

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

DIPLOMSKA NALOGA
VPLIV DRUŽBE NA MLADOSTNIKE, KI IŠČEJO
POMOČ

MIŠO PAVLOVIČ

LJUBLJANA 2009

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Mišo Pavlović

Naslov naloge: Vpliv družbe na mladostnike, ki iščejo pomoč

Kraj: Ljubljana

Leto: 2009

Št. strani: 117

Št. tabel: 15

Št. grafov: 0

Št. prilog: 1

Št. slik: 0

Št. bibl. opomb: 0

Mentor: doc. dr. Srečo Dragoš

Somentor: dr. Milko Poštrak

Deskriptorji: socialno delo, mladi, socialna ranljivost, socialne mreže, družbeni vplivi, samodejavnost, načini vodenja, intervju

Povzetek:

Naloga prikazuje ugotovitve glede vpliva družbe na tiste mladostnike, ki so se znašli v stiski in razmišljajo o iskanju pomoči. V teoretičnem delu naloge spoznavamo pomen socialnih mrež za mladostnike ter vpliv vzgoje in družbe na avtonomnost in ustvarjalnost posameznika. S pomočjo kvalitativne analize sem raziskoval, kakšni so razlogi, da se nekateri posamezniki odločijo za iskanje pomoči, medtem ko se njihovi sovrstniki ne, čeprav imajo podobne težave.

Title of diploma: Social influences on the youth seeking help

Descriptors: social work, the youth, social vulnerability, social networks, social influences, self-activity, ways of leadership, interview

Abstract: The thesis is a description of findings regarding the social influence on the youth that is in distress and are thinking of seeking help. In the theoretical part of the thesis, we are discovering the meaning of social networks for the youth and the influence of upbringing and society on the autonomy and creativity of the individual. I was using a qualitative analysis to research the reasons, why some individuals decide to seek help while their peers don't, even if they have same problems.

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

DIPLOMSKA NALOGA
VPLIV DRUŽBE NA MLADOSTNIKE, KI IŠČEJO
POMOČ

Mentor: doc. dr. Srečo Dragoš

Somentor: dr. Milko Poštrak

Mišo Pavlović

Ljubljana, oktober 2009

Martinu in Vesni

PREDGOVOR

V drugem letniku študija na Fakulteti za socialno delo sem opravljal prostovoljno delo v CONI Fužine, kjer sem se srečal z mnogimi mladostniki, ki so bili aktivni v reševanju svojih težav. Ves čas sem se spraševal, kako, da so se ravno oni znašli v CONI in tam poiskali pomoč. Dejstvo je, da imajo mnogi njihovi vrstniki v njihovem okolju podobne težave in doživljajo podobne stiske. Zakaj so se torej ravno ti mladostniki odločili, da poiščejo pomoč, njihovi sovrstniki pa ne?

V teoretičnem uvodu diplomske naloge sem se osredotočil na modele socialnega dela in načine vodenja v socialnem delu ter na odnos socialnih delavcev do svojih uporabnikov. Raziskal sem pojem socialne opore in kakšne so značilnosti socialnih mrež mladostnikov. Navedel sem rezultate raziskav, ki so preučevale sestavo socialnih mrež mladostnikov in razloge, zakaj ne iščejo pomoči v formalnih socialnih mrežah. Spregovoril sem o samodejavnosti in ustvarjalnosti, ki sta pomembna dejavnika pri sprejemanju odločitev v vsakdanjem življenju. Predstavil sem tudi vpliv socializacije, inkulturacije in vzgoje na sposobnost sprejemanja odločitev ter njihov vpliv avtonomnost posameznikov. Na koncu sem predstavil še CONO Fužine, kot primer dobre prakse v socialnem delu.

V metodološkem delu sem predstavil in interpretiral rezultate raziskave, ki sem jo opravil z mladostniki, ki se nahajajo v CONI Fužine. Skozi njihove pripovedi sem ugotavljal, kaj jih je spodbudilo k temu, da so poiskali pomoč in kako je družba vplivala na te odločitve. Mladostniki so kritično ocenili pristop in načine dela socialnih delavcev, s katerimi so prihajali v stik. Opisali so mi vzorce iskanja pomoči v njihovi skupnosti in razloge, ki zavirajo iskanje pomoči pri njihovih sovrstnikih. Skupaj z njimi sem poskušal odkriti, zakaj se nek posameznik odloči za pomoč, drugi pa ne. Ugotovitev ne moremo posplošiti na celotno populacijo, lahko pa jih uporabimo pri delu z mladostniki, ki so v stiski in se odločajo ali bodo poiskali pomoč ali ne.

Zahvaljujem se mentorju doc. dr. Sreču Dragošu in somentorju asist. dr. Milku Poštraku, ki me je s svojimi idejami in strokovnimi nasveti usmerjal pri pisanju diplomske naloge.

Zahvaljujem se Meti Čermelj, ki mi je omogočila izvedbo raziskave in vsem mladostnikom, ki so sodelovali pri intervjujih.

Na koncu bi se še posebno rad zahvalil svoji družini in svoji izbranki ter prijateljem, ki so mi stali ob strani med pisanjem diplomske naloge.
Hvala za potrpežljivost in podporo.

KAZALO VSEBINE

PREDGOVOR

TEORETIČNI UVOD	7
1.1 Kontekst socialnega dela.....	7
1.2 Uporabnik	10
1.3 Socialna opora.....	13
1.4 Individualizacija in mladi	16
1.4.1 Neprostopvoljni uporabniki	22
1.4.2 Iskanje pomoči mladih.....	25
1.5 Posameznik in družba	30
1.5.1 Samodejavnost	34
1.5.2 Socializacija in inkulturacija.....	37
1.5.3 Ustvarjalnost	38
1.6 Vzgoja in avtonomnost	41
1.6.1 Šolski sistem in avtoriteta	45
1.7 Načini vodenja v socialnem delu	47
1.7.1 CONA Fužine	48
2 PROBLEM.....	51
2.1 Vrsta raziskave.....	52
2.2 Merski instrument	52
2.3 Populacija in vzorčenje	52
2.4 Zbiranje podatkov	52
2.5 Obdelava in analiza podatkov	53
3 REZULTATI IN RAZPRAVA.....	55
3.1 Rezultati in razprava	55
3.2 Preverjanje hipotez.....	80
4 SKLEPI.....	81
PREDLOGI.....	83
5 LITERATURA	85
6 POVZETEK.....	89
7 DODATEK	91
7.1 Tabele s kodiranimi izjavami.....	91

SEZNAM TABEL

Tabela 1: SOCIALNO DELO.....	91
Tabela 2: MNENJE.....	92
Tabela 3: VPLIV DRUŽBENIH MNENJ	94
Tabela 4: SOCIALNO DELO V ŠOLI.....	95
Tabela 5: RAZLIKE MED SPOLOMA	97
Tabela 6: OKOLIŠČINE ISKANJA POMOČI	97
Tabela 7: CONA	98
Tabela 8: DRUŽBENA PODPORA	101
Tabela 9: NAČINI ISKANJA POMOČI	101
Tabela 10: POZITIVEN PRISTOP	102
Tabela 11: NEGATIVEN PRISTOP	104
Tabela 12: SOCIALNA MREŽA	104
Tabela 13: JAVNA PODOBA SOCIALNEGA DELA.....	106
Tabela 14: RAZLOGI ZA ISKANJE POMOČI.....	108
Tabela 15: TISTI, KI NE IŠČEJO POMOČI.....	112

TEORETIČNI UVOD

1.1 Kontekst socialnega dela

V tem delu bom opisal značilnosti socialnega dela in se posebej osredotočil na modele socialnega dela.

Mednarodna definicija socialnega dela je:

»Stroka socialnega dela spodbuja socialne spremembe, premagovanje problemov v človeških odnosih in opolnomočenje ter osvoboditev ljudi za to, da se doseže večja blaginja. S praktično uporabo teorij človeškega vedenja in socialnih sistemov socialno delo posreduje tam, kjer prihajajo ljudje v interakcije z svojim okoljem. Temeljni načeli socialnega dela sta načeli človekovih pravic in socialne pravičnosti.« (Zorn 2005: 10)

Socialna politika je sklop ukrepov, kako država skrbi za svoje prebivalce, da lahko zadovoljujejo svoje osebne in skupne interese ter delujejo kot enakopravni člani družbe. S socialno politiko želimo doseči socialno varnost. Socialna varnost pa pomeni gotovost, da lahko živimo določeno kvaliteto življenja in da obstajajo določeni mehanizmi, ki rešujejo stiske, v katerih se znajdemo. Socialna varnost je stanje, kjer smo integrirani v družbo in relativno normalno živimo. Za socialno varnost skrbimo državljani sami. Skrbimo za svoje življenje, zaposlitev, udobje itd. v okviru svoje neformalne socialne mreže, ki jo predstavljajo družina, skupnost ali različna združenja ali zveze, vrstniki, sosede. Za tiste prebivalce, ki ne morejo poskrbeti za svojo socialno varnost, ker v svoji neformalni socialni mreži nimajo ustrezne opore, poskrbi socialna država v okviru formalnih socialnih mrež, torej v okviru formalnih institucij, kot so: Center za socialno delo, razne svetovalne službe, Zavod za zaposlovanje, Dom za starejše občane itn.

Metode, ki jih socialni delavci uporabljajo, so: delo s posameznim primerom, delo s skupino, skupnostno socialno delo, raziskovanje v socialnem delu ter metodi intervizije in supervizije. (Milošević Arnold, Postrak 2003)

Govorimo lahko o petih modelih socialnega dela: tradicionalni, reformistični, radikalni, sistemsko-ekološki in socialno-konstruktivistični model. (ibid.)

Pogledali si bomo posamezne modele, kot jih opiše Poštrak (2003) in izpostavili, kje se nahaja posameznik, ki je vključen v proces reševanja problema, kako razumemo težavo, stisko in problem ter kje iščemo rešitve.

Tradicionalni model oziroma klinični, terapevtski model ima začetke v zadnjih desetletjih devetnajstega stoletja, ko se je socialno delo še vzpostavljalo. Osredotočen je predvsem na pomoč posamezniku pri prilagajanju na družbene razmere. V kontekstu ene od družboslovnih struj (funkcionalizmu) je v tistem času veljala predpostavka, da je nekaj narobe s posameznikom ali z določeno družbeno skupino, ne pa s sistemom ali z državo, zato je potrebno pomagati, da se težave, problemi in stiske uredijo in odpravijo, da se bodo lahko zopet uspešno vključili v družbeno življenje. Socialni delavec je v tistem času nastopal kot ekspert oziroma izvedenec, medtem ko je uporabnik bil zgolj pasiven prejemnik pomoči, nasvetov, navodil. V tem smislu socialni delavec oponaša zdravnika oziroma psihiatra, od tod torej tudi ime klinični model socialnega dela. Ta model bi lahko povezali z avtoritarnim načinom vodenja. Model predpostavlja, da socialni delavec kot strokovnjak najbolje ve, kaj je dobro za uporabnika. Socialni delavec se nahaja v vlogi preganjalca v imenu države in varuha sistema.

Reformistični model, ki se je pojavil vzporedno s tradicionalnim, in radikalni model, ki se je razširil predvsem v šestdesetih letih dvajsetega stoletja, saj se je pojavil kot odziv na tradicionalni model, se naslanjata na predpostavko, da je stiska, težava ali problem posameznika ali določene družbene skupine tako rekoč simptom neustrezne, nepravilne ali kako drugače ogrožajoče družbe ali okolja. Stiske so torej simptom, ki opozarja na neustrezno, obremenjujoče ali kako drugače ogrožajoče okolje, tako da je uporabnik za nekaj prikrajšan, njegove pravice pa je potrebno pravno zagotoviti. Modela se med seboj razlikujeta po načinu, kako to skušata doseči. Reformistični model se trudi izboljšati socialnoekonomski položaj nepriviligiranih in marginaliziranih družbenih skupin s tehniko socialne akcije, metodo skupnostnega socialnega dela in metodo dela s skupino. Radikalni model uporablja tehniko socialne akcije in predvsem metodo skupnostnega socialnega dela. Razlika med modeloma je v tem, da želi reformistični model obstoječe ustanove izboljšati in jih prilagoditi

posamezniku ali skupinam, vendar družbeni sistem (torej kapitalizem) ohraniti, cilj radikalnega modela pa je spremeniti kapitalistični družbeni sistem in ustanove, torej poiskati alternativne, nadomestne možnosti (socializem, komunizem). Položaj uporabnika se, glede na tradicionalni model, bistveno spremeni, saj le-ta postane bolj ali manj aktiven udeleženec v procesu reševanja problema. Pojavi se v vlogi soborca za boljši sistem.

Sistemsko-ekološki model oziroma holistični (celostni) model se je razvil v sedemdesetih letih dvajsetega stoletja in je poskušal preseči pomanjkljivosti prejšnjih modelov. S holističnim, vseobsegajočim pristopom se ta model trudi preseči dualizem posameznik - družba in enostransko rešena vprašanja o tem, kje se nahaja težava, problem ali stiska. Težavo, problem ali stisko torej ne iščemo v posamezniku ali v družbi, temveč v odnosu med udeleženci, v njihovih razmerjih, komunikacijah in transakcijah. Pri tem modelu se socialni delavec osredotoča na vidike medsebojnega učinkovanja sistemov, ki obkrožajo posameznika ali skupino, pri tem pa uporablja vse našteje metode socialnega dela. Velja opozoriti tudi, da obstaja pomembna pojmovna razlika med tem, če rečemo metoda dela s posameznikom ali metoda dela s posameznim primerom. Metoda dela s posameznikom ustreza konceptu tradicionalnega modela, ki se osredotoča na pomoč posamezniku, medtem ko metoda dela s posameznim primerom poudarja, da gre za delovni odnos med socialnim delavcem in posameznim primerom. Ta posamezni primer lahko vključuje le določeno osebo ali pa več oseb. Vpet je torej v socialne mreže uporabnikov. Po pojmovanju sistemske-ekološkega modela sta socialni delavec in uporabnik partnerja, sodelavca pri reševanju težav. Del problema so vsi vpleteni. Socialni delavec upošteva zorne kote vseh udeležencev. Ta model bi lahko povezali z dogovorno obliko vodenja. Predvideva namreč aktivno udeležbo vseh vpletenih v procesu reševanja problema, torej dogovarjanje, odgovornost, razvidne vloge in naloge udeležencev.

Zadnji, socialno-konstruktivistični model je v razmahu od osemdesetih let dvajsetega stoletja dalje. Ta model se pogosto povezuje s sistemske-ekološkim modelom. Strokovnjaki se pogosto opirajo na značilnosti in vodila obeh modelov ter jih povezujejo v novo celoto. Model izhaja iz predpostavke, da tisto, čemur rečemo naša resničnost, torej vsakdanji svet, ljudje konstruiramo, ustvarjamo. Konstruiramo torej tudi tiste vidike družbene realnosti, ki jim tu rečemo težave, problemi, stiske. Tako lahko v neki družbi smatrajo tepež pri vzgoji kot sprejemljiv način vzgajanja, medtem

ko v neki drugi družbi to smatrajo kot nasilje nad otroci. Ker je realnost pravzaprav konstrukt, je le-to konstrukcijo možno tudi spreminjati. Če smo torej ustvarili način kako bivamo, ga lahko tudi spremenimo. Nečesa, kar v družbi prej niso videli kot problem, lahko skozi čas dobi definicijo problema. To ne pomeni, da je problem sedaj šele nastal, ampak da je neko ravnanje skozi čas dobilo drugačen pomen in ga drugače vidimo oziroma drugače konstruiramo. Tako se lahko v družbi spremeni definicija tepeža pri vzgoji v nasilje nad otroci. Cilji socialnih delavcev v okviru tega modela so predvsem razvijanje novih smislov in življenjskih možnosti posameznikov in skupin, pri tem pa uporabljajo vse metode socialnega dela. Socialni delavec ni izvedenec, ki bi objektivno poznal uporabnikovo stvarnost in vedel, kaj točno uporabnik potrebuje. Uporabnik je aktiven soudeleženec v definiranju in načrtovanju reševanja stisk, problemov in težav, saj je najbolj kompetenten, da pove, kaj misli, kaj čuti, kakšen je njegov odnos do sveta, kakšne so njegove strategije preživetja, kakšna je njegova konstrukcija realnosti. (Poštrak 2003)

Med uporabnikom in socialnim delavcem se razvije partnerstvo, v katerem je uporabnik ekspert, ki edini zares pozna stvarnost svoje življenjske situacije, zato socialni delavec spoštuje njegovo osebno realnost, spodbuja njegovo integriteto in ob tesnem sodelovanju prihaja do razumevanja uporabnikove stvarnosti. (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 141)

Uporabnik je ekspert za svoje izkušnje oziroma je ekspert iz izkušenj. Je strokovnjak za svoje izkušnje, bolečino, trpljenje, spomine, sanje, želje, skrbi in rešitve. Uporabnik je kompetenten za soustvarjanje rešitev. Naloga socialnega delavca je, da se uči kompetentnosti uporabnika. V delovnem procesu se pridruži uporabniku kot svojemu sogovorniku in naredi prostor, da lahko le-ta pove kdo je in kaj si želi. Učinkovita pomoč je namreč le tista, ki jo sogovornik lahko razume, saj ima zanj smisel ter jo lahko sprejme. (Čačinovič Vogrinčič 2006)

1.2 Uporabnik

Idealnega pojma, ki bi označil vse možne vidike odnosa med socialnim delavcem in človekom, ki rešuje socialno težavo, nimamo. Uporabljamo izraze kot so: klient, stranka (prevod besede klient), uporabnik, vendar vsi označujejo določeno odvisnost tistega, ki storitev potrebuje od strokovnjaka. Ti izrazi nosijo v sebi stigmo. Luessi

predlaga izraze, kot so »udeleženec v problemu« oziroma »udeleženec v rešitvi«. (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 22)

Poznamo tudi izraz »ekspert iz izkušenj«. (Čačinovič Vogrinčič 2006: 8)

Sam uporabljam izraz uporabnik dokler v slovenskem prostoru ne uvedemo ustrežnejšega izraza, ki bo bolj praktičen.

Kaj je socialna težava? Definicija pravi, da je socialna težava »splet neugodnih življenjskih okoliščin, ki se kažejo na stvarnem in osebnem področju in posamezniku, družini in skupini preprečujejo, da bi si zagotovili ustrezne življenjske razmere ter se polno vključili v življenje in delo. Za ustrezno rešitev socialne težave je navadno potrebna strokovna pomoč.« (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 21)

Strokovno pomoč dajejo usposobljeni profesionalni socialni delavci. Namen vseh vrst pomoči pri metodah socialnega dela je pomagati ljudem v socialnih težavah, odpraviti neugodno stanje in jim omogočiti, da znova zaživijo kakor pred tem. (Milošević 1989: 147) Socialno delo je tu zato, da ponudi pomoč posameznikom, ki so se znašli v stiski in potrebujejo konkretno pomoč socialnega delavca. V temelju izjave pa je prav tako predpostavka, da posameznik, ki prejema pomoč oziroma je soudeležen v procesu reševanja problema, ne ostane v vlogi uporabnika za vedno, ampak se vrne nazaj v svoje ustaljene vloge, ki so obstajale, preden se je pojavila socialna težava.

Če združimo sistemsko-ekološki in socialno-konstruktivistični model, lahko dobimo sliko, kako naj bi v današnjem času potekalo socialno delo in kakšen je njegov odnos do svojih uporabnikov. Ena izmed lastnosti, ki jo ima takšno socialno delo, je dogovorna oblika vodenja. Dogovorni pristop oz. način vodenja ima za posledico ustvarjalno osebnost, ki se zaveda odgovornosti. (Poštrak 2003) Hkrati pa takšen pristop zahteva tako vrsto osebnosti, ki je sposobna biti odgovorna.

Med socialnim delavcem in uporabnikom poteka delovni odnos, kjer vladajo dogovori in kjer oba v procesu reševanja problema poznata svoj delež in svoje naloge. Pogovarjata se o skupnem početju, o tem, kaj v določenem trenutku, v določenem primeru storiti, torej ves čas skupaj načrtujeta dejavnost. Socialni delavec in uporabnik se skupaj dogovorita o tem, kaj je problem, skupaj torej definirata predmet dela in skupaj načrtujeta ali soustvarjata korake procesa reševanja problema. Pri tem sta oba odgovorna za uresničevanje dogovorjenega, čeprav odgovornost udeležencev

ni identična. Luessi temu pravi instrumentalna definicija problema, saj je naloga socialnega delavca, da vodi proces pomoči, v katerem uporabnik lahko raziskuje svoj delež v rešitvi. Oba skupaj ustvarita definicijo problema in tako soustvarita svojo udeležnost v rešitvi, saj se točno ve, kakšen doprinos ima sleherni udeleženec. Vloge so jasne, razvidne in sprejete. Odgovornost socialnega delavca je, da strokovno utemeljeno in kompetentno vodi postopek, odgovornost uporabnika pa je, da skrbi, da v okviru svojih možnosti in sposobnosti udejani in uresniči dogovorjene korake, potrebne za oblikovanje rešitve. Uporabnik mora videti svoj delež v rešitvi. Tako je soustvarjalec rešitve, ne pa zgolj pasiven prejemnik pomoči. Socialni delavec ravna iz perspektive moči, ker verjame, da ima uporabnik vire moči v sebi ali v socialni mreži okoli sebe. Zato poskuša to moč odkriti. Poskuša aktivirati lastne vire moči uporabnika. Po socialnoekološkem načelu aktivira, mobilizira in krepi naravne socialne mreže uporabnikov. Uporabniku, ki te mreže nima, jo pomaga oblikovati v naravnem socialnem kontekstu. (Čačinovič Vogrinčič 2006)

Posameznik bo poiskal pomoč pri socialnem delavcu, če bo nekaj v svojem življenju definiral kot problem in smatral socialnega delavca kot kompetentnega, da mu pri tem pomaga.

Lahko pa pride v stik s socialnim delavcem in motečega stanja, ki ga je tja privedlo, ne vidi kot problem, saj ima drugačno definicijo o tem, kaj problem je ali pa problem vidi nekje drugje ali pa zanj krivi drugo osebo. Svojo situacijo vidi drugače, ker ima drugačno konstrukcijo realnosti. Socialni delavec ne pozna realnosti uporabnika, ampak jo spoštuje in jo pripelje v pogovor. Po načelu instrumentalne definicije problema skupaj s tem posameznikom najde skupno definicijo problema, torej skupno opredelitev problema, tisto stično točko, kjer se oba strinjata, da se problem nahaja. Iščeta skupno definicijo realnosti, ki jima bo omogočila uspešen delovni odnos.

Berger in Luckman sta realnost razumela kot znanje, ki usmerja vedenje posameznika in ki jo vsak sprejema drugače, do skupnega razumevanja realnosti pa pridemo tako, da to svoje znanje drug drugemu posredujemo v različnih socialnih procesih, ki to znanje organizirajo in spremenijo v objektivnega. (Payne 1997: 14; po Milošević Arnold, Poštrak 2003: 140)

Temelj delovnega odnosa je, da socialni delavec in uporabnik dosežeta konsenz in medsebojno razumevanje, to pa je rezultat posameznih srečevanj, njune skupne rasti in tudi njunih konfrontacij. Ob takšnem sodelovanju se socialni delavec odpove vlogi

eksperta in prevzame držo tistega, ki »ne ve«. (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 141)
Socialni delavec mora raziskati, kakšna je uporabnikova definicija realnosti, torej kako uporabnik vidi svojo situacijo namesto, da bi vnaprej sklepal, v čem je problem. Raziskati mora njegovo življenjsko zgodbo.

Če se neka oseba odloči, da bo poiskala pomoč, ker v svojih zalogah znanja nosi informacijo, da je socialni delavec pravi naslov zanj, saj ji bo lahko pomagal, kaj se potem zgodi s posamezniki, ki nimajo pozitivne izkušnje ali pozitivnega mnenja o socialnem delu?

V družbi lahko prevladuje prepričanje, da je iskanje pomoči pri socialnem delavcu le za tiste šibke in nesposobne ali pa vlada mnenje, da so socialni delavci nekompetentni in neprijazni. Tu se lahko vprašamo, ali bo posameznik, ki je nek svoj problem definiral kot tak, da mu lahko pomaga socialni delavec, kljub družbenim prepričanjem poiskal pomoč pri socialnem delavcu. Je subjekt avtonomen in se lahko odzove tako, da bo poiskal pomoč, kljub vplivom okolja v katerem živi? Ali se bo odločil za pomoč tudi, če ima sam negativno izkušnjo iz preteklosti?

Preden poskušamo odgovoriti na ta vprašanja, si oglejmo omrežja socialne opore posameznika in posledice individualizacije na mladostnike.

1.3 Socialna opora

Socialna mreža pomeni povezavo posameznika z drugimi ljudmi v njegovem okolju. Pri tem pa ločimo neformalne socialne mreže, ki vključujejo stike z družino, sorodstvo, sosede in prijatelje, na katere se lahko človek v primeru potrebe opre, in formalne socialne mreže (vsi formalizirani stiki posameznika z njegovim okoljem). (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 23)

Za normalno socialno funkcioniranje potrebujemo okoli sebe ljudi, s katerimi tvorimo splet stikov, ki nam pri tem nudijo določeno stopnjo socialne podpore. Ti stiki tvorijo socialne mreže posameznika. Ko se posameznik znajde v stiski, težavi, ko ima problem, potrebuje informacijo, pomoč, tolažbo ali le oporo, potrebuje ob sebi nekoga, ki bi mu stal ob strani. Najpogosteje so to družinski člani, prijatelji, sošolci, sodelavci in drugi, s katerimi tvori socialne vezi in so del njegovega socialnega

okolja. Sicer pa socialno mrežo tvorijo tudi formalne institucije, kot so šola, institucije socialnega varstva, podjetja itd.

»Socialna podpora je ena temeljnih funkcij socialnih mrež in jo lahko razumemo kot pomoč, ki jo posameznik pričakuje od drugih ljudi v svoji socialni mreži, predvsem od tistih, s katerimi je v tesnih stikih«. (Čačinovič Vogrinčič 1994: 73)

Socialna opora se deli na druženje, finančno oporo, manjšo in večjo materialno oporo, emocionalno oporo in oporo v primeru bolezni (tu gre za specifično materialno oporo). (Novak 2004)

Socialne vezi so za posameznika izjemnega pomena. Ljudje smo odnosna bitja. Svojo socialno mrežo gradimo celo življenje in se znajdemo v različnih socialnih vlogah. Caplan je poudarjal pomembnost vzajemnosti in trajnosti odnosov, vendar jih ni omejeval na najbližje vezi, kot so družinski člani in prijatelji, ampak je upošteval tudi bolj oddaljene vezi, kot so skupine za pomoč, sosedski odnosi ter »skrbniki skupnosti« (npr. lokalni duhovniki ali osebni zdravniki). Thoits poudarja pomen socialnih vlog kot dobrodejne in obratno, nedobrodejne, kadar znotraj teh vlog obstajajo pomanjkljivosti (npr. ob izgubi, ambivalentnosti, preveliki konfliktnosti). Socialne vloge priskrbijo serijo socialnih identitet in tako dajejo odgovore na temeljna eksistencialna vprašanja, življenju dajejo pomen, namen in smisel, zagotavljajo občutek varnosti in umeščenosti ter s tem zmanjšujejo občutke strahu in negotovosti. Posameznik torej čuti pripadnost, to pa je ena temeljnih značilnosti emocionalne opore. (ibid.: 17)

Ljudje potrebujemo dejansko oporo. Potrebujemo pa tudi občutek opore. Percipirano oporo, ki je relativno stabilna skozi čas, je mogoče razumeti že kot osebno potezo. Stabilnost percipirane razpoložljive opore in zmožnost, da jo posameznik subjektivno dojema in interpretira kot oporno, je moč interpretirati že kot neki občutek opore. Ta občutek je lahko bolj posledica razvoja osebnosti in življenjskih izkušenj kot trenutnih konkretnih odnosov ali situacij, v katerih se opora zgodi. Torej ni nujno, da ima posameznik dejansko oporo v okolju. Vendar pa velja, da imajo ljudje z visoko percepcijo socialne opore višjo stopnjo samospoštovanja kot tisti z nizko percepcijo. Ljudje z višjo stopnjo percipirane opore se prav tako učinkoviteje spopadejo s stresnimi situacijami. (ibid.: 21) Če ima človek občutek, da v svojem

okolju lahko pričakuje oporo, ko jo bo potreboval, mu to da občutek varnosti in gotovosti.

Ali imamo vsi enako velike mreže? Ne, vendar velikost mreže ni nujno povezana z ustreznostjo socialne opore oziroma lahko rečemo, da je povezava šibka. Velikost ne odraža koliko in kako kakovostno oporo posameznik dejansko dobiva ali jo kot tako zaznava. Prednost velikih omrežij pred majhnimi je v večji dostopnosti virov opore ter v njihovi raznolikosti, saj velja, da kolikor večje je omrežje, toliko verjetneje je, da bo posameznik imel hitro na voljo nekoga, ki mu bo lahko pomagal, medtem ko v manjšem omrežju obstaja večja verjetnost, da opora ne bo dostopna. Gostejša omrežja sicer omogočajo večjo stopnjo socialne opore, vendar po drugi strani oporo lahko ovirajo, ker ne spodbujajo dostopa do alternativnih in novih virov socialne opore. (ibid.: 25)

Nekdo, ki živi v skupnosti z gostim omrežjem in je vanj tudi vpet, lahko torej naleti na odpor okolja, če bo poskušal ravnati avtonomno in bo iskal nove vire pomoči, saj bo na nek način nasprotoval družbenim normam oziroma homogenosti dane skupnosti.

Neformalne norme in vrednote v socialnih mrežah posameznikom bodisi olajšujejo ali pa otežujejo svobodo in dostopnost do življenjsko pomembnih virov. Neformalne vrednote in norme posamezniku sugerirajo hierarhijo med individualnimi in skupinskimi cilji, določajo razmerja moči med njimi ter s tem krepijo ali pa dušijo socialni kapital vsega omrežja.

Tradicionalne skupnosti so pomemben generator socialnega kapitala: njihovi pripadniki so bolj primorani participirati v skupnostnih projektih, bolj si morajo zaupati in v večji meri vzdržujejo medsebojne mreže. Z večjo urbanizacijo pa se krepijo avtonomija posameznikov, njihova samoiniciativnost, pogoji multikulturnega sožitja in naklonjenost oz. toleranca do različnih življenjskih stilov.

Če je bolj verjetno, da socialni kapital nastaja v skupnostih z močnim občutkom za interno identiteto, s katero se vzdržuje povezanost znotraj meja skupnosti, potem lahko upravičeno pričakujemo, da bodo tiste skupnosti, ki so bolj izolirane in ruralne, izkazovale večji socialno-kapitalski potencial od visoko urbaniziranih skupnosti. Vendar pa lahko ravno v takih segmentiranih, navznoter kohezivnih in navzven izoliranih skupnostih, kjer so pogostejše zaprte mreže, pričakujemo tudi večje

pomanjkanje tolerance med člani, večjo socialno distanco do drugih, ki ne pripadajo skupnosti, večjo nestrpnost do drugačnosti, večji odpor do neustaljenih navad, stališč, življenjskih stilov in manjšo frustracijsko toleranco do nenadnih sprememb. To so značilnosti, ki so povezane z nižjo stopnjo socialnega kapitala. Pokazalo se je tudi, da v družbah z nizkim zaupanjem med prebivalstvom – kjer visok delež ljudi pravi, da večini ljudi ne morejo zaupati – obstaja visoka stopnja smrtnosti na nacionalnem nivoju in nizka stopnja zadovoljstva z lastnim zdravjem (in obratno). (Dragoš 2002)

1.4 Individualizacija in mladi

V sodobnem času zaščitne okvire in tradicije vse bolj nadomeščajo večje, bolj kompleksne organizacije. Posamezniku primanjkuje psihološka opora in občutek varnosti, ki naj bi mu jih nudile družbene strukture v bolj tradicionalnih okoljih, kot so, na primer sorodstvo, soseska, prijateljstvo in družina. Družina naj bi imela v preteklosti večji občutek odgovornosti in skrbi za mlajše družinske člane, ostarele člane in bolne, danes pa je ta občutek precej manjši, tako da so ljudje manj pripravljeni nuditi oporo oziroma pomoč svojim sorodnikom. Razlog za to bi lahko bil porast državnih storitev, ki predstavljajo alternativne vire socialne opore. (Novak 2004)

Družina je izjemno pomemben vir socialne opore. Tradicionalne oblike družbenega življenja (umeščenost v določen razred, določen družbeni status, jedrna družina, spolne vloge), ki so bile posamezniku v preteklosti dane vnaprej, danes vse bolj izgubljajo svoje mesto. Posameznik je postavljen pred izbire med različnimi možnostmi pri oblikovanju svojega življenja in tudi pri vzpostavljanju odnosov z drugimi. Govorimo o procesu individualizacije. Le-ta vstopa tudi na področje družine. Tradicionalna družina izgublja svoj monopol zaradi pluralizacije družinskih oblik in oblik skupnega bivanja. Posameznik postaja vse bolj obrnjen vase in v lastno ožje družinsko okolje, medtem ko širša sorodstvena in sosedska omrežja postajajo vse bolj ohlapna in neosebna. (ibid.: 73)

S pojmom individualizacije mislimo na celoto družbenih procesov in izkušenj, za katere je značilno po eni strani raztapljanje vnaprej predpisanih in standardiziranih življenjskih oblik, po drugi strani pa razpad urejenih normalnih biografij, življenjskih

vodil in okvirov življenjskih orientacij. V tradicionalnih družbah je bil posameznik tako rekoč vrojen v določen socialni položaj, ki ga ni mogel spreminjati ali nanj vplivati, v modernih razmerah pa mora nekaj storiti sam, da doseže določeno družbeno mesto. Ima torej možnost vplivati na to, kakšen socialni položaj bo zasedel. Obstaja večja družbena mobilnost. Lahko bi rekli, da je proces socializacije v pozni moderni družbi zamenjan s procesom individualizacije. To seveda pomeni celovit preobrat v načinih življenja, mišljenja in identitetnih strukturah posameznikov, v njihovih medosebnih odnosih in v družbenih razmerjih. Gre za preobrat od prevlade vnaprej določenih razrednih, slojnih, spolnih, kulturnih identitet k vedno bolj pluralnim, individualno določenim, začasnim in odnosno zastavljenim življenjskim stilom. Ne gre za normativni pojem, ki bi vodil ljudi k npr. bolj avtonomnim življenjskim oblikam, temveč za teoretični opis dejavnikov, ki v sodobnih družbah oblikujejo tako družbeno strukturalno kot subjektivno raven sprememb v zadnjih desetletjih. (Ule, Kuhar 2003: 22)

Temeljni izziv in tveganje je že v tem, da proces individualizacije prenaša na pleča posameznika ali posameznice izjemno zahtevno psihosocialno integracijo v družbo, ki je bila doslej vsaj delno v rokah posredujočih institucij, kot so družina, sosesčina, druge skupine. (Ule 2000: 31)

Individualizacija ne pomeni avtomatsko emancipacije posameznikov od različnih avtoritet, socialnih definicij in socialnih pritiskov, ampak se pojavljajo nova protislovja, zaradi katerih sta osamosvajanje in osebna rast posameznikov in posameznic težja naloga kot doslej. (Ule, Kuhar 2003: 24)

Nova informacijska modernizacija sodobnih družb nasprotuje stereotipnemu sprejemanju pričakovanj in zahtev okolja, povezanih s spolom, starostjo, socialnim izvorom in kulturno pripadnostjo posameznikov. Enostavno ne prenaša vnaprej definiranih in enotnih osebnih in socialnih identitet, trajnih življenjskih stilov, stalne priklenjenosti posameznikov na kraj, stan, spol, izvor in tako dalje. Informacijska modernizacija terja od ljudi podobno fleksibilnost in kreativnost, kot jo uvaja v proizvodni proces oziroma v druge družbene procese. Posameznik in posameznica sta tako rekoč prisiljena k individualnemu, osebnemu stilu življenja, dela, učenja, itd. Nenehno se morata potrjevati kot izvirni in fleksibilni osebi. (Ule 2000: 30)

»Težnja k individualizaciji je najbolj očitna med mlado generacijo, saj se v mladosti začenja oblikovanje trajnejših življenjskih stilov in vrednotnih usmeritev.« (ibid.: 33)

»Sodobna individualizacija proizvaja tako zmagovalce kakor tudi poražence. Po eni strani torej vodi k povečani izbiri in avtonomiji, po drugi strani pa k večjemu tveganju mobilnosti navzdol, negotovosti in stresu.« (Ule, Kuhar 2002: 48) Mladi imajo namreč veliko možnosti za dinamično življenje na eni strani in veliko tveganj ter izgub na drugi strani.

Mladi se sicer osvobajajo tradicionalnih vezi in odvisnosti, toda po drugi strani postajajo čedalje bolj odvisni od pritiskov drugih socialnih institucij (kot so recimo trg delovne sile, izobraževalni sistem, sistemi socialnega skrbstva, sistemi socialnega zavarovanja in zdravstva), na katere pa imajo le malo vpliva. (ibid.: 73)

Dejstvo, da postaja posameznik vse bolj strateško izhodišče in cilj v produkciji in reprodukciji razvitih družb, ima svojo izrazito temno plat, saj postaja vse bolj preobremenjen z družbenimi konflikti in nasprotji, ki se sedaj vse bolj neposredno lomijo na njem in skozi njega brez »socialnih odbijačev«, kakršne so v prejšnjih obdobjih modernizacije predstavljali na primer družina, generacijsko, razredno in slojno združevanje ljudi, socialnovarstvene ustanove socialne družbe, cerkve in tako dalje. Kolikor bolj odpadejo te stare ligature in kolikor bolj so nove ligature stvar posameznikov in njihovih hotenj, potreb, želja, toliko manj vnaprejšnjih odbijačev pred pritiski socialnih, osebnih kriz in stresov, je posamezniku na voljo. Veliko več je odvisno od njega samega in njegovih odločitev in toliko bolj krivega se čuti za svoje morebitne napačne izbire in stresne posledice teh izbir. Posameznik zaradi izgube trdnih socialnih norm in znanja o ravnanju v kriznih ali stresnih situacijah doživlja prej stres individualizacije kot pa njene osvobajajoče obete. (Ule 2000: 34)

Ker mladi, zaradi izgube tradicionalnih gotovosti in transparentnosti kako kaj storiti, nimajo navodil za življenje, so tako rekoč prisiljeni, da si za svojo rabo sproti prilagodijo socialna pravila, orientacije in identitete. To pa zahteva dokaj visoko stopnjo refleksivnosti in osebnostne fleksibilnosti. Individualizacija torej pomnožuje število in obseg tveganih življenjskih odločitev in življenjskih poti za vse mlade, pri tem se tveganja zopet najbolj zgostijo pri tistih mladih, ki nimajo ustrezne ekonomske in socialne podpore pri svojih družinah, so nezaposleni oziroma jim grozi dolgoročna nezaposlenost. (ibid.: 41)

Vsa ta nasprotja in težave, s katerimi se morajo soočati mladi, povečujejo socialno in psihično ranljivost mladih. Bistvo socialne ranljivosti pa je stopnjevanje težav in kopičenje nerešenih problemov, ki izhajajo eden iz drugega, na primer slab šolski uspeh, nizka izobrazba, slabe zaposlitvene možnosti, materialne, socialne, čustvene, zdravstvene težave. (ibid.: 43)

»Cena za protislovja individualizacije med mladino je tudi vedno več zdravstvenih in socialnih težav mladih.« (ibid.: 50)

Mladi v prehodnem obdobju med adolescenco in odraslostjo večkrat naletijo na resnične težave. Njihovo premagovanje zahteva velik fizični in duševni napor, ki pa ga večkrat ne zmorejo sami. Doživljanje neuspeha in posledice, ki temu sledijo, povzroča čustveno napetost in vznemirljivost. Bilo bi napačno, če bi jih prepustili samim sebi. Mladostnik tako lahko rešuje krizo, ki nastopi, prek svojega socialnega omrežja. V obdobju adolescence je pomembno, da mladostnik čuti, da mu njegova socialna mreža daje zadovoljivo oporo takrat, ko jo potrebuje. Mladostnik se v adolescenci osamosvaja, rabi pa nekoga, ki mu bo stal ob strani v kriznih situacijah. Erik Erikson pravi, da je adolescenca odločilna doba v razvoju identitete, krizo identitete pa označujejo: intenziven razvoj duševnih in telesnih sposobnosti in večja pričakovanja družbe glede dejanj, odločitev in načinov sprejemanja socialnih vlog. Pozitivna razrešitev te krize zahteva, da posameznik sprejme samega sebe, da razvije ustrezno samopodobo in da ljudje sprejmejo njega ter da dobi priznanje za svoja dejanja in podporo pri prizadevanjih za samostojno vključitev v družbo. (Ule, Kuhar 2003: 29)

Prevladujoč odgovor mladih na nova tveganja in negotovosti lahko zajamemo v pojem življenjskega demoraliziranja. To je poseben psihosocialni položaj posameznika, ki se kaže v občutkih nemoči, samoodtujitvi, socialni izolaciji (občutku osamljenosti oziroma socialne izključenosti), občutku nesmisla in praznosti, občutku nepravčnosti in avtoritarizmu. Raziskava je pokazala dokaj visoko stopnjo (samo)destruktivnosti, občutkov negotovosti, krivde in demoraliziranega odnosa do sveta in življenja. Za tretjino mladih je značilna negativna samopodoba, nizko samospoštovanje in depresiven ter celo samodestruktiven odnos do življenja. (Nastran-Ule 2000: 23)

Mladi so danes v nezavidljivi situaciji. Kot vidimo, so posebej ranljivi. Kot taki so nagnjeni k tveganemu vedenju, če se znajdejo v težavah. Nerešene osebne težave ali neustrezno razreševanje problemov, ki jih mladostnik doživlja kot pomembne, povečujejo možnost napačnih poskusov obvladovanja nezadovoljstva, tesnobe, bojazni in brezupa. (Tomori 1998: 30)

Dejavniki, ki povečujejo pripravljenost za tvegano vedenje, so poleg drugih:

- odraščanje v družini s kompleksnimi problemi (kjer prevladujejo slabi odnosi s starši, brezbržnost, odtujenost, napetost, konfliktnost, neustrezna vzgojna sporočila, pomanjkanje čustvene opore,);
- družba vrstnikov, ki goji tvegano vedenje (vrstniki prevzemajo vrsto vlog, ki oblikujejo mladostnikovo osebnost);
- šolska neuspešnost in pomanjkanje možnosti za konstruktivno uveljavitev in
- večja osebna ranljivost (mladi z nizkim samospoštovanjem, večjo impulzivnostjo in težjim obvladovanjem impulzov in teženj, z izrazito sugestibilnostjo ob nizki gotovosti vase, anksiozni mladostniki,...).

(Tomori ibid.: 6)

Blanka Tivadar kot dejavnike tveganja navaja: spol, gmotne razmere in izobrazbo staršev, doživljanje šole in šolski uspeh ter religioznost in druge vrednote (Poštrak 2007).

Mladi se danes srečujejo z edinstvenimi težavami. V svojem okolju iščejo oporo in jo pogosto najdejo. Na kratko si bomo ogledali omrežje emocionalne opore mladih.

Mojca Novak (2004) v raziskavi o omrežjih Ljubljančanov poroča o naslednjih ugotovitvah, ki nam služijo za ponazoritev slike o socialni opori pri mladih v Ljubljani:

- omrežja emocionalne opore sestavljata povprečno dve osebi;
- mlajši anketiranci (do 30 let) imajo v povprečju največja omrežja, k čemur verjetno pripomore intenzivnejša vključenost v prijateljska omrežja;
- Ljubljančanke imajo večja omrežja kot Ljubljančani;
- mlajši anketiranci imajo v svojih omrežjih približno tretjino sorodnikov;

- ženske imajo v svojih omrežjih socialne opore večji odstotek bližnjih sorodnikov, otrok ter drugih, bolj oddaljenih sorodnikov, medtem ko imajo po drugi strani manjši odstotek prijateljev kot moški;
- ženske imajo v svojih omrežjih večji odstotek članov, na katere se lahko obrnejo, kadar so v stiski in potrebujejo nasvet, torej ko potrebujejo oporo v najbolj osebnem ali celo intimnem smislu;
- 5,9% žensk nima nikogar v primeru čustvene stiske, medtem ko je takih moških 11,8%;
- moški imajo manjša omrežja kot ženske;
- prijatelji so pomemben vir socialne opore, posebej emocionalne, informacijske opore in opore kot druženja;
- bližnji sorodniki predstavljajo pomemben vir vseh vrst socialne opore, še posebej pa finančne (starši še poudarjeno);
- ženske imajo v povprečju večji odstotek članov omrežja, na katere se lahko obrnejo po emocionalno pomoč, kot moški.

Na podlagi teh podatkov lahko sklepamo, da imajo mladi moški precej manjša omrežja emocionalne opore kot dekleta. Skupna slika pa kljub temu kaže, da mladi imajo akterje v svoji socialni mreže, na katere se lahko oprejo v primeru stisk, še posebej v primerjavi s starejšimi prebivalci.

Najmanjše omrežje emocionalne opore imajo stari od 35 do 44 let, največje pa stari od 18 do 24 let. (Novak 2004: 55)

Kaj pa se zgodi z mladimi, ki v svoji neformalni socialni mreži nimajo akterjev, ki bi jim lahko nudili socialno oporo, ko jo potrebujejo? Ti mladi imajo možnost poiskati pomoč v svoji formalni socialni mreži.

Eden izmed teh virov pomoči je socialno delo. Mladostnik se lahko odloči za pomoč, ker smatra socialno delo kot relevantno zanj, kot kompetentno za rešitev njegovih težav. Za socialno delo se ne odloči le, ko mu odpove neformalna socialna opora. V kolikor se odloči za socialno delo, ker ga smatra kot relevantno, saj ima o njih pozitivno mnenje, gre za t. im. prostovoljnega uporabnika. (Šugman Bohinc 2006) Gre za uporabnika, ki je prišel do odločitve za tovrstno iskanje pomoči, ker je uvidel, da je to najboljše zanj, ne glede na to, kaj družba meni o socialnih delavcih.

Če se mladostnik znajde v stiski in mu odpove neformalna socialna opora, kljub temu ni nujno, da se bo obrnil na pomoč k socialnemu delavcu. Ker v okolju, v katerem prebiva, prevladuje prepričanje, da se to ne izplača, da so socialni delavci nekompetentni, neprijazni ali pa, da je iskanje pomoči samo za slabotne oziroma ima z njimi slabe izkušnje, se za tovrstno pomoč ne bo odločil. Iskanje pomoči mu lahko prinese negativne posledice kot je stigma, zato se bo s težavami raje sam soočal ali pa poiskal druge vire pomoči.

Tisti posameznik, ki se vključi v proces pomoči in ki ne vidi, da ima težavo ali pa tisti, ki ima o socialnih delavcih negativno mnenje oziroma negativno izkušnjo, oziroma vse hkrati, je v izhodišču t. im. neprostovoljni uporabnik. (ibid.)

Le-ta je bil tako rekoč potisnjen v vlogo uporabnika, nekako proti svoji volji.

1.4.1 Neprostovoljni uporabniki

Prostovoljni uporabniki so označeni kot iskalci oz. prosilci socialnih storitev, na drugi strani pa so mandatni neprostovoljni uporabniki, ki so to postali z ustrezno zakonsko določbo. V socialnem delu srečamo veliko ljudi, ki jih opredelimo kot uporabnike, čeprav sami tega ne želijo, oziroma takšne, ki prejemajo psihosocialne storitve, čeprav jih aktivno ne želijo in jih aktivno ne iščejo. Te stroka imenuje neprostovoljni. Skrajni primer neprostovoljnih uporabnikov so zaporniki ali drugi ljudje, ki jim je bila storitev socialne ustanove predpisana z zakonsko odredbo (t. im. mandatni uporabnik). Lahko pa gre tudi za področja socialnega dela brez zakonske odločbe, kjer uporabniki doživljajo formalni ali neformalni pritisk, ali naj sprejmejo socialne storitve. Navadno so to situacije, kjer imajo drugi moč, da pripišejo potencialnim uporabnikom težave in vplivajo nanje, da privolijo v storitev. Primer je učenec, ki ga učiteljica pošlje k šolskemu socialnemu delavcu, ker se je stepel s sošolcem ali ni bil zbran med poukom. Tem lahko rečemo nemandatni neprostovoljni uporabniki. Če pa ima ta šolski socialni delavec že vzpostavljen ustrezen stik z mladimi, bo mogoče šel ta učenec z veseljem k njemu, torej »prostovoljno«. Nemandatni neprostovoljni uporabniki imajo običajno drugačne cilje kot tisti, ki so pooblaščen za njihovo obravnavo. Včasih gre za različne ali celo nasprotujoče si interpretacije tega, kaj je lahko takemu uporabniku v pomoč, položaj moči pa mandatarju (sodniku, socialnemu delavcu) dopušča vsiliti uporabniku svojo interpretacijo. Stopnja ujemanja med

mandatnimi in osebnimi cilji pa je za uporabnika izredno pomembna za nadaljnji proces neprostovoljne interakcije podpore in pomoči. Usklajenost enih in drugih želenih razpletov namreč poveča motiviranost uporabnika za sodelovanje in prispeva k njegovi bolj zavzeti vključitvi v sistem socialnih storitev.

Praksa socialnega dela temelji na nujenju storitev tistim, ki si tega želijo, vendar s svojimi storitvami socialni delavci oskrbijo tudi tiste, ki take pomoči ne iščejo ali ne želijo, temveč so jih socialni delavci prepoznali kot potrebne pomoči in od njih pričakovali ali kar zahtevali, da jo sprejmejo. Socialni delavec, ki naleti na to problematiko, predpostavlja, da se mu bo z dosledno držo zaupnosti, spoštljivosti in drugih značilnosti vzpostavljanja kvalitetnega stika ter s prepričljivostjo in argumentiranjem posrečilo »pretvoriti« sogovornika iz neprostovoljnega uporabnika v prostovoljnega. Pogosto se to uresniči in nadaljevanje dela je uspešno in učinkovito, velikokrat pa se sogovorniki na prizadevanje socialnega delavca odzovejo z odporom in zapustijo kontekst socialnega dela, preden lahko z njimi vzpostavijo delovni odnos. Situacija je za socialnega delavca zelo frustrirajoča in etično problematična. Še toliko bolj v kolikor si prizadeva uporabljati sodobna načela, vrednote dodajanja in krepitev uporabnikove moči, njegove samoodločitve ter avtonomnosti in perspektive moči nasploh. (Šugman Bohinc 2006)

Vendar pa v primeru popolne neprostovoljnosti uporabnika ne moremo več govoriti o socialnem delu, saj je za socialno delo potrebna neka določena stopnja prostovoljnosti oz. pripravljenosti za udeležbo, kjer uporabnik sprejema vključitev socialnega delavca, tudi če se z njim morda ne strinja. (ibid.: 347)

Naloga socialnega delavca je vzpostaviti takšen prvi stik z nemandatnim neprostovoljnim posameznikom, ki bo sledil v vzpostavitev delovnega odnosa, kjer bosta prišla do skupne definicije problema in kjer bo posameznik sprejel vlogo aktivnega soudeleženca v iskanju rešitev ter s tem postal prostovoljni uporabnik. Vzpostavitev takšnega delovnega odnosa vključuje veščine pogajanja.

Predpostavimo torej lahko, da je mladostnik, ki se vključi v proces reševanja problema, v izhodišču »neprostovoljni« v primerih:

- če ne vidi problema, saj konstruira realnost tako, da ne definira problem tako kot ga drugi (socialni delavci, šola) definirajo (torej kot problem),
- če ima drugačno predstavo o vzrokih za problem,
- če socialne delavce ne smatra kot kompetentne za ustrezno nujenje pomoči,

- ali pa ima z njimi negativno izkušnjo, oziroma vse hkrati.

Mnogi takšni mladostniki večinoma sploh ne prestopijo praga pisarne socialnega delavca. Njihova zaloga znanja o socialnem delu vsebuje informacije, da se to ne izplača oziroma, da nima smisla. Če pa se že vključijo, si želijo čim prej zapustiti delovni odnos.

Sledi primer učinkovitega socialnega dela z nemandatnim neprostoovoljnim uporabnikom.

Center za socialno delo je namenjen temu, da bi vsak človek v svojem lokalnem okolju lahko dobil pomoč in podporo, ko ju potrebuje. Mladostnik se lahko znajde tam tudi proti svoji volji v postopku obravnave zaradi vedenjskih in osebnostnih motenj. Torej ne nujno, ker potrebuje pomoč v stiski, temveč, ker so ga tja napotili. V tem postopku na začetku socialni delavec v spoznavnem pogovoru zbira informacije, zato da bi dobil vpogled v problematiko. Socialni delavec na ta način skuša spoznati problem v vsej razsežnosti ter ugotoviti vse glavne vzroke, ki so povzročili moteče vedenje. Socialni delavec torej otroka ne stigmatizira in si ne ustvari o mladostniku mnenje, tako da posplošuje. Dopusti si čas, da spozna svojega uporabnika in sliši njegovo zgodbo. Ustvari prostor, kjer mu bo lahko otrok zaupal svoje težave.

Z otrokom na začetku sodelovanja vzpostavi osebni stik tako, da ga pozdravi, se mu predstavi in prične pogovor o nečem povsem vsakdanjem. Lahko govori o vremenu, lahko mu pove nekaj o prostoru, kjer se nahajata in podobno. Pomembno je, da socialni delavec ustvari karseda prijetno in sproščeno vzdušje, ki bo omogočilo vzpostavitev delovnega odnosa. To lahko naredi na različne načine. Cilj je, da se otrok počuti dobrodošlega, da spozna, da je socialni delavec kompetenten in da mu prične zaupati. Vtis si uporabnik ustvari že pri prvem stiku. Če si bo mislil, da socialni delavec nima pojma o današnji kulturi, o mladih, o »odraščanju na ulici« ali pa o stiskah, mu ne bo zaupal in bo do njega zadržan. Tako se mu bo slika, ki jo je dobil o socialnih delavcih kot nesposobnih ali neprijaznih, le potrdila. Led lahko prebije že kratek pogovor o glasbi, če recimo strokovni delavec opazi, da je njegov sogovornik ljubitelj neke glasbe, ker to razbere iz njegovega načina oblačenja in podobno. Po začetnem stiku skupaj skleneta dogovor o sodelovanju, ki vsebuje pristanek na sodelovanje ter dogovor o tem, kaj sploh bosta počela. Za tem skupaj postavljata instrumentalno definicijo problema. V središču je dialog in sodelovanje

kjer oba udeleženca soustvarjata svojo udeležnost v rešitvi. (Čačinovič Vogrinčič 2006)

Pri prvem, spoznavnem srečanju je potrebno ugotoviti, kaj je pravzaprav akcijska točka (oziroma, to je treba ugotavljati ves čas sproti). Akcijska točka je tisti človek, v katerega bomo usmerili svojo akcijo. Naša delovna točka pa je tisto, kar v nekem trenutku izgleda kot prostor, kamor lahko socialni delavec usmeri svojo akcijo in kjer lahko pričakuje, da se bodo zgodile prve spremembe. Predmet obravnave je tisti problem, s katerim je otrok prišel, pa najsi je to, da je udaril sovrstnika ali pa kradel v trgovini. Delovna točka pa je tisti proces v otroku in njegova interakcija z drugimi, ki mu dejansko preprečuje, da bi sam lahko rešil svoje probleme. (Bowkampu, Vries 2002: 219)

To je točka, na kateri moramo najprej začeti delati. Ne moremo reči, da je predmet obravnave le mladostnik. Najti moramo delovno točko. Na videz lahko izgleda, da je le otrok tisti, s katerim bomo delali, vendar, če socialni delavec zna dobro raziskovati, lahko ugotovi druge vzroke problemov. Socialni delavec je tisti človek v mladostnikovem življenju, ki ima dejansko odprta vrata, da skupaj z mladostnikom odpravi vzroke, ki so pripeljali do motnje. Pri njegovem delu ne gre za neko predavanje, kjer se problemi ves čas le verbalizirajo. To se zgodi, če je le otrok akcijska točka. Socialni delavec razišče stanje v družini in širši okolici. To zahteva večjo kompleksnost dela, ampak to je pričakovano od socialnega delavca. Socialni delavec, ki obravnava tega mladostnika, lahko skupaj z njim spremeni okoliščine, ki lahko ugodno vplivajo na mladostnikov razvoj. Ta postopek prav tako zagotavlja angažiranje socialnega delavca v okolju, kjer mladostnik živi, s tem pa mu zagotavlja večjo varnost in zaščito.

1.4.2 Iskanje pomoči mladih

V tem poglavju bom raziskal razlike v reakcijah mladih na negotovosti, stiske in stresne situacije, ter zakaj nekaterim mladostnikom le-te pomenijo izziv, drugim pa jemljejo življenjsko energijo in jih spravljajo v obup. Prav tako bom opisal, kakšen je vzorec iskanja pomoči mladih in katere so glavne ovire pri iskanju pomoči.

Nemški socialni psiholog H. Keupp ugotavlja, da se psihofizična odpornost kaže predvsem v tem, koliko je posameznik zmožen prestati in subjektivno predelati negotovosti in koliko je psihosocialno pripravljen na tveganja in novosti. Psihofizična odpornost posameznika pomeni zmožnost osvobajanja od prisil, zapovedi in prepovedi, ki jih nalaga samemu sebi oziroma mu jih nalagajo drugi. Pomeni predvsem najti življenjski smisel, znati uživati življenje in najti tisto, kar je zanj ugodno in dobro, torej najti nekakšen »hedonistični kredo« v svojem življenju. Ta kredo ne temelji na egoizmu, zagledanosti vase in izkoriščanju drugih za doseganje lastnih želja, niti ne pomeni neodgovorno in razbrzdano predajanje užitek. Sposobnost uživanja življenja raste iz dojemanja življenjske skladnosti oziroma življenjskega smisla. Ta sposobnost za uživanje življenja ni samoumevna in brezpogojna, temveč potrebuje določene družbene predpostavke. Neprivilegirani člani iz družbeno ogroženih in marginaliziranih skupin so na slabšem položaju kot člani družbeno privilegiranih skupin oziroma vsaj materialno neogroženih skupin, saj imajo več podpore za to, da pritiske izbir in strese zaradi možnih izgub sprejemajo kot produktivne življenjske možnosti, v katerih lahko izoblikujejo ustrezne lastnosti za obvladovanje izzivov in kriz.

Nasprotje občutku življenjske skladnosti je stanje demoralizacije posameznika. Življenjsko skladnost lahko definiramo kot celoto vseh psihosocialnih in organskih dejavnikov odpornosti posameznika zoper obremenitve, strese in stiske in kot celoto dejavnikov, ki znižujejo stopnjo psihosocialne ranljivosti posameznika.

Podobno, kot pri posamezniku ali posameznici, lahko tudi pri družbenih skupinah predvidimo občutek življenjske skladnosti, ki je tesno povezan z zavestjo o pozitivni skupinski identiteti, o smiselnosti in socialnem pomenu delovanja skupine in o sposobnosti za premagovanje negotovosti in tveganj. (Ule 2000: 55 - 56)

Družba okoli nas nam ves čas posreduje strategije za spopadanje s frustracijami, konflikti, stresi, krizami in stiskami. Razvijemo pa jih lahko tudi sami na podlagi našega položaja v okolju in naše ocene dogajanja v okolju. Pogosto so strategije, ki nam jih okolje ponuja, neustrezne.

Raziskave in praksa nam kažejo, da mladi ne iščejo formalne pomoči, kadar bi jo potrebovali. Raje se obrnejo na svoje bližnje družinske člane in prijatelje. Skozi različne vire (Cahill 2003; Eisenberg, et al. 2007; Rickwood, et al. 2006; Roškar, et

al. 2008) sem zbral razloge in ovire, zaradi katerih se mladi ne obrnejo po pomoč k profesionalnim virom pomoči:

- zanikanje težav,
- menijo, da je iskanje pomoči sramota,
- pojavlja se strah pred stigmatizacijo in zaradi tega izogibanje situacijam, kjer bi mladi zaradi svojih težav bili stigmatizirani (viri pomoči se nahajajo na preveč izpostavljenem javnem mestu in drugi ljudje bi lahko izvedeli za njihove težave),
- negativne pretekle izkušnje z viri profesionalne pomoči,
- negativen pogled na vire pomoči,
- prepričanje, da se nič ne da spremeniti na bolje,
- menijo, da bi ljudje morali znati rokovati s svojimi problemi, brez zunanje pomoči,
- raje zadržijo svoje stiske zase, ker ne želijo, da bi drugi vedeli, da so v stiski,
- strah pred negativnimi posledicami,
- pomanjkanje časa zaradi šolskih in izvenšolskih obveznosti,
- grožnje,
- pomanjkanje sposobnosti za prepoznavanje in ubeseditev lastnih čustev,
- občutek, da bodo čustveno izbruhnili, če bodo pričeli govoriti o svoji stiski,
- prepričanje, da učinkovita pomoč ni na voljo,
- pomanjkanje osebnih stikov z profesionalnimi viri pomoči,
- nedostopnost virov pomoči,
- strah pred iskanjem pomoči pri nekom, ki ga ne poznajo,
- strah glede zaupnosti v delovnem odnosu,
- občutek, da nikomur ni mar za njih,
- strah pred tem, da strokovnjaki ne bodo razumeli ali uvideli razlogov za težave in
- strah pred zavrnitvijo.

Pregledali bomo rezultate nekaterih raziskav, da bi dobili še širšo sliko vzorca iskanja pomoči med mladimi.

Martina Tomori je v raziskavi, ki so jo opravili s srednješolci, zastavila vprašanje »Kako ravnaš, kadar ti je hudo?«, in navedla naslednje rezultate:

- vsak šesti fant in vsako šesto dekle se v čustveni stiski zapre vase,
- 16% fantov in 32% deklet se pogovori s prijateljem oziroma s prijateljico,
- 11% fantov in 32% deklet se o problemih pogovori s starši,
- desetina fant in deklet se zateče v naravo,
- 9% fantov in 3% deklet gre v času čustvene stiske v družbo,
- 12% fantov in 13% deklet se zateče k poslušanju glasbe,
- nekaj se jih zateče po tolažbo k alkoholu in v hrano in
- le 6% fantov in 7% deklet je bilo zaradi svojih osebnih težav deležno strokovne pomoči šolskega psihologa, svetovalca, socialnega delavca, kliničnega psihologa ali psihiatra

(Tomori 1998: 30)

Sklepamo lahko, da se vzorec iskanja pomoči razlikuje po spolu, vendar pa pri obeh iskanje profesionalne pomoči ni pogosto. Se to dogaja zato, ker ne vedo, da jim je pomoč na voljo, ali zaradi katerih drugih razlogov?

Tina Dejak (1997) je pri anketiranju 145 učencev osmih razredov (od tega 68 dečkov in 77 deklic) prišla do naslednjih sklepov:

- skoraj vsi učenci (98%) vedo, da ima njihova šola socialnega delavca in 95% učencev ve, kje v šoli se nahaja;
- pri reševanju težav v šoli najpogosteje pomagajo učencem starši;
- težave s starši, prijatelji in ljubezenske težave rešujejo učenci v največji meri s prijatelji;
- učenci menijo, da ljudje ne iščejo pomoči pri socialnem delavcu zato, ker jih je strah, da bi drugi izvedeli, da imajo težavo, ki je sami ne znajo rešiti (65%), ker jim socialni delavec ni blizu in mu ne zaupajo (50%), ker mislijo, da jim ne more pomagati (50%), ker ne vedo, da jim socialni delavec lahko pomaga (28%), in ker ga je težko dobiti (3%);
- učenci ne iščejo pomoči pri socialnem delavcu v šoli;
- le 2 učenca sta poiskala pomoč, kar je en odstotek vseh učencev;
- če že poiščejo pomoč, potem želijo svoje težave reševati individualno, brez prisotnosti drugih.

Tina Dejak je intervjuvala tudi socialne delavke teh osnovnih šol in prišla do sledečih sklepov. Socialne delavke menijo, da ljudje ne prihajajo po pomoč k socialnem delavcu:

- ker sami sebi ne priznajo, da imajo problem, ker se ga sramujejo, čeprav čutijo, da je nekaj narobe;
- ker imajo stereotipne predstave o delu socialnega delavca, saj menijo, da imajo več težav kot koristi, če poiščejo pomoč pri njih, saj socialni delavci ne znajo pomagati;
- ker jih je strah, da bi drugi izvedeli, da imajo težavo in
- ker ne poznajo dela socialnega delavca in čutijo negotovost, ki je s tem povezana. (ibid.)

Ugotovitve obeh raziskav se ujemajo.

Prav tako zgovorni so podatki raziskave, ki je bila opravljena januarja 1996, da 43,8% dijakov drugih in tretjih letnikov srednje šole svojih svetovalnih delavcev ne pozna. Anketiranih je bilo 202 učencev in učenk. (Resman 1999: 263) Lahko torej vedo, da se v njihovi šoli svetovalni delavec nahaja, vendar pa z njim nimajo vzpostavljenega stika.

Če učenec ve, da jih svetovalni delavec pozna, je to prvi korak k zbliževanju, saj učenec čuti, da za svetovalnega delavca ni samo nekdo iz množice, ampak da ve zanj, da se zanj zanima. Učenci, ki pridejo k svetovalnemu delavcu, morajo občutiti, da svetovalnemu delavcu niso odveč. To učenci lahko občutijo na različne načine, tudi prek tega, ali si svetovalni delavci za njih vzamejo čas, ko se pri njih oglasijo in razgovora ne prelagajo na drugi termin in med samim razgovorom niso nestrpni, učence pozorno poslušajo itd. (ibid.: 275-276)

36,6% učencev osnovnih šol in 27,1% učencev srednjih šol ne obišče svetovalnega delavca, čeprav vedo, da bi jim to bilo v pomoč. Pomoči ne bi poiskali, ker menijo, da hodijo k njemu samo slabi učenci ali tisti, ki so problematični (tako se je izreklo 14,4% učencev); sram jih je, da bi jih videli sošolci ali učitelj (13,7%). Šli pa bi po pomoč, če bi svetovalni delavec bil na šoli tudi po pouku, ko drugih več ni na šoli (tako meni 23,2% učencev). (ibid.: 270)

Učenci se torej kljub temu, da vedo, da bi jim svetovalni delavec lahko bil v pomoč, nanj ne bi obrnili zaradi stereotipnih predstav o njih oziroma zaradi sramu. Kaže, da

družbene predstave oziroma javna podoba o socialnem delu vplivajo na odločitev mladostnikov, ali se bodo obrnili na socialnega delavca v primeru težav.

Vsaka kultura vsebuje veliko število navodil, ki usmerjajo vedenje v določenih situacijah in ta navodila imenujemo norme. Norma je poseben vodnik za delovanje, ki določa sprejemljivo in primerno vedenje v določenih situacijah. Vrednote pa so bolj splošne usmeritve. Vrednota je prepričanje, da je nekaj dobro in zaželeno ter opredeljuje, kaj je pomembno, kaj se izplača in kaj je vredno truda. Kot norme se tudi vrednote razlikujejo od družbe do družbe. (Haralambos 1999: 13)

Kljub temu, da iskanje pomoči v neki družbi ni mišljeno kot vrednota, ker velja prepričanje, da se to ne izplača oziroma, ker ni koristno, se mladostniki še zmeraj odločajo za iskanje formalne pomoči.

Če mladostnik zares potrebuje pomoč pri socialnem delavcu in ga smatra kot kompetentnega za izpeljavo uspešnega procesa reševanja problema, ali se bo lahko odločil za iskanje pomoči, kljub družbenim vplivom?

1.5 Posameznik in družba

Teorija behaviorizma pravi, da se človek vse od malega uči, vendar v procesih učenja ni pasiven. Sam namreč sproža svoja dejanja, in če naleti na dober odziv kot je denimo nagrada, se ta dejanja utrjujejo in postajajo del njegovega trajnega obnašanja. Po vedenjskih pojmovanjih posameznikova osebnost torej ni toliko rezultanta nagonских, motivacijskih in dispozicijskih dejavnikov, kolikor rezultanta vplivov okolja in učenja. (Musek, Pečjak 1995: 229)

Ljudje niso izolirani posamezniki, ampak so med seboj povezani v kompleksna omrežja medsebojnih odnosov. Velik del stališč in mnenj se oblikuje, vzdržuje ali spreminja prav v odnosih in interakcijah posameznika z zanj pomembnimi ljudmi. (Novak 2004: 47)

Kako bo torej neka oseba ravnala v določeni situaciji, je povezano tudi s tem kako okolje gleda na to ravnanje. V vsakem okolju se nahaja skupina ali posameznik, ki

ustvarja mnenja, ki vplivajo na ostale člane skupnosti. Ti t. im. »ustvarjalci mnenj« težijo k različnim stvarem. Nekateri želijo raznolikost in dopuščajo različna mnenja članov in je to njihov cilj, medtem ko nekateri zahtevajo en način mišljenja in ne dovoljujejo odstopanj od prevladujočih mnenj. Kljub temu pa je lahko ta homogenost zgolj navidezna, saj se nekdo lahko podredi večinskemu mnenju zgolj zaradi strahu pred sankcijami, vendar ga ne prisvoji.

Mnenja lahko ustvarjamo tudi nehote, ko s svojim zgledom vplivamo na to, kako bodo ljudje okoli nas gledali na določeno stvar. V nekem naselju lahko »vodja« mladinske združbe ustvarja mnenja, ki jih bodo njegovi vrstniki privzeli za svoje in se po njih ravnali in tega se tudi zaveda.

Če v nekem okolju vlada mnenje, da so socialni delavci nasprotniki mladih, da moralizirajo, hočejo ljudi nadzirati in podobno, potem se zanj ne bodo odločili. Kolikor bolj vlada mnenje, da so pedagogi, učitelji, socialni delavci ali starši nasprotniki mladih, toliko bolj se bodo mladi le-tem izogibali in se bodo nahajali v navidezni vojni, na nasprotnih bregovih. Pričetek sodelovanja s socialnim delavcem lahko tako izgleda kot vstop na bojno polje, saj mladostnik sklepa, da so le-ti enaki, kot vsi drugi »nasprotniki« mladih. Ti naj ne bi delali v dobro mladih, ampak bi si prizadevali za kontrolo nad njimi, ne bi varovali njihovih interesov, na njih bi stresali svoje frustracije in podobno. V kolikor pa med mladostniki velja mnenje, da socialni delavci zastopajo pravice mladih, jih sprejemajo, varujejo njihove interese, takrat se bodo mladi odločali za sodelovanje z njimi.

Posameznik se bo za iskanje pomoči pri socialnem delavcu torej odločal tudi na podlagi družbenega mnenja o tem. Če prevladuje vzorec izogibanja socialnim delavcem, lahko pričakujemo, da se bo posameznik odpovedal tovrstni pomoči zato, da bi bil sprejet.

Ali bo to naredil tudi, če ima sicer sam o njih dobro mnenje ali izkušnjo, ali pa bo ravnal avtonomno in se odločil ne glede na družbene norme?

Mead pravi, da človeška inteligenca s pomočjo fizioloških mehanizmov človeškega centralnega živčnega sistema namerno izbere enega od več alternativnih možnih odzivov v težavni situaciji v okolju. (Mead 1997: 76)

Če se posameznik znajde v določeni situaciji, bo torej imel na voljo več različnih možnih odzivov. Posameznik ima zamisel o prihodnjem ravnanju, te zamisli pa

delujejo kot nagnjenja, da bi v dani situaciji v okolju delovali na različne alternativne načine. Ta nagnjenja ali naravnosti se lahko pojavijo ali so implicitno prisotne v strukturi centralnega živčnega sistema pred zunanjim odzivom ali reakcijo na situacijo in so s tem določujoči dejavniki nadzora in selekcije teh odzivov. Proces inteligentnega ravnanja je v bistvu proces izbiranja med različnimi alternativami. Inteligenca je pravzaprav sposobnost reševanja problemov sedanjega vedenja na podlagi njegovih mogočih prihodnjih posledic, ki so implicitno prisotne v preteklih izkušnjah. Temu lahko rečemo sposobnost reševanja problemov sedanjega vedenja v luči preteklosti in sedanjosti, kjer lahko sodelujeta tako spomin kot predvidevanje. Na organsko vedenje, ki ga nadzoruje inteligenca, torej vplivajo mogoči rezultati ali posledice tega vedenja. Tradicionalna predpostavka je bila, da mora biti v osnovi ciljni element vedenja ideja ali zavestni motiv, toda preučevanje narave centralnega živčnega sistema kaže, da v specifičnih fizioloških strukturah že pred svojo dejansko izvedbo obstajajo različni mogoči zaključki danega dejanja in da te možne kasnejše faze dejanja vplivajo na njegove zgodnejše faze, torej na sedanje vedenje. Centralni živčni sistem zagotavlja mehanizem implicitnega odgovora, ki posamezniku omogoča, da, še preden že začeto dejanje dejansko dokonča, implicitno preveri različne mogoče zaključke tega dejanja. Tako lahko na podlagi tega preverjanja zase izbere tisti zaključek, ki ga želi uresničiti. (ibid.: 90)

Mladostnik lahko torej predvideva kakšne posledice ga čakajo, če se bo odločil za iskanje pomoči v družbi, kjer to ni prevladujoča vrednota. Čeprav se tega ne zaveda, se bo odločal tudi na podlagi družbenega mnenja. Torej na podlagi tega, kar je skozi svoje življenje vsrkal v svoj družbeni jaz.

Da bi se človek lahko zavedal samega sebe, mora v svojem organizmu imeti naravnost drugega, s čimer nadzoruje svoje delovanje. To, kar človek neposredno doživlja pri prevzemanju naravnosti drugega do sebe, imenuje Mead »mene« oziroma družbeni jaz. »Jaz« oziroma osebni jaz pa je posameznikov odziv na organizirano naravnost skupnosti, kot jo sam doživlja. Njegov odziv pa to skupnost zopet spreminja. (ibid.: 148)

Človek pridobi samozavedanje tedaj, ko prevzema naravnost drugega človeka oziroma je k temu spodbujen. Ko pridobi možnost, da v sebi reagira na naravnost drugega človeka in ko odziv drugega človeka postane bistveni del posameznikovega

doživljanja ali ravnanja, takrat se posameznik v svojem doživljanju pojavi kot sebstvo. (ibid.: 147)

»Posameznik ima sebstvo le v povezavi s sebstvi drugih članov njegove socialne skupine; in struktura njegovega sebstva izraža oziroma odraža splošno strukturo vedenja socialne skupine, ki ji pripada, kar velja tudi za strukture sebstva vseh drugih pripadnikov iste socialne skupine.« (ibid.: 125) Proces, v katerem nastane sebstvo, je socialni proces, zgodi se namreč v interakciji z drugimi posamezniki v skupini.

Če se človekovi odnosi z drugimi ljudmi, ki potekajo v medsebojnih interakcijah, prenesajo kot pogovor osebne in družbenega jaza v človekovo doživljanje in vedenje, nastane proces, ki oblikuje sebstvo. (ibid.: 136) Ta notranji dialog med »jaz« in »mene« lahko označimo kot mišljenje. Osebni in družbeni jaz sta del ene celote.

Družbeni jaz je posameznikova definicija sebe v specifični družbeni vlogi. Posameznik se lahko vidi na primer kot dober starš ali zvest prijatelj. Osebni jaz pa je posameznikovo mnenje o sebi kot celoti. Jaz je zgrajen iz reakcij drugih na posameznika in načina, kako interpretira te reakcije. Če se ima posameznik za strahopetca na podlagi koncepta jaza, ki si ga je zgradil, je malo verjetno, da bo v nevarnih položajih ravnal pogumno.

Meadova teorija socializacije loči dve stopnji: »play stopnjo« (igra) in »game stopnjo« (organizirana igra). V play stopnji otrok igra vloge, ki niso njegove (igra zdravnika, starša) in se začenja zavedati razlike med seboj in med vlogo, ki jo igra. S tem razvije idejo jaza. V game stopnji, torej pri igranju organizirane igre, pa začnejo otroci gledati nase z vidika različnih udeležencev. Postaviti se morajo v vloge drugih, da bi dojemali svojo lastno vlogo v igri. Ko se zavedajo pogledov drugih nanje, se zavedo, kaj se pričakuje od njih. To je podlaga za sodelovanje v družbi. Tako se pričnejo zavedati splošnih stališč skupnosti ter se presojujejo in vrednotijo glede na pomembne druge. Ko ljudje premišljujejo o sebi, se tako stalno sprašujejo, kaj bodo mislili in pričakovali drugi ljudje. Tako je obnašanje regulirano glede na pričakovanja in stališča drugih. (Haralambos 1999: 900)

Vsaka odločitev človeka je, še preden pride do le-te, povezana z odločitvami drugih ljudi, na katere bo vplivala.

Obstaja proces, preko katerega človek v interakcijah z ljudmi neizogibno postaja tem ljudem podoben in dela enake stvari kot oni, vendar se tega procesa ne zaveda. Zave

se ga šele, ko dokončno prevzame njihovo naravnost in prav s tem, ko posameznik v procesu samozavedanja prepozna sebe kot sebstvo, se naravnava k samouveljavljanju ali k podrejanju skupnosti. Tako torej postane določeno sebstvo. Na splošno bi lahko rekli, ko neko ravnanje skupnosti preide v posameznika, nastane v njegovem doživljanju nov pomen in nova ureditev odziva. (Mead 1997: 146)

»Posameznik in družba sta razumljena kot neločljiva, saj lahko posameznik postane človeško bitje le v družbenem kontekstu.« (Haralambos 1999: 901)

1.5.1 Samodejavnost

Človek je dejavno bitje, ki nadzoruje sebe in okolje ter zavestno uravnava svoje obnašanje, torej je zmožen delovati na osnovi lastne volje, lastnih zavestnih pobud in namer ter zamisli. To je samodejavnost, ki je proces, ki temelji na človekovih zmožnostih, da načrtuje, predvideva in zavestno vodi svoje obnašanje. Zavestno lahko sproži dejavnosti, ki se mu zdijo primerne. Velike umske kapacitete namreč omogočajo človeku, da si zamisli izide svojega ravnanja in jih presoja, potem pa si ustvari sodbo o tem, kateri možni izid je ugodnejši. Samodejavnost nam omogoča, da lahko izbiramo in se odločamo. Še posebej se pojavi v situacijah, kjer nam rutinski vzorci obnašanja ne zadoščajo in moramo presojati kaj naj storimo. Težko z gotovostjo trdimo, da je naša samodejavnost resnično svobodna, torej neodvisna od drugih vplivov kot so to dedni in okoljski vplivi, vendar pa je zanesljivo to, da lahko trdimo, da nekatera svoja dejanja doživljamo kot svobodna. Torej odvisna le od naše volje. Ob teh dejanjih imamo občutek, da smo jih opravili po lastni odločitvi. Vendar pa velja omeniti tudi, da zgolj občutek svobode ni ravno dokaz, da je kako ravnanje povsem svobodno. (Musek, Pečjak 1995: 65 – 74)

Mead je družbeni jaz opredelil kot tisti segment osebnosti, v katerega dani subjekt vsrkava, ponotranji vse tisto, česar je deležen s strani drugih, skozi procese socializacije. Ponotranji torej navade, šege običaje, pravila, moralo, strategije ravnanja ali strategije preživetja. Teh družbenih vsebin ne sprejema pasivno, temveč jih, vsaj od določenega obdobja naprej, aktivno obdeluje in selekcionira, kar počne skozi osebni jaz. Osebni jaz je tako segment osebnosti, ki je nosilec samozavedanja in

lastne aktivnosti. V game stopnji posameznik že reflektira svoje početje, saj v tej stopnji vznikne osebni jaz. Takrat je avtonomen ali vsaj delno avtonomen pri sprejemanju odločitev, katere strategije preživetja bo ubral. Posameznik ni zgolj pasivna oseba, ki jo determinirajo nekakšni zunanji, četudi ponotranjeni dejavniki. Govorimo o samodejavnosti, katere nosilec je osebni jaz. (Poštrak 2006)

Za Meada je posameznik razmeroma avtonomen in se sam odloča, sam reflektira in osmišlja svoje ravnanje, vendar to počne v okviru, ki so mu ga vzpostavili pomembni drugi. Gre za tiste, ki so skonstruirali svet, realnost, v katero je posameznik rojen. Odgovor, zakaj se lahko dva posameznika različno odzivata, čeprav sta odraščala v identičnem okolju in imata podobne zaloge znanja, podobno vsebino svojega družbenega jaza, vendar kljub temu lahko razvijeta različne strategije pre/živetja, taktik ravnanja, je sledeč: zaradi svojega osebnega jaza, tega aktivnega dela svoje osebe. Temu lahko rečemo tudi samoaktivnost. (Poštrak 2007)

Dejstvo, da sebstvo nastane v socialnem procesu in da je pravzaprav individualna refleksija organiziranega vedenjskega vzorca, kot ga v svoji strukturi dojema, ni niti v neskladju niti v nasprotju z dejstvom, da je vsako sebstvo individualna osebnost, torej povsem edinstvena struktura. Vsak posameznik namreč, četudi skozi svojo organizirano strukturo, v tem socialnem procesu reflektira vedenjski vzorec procesa kot celote, vendar ga reflektira z vidika svojega posebnega in edinstvenega položaja v tem socialnem procesu. Tako v svoji organizirani strukturi reflektira drugačen vidik ali perspektivo celotnega vzorca socialnega vedenja, kot ga reflektirajo organizirane strukture drugih posameznikov v tem procesu. (Mead 1997: 152)

Posameznik kot edinstvena oseba lahko torej ravna drugače, kot ravnajo ljudje okoli njega, ki sledijo nekemu družbenemu vzorcu, saj je zmožen ta vzorec reflektirati na svoj način in se na podlagi tega odločati.

Merleau-Ponty (Poštrak 2002: 256) pravi, da subjekti stojijo skupaj v odnosu »jaz-ti«, kjer so njihove akcije povezane in prepletene, vsaka motivirana in koordinirana glede na drugo in skoznjo, vendar brez zavestnega predpostavljjanja in refleksivnega zavedanja sebe ali drugega. Subjekti ne razmišljajo o svojem drugem, ampak se kljub temu odzivajo nanje in so vsrkani v skupno akcijo. Vsako dejanje enega kliče po

dejanju drugega, ki spet kliče po dejanju prvega in tako naprej. Po Meadu to deluje pod ravniyo zavestne refleksije.

To lahko prikažemo z enostavnim sociološkim pojavom navdušenja na nogometni tekmi. Posameznik lahko čuti, da ga obdajajoče razpoloženje množice vleče s seboj kot nekakšna zunanja sila, ki je ravnodušna do njegovega individualnega bitja in hotenja, pri tem pa je prav ta množica sestavljena izključno iz takih posameznikov. Gre namreč za čisto vzajemno učinkovanje in to učinkovanje razvija dinamiko, ki se zdi nekaj objektivnega in kot taka vsakomur prikriva njegov lastni prispevek. V resnici pa je sleherni posameznik ta, ki v množičnem navdušenju za seboj potegne še druge. (Simmel 1993: 36)

Naše doživljanje oziroma naš notranji svet ni nekaj, kar obstaja povsem ločeno od doživljanja drugih, od njihovega notranjega sveta. Notranji svet osebe se konstruira pod raznolikimi vplivi zunanjega sveta. Oseba ni ostro ločena od zunanjega sveta. Notranji svet osebe je pravzaprav lahko konstruiran pod raznolikimi vplivi zunanjega sveta. Oseba je ves čas na neštete načine in na raznih ravneh odprta v ta zunanji svet, s tem pa tudi do drugih. Oseba je tako kot bitje, v katerem so že neločljivo prisotni Drugi. V simboličnem smislu oseba torej ni izolirana entiteta, atomistično pojmovan osnovni delček družbe, kot je na to nakazoval dualizem posameznik/družba. (Poštrak 2002: 259)

Noben posameznik ne ponotranji čisto vsega, kar se kot realnost objektivizira v družbi, v kateri živi. Osebni življenjepis ni nikoli povsem družben. Posameznik se pojmuje kot bitje znotraj in zunaj družbe. (Berger, Luckmann 1988: 125)

Od Meada naprej se psihologi ne morejo več obnašati, da je posamezniku nasproti postavljeno okolje in se izčrpavati v dokazovanju prednosti enega (samodejavnost, samoaktualizacija, samodeterminiranje) ali drugega (vpliv okolja, zgodovine, družbenih razmer). Nikoli ne bo mogoče zagotovo trditi, na primer, da je človekova duševnost 80-odstotno determinirana z vplivi okolja in 20-odstotno s človekovo konstrukcijo. Posameznik namreč ni entiteta, ki zgolj odgovarja na dražljaje iz okolja, ampak je del strukture, kjer ni mogoče enostavno reči, kaj je zunaj in kaj znotraj. (Mead 1997: 297)

1.5.2 Socializacija in inkulturacija

Socializacija kot splošni pojem predvideva abstraktno opredelitev procesa učlovečenja človeškega bitja skozi procese, v katerih posameznik prevzame vzorce obnašanja in vsega drugega, kar sestavlja družbo. V tem kontekstu se posameznik vključi na nekaj, večino ali vse ravni družbene organizacije. Pojem inkulturacija pa poskuša izpostaviti predpostavko, da se vsako človeško bitje nauči bolj ali manj večino znanj, verovanj, običajev itn., ki sestavljajo tkivo določene kulture dane skupnosti ljudi. Socializacija je torej proces vključevanja v družbene institucije in prevzemanje družbenih vlog, medtem ko inkulturacija izpostavlja vidik specifičnosti konkretnih načinov delovanja v tej strukturi. Inkulturacija bi v tem smislu pomenila seznanjanje z nakopičenim znanjem, z vedenji, oblikami življenja, ustvarjalnosti itn., vendar le do določene mere, skozi sito (ustvarjalnega) individualnega sprejemanja in omejenih zmožnosti celovitega posredovanja teh vsebin. (Poštrak 1994: 329)

Posameznik misli skozi notranji dvogovor družbenega jaza in osebnega jaza. Misli pa vedno na svoj način. Kako pa lahko misli na svoj način, če pa je kot oseba vzpostavljen šele skozi podatke, ki mu jih naložijo drugi? Če tako rekoč sploh še ni obstajal opreden se ni učlovečil, socializiral. Mead namreč smatra, da človeka tako rekoč ni, dokler se ne učloveči, socializira in inkulturira, saj je pred tem le biološki posameznik (kot fizična stvar). Socializira se prek pomembnih Drugih, ki mu dajo vse potrebne podatke. (Poštrak 2002: 261)

Popolna socializacija pa vendarle ni mogoča, saj si vsak posameznik po svoje interpretira ponujene predstave in vedenja, hkrati pa mu tudi ti pomembni Drugi nikoli ne morejo neposredno in popolnoma natančno posredovati svojih predstav zaradi omejitev jezika in drugih komunikacijskih sredstev. (Poštrak 1994)

Na kratko si pogledjmo stopnje socializacije, preden spregovorimo več o popolni socializaciji. Primarna socializacija se dogaja v najzgodnejšem otroštvu, največkrat v okviru družine, ko se otrok uči jezika, odnosov med mladimi in starimi, odnosov med spoloma in se prek prepovedi, nagrad in kazni uči sprejemljivega vedenja, kakor ga definira določena družina v kontekstu določene družbe. Sekundarna socializacija se

dogaja v okviru, ki je širši od družine in neposrednega okolja. Ta je pri nas locirana v čas osnovnošolskega in srednješolskega izobraževanja, ko se otrok uči raznih družbenih vlog. Terciarna socializacija zajema procese, ki se dogajajo po končanem izobraževanju. (ibid.: 331)

Posameznik se ne more vzpostaviti zunaj skupnosti in zunaj vpetosti v kulturne vsebine, vezane na to skupnost, ker ravno preko različnih oblik povezovanja z drugimi vzpostavlja svojo identiteto, osebnost. Ta identiteta se izgrajuje v povratno učinkujoči, vzajemni povezanosti osebe z drugimi in s skupnostjo. To se dogaja v procesih, ki jima rečemo inkulturacija in socializacija. Vendar pa v okviru dane skupnosti obstaja oseba tudi kot izviren, neponovljiv in kompleksen posameznik, ki vstopa v dejavne odnose z drugimi. Proces inkulturacije in socializacije torej nista vseobsegajoča in izključna dejavnika izgradnje identitete posamezne osebe, saj oseba ni pasiven proizvod teh dveh procesov, temveč v njih aktivno sodeluje na različne načine. Noben človek ni zgolj proizvod kulture ali družbe. (ibid.: 340)

1.5.3 Ustvarjalnost

Eno ključnih obeležij človekove narave je, da ne sledi zgolj konvencijam kulturnega tipa, ampak je do te dediščine v trajno ustvarjalnem odnosu. Ta ustvarjalnost predstavlja obliko deviacije, ki je izraz posameznika. Večina oseb namreč zaradi kombinacije bioloških, duševnih in kulturnih posebnosti odstopa od standardov danega kulturnega tipa. Takšno odstopanje osebe v vsakdanjem življenju predstavlja njegovo ustvarjalnost v najširšem pomenu besede. (Tomc 1992: 66, 67; po Poštrak 1994)

Oseba ne obstaja kot ločena enota, temveč je ves čas in na različnih ravneh v kompleksnih soodnosih z drugimi. Ti soodnosi z drugimi se oblikujejo v kompleks, ki ga imenujemo družba. O njej ima vsak posameznik svojo predstavo in do nje vzpostavlja določen odnos, s tem pa tudi odnos do drugih pripadnikov te skupnosti. Posameznik lahko nasprotuje ali sodeluje v tem odnosu. Brez konflikta med ustvarjalno osebo in družbo ni razvoja oziroma kulturnih in družbenih sprememb. Brez vsaj minimalnega sodelovanja pa spet ni mogoče skupno življenje. (Poštrak 1994: 340)

Glavna značilnost ustvarjalnega mišljenja je izvirnost. Ustvarjalnost daje izvirne dosežke, torej nekaj redkega, nenavadnega, izjemnega, v skrajnem primeru enkratnega in neponovljivega. Ustvarjalno mišljenje je mogoče le pri reševanju zelo odprtih problemov, pri katerem niso vsa stanja vnaprej določena. Pomembna značilnost ustvarjalnega mišljenja je prožnost in gibljivost. Prožen mislec prihaja do številnih idej in rešitev, gibljivost pa pomeni sposobnost spreminjanja rešitve. Večina ljudi se zadovolji z rešitvijo, do katere pridejo, in nimajo potrebe, da bi jo spreminjali, medtem ko jo misleci z gibljivim mišljenjem dopolnjujejo, razvijajo in spreminjajo. Za ustvarjalno misel je značilen preobrat v mišljenju, nova kombinacija gradiva, njegova reorganizacija, nova razlaga, spoznanje ali funkcija. Kot primer lahko navedemo gospodinjo, ki želi zabiti žebelj v steno, a ne najde kladiva, zato vzame čevelj in z njim zabije žebelj. (Musek, Pečjak 1995: 167)

Ustvarjalnost je odvisna tudi od človekove osebnosti. Najpomembnejša značilnost ustvarjalnih ljudi je nekonformizem, saj se ustvarjalni mislec v mišljenju ne podreja avtoritetam ali večini in ničesar ne vidi povsem urejeno, dognano in izdelano, zato skuša urediti gradivo na nov način. Psihologi domnevajo, da so vsi ljudje sposobni ustvarjati, čeprav eni bolj in drugi manj, saj mnogi ljudje ne razvijejo teh zmožnosti ali pa je njihova ustvarjalnost zavrnjena. Eden od pogostih razlogov neučinkovitega mišljenja je pojav, ki mu pravimo zagozditev ali fiksacija mišljenja, saj se misel tako utrdi, da jo mislec kar naprej ponavlja, tudi kadar ne ustreza situaciji. Včasih se sicer trudi, da bi jo opustil, vendar ne more. Še pogosteje pa se tega sploh ne zaveda.

Eden od poglavitnih razlogov miselne zagozditve je prevelika izkušnja (navade, spretnosti, znanje). Kadar smo navajeni reševati problem na en način, težko sprevidimo drugačnega. (ibid.: 170-171)

Poglejmo si tri tipe osebnosti, ki so sicer idealnotipski, saj jih težko najdemo v resničnem življenju, vendar nam služijo, da si bolj predstavljamo ustvarjalnost pri posamezniku. Govorimo o filistru, bohemu in ustvarjalnemu posamezniku, kot sta jih opredelila Thomas in Znaniecki. (po Makarovič 1986)

Za filistra je značilna ustaljena, toga struktura mišljenja in obnašanja. Ta tip osebnosti je pogosto tako zelo zaljubljen v svoj svet, da sprememb v okolju ne opazi in ravna naprej po starem, čeprav njegovo ravnanje že dolgo ni več smiselno. Če opazi

nesmiselnost svojega početja, se mu njegov svet nenadoma v celoti poruši. Vse njegovo okolje postane v trenutku popolnoma nedoločeno in tako je nenadoma pripravljen sprejeti katerokoli definicijo, ki se mu ponudi. Ravno nasprotno reagira na spremembe tip osebnosti imenovan bohem. Njegova notranjost je nestrukturirana in kaotična, zato se v kaosu počuti kakor riba v vodi. Brez težav se prilagaja spremembam, vendar pri tem ne ustvarja ničesar novega. Kreativni posameznik se od filistra in bohema razlikuje v tem, da spremembe v okolju sicer upošteva, vendar jih ustvarjalno preoblikuje in strukturira. V tej potrebi po strukturiranju stvarnosti je skoraj podoben filistru, vendar se od njega tudi radikalno razlikuje po tem, da se pogumno in bistrovidno sooča s kaotičnostjo sveta v katerem živi. (ibid.: 21)

Če je za tradicionalno družbo značilen tip filistra, je za današnjo družbo značilen tip bohema. (ibid.: 25)

Filister bi sprejel negativni pogled na socialno delo, ki ga ima okolje, v katerega je vpet in se ne bi odločil za pomoč, bohem pa ne sprejema definicij, ki se nahajajo okoli njega.

Ustvarjalni posameznik bi postavil pod vprašaj mnenja t. im. »ustvarjalcev mnenj« in si ustvaril svoje mnenje. Zna upravljati v družbi tako, da iz vseh informacij, ki so mu bile posredovane in so vsebovane v njegovem družbenem jazu, izlušči tisto, kar je zanj smiselno in deluje na svoj način. Ustvarjalni mladostnik bi torej kljub vsem informacijam, ki se nahajajo okoli njega, znal delovati tako, da bi le-te upošteval, a vendar ustvaril nekaj novega. Tako bi se lahko kljub družbenemu vzorcu ne-iskanja pomoči sam odločil za iskanje pomoči, ker bi uvidel, da je to zanj smiselno. Tako bi ravnal avtonomno in tudi deviantno, torej odstopajoče od obstoječega mnenja, ki je negativno nastrojeno proti socialnem delu. Vse skupaj pa poteka pod pogojem, da se v njegovem družbenem jazu nahaja pozitivna izkušnja ali pozitivna slika o socialnem delu.

Na tem mestu ne bom govoril o deviantnosti, pojmovani kot odklonu ali odstopanju od nekega merila ali norme. V tem primeru gre za odstopanje od predpostavke, da socialno delo ni nič vredno.

1.6 Vzgoja in avtonomnost

Psihoanaliza pravi, da je za otroka nujen padec v svet kulture, hkrati pa imajo odrasli kot močnejši členi v vzgojni komunikaciji etično odgovornost, da upoštevajo otrokove razvojne potrebe. Človek kot svobodna, kritična in odgovorna osebnost nastane pod vplivi kulture v procesu vzgoje, ki zna upoštevati in zaščititi njegove temeljne razvojne potrebe, saj se človek najprej podreja normam družbe, potem pa se jim šele prične upirati in išče lastno identiteto. Svoboden torej postane šele preko podrejanja vzgojnim zahtevam. Psihoanaliza pravi, da je za človekovo naravo značilen določen biološki primanjkljaj, ki se mora nujno zapolniti s posredovanjem kulture oziroma z vzgojo. (Kroflič 1997: 14-15)

V nevtralnem smislu je pretežni del vzgoje manipulacija, saj je vzgojitelj tisti člen vzgojne komunikacije, ki določa cilje vzgajanja, obliko in vsebino komunikacije (vzgojitelj recimo predstavlja otroku moralna pravila, norme in zahteve kot edine družbeno ustrezne), otrok pa si običajno težko odgovori na vprašanje, kaj od njega pravzaprav hočemo. Sodobni vzgojni koncepti naj bi ravno zaradi tega težili k postopnemu ukinjanju vodenja posameznika, k odpravi manipulacije in posledično k pripravi posameznika na to, da si bo sposoben sam načrtovati vzgojne cilje in razvijati lastno osebnost ter k uporabi lastnega mišljenja, k ustvarjalnosti in k reflektirani moralnosti. (ibid.: 17)

Kohlbergova teorija moralnega razsojanja (ibid.) deli razvoj morale na tri stopnje: predkonvencionalna, konvencionalna in postkonvencionalna morala. Vsaka stopnja je sestavljena iz dveh delov. V obdobju predkonvencionalne morale otroku ni mar za interese drugih ljudi oziroma jih upošteva le v smislu enakovredne menjave. V stopnji konvencionalne morale otrok upošteva pravila socialnega okolja, če ga uspemo prepričati, da to koristi tudi njemu. Začne upoštevati družbeni sistem in vzpostavi moralno zavest.

Otrok je najprej podrejen notranji avtoriteti ugodja, ko pa spozna, da je ugodje odvisno od pomoči pomembnih oseb, se podredi njihovi avtoriteti. Ponotranji zahteve pomembnih Drugih in se podredi avtoriteti moralne zavesti oziroma družbenih dolžnosti. Šele z razvojem refleksivnega mišljenja pa je končno sposoben dojeti

univerzalna moralna načela in se svobodno in odgovorno odločati o konkretnih moralnih dejanjih na podlagi avtoritete teh načel.

V obdobju postkonvencionalne morale je posameznik sposoben dogovarjanja in iskanja primerne odločitve, ki ustrezajo konkretni situaciji in odgovorno upošteva pričakovanja in potrebe oseb, s katerimi vstopa v odnosna razmerja. Na najvišji stopnji moralnega razsojanja se zave univerzalnih etičnih načel. To pomeni, da načrtovano dejanje kritično primerja z načelom univerzalne vrednosti (ki velja za vse ljudi, v vsaki situaciji, v vsakem trenutku) in se na podlagi tega odloči za akcijo ali pa ne. Upošteva moralna pravila, ki jih sam izbere. V tej stopnji se človek dokončno vzpostavi kot avtonomen subjekt, saj posameznik svobodno, a kritično in odgovorno moralno razsoja o situaciji.

Osnovna naloga institucionalne vzgoje v osnovni in srednji stopnji šolanja je, da pri večini posameznikov učvrsti konvencionalno stopnjo moralnega razsojanja, saj naslednje stopnje dosežejo le redke odrasle osebe. (ibid.: 47)

Od sodobnih mladostnikov torej lahko pričakujemo, da bodo upoštevali pravila socialnega okolja, če ga uspemo prepričati, da to koristi tudi njemu, ne moremo pa nujno pričakovati avtonomnih posameznikov, ki kritično in odgovorno moralno razsojajo v situacijah. Ne moremo pričakovati od mladostnikov, da se bodo znali avtonomno odločati in biti odgovorni, če to ni niti cilj vzgoje v šolah. Večina mladostnikov tako ustreza filistrskemu tipu osebnosti, od katerega pa ne moremo pričakovati avtonomije v odločanju. Če mladostnik vidi večjo korist v tem, da se počuti sprejet v svojem okolju, kot v tem, da si poišče pomoč pri socialnem delavcu, ko je v stiski, se takrat ne bo odločil za iskanje pomoči, če to okolje ni naklonjeno socialnemu delu.

»Če v življenjskem poteku prevladuje potreba po varnosti, bo človek bolj pripravljen plačati visoko osebno in socialno ceno za ohranitev prevladujočih vzorcev, ki predstavljajo tudi socialne norme. Prej se bo pripravljen odpovedati osebnim načrtom in pričakovanjem zato, da bo socialno sprejet in odobravan v svojih dejavnostih.« (Ule, Kuhar 2003: 18)

Poglejmo si različne modele vzgoje in njihov odnos do avtonomnosti subjekta vzgoje.

Ideološki koncept kulturno-transmisijskega modela vzgoje je prežet z manipulacijo, saj otroku predstavlja pravila moralnega vedenja kot norme, o katerih se ne razpravlja in ki jih mora sprejeti. Ta model vzgoje, na katerega je vplivala behavioristična psihološka šola, je prevladoval do dvajsetega stoletja, temeljil pa je na predpostavki, da je osnovna naloga moralne vzgoje na otroka prenesti sistem moralnih pravil, ki so uveljavljena v kulturi. Od otroka se ne pričakuje kritična presoja, torej se pri njem ne razvija avtonomna morala.

Permisivni model prijazne vzgoje izhaja iz potrebe po spoštovanju otrokovih pravic, ki jih je avtoritarna patriarhalna vzgoja zanemarjala in iz prepričanja, da nasilne metode niso učinkovite. Pri tej vzgoji subjekti spoštujejo moralna pravila še bolj konformistično kot pri avtoritarni vzgoji, saj si s spoštovanjem pravil pridobivajo naklonjenost socialnega okolja. Otroci, ki so vzgajani bolj svobodno, se kljub temu ne odlikujejo s samostojnostjo, ustvarjalnostjo in notranjo avtonomno moralnostjo, ampak do skrajnosti razvijejo potrošniško egoistično miselnost in bolešno narcistično odvisnost od zunanjih potrditev socialnega okolja, ki jih dobijo takrat, ko uspešno igrajo družbeno primerne vloge.

Lahko rečemo, da imata stroga avtoritarna in permisivna vzgoja podobne učinke, saj se pri obeh od otroka pričakuje, da bo sam ugotovil kaj je prav, kaj narobe in kaj drugi pričakujejo od njega. (ibid.)

Procesno-razvojni model moralne vzgoje se pojavi kot model, ki presega slabosti avtoritarne in permisivne vzgoje. Temelji na teoriji objektnih odnosov, ki govori o tem, da so najpomembnejši otrokovi objekti identifikacije v zgodnjem otroštvu starši (še posebej mati). Med objekte pa prištevamo tudi sorodnike, vrstnike, poklicne vzgojitelje in učitelje, domišljijske like, igrače in celo tako abstraktne pojave, kot so moralne norme, zahteve in prepovedi, ki jih na otroka naslavlja drugi. Pomembni Drugi so objekti identifikacije, ki obkrožajo otroka in vzpostavljajo z njim odnos, s tem pa vplivajo na razvoj njegovih psihičnih struktur. Otrok namreč v interakciji z okoljem gradi svoj notranji psihični aparat. To je prvi postulat teorije objektnih odnosov. Ta zelo nazorno pokaže, kako se v otrokovem razvoju neločljivo prepletajo zunanji in notranji dejavniki, podedovane nagonске težnje in vzgojni vplivi socialne okolice.

Drugi postulat pravi, da otroka pri vzpostavljanju odnosov z okoljem vodita dve protislovni težnji nagonskega. To sta težnja po odvisnosti od nekoga ali nečesa (kar

nam daje toplino, hrano, varnost) in težnja po samostojnosti, kreativnosti in svobodi. Tisto, kar v moralni vzgoji v zgodnjem otroštvu otroku zares pomaga, je stabilno, čustveno okolje, ki otroku nudi kvalitetne objekte identifikacije, hkrati pa neprestano spodbuja otrokove težnje po oddaljevanju od pretesnih čustvenih spon, k iskanju lastnih izkušenj, resnic in moralnih načel. (ibid.: 38 - 39)

Simbolna identifikacija nastopi po preseganju simbiotske navezanosti otroka na svojo mamo (pomembni Drugi). Gre za Ojdipov kompleks. V tem obdobju se rahlja tesna čustvena povezanost z materjo, ki ga zadržuje pred osamosvojitvijo. Ko v ta odnos vstopi oče (pomembni Tretji), ki je glasnik racionalnega sveta pravil, zahtev in zakonov, se otrok iz stanja simbioze sooči s svetom pravil in omejitev. To ga privede iz stanja ugodja, kjer se vzpostavi nova oblika avtoritarne navezanosti, ki pa kasneje zagotavlja vzpostavitev posameznikove subjektivitete in moralne avtonomije, skratka, svobodne osebnosti. Zahteve morajo biti racionalno utemeljene in jasno izražene. Otrok se tako znajde v situaciji, ko se lahko navidezno (ker še ni sposoben upora) odloča ali bo sprejel racionalni razlog zahteve ali ne. To mu kasneje služi kot glavno orožje v boju zoper manipulacijo. Otrok točno ve, kaj se od njega pričakuje. V vlogi pomembnih Tretjih lahko nastopajo tudi vrstniki in poklicni vzgojitelji ter s tem vnašajo simbolni zakon. (ibid.: 42)

S tem v otrokovi psihični strukturi nastane nadjaz.

»Ker otrok še ni podvržen zakonu in zato še ni moralni subjekt, je funkcija vzgoje v tem, da otrok preko zunanje prisile, drila, kazni, ponotranji zakon, da se mu torej oblikuje nadjaz kot nekakšen glas vesti, kot znotrajpsihična instanca, ki je značilna za moralni subjekt.« (Salecl 1991: 98)

Kant (ibid.) meni, da ta notranji glas vesti določa njegovo moralno delovanje. Človek namreč po naravi ni moralno bitje, ampak to postane šele takrat, ko njegov razum razvije idejo dolžnosti in zakona. Z vzgojo ga poučujejo in tako pripravijo za dolžnosti svobodnega posameznika.

Nastanek in delovanje nadjaza kot ponotranjene avtoritete spremlja splet ugodja in nelagodja, saj zahteve pomembnega Drugega sprožijo otrokovo agresijo. Ker pa otrok potrebuje zaščito, nastalo agresijo ponotranji in jo nekako obrne vase s tem, ko se s pomembnim Drugim identificira. Posledica identifikacije oziroma podreditve avtoriteti pomembnega Drugega, je ugodje ob varnosti, katere je otrok deležen, pa tudi nastanek nadjaza, ki ga zavezuje od znotraj, hkrati pa v njem sproža napetost, ker

se je s podreditvijo odpovedal notranjim željam. Podreitev avtoriteti poleg ugodja spremlja tudi določeno nelagodje, ki ga izsili izvorna težnja po osamosvajanju. Ob ustreznem negovanju slednje težnje lahko z vzgojo spodbudimo postopen razvoj svobodne osebnosti in avtonomne morale. (Kroflič 1997: 58)

Procesno-razvojni model moralne vzgoje vzgaja svobodne in moralne avtonomne posameznike.

1.6.1 Šolski sistem in avtoriteta

Kroflič (1997) navaja tri prevladujoče koncepte pedagoške avtoritete: apostolska avtoriteta (značilna za klasično patriarhalno vzgojo), prikrita avtoriteta vzgojnega okolja (značilna za permissivno pedagoško gibanje) in samoomejitvena avtoriteta.

Apostolsko avtoriteto, ki je oprta na položaj in ji ne smemo ugovarjati ali vanjo dvomiti, lahko vežemo na avtoritarno vzgojo. Prikrito avtoriteto lahko vežemo na laissez-faire vzgojo, medtem ko samoomejitveno avtoriteto povezujemo z demokratičnim pristopom. (Poštrak 2006)

Šola skozi svojo institucionalizirano ritualno prakso poučevanja oblikuje idejo normalnosti in oblikuje resnice pri posameznikih, s tem pa konformnost vladajoči kulturi. Nadzorovanje v šoli ne poteka s fizično prisilo in kaznovanjem, ampak z nezavednimi mehanizmi discipliniranja. Ti potekajo skozi izobraževanje. Naloga šole ni le predstavljanje določenega vedenja, temveč oblikovanje zavesti. Posredovano vedenje morajo učenci nezavedno ponotranjiti ter oblikovati takšne navade in znanja, ki jih vladajoči razred potrebuje. Tako se oblikuje realnost. Otroci skozi izobraževalni sistem ponotranjijo vladajočo družbeno ideologijo. (Salecl 1991: 120)

Vzgojno-izobraževalni proces poteka po različnih avtoritetnih pristopih, torej po različnih načinih, kako učitelj pristopa do učenca in z njimi komunicira.

Pri avtoritarnem pristopu je komunikacija med učiteljem in učenci predvsem enosmerna. Učitelj posreduje informacije in opredeli primerne vzorce vedenja, učenci

pa mu morajo slediti. Cilj vzgoje je natančna reprodukcija znanja ter spoštovanje vnaprej opredeljenih moralnih pravil in institucionalnih ritualov. (Kroflič 1997)

Ivan Illich (Haralambos 1999: 739) je v svojem času razvijal idejo o razšolanju družbe. Šole je obravnaval kot represivne institucije, ki indoktrinirajo učence, tlačijo ustvarjalnost in domišljijo ter uvajajo konformnost in silijo študente, da sprejmejo interese nosilcev moči. Temu je rekel skriti kurikulum, ki naj bi deloval tako, da imajo učenci malo vpliva na to, kaj se učijo in kako se učijo oziroma ga sploh nimajo. Prevladuje avtoritativni pristop in sledenje pravilom. Šole izberejo za naslednjo stopnjo tiste, ki so na bolj zgodnji stopnji igre potrdili, da ne ogrožajo ustaljenega reda, torej sledijo pravilom. Nizke ocene dobijo učenci, ki so ustvarjalni, neodvisni in agresivni, medtem ko imajo točni, vztrajni, odvisni in stanovitni učenci visoke ocene in zato napredujejo. Konformnost in poslušnost sta tako sami po sebi nagrajeni. Skriti kurikulum vzpodbuja sprejemanje hierarhije. Tako nastaja poslušna delovna sila nekritičnih, pasivnih delavcev, s katerimi lahko delodajalci z lahkoto manipulirajo. Illich meni, da resnično učenje ni rezultat poučevanja, temveč neposrednega in svobodnega vključevanja posameznika v vsak del učnega procesa.

Prikrita avtoriteta, ki ustreza permissivni vzgoji, pod krinko oblikovanja otrokove individualnosti in umikanja pravil prevzame nad učenci popoln nadzor. Nadzor se namreč poveča, ker so zamenjali avtoriteto učitelja, ki je sedaj prijatelj učenca, še zmeraj pa poteka discipliniranje, saj je hierarhija učitelj-učenec kljub vsemu ohranjena. Permissivna vzgoja, ki razbija pravila in učiteljevo avtoriteto, onemogoča razvoj učenčeve moralne odgovornosti in ustvarja negotove posameznike, saj le-ti ne vedo, kdaj jim je učitelj prijatelj, kdaj pa učitelj. Velja torej, da šola, ki ima pravila, omogoča učencu svobodne odločitve in odgovornost za dejanja. (Salecl 1991: 109) Brez pravil ni zahtev in ni odgovornosti.

Samooomejitvena avtoriteta kot nova oblika se navezuje na izvorno vlogo avtoritete, ki je že etimološko opredeljena kot oblika podrejanja, vendar kljub temu pomaga k postopnemu osamosvajanju in s tem k samoukinitvi avtoritarnega vodenja. Da bi nastala svobodna osebnost, je potrebno slediti naslednjim načelom samooomejitvene avtoritete: podpirati moramo otrokovo moralno in mišljenjsko osamosvajanje s spodbujanjem samostojnega iskanja ustreznih etičnih rešitev, istočasno pa moramo

omejevali vpliv lastnih modelov reševanja moralnih problemov na otroka. (Kroflič 1997: 68)

1.7 Načini vodenja v socialnem delu

Največkrat ločimo med več vrstami pristopov pri delu z mladimi. Po eni od delitev govorimo o dogovornem, nedogovorno ukazovalnem in nedogovorno neukazovalnem načinu vodenja.

Dogovorni način vodenja lahko povežemo z demokratičnim, nedogovorno ukazovalni z avtoritativnim, nedogovorno neukazovalni način vodenja pa z »laissez-faire, laissez-passer« pristopom v vzgoji. (Poštrak 2007)

Načine vzgoje bom povezal z načini vodenja v socialnem delu in tako izpostavil, kako se lahko socialno delo odziva na avtonomnost uporabnika. Vedeti moramo tudi, da so ti načini vodenja zgolj analitski pojmi in jih redko srečamo v čisti obliki. Kljub temu pa nam učinkovito služijo za naš prikaz. Dogovorni pristop naj bi bil vzorec ustreznega pristopa v socialnem delu.

V primeru nedogovorno ukazovalnega pristopa je razgovor nedogovoren, saj razgovor sploh ni vzpostavljen. Socialni delavec zgolj daje navodila uporabniku, le-ta navodilom ne more oporekati, ker socialni delavec najbolje ve, kaj je dobro zanj. Le-ta je pojmovan kot pasivni opazovalec procesa reševanja svojega lastnega problema in pri tem nima besede. Za uspešnost reševanja problema je odgovoren socialni delavec. Uporabnik ne sprejme odgovornosti za spoštovanje dogovorov, saj le-ti sploh niso bili prisotni. Navodila so vsiljena, zato se jim ne trudi slediti. Ne čuti se dolžnega aktivno sodelovati. Socialni delavec odgovornost pogosto prenese na uporabnika, v smislu, da je ta sam odgovoren, da se mu je nekaj zgodilo, ker ga ni poslušal. Neuspeh v procesu reševanja problema pa uporabnik ne doživlja kot svoj neuspeh, saj se ne čuti odgovornega za uresničevanje navodil, ker pri tem sam ni sodeloval. (Poštrak 2006) Tak odnos je pogosto neučinkovit in ustreza tradicionalnemu modelu socialnega dela.

Pri nedogovorni neukazovalni obliki vodenja razgovor teče mimobežno. Stik ni vzpostavljen, torej ni temeljev za delovni odnos. Udeleženci se pogovarjajo, vendar se ne dogovarjajo o skupnem početju. Uporabnik ne dobiva navodil, vloge so nejasne, odgovornost pa ni določena in je odsotna. Avtoriteta je prikrita ali odsotna, saj ni na ničemer utemeljena. Udeleženci v procesu reševanja problema ne čutijo odgovornosti za svoje ravnanje, saj le-to sploh ni bilo opredeljeno.

Takšen način vodenja je že vnaprej obsojen na neuspeh.

Pri dogovornem načinu vodenju, ki ustreza socialno-konstruktivističnemu in sistemsko-ekološkemu modelu socialnega dela, vladajo dogovori, vloge so jasne in sprejete, odgovornost je obojestranska, a različna. Tu je avtoriteta samoomejitvena. Uporabnik spoštuje in ceni socialnega delavca zaradi njegovih znanj in sposobnosti. Vsi udeleženci v problemu sodelujejo, soustvarjajo rešitve, skupaj načrtujejo delo in so aktivni udeleženci. Temu načinu vodenja lahko rečemo tudi dogovorni pristop. (ibid.)

Dogovorni pristop spodbuja avtonomnost uporabnika in se opira na njegove vire moči, njegovo definicijo problema in ga ves čas postavlja v vlogo aktivnega udeleženca v procesu reševanja problema. Socialni delavec spodbuja uporabnikovo ustvarjalnost in zaupa, da je vsak posameznik potencialno ustvarjalen, da v procesu reševanja problema izkoristi vse svoje potenciale moči. Socialni delavec skozi proces reševanja problema, ki poteka skozi dogovore in uresničevanje nalog, nudi uporabniku svojo podporo, ga usmerja, mu dodaja moč in hkrati pomaga uporabniku obnoviti stare ali vzpostaviti nove vire neformalne socialne mreže, zato da se lahko uporabnik vrne v svoje normalne vloge, v svoje normalno življenje takoj, ko je to mogoče.

1.7.1 CONA Fužine

Socialno delo se pojavlja v različnih oblikah in praksah. Primer dobre prakse socialnega dela je Svetovalnica Fužine. Nahaja se v središču ljubljanskega naselja Fužine.

Fužine so primer bivanjskega okolja, kjer je urbanizacijska politika stremela v čim hitrejši reševanje stanovanjskih stisk, pri tem pa ni upoštevala, kako pomembno je okolje za kvaliteto življenja in kako okolje vpliva na osebni razvoj otrok in mladostnikov, ki v takem naselju živijo in odraščajo. Negativnim vplivom takšnega okolja, so najbolj izpostavljeni otroci in mladostniki iz deprivilegiranih in ogroženih družin. Ti otroci in mladostniki imajo pogosto težave pri vključevanju v širše okolje. Eden izmed odgovorov na te izzive je Skupnostni program Svetovalnica Fužine.

To je program za mlade, njihove starše ter ostale prebivalce Fužin, ki se kakorkoli srečujejo s stigmatizacijo, socialnim obrobjem, deprivilegiranostjo, šolskimi težavami, težavami v družinskem ali širšem družbenem okolju, ter stiskami, ki iz tega izhajajo.

CONA Fužine (Center Otrok, Najstnikov in Aktivistov) je eden izmed projektov Svetovalnice Fužine. CONA je namenjena celoletnemu intenzivnemu vodenju otrok, mladostnikov in staršev, ki so se znašli v težavah. Gre za skupino mladostnikov, ki se dnevno srečujejo v prostorih skupine, se tam učijo, igrajo in udeležujejo skupinskih aktivnosti. Namen teh aktivnosti je učenje socialnih veščin, podpora učnemu procesu, pridobivanje ročnih spretnosti, preventiva nelegalnih in legalnih drog, učenje življenja v skupini in preživetja v heterogenih družbenih skupinah. Glavni cilj dejavnosti je pomoč mladostnikom, da predelajo svoje stiske in se naučijo konstruktivno spopadati s socialnimi težavami in stiskami, ki izhajajo iz njih.

V CONO se lahko vključijo mladostniki, ki imajo težave, tja jih lahko vključijo starši, institucije s katerimi so mladostniki oziroma njihovi starši v stiku ali pa tja pridejo, če zaznajo potrebo po vključitvi. Udeležba je prostovoljna, z vključitvijo pa mladostnik sprejme določena pravila, ki pogojujejo njegovo prisotnost v skupini. Ta pravila se nanašajo na sodelovanje pri aktivnem reševanju stisk in težav ter na pravila, ki zagotavljajo nemoteno delovanje skupine.

Strokovni delavci vsakega mladostnika osebno spremljajo, vodijo in obravnavajo. Vzpostavijo tudi stik z njihovimi starši in z mladostniku pomembnimi institucijami, s katerimi je v stiku.

Organizirajo dnevne in tedenske aktivnosti, delavnice in video projekcije. To omogoča kontinuirano dinamiko skupine.

Izvajajo tudi letovanja, zimovanja, vikend delavnice in piknike preživetja, ki se dogajajo izven njihovega naselja po več dni zapored. Tako se mladi lahko

razbremenijo vsakdanjih težav in nanje pogledajo z drugega zornega kota ter poiščejo nove rešitve.

(Čermelj 2002: 45-48)

2 PROBLEM

Številni mladostniki se v primeru težav ne bodo odločili za iskanje pomoči, čeprav jim je ta v njihovem okolju na voljo, bodisi v neformalni, bodisi v formalni obliki.

Svoje stiske ne bodo reševali v okvirih institucij socialnega dela.

Čeprav v svojem okolju opažajo vrstnike, ki se zatekajo po pomoč, se sami za iskanje pomoči ne bodo odločili zaradi mnogih razlogov.

V okviru raziskave sem v CONI Fužine ugotavljal, kaj je spodbudilo mladostnike, da so se vključili v proces reševanja problemov znotraj formalnih virov pomoči. Iz njihovih pripovedi sem skušal priti do sklepov, ki bi mi pojasnili razliko med tistimi mladostniki, ki so poiskali pomoč in tistimi, ki je niso.

V raziskavi me je zanimalo:

- na kaj posameznik pomisli, ko sliši za socialno delo,
- kakšno mnenje ima njegova okolica o socialnem delu in kako to vpliva na njegovo mnenje,
- kakšna je javna podoba o socialnem delu v njegovem okolju in kako vpliva na iskanje pomoči,
- kakšna je njegova izkušnja s socialnim delom in kakšen pristop so do njega imeli socialni delavci,
- na koga vse se posameznik lahko obrne po pomoč, ko je v stiski,
- kdaj se posameznik odloči poiskati pomoč pri socialnem delavcu in kdaj se za to ne odloči,
- ali je možno, da se dve osebi iz istega okolja s podobno težavo drugače odločita glede iskanja pomoči in
- kaj mora pri posamezniku prevladati, da se kljub negativnemu družbenemu mnenju glede socialnega dela odloči za iskanje pomoči.

Postavil sem naslednji hipotezi:

1. Če v družbi ljudje ne iščejo pomoči zaradi slabega mnenja o socialnem delu, je tudi posameznik ne bo.
2. Javna podoba socialnega dela vpliva na to, ali se bo potencialni uporabnik odločil za iskanje pomoči pri socialnem delavcu.

2.1 Vrsta raziskave

Raziskava, ki sem jo izvedel, je kvalitativna. Vse gradivo, ki sem ga zbral v procesu raziskovanja, je podano na besedni način. Tudi analiziral sem ga na besedni način, kar pomeni, da pri tem nisem uporabljal matematičnih ali statističnih metod, temveč postopke argumentiranega sklepanja in posploševanja na osnovi kvalitativnega empiričnega gradiva.

2.2 Merski instrument

V raziskavi sem kot merski instrument uporabil napol strukturirano obliko intervjuja. Pri pogovorih sem zastavljal vprašanja, ki sem jih imel vnaprej pripravljena in so se nanašala na glavne teme moje raziskave. Intervjuvancem sem zastavljal tudi nova vprašanja, ki so se mi porajala ob njihovi pripovedi. S tem so lahko čim bolj izrazili svoje mnenje, jaz pa sem dobil širšo sliko o njihovi zgodbi in njihovih mnenjih. Vprašanja so bila odprtega tipa.

2.3 Populacija in vzorčenje

Populacijo so sestavljali mladostniki, ki so vključeni v CONO Fužine. Intervjuval sem sedem mladostnikov, starih od 17 do 24 let (od tega 5 fantov in 2 dekleti). Vzorec mladostnikov je določila Meta Čermelj, ena izmed socialnih delavk v CONI. Predlagala je mladostnike, za katere je menila, da bodo pripravljeni sodelovati in odgovarjati na raziskovalna vprašanja.

2.4 Zbiranje podatkov

Mladostniki so na intervjuje odgovarjali individualno. Pogovore sem, z njihovim soglasjem, snemal na diktafon.

Večino intervjujev sem opravil v prostorih CONE in v pisarnah Svetovalnice Fužine. Potekali so v zasebnem vzdušju. Enega izmed intervjujev sem opravil v parku v Novih Jaršah. Potekali so v mesecu septembru v popoldanskem času.

Kljub temu, da sem bil prostovoljec v CONI, vseh intervjuvancev nisem poznal od prej. Z njimi sem komuniciral posredno preko Mete Čermelj in se tako dogovarjal za sodelovanje, saj sem vedel, da ima z njimi vzpostavljen zaupni stik in se bodo tako lažje odločili za srečanje z menoj.

Pri postavljanju vprašanj sem upošteval njihovo gledanje na položaj, upošteval njihovo doživljanje in bil odprt za različne podatke. Upošteval sem njihovo vključenost v okolje, ki tvori njihov življenjski kontekst, vpliva na njihovo vedenje in doživljanje.

Postavil sem se v vlogo aktivnega poslušalca. Zavedal sem se, da sem bil kot raziskovalec tudi sam vpleten v pogovor in se tako odzival na dogajanje ter si ga po svoje razlagal. Kljub temu, da sem imel o predmetu raziskave že ustvarjeno neko mnenje oziroma predrazumevanje, si nisem dovolil, da bi to oblikovalo moja odkritja v času intervjujev. Moje predrazumevanje se je tako spreminjalo, me pripeljalo do širšega razumevanja situacije in do novih odkritij.

Kljub temu, da so odgovarjali na vsa vprašanja, so bili nekateri mladostniki s svojimi odgovori skopi. Z dodatnimi vprašanji sem jih želel spodbuditi k daljšim odgovorom, vendar ni uspelo. Starejši mladostniki, ki so tudi dlje časa vključeni v CONO in so imeli s socialnim delom več izkušenj, so praviloma odgovarjali manj redkobesedno.

Dejstvo, da sem nekatere mladostnike poznal, je ustvarilo bolj sproščeno vzdušje, vendar ni nujno prispevalo k večji zgovornosti intervjuvancev.

Intervjuje sem izvajal tako, da sem upošteval načela svetovalnega razgovora. To pomeni, da sem z mladostniki takoj na začetku poskušal vzpostaviti osebni stik in ustvariti sproščeno vzdušje, kar sem želel doseči tako, da sem jim na začetku zastavil nekaj povsem vsakdanjih vprašanj. Zagotovil sem tudi nemoten potek intervjujev.

Skopih odgovorov ne morem povezati samo s pomanjkanjem osebnega odnosa s temi mladostniki, temveč tudi s pomanjkanjem vednosti o raziskovalnih temah s strani intervjuvancev.

2.5 Obdelava in analiza podatkov

Podatke, ki sem jih zbral z intervjuji, sem obdelal kvalitativno.

Intervjuje sem posnel z diktafonom in jih prepisal v Microsoft Wordovo datoteko. Podčrtal sem vse relativne izjave v intervjujih in jih prepisal v drug dokument. Vsakemu stavku (ali pa več stavkom skupaj, če so se nanašali na isto temo), sem pripisal kodo, ki je v nekaj besedah strnila izjavo.

Izbral sem sledeče kode oziroma pojme:

- socialno delo
- mnenje

- vpliv družbenih mnenj
- socialno delo v šoli
- CONA
- razlike med spoloma
- okoliščine iskanja pomoči
- družbena podpora
- pozitiven pristop
- negativen pristop
- socialna mreža
- javna podoba socialnega dela
- načini iskanja pomoči
- razlogi za iskanje pomoči
- tisti, ki ne iščejo pomoči

Posamezne izjave, ki so sodile pod isto kodo, sem združil. Vsaki izjavi sem pripisal tudi kratko definicijo, ki je razložila ali opisala izjavo. Tako sem dobil več tabel, ki so vsebovale: enako kodo, izjave, ki se nanašajo na te kode in kratke definicije teh izjav. V tabelah je razvidno tudi, katera izjava pripada kateri intervjuvani osebi. Osebe sem poimenoval s črkami A, B, C, D, E, F in G. Tabele so v poglavju Dodatki.

Definicije izjav sem združil in predstavil v obliki rezultatov.

Osnovne ugotovitve sem nato še enkrat povzel in jih interpretiral v luči teorije in prakse. Opisal sem omejitve glede dobljenih podatkov in sklepe glede veljavnosti in posplošljivosti ugotovitev. Po potrebi sem citiral izjave, ki bolj podrobno opisujejo dobljeni rezultat.

Rezultate in razpravo sem združil v eno poglavje.

3 REZULTATI IN RAZPRAVA

3.1 Rezultati in razprava

Fužine so poseben predel Ljubljane, v katerem je večja koncentracija socialno ranljivih mladostnikov. Prebivalci tega predela razvijajo lastne strategije preživetja, mladostniki pa lastne oblike subkultur. Ena izmed takih oblik subkultur, je »čefurska« subkultura (Vrućinić 2008) in je v tem naselju najbolj razširjena. Mladostniki se ob pojavu težav po pomoč najprej zatečejo v »mladostniške bande« in podobne združbe. Tam se počutijo varne in imajo določen ugled.

Prebivalci Fužin so lahko še posebej nezaupljivi do državnih služb, v okvir katerih spadajo centri za socialno delo in podobne službe. Zato lahko od njih še posebej pričakujemo odklonilen ali previden odnos do teh služb, s tem pa večji pomen neformalnih socialnih mrež.

Socialni delavci morajo zato imeti specifične pristope, ki omogočajo delo s takšno populacijo. CONA Fužine je usmerjena v takšno delo. Z uličnim delom in z delom na terenu (primer je vsakoletni nogometni turnir in prireditev imenovana Oživimo Fužine – Sosed človeku človek), s pomočjo katerih lahko prebivalci Fužin spoznajo delo socialnih delavcev in vidijo, ali delajo »za njih« ali »proti njim« (torej v imenu države, reda in miru itd.).

V naslednjem poglavju si bomo ogledali, na podlagi česa se uporabniki, po mnenju intervjuvanih mladostnikov, odločajo, ali bodo poiskali pomoč pri socialnih službah ali ne.

Socialno delo

Pod pojmom socialno delo se nahajajo izjave, ki nam kažejo, na kaj intervjuvanci pomislijo, ko slišijo za socialno delo ter kaj jim pomeni socialno delo.

Večina jih pri vprašanju »Na kaj pomisliš, ko slišiš za socialno delo?«, pomisli na pomoč in svetovanje. Skoraj polovica jih socialno delo neposredno povezuje s

pojavom revščine, oseba G z denarno-socialno pomočjo, oseba A pa socialno delo povezuje s CONO in njenimi zaposlenimi.

Problemi, s katerimi se socialni delavci ukvarjajo, so naslednji: pomoč pri socialnih problemih, problemi z družino, s šolo, s starši, slabi odnosi v družini, psihične težave, odnosi s sosedi, problemi z otroki, problemi z drogo, učna pomoč in problemi v šoli.

Oseba D meni, da ti socialno delo pomeni vse, ko ga potrebuješ in ti ne pomeni nič, ko ga ne potrebuješ.

Mladostniki, s katerimi sem opravil intervjuje, so dobro seznanjeni s tem, kaj je socialno delo. Vidijo ga kot vir pomoči za probleme na različnih življenjskih področjih. Čeprav jim CONA nudi pomoč na vseh življenjskih področjih in vedo, da je socialnodelavska institucija, je ne povezujejo neposredno s socialnim delom. Ko ti mladostniki slišijo za socialno delo, imajo v mislih tudi javno podobo socialnega dela in tisto, kar le-ta v vsakdanjem življenju predstavlja. Pa tudi na asociacije, ki jih imajo ljudje, ko pomislijo nanj (*»Ampak, da bi samo slišal za socialno delo, bi res pomislil samo na to, sociala, ko nimaš denarja za preživet, za jest, za burek.«*).

Mladostniki imajo dokaj izoblikovana mnenja in izkušnje s socialnim delom in so kot taki primerni za dotično raziskavo.

Mnenje

Pojem mnenje obsega odgovore, ki se nanašajo na to kakšno mnenje ima okolica o socialnem delu oziroma o CONI kot dotični predstavnici socialnega dela. Okolica predstavlja prebivalce skupnosti Fužine.

Tisti prebivalci v Fužinah, ki imajo mnenje o socialnem delu in o CONI pravijo, da se tam zbirajo pokvarjeni ljudje, lopovi, narkomani in storilci kaznivih dejanj. Družba smatra za slabotne tiste, ki poiščejo pomoč v stiski.

Več kot polovica intervjuvanih meni, da imajo ljudje o socialnem delu slabo mnenje, medtem ko ostali menijo, da v njihovem okolju socialno delo in CONO sprejemajo in nimajo negativnih predsodkov.

Tisti z izkušnjami imajo pravi vpogled v to kaj je CONA in imajo o socialnem delu dobro mnenje. Pomanjkanje vpogleda v socialno delo in delo CONE torej ustvarja

negativen predsodek. Tisti, ki so v CONI imajo namreč drugačno mnenje o socialnem delu, kot tisti, ki niso šli po pomoč.

Tisti s pozitivnimi izkušnjami imajo pozitivno mnenje o socialnem delu, saj je mnenje odvisno od izkušenj. Prav tako je pozitivno ali negativno mnenje o socialnem delu odvisno od tega kar slišijo od drugih o socialnem delu. Tisti s slabimi izkušnjami nezadovoljstvo izražajo javno.

Slabo mnenje o CONI imajo tisti, ki imajo slabo izkušnjo, ker se nočejo spremeniti ali pa, ker se nočejo podrežati pravilom in so zaradi tega izstopili iz programa CONE. Starši otrok, ki so vključeni v delo s socialnim delavcem v osnovni šoli, imajo dobro mnenje o socialnem delu, medtem ko starši otrok, ki niso vključeni v delo s socialnim delavcem, menijo, da socialni delavci na šoli podpirajo lenobo otrok, ki imajo težave z neprimernim vedenjem.

Oseba E meni, da njegova lastna družba ve, da CONA nudi pomoč in, da socialno delo ni brez pomena, četudi niso vključeni v proces pomoči.

Oseba B meni, da mlajši otroci nimajo izoblikovanega mnenja o socialnem delu oziroma si mislijo, da je brez pomena, medtem ko starejši otroci v socialnem delu vidijo ustrezen vir pomoči. Prijatelji pa so tisti, ki posredujejo posamezniku slabo mnenje o socialnem delu.

Večina intervjuvancev v svoji okolici opaža predsodke zoper socialno delo in CONO. Dva intervjuvanca, ki nista opazila predsodkov v svoji okolici, imata skupno to, da je večina njihovih znancev prav tako vključena v CONO ali pa vsaj zahajajo tja. Starši enega izmed teh dveh mladostnikov so prav tako bili zelo spodbudni glede obiskovanja CONE. Možno je, da zaradi tega nista opazila predsodkov v družbi, saj je njuna okolica naklonjena socialnemu delu. Očitno pa je, da predsodki obstajajo, saj so jih ostali intervjuvanci omenjali.

Tisti, ki še nikoli niso vstopili v CONO oziroma so izstopili iz nje, imajo zelo različno mnenje od tistih, ki so še vključeni vanjo. Tisti, ki nikoli niso bili tam mislijo, da se tam zbirajo samo pokvarjeni ljudje, lopovi, narkomani in storilci kaznivih dejanj (*»Da sem hodijo narkomani, drogiraši./ Potem ti kriminalci.«*).

Pomanjkanje vpogleda v socialno delo in delo CONE ustvarja negativen predsodek.

Ljudje si ustvarijo podobo skozi to, kar slišijo od drugih, le-ti pa bodisi nikoli niso bili tam (in ni jasno od kod so dobili takšno podobo), bodisi so slabo sliko o CONI dobili preko posameznikov, ki so izstopili iz CONE, ker jim tam zaradi različnih razlogov ni

bilo všeč. Na to kaže naslednja izjava: *»Jaz se spomnem prej, ko sem hodil v CONO in dosti je bilo teh mojih kolegov, jaz jih še zdaj poznam, oni pridejo in potem so zdaj ena pravila in to, Meta jim malo zabrusi, dve, tri. Ni jim potem to to. In potem, oni se raje umaknejo in, potem pljuvajo po njih.«*

Družba v kateri vlada takšen predsodek, ni naklonjena formalnim virom pomoči in se v primeru stiske obrne zgolj na neformalne socialne mreže. Vendar pa niti to nujno ne drži, saj nekateri ljudje svojih stisk ne zaupajo niti najbližjim članom družine.

Posameznik slabo mnenje o socialnem delu pridobi skozi slabo izkušnjo (lastno ali od nekoga iz socialnega omrežja) ali pa skozi to kar sliši od drugih.

Tisti, ki imajo pozitivno izkušnjo, imajo o socialnem delu tudi dobro mnenje in to mnenje posredujejo tudi drugim v svoji okolici.

Starši otrok, ki so vključeni v delo s socialnim delavcem v osnovni šoli, imajo dobro mnenje o socialnem delu, ker jim otroci posredujejo vednost o delu socialnega dela, pozitivne izkušnje in pravo sliko o tem kar socialni delavci počnejo. Prav tako imajo ti starši korist od socialnih delavcev in lahko izkusijo neposreden učinek njihovih delovnih metod. Tako lahko sami ocenijo kakšno je socialno delo in si ustvarijo lastno sliko o tem. Starši otrok, ki niso vključeni v delo s socialnim delavcem, svoje mnenje ustvarijo na podlagi javne podobe o socialnem delu in preko izkušenj ter mnenja svojih otrok ali pa drugih staršev. Ta podoba pa ni nujno resnična, saj imajo lahko drugi starši povsem drugačno sliko o socialnem delu.

Mlajši otroci, ki so vključeni v CONO, naj ne bi imeli izoblikovanega mnenja oziroma si mislijo, da je brez pomena, medtem ko starejši otroci v socialnem delu vidijo ustrezen vir pomoči. Razlika je verjetno v tem, da večina mlajših otrok v CONI dobiva zgolj učno pomoč, saj zaposleni z njimi še niso vzpostavili takšnega stika, ki bi odprl vrata za kakšno drugo pomoč oziroma nimajo težav, ki bi zahtevale vzpostavitev procesa reševanja problema. Prav tako je pa možno, da oseba B ne pozna mnenja mlajših otrok.

Vpliv družbenih mnenj

Vpliv družbenih mnenj je pojem, ki obsega odgovore, ki so se nanašali na vpliv negativnih družbenih mnenj na intervjuvance.

Vseh pet intervjuvancev, ki je odgovorilo na vprašanje »Kako nate vpliva slabo mnenje družbe o socialnem delu?«, je izjavilo, da to mnenje nanje nima vpliva.

Tisto, kar prepreči, da bi ravnali na podlagi slabega mnenja, je samosvojost oziroma zmožnost, da se posameznik ne ozira na mnenje drugih. Intervjuvancem torej ni mar za mnenje drugih. Nekateri to imenujejo vztrajanje pri lastnem mnenju, in pri lastni odločitvi, poslušanje sebe in ne drugih ter samostojnost. V vseh primerih pa jih kljub negativnemu mnenju družbe, nagovarjanju proti socialnem delu, ob pomanjkanju družbene podpore to ne bi ustavilo pri iskanju pomoči.

Vztrajanje pri lastnem mnenju in samosvojost glede negativnega družbenega mnenja torej spodbujata iskanje pomoči, kljub pomanjkanju podpore družbe.

Oseba D je kljub negativnemu mnenju družbe hodila v CONO, a pravi, da pri mladih obstaja možnost, da nekdo izmed teh izstopi iz CONE zaradi slabega mnenja vrstnikov in strahu izstopanjem ter strahu pred izločitvijo iz družbe vrstnikov.

Oseba G je izjavila, da bi se nehala družiti s prijatelji, če bi ji ti nasprotovali glede obiskovanja pomoči in bi raje vztrajala pri svojem mnenju glede CONE.

Človek je bitje, ki je zmožno delovati na osnovi lastne volje, lastnih zavestnih pobud in namer ter zamisli. To je samodejavnost. (Musek, Pečjak 1995: 65 – 74) Kar lahko povežemo z idejami, katere so omenjali intervjuvanci: samosvojost, vztrajanje pri lastni odločitvi, poslušanje sebe ter samostojnost.

Navidezno deluje kot, da ti mladostniki niso imeli nobenih težav pri vztrajanju pri svojem mnenju (*»Jaz imam svoje mnenje o vsaki stvari in me sploh ne zanima kaj si drugi mislijo.«*), vendar pa so ti mladostniki zagotovo pomislili na to ali hoditi v CONO ali ne, glede na to, da so slišali mnenje drugih o tem. Ljudje smo družbena bitja in v svoj družbeni jaz vsrkavamo informacije, ki jih dobimo iz okolja. Te informacije imajo vsekakor vpliv na nas.

Samodejavnost pa je proces, ki temelji na človekovih zmožnostih, da načrtuje, predvideva in zavestno vodi svoje obnašanje. Velike umske kapacitete namreč omogočajo človeku, da si zamisli izide svojega ravnanja in jih presoja, potem pa si ustvari sodbo o tem, kateri možni izid je ugodnejši. Človek izbira in se odloča. Težko z gotovostjo trdimo, da je naša samodejavnost resnično svobodna, torej neodvisna od drugih vplivov, kot so to dedni in okoljski vplivi, vendar pa je zanesljivo to, da lahko trdimo, da nekatera svoja dejanja doživljamo kot svobodna. Kar pomeni, da so odvisna le od naše volje. Ob teh dejanjih imamo občutek, da smo jih opravili po lastni

odločitvi. Vendar pa velja omeniti tudi, da zgolj občutek svobode ni ravno dokaz, da je kako ravnanje povsem svobodno. (Musek, Pečjak 1995: 65 – 74)

Ti mladi so presodili, da je zanje socialno delo sprejemljivo. Niso se ozirali na mnenja drugih, kar pa ne pomeni, da le-ta nanje niso imela vpliva. V nekaterih primerih lahko rečemo celo, da se nekdo lahko odloči ravno nasprotno od družbenega mnenja zaradi upornišтва in nepodredljivosti ali pa ravno zaradi ustvarjalnosti. Posameznik (bodisi upornik, bodisi ustvarjalni posameznik) lahko torej ravna drugače kot ravnajo ljudje okoli njega, ki sledijo nekemu družbenemu vzorcu, saj je zmožen ta vzorec reflektirati na svoj način in se na podlagi tega odločati. Vedno pa se odloči na podlagi reflektiranih ali nereflektiranih notranjih vzgibov kot so: želja, korist, lastna pozitivna izkušnja ali pozitivno mnenje.

Če bo mladostnik videl več koristi v tem, da obiskuje CONO, se ne bo oziral na negativno mnenje drugih in bo vseeno hodil tja. (*»Za CONO, jih je bilo ene par takšnih: 'Kaj boš tam?', 'Tega ti ne rabiš', 'Ne rabm, ampak grem tja, mogoče bom kdaj rabil'.«*)

Socialno delo v šoli

Pojem socialno delo v šoli obsega izjave, ki so se dotikale načina dela socialnih delavcev v osnovni oziroma srednji šoli.

Oseba A navaja odpor do iskanja pomoči pri socialnih delavcih v osnovni šoli kljub stiski. Omenja očitno razliko v pristopu v primerjavi s CONO, ki pa jo je takrat obiskovala. Socialnim delavcem v šoli namreč ni zaupala svojih stisk, ker z njimi ni imela osebnega stika. V srednji šoli pa ravno tako zaradi odsotnosti osebnega odnosa ni obiskovala socialnega delavca .

Oseba D pravi, da je dobila učinkovito pomoč v osnovni šoli s pogovori, vendar se je pozitiven učinek poznal šele skozi daljše obdobje. Sicer pa pravi, da je pristop bil precej neustrezen, saj jo je šolska svetovalka zasipala z nepomembnimi vprašanji, ji moralizirala in jo obsojala zaradi neprimernega vedenja. Pravi, da v osnovni šoli pošljejo učence k socialnemu delavcu za vsako malenkost, za vsak manjši prepir.

Oseba F je v šoli s strani šolskih svetovalnih delavcev in učiteljev dobila občutek manjvrednosti, v primerjavi z občutkom enakovrednosti, ki ga je dobila v CONI.

Rezultati so pokazali očitno razliko v pristopu socialnih delavcev v osnovni šoli v primerjavi s pristopom, ki ga nudi CONA. Omenjajo pomanjkanje osebnega odnosa (*»Pridem do Mete, pa ji povem svoje probleme kakor, da povem socialni delavki iz šole, ki niti ne pozna situacijo, niti ne pozna staršev, niti ne ve kaj se dogaja in, da čisto enemu tujcu razlagaš svoje osebne probleme.«*), moraliziranje, obsojanje, neustrezen način vodenja pogovora ter občutek manjvrednosti.

Da bi lahko ugotovili, če se to pojavlja pri vseh učencih v osnovnih šolah ali pa samo pri intervjuvanih mladostnikih, bi morali izvesti širšo kvantitativno raziskavo med učenci. Vsekakor pa lahko, sodeč po odgovorih, sklepamo, da socialni delavci v šolah, ki so jih obiskovali intervjuvanci, pri svojem delu ne upoštevajo načel vzpostavljanja delovnega odnosa in vzpostavljanja osebnega stika.

Ta načela pa spadajo znotraj systemsko-ekološkega in socialno-konstruktivističnega socialnega dela. (Poštrak 2003)

V kolikor je oseba E upravičeno doživljala občutek manjvrednosti s strani socialnega delavca na šoli (zaradi njegovega vedenja oziroma izbora besed), to še bolj kaže na neustrezen pristop šolskih delavcev. Ti naj bi s svojimi uporabniki vzpostavili osebni odnos in se pridružili uporabniku ter spoštovali njegovo osebno realnost (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 141), ne pa še bolj poglobili njegovo stisko in občutke manjvrednosti.

Razviden je nedogovorni ukazovalni pristop socialnih delavcev v šoli. Socialni delavec zgolj daje navodila učencu, ta pa navodilom ne more oporekati, ker mora sedeti v njegovi pisarni in poslušati kaj ima socialni delavec za povedati (*»Potem pa sem hodil k uni svetovalki, mi je težila. Težila, vedno sem bil tam: 'Zakaj se kregaš z učiteljico, zakaj si tistega pretepal?', neke neumnosti. / Če je to v šoli, potem te pošljejo za vsako neumnost. Čim nekoga zmerjaš, že greš k njej.«*) Učenec je pasivni opazovalec procesa reševanja njegovega lastnega problema in ne sprejme odgovornosti za spoštovanje dogovorov, saj le-ti sploh niso bili prisotni. Navodila so vsiljena, zato se jim ne trudi slediti. Ne čuti se dolžnega aktivno sodelovati. Socialni delavec pričakuje od učenca, da bo prevzel odgovornost za svoja dejanja in poskušal spremeniti svoje vedenje. V kolikor mu to ne uspe, je razlog v dejstvu, da ni poslušal socialnega delavca. (Poštrak 2007)

Mladostniki socialnega dela v šoli ne vidijo kot kompetentnega in primerne za nudenje pomoči, zato se nanj ne obračajo v primeru stiske. Še posebej pa

nekompetentnost pride do izraza, ko ga primerjajo s CONO. Zato se v primeru stiske raje obrnejo na CONO.

CONA

Pod pojmom CONA se nahajajo izjave, ki se dotikajo pristopa, osebnega stika in odnosa ter pozitivnih izkušenj.

Intervjuvanci so poudarjali razliko v boljšem pristopu CONE v primerjavi z drugimi socialnimi delavci s katerimi so imeli izkušnje.

CONA je drugačna v tem, da navezujejo poseben stik skozi učenje. Je dostopnejša za pogovor o stiskah zaradi vzpostavljenega stika in osebnega odnosa. Intervjuvanci vedo, da so jim zaposleni vedno na razpolago, ko rabijo pomoč in podporo.

CONA nudi pomoč na vseh področjih življenja (droge, problemi s starši ali učne težave). Zaposlenim lahko zaupajo vsakršne težave. Pomoč dobijo skozi pogovore, skozi širjenje formalnih socialnih mrež, stvari znajo razložiti na razumljiv način, saj se z mladimi znajo pogovarjati, in predstavijo možnosti za rešitve ter skozi delo s starši (navežejo stik in vedo, kaj se dogaja doma, saj hodijo na obiske in spoznajo starše ter imajo z njimi pogovore).

CONA zna pristopiti mladim na način, da jih smatra za enakovredne. Tam so deležni pozornosti in zaposleni so ponosni na njihove dosežke. Do mladostnikov imajo prijateljski, a vendar profesionalen odnos. Dobijo pomoč in podporo za stvari, ki jih želijo spremeniti ali izboljšati. Tam dobijo tudi medvrstniško pomoč in podporo.

Oseba A je omenila upad problematike z drogami v Fužinah odkar je ustanovljena CONA.

CONA spodbuja mlade k drugačnemu načinu življenja in jim nudi alternative.

Oseba B pravi, da mlajši pridejo tja zaradi zabave in učne pomoči, medtem ko starejši od njih pričakujejo tudi raznovrstno pomoč. CONA nudi prostor za druženje ter mladostnikom postane kot družina.

Oseba G je omenila, da ji je zaposlena v CONI bila kot druga mati. Opazila je spremembe v obnašanju po vključitvi v CONO ter boljši učni uspeh kot posledico spodbude, ki jo je tam dobila. Pravi, da so jo spravili na pravo pot.

Posameznik bo zaupal osebi, s katero bo vzpostavil osebni stik. Socialni delavec to lahko doseže na različne načine. Pomembno je, da ga uporabnik lahko spozna in čuti, da ga socialni delavec sprejema in razume. Ko mu uporabnik zaupa, potem ve, da se nanj lahko obrne, ko je v stiski (*»Vem, da Meto lahko kadarkoli pokličem. Vem da mi bo pomagala.«*).

Če socialnega delavca smatra za kompetentnega, saj je skozi različne načine (učna pomoč, tabori, druženje) razvil osebni odnos z njim, se bo odločil poiskati pomoč, ko bo imel težave (*»In se znajo pogovarjat z nami in tako pomagat ti, da ti ni problem jim povedati svoje stvari«*).

Mladostnikom veliko pomeni občutek enakovrednosti. V okolju kjer so marginalizirani in deprivilegirani, pogosto razvijejo občutek manjvrednosti. Če bodo začutili, da so sprejeti in, da na njih socialni delavec ne gleda zviška, mu bodo zaupali in z njim vzpostavili osebni odnos. V CONI čutijo, da imajo socialni delavci do njih enakovreden odnos (*»Imajo tako svoj drugačen pristop, ko znajo pristopiti k mladim na en čisto drugačen način. Ni tak režim, oni so gor, ti si spodaj, ampak smo na istem.«*).

Intervjuvanci se zavedajo, da imajo zaposleni v CONI do njih profesionalen odnos, vendar kljub temu čutijo, da so z njimi vzpostavili prijateljski odnos. Mladostniki smatrajo socialne delavce v CONI kot svoje prijatelje in kot nekakšno drugo družino (*»Tako vedno, kot prijatelji so mi /Meta mi je bila kot druga mami. Isto vse.«*), zato jim zaupajo, hkrati pa vedo, da lahko od njih pričakujejo drugačno pomoč, kot od svojih prijateljev (*»To je čisto drugače kakor, da bi govoril svojemu najboljšemu prijatelju in tudi zna ti pomagati, ko ti razloži tudi stvari, da jih ti razumeš. To se lahko zmenimo, to zdej lahko naredimo, takšne možnosti imamo.«*).

Tu je razviden dogovorni pristop v socialnem delu (Poštrak 2007), kjer sta socialni delavec in uporabnik partnerja v procesu reševanja problema in sta uspela vzpostaviti osebni delovni odnos in stik.

Razlike med spoloma

Intervjuvanka A je spregovorila tudi o razlikah med spoloma. Pravi, da fantje ne razlagajo o svojih problemih in jih zadržujejo zase. Spregovorijo šele na samem, vendar ne na lastno pobudo. Moški ne iščejo pomoči tako pogosto kot žensk, saj so

bolj zaprti vase, si ne upajo izraziti svoje stiske in jo držijo v sebi. Moški se torej ne pogovarjajo z drugimi o svojih stiskah.

Rezultati intervjujev z osebo A so posredno potrdili raziskavo o Omrežjih Ljubljančanov, kjer Mojca Novak (2004) pravi, da imajo ženske v svojih omrežjih večji odstotek članov, na katere se lahko obrnejo, kadar so v stiski in potrebujejo nasvet in, da 5,9 % žensk nima nikogar v primeru čustvene stiske, medtem ko je takih moških 11,8 % ter, da imajo ženske v povprečju večji odstotek članov omrežja, na katere se lahko obrnejo po emocionalno pomoč, kot moški.

Ženske imajo v svojih omrežjih socialne opore večji odstotek bližnjih sorodnikov, otrok ter drugih, bolj oddaljenih sorodnikov, medtem ko imajo po drugi strani manjši odstotek prijateljev kot moški.

Čeprav imajo torej moški več prijateljev, se nanje ne obrnejo v primeru stisk. So bolj zaprti vase in se z drugimi ne pogovarjajo o svojih stiskah. Iz tega sledi tudi manjši odstotek članov omrežja kamor se lahko obrnejo po emocionalno pomoč.

V kolikor bi moški bolj izražali svoje stiske, bi bil ta odstotek višji, saj bi si poiskali pomoč, če bi jo potrebovali. Stisko namreč izražajo, vendar na družbeno sprejemljiv način kjer ne tvegajo, da bodo izpadli slabotni (*»Ko sem šla do Mete in, ko smo se to pogovarjale o teh problemih in je potem tudi Marko bil tam, da se je tudi on vklopil v to in se pogovarjal, ko smo skupaj imeli te pogovore v petnajski, na samem.«*).

To velja še posebej v segmentiranih, navznoter kohezivnih in navzven izoliranih skupnostih, kjer so pogostejše zaprte mreže, saj tam pričakujemo tudi večjo nestrpnost do drugačnosti, večji odpor do neustaljenih navad, stališč in manjšo frustracijsko toleranco do nenadnih sprememb. (Dragoš 2002)

Fužine so blag primer takšne skupnosti, vendar kažejo njene značilnosti. Za moške je torej bolj verjetno, da bodo zaradi odpora do neustaljenih navad znotraj takšne skupnosti, sledili družbeno pričakovanim vzorcem vedenja. Ni nujno, da bodo stisko izrazili javno, vendar pa bodo kljub temu poiskali pomoč, če bodo odkrili način kako jo umestiti v družbeno sprejemljive okvire. Če pa jim to ne bo uspelo, jo bodo poiskali bodisi na skrivaj ali pa je sploh ne bodo.

Okoliščine iskanja pomoči

Pri pojmu okoliščine iskanja pomoči gre za izjave, ki naštevajo pobudnike za obisk CONE.

Vseh pet mladostnikov, ki je omenilo okoliščine iskanja pomoči v CONI, je tja prišlo po predlogu drugih. Najbolj pogosto so jim to predlagali zaposleni v šoli (socialni delavci, šolska pedagogi in učitelji), zatem pa prijatelji in tudi ožji član družine. Nihče od njih torej ni obiskal CONE na lastno pobudo, vendar pa nihče od njih ni bil primoran iti tja. Vsi so se za to odločili prostovoljno.

Mladostnik se (poleg tega, da ga tja napotijo druge institucije v njegovi formalni socialni mreži) lahko odloči za pomoč tudi zato, ker smatra socialno delo kot relevantno zanj, kot kompetentno za rešitev njegovih težav (pa čeprav so to lahko samo učne težave). Gre za t. im. prostovoljnega uporabnika. (Šugman Bohinc 2006) Uporabnik, ki je prišel do odločitve za tovrstno iskanje pomoči, čeprav so mu to predlagali drugi, je uvidel, da je to najbolje zanj, ne glede na to, kaj družba meni o socialnih delavcih.

Ne vemo, če so tisti, ki niso ostali v CONI, prišli tja na svojo lastno pobudo ali pa po predlogu drugih. Sklepamo pa lahko, da prostovoljnost ni vplivala na to ali bodo tam ostali ali ne, ker je bolj pomembno ali smatrajo CONO kot kompetentno oziroma kot kraj, kjer želijo preživljati svoj prosti čas ali pa kjer lahko prejmejo pomoč.

Družbena podpora

Pod pojmom družbena podpora so uvrščeni vsi odgovori, ki se nanašajo na podporo, ki so jo mladostniki prejeli v lastni socialni mreži, glede iskanja pomoči.

Oseba A je navedla, da njena najboljša prijateljica ni nasprotovala ali imela predsodke proti iskanju pomoči, ampak se je celo pridružila CONI po njenem predlogu. Brat jo je spodbudil k temu, da si je poiskala pomoč v CONI.

Tudi osebi B in C sta poskušali pripeljati svoje prijatelje v CONO, sicer jima pa nihče ni nasprotoval glede iskanja pomoči v CONI. Oseba C je navajala pozitivno mnenje staršev in prijateljev, ne pozna namreč nikogar, ki bi imel negativen predsodek glede socialnega dela.

Osebi G so nekateri prijatelji očitali, da preživlja preveč časa v CONI, vendar se ni ozirala na njihovo mnenje. Sicer pa je imela okolica te osebe pozitivno mnenje o socialnem delu. Starši so jo spodbujali k iskanju pomoči.

Intervjuvanci torej niso bili deležni strogega nasprotovanja s strani svoje okolice.

Ostali intervjuvanci niso omenjali lastne družbene podpore.

Povsem možno je, da so ti mladostniki ostali v CONI ravno zaradi tega, ker v svoji okolici niso naleteli na neodobravanje in pretirano nasprotovanje, temveč celo spodbudo (*»Starši mi ves čas govorijo naj grem sem, ampak nimam časa zaradi šole.«*).

Tisti mladostniki, ki v CONI niso ostali, so jo po mnenju osebe D zapustili, ker se niso želeli podrediti pravilom oziroma spremeniti svojega vedenja (*»A tisti nepošteni potem hitro to zapustijo, če si ti nepošten, če ti kdo reče ne to delat, tebi že to ni prav.«*). Ne moremo pa vedeti, če so jo zapustili zaradi nasprotovanja okolice, saj bi to morali izvedeti od njih samih. Sklepamo pa lahko, da je to možen razlog, kar potrjuje tudi izjava osebe D: *»V velikih primerih, se zgodi, da bi bil to pa nekdo drug pa, ko bi njegovi prijatelji začeli pljuvati po CONI, bi se on tudi odločil: 'Ne bom jaz hodil tja'. Da ne bo on izpadu drugačen od njih pa, da ga ne bodo oni izločili iz družbe.«*.

Pozitiven pristop

Mladostniki so omenjali pozitivne in negativne pristope, ki so jih izkusili, ko so prišli v stik s socialnimi delavci.

Pojem pozitiven pristop obsega različne pristope, ki so jih intervjuvanci označili kot pozitivne.

Pri primerjanju pristopa CONE s pristopom šolskih svetovalnih delavk ali socialnih delavk na centrih za socialno delo so omenjali različne pozitivne vidike pristopa CONE.

Skozi druženje, učno pomoč in tabore CONA sčasoma ustvari stik in zaupen odnos, ki odpre prostor za pogovore. Zadovoljijo namreč potrebo ljudi po zaupanju. Obstaja potreba po stiku in osebnem odnosu v procesu reševanja problema, v nasprotju s pokroviteljskim odnosom. Zaupen odnos je pomemben dejavnik iskanja pomoči.

Socialni delavci bi morali imeti drugačen pristop do mladih, jim predlagati rešitve na drugačen način. Morali bi imeti enak pristop, kot ga ima CONA. Boljši pristop namreč odpira vrata za ustvarjanje zaupnega odnosa.

Oseba A meni, da ljudje zaprtega tipa potrebujejo takšen poseben pristop, kot ga nudi CONA.

Oseba C meni, da je primeren pristop takšen, kjer socialni delavci svetujejo in usmerjajo dejanja svojih mladostnikov z nasveti. Pomembno pa je obojestransko sodelovanje in zaupanje.

Oseba D poudarja opolnomočenje ljudi na način, da jih socialni delavci naučijo, kako si sami pomagati in jih zgolj usmerjati, da ne pride do napak. Namesto njih naredijo nekaj le, ko oni sami to ne zmorejo.

Oseba F omenja, da je pri socialnih delavcih pomembna prijaznost, na razpolago jim morajo biti s pomočjo in biti pripravljeni, da prisluhnejo stiskam. Slaba izkušnja je namreč povezana s slabim odnosom socialnih delavcev do svojih uporabnikov.

Negativen pristop

Pojem negativen pristop obsega različne pristope, ki so jih intervjuvanci označili kot negativne.

Karakteristike negativnega pristopa so, po navedbah intervjuvancev, naslednje: neustvarjen zaupen odnos, pomanjkanje osebnega stika in osebnega odnosa, nerazumevanje okoliščin stisk, pomanjkanje spodbude in razumevanja, prepuščenost samemu sebi v procesu reševanja problema, pomanjkanje sočutja, posmehovanje težavam, posredovanje občutka manjvrednosti in »delati namesto« v nasprotju z usmerjanjem in opolnomočenjem.

Mladostniki postavljajo zaupen odnos kot pogoj, ki mora biti izpolnjen, da bi se lahko obrnili na nekoga po pomoč. Socialni delavci imajo odgovornost za vzpostavitev takšnega prvega stika in delovnega odnosa, ki bo ustvaril zaupno ozračje, kjer se bo mladostnik počutil sprejetega in varnega. Šele potem bo socialnemu delavcu zaupal svojo stisko. Socialni delavec to lahko doseže skozi učno pomoč in skupno druženje, kot je to razvidno v sledečem odgovoru osebe A: *»Potem smo hodili v bistvu po šoli tja delati domače naloge. Potem čez te tabore, ko smo imel*

tudi tabore. Pa ta skupna druženja, vsak teden se je nekaj dogajalo, pa si skupaj šel nekam. Kakor sem rekla, potem se naveže en stik, lahko imaš eno zaupanje do človeka, da mu lahko nekaj poveš.«.

Odnos socialnih delavcev do uporabnikov ima velik vpliv na to, ali bo posameznik vztrajal v procesu reševanja problema ali pa bo zapustil delovni odnos (če je ta sploh bil vzpostavljen). Ta negativna izkušnja bo izoblikovala njegovo podobo o socialnem delu kot neprimernemu viru pomoči. Od takega posameznika ne moremo pričakovati, da se bo še kdaj vključil v sorodne okvire pomoči razen, če bo od koga drugega slišal za pozitivno izkušnjo, bil spodbujen s strani družbe in, če socialni delavci že pri vratih njihove pisarne (ali pa še bolje: na terenu, v okolju, kjer se ta posameznik nahaja) vzpostavijo ustrezen osebni stik in mu s tem pokažejo, da so kompetentni za rešitve njegovih težav.

Slab odnos ustvari slabo izkušnjo in praviloma le še potrdi slabo družbeno mnenje o socialnih delavcih. S tem pa posamezniki izgubijo motivacijo, da bi se še kadarkoli vključili v proces reševanja problema.

Socialna mreža

Pod pojmom socialna mreža se nahajajo izjave, ki se nanašajo na vprašanje: »Na koga bi se obrnil v primeru stiske?«.

V stiski bi se oseba A najprej obrnila na prijateljico (ki ji lahko nudi finančno, materialno in emocionalno podporo, ter ji je ves čas na razpolago), na drugem mestu obrnila na CONO, saj ve, da ji lahko kadarkoli nudijo kakršnokoli pomoč. V stiski bi se obrnila tudi na brata, ki mu lahko zaupa. Na center za socialno delo bi se obrnila, ko pomoči ne bi dobila drugje.

Oseba B bi se v stiski na prvem mestu obrnila na prijatelje, na drugem mestu je CONA, medtem ko so starši na zadnjem mestu.

Osebi A in B bi se v stiski na starše obrnili na zadnje, ker se z njimi ne morejo pogovarjati o stiskah in imajo do tega odpor.

Oseba E bi se v stiski najprej obrnila na zaposlene v CONI, ker ima z njimi osebni odnos. Ve, da imajo izkušnje in znanje ter ji je njihova pomoč ves čas na razpolago. Na drugem mestu so prijatelji.

Oseba C bi se v stiski najprej obrnila na starše, saj lažje zaupa ožjim družinskim članom zaradi dolgotrajnega odnosa. Partnerka in člani ožje družine so na drugem mestu. Na prijatelje bi se obrnila, vendar z zadržki, saj ni nujno, da bi razumeli stisko in bi se lahko celo posmehovali. Na CONO bi se obrnila na zadnjem mestu.

Oseba D bi se pri problemih z otroci, če bi jih imela, obrnila na starše. Pri problemih s policisti bi se obrnila na CONO, pri problemih, povezanih z nasiljem, pa bi se obrnila na prijatelje. Na koga bi se obrnila, je odvisno od stiske.

Oseba F bi se v stiski najprej obrnila na družino in prijatelje in, ko drugje ne bi dobila pomoč, bi se obrnila na socialne delavce.

Oseba G bi se v stiski najprej obrnila na starše, potem na prijatelje in na zadnje še na CONO. Obrnila bi se na tiste, s katerimi preživlja največ časa. Na socialne delavce bi se najprej obrnila, če bi imela takšno težavo, ki je ne bi mogla zaupati staršem in prijateljem. Šele potem, ko bi to težavo zaupal socialnemu delavcu, bi jo zaupal še družini in prijateljem.

Osebe C, D, F in G bi se torej najprej obrnile na družinske člane in šele potem na prijatelje. Na socialne delavce bi se obrnile na zadnjem mestu.

Formalni viri pomoči za intervjuvane mladostnike ne predstavljajo primarnega vira pomoči razen, če opore (predvsem emocionalne) ne morejo pričakovati v svoji neformalni socialni mreži (*»Če bi vedela, da bi mi družina, pa starši, pa prijatelji, pomagali, potem bi se na njih. Drugače pa, če ne bi šlo, pa bi poiskala tudi pomoč pri socialnih delavcih.«*).

Mladostniki bi se na socialne delavce obrnili, ko jim pomoč drugje ne bi zadostovala ali pa, ko bi imeli takšno težavo, ki je ne bi mogli podeliti s svojimi starši ali prijatelji (*»Če poveš, recimo kaj v družbi, se ti začnejo ljudje smejat. Eni te razumejo, eni te pa ne razumejo, pa se potem norca delajo iz tebe: 'Ti si malo bolan'«*).

To pomeni, da intervjuvani mladostniki za socialno varnost poskrbijo v okvirih svoje neformalne socialne mreže, vendar pa se zavedajo, da jim država v sklopu socialne politike v okviru formalnih socialnih mrež nudi tudi druge mehanizme socialne opore in to s pridom izkoriščajo.

Javna podoba socialnega dela

Pojem javna podoba socialnega dela zaobjema odgovore, ki se nanašajo na javno podobo o socialnem delu v njihovi okolici.

Intervjuvanci so glede javne podobe socialnega dela izjavili, da je le-ta slaba. Izjema je en odgovor, medtem ko ena oseba o tem ni dala izjave.

Javno mnenje je, da socialni delavci niso v redu, saj naj bi povzročali še večje probleme. Intervjuvanci menijo, da bo vse, kar bodo povedali socialnemu delavcu, prišlo v javnost.

Oseba D pravi, da v njenem okolju socialno delo povezujejo z revščino, le-to pa s tatvinami. Prav tako je prisotna primerjava socialnega dela s psihiatrično pomočjo in oznakami, ki sledijo vključenosti v sistem psihiatrične pomoči.

Slaba javna podoba o socialnem delu vpliva na iskanje pomoči. Predsodki se pojavljajo zaradi strahu in nepoznavanja dela socialnih delavcev, medtem ko dobre izkušnje zmanjšujejo prisotnost predsodkov. Socialno delo namreč nima vrednosti za tiste, ki nimajo izkušenj z njim in le-ti v socialnem delu ne vidijo koristi.

Jasna podoba o socialnem delu bi spodbudila iskanje pomoči. Nejasna podoba o socialnem delu je prisotna zaradi pomanjkanja izkušenj. Socialno delo bi moralo biti v javnosti predstavljeno drugače, moralo bi spremeniti svoj pristop in način navezovanja stikov, da bi se ljudje odločali za pomoč. Boljša javna podoba in pristop namreč ustvarjata drugačen pogled mladih na socialno delo in spodbujata iskanje pomoči.

Pozitivna izkušnja in pozitivno mnenje o socialnem delu znotraj družbe spodbuja iskanje pomoči, medtem ko slaba javna podoba in negativno mnenje o socialnem delu zavirata iskanje pomoči.

Oseba C meni, da je v Fužinah prisotno zanimanje za CONO in pozitivno mnenje o socialnem delu. Oseba G pa meni, da je vednost o CONI prisotna pri vseh. Ti dve izjavi se izključujeta z drugimi trditvami, ki pravijo, da imajo nekateri ljudje predsodke glede CONE in tega kdo je vključen vanjo, ter z izjavami, ki trdijo, da imajo ljudje nejasno podobo o socialnem delu.

Javna podoba socialnega dela med prebivalci Fužin je slaba.

Oseba C, ki ni opazila slabega mnenja, je v svoji okolici deležna spodbude glede obiskovanja CONE in to nedvomno vpliva na njen odgovor. Oseba G pa je povedala

naslednje: *»Drugače pa, večina Fužin je hodila v CONO. Vejo za CONO.«* To pa se ne nanaša povsem na javno podobo socialnega dela, temveč na ozaveščenost ljudi o CONI, kar nam pa še vedno ne pove ničesar o tem, kakšno mnenje imajo o njej. Intervjuvanec sklepa, da imajo o njej dobro mnenje.

Ostali pa so opazili, da imajo ljudje slabo mnenje.

Ljudje socialno delo še zmeraj povezujejo z revščino (*»Čim je povezano s socialo, takoj revščina, revščina, lopov. Asociacija. Sociala-revščina, revščina-lopov.«*).

Če se kdo vključi v proces reševanja problema, lahko v svojem okolju dobi oznako revež (*»To je tisto: 'Sociala'. Asociacija neposredno na revščino. Potem te kar nekako drugi gledajo in tebi je kar bed.«*). Ljudje temu posamezniku pripišejo množico razlogov zakaj je poiskal pomoč, nihče pa ne ve točno zakaj razen, če se ne pozanima o tem (*»Ker noben te ne bo vprašal, zakaj si pa ti bil tam. Oni seveda, ljudje kot ljudje, sklepajo po svoje.«*). Tako se ustvarijo se predsodki.

Ker ljudje nimajo jasne podobe o tem, kaj socialno delo pravzaprav je, imajo predsodke in ravnajo na podlagi tega, kar so jim drugi dejali, zato ne bodo iskali pomoči (*»Če bo negativno v družbi za to socialno delo, potem bi seveda rekel: 'Kaj je s tabo, jaz ne bom šel, glej kakšne govorijo za to'. Itak, da ne. Noben ne bi šel.«*).

Tisti, ki s socialnim delom nimajo izkušenj, ga ne vidijo kot relevantnega in o njem nimajo jasne podobe (*»Dokler ne vidi kaj je, si misli, da je to 'kr neki'.«*).

Če bi ljudje imeli bolj jasno sliko o socialnem delu, in, če bi socialni delavci spremenili svoj pristop in način navezovanja stikov, bi se ljudje odločali za pomoč. Tako pa se zanašajo na mnenje drugih in na njihove oziroma lastne slabe izkušnje, zato se na socialne delavce tudi v primeru stisk ne obrnejo. Če ocenijo, da bodo naleteli na slab odnos ali pa neučinkovito pomoč, sploh ne bodo razmišljali o tem, da stopijo k socialnemu delavcu, čeprav se zavedajo, da nimajo lastne izkušnje.

Lastna ali tuja pozitivna izkušnja jih praviloma spodbudi k temu, da si poiščejo pomoč (*»Če bi jih pa bilo par, ki bi rekli: 'Pojdi poskusit, jaz sem bil, pa so mi pomagali, pa je zdaj vse kul', jaz mislm, da bi potem tudi on šel.«*).

Načini iskanja pomoči

Pri pojmu načini iskanja pomoči gre za združitev vseh načinov, ki jih je omenila oseba C in se razlikujejo od načinov iskanja pomoči, ki so jih omenili ostali.

Oseba C pravi, da bi v primeru stiske opazovala druge iskalce pomoči, ki so v podobni stiski in šele potem bi sama poiskala pomoč. To bi pa storila, če bi videla, da se je drugim obneslo. V drugem primeru pa bi opazovala ostale iskalce pomoči, ki so doživeli pozitivno izkušnjo s socialnimi delavci in dobili njihovo pomoč ter bi poiskala nasvete od njih.

Ni povedala, kdaj bi se odločila za prvi ali drug način.

Opazovanje drugih iskalcev pomoči in njihovih izkušenj lahko za seboj skriva odpor do iskanja pomoči oziroma strah. Gre za učinkovit in varen način, kako preveriti ali je socialno delo ustrezen odgovor na stisko. V kolikor ta posameznik dobi dober nasvet, gre tu za učinkovito neformalno pomoč. Vprašanje pa je, če lahko preko nasveta drugega uporabnika reši svoj problem. V določenih primerih samo vključenost v formalen okvir reševanja problema prinese želeni učinek.

Razlogi za iskanje pomoči

Pod tem pojmom najdemo vse izjave, ki pričujejo o razlogih, zaradi katerih se ljudje odločajo za iskanje pomoči in dejavnikih, ki spodbujajo iskanje pomoči.

Intervjuvanci so poudarjali različne razloge za odločanje za pomoč.

Oseba A je poudarjala, da se človek odloči za pomoč, ker ima potrebo po tem, da spregovori o svoji stiski zaradi občutka nevzdržnosti situacije.

Oseba B meni, da se človek odloči za iskanje pomoči, ko vse izgubi. Starši so prav tako lahko vir spodbude za iskanje pomoči. Le-to pa spodbujata tudi jasna slika o socialnem delu in želja po čim hitrejši rešitvi problema.

Oseba C pravi, da se človek odloči za pomoč, ko obupa nad situacijo ali pa, ko mu prične primanjkovati idej za rešitev. Iskanje pomoči pri socialnemu delavcu deluje kot zadnja priložnost za rešitev. Če ima človek občutek, da nima kaj izgubiti ali pa, da bo situacija boljša, se bo odločil za iskanje pomoči, četudi v okolju prevladuje slabo družbeno mnenje. Pomanjkanje spodbude iz okolice in nerealna slika problema zavirata iskanje pomoči, medtem ko vztrajanje pri lastni odločitvi spodbuja iskanje pomoči, kljub slabemu mnenju okolice.

Osebe B, C in D menijo, da želja po spremembi oziroma rešitvi problema spodbuja iskanje pomoči in vztrajanje pri lastnem mnenju, četudi okolica ni naklonjena tovrstnemu iskanju pomoči.

Oseba D trdi, da ljudje poiščejo pomoč, ko jim nič drugega ne preostane, vendar je takrat že prepozno in je škoda že narejena. Pravi, da samostojnost, trmoglavost in razmišljanje s svojo glavo ter samosvojost glede mnenja drugih spodbuja iskanje pomoči, tudi če okolica temu ni naklonjena. Izkušnja oziroma vednost o socialnem delu vplivata na odločanje za iskanje pomoči.

Vsaj polovica tistih, ki se sicer ne bi odločili za pomoč zaradi negativnega družbenega mnenja, bi se za pomoč odločili, če bi vedeli, da bodo zagotovo dobili pomoč. Če so negotovi glede tega, ali bodo dobili pomoč, se torej ne bodo odločili zanjo, če v družbi vlada slabo mnenje o socialnem delu, sami pa nimajo takšnega mnenja. Gotovost, da bo pomoč učinkovita, namreč spodbuja iskanje pomoči pri tistih, ki so samosvoji.

Osebi B in D menita, da človek poišče pomoč le, ko ima velike težave.

Oseba E meni, da želja po pomoči spodbudi posameznika, da si poišče pomoč, kljub nenaklonjenosti okolice do socialnega dela.

Oseba F meni, da posameznik poišče pomoč pri socialnemu delavcu, ko je drugje ne dobi ali pa, ko mu drugje ne zadostuje. Če je posameznik prepričan, da rabi pomoč, se bo odločil za iskanje pomoči, kljub negativnemu mnenju okolice. Pravi, da samosvojost glede mnenja družbe spodbuja iskanje pomoči, vendar je takšna samosvojost redka. Je pa obstoječa.

Zavedanje, da težava obstaja, torej, da posameznik pomoč potrebuje, spodbuja iskanje pomoči, kljub negativnim mnenjem družbe. Zavedanje, da težava obstaja, in, da se jo lahko odpravi, spodbuja iskanje pomoči, v nasprotju z vdanostjo, ki pa zavira iskanje pomoči. Človek se prične zavedati, da ima težavo, ko ga nekdo, kateremu verjame in zaupa, opomni, da potrebuje pomoč.

Oseba G meni, da vztrajanje pri lastni odločitvi, kljub negativnemu mnenju, spodbuja iskanje pomoči. Posameznik se odloči za iskanje pomoči, če ima problem, ki ga ne more zaupati staršem ali prijateljem, saj socialnemu delavcu lahko vse pove.

Prav tako kot oseba A tudi oseba G omenja, da se človek odloči za pomoč, ker ima potrebo po tem, da spregovori o svoji stiski in je ne zadržuje v sebi. Meni, da ne obstaja nekdo, ki bi rekel, da ne bo šel po pomoč. Če je pomoč na voljo, se bo namreč vsak odločil, da jo bo poiskal. Vsak naj bi imel moč, da se kljub negativnemu mnenju

odloči za iskanje pomoči. Človek se odloči, da bo poiskal pomoč, če bo verjel sebi in ne bo poslušal družbenega mnenja.

Osebe C, E, F in G menijo, da pozitivna predhodna izkušnja s socialnim delom prevlada nad slabim mnenjem družbe in spodbuja posameznika, da si poišče pomoč.

Večina intervjuvancev se strinja, da samosvojost glede negativnega mnenja družbe spodbuja iskanje pomoči.

Razlogi za iskanje pomoči se razlikujejo v tem, da je vsak posameznik verjetno upošteval lastne razloge za iskanje pomoči, ali pa je razloge črpal iz izkušenj drugih ljudi.

Tako je oseba A kot razlog za iskanje pomoči navedla potrebo posameznika po tem, da spregovori o svoji stiski zaradi občutka nevzdržnosti v situaciji, sama pa je poiskala pomoč ravno zaradi tega razloga (*»In ko res prideš do ene take meje, pač moraš poiskati pomoč, ker ne moreš več tako živeti. Pač ne moreš. Ko res nevzdržno postane.«*).

Če si posameznik želi rešiti svoj problem in vidi socialno delo kot relevanten vir pomoči, se bo odločil poiskati pomoč. Želja po rešitvi situacije je namreč pomemben dejavnik za iskanje pomoči.

Posameznik v stiski se odloči za pomoč, ko obupa nad situacijo in si želi spremembe, dotedanji načini reševanja problema pa mu več ne zadostujejo. Če domneva, da ne more nič izgubiti ali pa, da bo situacija boljša, se bo odločil poiskati pomoč pri socialnemu delavcu.

Odločitev je enaka tudi, če družba temu ni naklonjena (*»Če pa ti rečeš: 'Glej, vi govorite, jaz bom šel, pa bom poskusil, zgubiti nimam kaj, lahko gre samo še na boljše'. Pa greš poskusit. Lahko ostane isto, lahko se ti pa edino še izboljša, nimaš več takih težav.«*).

Želja po rešitvi problema je tako močna, da prevlada nad odporom družbe do tovrstnega iskanja pomoči. Če posameznik ne vztraja pri svojem mnenju, se kljub želji ne bo odločil za iskanje. Vztrajanje pri lastnem mnenju pa je možno, ker smo ljudje samodejavna bitja in se lahko odločamo ne glede na tuje mnenje, če ocenimo, da nas naša odločitev ne bo česa prikrajšala oziroma nam bo prinesla spremembo, ki si je želimo.

Sposobnost, da se ne oziramo na drugo mnenje oziroma samosvojost, lahko razumemo tudi kot sposobnost, da se ravnamo glede na lastno mnenje, vendar pa

moramo razumeti, da so nam tudi naša mnenja bila do neke mere družbeno posredovana (*»Ker nekdo bo mogoče rekel: 'Briga me'. Tisti drugi pa ne bo sam svoj, ne bo rekel: 'Briga me kaj si oni mislijo' in bo rekel: 'Saj oni imajo prav', pa bo raje z njimi držal in ne bo hotel iti. Pa lahko sta to brata dvojčka, povsem ista. Eden bo šel, eden ne bo šel. Ta je bolj trmoglav, samosvoj, tisti pa ni.«*).

Mead pravi, je naš družbeni jaz tisti segment osebnosti, v katerega posameznik skozi procese socializacije vsrkava in ponotranji vse tisto, česar je deležen s strani drugih. Ponotranji torej navade, šege običaje, pravila, moralo, strategije ravnanja ali strategije preživetja. Te družbene vsebine pa ne sprejema pasivno, temveč jih (vsaj od določenega obdobja naprej) aktivno obdeluje in selekcioniira. To počne skozi osebni jaz, ki je tisti segment osebnosti, ki je nosilec samozavedanja in lastne aktivnosti. (Poštrak 2006)

Če nam torej družba posreduje negativno mnenje o socialnem delu, se lahko kljub temu skozi dejavnost osebnega jaza, odločimo, da bomo pomoč poiskali, saj smo te informacije iz okolja ustrezno obdelali in selekcioniirali. Če imamo torej v našem družbenem jazu podatek, da se je komu, ki je poiskal pomoč, to obrestovalo ali pa, če nekje nosimo pozitivno informacijo o socialnem delu, bomo to primerjali z negativnim mnenjem, ki kroži o socialnem delu in se na podlagi osebnega jaza lahko sami odločili kaj je za nas boljše, ali poiskati pomoč ali ne.

Takšnega posameznika lahko označimo kot ustvarjalnega.

Gotovost, da bomo pomoč dobili, namreč še ni zadosten razlog, da poiščemo pomoč. Če je posameznik nagnjen k temu, da sledi družbenim vzorcem, ne glede na ceno (kot to počne tip osebnosti filister), bo upošteval negativno družbeno mnenje in se ne bo odločil za pomoč. Vsaj polovica takšnih ljudi pa bi se vseeno odločila poiskati pomoč, če bi vedela, da jo bo zagotovo dobila (*»Ker, če bi on bil stoodstoten, da bodo pomagali, bi se še petdeset odstotkov od tistih, ki bi drugače podlegli, ki zdaj podležejo, ampak, da so pa prepričani stoodstotno, da bodo dobili pomoč oziroma, da jim bodo pomagali, bi se vseeno odločili, da bodo šli iskati pomoč.«*).

Gotovost, da bo pomoč učinkovita je pomemben motiv za odločitev, ali si poiskati pomoč ali ne.

Zavedanje, da ima posameznik težavo, je prav tako pomemben dejavnik. Če se posameznik ne zaveda, da pomoč potrebuje, ne bo niti razmišljal o tem, da si poišče pomoč, dokler ga nekdo ne opomni, da potrebuje pomoč (*»Ko ga kdo osvetli s tem, da rabi pomoč. Takšen kateremu verjame, pa zaupa.«*). Posameznik lahko namreč vztraja

v situaciji, kjer mu je pomoč potrebna, vendar situacijo doživlja kot nespremenljivo. Šele, ko se prične zavedati, da ima težavo, bo lahko razmišljal o tem, da situacijo spremeni (*»S tem mislim to, da ne sprejme to težavo kakor, da je njegovo življenje. Da ve, da ne gre kakor bi moral iti.«*). Takrat se bo bodisi odločil za iskanje pomoči bodisi vztrajal še naprej v svoji situaciji.

Oseba G je omenila, da ne obstaja nihče, ki se ne bi obrnil na socialnega delavca po pomoč (*»Po moje bi šel vsak po pomoč. Zakaj ne. Zakaj ne bi kdo šel po pomoč, če ti lahko nekdo pomaga.«*). Ta izjava nasprotuje odgovorom ostalih intervjuvancev. Oseba G je verjetno posplošila svojo izkušnjo na ostale ljudi, saj sama ni bila deležna nasprotovanja družbe oziroma v svoji okolici ni opazila predsodkov zoper socialno delo. Pri vprašanju »Na koga bi se obrnil po pomoč?« je omenila, da bi se najprej obrnila na zaposlene v CONI (*»Po moje bi se na Vitota ali pa Meto.«*) in šele potem na svoje prijatelje (*»Potem pa drugi. Prijatelji.«*).

Razlog je naslednji: *»Imajo izkušnje, imajo vse. So v tem poklicu in toliko jih poznam.«* Ker socialne delavce dojema kot kompetentne za nudenje pomoči, se nanje obrne takoj, ko ima težave. Z njimi ima pozitivne izkušnje in jim zaupa, da mu bodo pomagali. Mladostnik sklepa, da imajo drugi podobne izkušnje s socialnim delom kot jih ima sam.

Tisti, ki ne iščejo pomoči

Ta pojem obsega vse izjave, ki vsebujejo razloge za dejstvo, da nekdo ne poišče pomoči. Intervjuvanci so navajali naslednje razloge, ki so osebni, gre za pomanjkanje jasne slike o socialnem delu, se nanašajo na družbeni vpliv ali so pa povezani s posameznikovo lastno izkušnjo.

Osebni razlogi:

- zadrževanje stiske v sebi,
- nezaupljivost do drugih,
- apatičnost,
- sprijaznjenost s takšnim načinom življenja,
- izguba upanja v rešitev problema,
- občutek, da ne potrebuješ pomoči,

- nezavedanje lastnih problemov,
- mnenje, da lahko sam rešiš svoje težave,
- pomanjkanje želje po pomoči kljub gotovosti, da jo lahko dobiš,
- odprtost do preizkušanja novih stvari,
- majhne težave se rešuje znotraj družbe ali s starši.

Pomanjkanje jasne slike o socialnem delu:

- strah pred tem, kaj se bo zgodilo,
- mnenje, da se stvari ne bodo spremenile,
- pričakovanje, da bo situacija še slabša,
- negotovost, ali bo pomoč učinkovita,
- slaba javna podoba o socialnem delu,
- strah pred tem, da bodo drugi izvedeli za problem,
- napačna podoba o socialnih delavcih,
- nepoznavanje načina dela socialnih delavcev.

Razlogi, ki se nanašajo na družbeni vpliv:

- občutek sramu v primeru iskanja pomoči,
- obremenjenost s tem, kaj si bodo mislili drugi,
- nagnjenost k odločitvam na podlagi mnenja družbe,
- ravnanje na podlagi družbenih vzorcev iskanja pomoči,
- strah pred izločitvijo iz družbene skupine, ki ima slabo mnenje o socialnem delu ter negotovost ali bo pomoč učinkovita,
- strah pred tem, da bodo drugi ugotovili, da so v stanju odvisnosti od pomoči drugih,
- strah pred predsodki vrstnikov,
- strah pred oznako »revež«,
- slabo mnenje družbe o socialnem delu.

Razlogi povezani z izkušnjo:

- pomanjkanje izkušenj s socialnim delom,
- pomanjkanje osebnega odnosa s socialnim delavcem,
- predhodna slaba izkušnja,
- napačen pristop socialnih delavcev.

Oseba A meni, da se posamezniki v stiski odločijo, da ne bodo poiskali pomoči, ker ne zaupajo neznancu. Dejstvo, da je socialni delavec na razpolago, še ni dovolj za odločitev za iskanje pomoči, saj je osebni stik pomembnejši. Če ni vzpostavljenega stika, se posameznik ne bo odločil za iskanje pomoči.

Tisti, ki niso vzpostavili stika ali izkusili ustreznega pristopa, imajo drugačen pogled na socialno delo in ne poiščejo pomoči. Več mladostnikov bi poiskalo pomoč, če bi jih v osnovni šoli spodbujali, da spregovorijo o stiskah, da se le-te preprečijo, preden postane še huje.

Oseba C pravi, da starši lahko vplivajo na odločitev, vendar je to odvisno od starosti otroka in pozitivnih izkušenj. Starejši kot je posameznik, bolj verjetno je, da se bo odločil za pomoč.

Oseba F je omenila, da nezavedanje, da potrebuješ pomoč, zavira iskanje pomoči, kljub pozitivni izkušnji s socialnim delom in slabim mnenjem družbe. Prav tako je povedala, da je iskanje pomoči odvisno od stopnje obremenjenosti s težavo. Bolj ga težava obremenjuje, bolj verjetno je, da si bo posameznik poiskal pomoč.

Oseba G je izjavila, da bi se vsakdo odločil, da si poišče pomoč, saj se ljudje brez težav odločajo za pomoč. Edini razlog, da si ne bi poiskali pomoči, je občutek sramu in strah pred tem, da bodo drugi izvedeli za probleme in se posmehovali.

Razlogi, da si nekdo ne poišče pomoči, se lahko nanašajo na pomanjkanje jasne slike o socialnih delavcih. Če si posameznik ne predstavlja, kaj se bo zgodilo, ko bo vstopil v pisarno socialnega delavca, se ne bo odločil, da gre tja.

Nejasno sliko ima bodisi zaradi pomanjkanja lastne izkušnje (*»Pomoje največ družba ali pa ne vedo dosti o teh stvareh. Ne vedo kako je. Eni imajo probleme in kaj? Nič. Noče ne iti, ne nič, ne. Seveda, ker ne ve. O teh stvareh, nič. Nimajo pravega vpogleda.«*) bodisi zaradi pretekle slabe izkušnje, ali pa zaradi slike, ki so mu jo posredovali drugi o socialnem delu (*»Kakor vidiš po televiziji, ves čas govorijo čez te sociale. In potem ljudje to vidijo: 'Ja, saj oni itak, oni samo delajo neumnosti in kaj bom jaz potem še tja hodil'.«*).

V vsakem primeru ima posameznik predsodek o socialnem delu in pomanjkanje vedenja o tem, kaj mu le-ta lahko ponudi. V kolikor ne dobi ustrezne slike, se ne bo odločil, da si poišče pomoč. Odgovori intervjuvancev kažejo na to, da ljudje v njihovi

okolici nimajo jasne slike o socialnem delu, torej lahko sklepamo, da imajo o njem negativen predsodek.

Osební razlogi, ki se skrivajo za odporom do iskanja pomoči, so najbolj odporni na spremembe. Ljudje lahko izkusijo nov in boljši pristop socialnih delavcev, si o njih ustvarijo novo mnenje, ali pa slišijo kakšno pozitivno mnenje in tako spremenijo svoj odnos do socialnega dela.

Razlogi, kot so zadrževanje stiske v sebi, nezaupljivost do drugih in izguba upanja v rešitev problema, so tako vplivni, da zaradi njih posameznik pogosto ne bo niti pomislil na iskanje pomoči. Ravno ti posamezniki pa še posebej potrebujejo pomoč, saj je njihova življenjska stiska očitno tako velika, da jih je spravila v apatijo in v stanje, kjer so se sprijaznili s takšnim načinom življenja. Če jim nekdo ne posreduje pozitivne izkušnje, jih spodbudi k iskanju pomoči ali pa, če jim socialni delavec osebno ne pristopi, je malo verjetno, da bodo poiskali pomoč. Še toliko manj verjetneje pa se bodo za to odločili, če je družbeno mnenje o socialnem delu slabo ali pa, če imajo negativno izkušnjo z njim.

Ljudje smo družbena bitja in pogosto ravnamo tako, kot družba od nas pričakuje, da bi se počutili varno in sprejeto. Hkrati pa počnemo stvari v okvirih, ki so družbeno sprejeti, da ne bi izstopali in bili deležni predsodkov in stereotipov. Če iskanje pomoči ni družbeno sprejemljiv vzorec ravnanja, oseba tvega, da jo bodo izločili iz družbe ali pa, da bo deležna posmehovanja, izogibanja, neodobravanja ali predsodkov, če se odloči, da bo poiskala pomoč.

Oseba D pravi tako: *»Ti boš šel iskat pomoč v sociali, tako zarad družinskih težav, ne zaradi denarja, ampak zaradi družinskih težav in, če bo nekdo to slišal in recimo, da se imaš za enega frajerčka pa to in bodo tvoji prijatelji to izvedeli, bodo rekli, vsaj takole je tukaj: 'Glej on je reva, on je šel iskat'. / Ta drugi bo rekel: 'Ne bom, bom njih ubogal, ne bom šel poiskat pomoč, zato ker bom izpadel kot reva, ampak ne vem, če mi bojo pomagali.' / A tako pa ti, ki dvomiš, mogoče mi lahko pomagajo, mogoče pa ne morejo, ne bom tvegaj, bom raje obdržal te.«*

V družbi torej obstajajo oznake, ki jih nekdo dobi, če poišče pomoč. Smatrajo ga za slabotnega ali nesposobnega rešiti svoje težave. Če je oseba negotova glede tega, ali bo pomoč prejela, ne bo poiskala pomoči, saj tvega družbeno neodobravanje.

V Fužinah velja, da družba smatra za slabotne tiste, ki poiščejo pomoč v stiski: *»Ti boš šel iskat pomoč v sociali, tako zarad družinskih težav, ne zaradi denarja, ampak zaradi družinskih težav in, če bo nekdo to slišal in recimo, da se imaš za enega*

frajerčka pa to in bodo tvoji prijatelji to izvedeli, bodo rekli, vsaj takole je tukaj: 'Glej on je reva, on je šel iskat'.«

Ljudje razumejo iskanje pomoči kot izraz slabosti oziroma nesposobnosti rešiti svoje lastne težave. »Imeti težavo je pri nas še vedno nekaj, česar se vsi sramujemo in zvesto skrivamo pred ostalimi, in že to, da stojiš pred vrati pisarne socialne delavke, te lahko ožigosa.« (Tina Dejak 1997: 77)

Napačen pristop socialnih delavcev in pomanjkanje osebnega odnosa deluje odbijajoče. Uporabnik se v takšni situaciji ne počuti varnega in ne smatra socialnega delavca kot kompetentnega. Tako dobi slabo izkušnjo in le-ta mu bo naslednjič, ko bo imel težavo, preprečila, da bi se odločil iti k socialnemu delavcu. Šel bo samo, če bo začutil drugačen pristop in vzpostavljen osebni stik.

Za mladostnike je pomembno, da socialni delavci pristopijo k njim in prevzamejo pobudo za vzpostavitev prvega stika (*»Da pač majo nekoga, da se lahko obrnejo, ne samo, da: 'Ja, imate tam socialno delavko na šoli pa, če imate karkoli, pojdite do nje'.«*). Mladostniki se bodo lažje obrnili na socialne delavce, če bodo z njimi že imeli vzpostavljen osebni odnos, kar je še posebno pomembno v osnovni in srednji šoli, kjer je le en socialni delavec. Učenci bodo čutili, da se nanj ne morejo obrniti, saj ne bodo vedeli, če je on pravi naslov za pomoč v njihovi stiski. Z njim namreč nimajo osebnega odnosa in ga verjetno niti ne poznajo. Ni dovolj, da socialni delavec le sedi v pisarni in čaka, da učenci stopijo do njega, ko so v stiski, saj mladostnikom dejstvo, da je pomoč na voljo, še ne pomeni nujno, da je ta pomoč tudi učinkovita. Ker pa s socialnim delavcem nimajo vzpostavljenega osebnega stika, se nanj ne bodo nujno obrnili tudi, če vedo, da bo pomoč učinkovita.

3.2 Preverjanje hipotez

Hipoteza 1 je ovržena.

Posameznik bo iskal pomoč, četudi ljudje v njegovi družbi ne iščejo pomoči zaradi slabega mnenja o socialnem delu.

Hipoteza 2 je potrjena.

Javna podoba socialnega dela vpliva na to, ali se bo potencialni uporabnik odločil za iskanje pomoči pri socialnem delavcu.

4 SKLEPI

Z raziskavo sem prišel do naslednjih sklepov:

- Javna podoba socialnega dela je slaba.
- Pozitivno ali negativno mnenje o socialnem delu je odvisno od tega, kar posamezniki slišijo od drugih o socialnem delu ali pa od lastnih izkušenj.
- Posamezniki, ki s socialnim delom nimajo izkušenj ali pa s socialnimi delavci niso vzpostavili osebnega stika ali izkusili ustreznega pristopa, o socialnem delu nimajo jasne podobe. Takšni posamezniki ne poiščejo pomoči, ker se zanašajo na slabo mnenje družbe in tuje slabe izkušnje.
- Mladostniki, ki so poiskali pomoč, so presodili, da je zanje socialno delo sprejemljivo in se niso ozirali na slabo mnenje družbe o socialnem delu. Posameznik lahko ravna drugače kot ljudje okoli njega, ki sledijo družbenemu vzorcu, saj je zmožen ta vzorec reflektirati na svoj način in se na podlagi tega odločati. Če bo mladostnik videl več koristi v tem, da si poišče pomoč, se ne bo oziral na negativno mnenje drugih in bo poiskal pomoč.
- Če si posameznik želi rešiti svoj problem in vidi socialno delo kot relevanten vir pomoči, se bo odločil poiskati pomoč.
- Če je posameznik pretirano nagnjen k temu, da sledi družbenim vzorcem, bo upošteval negativno družbeno mnenje in se ne bo odločil za pomoč, četudi je prepričan, da bi pomoč bila učinkovita.
- Vztrajanje pri lastni odločitvi in gotovost, da bo pomoč učinkovita, spodbujata iskanje pomoči, kljub slabemu mnenju okolice.
- Mladostniki od socialnih delavcev pričakujejo hkrati profesionalen in osebni odnos.

- Socialni delavci so odgovorni za vzpostavitev takšnega prvega stika in delovnega odnosa, ki bo ustvaril zaupno ozračje, kjer se bo mladostnik počutil sprejetega in varnega, šele nato bo socialnemu delavcu zaupal svojo stisko.
- Moški ne iščejo pomoči tako pogosto kot ženske, saj so bolj zaprti vase in si ne upajo izraziti svoje stiske. Le-te ne bodo izrazili javno, vendar pa bodo kljub temu poiskali pomoč, če bodo odkrili način, kako jo umestiti v družbeno sprejemljive okvire. Če jim to ne bo uspelo, jo bodo poiskali na skrivaj, ali pa je ne bodo poiskali.
- Formalni viri pomoči mladostnikom ne predstavljajo primarnega vira pomoči, razen, če opore ne morejo pričakovati v svoji neformalni socialni mreži.
- Mladostniki se na socialne delavce obrnejo, ko se zavejo, da imajo težave, ko obupajo nad situacijo in si želijo sprememb. Pa tudi, ko jim pomoč druge ne zadostuje ali pa, ko imajo takšne težave, ki jih ne morejo podeliti s svojimi starši ali prijatelji.
- Če iskanje pomoči ni družbeno sprejemljiv vzorec ravnanja, oseba, ki želi poiskati pomoč, tvega, da jo bodo izločili iz družbe ali pa, da bo deležna posmehovanja, izogibanja, neodobravanja ali predsodkov. Če oseba ni gotova glede tega, ali bo pomoč učinkovita, ne bo poiskala pomoči, saj tvega družbeno neodobravanje.

PREDLOGI

Ustanove socialnega dela bi morale skrbeti za boljšo javno podobo in ljudem predstaviti načine in metode svojega dela.

Z raznimi brošurami in brezplačno literaturo bi morali svojo ciljno skupino uporabnikov ozaveščati o svojem delu in na takšen način rušiti negativne stereotipe, ki veljajo o njihovem pristopu in delu. V osnovnih in srednjih šolah bi se morali šolski svetovalni delavci predstaviti učencem, z njimi navezati stik in pojasniti, na kakšen način delajo, kakšne so njihove zahteve, kakšno pomoč jim lahko ponudijo in jim zagotoviti, da bo delo potekalo v zaupnem ozračju.

Socialni delavci bi to lahko dosegli tako, da bi organizirali športne ali prostočasne dejavnosti in s tem pritegnili mlade. Tako bi mladostniki imeli priložnost spoznati socialno delo v drugačnem kontekstu. Socialni delavci bi se morali pojavljati tam, kjer mladi so, torej na ulici. Z uličnim delom bi se lahko približali mladostnikom in z njimi vzpostavili stike.

Pomembno je, da socialni delavci na šolah prvi vzpostavijo stik z učenci, saj to poveča verjetnost, da se bodo učenci obrnili nanje v primeru stisk, ker bodo z njimi imeli že zgrajen odnos.

Pri svojem delu morajo socialni delavci upoštevati pomembnost vzpostavitve osebnega stika in odnosa, saj to odpira vrata v zaupen odnos, kjer bosta socialni delavec in uporabnik lahko postala sogovornika in skupaj iskala rešitve za nastale težave.

Ker je ljudem pomembno, da vedo, da bo pomoč učinkovita, bi morali promovirati svoje delo na takšen način, da bi ljudje znali presoditi, če to ustreza njihovim potrebam, pa tudi, če so socialni delavci pravi naslov zanje. Posameznik, ki ima težavo, pričakuje, da bo imel od socialnih delavcev korist. Ne želi si, da bi zaradi odločitve iskanja pomoči bil na slabšem.

Socialno delo se mora že v javnosti predstaviti kot vredno zaupanja. Potencialnim uporabnikom je potrebno čim bolj natančno opisati, kaj lahko pričakujejo od njih.

Uporabniki morajo od socialnih delavcev dobiti profesionalno pomoč, vendar mora to potekati znotraj osebnega odnosa, kjer se socialni delavec zavzame za svojega

sogovornika in mu da občutek, da se je tudi sam osebno pridružil njegovi življenjski zgodbi.

Pri otrocih in mladostnikih je potrebno spodbujati kritično razmišljanje, ustvarjalnost in sposobnost vztrajanja pri lastnem mnenju. Potrebno jih je spodbuditi k temu, da spregovorijo o svojih stiskah in jih ne zadržujejo v sebi, ali pa iskati druge načine izražanja stisk. Pomembno je, da vedo, da se njihova situacija lahko spremeni in, da pomoč zanje obstaja.

Mladostnike je potrebno spodbujati, da iščejo pomoč v neformalnih in formalnih mrežah pomoči, če se znajdejo v stiski.

V javnosti je potrebno posredovati sliko o socialnem delu kot o mestu, kjer posamezniki lahko dobijo pomoč, hkrati pa je potrebno prikazati iskanje pomoči kot nekaj sprejemljivega, vsakdanjega, kot nekaj, kar je vsem ljudem na voljo. Tako ljudje ne bodo smatrali iskanje pomoči le kot izraz slabosti ali nesposobnosti za reševanje lastnih težav, temveč kot način, kako država svojim državljanom zagotavlja socialno varnost, ki je pravica vseh.

5 LITERATURA

Berger, Peter L.; Luckmann, Thomas. 1988. *Družbena konstrukcija realnosti: razprava iz sociologije znanja*. Ljubljana: Cankarjeva založba.

Čačinovič Vogrinčič, Gabi. 1994. *Socialne mreže in socialna opora. Psihološki vidiki nesreče*. Ljubljana: Uprava republike Slovenije za zaščito in reševanje.

Čačinovič Vogrinčič, Gabi. 2006. *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Čermelj, Marjetka. 2002. *Svetovalnica Fužine – Primer dela z mladostnikom v življenjskih stiskah*. Diplomsko naloga. Ljubljana: VŠSD.

Dejak, Tina. 1997. *Odnos učencev do socialnega dela in iskanje pomoči*. Diplomsko naloga. Ljubljana: VŠSD.

Dragoš, Srečo. 2002. Socialni kapital. Dragocena, nejasna in nevidna dobrina. *Socialno delo* 41, 2: 71-89.

Durkheim, Emile. 1992. *Samomor. Prepoved incesta in njeni izviri*. Ljubljana: ŠKUC.

Haralambos, Michael. Holborn, Martin. 1999. *Sociologija: Teme in pogledi*. Ljubljana: DZS.

Kroflič, Robi. 1997. *Med poslušnostjo in odgovornostjo: procesno-razvojni model moralne vzgoje*. Ljubljana: Vija.

Makarovič, Jan. 1986. *Sla po neskončnosti: človek kot ustvarjalec*. Maribor: Obzorja.

Mead, George Herbert. 1997. *Um, sebstvo, družba*. Ljubljana: Krtina.

Mesec, Blaž. 2007. *Metodologija raziskovanja v socialnem delu*. Študijsko gradivo. Ljubljana: FSD.

Milošević, Vida. 1989. *Socialno delo*. Ljubljana: Samozaložba.

Milošević Arnold, Vida. Postrak, Milko. 2003. *Uvod v socialno delo*. Ljubljana: Študentska založba.

Musek, Jan. Pečjak, Vid. 1995. *Psihologija*. Ljubljana: Educy.

Nastran-Ule, Mirjana. 2000. Mladi v družbi novih tveganj in negotovosti. V: Alenka Šelih (ured.), *Prestopniško in odklonsko vedenje mladih – vzroki, pojavi, odzivanje*. Ljubljana: Bonex.

Novak, Mojca. 2004. *Omrežja socialne opore prebivalstva Slovenije*. Ljubljana: Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo.

Payne, Malcolm. 1997. *Modern social work theory*. London: Macmillan.

Postrak, Milko. 1994. V znamenju trojstev. *Socialno delo* 33, 4: 325-342.

Postrak, Milko. 2003. Kaj posebnega lahko ponudi socialno delo pri delu z mladimi. *Šolsko svetovalno delo* 8, 3-4: 26-33.

Postrak, Milko. 2006. Nasilje kot sporočilo. *Šolsko svetovalno delo* 11, 3-4: 3-8.

Postrak, Milko. 2007. Kakovostno preživljanje prostega časa mladih. V: Azra Kristančič (ured.) *Svoboda izbire – moj prosti čas*. Ljubljana: AA Inserco

Roškar, Saška. Tančič, Alenka. Poštuvan, Vita. Groleger, Urban. 2008. *Spregovorimo o samomoru med mladimi*. Ljubljana: Inštitut za varovanje zdravja Republike Slovenije.

Salecl, Renata. 1991. *Disciplina kot pogoj svobode*. Ljubljana: Krt.

Simmel, G. (1993) *Temeljna vprašanja sociologije: individuum in družba*. Ljubljana: ŠKUC.

Šugman Bohinc, Lea. 2006. Socialno delo z neprostovoljnimi uporabniki. *Socialno delo* 45, 6: 345-355.

Tomc, Gregor. 1992. *Narava družbenega življenja s posebnim ozirom na kulturno ustvarjalnost in mladinske subkulture*. Doktorska disertacija. Ljubljana: FDV.

Tomori, Martina. 1998. Rezultati in razprava. V: Martina Tomori, Siniša Stiković (ured.), *Dejavniki tveganja pri slovenskih srednješolcih*. Ljubljana: Littera.

Ule, Mirjana. Kuhar Metka. 2002. Sodobna mladina: izziv sprememb. V: Vlado Miheljak (ured.) *Mladina 2000: slovenska mladina na prehodu v tretje tisočletje*. Šentilj: Aristej.

Ule, Mirjana. Kuhar, Metka. 2003. *Mladi, družina, starševstvo: spremembe življenjskih potekov v pozni moderni*. Ljubljana: FDV.

Ule, Mirjana. Rener, Tanja. Mencin Čeplak, Metka. Tivadar, Blanka. 2000. *Socialna ranljivost mladih*. Ljubljana: Aristej.

Vries, Sjef de. Bouwkamp, Roel. 2002. *Psihosocialna družinska terapija*. Logatec: Firis.

Vrućinić, Goran. 2008. *Mladi in prestopništvo*. Diplomski naloga. Ljubljana: FSD.

Weber, Max. 1988. *Protestantska etika in duh kapitalizma*. Ljubljana: ŠKUC.

Zorn, Jelka. 2005. *Globalni standardi izobraževanja in usposabljanja za socialno delo: predlog etičnega kodeksa v socialnem delu*. Ljubljana: Skupnost centrov za socialno delo, Fakulteta za socialno delo.

Internetni viri:

Cahill, Helen. 2003. *Why Young People Don't Seek Help and What We Can do about it.*

www.sfys.infoxchange.net.au/resources/public/items/2006/11/00055-upload-00001.ppt (13. 04. 2009)

Eisenberg, Daniel. Golberstein, Ezra. Gollust, Sarah E. 2007. Help-Seeking and Access to Mental Health Care in a University Student Population. *Medical care* 45, 7: 594-601.

<http://www.sitemaker.umich.edu/sgollust/files/eisenberg2007.pdf> (07. 04. 2009)

Mesec, Blaž. 2003. *Navodilo za pisanje diplomske naloge in opravljanje diplomskega izpita.* Ljubljana: VŠSD.

http://www.fsd.si/dodiplomski_studij/diplomska_naloga/ (12. 11. 2008)

Rickwood, Debra. Wilson, Coralie. Deane, Frank. 2006. *Supporting young people to seek professional help for mental health problems.*

http://www.psychology.org.au/publications/inpsych/support_youth/ (07. 04. 2009)

6 POVZETEK

Mladostniki so posebno ranljiva družbena skupina. Nasprotja in težave, s katerimi se soočajo, povečujejo njihovo socialno in psihično ranljivost. Njihove težave se pogosto stopnjujejo in mladi ob tem doživljajo stiske, ki jih privedejo do razmišljanja o iskanju pomoči. Le-to poiščejo bodisi v svoji neformalni bodisi v formalni socialni mreži. Čeprav jim je socialno delo na razpolago, se kljub temu pogosto ne odločajo za takšen vir pomoči.

S kvalitativno raziskavo sem raziskoval mnenja mladostnikov in prišel do raznih sklepov.

Eden izmed razlogov za to, da se mladostniki ne odločijo poiskati pomoči, je slaba javna podoba socialnega dela in nepoznavanje dela socialnih delavcev, torej negotovost o učinkovitosti pomoči. Ostali razlogi so pomanjkanje osebnega odnosa s socialnim delavcem in neustrezen pristop socialnih delavcev, nagnjenost k sledenju družbenim vzorcem in posledično upoštevanje negativnih družbenih mnenj o socialnem delu, strah pred izražanjem stiske, tveganje pred izločenjem iz družbe, posmehovanji ali predsodki družbe. Če oseba ni gotova glede tega, če bo pomoč učinkovita, je ne bo poiskala, saj tvega družbeno neodobravanje.

Tisti mladostniki, ki pa kljub slabemu družbenemu mnenju poiščejo pomoč, so presodili, da je zanje socialno delo sprejemljivo in se niso ozirali na tuje mnenje družbe o socialnem delu. Pomoč poiščejo, ko obupajo nad situacijo in si želijo sprememb, ali ko jim pomoč drugje ne zadostuje ali pa, ko imajo takšne težave, ki jih ne morejo podeliti znotraj svoje neformalne mreže.

Posameznik lahko ravna drugače kot ljudje okoli njega, ki sledijo družbenemu vzorcu, saj je zmožen ta vzorec reflektirati na svoj način in se na podlagi tega odločati. Če bo mladostnik videl več koristi v tem, da si poišče pomoč, se ne bo oziral na negativno mnenje drugih in bo poiskal pomoč.

Takšen mladostnik je ustvarjalen, saj tuje mnenje postavi pod vprašaj in si ustvari lastnega. Iz vseh informacij, ki so mu bile posredovane, izlušči tisto, kar je zanj smiselno in deluje na svoj način. Informacije upošteva, a vendar ustvari nekaj novega, saj v svojih zalogah znanja zna poiskati pozitivne izkušnje ali mnenja ter jih primerja z negativnimi. Tako ravna avtonomno in si ustvari lastno mnenje.

Mladostnik se torej lahko odloči poiskati pomoč, četudi to v družbi ni sprejemljiv način ravnanja.

Mladostnik pričakuje ustrezen profesionalen odnos in osebni stik s socialnim delavcem, saj mu bo le tako zaupal in ga smatral za vrednega podeliti z njim svojo stisko. Če domneva, da mu bo socialni delavec lahko izpolnil pričakovanja, se bo odločil za iskanje pomoči.

Socialni delavec to lahko doseže, če upošteva načela dogovornega pristopa, ki se nanaša na avtonomnost uporabnika in se opira na njegove vire moči, njegovo definicijo problema in ga ves čas postavlja v vlogo aktivnega udeleženca v procesu reševanja problema. Socialni delavec skozi proces reševanja problema, ki poteka skozi dogovore in uresničevanje nalog, nudi uporabniku svojo podporo, ga usmerja, mu dodaja moč in pomaga uporabniku obnoviti stare ali vzpostaviti nove vire neformalne socialne mreže.

Takšen pristop ustreza sistemsko-ekološkemu in socialno-konstruktivističnemu modelu socialnega dela.

Socialni delavci bi morali pri svojem delu biti pozorni na pomembnost vzpostavitve osebnega stika in osebnega odnosa. Javnosti bi morali bolj jasno predstaviti načine, na katere delujejo in kaj lahko ljudje od njih pričakujejo. Tako bodo ljudje imeli jasno sliko o socialnem delu in se bo lahko družbeno mnenje o socialnem delu spremenilo.

S tem se bo povečala verjetnost, da se bo posameznik v primeru stiske obrnil na socialne delavce in pri njih poiskal pomoč.

7 DODATEK

7.1 Tabele s kodiranimi izjavami

Tabela 1: SOCIALNO DELO

KODA: SOCIALNO DELO

OSEBA	IZJAVA	DEFINICIJA
A	»Najprej pomislm na Meto. Pa na Vitota. Na CONO.«	- CONA in njeni zaposleni
B	»Osebe, ki so imele probleme z družino, šolo.« »In to so ti ki pomagajo.« »Sociala.« »Nima nič.« »In če so vse izgubil, poskušajo jim pomagati.« »Ponavadi gredo, če imajo kakšne probleme s starši.« »Ali pa drogo.«	- problemi z družino in šolo - pomoč - denarna socialna pomoč - revščina - problemi s starši - droga
C	»Neka pomoč, da se na nekoga lahko obrneš.« »Da ti nekdo nekaj pomaga, pri socialnih problemih.«	- pomoč - pomoč pri socialnih problemih
D	»Na revščino.« »Ampak, da bi samo slišal za socialno delo, bi res pomislil samo na to, sociala, ko nimaš denarja za preživet, za jest, za burek.« »Pa na ljudi v težavah.« »A potem, ko veš, da je sociala, ko se z njimi ubadaš, vidiš, da ni samo to.« »A potem pa vidiš, da so to razno razni problemi. Od odnosov s sosedi, v družini, z otroci, potem vidiš te drogiraše, ki imajo probleme z drogo.« »Nimaš recimo finančnih težav, imaš pa psihične, ali pa slabe odnose v družini.« »Nič in vse. Nič zaradi tega, ker zdaj trenutno mi niso potrebni, ampak če jih pa potrebujem, mi pa pomenijo vse.«	- revščina - ljudi v težavah - več kot samo socialna pomoč in revščina - odnosi s sosedi - odnosi znotraj družine - problemi z otroki - problemi z drogo - psihične težave - slabi odnosi v družini - ko ga potrebuješ, ti pomeni vse in, ko ga ne potrebuješ, ti ne pomeni nič
E	»Pomislim na probleme. Da imajo ljudje probleme	- iskanje pomoči v primeru

	in gredo potem tja. Poiskati pomoč.«	problemov
F	»Tako kot sem se v šoli učila, da je to neko delo z ljudmi, nekakšna pomoč, pa nekaj takega.« »Da pomagajo ljudem.« »Jim svetujejo.«	- delo z ljudmi - pomoč - socialni delavci pomagajo ljudem - svetovanje
G	»Pomoč. Tako, da mi pomagajo.« »Kot tu v CONI. Ko pomagajo pri učenju.« »Najbolj mi pomagajo.« »Vse ti pomagajo, kakršne koli probleme. Karkoli, karkoli, ti oni lahko pomagajo.« »Pač, socialne probleme.« »Če imaš kakšne probleme z družbo.« »Če imaš kakšne probleme s starši doma.« »Če imaš kakšne probleme v šoli.« »Kjerkoli pač, če imaš probleme, ti pomagajo.« »Svetujejo.«	- pomoč - CONA - učna pomoč - usposobljenost za pomoč - pomoč na razpolago - pomoč pri socialnih problemih - pomoč pri problemih z družbo - pomoč pri problemih s starši - pomoč pri problemih v šoli - pomoč na vseh področjih življenja - svetovanje

Tabela 2: MNENJE

KODA: MNENJE

OSEBA	IZJAVA	DEFINICIJA
A	»Po moje je razlika.« »Po mojih izkušnjah ne.«	- tisti, ki so v CONI imajo drugačno mnenje o socialnem delu, kot tisti, ki niso šli po pomoč - v Fužinah ne obstaja predsodek proti socialnim delavcem ali proti CONI
B	»Mlajši si bolj slabo kaj mislijo.« »Starejši pa, v pomoč jim je to.« »To je za brez veze.« »Od kolegov najbrž.«	- mlajši nimajo mnenja o socialnem delu - starejši v socialnem delu vidijo pomoč - mladi si mislijo, da je socialno delo brez pomena - prijatelji posredujejo slabo mnenje o socialnem delu
C	»Po moje si eni mislijo tako: 'Kaj bo meni to, nikoli ne veš, ali boš rabil to'.«	- ne vidijo koristi
D	»Tam se pokvarjeni zbirajo.« »Ljudje imajo ful slabo mnenje. In sem vprašal to za CONO in pravi:	- v CONI se zbirajo pokvarjeni ljudje - slabo mnenje - v CONI so lopovi

	'Ah, kje, lopovi'.« »Kadarkoli omeniš, točno v tem primeru CONO, vsi pravijo: 'A, tisti socialci'. To pravijo ti frajerčki, ki se nočejo podrežati pravilom.« »Jaz se spomnem prej, ko sem hodil v CONO in dosti je bilo teh mojih kolegov, jaz jih še zdaj poznam, oni pridejo in potem so zdaj ena pravila in to, Meta jim malo zabrusi, dve, tri. Ni jim potem to to. In potem, oni se raje umaknejo in, potem pljuvajo po njih.« »Jaz, ki sem pa bil v CONI, pa vem, da niso ne klošarji, ne lopovi.« »A tisti nepošteni potem hitro to zapustijo, če si ti nepošten, če ti kdo reče ne to delat, tebi že to ni prav.« »Starše, če vprašaš, ampak spet, starše tistih učencev pridnih - ne teh, njihovi starši {od nepridnih}spet pravijo, da je to dobro.« »A, starši od tistih dobrih, pridnih učencev, pa pravijo, da to ni dobro, ker to samo podpira lenobo teh pokvarjenih.« »Ti boš šel iskat pomoč v socialni, tako zaradi družinskih težav, ne zaradi denarja, ampak zaradi družinskih težav in, če bo nekdo to slišal in recimo, da se imaš za enega frajerčka pa to in bodo tvoji prijatelji to izvedeli, bodo rekli, vsaj takole je tukaj: 'Glej on je reva, on je šel iskat'.«	- slabo mnenje o socialnem delu od tistih, ki imajo izkušnjo z njim, a se nočejo podrežati pravilom - tisti z izkušnjami imajo pravi vpogled v to, kaj je CONA - tisti, ki imajo odpor do sprememb, imajo slabo izkušnjo s CONO in imajo o njej slabo mnenje - starši otrok, ki so vključeni v delo s socialnim delavcem v osnovni šoli, imajo dobro mnenje o socialnem delu - starši otrok, ki niso vključeni v delo s socialnim delavcem, menijo, da socialni delavci na šoli podpirajo lenobo otrok, ki imajo težave z neprimernim vedenjem - družba smatra za slabotne tiste, ki poiščejo pomoč
E	»Po mojem ni ravno kaj preveč dobro.« »Eni imajo dobro, eni slabo.« »Itak vedo, da pomaga. Da ni to 'kr neki« '.«	- slabo mnenje v okolici - ločenost mnenj - lastna družba ve, da CONA nudi pomoč in, da socialno delo ni brez pomena

	»Da sem hodijo narkomani, drogiraši.« »Potem ti kriminalci.«	- v CONI so narkomani - v CONI so storilci kaznivih dejanj
F	»Kakšni imajo slabe izkušnje, pa ga ful kritizirajo.« »Pa proti so.« »Kakšni imajo pa tudi pozitivno mnenje, ko jim pa kaj pomagajo.« »Po moje od izkušenj.« »Ali pa kaj slišijo od drugih.« »Če ne poznajo tega, potem imajo predsodek.« »Drugač pa tisti, ki so vključeni v CONO imajo bolj dobro mnenje o tem.«	- tisti s slabimi izkušnjami javno izražajo nezadovoljstvo - tisti s slabimi izkušnjami niso naklonjeni socialnemu delu - tisti s pozitivnimi izkušnjami imajo pozitivno mnenje o socialnem delu - pozitivno ali negativno mnenje o socialnem delu je odvisno od izkušenj - pozitivno ali negativno mnenje o socialnem delu je odvisno od tega, kar slišijo od drugih o socialnem delu - pomanjkanje vpogleda v socialno delo in delo CONE ustvarja negativen predsodek - tisti, ki so vključeni v CONO, imajo o njej dobro mnenje
G	»Drugače pa, vsem je kul, ki smo hodili tja.« »Ja, seveda.« »Po moje, da ne.« »Pa je par prijateljev, ki pravijo: 'Nehaj s to CONO, kot drugi dom ti je'.«	- tisti, ki imajo izkušnjo s CONO, imajo o njej pozitivno mnenje - okolica sprejema socialno delo kot obliko pomoči - predsodek glede socialnega dela v Fužinah ne obstaja - očitane, da preživlja preveč časa v CONI

Tabela 3: VPLIV DRUŽBENIH MNENJ

KODA: VPLIV DRUŽBENIH MNENJ

OSEBA	IZJAVA	DEFINICIJA
B	»Name nima nič.«	- ni vpliva
C	»Niti ne.« »Oni si pač mislijo, kar si misljo.« »Za CONO, jih je bilo ene par takšnih: 'Kaj boš tam? ', 'Tega ti ne rabiš', 'Ne rabim, ampak grem tja,	- ne vpliva - samosvojost glede mnenja družbe - vztrajanje pri svojem mnenju kljub nagovarjanju proti socialnem delu

	mogoče bom kdaj rabil'.«	
D	»Jaz imam svoje mnenje o vsaki stvari in me sploh ne zanima kaj si drugi mislijo.« »Oni so še zmeri pljuvali CONO pred mano. Ampak jaz sem še zmeraj hodil v CONO.« »V velikih primerih, se zgodi, da bi bil to pa nekdo drug pa, ko bi njegovi prijatelji začeli pljuvati po CONI, bi se on tudi odločil: 'Ne bom jaz hodil tja.' Da ne bo on izpadu drugačen od njih pa, da ga ne bojo oni izločili iz družbe.« »Zdaj se bo malo mogoče slišalo samovšečno, ampak moraš biti samostojen.« »Teb ni kul, meni je kul.«	- samosvojost glede negativnega mnenja - kljub negativnemu mnenju družbe hodil v CONO - možen je izstop iz CONE zaradi slabega mnenja vrstnikov in strahu izstopanjem ter strahu pred izločitvijo iz družbe vrstnikov - samostojnost - vztrajanje pri lastnem mnenju spodbuja iskanje pomoči, kljub pomanjkanju podpore družbe
E	»Ne. Zakaj? Ne vpliva.« »Mene ne zanima drugo mnenje.« »Če je meni kul, je to v redu.«	- ni vpliva - samosvojost glede slabega mnenja - vztrajanje pri lastni odločitvi, tudi v primeru pomanjkanja družbene podpore
G	»Name nič. Kot, da mi nič ne govorijo. Jaz sem še naprej hodil.« »Moraš sebe poslušati, pa ne druge.« »Kar je meni kul, me ne zanima za druge. Meni je všeč, prav, tebi če ni, kaj naj ti jaz, tvoj problem.«	- ni vpliva - poslušanje sebe in ne drugih spodbuja iskanje pomoči - samosvojost glede negativnega družbenega mnenja spodbuja iskanje pomoči

Tabela 4: SOCIALNO DELO V ŠOLI

KODA: SOCIALNO DELO V ŠOLI

OSEBA	IZJAVA	DEFINICIJA
A	»Čeprav smo imeli to tudi v osnovni šoli, ko pač smo imel probleme doma, ampak nikoli se nism obrnila na nobenega tam. Ni tako.	- odpor do iskanja pomoči pri socialnih delavcih v osnovni šoli kljub stiski zaradi očitne razlike v pristopu v primerjavi s CONO

	Čisto je drugačen pristop kakor v CONI.« »Pridem do Mete, pa ji povem svoje probleme kakor, da povem socialni delavki iz šole, ki niti ne pozna situacijo, niti ne pozna staršev, niti ne ve kaj se dogaja in, da čisto enemu tujcu razlagaš svoje osebne probleme.« »Dosti jih je v osnovni hodilo v CONO.« »Potem pa v srednji šoli, niti ne toliko. Noben ti ne razlaga o svojih problemih, pa tudi imel smo to eno socialno delavko, ki ne moreš iti do nje.«	- socialnemu delavcu v šoli ne zaupa svojih stisk, ker z njim nima osebnega stika - v osnovni šoli obiskovali CONO - odsotnost osebnega odnosa s socialnim delavcem v srednji šoli
D	»V tistem trenutku se ti zdi neumno, ful. Sčasoma pa pomaga.« »Večina staršev, tako kot sem slišal, da se starši pogovarjajo med sabo, imajo mnenje, da te svetovalke podpirajo lenobo, da podpirajo lopove. Ampak ne lopove lopove, kradljivce, ampak tako lopove te, ki se skregajo s učiteljico, jo zmerjajo, vržejo nekaj vanjo, te živčne.« »In ona mene sprašuje zakaj: 'Ne vem zakaj'. In ona meni potem tam teži, pač: 'Glej, vse je kul'.« »Potem pa sem hodil k uni svetovalki, mi je težila. Težila, vedno sem bil tam: 'Zakaj se kregaš z učiteljico, zakaj si tistega pretepal?', neke neumnosti.« »Če je to v šoli, potem te pošljejo za vsako neumnost. Čim nekoga zmerjaš, že greš k njej.« »Saj v srednji je bilo čisto drugače. Prideš in vsi se smejiijo, ker vsi vedo kaj je pri svetovalni.«	- učinkovita pomoč v osnovni šoli s pogovori, vendar se pozitiven učinek pozna šele skozi daljše obdobje - okolica ima mnenje, da svetovalni delavci v osnovni šoli podpirajo lenobo in otroke, ki imajo težave z neprimernim vedenjem - zasipanje z nepomembnimi vprašanji s strani šolske svetovalke - moraliziranje in obsojanje s strani šolske svetovalke - v osnovni šoli te pošljejo k socialnemu delavcu za vsako malenkost, za vsak manjši prepis - v srednji šoli ni vrstniškega pritiska glede obiska socialnega delavca
E	»Ja, seveda. V šoli itak, ko si bil manjvreden.«	- v šoli občutek manjvrednosti, v primerjavi z občutkom enakovrednosti v CONI

Tabela 5: RAZLIKE MED SPOLOMA

KODA: RAZLIKE MED SPOLOMA

OSEBA	IZJAVA	DEFINICIJA
A	»Recimo moj brat. On nikoli ni razlagal svojih problemov. Vse je zase zadržal.« »Ko sem šla do Mete in, ko smo se to pogovarjale o teh problemih in je potem tudi Marko bil tam, da se je tudi on vklopil v to in se pogovarjal, ko smo skupaj imeli te pogovore v petnajski, na samem. Moški ne iščejo pomoči kakor ženske.« »So bolj zaprti vase in ne upajo nič reči. Ne upajo, držijo to bolj v sebi in se ne pogovarjajo z nobenim.«	- fantje ne govorijo o svojih problemih in jih zadržujejo zase - fantje spregovorijo na samem, vendar ne na lastno pobudo - moški ne iščejo pomoči tako pogosto kot ženske, so bolj zaprti vase, si ne upajo izraziti svoje stiske in jo držijo v sebi in se ne pogovarjajo z drugimi o svojih stiskah

Tabela 6: OKOLIŠČINE ISKANJA POMOČI

KODA: OKOLIŠČINE ISKANJA POMOČI

OSEBA	IZJAVA	DEFINICIJA
A	»Moj brat je začel najprej hoditi v CONO in potem mi je predlagal.«	- prihod v CONO po predlogu brata
C	»Potem mi je en prijatelj rekel naj pridem sem pogledat.« »Pa v šoli so mi svetovali, da bi prišel sem.«	- obisk CONE po predlogu prijatelja - obisk CONE po predlogu šole
D	»In ona {učiteljica}, ko je to videla, me je poslala k socialni delavki v šoli.«	- predlog učiteljice
G	»Kaj jaz vem. Drugi so mi povedali za to, pa sem rekla, da poizkusim.«	- po predlogu drugih
G	»S šolo smo šli, šola nam je priporočala CONO, potem pa je še pedagoginja predlagala, da bi jaz hodil v CONO.«	- po predlogu šolske pedagoginje

Tabela 7: CONA

KODA: CONA

OSEBA	IZJAVA	DEFINICIJA
A	»Pa se učiš, pa z njimi navežeš en tak stik, pa je čisto drugače.« »Ker oni so mi res dosti pomagal. Kar se vsega tiče.« »Meta je bila tista, v bistvu, ki sem ji povedala vse. Pač do nje, karkoli sem imela, kakršnekoli probleme, sem do nje šla.« »S pogovori.« »So hodili tudi na obiske domov, pa se pogovarjati s starši. Vem, da je imela ful pogovore z mojim očetom. Ful je hodila do njega. Pa potem je njega tudi vabila v CONO.« »Je tudi klicala to socialno delavko, ko so bile, situacija je pač nevzdržna.« »To je čisto drugače kakor, da bi govoril svojemu najboljšemu prijatelju in tudi zna ti pomagati, ko ti razloži tudi stvari, da jih ti razumeš. To se lahko zmenimo, to zdej lahko nardimo, takšne možnosti imamo.« »Ker vem, da ti res pomagajo in se znajo pogovoriti s teboj in dati ti možnosti kaj imaš na izbiro, kakšne opcije imaš, da greš ven iz tega.« »Imajo tako svoj drugačen pristop, ko znajo pristopiti k mladim na en čisto drugačen način. Ni tak režim, oni so gor, ti si spodaj, ampak smo na istem.« »In se znajo pogovarjati z nami in tako pomagat ti, da ti ni problem jim povedati svoje stvari.« »Ampak recimo tako, da so hodili na obiske, pogovarjali se in s starši in z nami, skupaj s socialno delavko.« »In to v CONI, je tako, res navežeš en	- CONA je drugačna v tem, da navezujejo poseben stik skozi učenje - CONA nudi pomoč na vseh področjih življenja - zaposleni v CONI zaupa vsakršne težave - pomoč v CONI skozi pogovore - pomoč v CONI skozi pogovore in delo s starši - pomoč v CONI skozi širjenje formalnih socialnih mrež - v CONI znajo razložiti stvari na razumljiv način in predstavijo možnosti - sposobnost dela z mladimi ter predstavitev kakšne možnosti imajo za rešitev problema - CONA zna pristopiti mladim na način, da jih smatra za enakovredne - v CONI se znajo pogovarjati z mladimi in jim pomagati - pomoč v CONI skozi obiske na domu, pogovore s starši in z otroci ter z drugimi socialnimi delavci - v CONI navežejo stik in vedo kaj se dogaja

	stik. Če vsak dan hodiš tja in vidiš ljudi in, vejo kaj se dogaja doma, vidijo tvoje starše, hodijo na obiske, spoznajo.« »Imaš tudi tam v CONI prostor, kamor se lahko umakneš stran in se pogovarjaš, če rabiš to.« »Po mojem mnenju, tudi takrat, ko je CONA začela, je ful ljudi začel hodit in to takih, ki so se drogirali, pa so jim pomagali. Ki so imeli probleme kakor jaz doma, pa so jim pomagali. Pa so imeli učne težave, pa so jim pomagali. Karkoli.« »Vsak dan, ko si prišel v CONO, vsak te vpraša kako si.« »Po moje je, od kar je CONA začela, je tako padla in droga in kar se tega tiče.« »Ko hodiš na te tabore, ko mladi vidjo, da je lahko tudi drugače in, da greš lahko ven iz tega in, da začni hodit v šolo.« »Ko so vsi ponosni na tebe. Tudi, če nimaš doma tega, imaš v CONI to.« »Čisto je drugače v CONI. Čisto drugače, lažje prideš tja in se pogovoriš s kom in poveš svoje stvari.« »Vem, da Meto lahko kadarkoli pokličem. Vem da mi bo pomagala.« »Vem, da Meto, da kadarkoli pridem, da mi bo stala ob strani in, da mi bo pomagala.« »In to socialno delavko, ki ima mladostnike čez v Mostah.«	doma, saj hodijo na obiske in spoznajo starše - v CONI obstaja zaseben prostor, kamor se lahko umakneš in pogovarjaš - CONA nudi pomoč na različnih področjih, kot so droge, problemi s starši ali učne težave - CONA nudi pomoč na vseh področjih življenja - v CONI si deležen pozornosti - upad problematike z drogami od kar je ustanovljena CONA - CONA spodbuja mlade k drugačnemu načinu življenja in jim nudi alternative - v CONI so ponosni nate - CONA je dostopnejša za pogovor o stiskah zaradi vzpostavljenega stika in osebnega odnosa - na socialno delavko v CONI se lahko vedno obrne po pomoč in podporo - na socialno delavko v Centru za socialno delo Ljubljana Moste-Polje se lahko vedno obrne po pomoč
B	»Mlajši sem pridejo igrat se.« »Pomaga pri učenju.« »Starejši pa, oni vedo kaj je to. Da pomagajo, da se ljudje ne drogirajo.« »Da imajo z nekom, da se družijo, kot družina.« »Veliko se od njih naučiš, čeprav nima s	- zabava - učna pomoč - starejši v tem vidijo pomoč - CONA nudi družbo in je kot družina - zgled

	šolo nič veze.« »Ampak veliko več ljudi spoznaš. Potem ti je lažje, če rabiš kaj.« »Na nivoju so. Ampak znajo se tudi zezati z nami.« »Vedo kako govorit.« »Pa niso kot starši, ki so samo strogi.«	- širjenje neformalnih in formalnih mrež pomoči - profesionalnost in sproščenost hkrati - ustrezna komunikacija - niso strogi kot starši
C	»To, da so mi ful pomoči ponujali.« »Ful so ti na razpolago. Tudi, ko jih ni tukaj, pa jih pokličeš, pa se lahko dobiš z njimi, pa jim poveš svoje probleme.« »Pa te kar dosti podpirajo pri stvareh, ki bi jih ti želel izboljšati.« »Ful je bilo moje generacije notri, pa starejši so bili. Tud oni so ti pomagali, pa te podpirali pri nečemu.«	- pomoč na razpolago - podpora pri stvareh, ki si jih želiš izboljšati - medvrstniška pomoč in podpora
E	»Pa dober. Ni bil to takšen, da si manjvreden, ampak si bil enakovreden, vedno. Tukaj si bil pa tako, enakovreden, ni razlik bilo.« »Tako, da lahko pridem kadarkoli, ko imam problem. Lahko pridem in mi pomagajo.« »Ni bilo tako, kakor je bilo tukaj.«	- CONA zna pristopiti mladim na način, da jih smatra za enakovredne - pomoč na razpolago - boljši pristop v CONI v primerjavi s socialnim delom v osnovni šoli
G	»Pa tako, če imaš kakšne probleme, kakršno koli vrsto problemov, lahko se obrnem na njih.« »Tako vedno, kot prijatelji so mi.« »Meta mi je bila kot druga mami. Isto vse.« »To sem vedel, da bo normalno, saj to je socialno delo. To sem vedel, da me bojo normalno, kakor da sem njihov prijatelj.« »Pa tudi drugač sem se začel obnašati, ko sm začel hodit v CONO.« »Pač boljše mi je šlo v šoli. Vse. Zato ker so me spodbujali, da se moram učiti.« »Samo na pravo pot so me spravili.	- pomoč na razpolago - prijateljski odnos - materinska figura zaposlene v CONI - prijateljski odnos - profesionalnost - spremembe v obnašanju po vključitvi v CONO - boljši učni uspeh po vključitvi v CONO zaradi spodbude - spravili so ga na pravo pot

	Nisem zašel nikam, v nekega klošarja, ampak sem šel v šolo.«	
--	--	--

Tabela 8: DRUŽBENA PODPORA

KODA: DRUŽBENA PODPORA

OSEBA	IZJAVA	DEFINICIJA
A	»Jaz imam najboljšo prijateljico, pa ni nič bila proti temu, ali pa, da bi bil kakšen predsodek.«	- najboljša prijateljica ni nasprotovala ali imela predsodkov
B	»Niso nič govorili.« »Jaz sem pa njih poskušal nagovoriti, da pridejo pogledat in, da je dobro.«	- prijatelji niso nasprotovali obiskovanju CONE - poskušal nagovoriti prijatelje, da pridejo v CONO
C	»Za moje starše, mislim, da imajo pozitivno. Pa je par prijateljev, ki sem hodi, pa imajo isto.« »Tarih ne poznam. Nisem slišal od nobenega.«	- pozitivno mnenje staršev in prijateljev - ne pozna nikogar, ki bi imel negativen predsodek
E	»Pa, nima. Nobeden.«	- lastna družba nima slabega mnenja o socialnem delu
G	»Starši mi ves čas govorijo naj grem sem, ampak nimam časa zaradi šole.« »Družba pa to, isto, vsi smo hodili sem.« »Pa je par prijateljev, ki pravijo: 'Nehaj s to CONO, kot drugi dom ti je'.« »Nehal bi se z njimi družiti. Naprej bi hodil v CONO.«	- starši spodbujajo iskanje pomoči - družba ima pozitivno mnenje o socialnem delu - očitane, da preživlja preveč časa v CONI - ob pritisku prijateljev, bi se nehal družiti z njimi in vseeno hodil v CONO

Tabela 9: NAČINI ISKANJA POMOČI

KODA: NAČINI ISKANJA POMOČI

OSEBA	IZJAVA	DEFINICIJA
C	»Da bi videl, če bi mu uspelo, potem bi sigurno od njega izvlekel, kaj mu bo rekel.« »Ali bo pa potem šel še on.«	- opazovanje drugih iskalcev pomoči in iskanje nasvetov od njih - opazovanje drugih iskalcev pomoči in šele potem iskanje pomoči, če se je drugim obneslo

	»Tisti bi pa potem, če bi še on rabil, poskušaj kaj od tega drugega izvleči.« »Tisti, ki ne bi šel po pomoč, bi čakal, da najprej vidi kaj bo ta naredil.«	- opazovanje drugih iskalcev pomoči s pozitivno izkušnjo in iskanje nasvetov od njih - opazovanje drugih iskalcev pomoči in njihovih izkušenj
--	--	---

Tabela 10: POZITIVEN PRISTOP

KODA: POZITIVEN PRISTOP

OSEBA	IZJAVA	DEFINICIJA
A	»Če nazaj pomislim, je bilo tako, da so eni bolj na CONO gledali, da so se pač prišli nekam družiti, pomagal so ti za šolo. Ampak potem čez čas, kot sem rekla, ko navežeš en stik, se tudi lažje potem pogovarjaš z njimi.« »Potem smo hodili v bistvu po šoli tja delati domače naloge. Potem čez te tabore, ko smo imeli tudi tabore. Pa ta skupna druženja, vsak teden se je nekaj dogajalo, pa si skupaj šel nekam. Kakor sem rekla, potem se naveže en stik, lahko imaš eno zaupanje do človeka, da mu lahko nekaj poveš. Mora biti eno zaupanje.« »Nimaš se na koga obrnit. Ne moreš se zaupati kar enemu, pač ne moreš.« »So eni taki ljudje, ki so zaprtega tipa, pa moraš znat pristopiti k njim. CONA ima res en tak način.« »Da bi socialno delo na tak način funkcioniralo, to bi bilo ful dobro.« »Ni takoj, pridi sem, usedi se, povej mi kaj imaš. Čisto enemu neznancu ne moreš.« »Pač en tak drugačen pristop bi moral biti.« »Da ni tako kakor v Mostah, da ti kar prideš, pa rečeš rabim pomoč.« »In, zato, da že v osnovni šoli in v srednji, da je tako, da se lahko pogovoriš z enim in, da to ostane med tema dvema človekoma.«	- skozi druženje in učno pomoč se sčasoma ustvari stik, ki odpre prostor za pogovore - učna pomoč, skupna druženja in tabori v CONI sčasoma ustvarijo stik in zaupen odnos, ki odpre prostor za pogovore - potreba po zaupanju - ne moreš se zaupati neznancu - ljudje zaprtega tipa potrebujejo takšen poseben pristop, kot ga nudi CONA - socialno delo bi moralo delovati na način CONE - potreba po stiku in osebnem odnosu v procesu reševanja problema - potreba po drugačnem pristopu podobnemu CONI - potreba po stiku in osebnem odnosu v procesu reševanja problema in ne pokroviteljskem odnosu - zaupen odnos je pomemben dejavnik za iskanje pomoči

	»Ko ti enemu zaupaš nekaj, da to tako ostane, da se lahko pogovoriš z njim, da ti predlaga rešitve na drugačen način.« »Tako, da imajo drugačen pristop do mladih.« »Bi mladi res drugače gledali na to in bi se lahko odprl enemu in tako.«	- predlagane rešitve na drugačen način - drugačen pristop socialnih delavcev do mladih - boljši pristop odpira vrata za ustvarjanje zaupnega odnosa
B	»Če ne moreš pač sam, se pogovoriš prvo s socialnim delavcem, pa ti da on par nasvetov.« »Potem pa poskušaš jih uporabiti, kakor ti je on povedal.« »Moraš jim pa, vse povedati kaj te moti. Ne pa da prideš tja in, da samo govoriš. Tista te sprašuje, pa ja, pa ne. Moraš jim čim več vzrokov povedati zakaj si tukaj, kaj te moti, kaj ti gre narobe.«	- svetovanje - usmerjanje dejanj z nasveti - obojestransko sodelovanje in zaupanje
D	»On sam sebi naredi hrano, pa bo potem sebi naredil novo in novo.« »Seveda, da je zraven pa, da te usmerja, da ne bi naredil napake.« »Ker jaz sem opazil ful ljudi, spet je pač to revščina, so neizobraženi in neumni. Takim je dobro, da jim reče: 'Daj sem, bom ti jaz izpolnil, podpiši se tukaj in to nesi sedaj tja'. Ker on ne more to sam.« »Ampak je pa najbolj to pomembno, da pomagajo ljudem samo z usmerjanjem: 'Glej, pojdi tja pa izpolni ta obrazec. Ti ga izpolni, ne ga meni prinesiti, da ga izpolnem. Ti ga izpolni'.« »Najboljše ga naučiti kako, da on nekaj pridobi, da bo lahko on potem drugič, ko bo imel problem in spet nekaj iskal, sam vprašal: 'Kam se jaz moram obrnit? ', ne pa: ' Ej, kaj moram zdaj narediti? '. Zgolj kam se mora obrnit in 'Ok, hvala, adijo'.«	- opolnomočenje - usmerjanje, da ne pride do napak - narediti nekaj namesto njih le, ko oni sami to ne zmorejo - usmerjanje in ne »delati namesto« - opolnomočenje, da znajo sami urediti stvari
F	»Nekateri pa so tudi v redu, pa prijazni, pa ti pomagajo, prisluhnejo, ko imaš težave. Pomagajo.« »Poslušali so me.« »Pomoč so mi ponudili.«	- prijaznost, pomoč in pripravljenost, da prisluhnejo stiskam - poslušanje - pomoč na razpolago

Tabela 11: NEGATIVEN PRISTOP

KODA: NEGATIVEN PRISTOP

OSEBA	IZJAVA	DEFINICIJA
C	»Ravno to, ko bi prišel sem, za nalogo domačo prideš, pa bi rekel: 'Ja, jaz pa tega ne znam'. Potem bi pa prišli, pa bi ti rekli: 'Ja, kako ne znaš, saj si toliko star, da bi lahko vedel'.« »Kaj je s tabo, to moraš znat, saj si dosti star, pa učil si se dva dni nazaj.« »Tako no, da ko bi hotel nekaj, pa bi ti tisti rekel: 'Glej, sam naredi kakor veš in znaš'.« »Ker mi dosti ljudi ne bi. Ko bi prišel prvič k njemu, pa nekaj rekel, pa bi ti rekel: 'Kaj je s tabo, pojdi drugam to iskat'.«	- nerazumevanje okoliščin - pomanjkanje spodbude in razumevanja - prepuščenost samemu sebi - odklonitev pomoči
E	»Ne, tako, za vse. Nasploh. Učitelje.«	- v šoli občutek manjvrednosti s strani socialnih delavcev in učiteljev
F	»Recimo, ko delajo, pa je človeku hudo, ko imajo težke trenutke, se oni pogovarjajo kako se oni zabavajo.« »Se smejijo, če poveš kaj, kakšno hudo situacijo.« »Njihov odnos.«	- pomanjkanje sočutja - posmehovanje težavam - slaba izkušnja je povezana s slabim odnosom socialnih delavcev z uporabniki

Tabela 12: SOCIALNA MREŽA

KODA: SOCIALNA MREŽA

OSEBA	IZJAVA	DEFINICIJA
A	»Vem, da bi se najprej na svojo prijateljico.« »Ona mi je res ful stala ob strani. In ona mi res tako karkoli, denar, hrana, prespati, biti za kje, pogovarjati se, ona je res tam. Njo vedno najprej. Da sem ob petih zjutraj nekje in jo lahko, res jo lahko pokličem.« »S starši nismo nikoli razvil takega stika, da bi se mi pogovarjali. Ne pogovarjamo se doma.« »Recimo, njemu {bratu} isto lahko karkoli povem in	- v stiski bi se najprej obrnila na prijateljico - prijateljica ji nudi finančno, materialno in emocionalno podporo ter ji je ves čas na razpolago - odsotnost komunikacije s starši - v stiski bi se obrnila tudi na brata

	pomagam.« »Recimo, da imam tako probleme kot sm jih imela doma in nima ti kdo pomagati kakor center za socialno delo, nimaš se na koga več obrnit.« »Potem je pa na drugem mestu tukaj Meta pa CONA.«	- na center za socialno delo bi se obrnila, ko pomoči ne bi dobila drugje - na drugem mestu obrnila na CONO
B	»Ker se starši itak, nič se s starši ne pogovarjajo.« »Najbrž bi komu od kolegov prvo šel.« »Potem bi tukaj, k socialnim delavcem tukaj.« »K staršem bi pa nazadnje šel.« »Ni mi kaj z njimi vseč se pogovarjati o takih stvareh.«	- odstotnost komunikacije s starši in posledično odsotnost prenašanja negativnih predsodkov o socialnem delu - na prvem mestu prijatelji - CONA na drugem mestu - starši na zadnjem mestu - odpor do pogovora s starši o stiskah
C	»Jaz bi se prvo na starše obrnil.« »Potem pa na najbližje, punco, brate, sestro.« »Potem pa prijateljem.« »Potem bi pa itak prišel v CONO.« »Po moje, da bi mi bilo lažje prvo z njimi. Z njimi si tako ali tako že od rojstva. Vse si poveš doma najprej.« »Če poveš, recimo kaj v družbi, se ti začnejo ljudje smejat. Eni te razumejo, eni te pa ne razumejo, pa se potem norca delajo iz tebe: 'Ti si malo bolan'.«	- starši najprej - partnerka na drugem mestu - ožji člani družine na tretjem mestu - prijatelji na četrtem mestu - CONA na zadnjem mestu - lažje zaupaš ožjim družinskim članom zaradi dolgotrajnega odnosa - zaradi nerazumevanja se na vrstnike v primeru stiske ne obrne pogosto
D	»Če bi imel probleme z ženo, z otroci, bi prvo poskusil doma.« »Če so problemi s policaji, ti starši ne morejo nič pomagat, potem bi se mogoče obrnil na njih {CONO}.« »Ampak, če imaš problem, tako kot mi, ki smo bolj lopovi, da imaš problem, da si nekoga ogoljufal in si dolžan denar, potem ti ne morejo pomagati, ne oni, ne tisti, potem kličeš prijatelja, da prinese orožje.«	- pri problemih z otroci, bi se obrnil na starše - pri problemih s policisti bi se obrnil na CONO - pri problemih povezanih z nasiljem, bi se obrnil na prijatelje
E	»Po moje bi se na Vitota ali pa Meto.« »Potem pa drugi. Prijatelji.« »Imajo izkušnje, imajo vse. So v tem poklicu in toliko jih poznam.«	- najprej na zaposlene v CONI - na drugem mestu prijatelji - izkušnje, znanje, pomoč na razpolago in osebni odnos s CONO
F	»Če bi vedela, da bi mi družina, pa starši, pa prijatelji, pomagali, potem bi se na njih.«	- najprej na družino in prijatelje

	»Drugače pa, če ne bi šlo, pa bi poiskala tudi pomoč pri socialnih delavcih.«	- ko drugje ne bi dobila pomoč, bi se obrnila na socialne delavce
G	»Najprej bi se šel s starši pomeniti.« »Potem bi povedal pa še prijateljem kakšnim, ki mi lahko pomagajo.« »Potem pa k njim {CONA}.« »Prvo bi šel s temi, ki največ časa z njimi preživim.« »In potem bi povedal družini in prijateljem.«	- najprej bi se obrnil na starše - prijatelji na drugem mestu - na zadnje bi se obrnil na CONO - obrnil bi se na tiste, s katerimi preživi največ časa - potem, ko bi takšno težko stvar povedal socialnemu delavcu, bi povedal še družini in prijateljem

Tabela 13: JAVNA PODOBA SOCIALNEGA DELA

KODA: JAVNA PODOBA SOCIALNEGA DELA

OSEBA	IZJAVA	DEFINICIJA
A	»Drugačen pristop, da bi moral promovirati socialno delo kakor nekaj drugačnega. Da ni to tako, ko pride socialna delavka, uniči ti družino.« »Bi mladi res drugače gledali na to in bi se lahko odprl enemu in tako.« »Pač res tako, da se pojavijo malo v drugačni sliki, obliki, podobi, nekaj drugače. Da se spremenijo malo. Tako na način CONE.«	- socialno delo bi moralo biti predstavljeno drugače in imeti drugačen pristop, da bi se ljudje odločili za pomoč - jasna podoba o socialnem delu bi spodbudila iskanje pomoči - boljša javna podoba in pristop ustvarjata drugačen pogled mladih na socialno delo in spodbujata iskanje pomoči - socialno delo se mora pojaviti v drugačni obliki, biti predstavljeno v drugačni podobi in spremeniti svoj pristop ter način navezovanja stikov, da bi se ljudje odločali za iskanje pomoči
B	»Jaz imam na primer ene kolege, ki slabo govorijo o socialnih delavcih. Da niso v redu, samo večje probleme delajo.« »Ker jih je strah.« »Tisti, ki pa vemo, potem pa nimaš kaj. Je v redu.«	- javno mnenje je, da socialni delavci niso v redu in povzročajo še večje probleme - predsodki se pojavljajo zaradi strahu in nepoznavanja dela socialnih delavcev - dobre izkušnje zmanjšujejo prisotnost predsodkov
C	»Dokler ne vidi kaj je, si misli, da je to 'kr neki'«.« »Evo to, eden ne ve, pride sem, eden mu nekaj	- socialno delo nima vrednosti za tiste, ki nimajo izkušenj - nejasna podoba o socialnem delu je

	razlaga. Potem pa, ko pride sem pogledati kako je to, po moje si kar malo drugače začne to predstavljati.« »Nekdo ima sigurno. Kakšen se sigurno najde, da ima negativen predsodek.« »V šoli niti ne. Nekaj jih je blo, da so kar rekli, če bi lahko še oni šli zraven.« »Po moje, bi bolj moralo biti pozitivno notri v družbi.« »Če bo negativno v družbi za to socialno delo, potem bi seveda rekel: 'Kaj je s tabo, jaz ne bom šel, glej kakšne govorijo za to. ' Itak, da ne. Noben ne bi šel.« »Če bi jih pa bilo par, ki bi rekli: 'Pojdi poskusit, jaz sem bil, pa so mi pomagali, pa je zdaj vse kul', jaz mislm, da bi potem tudi on šel.« »Malo vpliva.«	prisotna zaradi pomanjkanja izkušenj - prisotnost negativnih predsodkov - ne obstaja negativen predsodek med prijatelji in sošolci - prisotno je zanimanje za CONO - pozitivno mnenje o socialnem delu znotraj družbe spodbuja iskanje pomoči - slaba javna podoba in negativno mnenje o socialnem delu zavira iskanje pomoči - pozitivna izkušnja in pozitivno mnenje o socialnem delu spodbuja iskanje pomoči - javna podoba o socialnem delu vpliva na iskanje pomoči
D	Čim je povezano s socialo, takoj revščina, revščina lopov. Asociacija. Sociala revščina, revščina lopov. »Ker ti, ko greš iskat pomoč v socialo, v socialno ustanovo, ni važno ali je to Svetovalnica Fužine ali CONA, čim greš iskat in, potem nekdo to izve, potem izpade primerjava s psihiatrom.«	- povezava socialnega dela z revščino in revščine s tatvinami - primerjava socialnega dela s psihiatrično pomočjo
E	»Slaba.« »Da, vpliva.«	- javna podoba o socialnem delu je slaba - slaba javna podoba o socialnem delu vpliva na iskanje pomoči
F	»Ja vpliva, ja.« »Ko se boji, da bodo njegovi problemi prišli v javnost. Eni majo tako da, če bodo socialni povedal, da bodo prišli v javnost.«	- javna podoba o socialnem delu vpliva na iskanje pomoči - mnenje, da vse kar poveš socialnemu delavcu, pride v javnost
G	»Drugače pa, večina Fužin je hodila v CONO. Vejo za CONO.«	- vednost o CONI je prisotna pri vseh

Tabela 14: RAZLOGI ZA ISKANJE POMOČI

KODA: RAZLOGI ZA ISKANJE POMOČI

OSEBA	IZJAVA	DEFINICIJA
A	»In ko res prideš do ene take meje, pač moraš poiskati pomoč, ker ne moreš več tako živeti. Pač ne moreš. Ko res nevzdržno postane.« »Ampak jaz sem poiskala pomoč, ker ne moreš.«	- potreba po tem, da spregovori o svoji stiski zaradi občutka nevzdržnosti v situaciji - poiskala pomoč zaradi nevzdržnosti v situaciji
B	»Ko vse zgubi, ko res nima nič.« »Lahko, da se hoče tega problema rešit, pa čim prej.« »On samo hoče normalno življenje.« »Ali pa ga starši nagovorijo in gre zaradi staršev.« »Povedal bi mu resnico o tem kaj dela. Lahko mu vse pomaga.« »Za majhne ne bodo.«	- ko človek vse izgubi - želja po normalnem načinu življenja spodbuja iskanje pomoči - želja po čim bolj hitri rešitvi problema - starši spodbujajo iskanje pomoči - jasna slika o socialnem delu spodbuja iskanje pomoči - ljudje se obrnejo na socialne delavce, ko imajo velike težave
C	»Mogoče je obupal, pa ne ve kaj bi naredil, kaj bi sploh potem delal še naprej.« »Reče: 'Grem poskusit'. Zadnja priložnost, da se spravi k sebi.« »Da sem že imel eno tako pa, da sem jo rešil z njimi, pa čeprav ti ljudje govorijo: 'Glej ne', jaz jim rečem: 'Glej, kaj mene briga kaj si ti misliš, jaz sem bil z njimi, dobre izkušnje imam z njimi, glej, bom šel spet'.« »Nimam kaj, saj nimaš kaj izgubiti. Kaj js vem, če ti kdo omen, ane: 'Kaj, glej, sej nimaš nč drugga za zgubiti', pač greš, ane, pa da vidš kaj je, pa kako je, pa ti pol uspe še rešit problem k ga maš. Ker nima kaj izgubiti.« »Če pa ti rečeš: 'Glej, vi govorite, jaz bom šel, pa bom poskusil, zgubiti nimam	- obup nad situacijo - pomanjkanje idej za rešitev - zadnja priložnost za rešitev - pozitivna predhodna izkušnja s socialnem delu prevlada slabo družbeno mnenje in spodbuja posameznika, da si poišče pomoč - občutek, da nimaš kaj izgubiti - občutek, da nimaš kaj izgubiti ali pa, da bo situacija boljša

	kaj, lahko gre samo še na boljše'. Pa greš poskusit. Lahko ostane isto, lahko se ti pa edino še izboljša, nimaš več takih težav.« »Moja beseda. Meni ne more nobeden ukazati, razen domači, mati in oče, pa družina, kakor prijatelj, ki ti bo rekel: 'Ne, ne smeš it tja', 'Čakaj, jaz bom delal kar bom jaz hotel'.« »Morali bi poskusiti.« »Če rabiš ti socialno pomoč, moraš prvo malo pri sebi razčistiti.« »Zato, ker bi rešil ta problem, noče, da imel, da bi vedno. Če ima ta namen, potem seveda, da bo šel.«	- vztrajanje pri lastni odločitvi kljub negativnem mnenju družbe - pozitivna izkušnja prevlada nad negativnim mnenjem družbe - želja po spremembi - želja po spremembi in zatorej vztrajanje pri lastni odločitvi
D	»A, ko pa ti prideš, pa trpiš to, leto, dve, tri in izpade, da si že čisto na dnu, takrat: 'Gremo poskusit še to in, če ne bo šlo naj gre k vragu vse'.« »Takrat se po moje odločijo poiskati pomoč, ampak takrat je po moje že prepozno.« »Moraš imeti samostojnost.« »Ker nekdaj bo mogoče rekel: 'Briga me.' Tisti drugi pa ne bo sam svoj, ne bo rekel: 'Briga me kaj si oni misljo' in bo rekel: 'Saj oni imajo prav', pa bo raje z njimi držal in ne bo hotel iti. Pa lahko sta to brata dvojčka, povsem ista. Eden bo šel, eden ne bo šel.« »Ta je bolj trmoglav, samosvoj, tisti pa ni.« »Ja lahko. Itak, da ima.« »Ker, če bi on bil stoodstoten, da bodo pomagali, bi se še petdeset odstotkov od tistih, ki bi drugače podlegli, ki zdaj podležejo, ampak, da so pa prepričani	- iskanje pomoči, ko ti nič drugega ne preostane - iskanje pomoči, ko ti nič drugega ne preostane, je prepozno - samostojnost spodbuja iskanje pomoči - samosvojost spodbuja iskanje pomoči - trmoglavost spodbuja iskanje pomoči - izkušnja oziroma vednost o socialnem delu vpliva na odločanje za iskanje pomoči - gotovost, da bo pomoč učinkovita, spodbuja iskanje pomoči vsaj pri polovici tistih, ki se sicer ne bi odločili za pomoč zaradi slabega mnenja družbe o socialnem delu

	stoodstotno, da bodo dobili pomoč oziroma, da jim bodo pomagali, bi se vseeno odločili, da bodo šli iskati pomoč.« »Kaj me briga kaj si mislijo moji kolegi«, pomembno je, da oni meni pomagajo.« »Nisi stoodstoten, da boš dobil pomoč, tebe pa bodo imeli za revo, ker si šel iskat pomoč. Ti, če si stoodstoten, da boš dobil pomoč, te ne zanima, če si tisti mislijo, da si reva: 'Ok, jaz sem reva, ampak jaz sem svoje dobil'« »Kot, da izpade svojeglav, misliš s svojo glavo. Da nisi tak: 'Aha, tisti so zdaj tako rekli, se pravi je tako.'« »Mora biti velik problem.«	- samosvojost in želja po rešitvi problema spodbuja iskanje pomoči - gotovost, da bo pomoč učinkovita spodbuja iskanje pomoči pri tistih, ki so samosvoji - svojeglavost spodbuja iskanje pomoči - razmišljanje s svojo glavo spodbuja iskanje pomoči - samosvojost glede mnenja drugih spodbuja iskanje pomoči - iskanje pomoči le, če so velike težave
E	»Po moje res kakšen dober kolega, ki ima dobre izkušnje. Da mu bo rekel: 'Daj pojdi tja, tam res so dobri, pomagajo'.« »Ja, da ima enega, ki ima pozitivno izkušnjo s tem.« »Eden hoče pomoč, eden pač noče.«	- pozitivna izkušnja prijatelja s socialnim delom spodbuja iskanje pomoči pri posameznikih - pozitivna izkušnja prijatelja s socialnim delom spodbuja iskanje pomoči pri posameznikih - želja po pomoči
F	»Ko je drugje ne dobi.« »Ko mu drugje ne zadostuje.« »Potem si ne bi poiskali pomoči razen, če bi trdno bili prepričani v to, da oni pa to rabijo pa, da jim je vseeno za mnenja družbe.« »Sam takih je po mojem bolj malo. Ampak tudi obstajajo.« »Mora se zavedati, da pomoč rabi.«	- pomoč poišče, ko je drugje ne dobi - pomoč poišče, ko mu drugje ne zadostuje - prepričanost, da rabiš pomoč spodbuja iskanje pomoči, kljub negativnem mnenju okolice - samosvojost glede mnenja družbe spodbuja iskanje pomoči - samosvojost glede mnenja družbe je redka, vendar takšni posamezniki tudi obstajajo - zavedanje, da posameznik pomoč potrebuje, spodbuja iskanje pomoči, kljub negativnim mnenjem družbe

	»Če imaš neko dobro izkušnjo bo itak tako, da boš šel še probat.« »Če pa se zavedaš tega, pa itak, da boš šel poskusit.« »Da se zaveda, da ima težavo.« »S tem mislim to, da ne sprejme to težavo kakor, da je njegovo življenje. Da ve, da ne gre kakor bi moral iti.« »Ko ga kdo osvetli s tem, da rabi pomoč. Takšen kateremu verjame, pa zaupa.«	- predhodna pozitivna izkušnja spodbuja iskanje pomoči, kljub negativnemu mnenju družbe o socialnem delu - zavedanje, da pomoč potrebuješ, spodbuja iskanje pomoči, kljub negativnemu mnenju družbe - zavedanje, da težava obstaja, spodbuja iskanje pomoči - zavedanje, da težava obstaja in, da se težave lahko odpravi, spodbuja iskanje pomoči, v nasprotju z vdanostjo, ki pa zavira iskanje pomoči - človek se prične zavedati, da ima težavo, ko ga nekdo, kateremu verjame in zaupa, opomni, da potrebuje pomoč
G	»Meni je bilo kul, zato sem hodil tja. Drugače ne bi hodil, če mi ne bi bilo kul.« »Mene ne more nobeden prepričati, da tega ne bom delal, če jaz hočem to delati.« »Po moje takrat, ko ima takšen problem, ki ga ne more staršem povedati. Ko ne more prijateljem povedati.« »Potem pa ne pozna socialnega delavca, njemu pa lahko vse pove. In gre k njemu. Po moje bi mu bilo lažje povedati.« »Recimo jaz, da bi se drogiral, jaz ne bi šel takoj staršem povedat, ni možno.« »Ker ona mora nekemu povedat. Ne more to ona v sebi zadrževati, da ne pove nekemu.« »Po moje ima vsak to moč, da to reče.« »Po moje bi šel vsak po pomoč. Zakaj ne.« »Zakaj ne bi kdo šel po pomoč, če ti lahko nekdo pomaga.« »Če meni paše to delati, bom jaz to delal.«	- predhodna pozitivna izkušnja spodbuja iskanje pomoči - samosvojost glede negativnega mnenja družbe spodbuja iskanje pomoči - obstoj problema, ki ga ne moreš zaupati staršem ali prijateljem, spodbuja iskanje pomoči - socialnemu delavcu lahko vse poveš - socialnemu delavcu je lažje povedati, če se drogiraš - potreba po tem, da spregovori o svoji stiski in ne zadržuje to v sebi, spodbuja iskanje pomoči - vsak ima moč, da se kljub negativnemu mnenju odloči za iskanje pomoči - ne obstaja nekdo, ki bi rekel, da ne bo šel po pomoč - če je pomoč na voljo, se bo vsak odločil, da jo bo iskal - vztrajanje pri lastni odločitvi spodbuja iskanje pomoči

	»Sebi moraš verjeti.«	- verjeti sebi, spodbuja iskanje pomoči
--	-----------------------	---

Tabela 15: TISTI, KI NE IŠČEJO POMOČI

KODA: TISTI, KI NE IŠČEJO POMOČI

OSEBA	IZJAVA	DEFINICIJA
A	»Saj tako kakor sem rekla, ne bo noben iskal pomoči, pa se šel zaupati kar enemu neznancu, izpovedati se, povedati svoje probleme, pa kaj se dogaja doma. Ne moreš to kar enemu povedat.« »Tisti, ki ne hodijo oziroma, ki niso hodili v CONO, ali pa ki niso imel takega stika pa pristopa, jim ni tako. So imel potem probleme. Ker niso poiskal pomoči pa je potem šlo vse na dol.« »Ker se bojijo kaj se bo zgodilo.« »Potem pa so eni taki zaprtega tipa in ne povejo kar jih mori.« »Ali pa niso zaupljivi.« »Ali pa so toliko v temu, da so tako apatični, da preprosto se vdajo in ne iščejo pomoči in se sprijaznejo s tem. Da imajo tak lajf in ne poiščejo pomoči.« »Moja mami je že tako postala čisto, sprijaznila se je s takim življenjem. Ne išče pomoči, ne bo se nobenemu obrnila za pomoč. Čisto se je vdala.« »Da že v osnovni šoli, začnejo govoriti o tem, da se pogovarjaš, da je dobro, da poveš tako kaj se dogaja doma, da ni kul, da si tiho, da se to samo stopnjuje, da je lahko huje, da je boljše preprečit to oziroma, da se to neha, da ne gre tako naprej, ker je pač samo še huje.« »Da pač majo nekoga, da se lahko obrnejo, ne samo, da: 'Ja, imate tam socialno	- odpor do iskanja pomoči zaradi nezaupanja neznancu - tisti, ki niso vzpostavili stika ali izkusili ustrezen pristop imajo drugačen pogled na socialno delo in ne poiščejo pomoči - odločitev, da ne poiščeš pomoči, zaradi strahu pred tem, kaj se bo zgodilo - odločitev, da ne poiščeš pomoč, ker zadržuješ stisko v sebi - odločitev, da ne poiščeš pomoč zaradi nezaupljivosti do drugih - odločitev, da ne poiščeš pomoč zaradi apatičnosti in izgube upanja v rešitev problema - odločitev, da ne poiščeš pomoči zaradi sprijaznjenja s takšnim načinom življenja - odločitev, da ne poiščeš pomoči zaradi izgube upanja v rešitev problema - več mladostnikov bi poiskalo pomoč, če bi jih v osnovni šoli spodbujali, da spregovorijo o stiskah, da se te preprečijo, preden postane še huje - dejstvo, da je socialni delavec na razpolago, še ni dovolj za odločitev za

	delavko na šoli pa, če imate karkoli, pojdite do nje'.«	iskanje pomoči, saj je osebni stik pomembnejši
B	»Sramota jih je.« »Ker jih je sram.« »Kaj bi si drugi o njih mislili.« »Ker hoče frajer biti.« »To se bodo pa z družbo pomenili, ali pa, odvisno, nekateri se tudi s starši.«	- občutek sramu v primeru iskanja pomoči - obremenjenost s tem, kaj bi si drugi mislili, zavira iskanje pomoči - skrb za dober ugled v družbi zavira iskanje pomoči - majhne težave rešujejo znotraj družbe ali s starši
C	»Ker mislijo, da ne bo nič drugače, da bo isto.« »Ali samo še huje.« »Obstaja.« »Pomoje niso imel še kakšne izkušnje s tem pa se jim zdi to 'brez veze'.« »Če bo tebi deset ljudi reklo: 'Ne iti, ne iti, ne iti, ne, to je kar nekaj', se pravi potem, boš na istem.« »Če ti tisti rečejo, da imajo problem in rečejo: 'Ah, to bo že šlo mimo', ne.« »Od let odvisno, da ne veš za kaj sploh gre pa, da ti doma rečejo: 'To ni v redu, to ne iti', po moje, da potem res ne bi šel.«	- ljudje se ne odločijo za pomoč, ker mislijo, da ne bo spremembe - ljudje se ne odločijo za pomoč, ker pričakujejo, da bo situacija še slabša - razlika, glede iskanja pomoči med dvema iz istega okolja in isto težavo, obstaja - pomanjkanje izkušenj in vpogleda v socialno delo zavira iskanje pomoči - slabo mnenje o socialnem delu zavira iskanje pomoči - pomanjkanje spodbude iz okolice in nerealna slika problema zavira iskanje pomoči, medtem ko vztrajanje pri lastni odločitvi spodbuja iskanje pomoči - starši lahko vplivajo na odločitev, vendar je to odvisno od starosti otroka
D	»Tisti drugi pa ne bo sam svoj, ne bo rekel: 'Briga me kaj si oni misljo' in bo rekel: 'Saj oni imajo prav', pa bo raje z njimi držal in ne bo hotel iti. Pa lahko sta to brata dvojčka, povsem ista. Eden bo šel, eden ne bo šel.« »Družba, oziroma to kakšen si ti. Če si ti tak, da podležeš ful družbi.«	- obremenjenost z mnenjem drugih, ki imajo negativno mnenje o socialnem delu zavira iskanje pomoči - slabo mnenje družbe o socialnem delu zavira iskanje pomoči pri tistih, ki so taki,

	»Ti boš šel iskat pomoč v sociali, tako zarad družinskih težav, ne zaradi denarja, ampak zaradi družinskih težav in, če bo nekdo to slišal in recimo, da se imaš za enega frajerčka pa to in bodo tvoji prijatelji to izvedeli, bodo rekli, vsaj takole je tukaj: 'Glej on je reva, on je šel iskat'.« »Ta drugi bo rekel: 'Ne bom, bom njih ubogal, ne bom šel poiskati pomoči, zato ker bom izpadel kot reva, ampak ne vem, če mi bojo pomagali'.« »A tako pa ti, ki dvomiš, mogoče mi lahko pomagajo, mogoče pa ne morejo, ne bom tvegal, bom raje obdržal te.« »Saj ti pravim, nekako največ zaradi tega, ker se bojijo kaj si bodo potem drugi ljudje mislili.« »'Tok si propadel, da rabiš pomoč od drugih'. Ljudje nočejo tega pokazati in, potem zaradi tega, to je po moje največji razlog, da ljudje nočejo priti.« »Ker, ko te pošljejo k socialni delavki, kar 'bed' ti je. Sošolci te gledajo: 'Kar bil si pri socialni delavki'.« »To je tisto: 'Sociala'. Asociacija neposredno na revščino. Potem te kar nekako drugi gledajo in tebi je kar bed.« »Saj ves čas postavlja ista vprašanja. Kar tisto, saj sem bil tam za brez veze. Potem pa drugič, ko ti reče, kar rečeš: 'Ma ne, ne grem'. Ker nočeš iti.« »Nekako spet je vpliv drugih. Zato, ker se bojiš spet kaj bodo drugi mislili. Pač zato, ker se bojiš kaj si bodo drugi mislili, ker si ti šel tja.« »Ker noben te ne bo vprašal, zakaj si pa ti bil tam. Oni seveda, ljudje kot ljudje,	da popolnoma podležejo družbi - preobremenjenost z dobrim ugledom v družbi zavira iskanje pomoči - negotovost ali bo pomoč učinkovita in slabo mnenje družbe o socialnem delu zavira iskanje pomoči - negotovost ali bo pomoč učinkovita in slabo mnenje družbe o socialnem delu zavira iskanje pomoči, zaradi strahu pred izločitvijo iz družbene skupine - strah pred tem kar si bodo drugi mislili zavira iskanje pomoči - strah pred tem, da bodo drugi ugotovili, da si v stanju odvisnosti od pomoči drugih, zavira iskanje pomoči - strah pred predsodki vrstnikov v osnovni šoli zavira iskanje pomoči - strah pred oznako revež zavira iskanje pomoči - odpor do iskanja pomoči pri socialnem delavcu na osnovni šoli zaradi napačnega pristopa, kot so nepomembna vprašanja in strah pred strah pred pogledi vrstnikov - strah pred tem kar si bodo drugi mislili zavira iskanje pomoči - predsodki vrstnikov zavirajo iskanje
--	--	--

	sklepajo po svoje.«	pomoči
E	»Kaj bom tja hodil? Zato, ker ni bilo odnosa, ničesar.« »Ali pa je ne rabi.« »Ali pa misli, da bo sam lahko rešil.« »Mogoče mu ni to center za socialno delo.« »Ali pa mu ni do tega.« »Slabo mnenje al karkoli.« »Pa, da ne ve kako je.« »Lahko, da se odloči glede njihovega mnenja, potem pa ne gre.« »To je od vsakega posameznika odločitev. Ali hoče pomoč od enega ali ne.« »Družba po moje najbolj. Če ima kolege, seveda ne bo šel.« »Ne gre, ker njegov kolega ne gre in potem tudi on noče.« Pomoje največ družba ali pa ne vedo dosti o teh stvareh. Ne vedo kako je. Eni imajo probleme in kaj? Nič. Noče ne iti, ne nič, ne. Seveda, ker ne ve. O teh stvareh, nič. Nimajo pravega vpogleda.« »Kakor vidiš po televiziji, ves čas govorijo čez te sociale. In potem ljudje to vidijo: 'Ja, saj oni itak, oni samo delajo neumnosti in kaj bom jaz potem še tja hodil'.«	- vednost, da obstaja socialno delo v osnovni šoli, vendar odpor do iskanja pomoči zaradi pomanjkanja osebnega odnosa - občutek, da ne potrebuješ pomoči, zavira iskanje le-te - mnenje, da lahko sam rešiš svoje težave zavira iskanje pomoči - centra za socialno delo ne vidi kot zagotovljen vir pomoči, zato se nanj ne obrne v primeru stiske - pomanjkanje želje po pomoči, kljub temu, da ima gotovost, da jo bo dobil, zavira iskanje pomoči - slabo mnenje o socialnem delu zavira iskanje pomoči, kljub gotovosti, da bo pomoč dobil - pomanjkanje vpogleda v socialno delo zavira iskanje pomoči - nagnjenost k odločitvam na podlagi mnenja družbe zavira iskanje pomoči - želja po pomoči vpliva na to, ali si bo nekdo poiskal pomoč, četudi ve, da jo bo gotovo dobil in ima družba slabo mnenje - družbeno mnenje zavira iskanje pomoči - ravnanje na podlagi družbenih vzorcev iskanja pomoči - pomanjkanje vpogleda v socialno delo zavira iskanje pomoči - slaba javna podoba o socialnem delu zavira iskanje pomoči

F	»Ja, je možno, ker to je odvisno od tega koliko je človek kaj odprt zato, da bi si poiskal pomoč.« »Pa, koliko ga njegova težava obremenjuje.« »Ker nekateri ljudje so taki, da jim je ful do mnenja okolice.« »Potem si ne bi poiskali pomoči razen, če bi trdno bili prepričani v to, da oni pa to rabijo pa, da jim je vseeno za mnenja družbe.« »Ko ima predhodno kakšno slabo izkušnjo.« »Ko se boji, da bodo njegovi problemi prišli v javnost. Eni majo tako da, če bodo socialni povedal, da bodo prišli v javnost. Ko se enostavno svojih problemov ne zaveda.« »Napačno so jim to predstavili.« »Ali pa enostavno niso tega poznali, pa so se ustrašili: 'Kaj bo pa zdaj tam?'« »Enim je to družbeno mnenje. Po mojem to pri večini.« »Potem kasneje, ko imajo pa že izkušnje, pa lahko tudi slaba izkušnja.« »Razen, če se ne zavedaš, da bi to rabil.«	- iskanje pomoči je odvisno od tega, koliko je človek odprt za iskanje pomoči - iskanje pomoči je odvisno od stopnje obremenjenosti s težavo - naklonjenost k mnenju okolice vpliva na iskanje pomoči - negativno mnenje okolice zavira iskanje pomoči - predhodna slaba izkušnja zavira iskanje pomoči - strah, da bodo drugi izvedeli za probleme zavira iskanje pomoči - odpor do iskanja pomoči v šoli zaradi napačne podobe o socialnih delavcih - odpor do iskanja pomoči v šoli zaradi nepoznavanja načina dela socialnih delavcev - družbeno mnenje o socialnem delu zavira iskanje pomoči - predhodna slaba izkušnja s socialnim delom zavira iskanje pomoči - nezavedanje, da potrebuješ pomoč, zavira iskanje pomoči, kljub pozitivni izkušnji s socialnim delom in slabim mnenjem družbe
G	»Po moje sploh ni take 'frke', da bi kdo rekel, da ne bo šel po pomoč.« »Pomoje ni nobeden takšen, da bi rekel: 'Ne, ne, jaz pa ne bi šel tja'.« »Mogoče sramota. Sram bi ga bilo.« »Boji se: 'Aha, zdaj bom šel k socialnemu delavcu, pa bo on nekemu povedal.' Potem se mu bo nekdo posmehoval. Boji se.«	- ljudje se odločajo za pomoč in s tem nimajo težav - ne obstaja nekdo, ki bi rekel, da ne bo šel po pomoč - občutek sramu zavira iskanje pomoči - strah pred tem, da bodo drugi izvedeli za probleme in se posmehovali, zavira iskanje pomoči

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisani Mišo Pavlović, prvič vpisan na Fakulteto za socialno delo v študijskem letu 2004/2005 kot redni študent, izjavljam, da sem diplomsko nalogo z naslovom Vpliv družbe na mladostnike, ki iščejo pomoč, napisal samostojno, s konkretnim navajanjem virov in ob pomoči mentorja doc. dr. Sreča Dragoša in somentorja asist. dr. Milka Poštraka.

Datum: 14. 10. 2009

Mišo Pavlović