Bozovičar in Krajnc, 2017).

Beseda disciplina pomeni deliti znanje in sposobnosti – pomeni učiti. Gre za strukturo, ki otroku pomaga, da se uspešno vključi v družbo, hkrati predstavlja temelj, na katerem otrok lahko razvije samodisciplino. Učinkovita in pozitivna disciplina pomeni učenje in vodenje otrok, ne samo siljenje v upoštevanje pravil. Cilj discipline sta spodbujanje primernega in sprejemljivega vedenja pri otrocih in vzgajanje čustveno zrelih odraslih (Effective discipline for children, b.d.).

Peček Čuk in Lesar (2020) s pomočjo Pedagoške enciklopedije (1989) navedeta definicijo, ki je dovolj obsežna, da zajame bistvo besede disciplina; disciplina je opredeljena kot red, ki se vzdržuje iz prepričanja, da je tovrstno stanje nujno za sprejemljivo življenje in delo posameznika v skupnosti, in ne izhaja iz pokornosti, slepe poslušnosti ali strahu. Torej ne gre le za red, vzdrževan s kaznijo, ampak gre za zavestno, samoiniciativno disciplino, pri čemer se pedagogika sprašuje, kako takšno disciplino pri posamezniku doseči.

Iz definicije lahko razberemo, da je za doseganje 'tovrstnega stanja' potrebna oseba, ki razvijajočemu postavlja meje in pravila ter se primerno odziva na njegova neprimerna vedenja. Pomembna je vzgojiteljeva avtoriteta, ki od zunaj uravnava otrokovo disciplino s predpisi in zahtevami (Peček Čuk in Lesar, 2020).

Strike (2005) še dodaja, da težave z disciplino pri otrocih pogosto odsevajo težave, s katerimi se učenci spoprijemajo doma in v širši skupnosti, zato je pomembno, da strokovni delavci najdejo način, kako v reševanje vključiti še družino in skupnost. Poudari, da je pri reševanju teh težav pomembno, da otroci od začetka sodelujejo pri oblikovanju pravil, saj jih tako lažje sprejmejo za svoje.

1.1.4. Pomembnost postavljanja meja za razvoj otroka

Verjetno se večina staršev in tudi pedagoških ter drugih strokovnih delavcev ukvarja z vprašanjem, ali se otroku sme postaviti meje in kako jih postaviti, da s tem ne bomo škodovali otrokovi svobodni volji. Do tega lahko pripelje negativna konotacija besede 'meja', ki jo pogosto asociiramo s kaznijo, telesnim kaznovanjem, prepovedjo ali z moralnim pridiganjem. Za tem se morda skrivajo tudi negotovost v pedagoškem in vzgojnem ravnanju, pomanjkanje samozavesti, dvom v lastne sposobnosti, hkrati pa želja po ravnanju v skladu s splošno veljavnimi normami – kaj narediti, da pridem do želenega rezultata (Rogge, 2000).

Bluestein (1998) pravi, da pri postavljanju meja lahko posnemamo svoje zglede – običajno so to naši starši – ali pa postanemo njihovo popolno nasprotje. Izkušnje staršev ali strokovnih delavcev tako lahko vodijo v različne smeri; spoštovanje tradicije lahko vodi v zmedeno poveličevanje svojih preteklih izkušenj – »Nekoč je bilo vse boljše.« – ali v njihovo splošno odklanjanje – »Vse hočem narediti drugače.« S takim pristopom otroci postanejo predmet projekcije svojih staršev ali strokovnih delavcev in njihovih preteklih izkušenj. Posledice so paradoksalne: starši ali strokovni delavci določene vrednote, kot sta svoboda in samostojnost, razumejo kot odsotnost meja in pravil, medtem ko otroci iščejo jasne in trdne vzore, po katerih se bodo lahko ravnali in se ob njih razvijali. Bo besedah Roggea otroci želijo meje, ker iščejo jasnost – vedeti želijo, kdo so in kam spadajo (Rogge, 2000).

Bluestein (1998) pravi, da meje v osnovi povedo, kdo smo, s čim smo zadovoljni in s čim ne, kaj smo pripravljeni narediti, za kaj smo pripravljeni sprejeti ali prevzeti odgovornost. Pove, da meje dajejo ljudem pomembne informacije o tem, kako se lahko povezujejo z njimi. Po njenem mnenju postavljene meje niso namenjene kaznovanju ali da bi ljudi z njimi podučevali, ljudem samo povedo, kakšne izbire imajo na voljo. Meje naj bi omogočile, da delujemo proaktivno in preventivno in da imamo bolj zdrave odnose,

pomagale naj bi ljudem, da prevzamejo odgovornost za svoje odločitve in da ne prevzemajo odgovornosti za občutke in dejanja drugih.

Društvo študentov psihologije navede definicijo meja kot: »Meje so (torej) pravila oziroma smernice s strani staršev in drugih odraslih oseb v otrokovem življenju o tem, kaj se od otroka pričakuje ter kako se je potrebno vesti v različnih situacijah« (Bele, Gradišnik, Košir, Mars, Mrakovčič in Pavlin, b.d.).

Pravijo, da se otroci najvarneje počutijo v predvidljivem okolju, ki ga dosežemo s postavljanjem meja in pravil. S tem naj bi starši in drugi odrasli otroku omogočili, da se bo kot odrasel znal prilagajati številnim spremembam, pravilom in omejitvam, s katerimi se bo srečeval v življenju (Bele, idr., b.d.).

Ker so meje neposredno vezane na potrebe otrok, se skladno z njimi tudi spreminjajo. Biti morajo razumne in primerne otrokovi starosti. Poleg postavitve meja je pomembno tudi, da otroku razložimo, zakaj se nečesa ne sme – starejši, kot je otrok, več argumentacij bo potreboval, da bo meje lahko sprejel –, da meje in posledice kršenja določimo skupaj z otrokom in da smo hkrati pri postavljanju meja konsistentni in odločni (Bele, idr., b.d.).

Nadzor odrasle osebe nad otrokom naj bi se z leti manjšal, ko otroci odraščajo in meje, ki so potrebne, da se otrok počuti varnega, postajajo z naraščajočo samostojnostjo manj omejevalne (Bluestein, 1998).

Nadzor odraslega bi lahko razdelili na posrednega in neposrednega. Neposredni pomeni, da je pri dejavnosti otroka prisotna vsaj ena odrasla oseba, posreden pa predstavlja nadzor otroka, ki ni prisoten in ga lahko izvajamo na različne načine: prek telefonskih klicev, prek komunikacije z drugimi odraslimi, ki poznajo otroka, ali s spraševanjem otroka, preden odide, kam gre in kaj bo počel. Tako je mladostnik hkrati nadzorovan s posrednim in neposrednim nadzorom (Bertok, b.d.).

Ker med avtorji ni konsenza o tem, ali nadzor pozitivno ('učinkovito starševstvo') ali negativno ('dominantno starševstvo') vpliva na razvoj otroka, so nekateri začeli razločevati med dvema oblikama: vedenjskim in psihološkim razvojem (Barber, 1996, 2002; Garber in drugi, 1997; Gray in Steinberg, 1999, v Bean in drugi, 2006, v Bertok, b.d.).

Vedenjski nadzor pomeni reguliranje otrokovega vedenjskega sveta, s tem, da naj bi bil večji vedenjski nadzor povezan z boljšim delovanjem mladostnika, psihološki nadzor pa

naj bi imel negativne posledice na blaginjo mladostnika, saj je povezan z vdiranjem v in manipulacijo z otrokovim intimnim svetom (Bertok, b.d.).

Bertok (b.d.) v svojem prispevku razloži pomen nadzora v povezavi z mladoletnim prestopništvom. Pove, da je pri mladostnikih, katerih starši so nadzirali njihove dejavnosti, opažena bistveno manjša možnost, da bi zagrešili prestopniška dejanja, kot pri tistih, katerih dejavnosti niso bile nadzorovane (Ary, Duncan, Duncan in Hops, 1999; Hagan, 1999; Jensen, 1972; Patterson in drugi, 1989; Petit, Laird, Dodge, Bates in Criss, 2001; Svensson, 2000 v Ardelt in Day, 2002, v Bertok, b.d.).

De Kemp in drugi (2006, v Bertok, b.d.) so v svojem članku opisali tri dimenzije starševstva: nadzor nad obnašanjem, psihološki nadzor in podporo. Večji nadzor nad obnašanjem je bil konsistentno povezan z nižjimi stopnjami obnašanja, kot sta zloraba drog in delinkventnost (Gray in Steinberg, 1999 v De Kemp in drugi, 2006, v Bertok, b.d.), nasprotno pa naj bi na mladostnike deloval psihološki nadzor: več kot so ga starši izvajali, slabši so bili učinki na obnašanje mladostnikov (Barber, Olsen in Shagle, 1994; Petit, Laird, Dodge, Bates in Criss, 2001, v De Kemp in drugi, 2006, v Bertok, b.d.).

Vseeno so študije pokazale, da sta pozitiven odnos med otrokom in odraslim in konsistentno discipliniranje boljša napovedovalca deviantnega vedenja kot nadzor (Galamos in Maggs, 1991; Rankin in Wells, 1990; Van Voorhis in drugi, 1988, v Ardelt in Day, 2003, v Bertok, b.d.).

Nekateri avtorji (Kerr in Stattin, 2000 v Cottrell, idr., 2007, v Bertok, b.d.) so uspeli celo dokazati, da višja, kot je stopnja zaupanja med odraslim in otrokom, več informacij bo otrok sam posredoval odraslemu. Večje, kot je zaupanje med njima, bolj odrasli neposredno izve o dogajanju – viri njegovih informacij so bolj kredibilni.

Tudi avtoritativen slog, ki je po mnenju številnih najprimernejši slog vzgoje, zaznamuje bližina otroka in odraslega, hkrati pa velik nadzor starša nad otrokom. Ta slog je povezan z manj prestopništva in depresije pri mladostnikih (Gordon, 2000 v Go, Le, 2005, v Bertok, b.d.).

1.1.5. Kazen ob nespoštovanju meja

Tudi za kazen obstaja veliko opredelitev, vsem pa je skupno, da »posameznik občuti kazen kot neko zase neugodno posledico določenega ravnanja« (Peček Čuk in Lesar, 2020).

Peček Čuk in Lesar navedeta nekaj značilnosti kazni, ki jih poudarjajo tudi drugi avtorji (Bezjak in Pribil 1923; Gogala 2005, v Peček Čuk in Lesar, 2020):

- kazen mora biti individualna – namenjena posamezniku,
- kaznujemo samo takrat, ko smo izčrpali že vse druge možnosti, tudi discipliniranje,
- ne kaznujemo prepogosto in preden to storimo, premislimo o načinu kaznovanja,
- kaznovanje mora biti pravično in dosledno,
- kazen mora imeti svoj začetek in svoj konec.

Pravita, da je pri kaznovanju otrok ključno, da se posameznik zaveda, da je prekršil obstoječa pravila, norme ali zapovedi – to pomeni, da je s pravili, normami ali zapovedmi seznanjen in jih razume. Po njunem mnenju je pravilen in dosleden kaznovalni režim učinkovito vzgojno sredstvo, ki omogoča konstruktiven vpliv na razvoj otrokove osebnosti. Otrok, ki namerno ne spoštuje pravil in daje vedeti, da je proti veljavnemu redu, naj bi se odločil, ali bo zapustil skupino, ki ji pripada, ali pa se bo podredil pravilom in sprejel odgovornost za kršenje le-teh (Peček Čuk in Lesar, 2020).

Novak (b.d.) dodaja, da je od načina delovanja sistema spodbud in sankcij odvisno, koliko bodo otroci dozoreli v čustvenem, razumskem, socialnem in duhovnem smislu – več, kot bodo za neodvisnost naredili odrasli, več bodo lahko naredili otroci.

1.2. Vzgoja otrok in mladostnikov v socialnem delu

1.2.1. Socialno delo in socialno-delovni pristop

Poštrak in Miloševič Arnold (2003) s pomočjo Mednarodne federacije socialnih delavcev (2000) za socialno delo navedeta naslednjo definicijo: »Socialno delo spodbuja socialne spremembe, reševanje problemov v človeških odnosih, krepitev moči in osvobajanje ljudi, s čimer pripomore k njihovi blaginji. Z uporabo teorij o človekovem vedenju in o socialnih sistemih lahko socialno delo posreduje na tistih področjih, kjer ljudje vstopajo v interakcije s svojim okoljem. Socialno delo temelji na načelih človekovih pravic in socialne pravičnosti.«

Predmet socialnega dela sta pomoč in podpora človeku (posamezniku, skupini ali skupnosti) pri reševanju kompleksnih psihosocialnih težav. Udeleženca v pogovoru vstopita v delovni odnos, ki jima omogoči, da naredita instrumentalno definicijo problema in da soustvarita rešitve, pri čemer proces sodelovanja mobilizira moč človeka (posameznika, skupine ali skupnosti) (Čačinovič Vogrinčič, 2006).

Dejavnosti socialnih delavcev so tako usmerjene v varstvo ali pomoč, tako posameznikom kot skupinam in skupnostim. Te dejavnosti vodijo k spreminjanju človeka in njegovih življenjskih razmer, spodbujajo in zagotavljajo njegov razvoj ter hkrati izboljšujejo možnosti za socialno integracijo posameznika s sistemi v njegovem okolju (Poštrak, b.d.).

Cilji socialnega dela v Sloveniji, kot jih navedeta Poštrak in Miloševič Arnold (2003), so: sodelovanje pri oblikovanju socialnega varstva, varnosti in politike, prizadevanje za spoštovanje človekovih pravic in dosledno upoštevanje različnih vrst diskriminacije, spodbujanje in razvijanje samopomoči, razvijanje prostovoljnega dela kot komplementarnega elementa strokovnemu delu in zagotavljanje kakovostnih storitev vsem uporabnikom.

Kar se tiče socialnih delavcev in delavk, so to diplomanti šol in fakultet za socialno delo (z visokošolsko ali magistrsko izobrazbo). Posedujejo določeno znanje in izkušnje ter te uporabljajo, da bi uporabnikom zagotovili potrebne socialne storitve (Miloševič Arnold in Poštrak, 2003).

Miloševič Arnold in Poštrak (2003) s pomočjo Mednarodne federacije socialnih delavcev (2000) opredelita značilnosti prakse socialnih delavcev. Povesta, da morajo delovati za blaginjo ljudi in pri tem upoštevati znanstvena spoznanja o človeku in družbi, uporabiti vse razpoložljive vire za zadovoljevanje potreb uporabnikov ter upoštevati socialno pravičnost na vseh ravneh – na nacionalni, mednarodni, individualni in skupinski.

Ameriško društvo socialnih delavcev (b.d., v Miloševič Arnold in Poštrak, 2003) opredeli spretnosti, ki naj bi jih socialni delavci potrebovali za uspešno sodelovanje z uporabniki: spretnost poslušanja drugih z razumevanjem in namenom, spretnost selekcije informacij in zbiranja relevantnih podatkov za pripravo življenjske zgodovine, ugotovitve in poročila, spretnost oblikovanja in vzdrževanja strokovnega odnosa pomoči, spretnost opazovanja in interpretiranja verbalnega in neverbalnega vedenja in uporabe teorije osebnosti in diagnostičnih metod, spretnost angažiranja uporabnikov v prizadevanja za rešitev njihovih težav in za vzbujanje zaupanja, spretnost pri obravnavi občutljivih čustvenih težav na neogrožujoč in podporen način, spretnost pri iskanju inovativnih rešitev za uporabnikove potrebe, spretnosti pri odločanju o potrebi po sklenitvi terapevtskega razmerja in o načinu, kako to narediti, spretnost pri interpretaciji ugotovitev raziskovalnih nalog in strokovne literature, spretnost pri posredovanju in pogajanju med partnerji, ki so v konfliktu, spretnost pri zagotavljanju storitev v povezavi z drugimi

organizacijami, spretnost pri interpretiranju ali sporočanju socialnih potreb javnosti ali zakonodajnim telesom.

Poštrak in Miloševič Arnold (2003) navedeta še lastnosti, ki bi jih moral vsak socialni delavec imeti oziroma bi moral stremeti k njihovemu razvoju. Kot prvo pomembno lastnost navedeta strokovno znanje, ki je sestavljeno iz skupnega temelja znanj, kamor sodijo: teorije in raziskave o posamezniku, družini, mali skupini, o organizacijskem in skupnostnem vedenju, o socialnih težavah, teorije in raziskave za razumevanje in intervencije na področju zdravja, duševnega zdravja, zlorabe substanc, teorije in raziskave za razumevanje različnih skupin in kultur, razumevanje diferencialne uporabe teorij in načel socialnega dela, znanje za uvedbo, začetek, zbiranje podatkov, dogovarjanje, interveniranje, evalvacijo in zaključevanje procesov v praksi socialnega dela, znanje o procesih, ki so povezani z jasno in natančno komunikacijo, znanje o znanstveni metodologiji in raziskovalnih postopkih ter naposled znanje o relevantnih politikah. Druga pomembna lastnost socialnega delavca, ki jo poudarita, so njegove osebnostne značilnosti in etičnost. S pomočjo Cournoyerja (1996, v Miloševič Arnold in Poštrak, 2003) opišeta tri temeljne kakovosti, in sicer empatijo (sodelovanje v čustvovanju sogovorca), spoštovanje (odnos socialnega delavca do uporabnika, kjer prevladuje toplo, ljubeče sprejemanje) in avtentičnost (spontano, naravno, resno, odprto vedenje in ravnanje socialnega delavca) ter nekaj dodatnih kakovosti, kot so razumevanje samega sebe, samonadzor, razumevanje vrednot, etike in odgovornosti socialnega dela, strokovno znanje in odgovorna asertivnost.

1.2.2. Socialno delo z mladostniki

Vzgojitelj danes ni več »absolutni razsodnik« oziroma »posredovalec smisla«, ampak mora biti kompetenten za uporabo številnih novih oblik in načinov odzivanja na dogodke v konkretnih vzgojnih situacijah. Odzvati se mora skladno s številnimi – implicitnimi in deklariranimi – določili svoje vloge (Jeznik, 2005).

Drucker (1993) pravi, da se svet trenutno giblje v eni izmed večjih socialnih preobrazb, katere spremembe bodo najbolj občutile prav vzgojno-izobraževalne institucije. To pomeni, da se bodo morali vzgojitelji neprestano odzivati z osvajanjem novih znanj in veščin na področju, za katerega so bili formalno že usposobljeni. Prisiljeni bodo v učenje novih diagnostičnih, spremljevalnih in ocenjevalnih mehanizmov, s katerimi bodo lahko natančneje ugotavljali začetne stopnje in potrebe otrok ter iz tega izhajajoče pristope k

učenju in sodelovanju z otroki. Njihov strokovni razvoj bo moral potekati kontinuirano ves čas njihovega strokovnega dela.

Kadar socialni delavec sodeluje z mladimi, je pomembno, da razume življenjski svet mladostnika – da razume, da je uporabnik tisti, kot pravi Čačinovič Vogrinčič, ki je ekspert iz lastnih izkušenj (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2008), hkrati pa mora biti strokovnjak in mora dobro poznati mladost kot družboslovno kategorijo. Mora spoštovati mlade, vedeti, kako delati z njimi oziroma skupaj z njimi, poznati in upoštevati mora vzgojne smotre, spoznanja o socializacijskih procesih in potrebah mladostnikov (Poštrak, b.d. in Poštrak, 2007).

Poštrak (2011) pravi, da morajo strokovni delavci pri sodelovanju z otroki in mladostniki znati razlikovati med ustvarjalnimi in prestopniškimi dejanji. Glavno vodilo jim mora biti, ali so dane oblike obnašanja, ravnanja, strategije preživetja koristne ali vsaj neškodljive za mladostnike, oziroma so te oblike neustrezne in škodljive za mladostnike in njihovo okolico. Pri tem pomembno vlogo igra poznavanje značilnosti mladinske subkulture – torej znanje o značilnostih odraščanja, samodefiniranja in spreminjanja mladostnikovega položaja v skupnosti. Strokovne delavke morajo ločevati inovacijo od delinkvence. Inovacijo definira kot skupek ravnanj, ki so po svoji naravi nekonvencionalna vendar pomagajo okrepiti psihosocialno stanje mladostnika in pozitivno vplivajo na njegov razvoj, medtem ko je delinkvenca definirana kot prestopništvo.

Pri sodelovanju z mladostniki so nam v pomoč lahko določeni koncepti socialnega dela. Čačinovič Vogrinčič in sodelavci (2008) poudarijo štiri postmoderne koncepte, ki smiselno dopolnijo delovni odnos: perspektivo moči (Saleebey, 1997), etiko udeleženosti (Hoffman, 1994), ravnanje s sedanjostjo (Andersen, 1994) in znanje za ravnanje (Rosenfeld, 1993).

Perspektiva moči predstavlja paradigmatski premik – socialni delavci so se na začetkih socialnega dela kot stroke osredotočali predvsem na težavo uporabnika, s tem konceptom so svojo osredotočenost preusmerili na možnosti in priložnosti, ki jih uporabnik že ima v življenju. Uporabniku vir moči lahko predstavljajo izkušnja o kompetentnosti za svoje življenje, izkušnja spoštovanja, pogovor, jasno oblikovan delež v skupnem projektu ipd. Pri tem so pomembne tudi besede, ki jih uporabljamo. Patološki leksikon predstavlja jezik pesimizma in dvomov ter udeležencem ne omogoči ustreznega konteksta dogajanja. Kadar je odnos med uporabnikom in socialnim delavcem osnovan na patologiji, so zanj

značilni neenakost moči med sogovorcema, nadzor in manipulacija. Če domnevamo, da je uporabnik 'bolan' in da iz tega izvira motnja, potem tudi rešitev zanjo iščemo v patologiji. Nasprotno leksikon moči prinaša nove besedne zveze, kot so dodajanje moči, moč okrevanja, zdravljenje, celostnost, včlanjenost. Delovanje iz perspektive moči omogoča dialog in sodelovanje med udeležencema, socialnega delavca pa nagovarja, naj se odpove temu, da ne verjame (cinizmu) (Saleebey, 1997, v Čačinovič Vogrinčič, idr., 2008).

Naslednji koncept je etika udeleženosti. Tako kot so bili socialni delavci na začetku pozorni predvsem na težavo uporabnika, so bili tudi prepričani o ideji objektivnega opazovalca. Etika udeleženosti to idejo nadomesti z idejo o sodelovanju uporabnika in socialnega delavca, kjer nihče nima zadnje besede in kjer skupaj soustvarjata rešitve. Socialni delavec se mora odpovedati moči, ki mu ne pripada (predvidevanju, kaj bi bilo za uporabnika najboljše), in prevzeti odgovornost za svoje interpretacije v pogovoru, za vzdrževanje delovnega odnosa, za soustvarjanje nove zgodbe, za odprt prostor, za pogovor, ki se lahko nadaljuje itd. (Hoffman, 1994, v Čačinovič Vogrinčič, idr., 2008).

Ravnanje s sedanjostjo naslovi predvsem zahtevo, da delujemo v sedanjosti (tukaj in zdaj) in da smo sonavzoči. To vključuje aktivno poslušanje sogovornika in sodelovanje z njim. Socialni delavec ni le sprejemnik zgodbe, temveč je spodbujevalec za soustvarjanje zgodbe v sedanjosti (Andersen, 1994, v Čačinovič Vogrinčič, idr., 2008).

Zadnji koncept, znanje za ravnanje, pomeni znanje, ki ga je mogoče prevesti v prakso. V grobem to pomeni, da socialni delavec, ki ima znanje za ravnanje, zna vzpostaviti in vzdrževati kontekst socialnega dela ter da zna z uporabnikom podeliti znanje in tako omogočiti prevajanje v osebni jezik in nazaj v jezik stroke (Rosenfeld, 1993, v Čačinovič Vogrinčič, idr., 2008).

Omenjeni koncepti lahko pripomorejo k boljšemu sodelovanju z otroki in mladostniki, kadar z njimi vzpostavimo delovni odnos, pa tudi, kadar ga ne – predvsem prva dva sta po mojih izkušnjah omogočila uspešen in spoštljiv dialog.

1.3. Dnevni centri za otroke in mladostnike

Dnevni centri za otroke in mladostnike se klasificirajo kot socialnovarstveni preventivni programi. Definicija, ki jo za socialnovarstvene programe navaja Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, je naslednja: »Socialnovarstveni programi so namenjeni preprečevanju in reševanju socialnih stisk posameznih ranljivih skupin prebivalstva ter v določenih primerih tudi vzdrževanju sprejemljivega socialnega stanja

posameznikov. Izvajajo jih pretežno nevladne organizacije, izjemoma tudi javni socialnovarstveni zavodi in predstavljajo dopolnitev ali alternativo socialnovarstvenim storitvam ter se sofinancirajo preko javnih razpisov« (Portal GOV.SI, 2021).

Preventivni program je, po Resoluciji o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013–2020 (ReNPSV 13–20), program, ki je namenjen povezovanju in razvoju solidarnosti v skupnosti, ozaveščanju in motiviranju posameznikov in družin ter preprečevanju razvoja različnih socialnih stisk ali težav. Pomemben poudarek ni le na pomoči socialno ogroženim in potencialno socialno izključenim posameznikom, skupinam in družinam, ampak tudi na preprečevanju vzrokov za nastajanje socialne izključenosti med prebivalstvom (Pravno-informacijski sistem Republike Slovenije, 2021).

Glavni namen dnevnih centrov za otroke in mladostnike je kakovostno preživljanje prostega časa, s ciljem razširiti socialno mrežo uporabnikov (Mladinsko informativno svetovalno središče Slovenije, b. d.).

Kot pravi Poštrak (2007), prosti čas ni izolirana oziroma avtonomna dejavnost, ki bi bila ločena od drugih področij našega življenja. Dostikrat se v prostem času ukvarjamo s take vrste dejavnostmi, ki lahko predstavljajo diametralno nasprotje tistemu, kar počnemo v šoli, službi ali drugem, obveznostim namenjenem času, vendar to ne pomeni, da naše prostočasne dejavnosti ne odražajo našega celotnega življenja. Povezane so s strategijami preživetja, taktikami ravnanja, ki smo jih razvili in jih ponotranjili. Naša predstava o tem, kaj smo in kako se počutimo, vpliva na to, kako bomo preživljali prosti čas. Lahko predpostavimo, da bo mladostnik, ki nima težav v družini ali v šoli, v prostem času razvijal take načine preživljanja prostega časa, ki bodo ustrezale družbenim normam. Medtem so neustrezni načini preživljanja prostega časa lahko znak stisk, v katerih se je znašel mladostnik. Iz tega sledi, da lahko z ustreznimi, načrtovanimi dejavnostmi v mladostnikovem prostem času ublažimo njegove stiske ali mu pomagamo pri spoprijemanju z njimi.

Po besedah Poštraka (2007) preventivni programi pomembno prispevajo k urejanju težav mladostnikov. Čeprav programi ne morejo biti zadostni za odpravo vseh težav in stisk, v nekaterih primerih lahko ustrezno organizirana prostočasna dejavnost odločilno vpliva na spremembo neustreznega življenjskega sloga določenega mladostnika. Strokovnjaki na področju dela z ljudmi lahko skozi prostočasne dejavnosti otrok ali mladostnikov

prepoznajo simptome, ki jih opozorijo, da je oseba v stiski. Z načrtovanjem in organiziranjem prostočasne dejavnosti tako lahko vplivajo na psihosocialni položaj mladostnika: npr. z vključitvijo v preventivne programe – dnevne centre.

Božič (1995) v svojem delu predstavi sodobne poglede na vzgojo in socialno pomoč v Evropi. Opisuje nastanek dnevnega centra v sklopu CSD Maribor, enote za varstvo mladostnikov, ki ga je sestavila, pripravila in prostovoljno izvajala skupina strokovnjakov ter zunanjih delavcev (večinoma študentje humanističnih in drugih ved). Omenjeni dnevni center predstavlja začetke tovrstne organizirane pomoči v Sloveniji. Osnovno izhodišče nastanka dnevnega centra je bilo razmišljanje o potrebah, ki so jih strokovnjaki prepoznali pri svojem delu, med katere uvrščajo: spoznanje, da je bila predhodna obravnava otrok ali mladostnikov na šolah in drugih institucijah ambulantna in pogosto neuspešna zaradi neodzivnosti staršev, da je 'začaran krog' otrokove neuspešnosti ob začetku obravnave že utrjen, zato se zavod prikazuje kot edina možna rešitev, namesto da bi se otrokom pravočasno ponudila ustrezna oblika intenzivnejše pomoči, zavedanje, da z obstoječo obravnavo zajamejo manjši del uspešne in socialno slabše prilagojene mladine ter da je delo CSD organizirano in naravnano tako, da obravnava predvsem tisti del otrok in mladostnikov, ki že dalj časa opozarja nase v okolju. Ugotovili so, da razširitev ponudbe na področju varstva otrok pomeni odgovor na sistemski ravni (širitev možnosti in učinkovitosti svetovalne obravnave) in na vsebinski ravni (poiskati ustrezno obliko pomoči za tisti del rizične populacije, za katerega zavod ni najustreznejši). Glavna ideja, ki jo lahko razberemo v izhodiščih za oblikovanje koncepta, je bila ustvariti pogoje in možnosti za pridobivanje pozitivnih izkušenj in razvoj uspešnosti med uporabniki. Predstavi tudi hipotezo, da pozitivna izkušnja lahko sproži pozitivne spremembe na več ravneh 'začaranega kroga neuspešnosti': da uporabniki lahko oblikujejo pozitivnejšo samopodobo in večjo samozavest, kar vpliva na razvoj njihove samomotivacije in dejavnosti, uspešnost uporabnika lahko posledično vpliva na spremembe odnosov v družini (zmanjšanje napetosti, ugodnejša čustvena klima …), večja učna uspešnost lahko ugodno vpliva na odnos učenec – učitelj v okviru šole (boljše razumevanje in sprejemanje, večja tolerantnost, manj konfliktov …) in da skupina vrstnikov utegne biti učno polje socialne komunikacije, ki lahko vpliva na vedenje in spremembe vedenja prek neposredne povratne informacije vseh članov skupine (otrok in odraslih). Poudari, da prostovoljnost dnevnega centra (prostovoljno prihajanje in sodelovanje v skupini) in individualno strukturiran program učne pomoči ustrezno ločita učno in socialno neuspešne otroke od

disocialno[3] usmerjenih (ti naj bi praviloma v programu vztrajali največ dva tedna). Iz tega sledi, da prostovoljna vključitev v program zahteva ustrezno stopnjo samomotivacije uporabnika, sposobnost za konstruktivne dejavnosti, sposobnost povezovanja z vrstniki v skupini in odzivnost staršev. Skozi ves proces se ponavljajo načela, ki se dotikajo vseh udeležencev (izvajalcev, uporabnikov, staršev in drugih vpletenih institucij): sprejemanje odgovornosti zase, za svoje vedenje in dejavnosti kot sprejemanje lastne vloge v procesu, usmerjanje dejavnosti, ki sprožajo pozitivne spremembe, uspešnost kot uspešno zadovoljevanje potreb skupaj z drugimi ljudmi. O najpomembnejših pozitivnih učinkih tovrstne pomoči pove, da odprtost in pristopnost za uporabnike, celovit interdisciplinarni pristop in nevsiljiva podpora omogočajo socialno integracijo, intenzivno sodelovanje in neposredno komunikacijo med strokovnimi institucijami, pri čemer je odgovornost vseh udeležencev povečana, a ustrezno razporejena.

1.3.1. Dnevni center za otroke in mladostnike Škofja Loka

Moje diplomsko delo bo preučevalo način vzgoje uporabnikov v točno določeni organizaciji, in sicer bom raziskovala dnevni center za otroke in mladostnike, enoti DCM in DC Ω Škofja Loka.

Gre za socialnovarstveni preventivni program Centra za socialno delo (CSD) Gorenjska – enote Škofja Loka. Namenjen je otrokom in mladostnikom, starim med šest in 18 let, ki živijo v občini Škofja Loka. Predvsem je namenjen tistim, ki imajo učne, vedenjske, čustvene težave ali so prikrajšani za normalno družinsko življenje ter zato potrebujejo pomoč in podporo, hkrati pa tudi vsem drugim, ki v dejavnostih centra najdejo nekaj zase (CSD Gorenjska, 2021).

Med cilje programa dnevnega centra sodijo: kakovostno preživljanje prostega časa, zmanjševanje in preprečevanje socialne izključenosti, širjenje socialne mreže, razvijanje učnih navad in sprejemanje odgovornosti, izgradnja pozitivne samopodobe, pridobivanje občutkov sprejetosti in varnosti, reševanje težav v domačem okolju in vključevanje družine v program (CSD Gorenjska, 2021). Posebno pozornost namenjajo razvijanju socialnih in funkcionalnih veščin pri otrocih in posledično spreminjanju vzorcev vedenja in izboljšanju medosebnih odnosov (zapiski iz prakse).

Namen vseh njihovih dejavnosti je, da opremijo mladostnika za življenje v smislu razvijanja delovnih navad, prevzemanja odgovornosti, treninga socialnih veščin, za

[3] Disocialno vedenje je vedenje, ki ni skladno z normami neke družbe.

samostojno in uspešno obvladovanje lastnih težav in usmerjanja v kakovostno preživljanje prostega časa (Predstavitev dnevnega centra za otroke in mladostnike DC Ω, b.d.).

ReNPSV 13–20 loči tri različne vrste preventive; univerzalno, selektivno in indicirano preventivo. Univerzalna preventiva je namenjena celotnemu prebivalstvu, selektivna zgolj rizičnim skupinam, indicirana preventiva pa je namenjena najbolj rizičnim skupinam znotraj celotne populacije (Pravno-informacijski sistem Republike Slovenije, 2021).

V dnevnem centru za otroke in mladostnike Škofja Loka izvajajo vse tri vrste preventive, zato so ciljna populacija vsi uporabniki – tisti, ki imajo identificirane socialne težave in tisti, ki le želijo sodelovati v dejavnostih centra. V centru so zaposleni; strokovna vodja programa (ima strokovno in poslovodno odgovornost za izvedbo programa), strokovni delavci in sodelavci po Zakonu o socialnem varstvu, prostovoljci in drugi sodelavci (zapiski iz prakse).

V program je mesečno vključenih najmanj 33 uporabnikov. Dokumentacija, ki jo vodijo strokovni delavci, je odvisna od tega, za kakšne uporabnike gre – obravnavane ali intenzivno obravnavane. Za intenzivno obravnavane uporabnike sprejmejo dogovor o vključitvi, dnevno vodijo evidenco prisotnosti uporabnika, naredijo osebni načrt pomoči, naredijo poglobljene vstopne intervjuje in poglobljene intervjuje ob evalvaciji. Poleg tega nekajkrat letno naredijo ankete o zadovoljstvu uporabnika. Pri obravnavanih uporabnikih prav tako sklenejo dogovor o vključitvi v program, dnevno vodijo evidenco prisotnosti uporabnika in tudi zanje naredijo ankete o zadovoljstvu s programom (zapiski iz prakse).

1.3.2. Organizacijska kultura v dnevnem centru za otroke in mladostnike

V diplomskem delu bom izhajala iz predpostavke, da k vzgojnemu delu v dnevnem centru pomembno prispeva organizacijska kultura, z značilnimi skupnimi prepričanji in vrednotami, ki usmerjajo norme obnašanja in pričakovanja ustreznega vedenja večine udeležencev. Iz skupnih prepričanj izhajajo tudi dogovori o skupnih pravilih ter pomenu avtoritete in discipline (kaj se uporabnikom dovoli in česa ne, kako se odzvati na neprimerno vedenje).

Schein (1992) ugotavlja, da se v vsaki organizaciji oziroma skupini ljudi, ki so pogosto v stikih, vzpostavijo določeni vzorci medsebojne komunikacije, ustaljeni načini izvajanja dejavnosti in vrednotenja svojega dela. Te komponente – značilni vzorci vedenja in vrednotenja v skupini – predstavljajo njeno organizacijsko kulturo. Kultura določene organizacije se nanaša na vzorec skupnih osnovnih predpostavk o namenih delovanja,

skupnih vrednotah in značilnih vzorcih vedenja, ki jih ustvarjajo s svojim delom. Pri tem je pomembno, da ima vrednotni sistem določenega socialnega prostora – npr. dnevnega centra – dovolj visoko soglasje med člani, sicer okolje ni več predvidljivo (Bečaj, 2001). McCulloch (2009) pravi, da sta za strokovne delavce opredelitev temeljnih ciljev, strategij delovanja in izbor najpomembnejših vrednot, ki jih želijo v sklopu organizacije uresničevati, ključnega pomena. Skladno z njimi bodo lahko preverjali uspešnost organizacije. Kozmus (2005) doda, da uporabniki sodelujejo pri oblikovanju kulture, njenega prostora in klime, zato je dojemanje uporabnikov kot pasivnih zastarelo.

Poznavanje kulture določene organizacije in njeno dejavno soustvarjanje sta pomembni za strokovne delavce tudi zato, ker trajnejše sodelovanje uporabnika pri dejavnostih organizacije vpliva na razvoj njegove identitete, vrednotnih orientacij in načinov razumevanja sveta. To so okvirji, znotraj katerih preizkuša vedenjske standarde odraslih in opredeljuje lastne preference do pomembnih ciljev, ki jih želi doseči. S pomočjo komunikacije z vrstniki in zanj pomembnimi odraslimi, ki jim zaupa (poleg staršev tudi strokovnim delavcem), si mladostnik sooblikuje vrednotni sistem in način razumevanja svojega okolja (Gril, 2011).

Organizacijska kultura se v skupini izraža na treh ravneh; na ravni artefaktov, izpostavljenih vrednot in osnovnih predpostavk. Prva predstavlja vidna, slušna in taktilna izražanja osnovnih kulturnih predpostavk, ki se kažejo v vedenjskih vzorcih, ritualih, fizičnem okolju, v kodah oblačenja, mitih in zgodbah skupine. Pomembne vrednote se izražajo v izbranih strategijah, filozofiji in ciljih, za katere se zavzemajo člani skupine. Te skupne vrednote usmerjajo vedenje skupine in se kažejo v normah, standardih in pravilih vedenja, usmeritvah delovanja organizacije ali v strokovnih normah zaposlenih. Zadnje predpostavke skupine so implicitna in nezavedna prepričanja, zaznave, čustva in pojmovanja, ki jih člani skupine sprejmejo kot 'samo po sebi umevne'. Te predpostavke se nanašajo na poslanstvo skupine, na načine reševanja težav, razumevanje fizične in socialne resničnosti, narave človeka in človeških dejavnosti ter medosebnih odnosov. Povedo, zakaj je določeno dejanje v skupini sprejemljivo in zakaj določeno ni. Meje med posameznimi ravnmi organizacijske kulture so zabrisane – vse tri ravni se medsebojno prepletajo (Gril, 2011).

Tudi drugi avtorji (Torney-Purta, Lehmann, Oswald in Shultz, 2001, v Schmidt in Čagran, 2005) poudarjajo, da je klima močna posrednica vrednot, stališč in norm. Zato

demokratična klima v organizaciji promovira demokratične vrednote, razvija sodelovalne in odgovorne odnose, ne samo v organizaciji, ampak v širši skupnosti, pri čemer ima vzgojitelj najmočnejši učinek, ker deluje kot model odnosov v skupini.

Torej sta kultura in posledično klima v organizaciji neposredno povezani z vrednotami. Te se delijo na deklarirane in dejanske. Deklarirane so tiste, za katere se v organizaciji na videz zavzemajo in jih tudi zapišejo v svoje programe oziroma med cilje programa. Dejanske so tiste, ki jih udeleženci (npr. strokovni delavci) s svojim ravnanjem dosegajo. Med enimi in drugimi so možne razlike. Peklaj in Pečjak (2020) zapišeta šolski primer, ko učitelji menijo, da pri učencih spodbujajo kritično in samostojno razmišljanje, hkrati jih pri ocenjevanju usmerjajo le v svoj način mišljenja. Učence spodbujajo, naj razmišljajo po svoje in naj na svoj način rešijo nalogo, vendar kot rešitev ne sprejmejo vsakega odgovora in jih ne izpustijo iz rok, dokler ne najdejo 'pravega odgovora'. To pomeni, da deklarirane vrednote niso nujno del resnične kulture organizacije. Večja, kot je razlika med dejansko in želeno kulturo, več bo lahko težav. Avtorici težavo vidita tudi v neozaveščenosti določenih organizacij glede svoje dejanske kulture.

Ker se organizacijska kultura soustvarja med člani določene skupine, se lahko čez čas spreminja in preoblikuje. To posledično pomeni, da se spremenijo vrednote, cilji in medosebni odnosi (Gril, 2011).

Spreminjanje kulture organizacije se začne z ozaveščanjem le-te. Hawking (1994) pravi, da to lahko naredimo z opazovanjem tipičnih vzorcev obnašanja, pogostih metafor, pisanjem nenapisanih pravil itd. Ko skupina enkrat ozavesti svojo kulturo, lahko pride do spreminjanja – skupina ugotovi, da lahko spremeni dosedanje vrednote, stališča, pravila obnašanja ter tako izboljša odnose in delovanje organizacije.

2. Formulacija problema

Raziskovalni problem diplomskega dela izhaja iz mojih opažanj pri praktičnemu delu in se nanaša na nedoslednost uveljavljanja pravil oziroma neskladno odzivanje strokovnih delavk na kršitve pravil med uporabniki dnevnega centra za otroke in mladostnike DCM in DC Ω Škofja Loka, ki se kaže v neposlušnosti in nespoštljivem obnašanju mladostnikov do zaposlenih in prostovoljcev. Tako sem se v diplomskem delu osredotočila na raziskovanje vzgojne funkcije strokovnih delavk pri delu z mladostniki v dnevnem centru, pri čemer sem raziskala tudi njihovo medsebojno skladnost in učinkovitost vzgojnega dela.

Pri načrtovanju raziskave sem si zastavila naslednja raziskovalna vprašanja: 1) Kako strokovne delavke pojmujejo vzgojno funkcijo pri delu v dnevnem centru? 2) Kako strokovne delavke definirajo postavljanje meja uporabnikom in kako uveljavljajo pravila v dnevnem centru oziroma kakšen vzgojni slog uporabljajo pri delu z uporabniki dnevnega centra? 3) Kako so strokovne delavke usklajene med seboj pri vzgojnem delu z uporabniki in doseganju ciljev programa oziroma kako se deklarirane vrednote dnevnega centra ujemajo z dejanskimi vrednotami, ki jih zaposlene uresničujejo pri svojem vzgojnem delu? 5) Kakšen vpliv ima skladno vzgojno delo na obnašanje uporabnikov, vzdušje in dobre medsebojne odnose v dnevnem centru? .

3. Metodologija

3.1. Vrsta raziskave

Raziskovalni problem sem preučevala s kvalitativno metodo, pri čemer so osnovno izkustveno gradivo sestavljali besedni opisi oziroma pripovedi socialnih delavk o svojem vzgojnem delu v dnevnem centru na vprašanja v intervjuju. Te podatke sem analizirala in obdelala kvalitativno, na beseden način in brez uporabe merskih postopkov. Glede na odnos do izkustvenega gradiva je raziskava empirična, saj sem s pomočjo spraševanja zbrala novo izkustveno gradivo (povzeto po Mesec, 2017/2018).

3.2. Raziskovalni instrument in viri podatkov

Metoda zbiranja podatkov je delno standardiziran intervju in merski instrument je delno standardiziran vprašalnik, razdeljen na štiri sklope: pomembnost postavljanja meja uporabnikom, zaznavanje lastnega vzgojnega delovanja, značilni vzgojni slogi in vpliv (ne)usklajenosti pri delu na razvoj uporabnikov, medsebojne odnose in vzdušje v dnevnem centru. Pri prvem sklopu je dvanajst glavnih vprašanj, pri drugem jih je pet, v tretjem jih je pet s podvprašanji in pri zadnjem je sedem glavnih vprašanj. Večina vprašanj je odprtega tipa, nekaj tudi zaprtega tipa. Vprašalnik za intervju je predstavljen v Prilogi A.

3.3. Teme

Raziskovala bom naslednje teme: pomembnost in način postavljanja meja, vzgojni slogi strokovnih delavk z vidika vzpostavljanja avtoritete, discipline, kaznovanja in spodbujanja uporabnikov, da dosežejo zastavljene cilje, razumevanje lastne vzgojne funkcije strokovnih delavk, usklajenost delovnega tima glede vzgojne funkcije in pomembnosti

postavljanja meja, skladnost in razlike med dejanskimi in deklariranimi vrednotami dnevnega centra ter učinki vzgoje na klimo v dnevnem centru.

3.4. Populacija in vzorec

Populacijo socialnih delavk predstavljajo vsi zaposleni in vsi prostovoljci v dnevnih centrih za otroke in mladostnike, ki spadajo pod CSD v celi državi. Obsega celotne populacije ne morem podati, ker o tem ni javno dostopnih podatkov. Ocenjujem, da dnevne centre kot socialno varstvene programe izvajajo verjetno v vseh enotah CSD, v vsakem verjetno več kot en zaposlen. Zaradi razlik v načinih vzgojnega dela in temeljnih vrednotah ter ciljih programov, ki se oblikujejo v vsakem DC in odražajo njegovo posebno organizacijsko kulturo, sem svojo raziskavo usmerila na preučevanje le-te v enem dnevnem centru. Tako sem vzorčila zaposlene v DCM in DC Ω Škofja Loka, ki tam delujejo dalj časa (vsaj eno leto); prostovoljci torej niso ustrezali temu merilu izbire vzorca. Vzorec respondentov so sestavljale štiri zaposlene: strokovna vodja programa, strokovna delavka, pripravnica in javna delavka. Vzorec je priložnostni – v izbranem dnevnem centru sem dve leti opravljala prakso in mi je zato bila izbira le-tega priročna.

3.5. Zbiranje podatkov

Zbiranje podatkov je potekalo od 1. 3. 2021 do 15. 3. 2021. Vsi intervjuji so po vnaprejšnjem dogovoru potekali individualno prek spletne kamere, prek aplikacije Zoom. Najkrajši intervju je trajal eno uro, najdaljši pa uro in pol. Vsako sogovornico sem prosila, ali lahko intervjuje snemam za lažjo obdelavo odgovorov – prepis le-teh, in z vsako sem sprejela dogovor, da posnetke po obdelavi izbrišem in jim s tem zagotovim anonimnost.

3.6. Analiza podatkov

Podatke sem kvalitativno obdelala. Najprej sem intervjuje prepisala po zvočnih posnetkih. Vsak intervju sem označila po abecednem redu in v tabelo prepisala posamezne relevantne izjave – enote analize. Tem sem nato določila pojem, kategorijo in jih umestila v ustrezno temo v postopku odprtega kodiranja. Posamezna tema se navezuje na posamezni sklop vprašanj: pomembnost postavljanja meja uporabnikom, zaznavanje lastnega vzgojnega delovanja, značilni vzgojni slogi in vpliv (ne)usklajenosti pri delu na razvoj uporabnikov, medsebojne odnose in vzdušje v dnevnem centru. Na temelju odprtega kodiranja sem nato naredila še osno kodiranje, pri katerem sem posamezne kategorije združila v nadredne kategorije ali določila določene podkategorije (rezultati kategorizacije v odprtem in osnem kodiranju so predstavljeni v prilogah C1 in C2). Ko so bili pojmi ustrezno razporejeni, sem rezultate še odnosno kodirala, pri čemer sem

poskušala prikazati odnose med posameznimi preučevanimi pojavi (le-te predstavljam pri rezultatih).

4. Rezultati

Rezultate bom predstavila v štirih tematskih sklopih: pomembnost postavljanja meja uporabnikom, zaznavanje lastnega vzgojnega delovanja, značilni vzgojni slogi in vpliv (ne)usklajenosti pri delu na razvoj uporabnikov, medsebojne odnose in vzdušje v dnevnem centru. Znotraj tematskih sklopov predstavljam rezultate kvalitativne analize prostih odgovorov po posameznih nadrednih kategorijah, ki vključujejo pojme in podkategorije (pojmi so zapisani v krepkem tisku, podkategorije pa podčrtano). Nekatere pojme ponazorim z izbranimi izjavami respondentk. Zaradi zagotavljanja anonimnosti respondentk posamezne izjave označim s črkami A, B, C, D in zaporedno številko enote analize, v spremnem besedilu pa vse respondentke označujem z izrazom delavka in ne z nazivom njenega delovnega mesta.

4.1. Pomembnost postavljanja meja uporabnikom

Pri tematskem sklopu pomembnosti postavljanja maja uporabnikom so se odgovori združevali v pet nadrednih kategorij: najpomembnejši cilji dela z uporabnikom, glavna pravila v dnevnem centru, posledice kršenja pravil, postavljanje meja, pravila v povezavi s postavljanjem meja.

4.1.1. Najpomembnejši cilji dela z uporabnikom

Med najpomembnejšimi cilji dela z uporabnikom sem v odgovorih prepoznala štiri različne pojme: vrste cilja, dimenzije ciljev, ciljev je več in poslanstvo centra vsebuje dve komponenti.

Respondentke kot najpomembnejše cilje dela naštejejo različne vrste ciljev. Največ jih je mnenja, da je najpomembnejši cilj opremljanje uporabnika za življenje. V povezavi s tem poudarijo še druge pomembne cilje, kot so preprečevanje socialne izključenosti, izgradnja pozitivne samopodobe in preprečiti odklonska vedenja. Ena delavka dnevnega centra poudari, da je **ciljev več,** druga pa, da **poslanstvo dnevnega centra vsebuje dve komponenti**, vzgojno in sprostitveno:

> »*Bistvo vzgojne komponente našega programa je opremljanje mladega človeka za življenje*« (B5).

> »*Drugi del pa je sprostitvena komponenta – v katero štejemo predvsem kvalitetno preživljanje prostega časa«* (B9).

Na vsako komponento se navezujejo posamezni cilji, ki zajemajo različna področja (šolsko, osebno itd.). Dve delavki povesta, da so pomembni vsi cilji, ki so napisani v programu dnevnega centra.

4.1.2. Glavna pravila v dnevnem centru

Pri glavnih pravilih v dnevnem centru sem prepoznala naslednjih pet pojmov: vrsta pravil, obstoječa pravila, oblikovanje pravil, razumevanje pravil in kršenje pravil. Spodaj so napisani v krepkem tisku.

Med glavnimi pravili dnevnega centra navedejo več **vrst pravil** . Največ respondentk poudari pravilo spoštujemo drug drugega in vsakdanja pravila (rutine), ki veljajo v centru. Ena delavka pove, da je pomembno pravilo tisto, ki prepoveduje jesti nezdrave prigrizke in uporabljati mobilni telefon, druga delavka pa poudari pravilo, da se spoštuje navodila zaposlenih.

Vse se strinjajo, da so **obstoječa pravila** v dnevnem centru jasno definirana in zapisana v hišnem redu. Dvema je to pomembno zato, da jih uporabniki lažje sprejmejo in ponotranjijo. Zato pravila tudi pregledajo skupaj z uporabniki in obenem preverijo, ali pravila razumejo. Ena delavka pove, da pravila pregledajo brez uporabnikov, samo zaposleni. Vsekakor so uporabniki s pravili seznanjeni, prav tako tudi starši uporabnikov.

Kar se tiče **oblikovanja pravil,** se vse razen ene delavke strinjajo, da jih oblikujejo skupaj z uporabniki:

> »*Pravila smo oblikovali skupaj z otroki, čisto na začetku, ko je dnevni center začel delovati«* (B53).

> »*Na začetku so bila oblikovana s pomočjo tistega strokovnega delavca, ki je bil takrat zaposlen v dnevnem centru in s pomočjo otrok«* (C27, C28).

> »*Večina teh pravil je bila izoblikovana, še preden sem prišla v center, ampak vem, da so jih izoblikovali skupaj z uporabniki«* (A13, A14).

To naredijo zato, da uporabniki prevzamejo odgovornost za svoja dejanja, da jih razumejo in se z njimi lažje strinjajo:

> *»Ker so otroci sodelovali pri oblikovanju pravil, ta pravila bolje razumejo in se z njimi tudi strinjajo«* (A15).

In ker je dnevni center namenjen uporabnikom, se jim zdi pomembno, da pri tem sodelujejo.

Dve delavki omenita, da so določena pravila svojevrstna za posamezno enoto (DCM ali DC Ω).

Pri vprašanju o razumevanju obstoječih pravil vse odgovorijo, da **uporabniki pravila razumejo**. Trem delavkam se zdi, da zato, ker so pravila napisana na enostaven način. Dve delavki pa vesta, da jih razumejo, ker jih upoštevajo na dnevni ravni. Ena delavka pove, da starši in zaposleni pravila razložijo uporabnikom, s čimer se strinja tudi druga delavka. Poudari še, da v dnevnem centru ni veliko **kršenja pravil**.

4.1.3. Posledice kršenja pravil

Pri posledicah kršenja pravil sem določila naslednje pojme: vrsta sankcije in obstoječe sankcije.

Respondentke naštejejo več **vrst sankcij**, ki jih uporabljajo pri delu z uporabniki. Večina se jih strinja, da ob kršenju pravil zaleže, da uporabnika samo spomnijo na pravilo:

> *»Če nekdo vendarle krši pravila, jih morda ne razume oziroma je na njih pozabil, in ga nanje spomnimo«* (A24).

Dve delavki kot najhujšo sankcijo navedeta, da mora uporabnik zapustiti dnevni center. Drugi dve delavki dodata še pogovor z uporabnikom.

Dve delavki povesta, da so **obstoječe sankcije** dogovorjene vnaprej in zapisane. Druge se strinjajo, da sankcije niso dogovorjene vnaprej in so določene individualno. Tri delavke povejo, da so sankcije odvisne od situacije. Ena pove, da čeprav so sankcije dogovorjene vnaprej, se v primeru nepredvidljivih okoliščin pogovori z uporabnikom in s sodelavkami, kako ravnati:

> »*Vendar, seveda, pridejo nepredvidljive stvari, takrat pa se lahko z uporabnikom tudi individualno pogovorim ali pa s sodelavkami v delovnem timu, kako ravnati«* (A30–32).

Druga doda, da so sankcije odvisne od uporabnika.

Vse se strinjajo, da sankcije določijo skupaj z uporabnikom, kadar si je ta sposoben določiti kazen. Kadar uporabnik tega ni sposoben, mu kazen določi zaposleni.

4.1.4. Postavljanje meja

Pri postavljanju meja sem zaznala dva pojma: pomembnost postavljanja meja in pomen postavljanja meja.

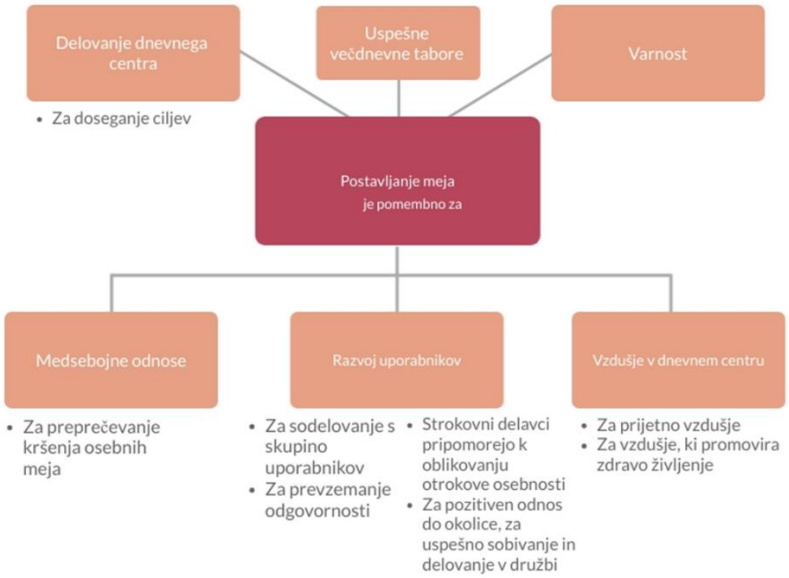
Vse respondentke se strinjajo, da **je postavljanje meja pomembno** za doseganje ciljev programa, za prijetno vzdušje v dnevnem centru, za medsebojne odnose in za razvoj uporabnikov. V povezavi s tem tri delavke poudarijo še pomembnost postavljenih meja za pozitiven odnos do okolice, uspešno sobivanje in delovanje v družbi. Ena omeni, da so postavljene meje pomembne za uspešne večdnevne tabore, ki jih v dnevnem centru redno izvajajo. Dve delavki pa povesta, da so meje pomembne za varnost:

»Postavljanje meja otrokom predstavlja okvir in varnost« (C60,61).

Postavljanje meja definirajo kot temelj, osnovo in okvir delovanja, pri čemer ena delavka pove, da je postavljanje meja dolgotrajen proces:

»*Seveda se zavedamo, da je to proces, da do spremembe ne pride čez noč, tako ne postavljamo ultimatov«* (A66).

Spodnja shema prikazuje pomembnost postavljanja meja za različna področja. V njej so razvidne medsebojne povezave pojmov in podkategorij, ki sestavljajo to nadredno kategorijo.



Slika 1: Vpliv postavljanja meja na razvoj uporabnikov, medsebojne odnose in vzdušje v dnevnem centru

4.1.5. Pravila v povezavi s postavljanjem meja

Pri pravilih v povezavi s postavljanjem meja sem določila naslednjih pet pojmov: postavljanje zgleda uporabnikom, s pravili odgovornost preloži na uporabnike, obstoječa pravila, uspešnost pri postavljanju meja in generacijske razlike.

Dve delavki se strinjata, da so **obstoječa pravila** temelj in pomoč pri postavljanju meja. Drugi dve pravita, da so pravila ubeseditev meja. Vse razen ene menijo, da so **uspešne pri uveljavljanju pravil** med uporabniki – dve delavki pravita, da zato, ker je kršitev malo in so kršitve manjše, pri čemer ena poudari pomen učenja iz svojih dolgoletnih izkušenj pri delu z otroki in mladostniki:

> *»Sama delam z otroki že skoraj 25 let in sem se uspela iz svojih izkušenj veliko naučiti«* (B109).

Ena delavka mi na vprašanje o uspešnosti uveljavljanja pravil ni znala odgovoriti. Njeno delo je zaznamovala pandemija koronavirusne bolezni Covid-19, zaradi katerega delo poteka predvsem na individualni ravni in ji še ni uspelo izkusiti dela z večjo skupino otrok, pri katerem bi neuspešnost ali uspešnost pri postavljanju pravil prišla do izraza:

> *»Individualno mi je postavljanje meja zelo dobro šlo, ne vem pa, kako bi bilo, če bi bilo v centru 15 otrok in bi morala vsem postaviti meje«* (C72, 73).

Z odnosnim kodiranjem odgovorov o postavljanju meja in pravil sem oblikovala spodnjo shemo odnosov med obema kategorijama. Shema prikaže, da so pravila pomemben element pri postavljanju meja in da delavke, zaposlene v dnevnem centru, menijo, da so uspešne pri postavljanju le-teh.



Slika 2: Pravila v povezavi s postavljanjem meja

4.2. Zaznavanje lastnega vzgojnega delovanja

Pri drugem tematskem sklopu sem v odgovorih prepoznala pet različnih nadrednih kategorij: vzgoja uporabnikov, cilji vzgojnega delovanja, vzgojno delovanje v primerjavi s strokovnim delom, vrednote, ki usmerjajo delo z uporabniki in dosledno izvajanje pravil za doseganje vzgojnih ciljev.

4.2.1. Vzgoja uporabnikov

Pri vzgoji uporabnikov sem poudarila tri različne pojme: pripomore k vzgoji uporabnikov, načini vzgajanja uporabnikov, vsak uporabnik je drugačen.

Vse delavke menijo, da **pripomorejo k vzgoji otrok**. Ena poudari, da vzgojno vpliva le na tiste uporabnike, ki redno prihajajo v dnevni center, na tiste, ki prihajajo bolj poredko, vzgojno ne vpliva. Na vprašanje o **načinih vzgajanja otrok** mi podajo različne odgovore. Skoraj vse omenijo pomembnost zgleda, ki ga postavljajo uporabnikom:

> *»Torej, da tudi jaz nisem na telefonu oziroma ne jem čipsa, sem spoštljiva do uporabnikov in sodelavk in podobno« (*C96, 97).

Dve delavki naštejeta pogovor z uporabnikom kot način vzgojnega vplivanja. Pri tem poudarita, da je za vzgojno delovanje pomembno zaupanje med otrokom in odraslim, ki

je produkt kontinuiranega dela. Ena delavka še doda, da sta za vzgojo pomembna uveljavljanje pravil ter doslednost delovanja in vedenja v delovnem timu.

4.2.2. Cilj vzgojnega delovanja

Pri ciljih sem oblikovala naslednje pojme: vzgojno delovanje pomembno za doseganje ciljev programa, vrste ciljev, vrste metod, metode so zapisane v programu.

Da je vzgojno delovanje **pomembno za doseganje ciljev programa**, povesta dve delavki. Kot **cilje** vzgojnega delovanja naštejejo: razvijanje delovnih navad in navad za življenje, trening socialnih veščin in razvijanje spoštljivega odnosa do soljudi. Ena delavka našteje več **metod**, s katerimi dosega omenjene cilje, in sicer: delo z mladimi, pedagoško-doživljajske metode, delo v majhnih skupinah, raziskovalno socialno delo, različne inovativne metode. Druga jo dopolni z metodo individualnih načrtov, s prelaganjem odgovornosti na uporabnike.

»… *– otrok je sam odgovoren, da se uči in da sklene prijateljstva, torej, za določen del je sam odgovoren, lahko pa seveda prosi za pomoč«* (C133–135).

Poleg tega omenijo tudi ankete o zadovoljstvu uporabnikov. Ena delavka pri doseganju vzgojnih ciljev uporablja pogovor z uporabnikom.

Ena delavka pravi, da so **metode za doseganje ciljev zapisane v programu** dnevnega centra:

»Kar se tiče metod, ki jih uporabljamo – imamo jih napisane v programu« (B166).

Druga delavka pove, da se metode razlikujejo glede na cilj, ki ga zasledujejo, tretja pa, da se razlikujejo glede na situacijo in uporabnika.

4.2.3. Vzgojno delovanje v primerjavi s strokovnim delom

Pri primerjavi vzgojnega in strokovnega dela ugotovim, da obstajata dva pojma, in sicer: vzgojno delo v primerjavi z drugim delom ter nova svetovalnica in nova strokovna delavka.

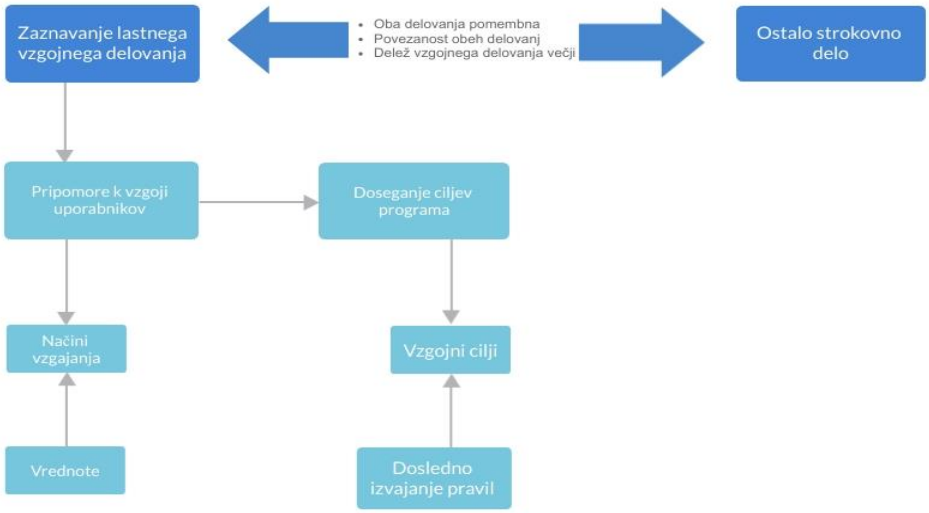
O odnosu med **vzgojnim in ostalim strokovnim delom** ena delavka pravi, da sta obe področji enako pomembni**.** Pri tem doda, da sta med seboj povezani. S tem se strinjata dve delavki:

»Po mojem mnenju gre vzgojno delovanje skupaj s strokovnim delovanjem – vzgajanje na strokovni način« (B183).

»… *kar pomeni, da je strokovni del, del vzgoje«* (C143).

Ena meni, da je vzgojno delovanje skoraj pomembneje od ostalega strokovnega dela – torej, da je vzgojna komponenta pomembnejša od sprostitvene. Druga delavka razloži, da je delež vzgojnega delovanja večji kot delež svetovalnega dela, ker ni bilo časa in sredstev za poglobljeno svetovalno delo.

Spodnja shema, ki je rezultat odnosnega kodiranja, prikaže povezanost vzgojnega in strokovnega področja delovanja zaposlenih. Pove, da delavke menijo, da pripomorejo k vzgoji uporabnikov in da so njihovi načini vzgajanja odvisni od njihovih vrednot pri delu z uporabniki. Za doseganje ciljev programa in posledično vzgojnih ciljev je ključno dosledno izvajanja pravil. Glede pomembnosti vzgojnega in strokovnega dela pove, da sta obe področji delovanja enako pomembni, da sta med seboj povezani in da je delež vzgojnega delovanja večji.



Slika 3: Vzgojno delo v primerjavi z ostalim strokovnim delom

4.2.4. Vrednote, ki usmerjajo delo z uporabniki

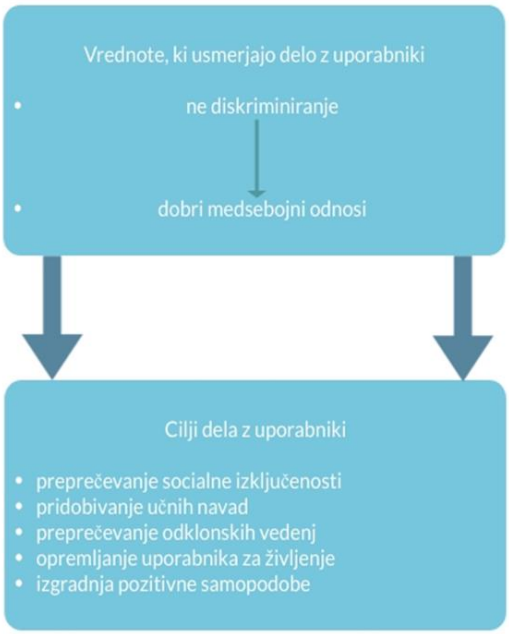
Pri vrednotah določim naslednja dva pojma: vrste vrednot in uspešnost pri udejanjanju vrednot.

Kot vrednoto, ki usmerja njihovo delo z uporabniki, naštejejo spoštljiv odnos do sebe in do okolja ter nediskriminiranje:

»Torej, da imam do vseh enak odnos« (A96).

Pravijo, da vrednote niso posebej opredeljene v programu dnevnega centra, ampak so posredno dorečene s cilji programa.

Spodnja shema, ki je rezultat odnosnega kodiranja, prikazuje povezanost vrednot, ki usmerjajo delo zaposlenih in ciljev, ki jih pri tem zasledujejo.



Slika 4: Povezanost vrednot in ciljev, ki jih zasledujejo pri delu z uporabniki

4.2.5. Dosledno izvajanje pravil za doseganje vzgojnih ciljev

Pri doslednem izvajanju pravil za doseganje vzgojnih ciljev določim naslednje pojme: pomembnost doslednega izvajanja pravil, pomen doslednosti, doslednost pri delu in doslednost v delovnem timu.

Respondentke se strinjajo, da je **dosledno izvajanje pravil pomembno**. Eni delavki se zdi pomembno za doseganje vzgojnih ciljev, za razvoj uporabnikov, za občutek kompetentnosti strokovnih delavk, drugi delavki se zdi pomembno za občutek stabilnosti in varnosti.

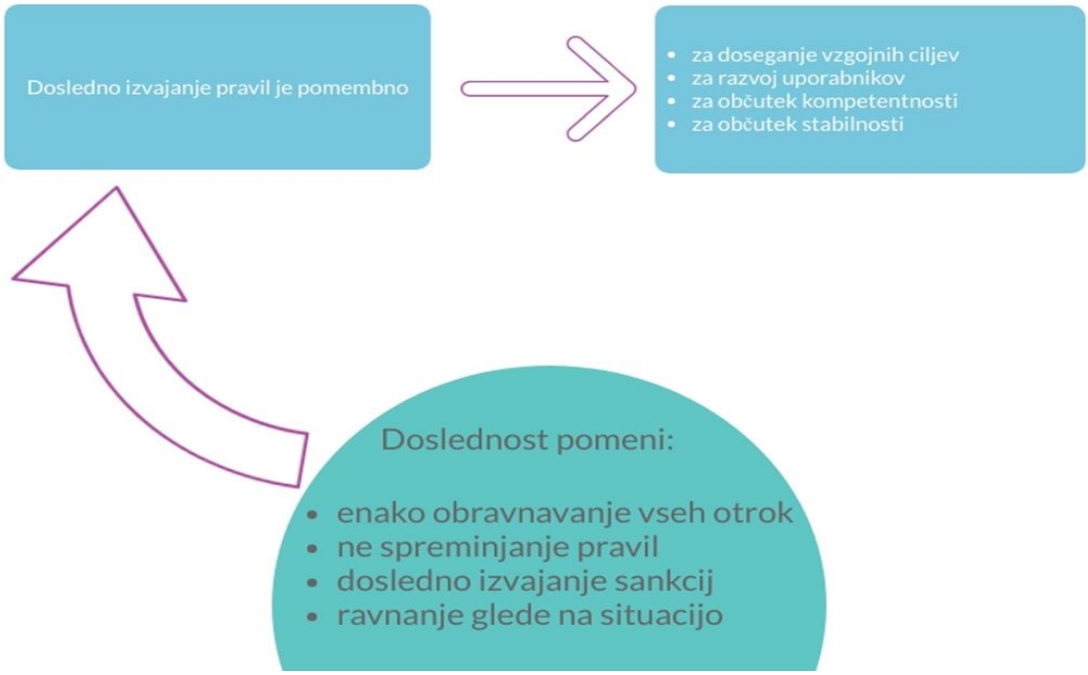
Pri vprašanju, kaj sploh je doslednost, dobim raznovrstne odgovore. Vse se strinjajo, da **doslednost pomeni** enako obravnavanje vseh otrok. Dve delavki odgovorita, da doslednost pomeni nespreminjanje pravil. Da doslednost pomeni doslednost glede izvajanja sankcij, menijo tri delavke. Ena je drugačnega mnenja in pravi, da doslednost pomeni ravnanje glede na situacijo:

»*Dosledno izvajanje pravil poteka po občutku, glede na situacijo – takrat, ko prepoznamo, da je potrebno«* (B202, 203).

Da so **dosledne pri svojem delu**, menijo tri delavke.

Da je pomembna **doslednost v delovnem timu**, menijo tri delavke. Ena še poudari, da v delovnem timu določene meje postavljajo na drugačen način, zato je pomembna komunikacija med zaposlenimi.

Spodnja slika prikazuje, kako zaposlene definirajo doslednost in zakaj je slednja pomembna za njihovo delo.



Slika 5: Dosledno izvajanje pravil za doseganje vzgojnih ciljev

4.3. Značilni vzgojni slogi

Tretji tematski sklop zajema naslednje kategorije: razumevanje avtoritete, razumevanje discipline, razumevanje kaznovanja in spodbujanje uporabnikov, da dosežejo zastavljene cilje.

4.3.1. Razumevanje avtoritete

Pri razumevanju avtoritete zapišem naslednje temeljne pojme: izvor avtoritete, pomembnost avtoritete, načini izražanja avtoritete in uspešnost pri uveljavljanju avtoritete.

Dve delavki menita, da je **avtoriteta povezana** z odnosom do uporabnikov. Ena pravi, da svojo avtoriteto gradi z doslednostjo:

> *»Avtoriteto gradiš z doslednostjo – če bi nekomu danes dovolila uporabo mobitela, jutri pa ne ali se ne bi vsakič enako odzvala na izrečeno žaljivko – s takim ravnanjem ni mogoče vzpostaviti avtoritete«* (A110, 111).

Ena doda, da je avtoriteta pomemben del njene strokovne vloge, kar potrdi tudi druga delavka:

> *»Zavedam se, da je avtoriteta zelo pomemben del moje vloge kot vodje dnevnega centra – moram zagotavljati neko strukturo, neke vzvode zato, da naše delo gre proti ciljem, ki smo jih zastavili in da se na otrocih kažejo rezultati teh ciljev«* (B212–214).

Vse se strinjajo, da je **pomembna pozitivna avtoriteta**. Dve delavki pravita, da zato, da lahko uravnavajo vedenje uporabnikov, ker tako uporabniki sledijo navodilom zaposlenih in so na tak način varnejši, druga pa doda, da ji avtoriteta omogoča, da jo uporabniki dojemajo kot osebo, h kateri se lahko zatečejo:

> *»… če jo uspeš izgraditi, otroci spoštujejo tvoj prispevek, hkrati te dojemajo kot osebo, na katero se lahko zanesejo in h kateri se lahko zatečejo v primeru težav«* (A115).

Načine izražanja avtoritete lahko razdelim na dve podkategoriji: osebno vedenje in socialno vedenje. Osebno vedenje zajema tri podkategorije, ki se nanašajo na vedenje strokovnih delavk do uporabnikov, z namenom vzpostaviti pozitivno avtoriteto. Prva so osebnostne značilnosti, ki jih poudari ena delavka. Pravi, da ji te lastnosti omogočajo njeno avtoriteto: samozavest, odločnost, korektnost in doslednost. Dve delavki povesta, da avtoriteto uveljavljata s pomočjo telesne govorice: s pogledom, z mimiko, z držo, s

tonom. Zadnja podkategorija, ki jo lahko izluščim iz odgovorov, je način obnašanja. Tri osebe naštejejo naslednje stvari kot pomembne dejavnike za vzpostavitev avtoritete: ustrezno argumentiranje svojega ravnanja, zgled, prevzemanje odgovornosti:

> *»Odgovornost prevzemam tam, kjer vem, da moram prav tako postaviti meje tam, kjer vem, da jih moram«* (B218, 219).

Poleg tega je tu še izbira besed, na verbalen način. Socialno vedenje razdelim na tri podkategorije. Kot prvo pomembno socialno vedenje za vzpostavitev avtoritete ena oseba poudari podporo sodelavcem. Kot drugo omeni podporo uporabnikov in kot tretjo postavitev meja uporabnikom:

> *»… drugače pa podprem sodelavko ali uporabnika, da oni prevzamejo odgovornost, kadar so oni v položaju, da to storijo«* (B220–222).

4.3.2. Razumevanje discipline

Pri razumevanju discipline sem določila naslednjih šest temeljnih pojmov: beseda 'disciplina' ima negativno konotacijo, disciplina je neke vrste dogovor, pomembnost discipline, načini doseganja discipline, boljša pozitivna avtoriteta kot trdo discipliniranje, disciplina je odvisna od situacije.

Pri vprašanjih o disciplini mi dve delavki takoj odgovorita, da ima beseda 'disciplina' zelo **negativen prizvok**. Verjetno iz tega razloga ena delavka besedo raje spremeni v **dogovor**.

Da je **disciplina pomembna v odnosu z uporabniki,** menijo vse respondentke. Dve delavki pravita, da je disciplina pomembna za doseganje ciljev programa in za prijetno sobivanje v dnevnem centru. Tretja pove, da je pomembna za uporabnika, s čimer se strinja tudi četrta in doda, da je disciplina ključna za njegovo zadovoljstvo in motivacijo.

Glede načinov doseganja discipline dve delavki povesta, da sta pomembni postavljanje in ponavljanje pravil in meja. Pri tem ena poudari doslednost:

> *»Tudi disciplino dosegam s pomočjo postavljanja pravil in meja ter pri njihovem doslednem izvajanju«* (A125, 126).

Dopolni jo druga delavka, ki pravi, da je nujna doslednost pri opozorilih, da se uporabniku preda sporočilo, da njegovo obnašanje ni sprejemljivo. Dve menita, da je

primeren način doseganja discipline pogovor z uporabnikom, pri čemer ena poudari še pomen zgleda, ki ga postavlja otrokom:

»*Prav tako disciplino dosegam z zgledom dobrega obnašanja«* (C196).

Da je **boljša pozitivna avtoriteta kot trdo discipliniranje,** pove ena delavka. Druga doda, da mora disciplina temeljiti na skupnem prepričanju**,** da je tako najboljše za vse, in ne na strahu. Dve delavki dodata, da mora kljub disciplini vzdušje ostati sproščeno.

Ena delavka meni, da je **disciplina odvisna od situacije**:

»Disciplina je zelo odvisna od situacije – če imamo v centru disko večer in vsi plešemo in razgrajamo, bi nekdo od zunaj, iz ulice, lahko rekel, da imamo norišnico, ampak če se lepo in spoštljivo zabavamo, potem nimamo problema, tudi če so za tisti čas dovoljene določene stvari, npr. skakanje in ples in tek« (D143, 144).

4.3.3. Razumevanje kaznovanja

Pri razumevanju kaznovanja sem poudarila naslednje pojme: beseda 'kaznovanje' ima negativno konotacijo, kaznovanje pomeni prevzemanje odgovornosti, malo uporabe sankcij, vrste sankcij, pomembnost sankcij, odvisnost pomena sankcije, izvajanje sankcij je proces, uspešnost pri izvajanju sankcij, lažja kršitev in hujša kršitev.

Tudi pri kaznovanju mi ena delavka najprej pove, da ima **beseda 'kaznovanje' zelo negativno konotacijo.**

Kaznovanje si razlagajo vsaka drugače. Ena meni, da **kaznovanje pomeni prevzemanje odgovornosti**, druga pove, da je kaznovanje način, da uporabnik izboljša svoje vedenje in da je del njene vzgojne funkcije**.**

Tudi pri vprašanju o **vrstah sankcij** mi vsaka poda drug odgovor. Ena delavka pri delu uporablja opozorila, druga se o sankciji dogovori z uporabnikom, tretja se z uporabnikom pogovori, četrta delavka pa mi pove, da je besedno kaznovanje boljše od fizičnega.

Vseeno se vse strinjajo, da **so sankcije pomembne**. Ena sankcije vidi kot način za doseganje ciljev programa, druga uporabnikom na tak način sporoči, da ne morejo početi, kar koli želijo**.** Skoraj vse se strinjajo, da je pri odrejanju sankcij uporabnikom najpomembnejše njihovo zavedanje, da so kršili pravila**.** V povezavi s tem povejo še, da je pomembno, da uporabniki prevzamejo odgovornost za svoja dejanja, da je pomembna

njihova želja po izboljšanju, da so pri odrejanju sankcij pomembni uporabnikovi razlogi za kršenje pravil**:**

»Tudi razlogi za kršenje pravil so zelo različni in pomembno je, da temu v prvi vrsti prisluhnemo – mogoče lahko že samo s pogovorom preprečimo, da bi prišlo do kršenja pravil« (A131, 132).

»Pomembno je, da strokovni delavec najprej razume razloge, zaradi katerih je uporabnik kršil pravila, da lahko odredi primerno sankcijo« (A143).

»Pri izbiri sankcije je pomembno, da raziščemo, zakaj je otrok določeno stvar naredil – ali je bil jezen, je iskal pozornost itd.« (C202).

Ključno je, da se uporabnik za dejanje odkupi na kakršen koli način. Ena delavka pove, da sankcija uporabnikom preda sporočilo, da nam je mar zanje in da sankcija uporabnike zaščiti.

Edina, ki **ne ve, ali je kaznovanje zares pomembno** ali ne, je oseba, ki je v dnevnem centru zaposlena manj časa in ne pozna korelacije med sankcijami in uspešnim sodelovanjem z uporabniki:

»… o pomembnosti pa se še sprašujem, ker še nimam dovolj izkušenj« (C205).

Večina se jih strinja, da je **pomen sankcije odvisen** predvsem od posameznika. Ena delavka doda še, da je pomen odvisen od situacije, starosti uporabnika in njegovega razumevanja dogajanja:

»… drugače razumeš vedenje posameznika glede na starost, morebitne posebne potrebe, družinsko ozadje« (A142).

Respondentkam sem nato postavila še bolj opredeljena vprašanja glede sankcij za lažjo in hujšo kršitev. Pri **lažji kršitvi** (npr. ne pospravljanje igrač) ena pove, da bi bila sankcija odvisna od posameznika in situacije. Pri tem ji je pomemben njen občutek za delo z otroki in mladostniki:

»Pri tem je zelo pomembno, da razviješ in poslušaš svoj čut glede tega, kaj je primerno in kaj ni in da preceniš, kakšen bi lahko bil naslednji korak – pri tem naj te vodi dobrobit sebe in otroka« (B269–272).

Za lažjo kršitev bi za večino respondentk bila ustrezna vrsta sankcije uporabnika opozorilo. Zopet poudarijo pomen zgleda, ki ga same postavljajo uporabnikom in kot vrsto sankcije naštejejo tudi pogovor z uporabnikom. Dve delavki povesta, da uporabnikov ne opozarjata za vsako malenkost:

»Sicer pa tudi ne opozarjamo za vsako malenkost« (A146).

Ena oseba pove, da bi sankcijo oblikovala skupaj z uporabnikom. Drugi delavki je pomembno, da se uporabnika dosledno opozarja na kršitve.

Pri **hujši kršitvi** (npr. nasilno vedenje uporabnikov) bi vse respondentke pred izbiro vrste sankcije, uporabnike najprej ločile:

»*V prvem trenutku uporabnike najprej ločiš*« (C211).

Eni delavki bi bilo pomembno, da uporabnika ostaneta v dnevnem centru, dokler se ne pomirita, da ne bi izven centra spet prišlo do nasilja. Dve delavki bi v primeru hujše kršitve uporabnike prosili, naj zapustijo dnevni center, pri tem bi dve delavki tudi poklicali njihove starše. Drugi dve bi se z uporabniki pogovorili.

Pri odrejanju sankcij so jim pomembne tudi intervizije, supervizije, izredni sestanki in dnevne evalvacije, s katerimi preverjajo ustreznost svojega delovanja:

»Zato se pri delu poslužujemo intervizij, supervizij, lahko tudi izrednih sestankov in dnevnih evalvacij, da prepoznavamo, kaj je tisto dobro, kaj deluje in da na tej osnovi tudi gradimo naša pravila« (B288–293).

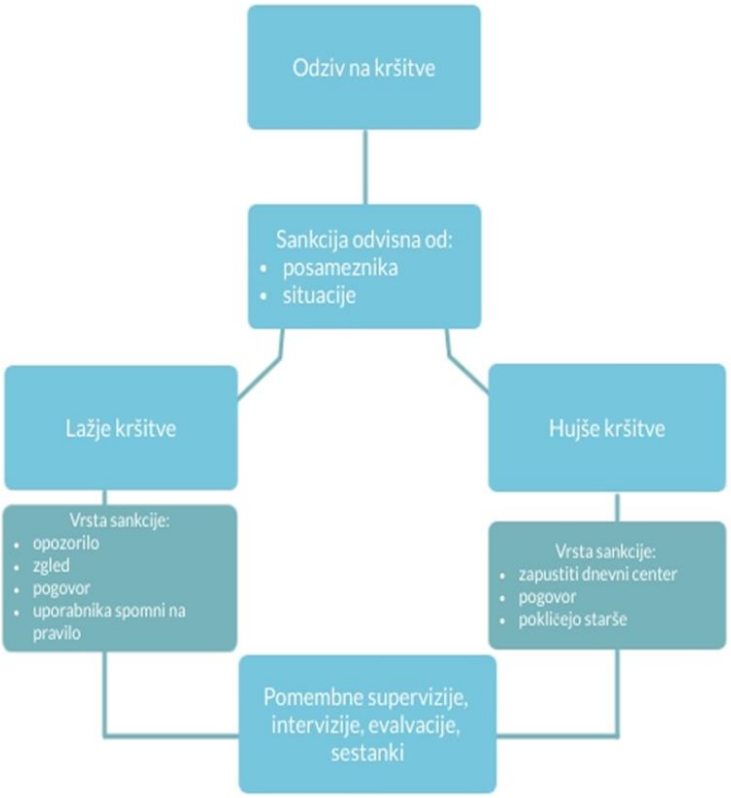
»Drugače pa bi se posvetovala s svojimi sodelavkami – strokovnimi delavkami, ker bi želela neke vrste potrditev« (C215, 216).

Dve osebi povesta, da jima pri odrejanju sankcij pomaga znanje, pridobljeno iz preteklih izkušenj in znanje, pridobljeno med izobraževanjem na fakulteti za socialno delo:

»Prav tako bi si o podobnih pojavih kaj prebrala oziroma bi iz že dobljenega znanja poskušala ukrepati« (C220, 221).

Ena še pove, da se različni uporabniki drugače odzovejo na sankcije.

Spodnja shema, ki je rezultat odnosnega kodiranja, prikazuje, kako se razlikujejo sankcije glede na vrsto kršitve. Pri tem pomembno vlogo igrajo supervizije, intervizije, evalvacije in sestanki.



Slika 6: Odzivi na kršitve

4.3.4. Spodbujanje uporabnikov, da dosežejo zastavljene cilje

Pri spodbujanju uporabnikov sem zapisala naslednja pojma: načini spodbujanja in malo izkušenj s spodbujanjem uporabnikov.

Glede **načinov spodbujanja** uporabnikov povedo, da so odvisni od posameznika in njegovih potreb. Ena delavka uporabnike spodbuja s pogovorom, tako da odgovornost preloži na uporabnika:

»… ampak recimo en primer uporabnika, ki se ni želel učiti – najprej sem mu dala odgovornost (to je bila tvoja želja)« (C234).

Drugi dve delavki uporabnike spodbudita z aktiviranjem njihove socialne mreže, torej s pogovorom s starši, učiteljico ali prostovoljci, ki z njimi sodelujejo. Dve omenita, da spodbujata uporabnike z veliko iskrenimi pohvalami, pri čemer ena še doda, da uporablja sendvič tehniko. Druga delavka poudari, da uporabnikov ne spodbuja z materialnim nagrajevanjem, ampak s spodbudnimi besedami, objemi, s svojo pomočjo in da izobesi izdelke**,** ki jih otroci naredijo na delavnicah**.**

Ena delavka pove, da ima **malo izkušenj s spodbujanjem** uporabnikov, ker so vsi prostovoljne narave in ne potrebujejo veliko spodbujanja.

4.4. Vpliv (ne)usklajenosti pri delu na razvoj uporabnikov, medsebojne odnose, vzdušje v dnevnem centru

Zadnji tematski sklop opisuje naslednjih pet kategorij: usklajenost delavcev pri delu v delovnem timu, izbira metod za doseganje želenih ciljev, vrednote, ki jih zasledujejo pri delu, odrejanje sankcij uporabnikom in prepoznavanje svoje vzgojne funkcije.

4.4.1. Usklajenost delavcev pri delu v delovnem timu

Pri usklajenosti delavcev pri delu sem določila naslednjih pet pojmov: usklajenost delavcev, pomembnost usklajenosti, pomembnost enakopravnosti, odstopanje določenih malenkosti, pomen sestankov pred in po evalvaciji po skupni dejavnosti.

Vsem respondentkam se zdi, da **so pri delu usklajene**. Dve delavki menita, da so vse medsebojno usklajene, ker sodelujejo in imajo redne sestanke ter dobro strokovno vodenje.

Da je **usklajenost v delovnem timu pomembna,** prav tako menijo vse. Usklajenost se jim zdi pomembna za uporabnike. Ena delavka pravi, da je pomembna za občutek sigurnosti in stabilnosti:

»Otroci morajo čutiti našo povezanost in enakopravnost v delovnem timu, da lahko dobro sodelujemo in da se uporabniki počutijo sigurno in stabilno« (D176, 177).

Pomembna je tudi za uspešno delovanje dnevnega centra in za dobre medsebojne odnose. Druga delavka pove, da je pomembna za druge sodelavce v delovnem timu:

»Usklajenost v delovnem timu (pri tem ne mislim le strokovnih delavk, pač pa tudi javne delavce in prostovoljce) je ključnega pomena, da otroci dobijo prava sporočila, da jih ne zmedemo, obenem bi z očitno neusklajenostjo tudi rušili tako svojo kot avtoriteto ostalih« (A168–170).

Dve se strinjata, da je pomembna za prijetno vzdušje v dnevnem centru. Eni od njih se usklajenost pri delu zdi ključna za skupne aktivnosti obeh enot.

Kljub temu da menijo, da so usklajene in da je usklajenost pomembna, povejo, da **določene malenkosti lahko odstopajo.** To naj bi se zgodilo zato, ker morajo včasih v trenutku odreagirati na situacijo:

»Mislim, da smo usklajeni – lahko določene malenkosti odstopajo, ker moraš pogosto hipoma odreagirati v neki situaciji« (A156–158).

Lahko tudi zato, ker je vsak zaposleni drugačen. Ena od njih pove, da ji je celo všeč, da imajo različne pristope:

»Včasih mi je celo dragoceno, da imamo različne poglede, zato ker se med sabo lahko dopolnimo in je atmosfera, ki jo na tak način dosežemo, veliko boljša, kot če bi šli vsi po isti poti« (B339–B341).

4.4.2. Izbira metod za doseganje želenih ciljev

Pri izbiri metod za doseganje želenih ciljev sem poudarila naslednje pojme: razlike med delavci pri izbiranju metod, usklajenost pri izbiri metod, vplivanje (ne)usklajenosti glede metod, ne ve točno, kakšne metode uporabljajo sodelavke, pomembne intervizije, supervizije in dnevne evalvacije, uporabniki začutijo neusklajenost in uporabniki imajo z različnimi strokovnimi delavkami drugačen odnos.

Glede usklajenosti pri izbiri metod so respondentke povedale različne stvari. Pravijo, da so pri izbiri metod **razlike med delavci**, ker morajo biti metode usklajene z osebnostjo delavca**:**

»Vsak posameznik lahko cilje dosega z različnimi metodami, ker navsezadnje morajo biti te metode tudi usklajene s tvojo osebnostjo, da si lahko uspešnejši« (A173, 174).

Menijo, da so te razlike dogovorjene**:**

»Moram poudariti, da so te razlike med našim delovanjem in metodami dogovorjene – torej, pogovorimo se o metodah dela, jih razložimo, na koncu pridemo do soglasja

tudi, če se naše metode malce razlikujejo, dokler smo pri tem dosledne in zasledujemo isti cilj, na koncu pa to še evalviramo – kaj je bilo uspešno in kaj manj« (D185–189).

Po drugi strani pa menijo, da so pri izbiri metod **usklajene**, ker se je v delovnem timu ustvarila ustaljena dinamika delovanja in ker se v delovnem timu veliko pogovarjajo med seboj.

Da **usklajenost glede metod vpliva** na vzdušje, menita dve delavki. Da vpliva na medsebojne odnose in razvoj uporabnikov, meni ena delavka. Da usklajenost glede metod **ne vpliva** na vzdušje, medsebojne odnose in razvoj uporabnikov, meni druga delavka. Da ne vpliva na medsebojne odnose, prav tako pravi ena od njih.

Ena doda, da **ne ve točno, kakšne metode uporabljajo ostale sodelavke,** ker je v dnevnem centru prekratek čas. Vseeno poudari, da **uporabniki začutijo neusklajenost,** zato je pomembno, da v delovnem timu stremijo k čim večji usklajenosti.

Dvema osebama se ključnega pomena zdijo **evalvacije delovanja** in to, da vsi **zasledujejo isti cilj**. Pomembne se jim zdijo **intervizije, supervizije, izredni sestanki in dnevne evalvacije.**

4.4.3. Vrednote, ki jih zasledujejo pri delu

Pri vrednotah, ki jih zasledujejo pri delu, sem napisala naslednje temeljne pojme: usklajenost v vrednotah, vplivanje usklajenosti glede vrednot, obstoječe vrednote, osebne vrednote posameznikov, vidne izven dnevnega centra.

Vse menijo, da so **v vrednotah,** ki jih zasledujejo pri delu, **usklajene.** Menijo, da je to pomembno in možno zaradi sestankov in dobre komunikacije v delovnem timu.

Da **usklajenost glede vrednot vpliva** na vzdušje, medsebojne odnose in razvoj uporabnikov, menita dve delavki.

Čeprav vrednote **niso zapisane**, jih lahko zaznamo skozi cilje programa in v hišnem redu. Ena pove, da **so vrednote temelj delovanja** in da **določajo, kako dojemajo svojo vzgojno funkcijo**:

»Določajo, kako dojemaš svojo vzgojno funkcijo, obenem so vsebovane v ciljih programa, iz teh pa izhajamo pri postavljanju pravil in sankcij« (A191–193).

4.4.4. Odrejanje sankcij uporabnikom

Pri odrejanju sankcij sem določila naslednje temeljne pojme: značilnosti delovnega tima, ne ve, kakšne sankcije uporabljajo sodelavke, konsenz o ravnanju, vpliv (ne)usklajenosti pri odrejanju sankcij, malo izvajanja sankcij in napredek pri uporabniku viden šele čez čas.

Vse menijo, da so **pri odrejanju sankcij uporabnikom** usklajene. Ena pravi, da se trudijo biti usklajene in dosledne pri izvajanju sankcij. Da je usklajenost pomembna na tem področju, poudarita dve osebi.

Pravijo, da morajo v primeru nestrinjanja **doseči konsenz o ravnanju** skozi intervizije, supervizije, izredne sestanke in dnevne evalvacije.

Strinjajo se, da **usklajenost glede izvajanja sankcij vpliva** na vzdušje in medsebojne odnose**:**

> *»To, da smo usklajeni glede odrejanja sankcij uporabnikom, vpliva pozitivno in dobro na vzdušje, delovni tim se razume, drži skupaj«* (C270, 271).

Da vpliva na razvoj uporabnikov, pa samo dve delavki:

> »*Ne vidim težave, če se kdaj o čem ne strinjamo, vendar moramo v tem primeru s pogovorom doseči konsenz o ravnanju, ki mora biti usklajeno. Če sodelavci to dosežemo, so naši odnosi boljši, kar začutijo tudi uporabniki in vpliva na njih, posledično pa tudi na vzdušje«* (A175–178).

Ena med njimi pravi, da **ne ve točno, kakšne sankcije uporabljajo sodelavke** in ali zares vplivajo na razvoj uporabnika**.** Pove, da v dnevnem centru **izvajajo malo sankcij** in da je **napredek pri uporabniku viden šele čez čas:**

> *»Od kar delam v DCM, še nismo zares uporabljali kaznovanja, tako da niti nisem mogla zaznati vpliva na razvoj uporabnikov. Prav tako sem mnenja, da se razvoj vidi na dolgi rok, tako da bom napredek videla šele skozi čas*« (C287–289).

4.4.5. Prepoznavanje svoje vzgojne funkcije

Pri usklajenosti pri prepoznavanju svoje vzgojne funkcije sem prepoznala naslednje pojme: prepoznavanje svoje vzgojne funkcije, vzgojna funkcija, vsebovana v ciljih programa, vpliv (ne)usklajenosti glede prepoznavanja svoje vzgojne funkcije.

Večina jih meni, da enako **prepoznavajo svojo vzgojno funkcijo,** razen ene delavke, ki pravi, da ne ve, kako je pri ostalih**.** Druga delavka pove, da je pri vseh strokovnih delavkah, s katerimi je sodelovala, zaznala, da so osredotočene na poslanstvo vzgoje uporabnikov**:**

»Mislim, da smo tudi glede tega usklajene – jaz svojo vzgojno funkcijo prepoznavam in mislim, da jo tudi moje sodelavke, saj so se izobraževale na področju socialnega dela in vedo, zakaj so v dnevnem centru in kakšna je njihove vloga. Vse strokovne delavke, s katerimi sem delala do sedaj, so bile usmerjene v poslanstvo vzgoje teh otrok« (D204–206).

Dve menita, da **usklajenost pri prepoznavanju svoje vzgojne funkcije vpliva** na vzdušje in na medsebojne odnose**.** Ena delavka meni, da ima prepoznavanje vzgojne funkcije vpliv predvsem na uporabnike:

»Če sledimo zastavljenim ciljem programa, je vzgojna funkcija prisotna ne glede na naše dojemanje ali zavedanje. Osebi, ki teh ciljev ne bi hotela zasledovati ali se ji to ne bi zdelo smiselno oziroma bi bil motiv za delo zgolj plača, pa bi predlagala drugačno zaposlitev. Tako delovanje se mi ne bi zdelo pravično do uporabnikov« (A184–186).

S tem se strinja druga, ki pove, da je za vzgojno delovanje pomembno, da je uporabnik več časa v dnevnem centru ter da se uporabnik in strokovni delavec spoznata:

»Prav tako sem mnenja, da otroci morajo človeka, s katerim delajo, torej mene v tem primeru, najprej tudi malo spoznati, prav tako pa jih moram spoznati jaz« (C305, 306).

5. Razprava

Strokovne delavke v dnevnem centru morajo pri svojem delu upoštevati različna določila svoje strokovne vloge. Opravljati morajo veliko administrativnih, birokratskih del ter se hkrati razvijati in izpopolnjevati v poklicu svoje stroke. Voditi morajo različne dokumentacije, s katerimi omogočajo financiranje organizacije, obenem morajo svoje delovanje v odnosu z uporabniki ves čas nadgrajevati v koraku z najnovejšimi izsledki na področju socialnega varstva. Kot zapiše Jeznik (2005), delavci v vzgojno-izobraževalnih institucijah niso več 'absolutni razsodniki', ampak morajo biti kompetentni za uporabo novih načinov odzivanja na dogodke in se morajo znati odzvati skladno s številnimi določili svoje vloge.

Njihovo delovanje v veliki meri usmerjajo cilji, ki si jih zadajo v odnosu z uporabniki. Cilji neposredno vplivajo na metode in načine dela, ki jih strokovni delavci uporabljajo. Strokovne delavke so kot najpomembnejši cilj dela z uporabniki poudarile opremljanje uporabnika za življenje. Gre za zelo splošen in vseobsegajoč cilj, s katerim so v večji ali manjši meri povezani še vsi preostali cilji dnevnega centra. Opremljanje za življenje v glavnem pomeni pomoč uporabnikom, da razvijejo različne navade za odraslo življenje. Po pogovoru z udeleženkami sem izvedela, da te navade obsegajo predvsem učenje in spodbujanje uporabnika, da prevzame odgovornost za svoja dejanja, učenje socialnih veščin, razvijanje učnih navad, in izgradnjo pozitivne samopodobe.

Da uporabnik lahko razvije zgoraj omenjene lastnosti, moramo nanj vzgojno vplivati. Vzgoja pomeni proces oblikovanja osebnosti posameznika, ki poteka skladno z nekim ciljem (Retuznik Bozovičar in Krajnc, 2017). Cilj strokovnih delavk je torej opremljanje uporabnika za življenje, ali bodo ta cilj dosegle, je odvisno od načina njihovega vzgojnega vplivanja. Avtorji (Baumrind, 1966; Bornstein in Bornstein, 2007; Darling in Steinberg, 1993; Poštrak, b.d.; Poštrak, 2011; Kroflič, 1997; Peklaj in Pečjak, 2020) pravijo, da poznamo tri različne vzgojne sloge: avtoritarnega, permisivnega in avtoritativnega. Večina jih meni, da je avtoritativen slog najprimernejši, ker naj bi spodbujal posameznikovo samozavest, zmožnost samoodločanja, odgovornega vedenja in sklepanja kompromisov (Peček Čuk in Lesar, 2020). Tak pristop naj bi prispeval k razvoju čustveno stabilnih, uravnovešenih odraslih (Killen, 2001 v Jensen in Juul, 2002). Gre za zahteven vzgojni slog, ker od strokovnega delavca zahteva neprestano interakcijo z uporabniki in ker dovoljuje otrokovo svobodo znotraj postavljenih meja, ki so najučinkovitejše, če so oblikovane skupaj z uporabniki (Peček Čuk in Lesar, 2020). Zagovorniki tega vzgojnega sloga verjamejo, da mora uporabnik postopoma

prevzeti odgovornost za svoja dejanja, zato mora strokovni delavec biti prijazen, dostopen ter hkrati strog in dosleden (Peček Čuk in Lesar, 2020). Poudarjajo pomen discipline in kaznovanja kot dveh neizogibnih elementov pri vzgajanju samostojnega odgovornega posameznika.

Po pogovoru z udeleženkami ugotovim različne stvari. Najprej mi povejo, da je postavljanje meja pomembno za doseganje zadanih ciljev. Po njihovem mnenju jim omogoča uspešno sobivanje v dnevnem centru in uporabnike uči, kako delovati v družbi. S tem se strinjajo nekateri avtorji (Bele, Gradišnik, Košir, Mars, Mrakovčič in Pavlin, b.d.), ki pravijo, da so meje smernice o tem, kaj se od otroka pričakuje in kako se mora vesti v različnih situacijah. Meje torej uporabnike pripravijo na zahteve in pričakovanja samostojnega življenja. Udeleženke povejo, da so jim pravila v pomoč pri postavljanju meja, ker predstavljajo natančno ubeseditev meje. Povedo, da so jih izoblikovale skupaj z uporabniki in jih skupaj z njimi vsako leto pregledajo. Na tak način preverijo, ali uporabniki pravila razumejo in ali so ta še smiselna. Pravila so v dnevnem centru izobešena na vidnem mestu in napisana na preprost način. Po mnenju strokovnih delavk jih uporabniki razumejo. Vprašam jih tudi po sankcijah, ki sledijo neprimernemu vedenju. Zanima me, ali sploh menijo, da so sankcije pomembne za doseganje zadanih ciljev. Udeleženke naštejejo različne stvari (opozorila, pogovor z uporabnikom, zapustitev dnevnega centra …), vsem pa je skupno, da dojemajo sankcije kot pomemben sestavni del vzgojnega delovanja. Menijo, da je pomembno uporabnikovo zavedanje, da je kršil pravila in da prevzame odgovornost za svoje dejanje. To se sklada s priporočili avtoric Peček Čuk in Lesar (2020), da je pri kaznovanju posameznika ključno njegovo zavedanje, da je kršil obstoječa pravila, s katerimi mora biti seznanjen in jih razumeti. Strokovne delavke vprašam tudi, ali so dosledne pri izvajanju teh sankcij. Odgovorijo mi, da delno so in delno niso. Vse je odvisno od njihovega občutka, situacije in uporabnika. V povezavi z vzgojnim vplivanjem me je zanimalo tudi, kako definirajo avtoriteto in disciplino. Avtoriteto dojemajo kot pomemben del svoje strokovne vloge, ki jim omogoča, da vzgojno vplivajo na uporabnika. Kroflič (1997a) pravi, da je cilj uspešne vzgoje poiskati takšno avtoriteto, ki bo otroku omogočala največjo stopnjo svobode, hkrati pa najbolj nemoten razvoj njegove individualnosti in avtonomne morale. Pove, da je avtoriteta nujna, saj izvira neposredno iz otrokove potrebe podrediti se pomembnemu drugemu. Avtoriteta je lahko vezana na položaj, karizmo, norme in načela odraslega ali je avtoriteta skrita in se izraža v obliki manipulacije. Razlogi, da je strokovnim delavkam avtoriteta pomembna, so različni, prav tako tudi prepričanja o njenem izvoru (Kroflič, 1997a). Drug pomemben

element vzgoje, ki sem ga raziskovala, je disciplina. Peček Čuk in Lesar (2020) pravita, da je disciplina red, ki se vzdržuje iz prepričanja, da je tako stanje nujno za sprejemljivo življenje posameznika v skupnosti. Za doseganje tovrstnega stanja je potrebna oseba, ki otroku postavlja meje in pravila ter se primerno odziva na njegova neprimerna vedenja. Disciplina naj ne bi bila osnovana na strahu in slepi pokornosti (Peček Čuk in Lesar, 2020), s čimer se strinjajo tudi strokovne delavke v dnevnem centru. Iz pogovora ugotavljam, da se strokovnim delavkam disciplina zdi pomembna za delovanje dnevnega centra, vendar jo nerade izvajajo. Že beseda disciplina jim vzbudi negativne občutke.

Spoznam, da udeleženke zaznavajo svojo vzgojno funkcijo in menijo, da predstavlja večji del njihove strokovne vloge. Vsaka uporablja svojevrsten način vzgojnega vplivanja na uporabnike in se pri tem osredotoča na drugačne stvari. Uporabljajo različne metode (individualni načrti pomoči, pedagoško-doživljajske metode, pogovor z uporabnikom …), pri delu z uporabniki pa jih usmerjata vrednota o nediskriminiranju in želja, da bi uporabniki razvili spoštljiv odnos do sebe in svoje okolice. V odnosu z uporabniki uveljavljajo svojo avtoriteto in disciplino ter uporabnike na različne načine spodbujajo. V povezavi s tem ugotovim, da je prevladujoč vzgojni slog, ki se ga uporabljajo avtoritativni. Njihova avtoriteta namreč ni vezana na položaj – ni nezmotljiva in popolna, o kateri otroci ne smejo dvomiti (Peček Čuk in Lesar, 2020), temveč gre za avtoriteto, ki je vzdrževana zaradi prepričanja, da je tako najboljše za uporabnike. Prek avtoritete skrbijo za varnost uporabnikov in jim dajejo občutek, da so tam za njih. Menijo, da avtoriteta predstavlja pomemben del njihove poklicne vloge in jo dosegajo na različne načine: s svojimi osebnostnimi lastnostmi (samozavest, korektnost, odločnost, doslednost …), s telesno govorico (pogled, mimika, drža, ton …) in s svojim obnašanjem (ustrezno argumentiranje svojega ravnanja, zgled, prevzemanje odgovornosti …). Tako lahko izločim tudi permisivni slog, saj zagovorniki tega vzgojnega sloga verjamejo, da je avtoriteta nekonstruktivna ter da omejuje individualnost in ustvarjalnost uporabnika (Peček Čuk in Lesar, 2020). Strokovne delavke disciplino dojemajo kot nujen del vzgojnega delovanja. Iz odgovorov sklepam, da jim izvajanje discipline ni najbolj všeč, vendar v tem vseeno vidijo smisel. Dosegajo jo z uveljavljanjem pravil in meja, z doslednostjo, s pogovorom z uporabniki in s postavljanjem zgleda. Iz tega razloga bi njihovo delovanje spet umestila v avtoritativni vzgojni slog. Med podporniki permisivnega sloga velja prepričanje, da je kakršna koli zunanja prisila nad otrokom negativna za njegov razvoj, med zagovorniki avtoritarnega pa velja, da od otrok zahtevajo slepo pokorščino (Peček Čuk in Lesar, 2020). Delavke kaznovanje dojemajo kot konstruktivno, vendar mora ta

potekati v mejah normale. Dojemajo ga kot možnost, da otrok prevzame odgovornost za svoje ravnanje. Glede na vrste sankcij, ki jih uporabljajo, mislim, da ima tudi njihovo kaznovanje značilnosti avtoritativnega vzgojnega sloga. Ne gre namreč za kaznovanje v obliki nadiranja, nadziranja, obsojanja, kritiziranja, ustrahovanja kot pri avtoritarnem vzgojnem slogu, niti ne gre za kaznovanje s pomočjo samopomilovanja, obtoževanja, žrtvovanja, manipuliranja kot pri permisivnem vzgojnem slogu (Peček Čuk in Lesar, 2020). Sankcije poskušajo oblikovati skupaj z uporabniki, kadar so tega sposobni, kadar pa to ni mogoče, uporabljajo opozorila oziroma pri hujši kršitvi prosijo uporabnika, naj zapusti dnevni center, ali pokličejo njegove starše.

Če kot uspešno vzgojno delovanje vzamemo tistega, ki sledi smernicam avtoritativnega sloga, potem lahko trdimo, da je doslednost vedenja odraslih ključna (Peček Čuk in Lesar, 2020). Strokovne delavke doslednost definirajo na različne načine. Nekatere menijo, da je doslednost nespreminjanje pravil in njihovo dosledno izvajanje, nekatere pa, da je doslednost odvisna od konteksta dogajanja – od uporabnika in situacije.

To me pripelje do naslednje teme, ki sem jo v okviru diplomskega dela raziskovala, in sicer do usklajenosti med strokovnimi delavkami. Ker je dnevni center organizacija, kjer je določena skupina ljudi pogosto v stikih, se v njej vzpostavljajo določeni vzorci medsebojne komunikacije, ustaljeni načini izvajanja dejavnosti in vrednotenja svojega dela (Schein, 1992). Te komponente sestavljajo organizacijsko kulturo. Kultura določene organizacije se nanaša na vzorec skupnih osnovnih predpostavk o namenih delovanja, skupnih vrednotah in značilnih vzorcih vedenja, ki jih ustvarjajo s svojim delom (Schein, 1992). Poznavanje te kulture je pomembno za strokovne delavce zato, ker dolgoročno sodelovanje uporabnika pri dejavnostih organizacije vpliva na razvoj njegove identitete, vrednot in načinov razumevanja sveta. Znotraj teh okvirjev otrok preizkuša vedenjske standarde odraslih, opredeljuje lastne preference do pomembnih ciljev, ki jih želi doseči in si oblikuje svoj vrednostni sistem (Gril, 2011). Kultura in klima v organizaciji sta tako odločilni za razvijanje vrednot posameznika. Organizacije po navadi opredelijo cilje, ki jih želijo doseči. Ti so načeloma povezani z vrednotami, ki se jih trudijo udejanjati s svojim delom. Poznamo deklarirane in dejanske vrednote. Peklaj in Pečjak (2020) deklarirane definirata kot tiste, za katere se v organizaciji na videz zavzemajo, dejanske pa kot tiste, ki jih udeleženci s svojim ravnanjem dosegajo. Med njimi so lahko razlike in avtorici pravita, da večje, kot so razlike, večje težave imajo lahko udeleženci pri doseganju zastavljenih ciljev in uspešnem sodelovanju. Deklarirane vrednote niso nujno sestavni člen resnične kulture organizacije (Peklaj in Pečjak, 2020).

V primeru dnevnega centra enot DCM in DC Ω so cilji organizacije jasno izoblikovani. Napisani so v programu (npr. opremljanje uporabnika za življenje). Vrednote, ki so jih delavke omenile kot najpomembnejše za delo z uporabniki, se skladajo s cilji programa (npr. nediskriminiranje otrok in želja, da bi uporabniki razvili spoštljiv odnos do sebe in svoje okolice). Prav tako se skladajo z vzgojnimi cilji, ki jih naštejejo (npr. razvijanje delovnih navad in navad za življenje, trening socialnih veščin in razvijanje spoštljivega odnosa do soljudi). Smer delovanja je po njihovih besedah pri vseh delavkah enaka. Drugače je pri metodah in načinih delovanja. Zavedajo se, da obstajajo razlike med njimi pri izbiri metod za doseganje zgoraj omenjenih ciljev. Menijo, da so precej usklajene, vendar če niso, to ne bi smelo pretirano vplivati na razvoj uporabnikov, na vzdušje in medsebojne odnose. Pravijo, da morajo biti metode usklajene z osebnostjo strokovnega delavca. Nekatere sicer menijo, da neusklajenost glede metod v majhni meri vpliva na klimo v dnevnem centru in na razvoj uporabnikov, zato morajo vseeno stremeti k čim večji usklajenosti. Vse menijo, da vzgojno vplivajo na uporabnike. Prepoznavanje vzgojne funkcije se jim zdi nujno za uspešno sodelovanje z otroki. Tudi pri sankcijah pravijo, da so usklajene. Zavedajo se, da je usklajenost pri odrejanju sankcij ključnega pomena za vzdušje in medsebojne odnose. Nekatere vidijo tudi povezavo med usklajenostjo glede sankcij in razvojem uporabnikov. Glede usklajenosti v delovnem timu naredijo veliko – imajo intervizije, supervizije, sestanke in dnevne evalvacije. Prav tako se trudijo, da nestrokovni kader (javni delavci) izobražujejo in jih usmerjajo. Vendar vseeno obstajajo določene razlike. Ena izmed razlik je, da imajo različna pravila za eno enoto (DCM) in druga za drugo (DC Ω). Iz tega sledi, da so lahko uporabniki, kadar grejo na skupne dejavnosti (večdnevni tabori), zmedeni.

Največje razlike med njimi sem zaznala pri dojemanju doslednosti. Nekatere namreč menijo, da doslednost ne pomeni dosledno opozarjanje na kršitve pravil, niti da je doslednost v vsakem primeru pozitivna. Pravijo, da je doslednost odvisna od situacije. Glede na prebrano literaturo (Bluestein, 1997; Kroflič, 1997; Peček Čuk in Lesar, 2020) upam trditi, da doslednost igra ključno vlogo pri vzgajanju odgovornega in samostojnega posameznika. Meje otroku nudijo stabilnost in varnost samo, če smo pri njihovem uveljavljanju dosledni. Samo na tak način so namreč meje jasno začrtane. Otroci iščejo jasnost (Rogge, 2000), ker želijo vedeti, kdo so in kam spadajo. Pravilen in dosleden kaznovalni režim je učinkovito vzgojno sredstvo, ki mogoča konstruktiven vpliv na razvoj otrokove osebnosti (Peček Čuk in Lesar, 2020).

Omenile so, da tudi avtoriteto in disciplino dosegajo z doslednostjo. Pri tem se poraja vprašanje, kakšno stopnjo avtoritete ali discipline uspejo vzpostaviti v odnosu z uporabniki, če so nekatere mnenja, da doslednost ni vedno ključna, niti pozitivna. Dostikrat sem dobila odgovor, da se pri delu zanašajo na svoj občutek za delo z ljudmi. Ta občutek naj bi izviral iz dolgoletnih izkušenj pri delu z otroki ali iz študija socialnega dela. Težava, ki jo vidim v tem, je, da občutek ni vedno osnovan na znanstveno preverljivih ugotovitvah. Občutek je lahko varljiv – lahko ga črpamo iz 'zastarelih' prepričanj o tem, kaj je dobra in slaba vzgoja, lahko ne upoštevamo posebnosti današnjega časa (tehnološki napredek in njegov vpliv na mladino), lahko postane preveč subjektiven – vezan na naše pretekle izkušnje in naše dojemanje situacije. Seveda je pri delu z uporabniki zelo pomemben čut za delo z ljudmi, vendar menim, da ga je treba ves čas nadgrajevati.

Če se navežem na formulacijo problema mojega diplomskega dela: »Problem diplomskega dela izhaja iz mojih opažanj pri praktičnem delu in se nanaša na nedoslednost uveljavljanja pravil oziroma neskladno odzivanje strokovnih delavk na kršitve pravil med uporabniki dnevnega centra za otroke in mladostnike DCM in DC Ω Škofa Loka, ki se kaže v neposlušnosti in nespoštljivem obnašanju mladostnikov do zaposlenih in prostovoljcev.« Moje izkušnje pri delu z uporabniki v dnevnem centru so drugačne od izkušenj, o katerih govorijo strokovne delavke. Pri sodelovanju strokovnih delavk z uporabniki sem zaznala predvsem pomanjkanje doslednosti. Tukaj mislim na nedosledno opozarjanje na kršitve in nedosledno izvajanje sankcij. Poudariti moram, da so strokovne delavke povedale, da v dnevnem centru ni veliko kršenja pravil in da se uporabniki vedno vračajo v center, kar razumejo kot kazalnik uspešnosti. Kljub temu sem glede na prebrano literaturo mnenja, da njihovo delovanje ni povsem ustrezno glede na glavni cilj, ki so si ga zastavili – opremljanje uporabnika za življenje. Mogoče s svojim delovanjem dosegajo bolj bistvo sprostitvene komponente dnevnega centra – kakovostno preživljanje prostega časa. V dnevnem centru namreč izvajajo veliko zanimivih in poučnih delavnic ter otrokom nudijo učno pomoč, kar ustrezno strukturira njihov prosti čas in posledično lahko pozitivno vpliva na njihov razvoj (Poštrak, 2007).

Zadnja stvar, ki sem jo v okviru diplomskega dela raziskovala, je odnos med vzgojnim področjem in strokovnim področjem dela. Zanimalo me je, ali se strokovne delavke bolj osredotočajo na strokovna ali vzgojna določila svoje vloge. Ugotovila sem, da jih večina meni, da sta delovanji povezani in da njuno ločevanje v praksi ni mogoče. Nekatere so

povedale, da je vzgojnega delovanja več, ker dnevni center ne premore sredstev za poglobljeno svetovanje (potrebovali bi več zaposlenih).

Torej strokovne in javne delavke zaznavajo svojo vzgojno funkcijo v odnosu z uporabniki. Pri svojem delu uporabljajo predvsem avtoritativni vzgojni slog z zametki permisivnega (nedosledno uveljavljanje pravil in izvajanje sankcij). Priznavajo pomembnost postavljenih meja za razvoj uporabnikov, medsebojne odnose in vzdušje v dnevnem centru. Pri svojem delu stremijo k čim večji usklajenosti (z izvajanjem intervizij, supervizij, dnevnih evalvacij in sestankov). Vrednote, za katere se zavzemajo v sklopu organizacije (deklarirane), niso povsem enake tistim, ki jih dosegajo s svojim delovanjem (dejanske).

5.1. Omejitve raziskave

Glede na to, da sem se pri raziskovanju osredotočila bolj na odnos otrok – strokovni delavec in odnos strokovna delavka – delovni tim, mogoče obstajajo določene omejitve glede uporabljene metodologije.

Nekateri avtorji (Bornstein in Bornstein, 2007) poudarjajo pasti raziskovanja ustreznih vzgojnih slogov. Avtorja povesta, da je večina teh raziskav narejena med pripadniki bele rase in srednjega razreda. V povezavi s tem poudarita, da obstajajo določene raziskave, ki ugotavljajo, da imajo za pripadnike nižjega ekonomskega razreda (tistih, ki živijo v revnih središčih mest) lahko pozitivne učinke tudi drugi vzgojni slogi – npr. avtoritaren. Zato dopuščam možnost, da avtoritativen slog ni najustreznejši za vse uporabnike v dnevnem centru.

Naslednja omejitev moje raziskave je, da se pri raziskovanju nisem osredotočala na vpliv družine na uporabnike. Večina udeleženk je pri vsaj enem vprašanju omenila ta vpliv, in sicer v kontekstu, da pri nekaterih uporabnikih niso povsem dosledni pri uveljavljanju pravil in izvajanju sankcij zaradi situacije doma (npr. težke družinske razmere), ker se zavedajo, da je uporabniku že tako dovolj težko. Ali pa v kontekstu, da zaradi vpliva družine težje dosegajo določene cilje (npr. izgradnja pozitivne samopodobe). Za zanesljivo ugotovitev, da je doslednost nujno potrebna za doseganje ciljev programa in vzgojnih ciljev, bi morala v raziskovanje zajeti še vidik družinskega vpliva.

Pri raziskovanju me je zanimal tudi delež vzgojnega in delež strokovnega delovanja. Po pogovoru z udeleženkami ugotovim, da sta delovanji sicer povezani, ampak da sredstev za poglobljeno svetovanje dnevni center ne premore. Potrebovali bi več zaposlenih, da bi se lahko posvetili potrebam vsakega posameznika. Predpostavljam, da bi z več individualnega

dela lahko bolj vplivali na uporabnike in da bi lažje na konstruktiven način postavljali meje. Moja raziskava tega ne vzame v obzir in zato je tudi tu vidna omejenost uporabljene metodologije.

Kar se tiče posplošljivosti rezultatov, ocenjujem, da je posplošljivost nizka. Raziskava, ki sem jo izvedla, je svojevrstna za omenjeni dnevni center – v sklopu tega dnevnega centra raziskujem pojave in lastnosti (kako strokovne delavke zaznavajo svojo vzgojno funkcijo, kako definirajo postavljanje meja in s tem povezane sankcije, kako dosledne in usklajene so pri svojem delu in kako to vpliva na uporabnike …). Zato rezultatov raziskave ne moremo posplošiti na druge dnevne centre po Sloveniji. Posplošljive so samo ugotovitve, ki jih podpirajo tudi druge raziskave ali teoretski modeli (postavljanje meja otrokom je pomembno za njihov optimalni razvoj, vzgojno delovanje je lahko bolj (avtoritativen slog) ali manj (avtoritaren, permisiven slog) primerno, usklajenost delavcev v določeni organizaciji narekuje organizacijska kultura, obstajajo razlike med dejanskimi in deklariranimi vrednotami …)).

6. Sklepi

- Strokovne delavke dojemajo postavljanje meja uporabnikom v dnevnem centru, enotah DCM in DC Ω kot pomembno za razvoj uporabnikov, prijetno vzdušje v dnevnem centru in njihove medsebojne odnose.
- Strokovnim delavkam postavljene meje pomagajo pri doseganju ciljev programa.
- Pravila v dnevnem centru so jasno opredeljena, napisana na preprost način in izobešena na vidnem mestu.
- Uporabniki sooblikujejo pravila in jih razumejo.
- Pravila delavkam pomagajo postavljati meje.
- Strokovne delavke prepoznavajo svojo vzgojno funkcijo v odnosu z uporabniki.
- Vzgojno in strokovno delovanje sta povezani.
- Za vzgojno delovanje so pomembne avtoriteta, disciplina in sankcije.
- V povezavi z avtoriteto, disciplino, spodbujanjem in kaznovanjem strokovne delavke uporabljajo predvsem avtoritativen vzgojni slog, ki občasno zdrsne v permisivnega (nedoslednost pri izvajanju sankcij in uveljavljanju pravil).
- Strokovne delavke niso povsem dosledne pri izvajanju pravil in odrejanju sankcij, kar vpliva na razvoj uporabnikov in klimo v dnevnem centru.
- Strokovne delavke so v delovnem timu usklajene pri prepoznavanju svoje vzgojne funkcije, kar pozitivno vpliva na klimo v dnevnem centru in razvoj uporabnikov.
- Strokovne delavke so delno usklajene pri izbiri metod za doseganje ciljev, kar po njihovem mnenju nima velikega vpliva na klimo v dnevnem centru in na razvoj uporabnikov.
- Čeprav vrednote niso posebej zapisane, so dorečene skozi cilje programa.
- Obstajajo razlike med navedbami najpomembnejših vrednot dela z uporabniki, ampak vse izhajajo iz ciljev programa.
- Deklarirane in dejanske vrednote se v določenih vidikih razlikujejo (če je cilj opremljanje uporabnika za življenje, potem bi morale pri svojem sodelovanju z uporabniki – odrejanje sankcij, opozarjanje na kršitve – biti dosledne).
- Strokovne delavke so delno usklajene pri odrejanju sankcij uporabnikom, kar negativno vpliva na klimo v dnevnem centru in razvoj uporabnikov.

7. Predlogi

Iz rezultatov raziskave, ki sem jo izvedla med zaposlenimi v dnevnem centru, izhajajo predvsem predlogi za prakso:

- Strokovnim delavkam svetujem neprekinjeno izobraževanje na področju vzgoje otrok. Svetujem jim, naj spremljajo najnovejše izsledke na področju vzgoje in izobraževanja ter naj svoje znanje ves čas izpopolnjujejo.
- Menim, da bi morale pri uporabnikih z vedenjskimi in čustvenimi težavami v obravnavo vključiti tudi njihove družine. To menim na temelju izjav udeleženk, da ima družina velik vpliv na uporabnike. Prav tako to lahko trdim glede na prebrano literaturo. Če želimo celostno vplivati na uporabnika, moramo v obravnavo vključiti tudi njihove družine.
- Ker so v dnevnem centru vedno zaposleni tudi javni delavci, se mi zdi ključnega pomena, da tudi njih izobražujejo skladno z najnovejšimi raziskavami na področju vzgoje.
- Glede na to, da določene raziskave dokazujejo, da avtoritativen slog ni najustreznejša oblika vzgajanja za vsakega posameznika, jim svetujem, naj svoje delovanje spremenijo v skladu z novim znanjem.
- Menim, da bi morali odpraviti razlike med pravili v DCM in DC Ω, da otrok ne zmedejo.

Predlagam lahko tudi nekatere predloge za nadaljnje raziskovanje tega področja:

- Raziskati vzgojno funkcijo strokovnih delavk v več različnih dnevnih centrih za otroke pri CSD ter ugotoviti skladnosti in razlike med njimi in glede na razlike ali podobnosti v programih.
- Na temelju kvalitativne analize odgovorov oblikovati kvantitativni merski instrument, da bi lahko raziskali vzgojno funkcijo strokovnih delavk pri socialnem delu z mladimi, na različnih področjih dela.
- Menim, da je raziskovano področje (vzgojna problematika mladih) pomembno tudi za socialno delo in zato bi bilo koristno podobne raziskave narediti v sklopu stroke. Namreč večina literature, ki sem jo uporabila za izdelavo diplomskega dela, je pedagoškega izvora in dostikrat ne zajame posebnosti socialnega dela z mladimi.

8. Viri in literatura

Bečaj, J. (2001). Razrednik in šolska kultura. *Sodobna pedagogika*, 1(52), 32-44.

Bele, S., Gradišnik, U., Košir, V., Mars, U., Mrakovčič, M. & Pavlin, D. (b.d.). *Razvojne značilnosti otrok in postavljanje meja.* Pridobljeno 5.5.2021 s http://kakosi.si/clanki/druzina/Razvojne_znacilnosti_otrok_in_postavljanje_meja.pdf

Bertok, E. (b.d.). *Dejavniki, ki vplivajo na mladoletno prestopništvo: Ali nadzor staršev nad otroci vpliva na njihovo prestopništvo v adolescenci?* Pridobljeno 2.5.2021 s https://www.fvv.um.si/dv2008/zbornik/clanki/Bertok1.pdf

Bluestein, J. (1997). *Disciplina 21. stoletja: kako učence navajamo na samonadzor in prevzemanje odgovornosti*. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.

Bluestein, J. (1998). *Kako otroku postaviti meje in poskrbeti tudi zase.* Ljubljana: Inštitut za razvijanje osebne kakovosti.

Bornstein, L., & Bornstein, M. H. (2007). *Parenting Styles and Child Social Development*. Pridobljeno 23.4.2021 s https://www.researchgate.net/profile/Jane-Drummond-2/publication/237297007_Parent_Support_Programs_and_Early_Childhood_Development_Comments_on_Goodson_and_Trivette_and_Dunst1/links/57b1b4a808ae95f9d8f4bad6/Parent-Support-Programs-and-Early-Childhood-Development-Comments-on-Goodson-and-Trivette-and-Dunst1.pdf#page=25.

Božič, J. (1995). *Dnevni center za otroke in mladostnike kot možnost uresničevanja sodobne vzgojne in socialne pomoči.* Pridobljeno 5.5.2021 s http://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-QZBPDXDG/7f52c240-bce0-45a7-bb9b-9849de76be6c/PDF

Center za socialno delo Gorenjska – enota Škofja Loka. (b.d.). *Dnevni center za otroke in mladostnike DC* Ω. Pridobljeno 11.1.2021 s https://www.csd-slovenije.si/csd-gorenjska/enota-skofja-loka/dnevni-center/

Čačinovič Vogrinčič, G. (2006). Socialno delo z družinami. *Socialno delo*, 3/5(45), 111-118.

Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., & Možina, M. (2008). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Devjak, T. (2005). *Poglavja iz teorije vzgoje za naravoslovce in vzgojitelje ter vzgojiteljice predšolskih otrok.* Pridobljeno 5.5.2021 s http://www.pef.uni-lj.si/~vilic/gradiva/1-%20teorija-vzgoje-devjak-2006-07.pdf

Drucker, P. F. (1993). *Post-capitalist society*. New York: HarperBusiness.

Effective discipline for children. (b.d.). Pridobljeno 26.4.2021 s https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2719514/pdf/pch09037.pdf

Gudjons, H. (1994). *Pedagogija, temeljna znanja*. Zagreb: Educa.

Gril, A. (2011). Kako spodbuditi aktivno udeležbo mladih v mladinskih centrih?. V M. Kuhar, & Š. Razpotnik (ur.), *Okviri in izzivi mladinskega dela v Sloveniji* (str. 200-217). Ljubljana: Pedagoška fakulteta.

Hawking, P. (1994). *Organizational Culture: Evolution and Revolution*. Bath: Bath Consultancy Group.

Hong, E. (2012). Impacts of parenting on children's schooling. *The Journal of Student Engagement: Education matters*, 2(1). Pridobljeno 27.4.2021 s https://ro.uow.edu.au/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://scholar.google.si/&httpsredir=1&article=1013&context=jseem

Horvat Pšunder, M. (2001). *Pedagoški in pravni vidiki obravnavanja disciplinskih kršitev v osnovni šoli: doktorska disertacija*. Ljubljana: Filozofska fakulteta.

Jeznik, K. (2005). Vpliv sprememb identitete mladih na vzgojo v javni šoli. *Sodobna pedagogika*, 4(56), 104-118.

Juul, J. (2018). *Vodja krdela : vodenje družine z ljubeznijo*. Radovljica: Didakta.

Jensen, H. & Juul, J. (2009). *Od poslušnosti do odgovornosti : za novo kulturo vzgajanja*. Radovljica: Didakta.

Kozmus, A. (2005). Ločenost ali prepletanje discipliniranja in spodbujanja moralne avtonomije. *Sodobna pedagogika*, 4(56), 68-83.

Kroflič, R. (1997). *Med poslušnostjo in odgovornostjo*. Ljubljana: Založba Vija.

Kroflič, R. (1997a). *Avtoriteta v vzgoji*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.

McCulloch, K. (2009). Ethics, accountability and the shaping of youth work practice. V R. Harrison, C. Benjamin, S. Curran in R. Hunter (ur.), *Leading work with young people* (str. 53-66). Los Angeles, London, New Delhi, Singapore, Washington DC: Sage Publications Ltd.

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

Mladinsko informativno svetovalno središče Slovenije. (b.d.). *Dnevni center za otroke in mladostnike*. Pridobljeno 21.2.2021 s http://www.misss.si/programi/preventivni-programi/skupaj-v-skupnosti.

Novak, B. (b.d.). *Vzgoja za prožno osebnost: vpliv dela odraslih na vzgojo otrok.* Pridobljeno 23.4.2021 s https://revije.ff.uni-lj.si/AndragoskaSpoznanja/article/download/6718/6417/.

Peček Čuk, M., & Lesar, I. (2020). *Moč vzgoje – sodobna vprašanja teorije vzgoje*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.

Peklaj, C., & Pečjak, S. (2020). *Psihosocialni odnosi v šoli*. Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete.

Portal GOV.SI. *Socialnovarstveni programi*. (2021). Pridobljeno 10.1.2021 s https://www.gov.si/teme/socialnovarstveni-programi/

Poštrak, M. (b.d.). *Kaj posebnega lahko ponudi socialno delo pri delu z mladimi?*. Pridobljeno 20.1.2020 s https://www.fsd.uni-lj.si/mma/gradivo-Po%C5%A1trak/2012011814374612/.

Poštrak, M. (2007). Preventivna funkcija prostega časa. V A. Kristančič (ur.), *Svoboda izbire – Moj prosti čas* (str. 147-166). Ljubljana: A.A. Inserco d.o.o. svetovalna družba.

Poštrak, M. (2011). Refleksija metod dela z mladimi z vidika socialnega dela. V M. Kuhar, & Š. Razpotnik (ur.), *Okviri in izzivi mladinskega dela v Sloveniji* (str. 187-199). Ljubljana: Pedagoška fakulteta.

Praper, P. (b.d.). *Transfer in kontratransfer v razvojni analitični psihoterapiji*. Pridobljeno 27.4.2021 s https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-BTURP7D3/12f3177b-2ac4-44d6-a311-245bcd4720d1/PDF

Pravno-informacijski sistem Republike Slovenije. (2017). *Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013-2020 (ReNPSV13-20)*. Pridobljeno 10.1.2021 s http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=NACP68.

Predstavitev dnevnega centra za otroke in mladostnike DC Ω. (b.d.) Pridobljeno 11.1.2021 s https://www.skofjaloka.si/files/other/news/131/121997DCM%20Podlubnik.pdf.

Retuznik Bozovičar, A., & Krajnc, M. (2017). *V krogu življenja : pedagogika in pedagoški pristopi v predšolskem obdobju*: učbenik za modul Pedagogika in pedagoški pristopi v predšolskem obdobju v programu Predšolska vzgoja (D. Zupančič, Ed.; 2. izd.). Velenje: Modart.

Rogge, J. (2000). *Med popustljivostjo in strogostjo – otroci potrebujejo meje*. Ljubljana: Učila.

Schein, E.H. (1992). *Organizational culture and leadership*, 2nd edition. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

Schmidt, M., & Čagran, B. (2005). Razredna klima v inkluzivnem razredu. *Sodobna pedagogika,* 4(56), 24-40.

Strike, K., A. (2005). Glavni sovražnik discipline je odtujenost. Pripadnost skupnosti je njeno zdravilo. *Sodobna pedagogika*, 4(56), 14-23.

Ule, M. (2011). Mladinske subkulture in stili v dobi individualizacije. V M. Kuhar & Š. Razpotnik (ur.), *Okviri in izzivi mladinskega dela v Sloveniji* (str. 48-72). Ljubljana: Pedagoška fakulteta.

Vonta, T. (2009). *Organizirana predšolska vzgoja v izzivih družbenih sprememb*. Pridobljeno 23.4.2021 s https://www.pei.si/ISBN/978-961-270-026-3.pdf.

Zupančič, M., & Komidar, L. (2018). Psihološko osamosvajanje in njegovo merjenje na prehodu v odraslost. V M. Zupančič, & M. Puklek Levpušček (ur.), *Prehod v odraslost: sodobni trendi in raziskave* (str. 81-118). Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete.

9. Priloge

A. Merski instrument

1. Ali strokovne delavke menijo, da je postavljanje meja uporabnikom v DCM pomembno?
   a. Kateri cilji programa dnevnega centra so za vaše delo z uporabniki najpomembnejši?
   b. Katera so glavna pravila, ki veljajo v dnevnem centru? Ali so ta pravila kje zapisana?
   c. Kako oblikujete pravila v dnevnem centru? Ali so otroci pomagali pri oblikovanju pravil? Zakaj?
   d. Ali so otroci seznanjeni s pravili? Kako veste, da jih razumejo?
   e. Ali so seznanjeni s posledicami kršenja le-teh?
   f. Ali imate v dnevnem centru skupne dogovorjene sankcije za posamezne vrste kršitev pravil? Jih otroci pomagajo sooblikovati?
   g. Kako pomembno je za vas kot socialno delavko postavljanje meja uporabnikom v dnevnem centru? Zakaj?
   h. Kako vam pri postavljanju meja uporabnikom pomagajo pravila dnevnega centra? Kako uspešni ste pri uveljavljanju obstoječih pravil med uporabniki? Zakaj?
   i. Kako je postavljanje meja po vašem mnenju povezano z razvojem uporabnikov? Zakaj?
   j. Kako je postavljanje meja po vašem mnenju povezano z medsebojnimi odnosi v dnevnem centru? Zakaj?
   k. Kako je postavljanje meja povezano z vzdušjem v dnevnem centru? Zakaj?
   l. Kako je postavljanje meja povezano z uresničevanjem ciljev dnevnega centra? Zakaj?

2. Kako strokovne delavke zaznavajo lastno vzgojno delovanje v dnevnem centru?
   a. Kako lahko vi kot socialna delavka v DCM Škofja Loka pripomorete k vzgoji uporabnikov?
   b. Kaj želite doseči pri uporabnikih s svojim vzgojnim delom? Kako, s katerimi metodami, dosegate posamezne cilje?
   c. Kako pomembno je za vas vzgojno delovanje v primerjavi z drugim strokovnim delom?
   d. Katere vrednote usmerjajo vaše delo z uporabniki? Ali so te vrednote dogovorjene in zapisane v programu dnevnega centra?
   e. Kako pomembno je po vašem mnenju dosledno izvajanje pravil za doseganje vzgojnih ciljev? Zakaj? Kako dosledni ste vi pri izvajanju pravil?

3. Kateri vzgojni slogi so značilni za strokovne delavke v dnevnem centru?
   a. Kako kot socialna delavka razumete avtoriteto v odnosu z uporabniki? Zakaj je pomembna avtoriteta v odnosu z uporabniki? Na kakšen način izražate svojo avtoriteto v odnosu z uporabniki?
   b. Kako kot socialna delavka razumete disciplino v odnosu z uporabniki? Zakaj je pomembna disciplina v odnosu z uporabniki? Na kakšen način dosegate želeno disciplino?
   c. Kako kot socialna delavka razumete kaznovanje oziroma izvajanje sankcij v odnosu z uporabniki? Zakaj je ali ni pomembno kaznovanje oziroma izvajanje sankcij?
   d. Kako se po navadi odzovete, ko uporabnik prekrši pravila, vendar gre za:
      A lažjo kršitev pravil (npr. nepospravljanje igrač)? Zakaj?

B hujšo kršitev pravil (npr. nasilno obnašanje)? Zakaj?

e. Kako spodbudite uporabnike, da sledijo in dosežejo cilje, ki ste si jih zastavili?

4. Kako (ne)usklajeni so strokovni delavci v delovnem timu pri vzgojnem delu in kako to vpliva na medsebojne odnose, vzdušje v centru in razvoj uporabnikov?

a. Kako usklajeni ste strokovni delavci med seboj pri delu v dnevnem centru?

b. Ocenite, na katerem področju dela ste najbolj usklajeni in glede česa ste najmanj usklajeni? Primerjajte npr.

- metode za doseganje želenih ciljev,
- vrednote, ki jih zasledujete pri delu,
- odrejanje sankcij uporabnikom,
- pri prepoznavanju svoje vzgojne funkcije.

c. Zakaj je pomembno, po vašem mnenju, da ste/bi bili pri delu usklajeni?

d. Kako (ne)strinjanje in (ne)usklajenost v delovnem timu glede metod dela za doseganje želenih ciljev vpliva na:

A vzdušje v dnevnem centru?

B medosebne odnose?

C razvoj uporabnikov?

e. Kako (ne)strinjanje in (ne)usklajenost v delovnem timu glede odrejanja sankcij uporabnikom vpliva na:

A vzdušje v dnevnem centru?

B medosebne odnose?

C razvoj uporabnikov?

f. Kako (ne)strinjanje in (ne)usklajenost v delovnem timu glede dojemanja vaše vzgojne funkcije vpliva na:

A vzdušje v dnevnem centru?

B medosebne odnose?

C razvoj uporabnikov?

g. Kako (ne)strinjanje in (ne)usklajenost v delovnem timu glede vrednot, ki jih zasledujete pri delu, vpliva na:

A vzdušje v dnevnem centru?

B medosebne odnose?

C razvoj uporabnikov?

B. Prepisi intervjujev

Priloga B – prepis intervjuja z osebo C

1. **Ali strokovne delavke menijo, da je postavljanje meja uporabnikom v DCM pomembno?**
   a. **Kateri cilji programa dnevnega centra so za vaše delo z uporabniki najpomembnejši?**

Meni osebno se zdi najbolj pomemben cilj, da otrokom in mladostnikom pomagamo, da se vključijo v njihovo socialno okolje. Pri delu z uporabniki sem zaznala največji primanjkljaj ravno na tem področju. Poleg tega se mi pomemben cilj zdi razvoj otrok v kontekstu njihovih družin in opremljanje otrok za življenje – npr. s kuharskimi delavnicami. Tudi pri izvajanju učne pomoči želimo, da otroci prevzamejo odgovornost in to se mi zdi ključno. Hkrati je naš cilj preprečiti odklonska vedenja – da niso zunaj, na prostem in delajo traparije, ampak, da pridejo v center in delajo kaj bolj koristnega.

   b. **Katera so glavna pravila, ki veljajo v dnevnem centru? Ali so ta pravila kje zapisana?**

Meni se glavna pravila zdijo, da smo spoštljivi drug do drugega, da se ne žalimo med sabo, poleg tega mi je pomembno, da v centru ne uporabljamo mobilnih telefonov, ampak da smo tam zato, da se družimo in kaj novega naučimo. Všeč mi je tudi pravilo, da se v centru ne sme jesti nezdravih prigrizkov in sladkanih pijač, zato ker s tem spodbujamo zdrav način življenja – to zame pomeni 'opremljanje (uporabnika) za življenje'. Potem pa so tu še pravila, ki pripomorejo k zgoraj naštetim pravilom, npr. da morajo otroci vprašati, če lahko nekaj uporabijo in to morajo po uporabi seveda pospraviti. Vseeno pa je najbolj pomembno prvo pravilo, ki sem ga naštela – da se med seboj spoštujemo.
Ja, pravila so zapisana. V centru imamo hišni red, ki ga z otroki skupaj preberemo ob vključitvi v program. Z večino otrok je pravila pregledala že moja predhodnica, jaz pa poskrbim, da vsakega novega uporabnika seznanim z obstoječimi pravili. Na začetku vsakega šolskega leta otroci dobijo en izvod hišnega reda tudi za domov.

   c. **Kako oblikujete pravila v dnevnem centru? Ali so otroci pomagali pri oblikovanju pravil? Zakaj?**

Na začetku so bila oblikovana s pomočjo tistega strokovnega delavca, ki je bil takrat zaposlen v dnevnem centru in s pomočjo otrok. Vsako leto sproti se nato pravila pregleda s skupino otrok, ki je takrat prisotna in se jih po potrebi spremeni – kaj je še smiselno in kaj ni.

   d. **Ali so otroci seznanjeni s pravili? Kako veste, da jih razumejo?**

Otroci so seznanjeni s pravili. Seznanimo jih na začetku leta, ko gremo skupaj čez hišni red. Če kakšen uporabnik vmes pravila pozabi, ga spomnimo. To velja predvsem takrat, ko uporabnik pravila krši.
Da otroci pravila razumejo, vem zato, ker jih upoštevajo na dnevni ravni. Kadar uporabnik krši pravila, ga vprašam o dotičnem pravilu tako, da mi mora on povedati, kako pravilo razume – 'Kako pa je z našo kuhinjo? Kaj lahko delamo v naši kuhinji?' Na tak način vem, da uporabnik pravilo razume.

   e. **Ali so seznanjeni s posledicami kršenja le-teh?**

Posledice se razlikujejo glede na situacijo in otroka. Na primer, imela sem primer dveh otrok, ki sta skupaj skakala po kavču in namiznem nogometu. Z uporabnikoma sem se najprej skupaj

pogovorila, vendar sem videla, da jima je situacija še precej smešna, zato sem se naslednji dan, ko sta prišla v center, pogovorila še z vsakim posebej. Oba sta se zavedala, da se tega v dnevnem centru ne počne, zato sem ju vprašala, kakšna naj bo posledica, če se bo to še kdaj ponovilo – eden je rekel, da bomo poklicali starše in se bo z njimi pogovoril, drugi pa se bo moral usesti, pol ure počakati in se umiriti. Vedno poskušam oblikovati kazni skupaj z njimi, da so kazni smiselne – ne premile in ne prestroge. To še ne pomeni, da se uporabnik lahko odloči, da kazni ne bo. To prakticiram, kadar je uporabnik sposoben sam zase določiti kazen, v nasprotnem primeru kazen določim jaz.

f. Ali imate v dnevnem centru skupne dogovorjene sankcije za posamezne vrste kršitev pravil? Jih otroci pomagajo sooblikovati?

Ne, v dnevnem centru nimamo vnaprej dogovorjenih sankcij. Da – tako kot sem odgovorila zgoraj, otroci pomagajo sooblikovati svoje sankcije.

g. Kako pomembno je za vas kot socialno delavko postavljanje meja uporabnikom v dnevnem centru? Zakaj?

Postavljanje meja uporabnikom je ena najbolj osnovnih in ključnih stvari – tudi na splošno v življenju je važno, da ljudem znamo postaviti meje. Postavljanje meja otrokom predstavlja okvir in varnost. Otroci rabijo imeti postavljene meje, ker jih tudi preizkušajo.

h. Kako vam pri postavljanju meja uporabnikom pomagajo pravila dnevnega centra? Kako uspešni ste pri uveljavljanju obstoječih pravil med uporabniki? Zakaj?

Zelo, to je moj temelj, na katerega se lahko vedno oprem. S pravili vso odgovornost preložim na otroke – 'Glej, taka so pravila, tako smo se skupaj dogovorili. To ti veš, in če želiš biti tukaj, moraš pravila sprejeti.' Prevzemanje odgovornosti je hkrati koristno za otroke in za njihovo samostojno življenje. Pravila so postavljena na zdravorazumski način, tako da jih otroci razumejo.

Zdi se mi, da do sedaj še nisem zares izkusila, kako dobra sem v postavljanju meja – v času korone imamo zelo omejeno delo, predvsem poteka individualno. Individualno mi je postavljanje meja zelo dobro šlo, ne vem pa, kako bi bilo, če bi bilo v centru 15 otrok in bi morala vsem postaviti meje. Za enkrat imamo v centru sedem uporabnikov na enkrat in tri odrasle osebe – kar je precej lažje.

i. Kako je postavljanje meja po vašem mnenju povezano z razvojem uporabnikov? Zakaj?

Postavljanje meja se mi zdi ključno za razvoj uporabnikov, zato ker potem otrok ve, da mu bodo tudi v kasnejšem življenju ljudje postavljali meje. Zdi se mi, da meje otroku predstavljajo okvir, kako delovati. Otrok se s pomočjo meja nauči živeti v družbi.

j. Kako je postavljanje meja po vašem mnenju povezano z medsebojnimi odnosi v dnevnem centru? Zakaj?

Postavljanje meja je pomembno za dobre medsebojne odnose. Eno pomembno pravilo dnevnega centra je, da se spoštujemo in da se ne žalimo – ravno ta pravila pa naredijo boljše odnose. To je zato, ker smo postavili pravila in meje o tem, kako se obnašamo drug do drugega – smo prijazni, spoštljivi, ne govorimo žaljivk itd.

k. Kako je postavljanje meja povezano z vzdušjem v dnevnem centru? Zakaj?

Tudi vzdušje se mi zdi prijetnejše zaradi pravil, ki jih imamo v centru. Na primer, pravilo o nerabi telefonov omogoči, da se lahko res posvetimo drug drugemu, se igramo, ustvarjamo, se pogovarjamo – če pa je nekdo na telefonu, ga ne boš motil. Torej, pravila pripomorejo k pozitivnemu vzdušju in k vzdušju, ki promovira zdravo življenje.

l. Kako je postavljanje meja povezano z uresničevanjem ciljev dnevnega centra? Zakaj?

Pravila pripomorejo k uresničevanjem ciljev dnevnega centra – ne smemo jesti nezdrave hrane in viseti na telefonu, evo – opremljanje posameznika za življenje, prijazni smo drug do drugega, evo – izboljšanje socialne mreže uporabnika. Tako da, pravila zelo pomagajo pri uresničevanju ciljev.

2. Kako strokovne delavke zaznavajo lastno vzgojno delovanje v dnevnem centru?

a. Kako lahko vi kot socialna delavka v DCM Škofja Loka pripomorete k vzgoji uporabnikov?

Mislim, da k vzgoji pripomorem z uveljavljanjem pravil in z zgledom. Torej, da tudi jaz nisem na telefonu oziroma ne jem čipsa, sem spoštljiva do uporabnikov in sodelavk in podobno. Velik del vzgoje se mi zdi zgled. Nekateri otroci v centru preživijo veliko časa – tukaj so večkrat tedensko, po več ur, zato imamo strokovne delavke velik vpliv na njihovo vzgojo. Konec koncev smo lahko več z njimi kot njihovi starši – če grejo v šolo, po šoli k nam, potem pa že spat. Pri tistih otrocih, ki pridejo enkrat na mesec, bomo pa težko kaj spremenili z vzgojo – se trudimo, ampak smo v njihovih življenjih mali delček, ki mogoče malo pripomore, ni pa ključnega pomena. Drugače pa se kot socialna delavka zavedam in sprejemam svojo vzgojno funkcijo v odnosu do otrok.

b. Kaj želite doseči pri uporabnikih s svojim vzgojnim delom? Kako, s katerimi metodami dosegate posamezne cilje?

Želim jim pomagati, da bi bili bolj uspešni, na primer na šolskem področju oziroma si pri nekaterih želim, da bi razvili delovne navade – recimo, pridejo enkrat do dvakrat tedensko in da bi takrat res delali za šolo ter na tak način razvili navado, da se tudi doma posvetijo šoli. Namreč večina teh otrok, ki ima v centru učno pomoč, se doma težko pripravi do dela. Poleg učnih navad si želim, da bi razvili tudi ostale koristne navade za življenje – recimo veščine za vključevanje v socialno okolje. Vsakemu otroku želim pomagati individualno – tam, kjer mogoče jaz opazim primanjkljaj ali pa otrok sam izrazi željo po spremembi določenega dela njegovega življenja.

Dostikrat se zgodi, da otrok sam pride do mene z željo po učni pomoči in takrat vem. 'aha, ta si zares želi učno pomoč in ne gre le za prisilo', ali pa pride do mene z željo po novih prijateljih in takrat vem, da je to iskrena želja uporabnika in vem, da želi mojo pomoč in podporo. Torej, otrok se na racionalni ravni zaveda, kaj želi, ampak rabi samo malo spodbude. Kadar otroku pade motivacija, npr. do učne pomoči, ga samo spomnim na to, da je bila to od začetka njegova želja in se nekaj časa pogovarjava o tem, nato pa nadaljujeva. Zdaj to počneva že nekaj mesecev in že zdaj je sodelovanje lažje, kot je bilo na začetku – manj upiranja. Tistemu uporabniku, ki si želi novih prijateljev, pa pomagam tako, da ga peljem do skupine otrok in jih poskušam spoprijateljiti z besedami 'A bi se vi skupaj igrali?' – to narediš parkrat v dnevu in jim kar steče, otroci se hitro povežejo, ampak tisti, ki težko navežejo stik, rabijo samo malo pomoči. Največkrat svoje cilje dosegam s pogovorom in z dajanjem odgovornosti otroku – otrok je sam odgovoren, da se uči in da sklene prijateljstva, torej, za določen del je sam odgovoren, lahko pa seveda prosi za pomoč. Pomembna metoda so tudi individualni načrti z uporabniki in ankete ob vstopu, med šolskim letom in na koncu šolskega leta, kjer tudi vidimo otrokov napredek in njegove želje glede napredka.

c. Kako pomembno je za vas vzgojno delovanje v primerjavi z drugim strokovnim delom?

Meni se to dvoje zdi povezano. Kot sem rekla, je vzgojni del predvsem zgled, vendar bi tukaj dodala še pogovor. Torej, vzgojni del je zgled plus pogovor, strokovni pa pogovor, kar pomeni, da je strokovni del, del vzgoje.

d. Katere vrednote usmerjajo vaše delo z uporabniki? Ali so te vrednote dogovorjene in zapisane v programu dnevnega centra?

Glavna vrednota, ki usmerja moje delo, so dobri medosebni odnosi. To je res moja velika vrednota. To pomeni, da tudi, če ti gre nekdo na živce, mu to poveš, ampak na spoštljiv način. Vrednota je tudi, da si prijazen sam do sebe, da si ne škoduješ. Prav tako mi je pomembno, da smo spoštljivi do lastnine centra, da se je ne uničuje. Če grdo ravnaš z lastnino, si posledično nespoštljiv tudi do ostalih uporabnikov in strokovnih delavcev, ker bi si mogoče tudi oni želeli to lastnino uporabljati in je ta namenjena vsem.

Kot jaz vem, vrednote niso zapisane v programu dnevnega centra.

e. Kako pomembno je po vašem mnenju dosledno izvajanje pravil za doseganje vzgojnih ciljev? Zakaj? Kako dosledni ste vi pri izvajanju pravil?

Doslednost je najbolj pomembna, drugače te lahko otroci 'požrejo' – v delovnem timu moramo biti enako dosledni do otrok, moramo biti na skupnem imenovalcu. Ker če recimo jaz rečem, da se morajo otroci v centru sezuti, moja sodelavka pa reče, da to ni potrebno, potem ena drugi kontrirava. Otroci to nedoslednost hitro zaznajo in jo preverjajo – 'A boš tudi njega opozorila?'. Če nisi dosleden do otrok, lahko pri njih vzbudiš kakšne negativne občutke, v smislu, 'aha, jaz sem grešni kozel' ali pa 'mene ima pa na piki'. Če nisi dosleden, če je enkrat nekaj dovoljeno, drugič pa ne, to pomeni, da v centru ni pravil.

Bi rekla, da sem; če enemu otroku ne dovolim telefona, ga tudi njegovemu prijatelju ne bom in njegovi prijateljici ne. Ne želim delati razlik in si ne izbiram izjem, katerim bom pustila kar karkoli. Kar se tiče doslednosti kazni – kot sem prej omenila, so sankcije zelo individualne – če bi se en od uporabnikov pritoževal, kakšno kazen ima v primerjavi s kaznijo od prijatelja, bi mu odgovorila, da si je kazen določil sam in da mu je nisem določila jaz. Dosledna sem v tem, da vedno skupaj določimo kazen.

3. Kateri vzgojni slogi so značilni za strokovne delavke v dnevnem centru?

a. Kako kot socialna delavka razumete avtoriteto v odnosu z uporabniki? Zakaj je pomembna avtoriteta v odnosu z uporabniki? Na kakšen način izražate svojo avtoriteto v odnosu z uporabniki?

Tako bom rekla, otroci morajo vedeti, da niso 'šefi' centra in da me morajo upoštevati ter poslušati in da ne morejo početi, karkoli se jim zljubi. Kot avtoriteto razumem, da če rečem 'ne, ne bom se s tabo igrala desetih različnih iger', se pač ne bova šla desetih iger. Zato se mi zdi pomembno, da z otroki delamo socialni delavci, ker imamo določen občutek za delo z ljudmi – da nismo preveč ukazovalni, v smislu, 'ne, samo to boš delal, nič drugega', ampak da otrokom znamo pustiti svobodo, brez, da jim dovolimo, da so oni 'šefi' v odnosu. Rekla bi, da moja avtoriteta izvira iz mojega položaja – če bi se z uporabnikom srečala v trgovini, mu ne bi predstavljala avtoritete. Oba bi bila kupca, si enakovredna, medtem ko v centru sem jaz vodja, ki skrbi za normalno delovanje programa in sem zato v 'višjem' položaju od otroka. Avtoriteta je pomembna, zato da otrokom preprečimo početi, karkoli želijo, in jim na tak način omogočimo varnost.

Svojo avtoriteto izražam na verbalen način in si pri tem pomagam s hišnim redom. S tem, ko uveljavljam pravila centra, uveljavljam svojo avtoriteto. Pravila mi na neki način dajejo avtoriteto. Avtoriteto izražam s svojo mimiko, tonom in izbiro besed.

b. Kako kot socialna delavka razumete disciplino v odnosu z uporabniki? Zakaj je pomembna disciplina v odnosu z uporabniki? Na kakšen način dosegate želeno disciplino?

Disciplina se mi zdi pomembna. Zdi se mi smiselna za človekovo delovanje v njegovem osebnem življenju – če imajo otroci sami pri sebi razvito disciplino, bodo boljše in lažje prišli skozi življenje. Tudi v centru 'uveljavljamo' disciplino, ki ne temelji na strahu oziroma kazni, ampak tako, da vsi udeleženi mislimo, da je tako prav in smiselno.
Disciplino dosegam s poudarjanjem in ponavljanjem pravil, ki smo jih sprejeli. Če nekdo stalno preklinja, se mu stalno ponavlja, da se tega ne sme, kasneje pa se z njim pogovori in sprejme se kazen. Kazen ne rabi biti grozna, rabi biti učinkovita. Prav tako disciplino dosegam z zgledom dobrega obnašanja.

c. Kako kot socialna delavka razumete kaznovanje oziroma izvajanje sankcij v odnosu z uporabniki? Zakaj je ali ni pomembno kaznovanje oziroma izvajanje sankcij?

Kaznovanje oziroma izvajanje sankcij dojemam kot način, da se otroci izboljšajo na nekem področju – npr. če nekdo preklinja, mu kazen omogoči možnost, da bo naslednjič bolj spoštljivo deloval v odnosu z drugimi. Kazen lahko predstavlja premik v želeno smer, predvsem pa je pomembno, da otrok sam izrazi željo po izboljšanju. Želim, da otroci najprej sami povedo, da to ni bilo prav, zato jih vedno vprašam, 'Kako se ti je to (dejanje) zdelo? Kako si se takrat počutil?'. Pri izbiri sankcije je pomembno, da raziščemo, zakaj je otrok določeno stvar naredil – ali je bil jezen, je iskal pozornost itd. – in da poznamo njegov karakter – določenemu otroku bi bilo popolnoma vseeno, če bi ga poslala domov, zato taka kazen ne bi bila učinkovita.
Kazen je del moje vzgojne funkcije, o pomembnosti pa se še sprašujem, ker še nimam dovolj izkušenj. Rekla bi, da je najbolj pomembno, da otrok ozavesti, da nekaj ni bilo prav, bolj kot, da ga doleti kazen.

d. Kako se po navadi odzovete, ko uporabnik prekrši pravila, vendar gre za:
A lažjo kršitev pravil (npr. ne pospravljanje igrač)? Zakaj?

Kot omenjeno; otroka opozorim, se z njim pogovorim, in če se le da, želim, da si sam oblikuje primerno kazen.

B hujšo kršitev pravil (npr. nasilno obnašanje)? Zakaj?

V prvem trenutku uporabnike najprej ločiš. Želela bi, da ostaneta v centru toliko časa, da se pomirita. Želela bi, da jih pridejo starši iskat, ker če bi jih izpustila, bi se zunaj lahko spet stepla. Drugače pa bi se posvetovala s svojimi sodelavkami – strokovnimi delavkami, ker bi želela neke vrste potrditev. Če bi bil primer res zahteven, bi želela pomoč še strokovnih delavk iz CSD-ja – na tak način bi oblikovali delovni tim. Skupaj bi naredili načrt, kako zadevo rešiti. Primer bi mogoče izpostavila na interviziji ali superviziji. Prav tako bi si o podobnih pojavih kaj prebrala oziroma bi iz že dobljenega znanja poskušala ukrepati.

e. Kako spodbudite uporabnike, da sledijo in dosežejo cilje, ki ste si jih zastavili?

Otroke spodbujam s pogovorom ali v primeru mlajših uporabnikov s sestankom s starši. Pokličem starše, pogovorim se z otrokom – to najraje naredim mimogrede, če sva z otrokom slučajno sama ali pa med igro. S pomočjo pogovora preverjam, ali so otroci na pravi poti – kaj

pravi učiteljica v šoli, kaj pravijo starši, kaj pravijo prostovoljci, s katerimi sodelujejo. Uporabniki, s katerimi delam, so vsi prostovoljne narave, nikoli še nisem imela neprostovoljnega uporabnika, zato se mi zdi, da ni potrebno toliko spodbujanja. Zato še nisem imela veliko izkušenj s spodbujanjem uporabnikov, ampak recimo en primer uporabnika, ki se ni želel učiti – najprej sem mu dala odgovornost (to je bila tvoja želja), sodelovala sva po manjših korakih, prav tako se veliko poslužujem pohval – ko uporabnik nekaj naredi prav, izpostavim in poskušam čim bolj konkretizirati (ne rečem; 'o kako si priden,' ker je preveč splošno). Otrok tudi ne želim hvaliti tja v tri krasne, ker otroci hitro vidijo, če pohvala ni iskrena. Otroke poskušam motivirati s pomočjo sendvič tehnike.

4. **Kako (ne)usklajeni so strokovni delavci v delovnem timu pri vzgojnem delu in kako to vpliva na medsebojne odnose, vzdušje v centru in razvoj uporabnikov?**

   a. **Kako usklajeni ste strokovni delavci med seboj pri delu v dnevnem centru?**

   S strokovnim delom tima se mi zdi, da smo precej usklajeni. Manjši problem predstavljajo samo določene razlike med pravili v enem in v drugem centru (DCM in DC OM) – npr. v DC OM uporabniki lahko jejo čips in kokakolo ter uporabljajo mobilni telefon v prostorih centra, kar je načeloma vseeno, razen, kadar gremo skupaj na tabor ali poletne aktivnosti. Takrat pa postane pomembno, da se uskladimo, zato s strokovnim timom naredimo sestanek pred skupno dejavnostjo – se pogovorimo, kakšna so pravila, da postanemo enotni. Na koncu pa sledi še evalvacija, da lahko napake naslednjič popravimo.

   b. **Ocenite, na katerem področju dela ste najbolj usklajeni in glede česa ste najmanj usklajeni? Primerjajte npr.**

- **metode za doseganje želenih ciljev.**
  Za metode težko ocenim, ker ne vem točno, kakšne metode pri delu uporablja druga strokovna delavka, ker dela v drugem centru – ne vem na primer, kako ona izvede individualen pogovor z uporabnikom. Prav tako sem tu premalo časa. Je pa res, da sem se večkrat oprla na našo vodjo programa – vprašala sem jo, kako v določeni situaciji reagirati in sem se tako tudi od nje že veliko metod naučila. Rekla pa bi, da so naše metode podobne.
- **vrednote, ki jih zasledujete pri delu.**
  Zdi se mi, da smo najbolj usklajene pri vrednotah, ki jih zasledujemo pri delu.
- **odrejanje sankcij uporabnikom.**
  Tudi tukaj ne vem, kakšne sankcije imata sodelavki – temu ne posvečamo veliko pozornosti.
- **pri prepoznavanju svoje vzgojne funkcije.**
  Druga stvar se mi zdi prepoznavanje svoje vzgojne funkcije.

   c. **Zakaj je pomembno, po vašem mnenju, da ste/bi bili pri delu usklajeni?**

   d. **Kako (ne)strinjanje in (ne)usklajenost v delovnem timu glede metod dela za doseganje želenih ciljev vpliva na:**

   A vzdušje v dnevnem centru?

   Zelo. Strinjanje in usklajenost v delovnem timu glede metod dela za doseganje ciljev močno vpliva na vzdušje, saj našo usklajenost čutijo otroci in nas tako upoštevajo. Prav tako vedo, da držimo skupaj. Tako tudi otroci z nami lažje soustvarjajo prijetno vzdušje.

   B medosebne odnose?

   Ko smo usklajeni, se med seboj dobro razumemo, tako da prav tako zelo pomembno vpliva na doseganje želenih ciljev.

   C razvoj uporabnikov?

Kot sem že omenila, otroci potrebujejo meje in se z mejami lažje in boljše razvijajo. Ko smo v delovnem timu usklajeni, imamo postavljene meje, je razvoj otrok bolj uspešen.

e. **Kako (ne)strinjanje in (ne)usklajenost v delovnem timu glede odrejanja sankcij uporabnikom vpliva na_**

A vzdušje v dnevnem centru?

To, da smo usklajeni glede odrejanja sankcij uporabnikom (v DCM), vpliva pozitivno in dobro na vzdušje – delovni tim se razume, drži skupaj. Po razmisleku sem ugotovila, da smo enkrat v teh pol leta dali eno kazen, ko mladostnik po dolgem prigovarjanju ni govoril primerno, tako kot smo dogovorjeni. Z mladostnikom smo se pogovorili, vendar še vedno ni spremenil načina govora. Vseeno smo do problema pristopili kot tim, drug drugega smo podprli in uporabnik počasi napreduje. Če pri opozarjanju in ostalih sankcijah ne bi bile usklajene, bi uporabnik še naprej kršil dogovor in s tem motil dinamiko dogajanja in odnose v centru – posledično pa tudi vzdušje.

B medosebne odnose?

V delovnem timu smo usklajeni in imamo odlične medsebojne odnose – torej nisem še bila v situaciji, kjer se ne bi strinjali oziroma ne bi bili neusklajeni glede odrejanja kazni. Kot sem že omenila, smo dali šele eno pravo kazen. Sama pa sem se dogovorila z dvema mladostnikoma, kaj bo njuna kazen, če ponovita svoje obnašanje.

C razvoj uporabnikov?

Od kar delam v DCM, še nismo zares uporabljali kaznovanja, tako da niti nisem mogla zaznati vpliva na razvoj uporabnikov. Prav tako sem mnenja, da se razvoj vidi na dolgi rok, tako da bom napredek videla šele skozi čas. Mladostnik, ki smo ga enkrat poslali domov, od takrat ni uporabljal neprimernega govora, vendar ne bi mogla trditi, da je zaradi te kazni dosegel kakršen koli razvoj.

f. **Kako (ne)strinjanje in (ne)usklajenost v delovnem timu glede dojemanja vaše vzgojne funkcije vpliva na:**

A vzdušje v dnevnem centru?

Z delovnim timom smo usklajeni glede dojemanja vzgojne funkcije in verjamem, da tudi to dobro vpliva na vzdušje.

B medosebne odnose?

S timom imam dobre medsebojne odnose in verjetno tudi dojemanje naše vzgojne funkcije vpliva na to. Zdi se mi, da če ne bi bili tako dobro usklajeni, bi morda imeli slabše medosebne odnose, vseeno pa mislim, da bi se na eni točki kljub temu skušali pogovoriti in uskladiti.

C razvoj uporabnikov?

Zdi se mi, da se strinjanje in usklajenost v delovnem timu glede dojemanja naše vzgojne funkcije lahko pri uporabnikih, ki so pri nas večkrat tedensko po več ur, močno pozna pri njihovem razvoju, vendar je razvoj uporabnikov počasen, se ga vidi skozi čas. Kot primer lahko navedem enega izmed otrok, ki s septembrom, ko sem prišla, ni nič govoril. S tem otrokom smo veliko delali, preizkušali različne tehnike in januarja se je zgodil presenetljiv, velik premik – od januarja se ta otrok izraža, govori, pove svoje mnenje, poje. Vendar pa je tu tudi veliko drugih dejavnikov – nismo edini, ki soustvarjamo s tem otrokom in moje mnenje je, da smo vsi skupaj prispevali k napredku oziroma razvoju tega otroka (učitelji, starši, pomembni drugi). Prav tako sem mnenja, da otroci morajo človeka, s katerim delajo, torej mene v tem primeru, najprej tudi malo spoznati, tudi jaz jih moram najprej spoznati. Zaupanje še ni ustvarjeno s prvim osebnim stikom ali z dogovorom o sodelovanju, ampak s

kontinuiranim delom. Ko imamo zaupanje posameznika, tudi sami bolj prispevamo k njegovemu razvoju.

g. Kako (ne)strinjanje in (ne)usklajenost v delovnem timu glede vrednot, ki jih zasledujete pri delu, vpliva na:

A vzdušje v dnevnem centru?

Strinjanje glede vrednot pomembno in zelo vpliva pri vzdušju, saj moramo biti vsi na isti valovni dolžini, če želimo uspešno sodelovati.

B medosebne odnose?

Zato, ker smo enakega mnenja pri vrednotah (sama sem kot najpomembnejšo vrednoto poudarila spoštovanje), vsi zasledujemo to vrednoto in to pozitivno vpliva na naše medosebne odnose. Ker smo spoštljivi, je vzdušje prijateljsko, zares delovno, timsko.

C razvoj uporabnikov?

Uporabniki naše vrednote kar se da zasledujejo, saj so implementirane v naš hišni red, zelo pomembnega razvoja pa nisem še opazila. To se bo mogoče zaznalo čez čas pri rednih uporabnikih. Prav tako se razvoj, po mojem mnenju, pri uporabnikih glede vrednot bolj izrazi izven dnevnega centra, kjer te vrednote niso znotraj pravil – na primer, če je vrednota, da smo spoštljivi ali pa da skrbimo za prostor, tako, da za seboj pospravljamo, smo ekološki, ne smetimo in se uporabniki tega vseskozi držijo, še ne pomeni, da je to postala njihova osebna vrednota kar takoj. Če so na primer doma, v šoli, na ulici nespoštljivi do drugih ali ne skrbijo za to, da za seboj pospravljajo (in skrbijo za okolje), niso naredili kakšnega velikega osebnega razvoja. Naša usklajenost pa je tu ključnega pomena – če bo eden izmed delavcev dovolil v tem primeru nespoštljivo obnašanje ali »smetenje«, se mi zdi, da bi to v veliki meri otežilo razvoj uporabnikov glede vrednot – saj tega niti ne bi dojemali kot vrednote, vendar bolj izbiro ravnanja. Torej, usklajenost in strinjanje glede vrednot je pri razvoju uporabnikovih vrednot zelo pomembno, vendar se to zazna zares na dolgi rok.

C. Kodirni listi

C1. Odprto kodiranje dela intervjuja z osebo C

RDB[4]	BESEDILO	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
C1	Meni osebno se zdi najbolj pomemben cilj, da otrokom in mladostnikom pomagamo, da se vključijo v njihovo socialno okolje.	Vključitev v socialno okolje	Najpomembnejši cilji dela z uporabniki	Pomembnost postavljanja meja uporabnikom
C2	Pri delu z uporabniki sem zaznala največji primanjkljaj ravno na tem področju.	Vključitev v socialno okolje - razlog	Najpomembnejši cilji dela z uporabniki	Pomembnost postavljanja meja uporabnikom
C3	Poleg tega se mi pomemben cilj zdi, razvoj otrok v kontekstu njihovih družin	Razvoj otrok v kontekstu njihovih družin	Najpomembnejši cilji dela z uporabniki	Pomembnost postavljanja meja uporabnikom
C4	in opremljanje otrok za življenje	Opremljanje otrok za življenje	Najpomembnejši cilji dela z uporabniki	Pomembnost postavljanja meja uporabnikom
C5	– npr. s kuharskimi delavnicami.	Opremljanje otrok za življenje - primer	Najpomembnejši cilji dela z uporabniki	Pomembnost postavljanja meja uporabnikom
C6	Tudi pri izvajanju učne pomoči,	Učna pomoč	Najpomembnejši cilji dela z uporabniki	Pomembnost postavljanja meja uporabnikom
C7	želimo, da otroci prevzamejo odgovornost in to se mi zdi ključno.	Prevzemanje odgovornosti	Najpomembnejši cilji dela z uporabniki	Pomembnost postavljanja meja uporabnikom
C8	Hkrati je naš cilj preprečiti odklonska vedenja	Preprečiti odklonska vedenja	Najpomembnejši cilji dela z uporabniki	Pomembnost postavljanja meja uporabnikom
C9	– da niso zunaj, na prostem in delajo traparije	Preprečiti odklonska vedenja - primer	Najpomembnejši cilji dela z uporabniki	Pomembnost postavljanja meja uporabnikom
C10	ampak, da pridejo v center in delajo kaj bolj koristnega.	Preprečiti odklonska vedenja - primer	Najpomembnejši cilji dela z	Pomembnost postavljanja meja

[4] Relevantni del besedila

			uporabniki	uporabnikom

C2. Osno kodiranje

1. Pomembnost postavljanja meja uporabnikom

- **Najpomembnejši cilji dela z uporabnikom**

- Vrsta cilja (A3, A64, A78)
  - → Preprečevanje socialne izključenosti (A1, C1, C2)
  - → Pridobivanje učnih navad (A2)
  - → Razvoj uporabnikov v kontekstu njihovih družin (C3)
  - → Preprečiti odklonska vedenja (C8-C10)
  - → Opremljanje uporabnika za življenje (B19, B22, C4-C7, D17-D20)
    - ➢ Uporabniku nudijo varno in prijetno okolje (B20, B21)
  - → Izgradnja pozitivne samopodobe (D1-D10, D12-D15)
    - ➢ Pozitivno samopodobo gradijo skozi delavnice (D16)
- Dimenzije ciljev (B15-B18)
- Ciljev je več (B1)
  - → Vsi cilji so pomembni (A5, B14, B13)
- Poslanstvo centra vsebuje dve komponenti (B2)
  - → Vzgojna komponenta (B3, B5-B8)
  - → Sprostitvena komponenta (B4, B9-B12)

- **Glavna pravila v dnevnem centru**

- Vrsta pravila
  - → Se ne razgraja (D21)
  - → Spoštljivo ravnanje z materialnimi stvarmi (A7, D22)
  - → Se spoštuje navodila zaposlenih (D23)
  - → Spoštujemo drug drugega (A6, C11, C20, D24)
  - → Prepovedano jesti nezdrave prigrizke in uporabljati mobilni telefonov (C12, C15, C16)
  - → Vsakdanja pravila (rutine) (A8, B28, B29, C18, C19)
- Obstoječa pravila (A16, A17, A18)
  - → So zapisana in jasno definirana (A9-A11, B23-B25, B32, B35, B36, B47, C21, C26, D25-D28, D36, D37)
    - ➢ Da jih uporabniki lažje sprejmejo in ponotranjijo (B30, B31, B33, B34)
    - ➢ Hišni red (B25, B47, C22, C26, D25)
  - → Jih pregledajo skupaj z uporabniki (A16, A17, A18, B57-B59, B70, B71, C23-C25, C29, C33, D33)
    - ➢ Da jih lažje sprejmejo za svoja (D34, B64)
    - ➢ Da preverijo, če uporabnik pravila razume (B72-B75)
  - → Jih pregledajo brez uporabnikov (D30, D31)
  - → Uporabniki so s pravili seznanjeni (A18, B65, B32, B33, C32)
  - → Razdeljena v različne sklope (B37-B40)
  - → Starši uporabnikov so s pravili seznanjeni (B50-B52)
- Oblikovanje pravil (A12, A13, C27)
  - → Skupaj z uporabniki (A14, A19, B53, B60-B62, B66, C28, C30, C31)

        - Da uporabniki prevzamejo odgovornost (B44, B63)
        - Da uporabniki pravila razumejo in se z njimi lažje strinjajo (A15, B43, B45)
        - Ker je dnevni center namenjen uporabnikom (B54-B56)
        - Delavnice na temo pravil (B41, B42)
    - → Brez uporabnikov (D29, D32, D35)
    - → Zaposleni lahko dodajo pravilo (B46)
    - → Pravila specifična za vsako enoto dnevnega centra (B48, B49, C242, C243)
- Razumevanje pravil (A20, C36, C40, D41)
    - → Ker so napisana na enostaven način (A21, B26, B27, B67-B69, D38)
    - → Ker jih upoštevajo na dnevni ravni (A22, C37)
    - → Ker starši pravila razložijo uporabnikom (D39)
    - → Ker strokovne delavke pravila razložijo uporabnikom (A16, A17, D40)
- Kršenje pravil (C43, C35)
    - → Ni veliko kršenja pravil (A23, A46)

- **Posledice kršenja pravil**

- Vrsta sankcije (B78, B79, C44, C45, C48, C49)
    - → Zapustiti dnevni center (A26, A34, A35, B80)
    - → Pokličejo starše (A27, C48)
    - → Pogovor z uporabnikom (C44-C46, D43)
    - → Uporabnika spomni na pravilo (A24, C34, C38, C39, D49)
    - → Sankcije odvisne od kršitve (B85)
    - → Sklicevanje na bonton lepega obnašanja (D50-D52)
    - → Uporabnik se mora za pol ure usesti in se umiriti (C49)
- Obstoječe sankcije
    - → So dogovorjene in zapisane (A28, A29, A45, D200)
        - Poznavanje in razumevanje sankcij med uporabniki (A25, D42)
    - → Niso dogovorjene vnaprej in so določene individualno (B87-B91, C55, D47, D197-D199, D201)
        - V primeru nepredvidljivih okoliščin se individualno pogovori z uporabnikom ali s sodelavkami kako ravnati (A30-A32)
        - Ravnanje po občutku (A33)
        - Odvisne od situacije (B92-B94, C41, D48)
        - Odvisne od uporabnika (C42)
    - → Določijo jih skupaj z uporabniki (A36, B76, B77, B81, C47, C50, C51, C56, C286, D44, D53)
        - Uporabnik ne more določiti, da kazni ne bo (C52)
        - Kadar si je uporabnik sposoben določiti kazen (C53)
        - Da uporabnike prevzame odgovornost (B86)
    - → Določijo jih brez uporabnikov (B82-B84)
        - Kadar si uporabnik ni sposoben določiti kazni (C54)

- **Postavljanje meja**

- Postavljanje meja je pomembno (A37, C58, D54-D56)
    - → Za delovanje dnevnega centra (D58)
        - Za doseganje ciljev (A39, A61-A65, B147-B150, B152, C90-C93, D82-D86)

→ Za razvoj uporabnika (A40, A41, A42, A50, B131-B133, B136-B142, C59, C62, C75, C76, C266, C267, C269, D68-D70, D72, D73)
  - Za sodelovanje s skupino uporabnikov (D61)
  - Prevzemanje odgovornosti za svoja dejanja (A53)
  - Strokovni delavci pripomorejo k oblikovanju otrokove osebnosti (B134, B135, B143, B144)
  - Za pozitiven odnos do okolice, uspešno sobivanje in delovanje v družbi (A54, C77, C78, D71)

→ Za prijetno vzdušje (A57-A60, B146, C84-C88, D59, D79-D81)
  - Za vzdušje, ki promovira zdravo življenje (C89)

→ Za dobre medsebojne odnose (A55, A56, A61, A62, A63, B102, B145, B151, C79-C83, D60, D74-D77)
  - Kršenje osebnih meja (D78)

→ Za uspešne večdnevne tabore (B99-B101, B103)

→ Za varnost (A51, A52, A60, C61)

- Postavljanje meja je
  → Temelj ali osnova ali okvir delovanja (A38, B97, B98, B102, B104, B147-B150, C57, C60, D57)
  → Proces (A66, A67)

- **Pravila v povezavi s postavljanjem meja**

- Postavljanje zgleda uporabnikom (A43)
- S pravili odgovornost preloži na uporabnike (kar je za njih koristno) (C65-C68)
- Pravila
  → So temelj in v pomoč pri postavljanju meja (A44, C63, C64)
  → Predstavljajo ubeseditev meja (B110-B113, B128-B130, D62)
  → So postavljena na zdravorazumski način (C69)
- Uspešna pri uveljavljanju pravil (A49, B105-B108, B116-B124, D63)
  → Ker je malo kršitev pravil in so kršitve manjše (A46, A47, D64)
  → Ker zaleže opozorilo (A48)
  → Učenje iz izkušenj (B109, B114, B115)
- Ne ve ali je uspešna pri postavljanju meja (C70, C73)
  → Zaradi korone predvsem individualno delo (C71, C72, C74)
- Predstavlja 'starejšo generacijo' (D65)
  → Uporabniki jo drugače dojemajo (D66, D67)

2. Zaznavanje lastnega vzgojnega delovanja

- **Vzgoja uporabnikov**

- Pripomore k vzgoji uporabnikov (A68, A69, B156-B159, C105, C106)
  → Čas preživet v dnevnem centru (C99-C104)
  → Veliko izkušenj pri delu z otroki (D99, D100)
- Načini vzgajanja uporabnikov (C299-C302)
  → Zgled uporabnikom (A75, C95-C98, D87, D88)
  → Doslednost v delovnem timu pri delovanju in vedenju (A76)
  → Uveljavljanje pravil (A72, C94)
  → Se spusti na uporabnikovo raven (D90, D96)

→ Pogovor z uporabnikom (A70, A73, A74, D91-D94)
→ Pogovor s starši (A71)
→ Igra z uporabnikom (D89, D95)
→ Vzpostavi zaupanje (D97)
  - Zaupanje je produkt kontinuiranega dela in je pomembno za vzgojno delovanje (C307, C308, D98, D109)

- Vsak uporabnik drugačen (D101)

- **Cilji vzgojnega delovanja**
- Vzgojno delovanje pomembno za doseganje ciljev programa (A77, A78, B160)
- Vrste ciljev (C117-C119, C123, C128, C129)
  → Pomagati uporabnikom, da bi bili bolj uspešni (C107, C108)
  → Razvijanje delovnih navad in navad za življenje (B161, C109-C112)
  → Prevzemanje odgovornosti (B162)
  → Trening socialnih veščin (B163, C113)
  → Kvalitetno preživljanje prostega časa (B164)
  → Spoštljiv odnos (D102, D105-D107, D110)
  → Da uporabniki ostanejo čim dlje otroci (D103, D104)
- Vrste metod (B166, B175, B176, B179, B180, C131-C139)
  → Delo z mladimi (B170)
  → Pedagoško – doživljajske metode (B171)
  → Delo v majhnih skupinah (B175, B176)
  → Raziskovalno socialno delo (B179, B180)
  → Inovativne metode (B169)
  → Individualna pomoč (C114-C130, C135)
    - Individualni načrti (C136)
  → Pogovor (C131, D108)
  → Odgovornost preloži na uporabnika (C132-C134)
  → Ankete o zadovoljstvu (C137-C139)
- Metode za doseganje vzgojnih ciljev so zapisane v programu dnevnega centra (B165)
  → Se razlikujejo glede na cilj, ki ga zasledujemo (A79-A83)
  → Se razlikujejo glede na uporabnika (B206, B167, B168, B172-B174, B177, B178)
  → Se razlikujejo glede na situacijo (B207)

- **Vzgojno delovanje v primerjavi z ostalim strokovnim delom**
- Vzgojno delo v primerjavi z drugim delom (B153-B155)
  → Oba delovanja enako pomembna (A88)
  → Povezanost vzgojnega in strokovnega delovanja (A91, B181-B185, C140-C143)
  → Delež vzgojnega delovanja večji kot delež svetovalnega dela (A84)
    - Ker ni bilo časa in sredstev za poglobljeno svetovalno delo (A85-A90, A94)
- Nova svetovalnica in nova strokovna delavka (A92, A93)

- **Vrednote, ki usmerjajo delo z uporabniki**
- Vrste vrednot (B192, B193)

→ Spoštljivi odnosi (do sebe in do okolja) ter ne diskriminiranje (A95-A99, B192, B193, C144-C149, D111-D113)
→ Neopredeljene (A101, B188, B189, C150, D115)
→ Določene s cilji programa (A101, B190)
- Uspešna pri udejanjanju vrednot (A100, D114)

• **Dosledno izvajanje pravil za doseganje vzgojnih ciljev**
- Dosledno izvajanje pravil je pomembno (B194, C151, D116-D118, D186)
→ Za doseganje vzgojnih ciljev (A102)
→ Za razvoj uporabnikov (A106)
→ Za občutek kompetentnosti strokovnih delavk (A107)
→ Za občutek stabilnosti (D119, D120)
- Doslednost pomeni
→ Enako obravnavanje vseh otrok (A103, B125-B127, C161, D121)
→ Ne spreminjanje pravil (A104, C158)
→ Doslednost glede izvajanja sankcij (A105, C164, D122)
→ Ravnanje glede na situacijo (B201, B202)
- Je dosledna (A109, C159, C160, D123)
- Doslednost v delovnem timu (je pomembna) (A108, B195, B196, B203, B204, C152, C153)
→ V delovnem timu drugače postavljajo meje (B197, B198)
→ Pomembna komunikacija v delovnem timu (B205, B341-B345)

3. Značilni vzgojni stili

• **Razumevanje avtoritete**
- Avtoriteta povezana z
→ Z odnosom (A110-A113, B214, B215)
→ Z vlogo (B211-B213, B216, C169-C176, C180-C182)
- (Pozitivna) avtoriteta je pomembna (A114, D124-D126)
→ Za uravnavanje vedenja uporabnikov (C167, C177, D127)
➢ Da uporabniki poslušajo navodila zaposlenih in jih tako zavarujemo (C166, C178, D128)
➢ Da te uporabniki dojemajo kot osebo h kateri se lahko zatečejo (A115)
- Načini izražanja avtoritete (C168)
→ Osebno vedenje (D133,
➢ Osebnostne značilnosti (A116, A117, A118, A119)
➢ Telesna govorica (D129, C183, D130, D132, C184)
➢ Način obnašanja (A120, B210, B217, C179, C185)
→ Socialno vedenje
➢ Podpre sodelavce (B219)
➢ Podpre uporabnike (B220, B221)
➢ Postavi meje (B218)
→ Avtoriteta pride spontano (B209)
- Uspešna pri uveljavljanju avtoritete (A121)

• **Razumevanje discipline**
- Beseda 'disciplina' ima negativno konotacijo (A122, B222)
- Disciplina je neke vrste dogovor (B224, B225, B230-B232)

- Disciplina je pomembna (B223, C186, D137)
  → Za doseganje ciljev (programa) in za prijetno sobivanje v dnevnem centru (A123, A124, B233, B236)
  → Za uporabnika, njegovo zadovoljstvo in motivacijo (B234, B235, C187, C188)
- Načini doseganja discipline (A126)
  → Postavljanje in ponavljanje pravil in meja (A125, C191, C192)
  → Doslednost (A126)
    - Opozorilo (D139)
    - Uporabniku se preda sporočilo, da njegovo obnašanje ni sprejemljivo (D140, D141)
  → Pogovor z uporabniki (B226-B229, C193-C195)
  → Zgled (C196)
- Boljša je pozitivna avtoriteta kot trdo discipliniranje otrok (A128, A129)
  → Disciplina ne temelji na strahu ampak na skupnem prepričanju (da je tako najboljše za vse) (C189, C190)
  → Kljub disciplini mora vzdušje ostati sproščeno (A127, D134-D136, D138)
- Disciplina je odvisna od situacije (D142, D143)

- **Razumevanje kaznovanja**

- Beseda 'kaznovanje' ima negativno konotacijo (D146)
- Kaznovanje pomeni prevzemanje odgovornosti (B237)
  → Kot način, da uporabnik izboljša svoje vedenje (C197-C199)
  → Del vzgojne funkcije (C204)
- Malo kršitev pravil / posluževanja sankcij (A130, A133, A134, A135)
- Vrste sankcij
  → Zapustiti dnevni center (A136)
  → Opozorilo (A137)
  → Dogovor o sankciji (B240)
  → Več možnosti izbire sankcij (B243-B245)
  → Besedno kaznovanje boljše od fizičnega (D147-D149)
  → Pogovor z uporabnikom (C274)
- Sankcije so pomembne (A138, A144, B241, C290, D46)
  → Za doseganje ciljev (B242)
  → Za uporabnika
    - Da ve, da ne more početi karkoli želi (D144, D145)
    - Pomembno je, da prevzame odgovornost za svoje dejanje (B238)
    - Pomembno zavedanje, da je kršil pravila (A144, C201, C206, C207, D45, D150, D151)
    - Pomembna želja po izboljšanju (C200)
    - Pomembna uporabnikova osebnost (C203)
    - Pomembni so razlogi za kršenje pravil (A131, A132, A143, C202)
    - Pomembno je, da se za dejanje odkupi (B239)
    - Sankcija uporabnikom preda sporočilo, da nam je mar zanje (A181)
    - Sankcija uporabnike zaščiti (A179, A180)
- Ne ve ali je kaznovanje pomembno (C205)
- Pomen sankcije odvisen od

→ Posameznika (A140, B247-B53, C162, C163)
→ Situacije (A139)
→ Starosti (A141)
→ Razumevanja (A142)

- Izvajanje sankcij je proces (B246)
- Neuspešni pri izvajanju sankcij (B254-B257)
- Lažja kršitev
  → Vrsta sankcije odvisna od
    - Posameznika (B266)
    - Situacije (B267)
  → Pomemben občutek (B268-B271)
  → Vrsta sankcije (D155-D157)
    - Opozorilo (A145, B260-B262, C208)
    - Ne opozarjajo za vsako malenkost (A146, B199, B200)
    - Dosledno opozarjanje na kršitve (D152)
    - Brez drastičnih ukrepov (B258, B259)
    - Zgled uporabnikom (B263, B264, D154)
    - Pogovor z uporabnikom (C209, D153)
    - Oblikovanje sankcije z uporabnikom (C210)
- Hujša kršitev (A149, D158-D160)
  → Vrsta sankcije odvisna od
    - Situacije (B272-B275)
    - Uporabnika (B279-B286)
  → Vrsta sankcije
    - Uporabnike ločiš (C211, D158)
    - Uporabnika ostaneta v dnevnem centru dokler se ne pomirita (C212, C214)
    - Zapustiti dnevni center (A147, B295, B296)
    - Prepovedan vstop v dnevni center (B297-B300)
    - Pokličejo starše (A148, C213)
    - Pogovor z uporabnikom (B276-B278, D159)
  → Pomembne intervizije, supervizije, izredni sestanki in dnevne evalvacije (B287-B292, C215-C219)
  → Delovanje iz preteklih izkušenj in dobljenega znanja (B186, B187, C220, C221)
  → Uporabniki se različno odzovejo na pravila (B293, B294)
  → Malo hujših kršitev (D160)

- **Spodbujanje uporabnikov, da dosežejo zastavljene cilje**

- Načini spodbujanja (odvisni od posameznika in njegovih potreb) (A150, A151, A152, A153, A154, B301)
  → Pogovor z uporabnikom (C222, C225-C227)
  → Odgovornost preloži na uporabnika (C234)
  → Aktiviranje socialne mreže uporabnika (A155)
    - Pogovor s starši ali učiteljico ali prostovoljci (C223, C224, C228-C230, A155)
  → Veliko iskrenih pohval (B301, C236-C239)
  → Manjši koraki (C235)

→ Sendvič tehnika (C240)
→ Brez materialnega nagrajevanja (D161)
→ Spodbudne besede (D162)
→ Objem (D163)
→ S svojo pomočjo (D164, D165)
→ Izdelke izobesi (D166, D167)

- Malo izkušenj s spodbujanjem uporabnikov, ker so ti prostovoljni (C231-C233)

4. Vpliv (ne)usklajenosti pri delu na razvoj uporabnikov, medsebojne odnose, vzdušje v centru

- **Usklajenost delavcev pri delu v delovnem timu**

- Delavci so med seboj usklajeni (A156, A160, A161, C241, D168, D174)
  → Ker sodelujejo, imajo sestanke in dobro strokovno vodenje (A159, A162, A163, D169, D170, D171)
- Usklajenost v delovnem timu je pomembna (A168, B311-B318, B329, B346-B348, C271, D173)
  → Za uporabnike (A169, C268, D175, D218, D219, D221-D223)
  → Za stabilnost in sigurnost (D220)
  → Za ostale sodelavce (A170, A171)
  → Za delovanje dnevnega centra (D172, D208)
  → Za medsebojne odnose (D209, D210, D213)
  → Za vzdušje (B330, D211, D212)
  → Za skupne aktivnosti (C244, C245)
- Enakopravnost v delovnem timu je pomembna (D176, D214)
- Določene malenkosti odstopajo (A157, B331)
  → Moraš v trenutku reagirati na situacijo (A158)
  → Ker je vsak strokovni delavec drugačen (B332-B336)
  → Dobro, da imajo različne pristope (B338-B340)
- V delovnem timu
  → Imajo sestanek pred skupno aktivnostjo in naredijo evalvacijo (C246-C248)

- **Izbira metod za doseganje želenih ciljev**

- Pri izbiri metod so razlike med delavci (A164, A173, B304)
  → Metode morajo biti usklajene s tvojo osebnostjo (A174, D179, D180)
  → Razlike v metodah so dogovorjene (D181, D184, D185)
- Usklajeni pri izbiri metod (B302)
  → V delovnem timu se je ustvarila ustaljena dinamika delovanja, zato se poslužujejo podobnih metod (B306-B310, C255)
  → V delovnem timu se pogovarjajo (C253, C254, D177, D178)
- Usklajenost glede metod vpliva na
  → Vzdušje (C260, C261, D215)
  → Medsebojne odnose (D216)
  → Razvoj uporabnikov (D217)
- Usklajenost glede metod dela ne vpliva na
  → Vzdušje (A172)
  → Medsebojne odnose (A172, C265)

→ Razvoj uporabnikov (A172, D217)

- Ne ve točno kakšnih metod se poslužujejo sodelavke, ker je v dnevnem centru prekratek čas (C249-C252)
- Pomembno je, da
  → Zasledujejo isti cilj in naredijo evalvacijo delovanja (B305, B337, D187, D188)
- Pomembne so intervizije, supervizije in dnevne evalvacije (B303)
- Uporabniki začutijo (ne)usklajenost (C262-C264)
- Uporabniki imajo z različnimi strokovnimi delavkami drugačen odnos (D182, D183)

• **Vrednote, ki jih zasledujejo pri delu**

- V vrednotah so usklajeni (A165, B320, C256, D189-D191, D195)
  → Razlike med osebnimi in skupnimi vrednotami (A194, A195, A196)
  → Pomembna usklajenost glede vrednot (C323-C325)
  → Ker imajo veliko sestankov in dobro komunikacijo (D192, D193)
- (Ne)usklajenost glede vrednot vpliva na
  → Vzdušje (C309, D194, D215)
  → Medsebojne odnose (C310-C312, D216)
  → Razvoj uporabnikov (C326, D217)
    ➢ Napredek viden čez čas (C314-C316, C327)
- Vrednote (C319)
  → Niso zapisane (B319)
    ➢ Vsebovane v ciljih programa (A192, A193)
    ➢ Vsebovane v hišnem redu (C313)
  → So temelj (A190)
  → Določajo kako dojemaš svojo vzgojno funkcijo (A191)
- Osebne vrednote uporabnikov so vidne izven dnevnega centra (C317, C318, C320-C322)

• **Odrejanje sankcij uporabnikom**

- V delovnem timu
  → So usklajeni pri odrejanju sankcij (A166, C281, D196, D202, C275, C283, C284)
  → Se trudijo biti usklajeni in dosledni pri odrejanju sankcij (B321, B322)
  → Pomembna usklajenost pri odrejanju sankcij (B95, B96, B325-B327, C277)
  → Imajo dobre medsebojne odnose (C282)
- Ne ve kakšnih sankcij se poslužujejo sodelavke (C257, C258)
  → Ne ve ali sankcije vplivajo na razvoj uporabnika (C288, C291)
- V primeru nestrinjanja glede sankcij je potrebno doseči konsenz o ravnanju (A175)
  → Pomembna komunikacija, intervizije, supervizije in dnevne evalvacije (B323, B324, D203)
- (Ne)usklajenost glede odrejanja sankcij vpliva na
  → Vzdušje (A178, C270, C278, C280, D215)
  → Medsebojne odnose (A176, C279, D216)
  → Razvoj uporabnikov (A177, A182, D217)
- Malo izvajanja sankcij (C272, C273, C285, C287)
- Napredek (pri uporabniku) viden čez čas (C289, C298)

• **Prepoznavanje svoje vzgojne funkcije**

- Prepoznavanje svoje vzgojne funkcije v delovnem timu
  - → Ne ve kako je pri ostalih (A167, A183)
  - → Se ji zdi, da enako prepoznavajo svojo vzgojno funkcijo (B328, C259, D204, D205, D207)
  - → Strokovne delavke osredotočene na poslanstvo vzgoje uporabnikov (D206)
- Vzgojna funkcija vsebovana v ciljih programa (A184)
- (Ne)usklajenost glede prepoznavanja svoje vzgojne funkcije vpliva na
  - → Vzdušje (C292, D215)
  - → Medsebojne odnose (C293-C295, D216)
  - → Uporabnike (A185, A186, A187, A188, A189)
    - ➢ Ki so veliko časa v dnevnem centru (C296, C297)
    - ➢ Na uporabnika vpliva več različnih dejavnikov (C303, C304)
    - ➢ Pomembno, da se uporabnik in strokovni delavec spoznata (C305, C306)