

UNIVERZA V LJUBLJANI  
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

TINA DRAGOVAN

**Jezik socialnega dela v šolskih institucijah: med teorijo in  
prakso**

Magistrsko delo

Ljubljana, 2022

UNIVERZA V LJUBLJANI  
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

TINA DRAGOVAN

**Jezik socialnega dela v šolskih institucijah: med teorijo  
in prakso**

Magistrsko delo

Mentorica: izr. prof. dr. Petra Videmšek

Študijski program: Socialno delo

Ljubljana, 2022

Hvala mentorici, izr. prof. dr. Petri Videmšek.  
Hvala bližnjim in vsem sodelujočim. *Uspelo mi je!*



## **Jezik socialnega dela v šolskih institucijah: med teorijo in prakso**

### **Povzetek**

Ne le kaj, tudi kako govorimo je v socialnem delu ključno. Moč jezika ni zanemarljiva, kar smo poudarili tudi v nalogi, opirajoč se na različne avtorje v slovenskem okolju (Čačinovič Vogrinčič, 2020; Brajša, 1993; Flaker, 2003; Akerman, 2013) in širše (Harrison, 2007; Hall in Valdiviezo, 2019; Timms, 1968). Vloga socialnih delavk<sup>1</sup> je lahko, glede na to, v katerem sistemu in sektorju delujejo, raznolika, v našem primeru smo se osredotočili na osnovnošolske institucije. Skozi prikaz zgodovine socialnega dela in njegovega vstopa v šolstvo, vpliva konceptov na delo z uporabniki in posebnosti jezika socialnega dela, smo skušali izpostaviti, da mora imeti socialno delo zagotovljeno mesto v šolskih institucijah, saj z jezikom, ki ga zagovarja, ruši meje hierarhije in strmi k opolnomočenju.

Ali je tako tudi v praksi, smo ugotavljali v empiričnem delu, kjer smo intervjuvali osem socialnih delavk, zaposlenih na mestu šolske svetovalne delavke v osnovni šoli. Dognali smo, da intervjuvanke uporabljajo specifične metode dela z učenci, ki jih prilagodijo glede na njihovo starost in da v povezavi s tem prilagodijo tudi jezik in besedišče. V največji meri udeleženke raziskave uporabljajo pogovorni jezik, tudi sleng ali narečje. Intervjuvanke ocenjujejo, da ima jezik pomemben vpliv na delovni odnos in da je celostnost tisto, kar ločuje stroko socialnega dela od ostalih strok. Pet izmed osmih sogovornic, ki so zaposlene kot šolske svetovalne delavke več kot sedem let, zaznava spremembo v jeziku socialnega dela – ta se kaže predvsem v terminologiji, zakonodaji in obravnavi otrok z različnimi primanjkljaji. V večini so naklonjene spremembam, a kot sta poudarili dve, te ne smejo predstavljati modno muho in morajo biti vselej premišljene ter vnesene sistemsko.

**Ključne besede:** jezik, socialno delo v šoli, šolske svetovalne delavke

---

<sup>1</sup> V nalogi smo za izraze socialni delavec, svetovalni delavec in strokovni delavec uporabili žensko slovnično obliko. Te oblike smo se posluževali tudi v empiričnem delu. Ženska slovnična oblika je zamenljiva in velja za vse spole.

# **The Language of Social Work in Educational Institutions: Between Theory and Practice**

## **Abstract**

Not only what but also how we speak is crucial in social work. The power of language is not negligible. We emphasized that in the thesis by relying on different authors in the Slovenian environment (Čaćinovič Vogrinčič, 2020; Brajša, 1993; Flaker, 2003; Akerman, 2013) and beyond (Harrison, 2007; Hall and Valdiviezo, 2019; Timms, 1968). The role of social workers<sup>2</sup> can be diverse depending on the system and sector in which they work. In our case, we focused on elementary schools. Through the presentation of the history of social work and its entry into education, the influence of concepts on work with users, and the peculiarities of the language of social work, we tried to point out that social work must have a guaranteed place in educational institutions because, with the language it advocates, it destroys the boundaries of hierarchy and strives for empowerment.

Whether this is also the case in practice, we were ascertaining in the empirical work where we interviewed eight social workers employed as school counselors in elementary schools. We ascertained that the interviewees use specific methods of working with students which they adapt according to their age and that in connection with this, they also adapt the language and vocabulary. To the greatest extent, the research participants use colloquial language, including slang or dialect. The interviewees estimate that language has a significant influence on the working relationship and that integrity is what separates the profession of social work from other professions. Five of the eight interviewees who have been employed as school counselors for more than seven years perceive a change in the language of social work – this is manifested mainly in terminology, legislation, and the treatment of children with various deficits. Most of them are in favor of changes but as two of them pointed out, the changes should not represent a fad and should always be thought out and introduced systematically.

**Keywords:** language, social work at school, school counselors

---

<sup>2</sup> In the thesis, we used the feminine grammatical forms for the terms social worker, consultant and professional worker. We also used these forms in the empirical part. The feminine grammatical form is interchangeable and applies to all genders.

## KAZALO

|                                                                                             |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>1. UVOD</b>                                                                              | 1  |
| 1.1. ZGODOVINA SOCIALNEGA DELA IN NJEGOVI MODELI                                            | 1  |
| 1.1.1. Definirati socialno delo                                                             | 1  |
| 1.1.2. O zgodovini vede na kratko in vstop socialnega dela v šolski prostor                 | 4  |
| 1.1.3. Modeli socialnega dela                                                               | 8  |
| 1.2. VPLIV KONCEPTOV SOCIALNEGA DELA PRI DELU Z UČENCI                                      | 13 |
| 1.2.1. Delovni odnos                                                                        | 13 |
| 1.2.2. Izvirni delovni projekt pomoči                                                       | 19 |
| 1.3. POSEBNOSTI JEZIKA SOCIALNEGA DELA                                                      | 21 |
| 1.3.1. Spreminjanje poimenovanja posameznikov                                               | 21 |
| 1.3.2. Jezik kot orodje socialnih delavk                                                    | 23 |
| 1.3.3. Vloga institucij pri ustvarjanju okoliščin za premik k sodelovalnemu socialnemu delu | 26 |
| <b>2. PROBLEM</b>                                                                           | 29 |
| 2.1. Opredelitev raziskovalnega problema                                                    | 29 |
| 2.2. Raziskovalna vprašanja                                                                 | 30 |
| <b>3. METODOLOGIJA</b>                                                                      | 30 |
| 3.1. Vrsta raziskave                                                                        | 30 |
| 3.2. Opis preučevanih enot                                                                  | 30 |
| 3.3. Postopek zbiranja podatkov                                                             | 31 |
| 3.4. Opis instrumenta                                                                       | 31 |
| 3.5. Postopek analize podatkov                                                              | 32 |
| <b>4. REZULTATI</b>                                                                         | 33 |
| 4.1. Opredelitev delovnega odnosa in njegovo udejanjanje v praksi                           | 33 |
| 4.2. Uporaba metod dela in jezika socialnih delavk                                          | 35 |
| 4.3. Vpliv uporabe jezika na delovni odnos in doprinos stroke socialnega dela               | 38 |
| 4.4. Spreminjanje jezika socialnega dela                                                    | 41 |
| 4.5. Raznolika dolžina delovne dobe in uporaba jezika                                       | 43 |
| <b>5. RAZPRAVA</b>                                                                          | 47 |
| <b>6. SKLEPI</b>                                                                            | 53 |
| <b>7. PREDLOGI</b>                                                                          | 55 |
| <b>8. LITERATURA</b>                                                                        | 56 |
| <b>9. PRILOGE</b>                                                                           | 62 |
| 9.1. SMERNICE ZA INTERVJU                                                                   | 62 |

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| 9.2.   TRANSKRIPTI INTERVJUJEV ..... | 62 |
| 9.3.   KODIRANJE INTERVJUJEV .....   | 84 |

## KAZALO TABEL

|                                                                       |     |
|-----------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Tabela 1</b> Šolske svetovalne delavke v OŠ po Sloveniji.....      | 7   |
| <b>Tabela 2</b> Opis preučevanih enot .....                           | 31  |
| <b>Tabela 3</b> Profili v šolski svetovalni službi.....               | 39  |
| <b>Tabela 4</b> Čas opravljanja dela v šolski svetovalni službi ..... | 44  |
| <b>Tabela 5</b> Skupna dolžina delovne dobe .....                     | 44  |
| <b>Tabela 6</b> Definicija delovnega odnosa.....                      | 84  |
| <b>Tabela 7</b> Način vzpostavljanja delovnega odnosa .....           | 85  |
| <b>Tabela 8</b> Oznaka dobrega delovnega odnosa .....                 | 87  |
| <b>Tabela 9</b> Sledenje metodi ali načinu dela .....                 | 87  |
| <b>Tabela 10</b> Primer prakse .....                                  | 87  |
| <b>Tabela 11</b> Uporaba besedišča v pogovoru .....                   | 89  |
| <b>Tabela 12</b> Prilagoditev besedišča in jezika .....               | 89  |
| <b>Tabela 13</b> Razlogi za prilagoditev besedišča in jezika .....    | 90  |
| <b>Tabela 14</b> Načini za prilagoditev besedišča in jezika .....     | 90  |
| <b>Tabela 15</b> Ocena vpliva jezika na delovni odnos .....           | 91  |
| <b>Tabela 16</b> Profili šolske svetovalne službe .....               | 92  |
| <b>Tabela 17</b> Doprinos socialne delavke .....                      | 92  |
| <b>Tabela 18</b> Ocena spreminjanja jezika .....                      | 94  |
| <b>Tabela 19</b> Naklonjenost spremembam jezika .....                 | 95  |
| <b>Tabela 20</b> Novo izrazoslovje .....                              | 96  |
| <b>Tabela 21</b> Sledenje spremembam .....                            | 96  |
| <b>Tabela 22</b> Opozarjanje na spremembe.....                        | 97  |
| <b>Tabela 23</b> Opravljanje dela na trenutnem delovnem mestu .....   | 98  |
| <b>Tabela 24</b> Dolžina delovne dobe .....                           | 98  |
| <b>Tabela 25</b> Komunikacija ob začetku kariere .....                | 98  |
| <b>Tabela 26</b> Trenutna komunikacija .....                          | 99  |
| <b>Tabela 27</b> Ocena spreminjanja jezika in komunikacije .....      | 100 |



## PREDGOVOR

Jeziku, pogovoru in komunikaciji, četudi uporabljenim v vsakdanjem življenju, velikokrat namenimo premalo pozornosti. Pregovorni izraz »beseda ni konj« bi tako zlahka zamenjali z »beseda *je* konj«, saj ljudje kot simbolna bitja, z močjo jezika vplivamo na le nase, temveč tudi na druge ljudi in svet okoli sebe (Rutar, 2017). Jezik in pogovor v socialnem delu predstavljata osrednji prostor, v katerem se dogaja proces pomoči (Čačinovič Vogrinčič idr., 2015, str. 7). Jezik socialnega dela, omogoča, da se vzpostavi in vzdržuje kontekst dela z eksperti iz izkušenj, da se z uporabljenimi besedami odkriva svet drugega, pri čemer pa so potrebni radovednost, odprtost in sodelovanje za ustvarjanje novih interpretacij, razumevanj ter dogovorov (Čačinovič Vogrinčič, 2003, str. 199–200). Kaj govorimo in kako govorimo, je zato odločilno (Mešl in Kodele, 2016, str. 111), saj z besedami dodajamo ali odvzemamo moč, navdihujemo ali uničujemo (Saleebey, 1997 v Mešl in Kodele 2016, prav tam). Dasiravno lahko z jezikom vplivamo na odnos, ki je usmerjen v iskanje rešitev pa ni samoumevno, da strokovne delavke tega tudi uporabljajo. Mešl in Kodele (2016, str. 112) sta izpostavili, da socialne delavke še vedno pre pogosto uporabljajo jezik, ki otežuje sodelovanje, četudi kot svoj modus operandi navajajo delovni odnos soustvarjanja, je namreč v konkretnem procesu pomoči zaznati druge teorije, ki se jih socialne delavke poslužujejo. Avtorici (prav tam) pri tem podata konkreten primer, ko zapišeta, da ne moremo, v kolikor želimo delovati v delovnem odnosu soustvarjanja, uporabiti besednjaka »stranke, ki je vključena v obravnavo«, a se ravno slednje besedišče še vedno pogosto uporablja tako v okviru centrov za socialno delo, v zdravstvenih organizacijah in v šolskih svetovalnih službah. Podoben problem zaznavajo tudi Bass idr. (2014, str. 36), ko pravijo, da se v poklicih pomoči uporablja veliko jezika, ki krepi hierarhičen odnos med »pomagajočim« in »pomoči potrebnim«. Lüssi (1991, str. 182–183), vodilni na področju razvoja jezika socialnega dela, je zapisal, da je socialno delo poklic komunikacije, kjer socialne delavke komunicirajo z drugimi ljudmi in da dejavnost socialnih delavk vedno vključuje jezik, četudi fokus dela ni na jeziku. Ker mora jezik socialnega dela vselej ostati razumljiv in vsakdanji, tudi v konceptih stroke (Čačinovič Vogrinčič 2010, str. 201), in se moramo truditi, da ga tako varujemo, utrjujemo, kot tudi spreminjamo (prav tam, str. 202), smo se odločili, da v magistrskem delu raziščemo, kako se jezik socialnega dela, kot ga poznamo v teoriji, udejanja v praksi, natančneje, koliko in na kakšen način so na jezik in besede v delovnem odnosu pozorne socialne delavke v šolskih institucijah. Zanimalo nas bo tudi, kako socialne delavke doživljajo uporabljen jezik v delovnem odnosu, ali prepoznavajo njegovo spreminjanje in ali obstajajo razlike v odgovorih med posameznimi intervjuvankami, glede na njihovo dolžino delovne dobe.

Še preden se bomo lotili empirije pa bomo skušali orisati teoretsko osnovo. V prvem delu se bomo posvetili obči, podrobneje pa nacionalni zgodovini socialnega dela v šolskem prostoru in spreminjajočim načinom delovanja socialnih delavk, nakar bomo v drugem delu raziskana stališča vezali na vpliv konceptov socialnega dela pri delu z učenci. V zadnjem delu bomo analizirali še posebnosti jezika socialnega dela in njegovo spreminjanje ter skušali razmišljati, kakšna je vloga institucij pri ustvarjanju okoliščin za premik k sodelovalnemu socialnemu delu. Pri tem se bomo vseskozi navezovali na šolski prostor, saj je srž naloge predstaviti (morebitno) diskrepanco med teorijo in prakso jezika socialnega dela v šolskih institucijah.

## 1. UVOD

### 1.1. ZGODOVINA SOCIALNEGA DELA IN NJEGOVI MODELI

Ob odpiranju neke tematike ni vselej samoumevno, na katere pristope in definicije se bomo naslonili – namen prvega dela teorije je zato pregled definicij socialnega dela, ki so pomembne za razumevanje zgodovine stroke in nadalje še modelov, ki prikazujejo, katere struje so zaznamovale vedo v različnih obdobjih in jih, ne glede na umeščenost v preteklost, lahko zasledimo še danes.

#### 1.1.1. Definirati socialno delo

Vprašanje, ki se pojavi že takoj na začetku je, kako lahko, če sploh, opredelimo socialno delo. Definicija je namreč pomembna z več vidikov; za predstavitev stroke v družbi, za njen status, samospoznavanje in za refleksijo (Rode, 2005, str. 122). Termina pa se je smotrno dotakniti tudi vsled boljšega razumevanja zgodovine, ki ji več prostora namenimo nadalje.

Etimološki pregled razkrije, da izraz *socius* (lat.) uporabljamo za opis socialnosti in tovarštva, medtem ko beseda *societas* (lat.), z istim korenem, predstavlja družbo (Milošević Arnold in Postrak, 2003, str. 15). Pojem *socialno* s temi poimenovanji še zdaleč ne moremo dokončno opredeliti, saj gre za precej širši izraz, med katerega prištevamo tudi:

- *situacije*, v katerih posameznica, skupina ali skupnost potrebuje pomoč (npr. *socialna* stiska, *socialna* težava),
- *področja*, ki se ukvarjajo z zadovoljevanjem človekovih potreb (npr. *socialno* skrbstvo, *socialna* politika),
- *zavarovanje državljanov* za primerov življenjskih tveganj (npr. *socialno* zavarovanje, *socialna* država),
- številne *discipline* s področja družbenih znanosti (npr. *sociologija*, *socialna* pedagogika, *socialna* medicina) (prav tam).

Če pojem *socialno* povezujemo s soodvisnostjo ljudi na družben, skupen način, pa je *delo* ali *tripalium* (lat.) sprva pomenilo bolečino oz. različne oblike trpljenja. Preobrat od pojmovanja v 12. stoletju, je pojem dočakal šele v 19. stoletju, z razumevanjem, da gre pri delu za organizirane dejavnosti znotraj posameznih socialnih skupin. Da delo predstavlja koristnost človeške aktivnosti, je postalo sprejemljivo v 20. stoletju (Milošević Arnold in Postrak, 2003, str. 15). Takrat je Simon Patten, sicer ekonomist, ki pa je verjel, da lahko s strokovnim znanjem

rešujemo socialne težave, skoval naziv *socialna delavka*, ki je pričel ločevati filantropinje od socialnih delavk; te so tako postale vezane na nastajajoč pojem socializacijskega dela (Ramsay, 1988). V Sloveniji naj bi izraz *socialno delo* aktivistke slovenskega ženskega gibanja prvič uporabile leta 1912, v reviji Slovenska žena, v prevodu članka o Alice Salamon (Leskošek, 2006, str. 39).

Ime stroke je pokazalo, da ne gre za položaj, funkcijo, niti za dobrodelnost, filantropijo ali pomoč, temveč gre za *delo* – ustvarjanje nečesa (Flaker, 2006, str. 4). Ravno *delo*, kot poudarja Flaker (prav tam), je *differentio specifica* (ključna razlika), ki stroko ločuje od drugih znanosti.

Po mnenju Becketta in Hornerja (2016, str. 21), avtorjev iz Velike Britanije, je socialno delo težko opredeljivo. Definicija stroke in to, kar počno socialne delavke, naj bi bilo namreč kompleksno, iz tega pa izhajajo nesoglasja, kaj naj bi socialno delo bilo. Četudi avtorja izpostavita kompleksnost stroke, pa slednjo (prav tam, str. 3) orišeta kot tisto, v kateri socialne delavke sodelujejo v odnosu z ljudmi, ki so izključeni in se srečujejo s posebnimi izzivi, pri čemer jim strokovne delavke pomagajo premostiti te izzive.

Socialno delo naj bi bilo usmerjeno k ustvarjanju novih pogojev v življenjskem okolju ljudi, k delu in spremembam in ne k interpretiranju ter razlagam (Flaker, 2006, str. 4). Pri tem je stroka umeščena v različne sisteme in sektorje, saj lahko socialne delavke delujejo v socialnih službah, zdravstvu, pravosodnih organih, policiji, upravi, industriji, v šolstvu. Ker opravljajo različne naloge, so take tudi njihove vloge; v nekaterih primerih se od njih pričakuje več svetovanja, v drugih več posredovanja v konfliktih, v tretjih, da ekspertom iz izkušenj priskrbijo sredstva za preživetje (Flaker, 2003a, str. 241–242). Mesec (2003, str. 261) je specifičnost socialnega dela po Lüssiju (1991) povzel tako, da je izpostavil *specifične naloge* (reševanje socialnih problemov), *specifična sredstva* (institucija, denar in stvari, prostovoljni pomočniki, storitve, pravo, strokovno znanje, jezik in osebnost socialnega delavca) in *načine ravnanja* (svetovanje, pogajanje, intervencija, zastopanje, preskrba in skrbstvo), ki socialno delo ločujejo od ostalih strok.

Če so omenjeni avtorji govorili o specifikah socialnega dela pa Mednarodna zveza socialnih delavcev (*International Federation of Social Workers*) in Mednarodno združenje šol za socialno delo (*The International Association of Schools of Social Work*) julija leta 2014 sprejmeta definicijo, ki pravi: „Socialno delo je praktično zasnovana profesija in akademska disciplina, ki promovira družbene spremembe in razvoj, socialno kohezijo in opolnomočenje ter osvobajanje ljudi. Načela socialne pravičnosti, človekove pravice, kolektivna odgovornost

*in spoštovanje različnosti predstavljajo temeljne stebre socialnega dela. Podkrepljeno s teorijami socialnega dela, družbenimi in humanističnimi znanostmi ter avtohtonim znanjem socialno delo angažira ljudi in strukture za spoprijemanje z življenjskimi izzivi in za povečevanje splošnega blagostanja“* (International Federation of Social Workers, 2022).

Mesec (2006, str. 245) do mednarodne definicije zavzame kritično stališče, ko pravi, da je presplošna, nespecifična in pomanjkljiva. Po njegovem mnenju bi definicija namreč morala jasno navesti, da je socialno delo praktična stroka in veda o strokovnem ravnanju obenem, morala bi konkretno zamejiti področje dela oz. navesti delovne naloge stroke, opredeliti naravo vede, jo razmejiti od drugih ved (npr. socialne pedagogike, socialne politike), opisati bistvene značilnosti metod in upoštevati sodobna dognanja etike o človekovi skrbi za drugega (prav tam). Avtor (prav tam) predlaga novo definicijo, ki pravi, da je socialno delo stroka, katere naloga je pomoč posameznikom, skupinam in skupnostim pri reševanju socialnih problemov in vključevanju za zadovoljitev osnovnih potreb v kulturi, v kateri živijo. Pri tem mora veda upoštevati avtonomijo ekspertov iz izkušenj, se opirati na njihove vire samopomoči in usklajevati njihove potrebe in potrebe družbenega okolja. Socialno delo naj bi bilo, kot še zapiše Mesec (prav tam), veda o strokovni dejavnosti, neformalni pomoči, solidarnosti in okoliščinah, v katerih se odvijajo vsakdanja življenja ljudi.

Ker gre, kot smo lahko ugotovili, za celovit pojem, ga je potrebno obravnavati tako z zgodovinsko-antropološkega kot humanističnega vidika, in ga razumeti, kot predlagata Milošević Arnold in Postrak (2003 str. 10), skozi tri ravni:

- Kot *spontano humano dejavnost*, kjer se izraža človeška solidarnost, vzajemnost in pripravljenost priskočiti na pomoč.
- Kot *prostovoljno socialno delo*, ki jo organizirajo formalna in neformalna združenja in jo lahko opravljajo tako laiki kot strokovnjaki.
- Kot *profesionalno socialno delo*, ki razpolaga s specializiranim in sistematiziranim znanjem o človeku in družbi.

Po pregledu definicij lahko zaključimo, da avtorji k oblikovanju definicij socialnega dela pristopajo z različnih vidikov: (1) bodisi se zavedajo, da se socialno delo ne more definirati preprosto, (2) bodisi ga definirajo s pomočjo naštevanja lastnosti ter namenov socialnega dela, (3) ga definirajo abstraktno, torej s pomočjo določanja bistvenih značilnosti stroke ali pa (4) ga definirajo od zunaj, s sociološkega zornega kota (Rode, 2005, str. 122).

Navzlic trudu, da natančno izrišemo podobo socialne delavke pa lahko ob opisovanju vseh mogočih obrobni funkcij zaidemo v nevarnost, saj je edina pot, na katero bi smeli tista, ki še naprej razvija osrednje funkcije poklica in stroke (Lüssi, 1991, str. 55). Zaradi dejavnosti stroke, ki se nenehno spreminja in odziva na potrebe ljudi, bi si morale socialne delavke prizadevati za nenehno izpopolnjevanje tako osebnega kot strokovnega razvoja (Videmšek, 2020, str. 177). Vsled naštetega in tudi zato, ker opredelitev socialnega dela ni glavni namen naloge, se bomo v nadaljevanju posvetili zgodovini socialnega dela in njegovim modelom. Na kratko bomo orisali tudi vstop profila socialne delavke v šolske institucije.

#### 1.1.2. O zgodovini vede na kratko in vstop socialnega dela v šolski prostor

Razlogov, čemu se je smiselno vračati v zgodovino socialnega dela, je več. Zaviršek in Leskošek (2006, str. 5) sta bili mnenja, da s tem ne le kritično pregledamo in analiziramo zgodovino socialnih dejavnosti, temveč poskrbimo tudi za znanstveno utemeljenost stroke in njeno prihodnost. Avtorici sta (prav tam, str. 5–6) v ta namen navedli štiri argumente:

1. V kolikor se ukvarjamo z zgodovino socialnega dela to pomeni, da nas zanimajo identiteta discipline in njena (dis)kontinuiteta skozi politični, ekonomski in socialni kontekst (Zaviršek in Leskošek, prav tam, str. 5).

2. Odsotnost zgodovinske perspektive v akademizaciji socialnega dela je socialne stiske in potrebe ekspertov iz izkušenj individualizirala in naturalizirala ter povzročila, da so se zgodovinsko situacije obravnavale kot pogojene zgolj z enim vzrokom (prav tam, str. 5). Povedano drugače: socialno delo mora prepoznavati zgodovinsko konstruirane diskriminacije posameznika, saj lahko le na ta način omogoča reflektivno razumevanje stiske in se oddalji od medicinsko-patološkega ožigosanja.

3. Socialno delo je stroka in znanstvena disciplina, ki ima univerzalne temelje in strokovne metode, vendarle pa vsebuje tudi nekatere posebnosti, ki se v Sloveniji drugačne, kot drugje po svetu, zato je ključno, da vselej ozremo stroko v njeno zgodovino in geografskem območju (prav tam, str. 6).

4. Socialno delo kot tako se je razvilo kot odgovor na revščino in druge potrebe posameznikov ob koncu 19. in 20. stoletja, ki jo je prinesla industrijska revolucija na Zahodu. Lahko bi rekli, da je veda temeljila na ideji socialne pravičnosti in v kolikor ne razpredamo o zgodovini, se utegne zgoditi, da ogrozimo ali prekrijemo temeljne značilnosti socialnega dela (prav tam, str. 6).

Socialno delo (kot poklic in stroka) se je pojavilo na prelomu 19. in 20. stoletja. Ustvarili so ga iz podlage pomoči revnim, solidarnosti, skrbi za nemočne. Predhodno (v času industrijske revolucije) bolj kot o socialnem delu, govorimo o filantropiji. Pomoč med ljudmi se je sicer v različnih družbenih formacijah razlikovala; bodisi je bila vzpostavljena kot neposredna pomoč in dobrodelnost (npr. v fevdalizmu), ki je potekala med ljudmi tam, kjer so živeli, bodisi je pomoč delovala posredno (npr. z nastankom mest), v posebnem prostoru, času in s pomočjo posebnih ljudi (Flaker, 2006, str. 1–2).

V času, ko so pogodbeni razmerja nadomestila fevdalna razmerja in so ljudje postali suvereni posamezniki, se je pojavilo vprašanje, kaj storiti s posamezniki, ki niso zmogli stopati v ta pogodbeni razmerja. To so bili, kot navaja Flaker po Castelu (1976): norci, otroci, berači, zločinci in delavci (2006, str. 2). Ob treh kategorijah (otroci, zločinci, norci) so se oblikovali *skrbniški poklici* (učitelji, pazniki, policisti, sodniki, psihiatri). Za berače se ni oblikoval poseben skrbniški poklic, pač pa so zanje skrbeli ljudje, ki so zasedali določeno funkcijo oz. so opravljali službo; v Angliji se tako rodila stroka zdravstvene nege in socialnega dela. Pri tem sta poklicno in prostovoljno delo predstavljala neločljivo celoto, ki sta dopolnjevala socialno delo (Milošević Arnold in Postrak, 2003, str. 45).

Socialno delo je skozi zgodovino veljalo kot minoren poklic, ki so ga večinoma opravljale ženske, poklic, ki ni imel svojega lastnega teritorija. Zaradi slednjega socialno delo ni posedovalo posebnega jezika ali pravila, ki bi veljala izključno in samo zanj. Delovalo je med ljudmi in skupaj z njimi, kjer so socialne delavke uporabljale vsakdanji jezik ljudi. To lahko razumemo ne le kot slabost, marveč tudi kot prednost, saj je stroka spoznava ljudi v njihovem avtentičnem okolju in ne v umetnem kontekstu institucij (Flaker, 2006, str. 4).

Vse do druge svetovne vojne o socialnem delu (v Evropi) še ne moremo govoriti kot o znanosti, saj je delovalo kot orodje in dodatek drugih strok. Šele po drugi svetovni vojni – z nastankom socialne države – je socialno delo dobilo svoj institucionalni temelj. Mesto vede ni bilo zgolj skrb za pravila pri denarnih dajatvah in dajatvah v naravi, temveč tudi preskrba ljudi s povečevanjem dostopnosti, s podajanjem informacij tistim, ki izpolnjujejo pogoje, z izobraževanjem upravičencev. Ključna vloga socialnih delavk pri tem je bila prevajalska; iz vsakdanjega jezika v institucionalnega in obratno (Flaker, 2006, str. 5). Z naraščanjem pomembnosti socialnega varstva, je na pomembnosti pridobivalo tudi izobraževanje za socialno delo. Znanost se je ustvarila šele z ustanovitvijo šol za socialno delo – v Ljubljani (l. 1955) in drugih štirih oddelkih za socialno delo na fakultetah po Jugoslaviji (Zagrebu – l. 1952,

Beogradu, Sarajevu in Skopju – l. 1958) se je šola odprla, ko so po vzhodnih državah te izobraževalne programe zapirali. Šola v Ljubljani je kmalu pridobila status višje šole in v 70. letih 20. stoletja postala članica Univerze v Ljubljani. Že v 80. letih so si zaposleni prizadevali, da bi se status višje šole spremenil v visokega, a jim je to uspelo šele l. 2003, ko uradno pričnemo govoriti o Fakulteti za socialno delo (Zaviršek in Leskošek, 2006, str. 7–8).

Z opredelitvijo znanosti in ustanovitvijo šole za socialne delavce je dobila veda nov prizvok. S svojimi specifičnimi pogledi pa je zašla tudi v šolsko področje. Pediček (1967) za začetek šolskega socialnega dela postavlja l. 1960, ko sta na Višji šoli za socialno delo v Ljubljani Ela Zupančič in Majda Kojc zagovarjali prvi diplomski deli, s tematiko opozarjanja na nujnost vpeljevanja svetovalnega dela znotraj šole. Takrat je bila organizirana tudi redna trimesečna praksa na OŠ Angele Ocepek v Ljubljani. Prva socialna delavka, ki se je zaposlila v šolstvu je bila l. 1962 Karla Novak – zaposlila se je kot pomočnica ravnatelja. Prva formalna zaposlitev in vstop socialnega dela v šolstvo nastopi istega leta, z zaposlitvijo Nevenke Ahčin na OŠ dr. Vita Kraigherja v Ljubljani. Zgolj leto kasneje, l. 1963, je socialno delavko dobila tudi OŠ Maksa Durjave v Mariboru, kjer je delo prevzela Magda Žezlina (Bezič, 1999, str. 96–97).

Šolsko svetovalno delo se je kot posebna oblika pomoči otrokom oz. učencem v Sloveniji pričelo razvijati v 60. letih prejšnjega stoletja, ko so se pričeli sistematično zaposlovati posamezni svetovalni strokovnjaki – to je bila trojica profilov; psihologinj, pedagoginj in tudi socialnih delavk (Resman idr., 1999, str. 6). Te tri stroke so predstavljale »profilno jedro«, pri čemer sta bili v začetku najbolj v ospredju psihologija in socialno delo (Resman, 1999b, str. 74–75). Profili so bili, kot bomo videli v nadaljevanju, skozi leta različno zastopani. Ob vprašanju, koga izmed profilov vključiti v šolsko svetovalno službo, Resman (1999c, str. 93) poda odgovor, da je odločitev, da bo svetovalna delavka na šoli zaposlena, stvar šolskih oblasti (oz. tistih, ki zagotavljajo financiranje šolstva), odločitev o tem, katera od strokovnjakinj bo zaposlena, pa bi naj bila odločitev posameznih šol.

Bezič (1999, str. 95–107) je predstavila širjenje mreže šolskih svetovalnih delavk v obdobju od l. 1951 do l. 1998. Naslonili se bomo na socialno delo, ostala dva profila pa bomo pogledali zgolj primerjalno. Kot predlaga avtorica (prav tam, str. 95), bomo pregled zaposlitev po profilih pogledali v treh obdobjih: *a)* od l. 1951/52 do 1968/69, *b)* od l. 1968/69 do 1977/78 in *c)* od l. 1985/86 do 1995/96 in 1996/97 do 97/98. Izpostavili bomo posamezna obdobja, ki so izstopala.



*Tabela 1 Šolske svetovalne delavke v OŠ po Sloveniji (Bezić, 1999, str. 97–100)*

| <b>Šolsko leto</b> | <b>Socialne delavke</b> | <b>Pedagoginje</b> | <b>Psihologinje</b> | <b>SKUPAJ</b> |
|--------------------|-------------------------|--------------------|---------------------|---------------|
| 1968               | 39                      | 3                  | 9                   | 51            |
| 1976               | 126                     | 46                 | 63                  | 235           |
| 1978               | 155                     | 53                 | 68                  | 294           |
| 1985/86            | 228                     | 119                | 193                 | 540           |
| 1988/89            | 201                     | 127                | 154                 | 482           |
| 1990/91            | 187                     | 147                | 164                 | 498           |
| 1994/95            | 191                     | 180                | 160                 | 531           |
| 1995/96            | 181                     | 152                | 139                 | 472           |

Vidimo lahko, da je šolsko svetovalno delo s pričetkom razvoja predstavljalo največ socialnih delavk. To je zanimivo, še posebej z vidika, ker se je socialno delo neformalno uvedlo najkasneje, uveljavilo pa najhitreje (Bezić, 1999, str. 102). A od takrat je, kot prikazuje tabela, število socialnih delavk v šolskih svetovalni službi upadlo. Valand (2016) v magistrskem delu, katerega namen je bilo raziskati zaposlitveno strukturo šolskih svetovalnih delavk, na vzorcu 131 osnovnih šol po Sloveniji pokaže, da so socialne delavke po številu zaposlitev na najnižjem mestu. Narašča pa število psihologov ter socialnih in rehabilitacijskih pedagogov (prav tam, str. 48). Bolj aktualne podatke o številu zaposlenih socialnih delavkah v šolskem prostoru, natančneje, v šolski svetovalni službi, smo skušali pridobiti na Ministrstvu za izobraževanje, znanost in šport, na Statističnem uradu Republike Slovenije, na Socialni zbornici Slovenije in na Društvu šolskih svetovalnih delavcev Slovenije. Nihče izmed omenjenih ne poseduje točnega števila oz. urejenih podatkov, kar kliče po nujnosti izvedbe raziskave, ki bi prinesla tovrstne informacije. Obenem so nekateri izmed naštetih težavo, da teh kazalnikov ni, iskali predvsem v spremembi normativov zaposlenih strokovnih delavk zaradi covid-19 situacije in v različnem deležu ur, ki ga imajo posamezne svetovalne delavke po šolah.

Nizko število socialnih delavk še ne pomeni, da profil v šolo ne spada, narobe, kot opozarja Čačinovič Vogrinčič (2020, str. 163) je socialno delo v (osnovni) šoli pomembno, saj je njegov prispevek v povezovanju vseh, ki lahko pripomorejo k učinkoviti pomoči tako, da se sliši učenčev glas; pri tem je socialno delo z družino velikokrat spregledana možnost za učinkovite vire pomoči učencem in družinam. Podobno je l. 1967 zapisal tudi Pediček (str. 279), ko je izpostavil, da mora imeti socialno delo v šoli posebno mesto, saj deluje v ožjem in širšem življenjskem okolju otrok ter spreminjevalno posega vanj. Ne glede na omenjeno, pa se socialne delavke, v kolikor se želijo zaposliti v svetovalni službi na osnovni šoli, srečujejo s težavo, da

nimajo pedagoško-andragoške izobrazbe, kar pomeni, da ne morejo delati v razredu kot učiteljice. Vsi ostali profili, ki jih Zakon o organizaciji in financiranju vzgoje in izobraževanja (2007) predvideva za svetovalno službo, to izobrazbo imajo (Čačinovič Vogrinčič, 2020, str. 173). Dasiravno si na Fakulteti za socialno delo prizadevajo za spremembe pa trenutno še ne moremo govoriti o premikih na tem področju. Ob omenjenem mora svetovalna delavka za delovno mesto v šolskem prostoru opraviti tudi strokovni izpit iz vzgoje in izobraževanja (Zavod RS za zaposlovanje, 2022).

### 1.1.3. Modeli socialnega dela

Analiza praktičnega ravnanja socialnih delavk je najlažje opravljena, če prepoznamo temeljne cilje, aktualne koncepte, ideologijo ali značilne metode dela, ki so jih strokovne delavke upoštevale v določenem obdobju (Poštrak, 2022, str. 82).

Skozi utrjevanje vloge socialnega dela in njegove avtonomnosti, so v različnih obdobjih oblikovali posamezni *modeli* socialnega dela. Namesto pojma modeli je moč zaslediti še kvalifikatorje kot so *perspektiva*, *usmeritev*, *pristop* (Milošević Arnold in Poštrak, 2003, str. 128). V nalogi se bomo posluževali termina *model*. Ko govorimo o slednjem, imamo v mislih predvsem značilnosti socialnega dela, ki so prevladoval v določenem obdobju in so nakazovale modus operandi socialnih delavk. Modele pa ne gre zamenjevati z *metodami* socialnega dela, četudi sta koncepta med seboj povezana. Ko govorimo o metodah, govorimo o socialnem delu s posameznim primerom (mikro raven), socialnem delu s skupino (mezo raven) in skupnostnem socialnem delu (makro raven) (Milošević Arnold in Poštrak, 2003, str. 100).

Modeli, ki jih bomo našli v nadaljevanju, so, četudi kronološko različnega izvora, prisotni še danes. Klasifikacija, ki jo prevzemamo je delo visokošolskih profesorjev Milošević Arnold in Poštraka (2003) – velja poudariti, da sta avtorja pri opisu modelov izhajala iz ameriške literature in da do l. 2022, ko je Poštrak objavil posodobljen učbenik Uvod v socialno delo, ni obstajalo veliko slovenske literature na to temo.

#### – Tradicionalni ali medicinski model

Tradicionalni ali medicinski model se je teoretično precej naslanjal na medicinska, pravna, kasneje pa tudi na psihoanalitska in psihološka znanja. Avtorji poznejšega radikalnega modela so tradicionalnega razglasili za konservativnega, saj naj bi se upiral spremembam socialnih vrednot, navad in struktur (Poštrak, 2022, str. 83).

Kot nakaže že ime je bilo socialno delo v tem modelu pojmovano kot psihosocialna intervencija, namenjena posamezniku pri prilagajanju, rehabilitaciji, razvoju, dozorevanju in izobraževanju. Povedano drugače: veda se je ukvarjala s psihološko pomočjo posameznikom, z odpravljanjem njihovih osebnostnih motenj in z reševanjem medosebnih konfliktov. Socialne delavke so bile postavljene v vlogo izvajalk predpisov in socialnega nadzora – za socialne težave pa so bili krivi posamezniki sami, zaradi svoje moralne neprimernosti, nedelavnosti, nesposobnosti (Milošević Arnold in Poštrak, 2003, str. 129–130).

Odnos med socialno delavko in ekspertom, ki je ključen element pričujočega dela, je v tradicionalnem modelu pomenil distanco, ki je s tem nakazovala različen družbeni položaj (prav tam). Podobno je zapisal tudi Payne (2014, str. 330), ko je tradicionalno socialno delo postavil v luč »privatizacije« ljudi s socialnimi težavami, v smislu, da so problemi »njihovi«, dokončni in nerešljivi. Komunikacija je pri tem potekala zgolj na eni strani, vodila pa jo je strokovnjakinja – socialna delavka (prav tam). Dodajmo, da je model sistematično prezrl talente, spretnosti in sposobnosti ljudi ter njihov prispevek skupnosti, primanjkljaje pa je razsojal z metrom »normalnosti«. Ljudje s tem postanejo odvisni od sodb in strokovnih ocen strokovnjakinj, ki odredajo posege in ukrepe, s katerimi lažje »prenašajo« svojo težavo (Škerjanc, 2006, str. 19).

– *Reformistični in radikalni model*

Obdobje reformističnega modela uvrščamo v l. 1880. Omenjeni model je nastal v okviru dobrodelnega gibanja (zadnja četrtina 19. stoletja) in se je kasneje večkrat vračal, v obdobju družbenih kriz (Milošević Arnold in Poštrak, 2003, str. 132). Cilj reformističnega modela je bila socialna reforma z namenom reorganizacije socialnih institucij ali načina vodenja, da bi bila dosežena večja socialna pravičnost (Poštrak, 2022, str. 84).

Reformistično socialno delo se je najbolj naslanjalo na znanja sociologije, pri čemer je upoštevalo družbeno stvarnost in jo je želelo spreminjati. Predstavnica in začetnica reformističnega modela je nesporno Jane Addams, ki si je prizadevala za pomoč posameznikom, na način vključevanja v dejavnosti centra Hull House v Chicagu ter z izboljševanjem vsakdanjega življenja marginaliziranih in zatiranih (Milošević Arnold in Poštrak, 2003, str. 132–133). Za Addams dobrodelnost ni bila dovolj za uspešno reševanje socialnih problemov, saj je omejena na zasebnost in je usmerjena zgolj na posameznika, pionirka socialnega dela pa si je prizadevala, da so se socialne težave reševale s kolektivno akcijo, ki je vključevala lokalne in državne oblasti (Leskošek, 2006, str. 40).

Položaj eksperta v tem modelu se je od tradicionalnega bistveno razlikoval, saj človeku v stiski niso več pripisovali krivde, zaradi razmisleka o širših socialnih vprašanjih in z reformami za zavarovanje življenjskih tveganj pa so socialne delavke želele omogočiti, da je bil posameznik bolj aktivno vključen v proces reševanja problema (Milošević Arnold in Poštrak, 2003, str. 133). Znotraj omenjenega modela se je uveljavil psihosocialni pristop, ki upošteva družbene in osebne dejavnike posameznika v stiski, prizadeval pa si je tudi za socialne reforme (Poštrak, 2022, str. 85).

Radikalni model na drugi strani uvrščamo v l. 1968. Cilj modela je bil sprememba družbe in njenih institucij; socialne probleme in večjo enakost naj bi dosegli ravno z odpravo ali bistveno spremembo obstoječih institucij (Poštrak, prav tam).

Konceptualna podlaga, ki so ji sledile socialne delavke v tem obdobju, je bila vezana na marksistično teorijo, kjer je bil ekspert ne kot posameznik, temveč kot član družbenega razreda oz. sloja, ki ga je potrebno spremeniti na bolje. Eksperti so tako postali partnerji, »soborci« v prizadevanju za izboljšanje razmer (Milošević Arnold in Poštrak, 2003, str. 133–136).

Podlaga modelu je bila marksistična teorija, v ospredju pa so bila tudi spoznanja iz politologije, sociologije, antropologije in pedagogike. Socialna delavka je bila opredeljena kot nosilka sprememb in kot tista, ki ozavešča (Poštrak, 2022, str. 87).

#### – *Sistemsko-ekološki (holistični) model*

bi lahko uvrstili v sodobne teorije socialnega dela. Cilj modela v njegovem nastanku je bil, da bi se v vseh znanostih pri preučevanju pojavov našel enotni prijem, kar je bil izraz težnje po ponovni integraciji razcepljenih znanstvenih disciplin, ki so dajale le malo pregleda nad celoto. Namen sistemsko-ekološkega (drugače imenovanega: holističnega) modela je bil tudi spodbujanje učinkovitih povezav in interakcij med ljudmi ter njihovim okoljem.

Koncepti, na katere so se nanašali, so bili predvsem sistemska teorija, ekološki pogled in holistično razumevanje človeka. Povedano drugače: bistvo sistemske teorije je bil sistem kot kompleks elementov, ki so v medsebojni interakciji (Milošević Arnold in Poštrak, str. 137).

Ekspert je pri tem postal partner socialni delavki in je skupaj z njo reševal socialne težave. Socialne delavke so privzele mišljenje, da so eksperti sami odgovorni za svoje življenje in svoje težave ter da lahko te ob ustrezni podpori tudi uspešno reši (prav tam, str. 138–139). Možina in Solarovič (2003, str. 157), ki sta se sicer lotevala sistemske teorije v polju psihoterapije, sta zapisala, da so se z leti postopoma v terapijo (v našem primeru lahko govorimo o

socialnodelovnem odnosu) začeli vključevati člani drugih, za eksperte iz izkušenj pomembni sistemi, kar je pomenilo, da se je razpon soustvarjanja razširil iz družinskega sistema na širše sisteme.

Strokovne delavke so torej, namesto, da bi iskale patologijo v posamezniku, pozornost raje usmerile na komunikacijski, odnosni vidik. Namesto vprašanj: »Andrej, zakaj si brez volje?« so bila v ospredju vprašanja: »Kaj meniš, Andrej, tvoja brezvoljnost pomeni za tvojo mamo Marto?« Osrednja tema je bila torej, kako na bolezen kot na entiteto vpliva jezik in še posebej, kako je bolezen socialni konstrukt (problem nastane šele takrat, ko nastane socialno soglasje o tem, da je »nekaj« problem) (Možina in Rus-Makovec 2010, str. 202).

Lüssi si je prizadeval za vpeljavo sistemskih teorij v socialno delo. Avtor (1990, str. 85) je razmišljal, da si sistemsko usmerjena socialna delavka prizadeva, da bo imela sistemske perspektive vselej odprte v vsej širini: od najmanjšega socialnega sistema do problemskega vidika celotne družbe, pri čemer povsod išče rešitev, ki je v vseh zornih kotih smiselna. Načini, kako se tega loti pa so po njegovem mnenju (prav tam, str. 92–94) svetovanje, pogajanje, interveniranje, zastopanje, preskrba in oskrba. Pri vseh načinih soustvarjanja, še razmišlja avtor (prav tam, str. 84), je pomembno, da se socialna delavka ne omejuje na to, da bi ob nekem problemu imela pred seboj le enega eksperta. Ravno obratno, v vsakem izzivu naj bi bilo prisotnih čim večje število pomembnih drugih, ki so ključni za problem eksperta – le na ta način so možnosti, da se reši problem na sistemsko funkcionalen način, največje.

#### – *Socialno-konstruktivistični model*

Socialno-konstruktivistični model, še zadnji model, ki ga bomo obravnavali v tem sklopu, zaživi od l. 1980 naprej in se razvija še danes (Milošević Arnold in Poštrak, 2003, str. 139). Za model velja, da lahko ljudje spremenijo lastno razumevanje, če se spremeni njihovo razumevanje socialne težave. Bistvena je ideja razvijanje posameznikovega samospoštovanja in samorazumevanja, da bi lahko pridobil na moči (Payne, 2014, str. 269). Socialne delavke, kot spoštljive in odgovorne zaveznice, se pri tem opirajo na znanstvena dejstva in jih udejanjajo ter iščejo rešitve skupaj z eksperti, ki sodelujejo s tem, da povedo nekaj o svojih vsakdanjih izkušnjah. Strokovne delavke tako ne morejo več iskati rešitev v imenu posameznih oseb, temveč morajo vseskozi konstruirati in graditi svojo lastno resničnost ter resničnost določene skupnosti ter predpostavljati, da resničnost ni dana vnaprej in da svet ni determiniran, torej, da ga lahko spreminjamo (Poštrak, 2018, str. 141).

Teorije, s katerimi so se povezali zasledovalci tega modela, so humanistične in eksistencialistične (Milošević Arnold in Poštrak, 2003, str. 140). Ne govori se več o pomoči, temveč o intervencijah, ključno pa je, kako ekspert in socialna delavka skozi svoja dejanja reflektirata specifične izkušnje.

V odnosu se razvije partnerstvo in šele v tem modelu o ekspertu zares pričnemo govoriti kot o *ekspertu* (in ne o *uporabniku*). Ker gre za dialog, sta tako socialna delavka kot ekspert soodgovorna za rezultat sodelovanja in le skupaj lahko dosežeta rast (prav tam, str. 141). Pozornost se torej izklaplja iz tega, da je s posameznikom nekaj narobe (patologizacija), marveč sledi osebnim izkušnjam (Videmšek, 2013, str. 15). Paradigmatski premik k socialnemu konstruktivizmu je spremenil razumevanje procesov podpore in pomoči in omogočil prostor za dialog, sodelovanje, soustvarjanje zelenih izidov, refleksijo, udeležnost, soustvarjanje novih zgodb. S premikom k socialnemu konstruktivizmu lahko razumemo, da so ključni procesi v socialnem delu projekti sodelovanja in pomoči (Mešl in Kodele, 2016, str. 110).

Škerjanc (2006, str. 13) pravi, da besede (ali pristope k nečemu) uporabljamo za dodajanje pomena situacijam, pojmom in predmetom, da bi se v odnosu do njih lahko ustrezno postavili. Iz tega sledi da, *prvič*: z medicinskimi metodami strokovnjakinje opazujejo, merijo, opisujejo simptome ter postavljajo diagnoze in želijo človeka vrniti v »normalno« stanje – v kolikor to ni mogoče pa se normativno definira in odredi zdravljenja in obravnave (prav tam). In *drugič*: omenjena usmerjenost na disfunkcije ničesar ne pove o posamezniku, njegovi zgodovini, stiskah, socialnih stikih ... pač pa mu odreja mesto in položaj v skupnosti (prav tam, str. 14 in 16). Četudi se pokaže potreba po novem izrazu ali pristopu, ker so prejšnji pridobili negativen prizvok, ta, če je ne spremlja zaveza po spreminjanju nesorazmernega vpliva pri delu z eksperti iz izkušenj, prav kmalu pristane na »polici obrabljenih kozmetičnih pripomočkov« (prav tam, str. 15).

Ne glede na to, da naj bi bili posamezni modeli bolj značilni za določeno obdobje, v katerem so se razvijali in ne glede na razvoj in zgodovino socialnega dela, ne moremo zares zaključiti, da se kateri izmed načinov delovanja ne pojavlja tudi danes. Socialno delo je vpeto in deluje v različnih institucijah, zato bo v empiričnem delu zanimivo izvedeti, kako se jezik socialnega dela oblikuje v šolskih institucijah pa tudi, kakšen vpliv imajo koncepti socialnega dela pri delu z učenci.

## 1.2. VPLIV KONCEPTOV SOCIALNEGA DELA PRI DELU Z UČENCI

Pri delu z eksperti nas poimenovanje opozori, da je obravnava ljudi lahko različna; psihiatrijo npr. zanima odprava motenj, medtem ko je za stroko socialnega dela pomemben socialni kontekst, kar pomeni, da so v ospredju izkušnje posameznika in *njihova opredelitev*. Pri tem mora socialne delavke vselej zanimati, kaj otroci z osebno izkušnjo stiske potrebujejo, da lahko ostajajo dejavni člani skupnosti, hkrati pa morajo vedeti in verjeti, da so strokovne metode socialnega dela v praksi uporabne (Videmšek, 2013, str. 15–16). Koncepti, ki jih bomo izpostavili so posebnost socialnega dela in so, kot smo pisali že zgoraj, skozi zgodovino spreminjali obliko. Če skušamo omenjeno projicirati skozi štiri valove, o katerih govori O'Hanlon (2016 v Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 28–29), lahko rečemo: da je bil *prvi* val usmerjen v patologijo, preteklost in bolezen, kjer je bila strokovnjakinja tista, ki je bila ekspertka. *Drugi* val je poudarjal sedanjost, usmerjenost v probleme, strokovnjakinja pa je še vedno vodila in odločala o poteku reševanja težav eksperta. *Tretji* val se je premaknil od patologije k zdravju in moči ter k rešitvam, strokovnjaka pa sta postala oba – tako strokovna delavka kot sogovornik, kar je pomenilo pomemben premik v delovnem odnosu. *Četrty* val je zajel raziskovanje želenih izidov, kjer je bilo ključno slišati vse glasove sodelujočih in njihove izkušnje.

Načini dela, ki jih bomo predstavili, so, saj upoštevajo sogovornika in spodbujajo glas tistih, ki se jih ne sliši, elementi četrtega vala. Zgolj s sodelovanjem lahko omogočimo nove izkušnje spoštovanja, dostojanstva, upoštevanja in krepiteve moči sogovornikov – s tem razumemo tudi pomen odnosa, s katerim začnemo pogovor s posameznikom (Mešl in Kodele, 2016, str. 110).

Za potrebe naše naloge bomo koncepte vezali na šolski prostor, zato smo prevzeli izraza, ki ju največkrat uporabljajo tudi strokovne delavke, tj. *učenec ali otrok*, ki ju mestoma nadomestimo z izrazom ekspert iz izkušenj. Socialno delo v šoli pripomore k temu, da se stiske, neuspehi (zaradi revščine, socialnega okolja, zahteve šole) ali nemoč družine rešujejo tam, kjer so viri pomoči v okolju. Naloga socialnih delavk je, da vse (učenca, družino, učitelja) povežejo v izvirni delovni projekt pomoči, ki pa ga udejanjajo s pomočjo delovnega odnosa (Čačinovič Vogrinčič, 2020, str. 166).

### 1.2.1. Delovni odnos

Koncept delovnega odnosa se je oblikoval za socialno delo – učence in socialne delavke namreč opredeli kot soustvarjalce v projektu, v katerem imajo nalogo, da soustvarijo deleže k rešitvi.

Prva naloga socialne delavke vselej je, da ustvari delovni odnos, še več, da ubesedi, kako dela. V šoli pomoč soustvarjajo učenci, ki so strokovnjaki za svoje življenje (eksperti iz izkušenj) ter učitelji in socialne delavke, ki so njihovi spoštljivi in odgovorni zavezniki. Proces, kjer je poudarek na učenju v odnosu in ki omogoča pogovor, ni običajen, moramo se ga naučiti. »Govoriti o otroku znamo odlično, govoriti z otrokom pa je nujna nova izkušnja« (Čačinovič Vogrinčič, 2011, str. 16–17). Vselej mora iti za to, da se učencu pridružimo, da slišimo njegov glas in raziskujemo želene spremembe (prav tam, str. 17).

Veliko strokovnjakinj se strinja, da je komunikacija tista, ki najbolj opredeljuje človeka, saj na ta način udejanja svoje temeljne lastnosti, razum in čustva. In dasiravno naj bi bilo pri tem poslušanje ena izmed pomembnejših sestavin sporazumevanja, se velikokrat ugotovi, da smo slabi poslušalci – morda poslušamo, a ne slišimo. Zgodi se, da zato pride do veliko zamujenih priložnosti za kakovosten pogovor (Akerman, 2011, str. 152–153). A da se težave učenca lahko reši, potrebujemo dialog, v katerem slišane ne prevajamo v svojo vnaprej oblikovano predstavo o posamezniku, temveč si prizadevamo pogledati na težavo skozi oči drugega (prav tam, str. 155).

Ob tem, da je učenec slišan pa mora biti v delovnem odnosu zagotovljen tudi temeljni okvir za varnost – strokovna delavka se mora zavedati, kako je uspeh učenca odvisen od tega, kaj se pričakuje od njega in kako ravna z njim. Ker je šola tudi nauk o obvladanju življenja v dobrem in slabem, učenca nihče ne more zares obvarovati pred slabimi izkušnjami, a ključno je, da šola omogoči dovolj dobrih izkušenj, da bo učenec iz nje stopil opolnomočen, ustvarjalen, z vedenjem, kaj zmore in česa ne (Čačinovič Vogrinčič, 2008, str. 35). Z dopolnitvijo Pravilnika o zbiranju in varstvu osebnih podatkov na področju osnovnošolskega izobraževanja (2008) se je opravljanje razgovorov in svetovanja otežkočilo, saj mora šola za zbiranje podatkov o učencih, ki potrebujejo pomoč ali svetovanje, pridobiti pisno soglasje staršev (razen v primeru, ko je učenec v družini ogrožen in ga je potrebno zavarovati). O morebitnih ovirah pa lahko govorimo tudi takrat, ko otroci k svetovalni delavki ne pridejo prostovoljno. V mislih imamo učence, ki prejema socialne storitve, čeprav tega sami aktivno ne iščejo – stroka jih imenuje neprostovoljni eksperti. To je primer, ko učiteljica pošlje učenca k socialni delavki, ker se je stepel s sošolcem ali ni bil zbran med poukom – učenec mora takrat sprejeti pomoč, četudi si tega ne želi. Takrat se lahko zgodi, da ima otrok drugačne cilje kot strokovna delavka, ki je pooblaščen za pomoč in ta lahko s svojim položajem moči vsili svojo interpretacijo (Šugman Bohinc, 2005, str. 345–346).



Socialne delavke v šoli zgolj s čustvenim impulzom ali s prijaznostjo ne naredijo dovolj (Zaviršek, 2008, str. 377), zato so se skozi desetletja oblikovali elementi delovnega odnosa, ki strokovnim delavkam omogočajo soustvarjanje in znanje, ki ga lahko pretvorijo v prakso. O tem je bilo napisanega že veliko, zato se bomo v nadaljevanju osredotočili zgolj na pet elementov, ki so pomembnejši za potrebe naše naloge.

– *Dogovor o sodelovanju*

Odločitev za sodelovanje sogovornikov (lahko gre zgolj za socialno delavko in učenca ali še za ostale pomembne druge; starše ali skrbnike, učitelje) se v praksi prične z ritualnim vabilom, dogovorom o sodelovanju. Ta vsebuje dvoje: privolitev v sodelovanje (predhodno pisno soglasje in privolitev na mestu) in soglasje o času in prostoru, ki je na voljo. Gre za ubeseden dogovor *kako* bodo sodelovali posamezniki v odnosu (Čaćinović Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 48) – kolikokrat se bodo srečali, kaj točno bodo počeli, čemu bodo sledili, kakšen prostor bodo soustvarili. Dogovor je vedno prilagojen sogovorniku, s katerim socialna delavka sodeluje. Uvodna izkušnja mora biti opremljena z občutkom varnosti, kjer lahko vsak pride do besede, da bi problem bolje razumeli in lažje soustvarili odločitev tukaj in zdaj (Čaćinović Vogrinčič idr., 2015, str. 10).

Ne sme se zgoditi, da vpleteni v odnos kar zdrsnejo v delo, ne da bi pri tem vzpostavili delovni odnos in zagotovili soustvarjalno delo, pomoč in sodelovanje (Čaćinović Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 48). Dogovor namreč zahteva, kot še pravi Čaćinović Vogrinčič (2002, str. 92), postanek, prostor in čas. Te elemente lahko zagotovimo na način, da pušča socialna delavka odprt prostor, ki ga ne krpa z vnaprejšnjimi teoretskimi in stereotipnimi interpretacijami in vanj ne vnaša svojih razlag, prikritih pod plaščem vprašanj (Šugman Bohinc, 2007, str. 49–50).

– *Instrumentalna definicija problema*

V socialnem delu imamo največkrat opraviti s skupinami, ki so marginalizirane in njihove biografije so zato še posebej občutljive; ti posamezniki (v našem primeru otroci) so bili tudi zgodovinsko gledano največkrat prikrajšani za možnost razviti svoj pogled nase, s svojo zgodbo, s svojo resnico (Urek, 2001, str. 141).

Koncept instrumentalne definicije problema odpira možnost, da vsak udeleženi v problemu raziskuje svoj delež v rešitvi. Povedano drugače: vsak otrok v odnos vstopa s svojo definicijo problema, socialna delavka pa lahko pri tem doda še svoje videnje. To je prvi korak k

raziskovanju možnega in uresničljivega, pri čemer sta vselej v ospredju dialog in sodelovanje (Čačinovič Vogrinčič idr., 2015, str. 10).

V šoli socialna delavka z instrumentalno definicijo problema povabi učenca k raziskovanju, kaj otrok zna oz. česa ne zna; pomaga mu ubesediti težavo in tako skupaj raziskujeta, kaj bi lahko prispevalo k želeni rešitvi (Čačinovič Vogrinčič, 2011, str. 18).

V procesih pomoči je zagotovitev glasu otroka vselej izziv – ne gre namreč le za to, da smo prijazni do otrok ali da jih imamo radi, naučiti se moramo predvsem kako poslušati otroke (Mešl, 2011, str. 100). Ker lahko odrasli nehote preglasijo otroka, ima vodja pogovora vedno posebno nalogo, da se pridruži učencu in skupaj z njim razišče, kako se lahko ta vključi v soustvarjanje definicije problema in želenega izida (prav tam).

Četudi je dopustiti povedati zgodbo ključno pa Urek (2001, str. 147) izpostavi še eno gledišče, ko pravi da zgolj »dati glas ekspertom« še ne pomeni rešitve strukturnega razmerja moči, ki je zapisano v odnos med profesijo in eksperti iz izkušenj. Vselej je namreč nujno prevpraševati in spreminjati težišče v strukturni moči (prav tam), to pa nas lahko pripelje do tega, da zares slišimo glas sogovornika.

#### *– Osebno vodenje*

Delovni odnos je vselej osebni odnos – socialna delavka se namreč osebno odziva, ko podeli svoje izkušnje ali zgodbo, ki odpirajo izhod iz težav, s katerimi se srečuje učenec (Čačinovič Vogrinčič idr., 2015, str. 10). Od socialnega dela se v različnih okoljih pričakujejo različna ravnanja in dejanja; v nekaterih primerih je ta vloga zagovorniška, v drugih bolj svetovalna ali posredovalna. Glede na omenjeno, morajo socialne delavke posedovati mnogotere spretnosti. In ena izmed teh spretnosti je tudi spretnosti pogovarjanja. Vodenje pogovora v socialnem delu največkrat pomeni, da se učencu omogoči vodenje – socialna delavka tako bolj kot da bi vodila pogovor, pogovoru sledi in ga soustvarja. To pomeni tudi vedeti, kje v pogovoru se nahajajo, kdaj je treba pogovor povzeti, kdaj se s sogovornikom soočiti in kdaj priti do sklepov. Socialna delavka v osebni vodenju vselej deluje tudi empatično – empatijo neguje z vživljanjem v telesne položaje in dihanje sogovornika, z lovljenjem intonacije in z vživljanjem v življenjske situacije sogovornika (Flaker, 2003a, str. 243).

Ward (2010, str. 46–49) pri tem odpre še eno polje, ko se sprašuje, do katere ravni naj se socialna delavka osebno vplete v primer. Avtor (prav tam) je mnenja, da se socialne delavke morajo osebno povezati z učenci, a do meje, ki je v pomoč pri reševanju težav. Velikokrat se

namreč lahko zgodi, da prevelika stopnja samorazkritja oslabi avtoriteto socialne delavke, premalo samorazkrivanja pa lahko povzroči, da jih učenci razumejo kot oddaljene in hladne. Socialna delavka mora pri tem sama odločiti o stopnji osebne vpletenosti in ob vodenju vselej nadzirati tudi svoje čustvene reakcije in razumeti, kako te vplivajo na njeno delo.

#### – *Etika udeležnosti*

Naslednji element delovnega odnosa, etiko udeležnosti, je po avtorjema Cliffordu in Marcusu (1986) povzela Lynn Hoffman (1992). Bolj kot iskanje vzroka ali resnice, gre, meni avtorica, pri socialnem delu za prednost zavedanja razmerij moči, ki se skrivajo v različnih družbenih diskurzih. Socialne delavke tako naj ne bi sprejemale odločitve namesto otrok, pač pa bi morale imeti vselej dostop do razmišljanja učenca, s katerim sodelujejo. Z dostopom do misli pa je nujno odstopiti od moči, ki strokovnjakinjam ne pripada in pristopiti s pogovorom, ki se nadaljuje, saj nihče ne potrebuje končne besede (Hoffman, 1992, str. 21–22).

Kadar govorimo o etiki udeležnosti, ne moremo mimo holističnega pristopa socialnega dela. Wieler (1990, str. 74) pravi, da je socialno delo že skoraj od svojega nastanka imelo primesi holističnega delovanja. Praktiki z izkustvenim znanjem so iz obiskovanja družin na domu (ki je prav tako pomemben segment delovnega odnosa) spoznali, da obstoja težav ne gre pripisati le posameznim vzrokom in da je posameznika potrebno obravnavati celostno (prav tam).

Virginia Satir, ameriška družinska terapevtka, ki je aktivno delovala v prejšnjem stoletju, je bila mnenja (1988, str. 284–286), da je potrebno vedno znova preverjati ter prepoznavati odnose med vzgojo v družini in razvojem dejavnosti v institucijah. Med tema dvema sistemoma in med vsemi udeleženi mora vselej obstajati pretok informacij, z miselnostjo vseh sodelujočih »zavedam se, da ne vem vsega« (prav tam). Šugman Bohinc (2007, str. 49) meni podobno, ko zapiše, da se etika udeležnosti v odnosu uresničuje, ko socialna delavka upošteva, da je z učencem krožno povezana in zavezana zakonitostim, ki jih prepoznava pri sogovorniku. S krožnim opazovanjem in vplivanjem drug na drugega tako sogovornika ne moreta nekomunicirati ali ne-interpretirati svojih opažanj (prav tam).

#### – *Perspektiva moči*

Zdravnik bo na vprašanje, kaj počne, odgovoril, da zdravi, sestra, da neguje, pedagog, da vzgaja in usposablja, socialna delavka pa – ? (Do)daja moč? Lahko bi govorili tudi, in s tem se termin pomensko ne spremeni, o pomoči ali opolnomočenju (Mesec, 2006, str. 239–240).

Opolnomočenje (*ang. empowerment*) ima dva pomenska odtenka; lahko ga prevajamo kot 1) *osvoboditev* (ljudi, ekspertov) ali kot 2) *okrepitev, dodajanje moči, krepitev moči*. Otrok, ki pride po pomoč, prihaja po *moč* (prav tam, str. 238–239).

Udejanjanje moči pomeni izkušnjo, da je učenec kompetenten za svoje življenje, pomeni izkušnjo o spoštovanju in dostojanstvu. Gre za strokovno nalogo, ki je ne moremo odpraviti s trkanjem na prijaznost in dobroto. Opolnomočenje je namreč jasno formuliran delež v skupnem projektu, h kateremu mora najprej osebno pristopiti socialna delavka, ki proces vodi v smeri moči (Čačinovič Vogrinčič, 2002, str. 93–94). Učenci so opolnomočeni, ko dobijo občutek zaupanja v socialno delavko, ta pa ima od tu naprej nalogo, da gradi in mobilizira ustrezne vire posameznega učenca in ostalih pomembnih drugih (Openshaw, 2008, str. 67). Naj dodamo, da Kodeks etičnih načel (2002) socialne delavke zavezuje k medsebojnemu zaupanju – učenec mora čutiti, da se socialna delavka kot človek in kot strokovnjakinja resnično zavzema zanj, da bo lažje zbral moč za rešitev težav. Podatke, ki jih pridobi strokovna delavka, mora varovati kot poklicno skrivnost. V situaciji, ko socialna delavka ve, da zaupanih podatkov ne bo mogla obdržati le zase, je dolžna o tej omejitvi takoj poročati učencu.

Osvoboditev ali krepitev moči spomni na koncept Loremana (2009, str. 117), ki opisuje tri principe spoštovanja otroštva. Ti so:

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

Principe nadalje podrobneje razčleni (prav tam, str. 118–119) in zapiše, da jih odrasli lahko udejanjajo na način, da se zavedajo, kdaj morajo stopiti korak nazaj in pustiti otroke ter jim dati prostor (fizični in mentalni), da samostojno vstopajo v interakcije s svetom. Na način, da odrasli razumejo pomembnost prostega časa, igre in proste izbire odnosov otrok. Pa tudi na način, da odrasli otroke spodbujajo in spoštujejo v njihovi individualnosti in različnosti.

Rekli smo že, da je delovni odnos učenje, ki zahteva delo in napor, in kot ugotavlja Akerman (2011, str. 174) je velikokrat največji problem pri vnašanju novosti v šolski prostor ta, da so nekateri vzorci preveč ukoreninjeni. Dasiravno strokovne delavke in učitelji preizkusijo kaj novega, se tedaj, ko postanejo nove strategije izziv in dodaten napor, hitro vrnejo k utečenim načinom dela z učenci. Mešl (2008, str. 17) omenjeno prikaže na konkretnem primeru, ko s

sklicevanjem na raziskave avtorjev (Čačinovič Vogrinčič, Šugman Bohinc, 2000, Mešl 2007) izpostavi, da socialne delavke v praksi teoretskih znanj ne uporabljajo dovolj eksplicitno; zgodi se namreč, še pravi (prav tam), da je uporaba konceptov in smernic le delna, pogosto je nereflektirana in dopolnjena z nestrokovnimi, zdravorazumskimi prijemi, kar pa daje vtis nejasnih meja med stroko socialnega dela in raznimi neformalnimi načini psihosocialne pomoči.

Izvirni delovni projekt pomoči, ki ga orišemo v nadaljevanju, ponuja možnost, da se rešitve in razpleti, ki se sooblikujejo v delovnem odnosu, prevedejo v akcijo.

### 1.2.2. Izvirni delovni projekt pomoči

Ime izvirnega delovnega projekta pomoči govori že samo zase. Projekti so *izvirni*, kar pomeni, da se vsakokrat na novo oblikujejo za učenca, skupino, v kateri deluje ali njegovo družino. Socialno delo se odzove na posebnosti in ustvari možnosti tam, kjer jih sprva ni mogoče najti. Naprej, projekti so *delovni*. Poudarek je na delu, na aktivnostih in na sodelovanju, spremembe pa se konkretizirajo v vsakdanjem jeziku ter življenju učencev. Deleži vsakega člana so postavljeni tudi v časovni okvir. Govorimo o *projektih* – ti so namreč usmerjeni k želenim razpletom (npr. k popravljanju ocene, učenju nepravilnih glagolov), vsebujejo konkretne naloge in vselej tudi najmanjše spremembe na poti k rešitvam (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 53; Čačinovič Vogrinčič, 2011, str. 24). Izraz izvirni delovni projekt pomoči je nadomestil izraz spremljanje, ki ni ustrezal socialnodelovnim konceptom soustvarjanja, aktivnega sodelovanja vseh udeležениh, marveč je govoril zgolj o enostranski vlogi socialne delavke, ki sama, brez ekspertov, sledi nekemu procesu (prav tam).

Ker so udeleženi (učitelji, starši, učenci) zaposleni s problemi, pogosto spregledajo lastne dobre izkušnje ter vire za spremembe. Že najmanjša sprememba lahko namreč sproži odziv, da se okolje začne spreminjati, kar pa spodbudi večjo spremembo. Pozornost pa je nujno usmeriti tudi v to, kar učenec lahko in ne v tisto, česar ne zmore. Cilji v izvirnem delovnem projektu pomoči se tako opredeljujejo v pozitivni obliki: »Pri govornem nastopu bom dobila dobro oceno, vsaj trojko« namesto: »Želim si, da ne bi dobila enke pri govornem nastopu« (Čačinovič Vogrinčič, 2011, str. 24).

Pri izvirnem delovnem projektu pomoči gre torej za proces, ki se ustvarja v delovnem odnosu, saj v njem zapišemo podrobnosti, posamezne faze, venomer pa tudi naslednje korake in želene izide. Delo vključuje naloge kot so *odkrivanje*, kje je težava in kateri so tisti viri, ki jih učenec morda že ima. *Načrtovanje* prvih korakov ter opredeljevanje dobrih izidov – kjer socialna delavka z učencem govori o upanju za prihodnost, o rasti pa tudi o tveganju. Vsak najmanjši premik pa zahteva tudi *proslavljanje*, ki pomeni prepoznavo ter spoštovanje moči učenca in vseh ostalih udeležениh (avtorica npr. navede poznavanje poštevanka števila šest, ki se je učenec naučil ali pa angleška abeceda, ki jo usvoji). Proslavljanje je sicer nenavadno za poklice pomoči, a pomeni postanek in slavljenje malih napredkov (Čačinovič Vogrinčič, 2011, str. 25). Projekt se konča takrat, ko učenec s svojimi viri močmi zmore sam (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 54–55).

Ker so mladi posebno dovzetni ter občutljivi za barve, vonj, svetlobo, temperaturo, zvoke, dotike, je pri izvedbi konceptov smotrno vključevati tudi ustvarjalne pristope (npr. z gibom, plesom, ustvarjalnim pisanjem, branjem, risanjem, pripovedovanjem zgodb, gledališčem), katerih učinki se odražajo v obliki čustvene razbremenitve, sproščenosti, izboljšanju in širjenju domišljije, večjim zaupanjem vase, boljšim zavedanjem samega sebe, izboljšanju komunikacijskih spretnosti (Kustec, 2013, str. 137). Pomembno je, da socialne delavke pri tem sprejemajo izkušnje otrok in njihovo individualnost ter vsakemu omogočajo, da razvija svoj stil komuniciranja, s čimer se zagotovi slišnost njihovega glasu. Ustvarjalne dejavnosti lahko obogatijo ter olajšajo procese sodelovanja (prav tam, str. 156–157).

Ne glede na to, katerega načina se socialne delavke v šoli poslužujejo, pomeni stroka socialnega dela dejavno znanost, ki se nenehno spreminja ter ob tem zahteva učenje ter prizadevanje za profesionalni in osebni razvoj. Še več, socialne delavke potrebujejo pristop k delu, ki jim omogoča *refleksijo* (Videmšek, 2019, str. 177). Pri tem refleksija ni zgolj preprosta povratna informacija, marveč »zrenje povezav, celot in delov« (Flaker, 2003b, str. 22). Ker socialno delo ne ve že apriori, kaj je prav in kaj narobe, potrebuje dialog in refleksijo, saj se brez te ne da uzreti vase v različnih kontekstih (Flaker, prav tam, str. 30).

Socialne delavke v šoli svoje delo ne morejo puščati »neumeščeno«, metode morajo vselej strokovno umeščati, kamor pa mora biti vključena tudi refleksija. Videmšek (2019, str. 191–192) še zapiše, da refleksija pomeni vpogled v svoje delo, hkrati pa kliče k razmisleku o tem, kaj deluje in kaj bo naslednji korak ne zgolj s perspektive socialne delavke, temveč vseh

udeleženih. Vse zgoraj naštetu se mora pričeti že ob študiju in nato nadaljevati skozi profesionalni razvoj socialne delavke (Kodele in Mešl, 2015, str. 202).

### 1.3. POSEBNOSTI JEZIKA SOCIALNEGA DELA

Socialno delo je, ko govorimo o nenapisani hierarhiji poklicev, pogosto obravnavano kot najnižje, kar pomeni, da se glas socialnega dela ne sliši in da je težko vplivati na oblikovanje skupnih projektov pomoči. Ravno zaradi omenjenega je toliko bolj pomembno, da krepimo in razvijamo jezik socialnega dela ter ga uporabljamo v vsakokratnem procesu pomoči, zato da soustvarimo spremembe (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 41). Ker se je stroka vseskozi razvijala *za* in *z* ljudmi, so strokovne delavke uporabljale vsakdanji jezik (Flaker, 2006, str. 4), kar je lahko eden od argumentov, zakaj socialno delo v šoli preprosto mora imeti svoje mesto.

Velikokrat slišimo, da je poslušanje v socialnem delu pomembna spretnost, kar drži. Kakorkoli, izredno pomembno je tudi *kaj delamo* s poslušanim in slišanim. Socialne delavke zato potrebujejo znanje, da bi imele prave besede za poimenovanje in razumevanje stisk, potrebujejo spretnosti, da to znanje podelijo z učenci, hkrati pa potrebujejo potrpežljivost, da soodkrivajo besede, pomene in resničnosti sogovornikov (Čačinovič Vogrinčič, 1998, str. 228). Z besedami kot so soustvarjanje zelenih izidov, delovni odnos, izvirni delovni projekt pomoči, perspektiva moči, etika udeležnosti, spoštljiv in odgovoren zaveznik, strokovnjak na podlagi osebnih izkušenj itn., se ustvarja nov jezik in opis uporabnega teoretskega koncepta ravnanja. Z razvojem kvalificiranih znanj za prakso in raziskovanje, pa so socialne delavke nosilke sprememb, ki morajo prevzeti svoj del odgovornosti za soustvarjanje družbe socialne pravičnosti in človekovega dostojanstva (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 25–26).

V tretjem delu teorije pogledamo, kako se je poimenovanje posameznikov v socialnem varstvu skozi zgodovino spreminjalo, kaj pomeni, da jezik deluje kot orodje socialnih delavk in kakšna je vloga institucij pri ustvarjanju okoliščin za premik k sodelovalnemu socialnemu delu.

#### 1.3.1. Spreminjanje poimenovanja posameznikov

Nesorazmerje vpliva ter prevladujoči stereotipi so se vedno odražali v terminologiji. Pogled nekaj desetletij nazaj pokaže, da se je poimenovanje ekspertov precej spreminjalo – zasledili smo lahko npr. izraze kot so *invalidi*, *oskrbovanci*, *varovanci*, *gojenci* – s čimer so bili posamezniki postavljeni v luč pasivnih prejemnikov socialnih storitev. Naslednja stopnja poimenovanja se je zgodila z uvedbo specializiranih in psiholoških programov ter obravnnav,

kjer so bili v ospredju izrazi *osebe z motnjami v razvoju, z motnjami vida, sluha, gibalno ovirani, klienti, pacienti, duševno prizadeti*. Ponovno gre zaslediti medicinski model premisleka, ki zanemari človekove talente, ambicije in potrebe (Škerjanc, 2006, str. 14–15).

Nato pa se je, z uvedbo skupnostne skrbi v ZDA in v Veliki Britaniji, s katero naj bi ljudje izbirali med ponudniki na trgu socialnih storitev, pojavilo še poimenovanje *uporabnik, potrošnik* (ang. *user, consumer*) (prav tam, str. 15). Dragoš (1997, str. 269–270) v diskusiji o terminologiji socialnega dela naredi še korak nazaj, ko piše o *klientih, strankah*. Za omenjen termin trdi, da je zgodovinsko obremenjen – v negativnem (hierarhija) kot pozitivnem smislu (dolžnost varovanja stranke), kar pa za socialno delo ni ustrezno, še več, je v tem smislu preozko. Avtor pravi, da je zato bolj smiselno izraz zamenjati z *uporabnikom*, ki pa ni najboljša zamenjava, a je najmanj sporna (prav tam, str. 272).

Kritiko strokovnega izraza (*uporabnik*) gre iskati predvsem v dejstvu, da so snovalci reforme prezrli, da *uporabnik* nima nadzora nad plačilom storitve in da deli ljudi na strokovne delavke, *uporabnike* in druge (Škerjanc, 2006, str. 15). Izraz *uporabnik* danes že zamenjuje izraz *sogovornik* – beseda »so« poudari elemente v odnosu, ki so odločilni – *so*-raziskovanje, *so*-ustvarjanje, *so*-delovanje na poti k dobremu izidu. Poleg tega pa se uporablja tudi izraz *ekspert/strokovnjak iz izkušenj* (ang. *expert on experience*), ki poudari spoštovanje kompetentnosti ljudi, ki pridejo po pomoč (Čačinovič Vogrinčič idr., 2015, str. 5). Uporabnik je namreč ekspert za svoje življenje (Čačinovič Vogrinčič, 2010, str. 242). Zgoraj smo že zapisali, da sta v šolstvu bolj kot izraz ekspert iz izkušenj, v uporabi izraza učenec, otrok.

Poimenovanje, mimo katerega ne moremo, ko govorimo o šolstvu, saj je globoko ukoreninjeno še danes (npr. v zakonodaji) ter je povzročilo dodatno zmedo, pa je strokovni izraz *otroci s posebnimi potrebami* (ang. *special needs children* oz. drugače: *children with special needs*). Ta je sprva meril na otroke z učnimi težavami, kasneje pa se je uveljavil za poimenovanje učencev z največjim obsegom potreb po osebni pomoči ter za otroke, ki obiskujejo posebne učne programe. Tako kot prejšnji nazivi, je tudi ta privzel stigmo, zato so ga v ZDA skušali nevtralizirati z oznako otrok z učnimi težavami – te so taki poimenovali *exceptional children* ter pod ta izraz všteli vse otroke, ki jim ne ustreza ponujen učni program. Zgodilo se je torej, da je pristop dopuščal možnost, da nekaj ni v redu s samim programom in ne z otrokom (Škerjanc, 2006, str. 15). Zaviršek (2013) pove, da smo pred izrazom *otroci s posebnimi potrebami* govorili o invalidih, ki pa je diskriminatoren izraz in ga danes zamenjujemo z izrazom *otroci (osebe) z ovirami oz. otroci z izzivi na različnih področjih*. Se je pa spreminjanje



poimenovanja kazalo tudi v treh glavnih tokovih: 1) v *filozofiji normalizacije*, ki je ob polnoletnosti spremenila ime; 2) v *integraciji* in 3) v *inkluziji* (Škerjanc, 2006, str. 15). *Normalizacija* je pomenila vključitev v sistem vzgoje in izobraževanja, a je praksa pokazala, da je bolj kot za prilagajanje okolja otroku veljalo nasprotno. Na drugi strani je *integracija* pomenila, da otroci niso bili več izolirani od vrstnikov in da je bil pristop individualiziran. Čeprav je bilo njeno bistvo vključitev osebe z ovirami v družbo ter omogočanje razvoj njenih potencialov, gre pri integraciji še zaznati medicinsko obarvano delovanje. *Inkluzija*, prvič omenjena l. 1988, je temeljila na univerzalni pravici do izobraževanja, hkrati pa je pomenila, da se je pričelo okolje prilagajati posamezniku. Strokovnjakinje naj bi se bolj začele zavedati pomena enakopravnega sodelovanja (Schmidt idr., 2017, str. 221–222).

Ne glede na stalno spreminjanje in uvajanje novih poimenovanj pa to samo po sebi še ne prispeva k izboljševanju kakovosti življenja otrok. Do tega pride, ko se termin poveže z družbenim kontekstom, v sklopu katerega politični akterji ozavešajo nesorazmeren vpliv med posameznikom in strokovnimi službami ter uvedejo ukrepe, ki temeljijo na pravici, izbiri in vplivu (Škerjanc, 2006, str. 17). Jezik kot zagotavljanje pravic in virov (moči) pomeni, da morajo biti strokovnjakinje vselej odprte za ponovni razmislek o različnih konfiguracijah, ki se morajo v skladu z družbo spreminjati – da do tega pride pa se je potrebno seznaniti z zapletenostjo in politiko uporabe različnega jezika (Harrison, 2007, str. 90).

V šolskem prostoru je vsekakor pomembno, da imajo učenci možnost pripovedovati o svojih izkušnjah in življenjski zgodbi, a sama zgodba ni dovolj. Potrebuje se iskanje rešitev, da se zgodba lahko spremeni (Videmšek, 2013, str. 103), kar v socialnem delu ponujajo koncepti, drugače imenovani načini dela in jezik, ki je orodje socialnih delavk.

### 1.3.2. Jezik kot orodje socialnih delavk

Komuniciranje je temeljni element socialnih procesov v družbi, ki pogojuje nastanek, obstanek in razvoj človeškega bitja. Med vsemi živimi bitji je zgolj človek razvil govorno komuniciranje, zato je komunikacijska moč jezika tisto, kar nas opredeljuje. Govorne komunikacije pa so vselej vezane tudi na negovorne; npr. govorico obraza, kretnje rok, gibe telesa, ki delujejo kot slikovita oprema, ki izraža posameznikovo počutje (Vreg, 1995, str. 759).

Dejstvo je, da je orodje ali medij, ki ga uporabljajo socialne delavke pri svojem delu, *jezik*. Tega uporabljajo kot *komunikacijsko sredstvo*, kot *specializirano orodje za strokovni diskurz*, kot *znak medkulturnega razumevanja* in kot *terapevtsko orodje* (Hall in Valdiviezo, 2019, str. 1).

Avtorja Hall in Valdiviezo (2019) iz sicer ameriškega okolja še zapišeta, da pri komunikaciji med socialno delavko in učencem v *šoli*, nikoli ne gre zgolj za pogovor med dvema osebama, saj ta poteka v institucionaliziranem okolju, v katerem so prisotni različni diskurzi moči in vlog. Pogovor je po njunem mnenju omejen in opredeljen z institucijo (prav tam, str. 7). Čačinovič Vogrinčič (2003, str. 201) teze sicer ne zavrže, izpostavi pa ključno stvar, ko zapiše, da morajo biti socialne delavke in eksperti enakopravni sogovorniki, ki so med seboj soodgovorni za kontekst socialnega dela. Iz tega lahko sledi, da morajo socialne delavke vselej zavzeti stališče, da tudi v institucijah ne pride do prevlade moči. Še več, izpostavi Naqvi (2014, str. 19), socialne delavke morajo biti izredno previdne ravno pri jeziku. To pokaže na primeru (prav tam), ko socialna delavka v začetnem pogovoru z deklico izreče, da bosta izvedli »intervencijo«, a učenka ne ve, kaj to pravzaprav pomeni in se v potrebi po konkretnosti sprašuje, ali gre mar za pomoč in skrb, in zakaj ji socialna delavka tega ne pove na tak način.

Strokovne delavke morajo ravno zaradi omenjenega pri delu z otroki posedovati *jezikovno kompetenco*, ki pomeni interakcijo z učenci z različnimi znanji na zavesten, ustrezen in njim prilagojen način (Hall in Valdiviezo, 2019, str. 1). Timms (1968, str. 1) se je že pred več kot petimi desetletji leti čudil, kako lahko socialne delavke, katerih delo je v veliki meri odvisno od jezika, temu posvečajo tako malo pozornosti. Pri tem je imel v mislih predvsem namenjanje pozornosti besedam in temu, kaj pomeni govoriti jezik. Podobno sta trdila tudi Parton in O'Byrne (2000, str. 38), ko sta zapisala, da morajo socialne delavke razviti bolj prefinjeno razumevanje jezika, ki je več kot orodje, saj lahko konstruira družbeno prakso, ki je povezana z osebno identiteto in je neizogibno vpletena v strukture moči.

Načine, kako bolj ozavestiti uporabo jezika in besed, opiše Šugman Bohinc (2007, str. 71), ko izpostavi temeljne sestavine uspešnega razgovora v procesu raziskovanja življenjskega sveta sogovornika. V nadaljevanju jih bomo na kratko povzeli.

Avtorica (prav tam, str. 71–73) najprej izpostavi vprašanja.

- Ta so lahko *odprtega* tipa (spršaujejo npr. kdo, kaj, kje, zakaj, kako) in četudi se lahko pri nekaterih (zakaj) zazdi, da delujejo destruktivno, pisateljica temu nasprotuje, ko pravi, da so ta namenjena razumevanju vzročnih razlag, ki jih uporabljamo zlasti v fazi pridruževanja učencu, ko zrcalimo njegov način govora.
- Vprašanja so lahko *retorična*, ko si vprašujoči odgovori kar sam (npr. »Kaj pa misliš, da bi se zgodilo, če bi te kar pustili? Nič, še naprej ne bi delal nalog!«).

- *Preokvirjajoče* delujejo tista vprašanja, ki se usmerjajo od problema k rešitvi, od preteklosti v sedanost in prihodnost (npr. »Kako bi si želel rešiti ta problem?«).
- Potem so tu še *spodbujajoča* vprašanja, katerih namen je okrepiti otrokove vire moči (npr. »Kako ti je to uspelo? Bravo! Občudujem tvojo zagnanost!«).
- Ali pa vprašanja, ki iščejo *smiselnost* problemske situacije (npr. »Ali si iz te izkušnje dobil kaj smiselnega zase?«).
- Socialne delavke lahko v pogovor kontekstualno umestijo tudi vprašanje o *izjemi* (npr. »Obstaja kakšna izjema v pravilu, ki si ga opisal? Kaj je bilo takrat drugače, kako ti je uspelo?«).
- Nadalje govorimo o vprašanjih, ki s pomočjo različnih *lestvic* usposabljaajo otroka za prepoznavanje najmanjših razlik (npr. »Kako bi ocenila svoje počutje pri pouku angleščine, če ena pomeni, da imaš občutek, da nič ne razumeš in ti je neprijetno in pet, da lahko slediš snovi in se počutiš prijetno?«).
- In še zadnja, a ne najmanj pomembna, so *humorna* vprašanja, ki omehčajo toge meje načina reševanja problemov in odprejo možnost ustvarjalnih povezav (npr. »Kaj? Kako to misliš, da si samo trikrat na dan meriš temperaturo? Kaj pa ostale toplotne spremembe? Ne, ne, predlagam, da si jo meriš vsaj dvakrat na uro in si to sistematično beležiš, potem bova pa skupaj pogledali, kaj se dogaja. Si za?«).

V nadaljevanju Šugman Bohinc (prav tam, str. 77) opredeli dva minimalna kriterija uspešnega razgovora, za katera meni, da si je mogoče prizadevati pa najsi gre za prostovoljne ali neprostovoljne sogovornike. Prvi je *nadaljevanje razgovora* – socialne delavke so po mnenju avtorice odgovorne za vzpostavljanje in ohranjanje takega konteksta, da se bo lahko razgovor nadaljeval, tudi če je to dogovor o zaključku delovnega odnosa. Drugi kriterij pa je *povratna informacija o uresničenju zastavljenega minimalnega želenega razpleta* – ponovna odgovornost socialne delavke, da učenca pospremi do točke, na kateri preveri, do kje je uresničil svoj zastavljen želeni razplet (prav tam).

Ko komuniciramo z otrokom ni pomembno le kaj, temveč in predvsem kako se pogovarjamo z njim. Akerman (2013, str. 82–94) zapiše, da moč besed pri tem ni zanemarljiva in da z nepremišljenimi besedami, prikritim sporočilom, neskladjem med besednim in nebesednim

sporočanjem otroku ne postavljamo varnih pogojev. Satir (1988, str. 46) pravi podobno, ko zapiše, da je komunikacija največji dejavnik, ki odloča o tem, kakšne vrste odnose bomo vzpostavili z ljudmi okrog sebe, kako bomo uredili in osmislili življenje. Način komunikacije pa se lahko tudi spreminja in se ga vselej učimo, kar morajo početi tudi socialne delavke. Cilj učenja komunikacije ni naučiti se zgolj enega določenega stila, temveč stalno izpopolnjevati svojo komunikacijo in jo prilagajati konkretni situaciji (Brajša, 1993, str. 16).

Ko govorimo o jeziku socialnega dela kot o orodju, tega ne obravnavamo v trivialnem smislu, češ, vsakemu poklicu pomoči je medij jezik. Gre za, kot smo želeli poudariti, sredstvo, s katerim socialna delavka gradi učinkovito delovno zaveznitvo z otrokom, s katerim ne le prenaša pomembne informacije, ampak ima ključno vlogo tudi pri usmerjanju in opolnomočenju k spremembam. Za socialne delavke je zato bistveno, da razumejo, kako socialno delo deluje v svetu, ki ga opredeljuje in podpira jezik. Ker je jezikovna kompetenca važen vidik razvoja strokovne delavke, jo je potrebno vpeljevati v vse razvoje izobraževanja (Hall in Valdiviezo, 2019, str. 11).

### 1.3.3. Vloga institucij pri ustvarjanju okoliščin za premik k sodelovalnemu socialnemu delu

Še preden se lotimo vprašanja, kakšno vlogo imajo institucije pri ustvarjanju okoliščin za premik k sodelovalnemu socialnemu delu, se moramo vprašati, kdo pravzaprav odloča in določa, kateri jezik je jezik, ki je primeren, vključujoč.

Rutar (2022) je situacijo opisal takole:

»Pred mnogo leti so me mahoma postavili pred sodnika, češ da uporabljam neustrezne besede, ko razmišljam, govorim in pišem o otrocih, s katerimi delam. Da se prav reče invalid, so mi žugali. Da so otroci invalidi in da so invalidni. [...] Tako močno so se spravili nadme. Tudi kasneje sem pogosto srečeval ljudi, ki so trmasto in vzvišeno prepričani, da vedo, kako se čemu prav reče. Ko jih vprašam, kako vedo, kaj je prav in kaj ni, ne znajo povedati – sklicujejo se na tradicijo. Rečejo, da je pač že od nekdaj tako. Ali pa dodajo, da tudi vsi drugi uporabljajo enake besede za označevanje tega ali onega. Da torej ne more biti drugače (prav tam).«

Tradicija je torej lahko eden izmed argumentov, kdo ali kaj odloča, kateri jezik je primeren, a če pogledamo v zgodovino, ugotovimo, da se te spreminjajo in da še nobena ni preživela več kot določeno število let (Rutar, 2022). Upor proti tradiciji, še doda pisec, je tako ne le

epistemološko ali spoznavno upravičen, marveč je upravičen tudi z moralnega in etičnega vidika. A s tem še nismo odgovorili na vprašanje, kdo odloča, kateri jezik je primeren in vključujoč. Odgovor bi lahko našli v tezi, da je jezik, ki je za učenca najbolj primeren in deluje vključujoče tisti, ki izhaja iz njega samega. Spoštljiva in odgovorna zaveznica – socialna delavka – se mora pri tem zavedati jezikovnih, kulturnih in drugih razlik, ki se prepletajo pri oblikovanju identitete na podlagi doživete izkušnje ter oceniti, kateri jezik je za otroka najbolj primeren, kar pa ob jezikovni kompetenci terjata tudi spretnost ocenjevanja situacije (Hall in Valdiviezo, 2019, str. 5–6).

Od odločitve o primernosti jezika pa k vlogi institucij za premik k sodelovalnemu socialnemu delu – dotaknili se bomo štirih, ki so po našem mnenju tesno povezani s svetovalnim delom v šolstvu in to so Fakulteta za socialno delo, Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije, Društvo šolskih svetovalnih delavcev Slovenije in Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport. Zanimalo nas bo predvsem, kaj je njihov namen in posredna ali neposredna povezanost s socialnim delom.

Mešl in Kodele (2016, str. 112–114), sta zapisali, da dobiva Fakulteta za socialno delo svetovna priznanja, da so koncepti, ki so se razvili v zadnjih desetletjih, dobri, saj je razvito znanje nastalo na podlagi dialoga socialnih delavk, praktikov in ljudi, ki so potrebovali pomoč. Ne glede na to pa se, ugotavljata, v praksi socialno delo prepogosto konča, ko bi se podpora morala šele začeti. Opazen je velik razkorak med znanjem, ki ga študentke dobijo na fakulteti in ravnanjem v vsakodnevni praktični situaciji; razlog gre iskati v dolgoletni tradiciji razvijanja znanja, temelječega na dokazih – tu naj bi se pojavile težave pri uporabi znanja, razvitega ločeno od izkušenj praktikov. Rešitev avtorici (prav tam) vidita v tem, da fakulteta omogoči dovolj dobrih izkušenj in preizkušanje novega znanja pa tudi, da terciarna izobraževalna institucija nastopi kot aktivni sogovornik pri oblikovanju politik, ki bodo zagotavljale več prostora za socialno delo.

Od vloge fakultete pa k Društvu socialnih delavk in delavcev Slovenije. To deluje že od l. 1957, osrednjo vlogo pa opredeljuje kot kakovostno opravljanje strokovnega dela na vseh področjih, kjer so socialne delavke zaposlene, povezovanje strokovnih delavk z različnih področij in varovanje ljudi, ki potrebujejo pomoč oz. jim je socialno delo namenjeno. To uresničuje s strokovnimi prispevki, posveti, delovnimi skupinami in izmenjavo mnenj v nacionalnem in mednarodnem okolju (Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije, 2022). Z omenjenim društvom bi tesno lahko povezali tudi Društvo šolskih svetovalnih delavcev Slovenije; namen

njihovega delovanja, kot zapišejo na spletu (Društvo šolskih svetovalnih delavcev Slovenije, 2022), je podpora strokovne identitete različnih profilov svetovalnih delavcev, med katerimi so tudi socialne delavke, s ciljem dviga kakovosti in prepoznavnosti šolskega svetovalnega dela. Njihova platforma omogoča informiranje, priložnost za izmenjavo mnenj, izkušenj in idej ter odzivov na aktualna dogajanja, obenem pa je prostor za spoznavanje, povezovanje in sodelovanje.

Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport (2022) kot državni organ svojo vlogo v izobraževalnem sistemu opisuje kot zavzemanje za enakopravno udeležbo vseh deležnikov v dostopnem in prožnem vzgojno-izobraževalnem sistemu, ki je usmerjen v prihodnost. Dodajo še, da iščejo nove poučevalne in učne strategije, kar mladim omogoča zorenje v odgovorne in samostojne člane skupnosti.

Lahko bi zaključili, da se vsi izmed naštetih ukvarjajo ali želijo ukvarjati z razvojem posameznika, z njegovim povezovanjem in dobrobitjo, vprašanje pa je, koliko so pri tem tudi učinkoviti. Tako odgovor na vprašanje kdo naj bi zares prevzel vlogo in odgovornost za razvoj sodelovalnega socialnega dela, najverjetneje ne leži v zgolj eni izmed naštetih institucij, marveč je to odgovornost vseh, ki opravljajo strokovno socialno delo in hkrati skrbijo za njegov razvoj. Ravno zaradi razpršene odgovornosti, je težko pokazati in podrobneje opredeliti vlogo deležnikov za premik k sodelovalnemu socialnemu delu.

## 2. PROBLEM

### 2.1. Opredelitev raziskovalnega problema

Jezik socialnega dela in koncepti, skozi katere se udejanja, so posebnost stroke. Jezik določa okvir za konceptualno drugačno ravnanje, zato bi ga morali vsi udeleženi skrbno upoštevati in v praksi tudi dosledno uporabljati – tako v pogovoru z učenci, v zapisih o delu, v govoru o delu in v zakonodaji (Mešl in Kodele, 2016, str. 112). Raziskave nekaterih avtorjev (npr. Mešl in Kodele, 2016, Bass idr., 2014) nakazujejo, da ni samoumevno, da zgoraj zapisano obvelja tudi v praksi. Programske smernice svetovalne službe v osnovni šoli (2008, str. 10), pomemben dokument za delo socialnih delavk v šolskem prostoru, opredeljujejo načelo dobrobiti otroka, načelo prostovoljnosti in načelo zaupnosti kot glavna izhodišča, ki jim morajo zaposlene, ker so strokovne delavke, ki so zavezane etičnemu kodeksu in spoštovanju pravil v šolskem sistemu, venomer slediti. Povedano drugače: socialne delavke morajo upoštevati in slišati glas učenca, uporabljati besede, ki jih otrok razume in ki temeljijo na perspektivi moči, podajati jasna in natančna sporočila ter kratka in razumljiva vprašanja (Akerman, 2013, str. 95). Nekateri države, kot npr. Nova Zelandija, so že sprejele zakonodajo, ki vladnim in drugim institucijam prepoveduje uporabo nerazločljivega žargona ter zahteva uporabo preprostega jezika pri komunikaciji z javnostjo. V Sloveniji so stvari še v povojih, se pa v javni upravi že pojavljajo prve pobude za uporabo besedil v preprostem, za ljudi razumljivem jeziku (Rajšek, 2022). Menimo, da se je jezik potrebno prilagajati in skrbeti, kako se neko področje reprezentira v javnosti – to pa lahko storimo z raziskovanjem in ugotavljanjem njegovega vpliva.

Do sedaj nismo zasledili dela, ki bi vpliv jezika socialnega dela raziskoval z vidika zaposlenih v šoli, zato je bil cilj z metodološkega ozira osvetliti to področje in v praksi pogledati, katere metode, besedišče in jezik so tisti, ki jih socialne delavke pri delu z eksperti iz izkušenj največ uporabljajo in poiskati predloge, kako se ti lahko še izboljšajo. Namen naloge je bil sintetizirati ključne teoretične predpostavke jezika socialnega dela in predstaviti sodobni jezik socialnega dela, ki je vključujoč, opogumljajoč in ruši hierarhijo med eksperti iz izkušenj in socialnimi delavkami. Želeli smo tudi opozoriti na dejstvo, da je jezik živ in da se skupaj z družbeno dinamiko spreminja, čemur morajo socialne delavke nenehno slediti, če želijo soustvarjati v sistemu rešitev.

Ker članki o jeziku socialnega dela na slovenskem področju (npr. Čaćinovič Vogrinčič 2003; 2010, Mešl in Kodele 2016, Urek 2008) segajo leta nazaj, je bilo problem smotrno ponovno raziskati, saj lahko jezik, kot pravi Čaćinovič Vogrinčič (2010, str. 202), le na ta način tudi

spreminjamo. Jezik socialnega dela je posebnost stroke, saj strmi h krepitvi moči in dialogu, zato je ena izmed ključnih namer prikazati tudi, da je socialno delo v šoli nujno in da moramo skrbeti za njegovo ohranjenost v tej instituciji.

## 2.2. Raziskovalna vprašanja

V iskanju odgovora na raziskovalni problem, smo opredelili naslednja raziskovalna vprašanja:

**RV<sub>1</sub>:** Kako socialne delavke, zaposlene v šoli, opredeljujejo delovni odnos v teoriji in kako ga udejanjajo v praksi?

**RV<sub>2</sub>:** Kakšnim metodam dela in jeziku sledijo socialne delavke, zaposlene v šoli?

**RV<sub>3</sub>:** Koliko uporaba jezika po mnenju intervjuvank vpliva na delovni odnos in kakšen je pri tem doprinos stroke socialnega dela?

**RV<sub>4</sub>:** Kako udeleženke raziskave vrednotijo spreminjanje jezika socialnega dela in ali so spremembam naklonjene?

**RV<sub>5</sub>:** Ali socialne delavke, z raznoliko dolžino delovne dobe, pri svojem delu z eksperti iz izkušenj uporabljajo različen jezik?

## 3. METODOLOGIJA

### 3.1. Vrsta raziskave

Raziskava, ki smo jo izvedli, je *poizvedovalna*, zaradi raziskovanja področja problematike, ki ni raziskano v veliki meri, *opisna*, saj smo raziskovali opise socialnih delavk, in *kvalitativna*, zaradi besednih opisov udeleženk. Za kvalitativno raziskovanje je značilna interpretativna paradigma, ki daje poudarek na preučevanju subjektivnih doživetij posameznika in na ugotavljanju pomena, ki ga posameznik pripisuje posameznim dogodkom. Kvalitativni raziskovalci izhajajo iz tega, da posamezniki, ki so vključeni v preučevano situacijo, konstruirajo realnost (Vogrinc, 2008, str. 11–14).

### 3.2. Opis preučevanih enot

K sodelovanju pri raziskavi smo povabili sedemnajst socialnih delavk, ki so zaposlene v šolski svetovalni službi (tako v osnovni kot srednji šoli). V stik z njimi smo stopili preko e-pošte, osebnega poznanstva ali priporočila intervjuvank, s katerimi smo se že srečali. Nekaj se jih na



vabilo ni odzvalo, druge pa so sodelovanje zavrnilo, saj ne delajo v šolski svetovalni službi ali po njihovem mnenju nimajo dovolj izkušenj.

Tako je pri preučevanju problema sodelovalo osem intervjuvank, po izobrazbi socialnih delavk, z različno dolžino delovne dobe, ki so zaposlene in kot socialne delavke delujejo v šolski svetovalni službi (v tabeli ŠSS) v osnovni šoli.

Vse udeleženke so študij socialnega dela končale na prvi stopnji – šest izmed njih še pred uvedbo bolonjske reforme. Tri izmed teh šolanja niso nadaljevale na drugi stopnji. Pet intervjuvank je šolanje nadaljevalo še na drugi stopnji – dve izmed teh po starem sistemu (kar pomeni, da sta dokončali znanstveni magisterij) in tri po uvedbi bolonjske reforme.

Tabela 2 Opis preučevanih enot

| OZNAKA | IZOBRAZBA (SOK) | LETA DELOVNIH IZKUŠENJ | LETA DELOVNIH IZKUŠENJ V ŠSS |
|--------|-----------------|------------------------|------------------------------|
| S1     | VI/1.           | 30                     | 22                           |
| S2     | VII.            | 1                      | 1                            |
| S3     | VII.            | 3                      | 1                            |
| S4     | VI/1.           | 38                     | 38                           |
| S5     | VII.            | 18                     | 17                           |
| S6     | VIII/1.         | 36                     | 34                           |
| S7     | VI/2.           | 20                     | 7                            |
| S8     | VIII/1.         | 23                     | 14                           |

### 3.3. Postopek zbiranja podatkov

Intervjuje smo izvajali od meseca julija 2022 do oktobra 2022, in sicer z uporabo spletnih orodij za komuniciranje ali v živo. Intervju s posamezno udeleženko je trajal približno eno uro. Vprašanja smo intervjuvankam poslali vnaprej, pred začetkom pogovora pa smo jih seznani z anonimnostjo in jih prosili za soglasje za snemanje pogovora (nekaj udeleženk se s tem ni strinjalo, zato smo odgovore zapisovali sproti).

### 3.4. Opis instrumenta

Merski instrument raziskave predstavlja protokol polstrukturiranega intervjuja, ki je bil razdeljen na vsebinske sklope. Ti so bili naslednji: *izkušnje*, *delovni odnos* in *jezik socialnih delavk*. Intervju je vseboval dvaindvajset vprašanj, ki so si sledila po logičnem zaporedju. V kolikor je bilo potrebno, smo zastavili podvprašanja.

### 3.5. Postopek analize podatkov

Po končani izvedbi je sledil postopek analize podatkov. Postopek kvalitativne analize je potekal na naslednji način: (1) najprej smo gradivo uredili (prepisali oz. transkribirali ter v določeni meri ohranili neknjižni pogovorni jezik), (2) določili smo enote kodiranja (enota kodiranja je lahko fraza, stavek, dogodek, misel), (3) sledilo je kodiranje, (4) izbor in definiranje relevantnih pojmov ter oblikovanje kategorij (5) definiranje kategorij in (6) oblikovanje končne teoretične formulacije (Mesec 1998, str. 103).

## 4. REZULTATI

Sledi analiza in interpretacija pridobljenih podatkov, ki se je bomo lotili z naslavljanjem posamičnega raziskovalnega vprašanja. Tabele kodiranja smo zaradi njihove številčnosti dodali k prilogam.

### 4.1. Opredelitev delovnega odnosa in njegovo udejanjanje v praksi

Z odkrivanjem definicije delovnega odnosa, njegovo vzpostavitvijo in oznako dobrega sodelovanja med učencem in socialno delavko, smo se ukvarjali pri prvem raziskovalnem vprašanju (**RV<sub>1</sub>**).

Svetovalne delavke (S2, S4, S7) so na vprašanje glede opredelitve delovnega odnosa med drugim odgovarjale, da gre za pomoč učencu k izboljšanju neke situacije, za odkrivanje in uporabo virov, za odpoved »vedenju«, da veš in za dejstvo, da ta odnos nastaja vedno znova ter ga je zato potrebno načrtovati (S1, S3, S4, S6). Intervjuvanke (S1, S6, S7) so k temu dodale še, da v delovnem odnosu ločujemo t. i. prostovoljne in neprostovoljne obiske učencev. Socialna delavka S6 je izpostavila, da so odnosi v primeru, ko učenec do nje ne pride sam, lahko zelo kratki, kar, tudi zaradi prizvoka, da so socialne delavke kot policisti, ki kaznujejo, otežkoči njeno delo. *»Delovni odnos je lahko zelo kratek, ko npr. učitelj pripelje učenca v pisarno in reče »naredite nekaj z njim«. To je zame vedno zelo težko, ker te imajo otroci za šolskega policaja (S6)«.* Intervjuvanke (S1, S3, S8) so delovni odnos opredelile še kot tisti, v katerem mora vladati varnost, zaupnost, mora biti slišan glas učenca in v katerem mora socialna delavka skrbeti za kontinuiranost srečevanj. Sogovornice so nadalje poudarile nekaj osebnostnih značilnosti socialne delavke. Npr.: pristnost in zaznava meja (S5), osebni pristop in vodenje (S2, S5), poslušanje in preverjanje razumevanja (S1, S7) ter etični vidik stroke socialnega dela, tj. dolžnost socialne delavke, da nekatere stvari *obdrži* med njo in učencem, nekatere pa *ne sme obdržati* (ko gre npr. za zlorabo učenca, njegovo zdravje in dobrobit). *»Otrok se mora počutiti varno, da ve, da določene stvari ostanejo v pisarni, ampak da obstajajo stvari, ki pa ne smejo ostati pri meni v pisarni – to jim vedno pojasnim (S8)«.*

Štiri socialne delavke (S1, S4, S5, S8) od osmih so povedale, da ob prvem stiku z otrokom, ko pride do sodelovanja, večina otrok že pozna njih ali pa one poznajo otroke. Do tega pride, kot opredeljujejo še ostale (S1, S4, S6, S7, S8), ker socialne delavke izvajajo vpise v vrtec in v prvi razred, kjer je na pogovoru poleg staršev prisoten tudi otrok. *»Ko se vpisujejo v prvi razred jim rečem, da morajo oni starše pripeljati do mene, ker vedo, kje imam pisarno pridejo sami do*

*mene, ko imajo težave. In to jim je veliko lažje, ker se poznamo (S8)«.* Njihovo sodelovanje olajša vpletenost socialnih delavk v šolsko delo – sogovornice so tako povedale, da so prisotne na dnevih dejavnosti (S1, S5), da učence redno obiskujejo v razredu (S1, S5, S7, S8) (ali vrtcu – S8) bodisi zaradi nadomeščanj bodisi zaradi izvedbe različnih delavnic, da se z njimi srečujejo preko izvedbe učne pomoči (S5, S6) in izven učilnice ali pisarne (S1) ali da k temu pripomore njihovo dodatno delo – npr. v knjižnici, kjer so zaposlene deležno (S8). Intervjuvanka S5 je povedala, da stike z učenci vzpostavlja na način, da jim vsak dan omogoči sladico (bonbon) po kosilu, kar otroke privabi. Intervjuvanke imajo v šoli torej precej možnosti in dejavnosti ali dogodkov, skozi katere so lahko aktivno vpletene in spoznavajo učence. Dve izmed intervjuvank, S5 in S6, pa sta izpostavili tudi delo na terenu in obiske na domu.

Ko pričnejo z učenci sodelovati, odnos vzpostavljajo s pomočjo humorja in samorazkrivanja (S3), s poslušanjem, prijaznostjo, z dolgo tišino, fizičnim stikom, s skupnim izražanjem čustev (S6). Intervjuvanka S6 je podelila izkušnjo, ki se jim je pripetila na šoli lansko leto, ko je eden izmed njihovih učencev storil samomor, kar je zaznamovalo ostale učence: *»V prejšnjem šolskem letu smo imeli primer samomora v drugi triadi. Takrat smo z nekaterimi učenci samo jokali (S6)«.* Taista intervjuvanka (S6) je povedala tudi, da včasih z nekaterimi učenci ne more vzpostaviti stika, *»jih ne najde«*, kar si odkrito prizna in z učencem prične sodelovati druga sodelavka iz šolske svetovalne službe.

In na kaj so intervjuvanke posebej pozorne, ko vzpostavljajo stik oz. kaj označuje dober delovni odnos? Polovica sogovornic (S1, S3, S5, S6) je izpostavila občutek, da greš v pravo smer in da začutiš učenca. Gre za občutek, ki ga niso znale natančneje opredeliti, a naj bi ga posameznik znal začutiti, ko se mu zgodi. Kot pomembno so opredelile spoštljivost in ločevanje posameznika od njegovega vedenja (S4, S7); *»Dati jim moraš občutek spoštovanja in vedno ločiti posameznika od njegovega vedenja – če je nekaj naredil narobe, to še ne pomeni, da je slaba oseba (S7)«*, dovolj prostora v odnosu (S4, S5), smeh, jasnost (S3) in enakovrednost (S2). Če je odnos dober, bo to vidno pri dejanjih učencev, sta poudarili intervjuvanki S6 in S7: učenec se vrne po pomoč, nasmeji se ti na hodniku, riše risbe, piše pravljice, te objame. Ob osredotočanju na dobro pa sta sogovornici S7 in S8 opozorili tudi na oviro v odnosu, ki lahko otežkoči sodelovanje med socialno delavko in otrokom. *»Še ena ovira, ki jo opažam pa so soglasja staršev, da lahko pridejo otroci na razgovor. Pred nekaj časa sem imela primer, ko je prišla deklica k meni, s stiskami in težavami – ampak sem morala poklicati mamo, ali se strinja, da z deklico opravi razgovor. Mama ni dovolila, ni se strinjala. Čeprav sva se z deklico dogovorili za dan in uro, kdaj bi lahko prišla k meni – sem dobila občutek, da bi mi želela*

*povedati, kaj se dogaja, tudi stvari od doma, ampak mama tega ni dovolila (S8)«.* S spremembo Zakona o varstvu osebnih podatkov potrebujejo svetovalne delavke soglasje staršev, kar lahko otežkoči ali onemogoči sodelovanje.

Onkraj definicije o delovnem odnosu, ki velja v teoriji, smo v praksi iskali bistvo opredelitve intervjuvank in njihovo udejanjanje koncepta, ki je posebnost stroke. Ugotovili smo, da se definicija sogovornic ne razlikuje bistveno od definicije v teoriji. Intervjuvanke so izpostavile pomembne vidike delovnega odnosa; tj. pomoč učencem, odpoved hierarhiji (»Vem, da ne vem.«) in vključenost učenca, pomembnost njegove varnosti in glasu ter skrb za zaupanje. Ena izmed njih je izpostavila tudi etični vidik socialnega dela, ki strokovne delavke zavezuje k delu, da skrbijo za dobrobit otroka in kadar je ta ogrožena, po uradni dolžnosti, stvar prenesejo k za to odgovornim organom. Šolske svetovalne delavke so tesno vpete v šolsko delovanje, kar jim omogoča tudi lažji vstop v delovni odnos z otrokom. Z otroki so tako seznanjene še preden pride do težave ali pa so otroci seznanjeni z njimi in vedo, kam se lahko obrnejo po pomoč. Skozi leta so razvile različne načine vzpostavljanja stikov z otroki; npr. skozi delo v knjižnici, ponujanje sladice po kosilu, delo na terenu, obiski v razredu. Pri tem jih velikokrat vodi občutek, do kod lahko gredo z učencem. Ne glede na občutek pa jim morajo zagotavljati tudi dovolj prostora v odnosu, uporabljati morajo humor in biti pri svoji komunikaciji jasne. Ena izmed ovir, ki jo je prinesla sprememba Zakona o varstvu osebnih podatkov je soglasje staršev, o katerem se izrečeta dve intervjuvanki. To zanju predstavlja oviro, saj na svojo pest ne moreta izvesti svetovalnega razgovora z otrokom.

#### 4.2. Uporaba metod dela in jezika socialnih delavk

Pri drugem raziskovalnem vprašanju (**RV<sub>2</sub>**) smo pozornost namenili metodam in načinom dela socialnih delavk, konkretnim primerom, prilagoditvi besedišča in jezika v socialnem delu.

Najprej nas je zanimalo, ali sogovornice sledijo kakšni posebni metodi ali načinu dela. Večina sogovornic (S2, S4, S5, S6, S7, S8) se je opredelila, da sledijo določenim metodam, dve (S1, S3) pa sta povedali, da je to povsem odvisno od primera in problematike, a da sledita posebnim načinom takrat, ko je to potrebno. Lahko bi rekli, da so v nadaljevanju izpostavile toliko načinov in metod dela, kolikor je njih samih. Povedano drugače: vsaka je tekom opravljanja dela vzpostavila svoj način delovanja. Metode, ki so se pojavile večkrat, so bile npr. iskanje virov moči, deljenje osebne zgodbe socialne delavke (S2, S3), aktivno sodelovanje učenca (S2, S4). Socialna delavka S1 je, četudi je v prejšnjem vprašanju odgovorila, da uporablja metode v odvisnosti od situacije, povedala, da se velikokrat poslužuje poravnave, ki jo vidi kot korist za

učenca, ki komu stori neprijetno dejanje (*»Imela sem učenca, ki je sošolcu metal torbo po hodniku in pri poravnavi smo se odločili, da jo mora zato en teden nositi temu sošolcu. Ko se je spet ponovilo, smo se o tem spet pogovorili in šli v ponovno poravnavo (S1)«*), pozitivnih in negativnih sporočil, pri svojem delu uporablja tudi slikovno gradivo in zapisuje, o čem je nazadnje govorila z učencem. Osebni pristop je metoda, ki ji sledi intervjuvanka S2, intervjuvanka S3 pa je izpostavila učno pomoč kot način vzpostavljanja odnosa in metodo dela obenem. Da znanje socialnega dela ni edino, ki mu sledi, je povedala intervjuvanka S4 in podala primer nevrolingvističnega programiranja, ki ga uporablja pri delu z učenci in s pomočjo katerega prepozna komunikacijo učenca in zaznava, kje je težava. Intervjuvanke S5, S6 in S7 ostajajo v polju socialnega dela – sogovornica S5 s terenskim delom v romskem naselju, intervjuvanki S6 in S7 pa z uporabo ustvarjalnih sredstev; npr. s krožki kot so kuhanje, gledališče, plesne vaje (S6) ali pa z načini dela kot so vprašanja o treh željah, čarobna palčka, risba družine (S7). Kot zanimivost gre dodati, da na šoli, kjer deluje sogovornica S7, v razgovoru vedno sodeluje tudi t. i. zagovornik otroka. *»Pri razgovoru z otrokom, v primeru nasilja, je z njim vedno tudi zagovornik – to je odrasla oseba, ki zagovarja pravice otroka in je kot priča nekemu pogovoru (S7)«*.

O uporabi besedišča in jezika pri pogovoru z učenci so se socialne delavke različno izrekle; nekatere (S1, S4, S6) govorijo v pogovornem jeziku, druge uporabljajo sleng (S1, S3) ali narečje (S1, S7, S8). Da uporabljajo jezik in besede, ki so razumljivi učencem, so še dodale intervjuvanke (S1, S2, S3) in da nikoli ne uporabljajo strokovnega jezika (S1, S5, S6), izjema, ki jo je podala S5 velja v primeru, ko pridejo učenci s šole ponovno delat na šolo. Intervjuvanka S3 je podala primer, kako pomembno je »razbijati« težke besede z učenci, saj se lahko zgodi, da ti ne razumejo, zakaj zanje velja določeno poimenovanje. *»Pri tem imam v glavi en primer fantka, ki je govoril, da je problematičen. Tu sem se mu pridružila in sva začela razbijati te težke besede v smislu, kaj pa pomeni to, da je problematičen. [...] Pa je rekel, da tako pravijo. In potem sem rekla še, če on tudi misli, da je problematičen. Pa je rekel, da ja, če tako tudi drugi pravijo. Pa sva pričela s tem, kaj sploh pomeni to, da je problematičen. Je rekel, da to, da nagaja. Kaj pa sama beseda problematičen – da delaš probleme. Ampak komu – ja učiteljem, staršem, je rekel. Torej ti drugim delaš probleme – doma mami ali v razredu delaš probleme. In je sam prišel do tega, fantek v 3. razredu, da drugim dela probleme, da ni sam problem. In sva s tem razbremenila teži teh besed (S3)«*.

Bolj kot o uporabi sta strokovni delavki S6 in S8 govorili o neuporabi določenega jezika in besedišča; tj. sleng (S6, S8), tujke, infantilna komunikacija (S6). Intervjuvanka S6 je pri tem

opozorila, da uporaba slenga ali besed učencev ne nujno zagotavlja zaupanja. *»Jaz nisem sošolka učencev in pomembno se mi zdi izpostaviti še, da na tak način, če govoriš besede točno tako kot oni, ne dobiš nujno njihovega zaupanja – to se gradi na drugačen način (S6)«.*

Podobno se je na vprašanje ali besedišče in jezik prilagodi, opredelila intervjuvanka S3, ko je izjavila, da jezik prilagodi, a ne popolnoma – da se ne potopi popolnoma v svet učencev, saj želi ohraniti svojo osebnost, učenci pa želijo slišati kak njen izraz in prigodo. Ostale intervjuvanke so izjavile, da jezik in besedišče vselej prilagodijo.

Ker se je izkazalo, da vse sogovornice v pogovoru z učencem (deloma ali popolnoma) prilagodijo besedišče in jezik, nas je zanimalo zakaj in kako to storijo. Največ sogovornic je bilo mnenja, da jih učenci s prilagojenim jezikom lažje razumejo in da jim to omogoča lažje sodelovanje (S1, S4, S5, S6, S8). Intervjuvanke so izpostavile tudi, da je bistvo socialnega dela približati se ljudem (S1, S2, S5, S7), strokovni jezik pa lahko oddaljuje sogovornika in ne povzame bistva (S1). Prilagojen jezik učencu pomeni tudi slišanost učenca, domačnost in sproščenost (S3) ter občutek varnosti in enakovrednosti (S2). Ker po izkušnjah intervjuvanke S8 večina otrok ne vpraša (ponovno), če nečesa ne razume, se je strokovna delavka naučila opazovati tudi nebesedno govorico otrok in strmi k čim večji preprostosti. *»Če vidim, da samo kima in v resnici ne razume, se moram vprašati, kako naj povem drugače, bolj preprosto (S8)«.*

Načini, na katere strokovne delavke prilagodijo jezik in besedišče, so bili v treh primerih (S5, S7, S8) povezani s preprostostjo jezika – intervjuvanke so povedale, da uporabijo preproste besede, ki jih prilagodijo glede na starost otrok. Z mlajšimi otroki uporabljajo manj besed in se poslužujejo različnih sredstev – npr. pravlјice, slike, risbe (S4, S6), medtem ko pri starejših nekatere stvari že lahko povedo med vrsticami (S5), ali s pregovori (S1). Vselej pa je potrebno še pred začetkom pogovora, meni intervjuvanka S1, ozavestiti s kom govoriš in kot doda sogovornica S8, govoriti konkretno in primere vselej podkrepiti s prakso. *»To se najboljše vidi npr. na sestanku ali razgovoru z otroki in starši. Imamo kar nekaj otrok s posebnimi potrebami in naše mobilne službe to predstavijo na način, da rečejo »bomo delali na fonološkem zavedanju«. Jaz sama imam težave pri tem, kaj konkretno naj bi to pomenilo. Zato čisto preprosto povem in razložim – tako otrokom kot staršem – npr. specialna pedagoginja bo prišla pote v razred, potem bosta odšla v svojo učilnico, tam bosta delala vaje za branje pa za pisanje, se igrala itd. (S8)«.* Sporočila morajo večkrat »dešifrirati« (tj. povedati bolj preprosto) ne le učencem, temveč in predvsem tudi staršem. Svetovalni delavki S5 in S7 se pri tem lotevata načina, da otroka (ali starša) prosita, naj ponovi, kar sta povedali. Sogovornica S6 pri tem

opozori na pomemben vidik, da je potrebno najprej komunikacijo omogočiti in šele nato komunicirati, česar se sama poslužuje skozi uporabo lutk, posebne mavrične sobe in boksarske vreče. *»Imamo tudi boksarsko vrečo – torej najprej morajo učenci dati jezo, težke stvari iz sebe, šele nato lahko začnejo govoriti. Tudi to je en pristop k prilagoditvi, da jim najprej sploh omogočijo, da komunicirajo s tabo in se odprejo (S6)«.*

Vselej, ne glede na starost ali oviro, zaradi katere pride učenec do socialne delavke, pa se je, kot izpostavi intervjuvanka S4, potrebno izogniti moraliziranju in kot doda še S7, usmerjati pozornost v pozitivno smer, z jasnimi cilji.

Dognali smo, da večina sogovornic uporablja in sledi neki specifični metodi v situaciji, ko je to potrebno. Izrekle so se glede raznolikih pristopov – tisti, ki jih lahko največkrat zasledimo v socialnem delu so bili iskanje virov moči, deljenje osebne zgodbe, soustvarjanje ali pa delo na terenu, uporaba ustvarjalnih sredstev. Ena izmed sogovornic je omenila pristop, ki v socialnem delu morda ni najbolj poznan – tj. nevrolingvistično programiranje (NLP). Jezik, ki se ga poslužujejo socialne delavke, s katerimi smo govorili, ni nujno v vseh primerih jezik mladostnikov (sleng) ali narečje in pogovorni jezik, je pa v večini primerov usmerjen v besedišče, ki ga učenci razumejo. Ena izmed sogovornic je podala primer »razbijanja« težkih besed, kar bi lahko povezali z zagovorništvom socialnega dela do opredelitve besed, ki etiketirajo. Na vprašanje čemu prilagodijo besedišče in jezik, je ena izmed intervjuvank povedala, da otroci ne postavljajo vprašanj, če jim kaj ni jasno, zato mora vselej pristopiti celostno in opazovati učenčevo komunikacijo tako na besedni kot nebesedni ravni. Načini prilagajanja jezika so odvisni od starosti učencev – v kolikor so ti mlajši, strokovne delavke uporabljajo več ustvarjalno-izraznih sredstev, medtem ko s starejšimi lahko komunicirajo bolj posredno. Ne glede na način, pa je treba otroku vselej omogočiti, da se sploh lahko izrazi. Ena izmed socialnih delavk, kot je izjavila, najprej poskrbi za to, da se učenec lahko odpre. Glede na zapisano lahko sklenemo, da socialne delavke strmijo k metodam opolnomočenja, k enakopravnosti in obenem raznolikosti pristopov glede na posameznega učenca.

#### 4.3. Vpliv uporabe jezika na delovni odnos in doprinos stroke socialnega dela

Ali jezik, ki ga uporabljajo socialne delavke vpliva na delovni odnos in kakšen je doprinos stroke socialnega dela, nas je zanimalo pri naslednjem, tretjem raziskovalnem vprašanju (**RV<sub>3</sub>**).



Vse intervjuvanke so v zvezi z vplivom jezika na delovni odnos ocenile, da ta v veliki meri vpliva na to, kakšen bo odnos. Jezik, ki ga uporablja socialna delavka pri delu z učenci, ne sme izražati etiketiranja ali hierarhije (S7), marveč mora vzbuja občutek enakovrednosti (S8). Z jezikom socialna delavka vstopa v stik in jezik deluje kot posredni stik med njo in učencem, obenem pa je od tega, kako govori strokovna delavka, odvisna sproščenost, zaupanje in odprtost učenca (S2). Dasi ravno se besede socialnega dela kot so soustvarjanje, krepitev moči, sodelovanje (S3) slišijo prave in kot tiste, ki dajejo moč pa, kot je opozorila sogovornica S3, je potrebno besede vselej podkrepiti tudi z dejanji. Da učenci začutijo spremembo in se počutijo vključene, nakazujejo njihovi odzivi, povedo intervjuvanke S3, S4 in S6. *»Na tak način jih dobiš, ti prisluhnejo. Potem pridejo še večkrat, ker so videli, da je nekaj pri njih delovalo. Ali pa zgodi se, da pripeljejo npr. naslednjič še koga s sabo (S6)«*. Dostop do socialne delavke (v dobesednem in prenesenem pomenu) mora biti preprost, kar je intervjuvanka S5 podkrepila z besedami: *»Staršem je težko priti na šolo in se pogovarjati z učitelji – večini staršev. Ne čutijo se kompetentne, da bi sodelovali v pogovoru z njimi. Zato največkrat pokličejo mene, ker vedo, da bom povedala po domače (S5)«*.

Strokovne delavke smo v nadaljevanju prosili za podatek, kateri izmed profilov so zaposleni na njihovi šoli, v šolski svetovalni službi.

Tabela 3 Profili v šolski svetovalni službi

| PROFILI V ŠOLSKI SVETOVALNI SLUŽBI, KJER SO ZAPOSLENE INTERVJUVANKE | Delež          |
|---------------------------------------------------------------------|----------------|
| Socialna delavka                                                    | 9 <sup>3</sup> |
| Psihologinja                                                        | 8              |
| Pedagoginja                                                         | 6              |
| Specialna pedagoginja                                               | 3              |
| Socialna pedagoginja                                                | 2              |

Velja poudariti, da smo k deležu socialnih delavk prišteli intervjuvanke in da je izmed osmih šol, s katerimi smo komunicirali, dodatno zaposlena le še ena socialna delavka. Ali drugače: na eni šoli izmed osmih sta zaposleni dve socialni delavki. Profil, ki je sicer v prednosti na šolah, ki smo jih preučevali, je profil psihologinje, sledi pedagoginja, specialna pedagoginja in nazadnje še socialna pedagoginja. Vse intervjuvanke so za delo v šolski svetovalni službi

<sup>3</sup> K deležu smo prišteli socialne delavke, ki smo jih intervjuvali.

morale opraviti strokovni izpit iz vzgoje in izobraževanja, štiri izmed osmih imajo opravljeno tudi pedagoško-andragoško izobraževanje.

Ob še ostalih profilih nas je zanimalo, kako stroka socialnega dela doprinese k delu v šolski instituciji oz. kaj so področja dela, s katerimi se ukvarjajo sogovornice. Socialne delavke izvajajo vpis v prvi razred (in vrtec – S8) (S1, S4, S6, S8), delavnice za starše in učence (S1, S8), izvajajo predavanja o poklicni orientaciji (S4, S8), sodelujejo z zunanjimi institucijami – npr. s centri za socialno delo, sodišči, policijo, občino, varstveno delovnimi centri, pedopsihiatri, ... (S1, S5, S6, S7). Poleg naštetega skrbijo tudi za subvencije (S6, S7, S8), rešujejo socialno-ekonomske stiske (S2, S8), gredo na teren (S5, S6) in nudijo učno pomoč (S5, S3). Intervjuvanke so poudarile, da biti socialni delavec, pomeni biti človek z veliko empatije (S8) in imeti čut za sočloveka (S6, S7, S8), kar se načrtno krepi že na fakulteti. Intervjuvanki S2 in S3 sta izjavili, da je sodobno socialno delo usmerjeno v celostno reševanje problemov posameznika, kar pomeni, da se v soustvarjanje vključijo vsi pomembni drugi. Znanje, ki ga dobijo diplomanti socialnega dela, je skupek znanja o pedagogiki in psihologiji (S4), znanje o družinski terapiji (S4, S8), spodbuda šolske klime in osebnega ter socialnega razvoja (S4). Dasiravno smo govorili o doprinosu socialnega dela, pa je strokovna delavka S2 našla oviro v dejstvu, da pedagoške izobrazbe na Fakulteti za socialno delo ne priznajo, čeprav obstaja na podiplomskem študiju program Socialno delo v vzgoji in izobraževanju, ki pa še ne garantira, da se bo posameznik brez pedagoško-andragoške izobrazbe tam lahko tudi zaposlil. *»Pedagoške izobrazbe nam na FSD ne priznajo, ker program ni kvalificiran kot pedagoški. Kjerkoli v šolstvu se zato želiš zaposliti, rabiš pedagoško plat izobrazbo in to lahko dopolniš s PAI (op. pedagoško-andragoško izobrazbo). To je malo žalostno, ker imamo na podiplomskem študiju program oz. modul Socialno delo v vzgoji in izobraževanju, ki pa ti še ne garantira, da boš lahko delal v vzgoji in izobraževanju (S2)«.*

Socialno delo zaradi svojega načina in konceptov dela zagotovo spada v šolske institucije, kar so posredno potrdile tudi intervjuvanke. Dognali smo, da intervjuvanke ocenjujejo, da ima njihov jezik vpliv na vzpostavitev in nadaljnji delovni odnos z učenci pa tudi, da so področja, s katerimi se ukvarjajo, precej široka (od vpisov do delavnic in izvedbe poklicne orientacije), a obenem izrazito socialnodelovna (subvencije, socialno-ekonomske stiske, sodelovanje z zunanjimi institucijami in delo na terenu).

#### 4.4. Spreminjanje jezika socialnega dela

Predzadnje, četrto raziskovalno vprašanje (**RV<sub>4</sub>**), je naslavljalo, ali udeleženke raziskave menijo, da se je jezik tekom opravljanja njihovega dela spreminjal, katere so tiste spremembe, ki jih opažajo, ali so spremembam naklonjene in še, kako sledijo novim spremembam, kdo jih nanje opozarja ter kdo bi jih (morebiti) moral še v večji meri.

Sogovornice S1, S2, S4, S5 in S6 so odgovarjale, da se je jezik spreminjal – v nekaterih primerih je šlo za spreminjanje terminologije (S1, S4, S6), kar pomeni, da je danes več strokovnega jezika (S5), v drugih primerih pa so spremembe jezika opazile skozi zakonodajo (S1, S2). *»Tudi v zakonodaji, npr. socialno varstveni zakonodaji, je veliko sprememb. Včasih je bilo veliko stvari stigma, danes pa govorimo o vključevanju in inkluziji (S2)«*. Intervjuvanka S2 je opozorila na več inkluzije, ki naj bi je danes premogel jezik, a obenem poudarila, da se zgodi, da se včasih spremeni zgolj poimenovanje, v osnovi pa gre za isto stvar, kot se je po njenem mnenju zgodilo pri inkluziji. *»Če se na naši šoli ne bi šli inkluzije že od začetka, otroci med sabo sploh ne bi govorili. Ampak to je postalo moderno šele zdaj, čeprav smo to že prej delali, le da nismo tega tako imenovali (S1)«*. Da se je spremenilo označevanje posameznikov, je izjavila S3 in dodala, da kolege pri delu vselej opominja na jezik, saj strokovne delavke morejo in zmorejo uporabljati jezik opolnomočenja. Kakšno je poimenovanje otrok, s katerimi sodelujejo strokovne delavke, in kakšen jezik uporabljajo z njimi, je odvisno tudi od učiteljev (S6). *»Vedno je odvisno od učitelja, kako, s kakimi besedami predstavi nek program ali pa otroka samega v razredu (S6)«*. Posameznikom, npr. Romom, s katerimi največ dela intervjuvanka S5, je potrebno stvari povedati bolj preprosto. Obstaja namreč prepad med strokovnim jezikom in jezikom okolja, ugotavlja intervjuvanka S8. *»Kar se tiče strokovnosti in strokovnega jezika ne – ne morem reči, da je bilo veliko sprememb. Četudi tega ni v strokovnem jeziku, je tak jezik (npr. »boš šel pa v posebno šolo«) prisoten v okolju in to je bolj zaznamujoče. Ko se pogovarjamo o tem, moram zato zares paziti, ker nekateri starši ne vedo, kaj je to šola s prilagojenim programom. Jaz absolutno zato nikoli ne bom uporabila izraza »posebna šola«. Raje razložim, da je recimo program, v katerem je otrok, zanj pretežek in da obstaja lažji program (S8)«*. Če so omenjene udeleženke raziskave poudarjale spremembe pa so bile tri izmed njih (S2, S3, S7), z delovanjem v šolski svetovalni službi (in ne nujno delovno dobo!) od 1 do 7 let, mnenja, da ni prišlo do velikih sprememb.

Nadalje nas je zanimalo, ali so strokovne delavke spremembam jezika naklonjene ali menijo, da se ta vseskozi preveč spreminja. Njihovi odgovori so bili raznoliki: sogovornice S4, S7, S8

so za spremembe, saj nove generacije učijo, kako ustvarjalno delati in se jim prilagajati ter pri tem uporabljati jezik, ki ne etiketira. Socialna delavka S1 je izrekla, da je naklonjena zgolj določenim spremembam, ki pa ne smejo biti spremembe na kratki rok, saj se s tem izgublja sistematičnost, vedno pa je pomembno, v katerem polju socialnega dela delaš. Ekspert iz izkušenj v osnovni šoli, sta opozorili S4 in S6, je učenec. In pri tem ne sme biti razlikovanja. Socialni delavki S2 in S3, z enoletnimi delovnimi izkušnjami na mestu šolske svetovalne delavke, sta izpostavili, da z modernimi izrazi »odkrivamo toplo vodo« in da ti izrazi še ne pomenijo dejanske spremembe – še posebej, če se neka sprememba zgodi zgolj na ravni fakultete, kar pripomore k razkoraku med teorijo in prakso (S2). *»Se spomnim, da ko smo začeli študirati, da so nas dosti opozarjali na izraz socialno delo s starimi, ne s starejšimi. Izraz starejšimi namreč potencira starost, kar je slabšalno. Ampak mislim, da se v praksi to ni prijelo. Kamorkoli prideš, še nisem doživela, da bi kdo uporabljal izraz »socialno delo s starimi« - razen na faksu in v stroki. Take spremembe nimajo smisla, če se jih ne uvaja na faksu, ker potem takoj pride do razkoraka med teorijo in prakso. Če že so spremembe in če se ugotovi nepravilnost, naj bo to potem širše sprejeto in uporabljeno. [...] Čez faks gre veliko generacij, ki se potem zaposli v socialnem delu, ti ljudje so potem nosilci oz. izvajalci prakse socialnega dela (S2)«.* Nekateri izrazi na drugi strani potrebujejo spremembe, predvsem v šoli (S3) in zanje je potrebno skrbeti tudi skozi promocijo (S2). *»So pa v šoli, v mojem delovnem okolju, nujne spremembe. Npr. ta izraz posebne potrebe – jaz jih imam tudi, ti tudi. Zakaj tega ne spremenimo? (S3)«.* Odgovornost za spremembe v jeziku bi naj bila v šoli naloga socialne delavke, ki z osveščanjem na to opozarja tudi učitelje (S7). *»Opažam, da se veliko stvari prenaša na učitelje in tisti starejši nimajo toliko znanja o tem, kako npr. poimenovati delo z otrokom ali otroka samega, kaj se mu dogaja. Moja naloga v šolski svetovalni službi je tudi, da učitelje osveščam o teh spremembah, da naj uporabljajo bolj vključujoč jezik (S7)«.*

Katere konkretno so tiste spremembe, ki so jih socialne delavke opazile – sogovornice so se opredelile predvsem v zvezi z izrazi, ki opredeljujejo otroke s primanjkljaji na posameznih področjih (S1, S3, S4, S5, S6) – bodisi je njihova opredelitev bolj opisna in ne govorimo več zgolj o otrocih, ki so živahni (temveč npr. o otrocih s skotopičnim sindromom, otrocih z disleksijo, dispraksijo ...), opredelitve so bolj prijazne. Nov izraz je tudi beseda inkluzija (S4, S5), ki pomeni vključenost otrok, sogovornica S6 pa je izpostavila še čuječnost in opolnomočenje.

Strokovne delavke spremembam jezika sledijo skozi literaturo (S1, S2, S3, S8), različna srečanja (S1, S3, S4, S6, S7, S8) ali skozi stik s Fakulteto za socialno delo in zakonodajo (S1).

Četudi je odgovornost, komu ali čemu naj bi predpisali opozarjanje na spremembe jezika v šolskih institucijah, razpršena in jo težko uokvirimo, smo sogovornice spraševali, kdo jih opozarja na spremembe in ali bi jih po njihovem mnenju naj kdo še bolj. Spremembe vnašajo oz. nanje opozarjajo sodelavci (S1, S4, S5, S7), vsak zase (S1, S2, S3), intervizijska (S4) ali supervizijska srečanja (S7). Morali pa bi nanje v večji meri opozarjati: Fakulteta za socialno delo (S2, S7, S8), Društvo socialnih delavcev (S2, S5, S6, S7), Ministrstvo za izobraževanje (S8), socialne delavke, ki se pojavljajo v medijih (S2), ravnatelji, od katerih je odvisno, ali bodo na šoli zaposlene socialne delavke (S7). Udeleženka raziskave S8 pogreša vključitev Fakultete za socialno delo v šolski sistem, saj je socialnih delavk v šolstvu čedalje manj, na kar naj bi po njenem mnenju vplival tudi Zakon o delu z učenci s posebnimi potrebami, ki je izrinil delo socialnih delavk. *»Pogrešam več vključitve fakultete v sam šolski sistem – nas socialnih delavcev je v šoli zelo malo. Nove zaposlitve zasedajo vsi drugi profili, samo mi ne. Glavni razlog za to vidim zaradi dela z učenci s posebnimi potrebami. To je bila sprememba v samem izobraževalnem sistemu, ki je izrinila socialne delavce – mi namreč ne smemo izvajati dodatne strokovne pomoči (S8)«.* Rešitev S6 vidi v večjem združenju šolskih svetovalnih delavcev, ki bi prineslo lažje opozarjanje na spremembe in na to, kako biti boljši v svojem poklicu pa tudi, zakaj je nujno, da posamezni profili ostanejo v šoli.

Dognali smo, da sogovornice z daljšo delovno dobo (na mestu šolske svetovalne delavke) od sedmih let zaznavajo spremembe jezika socialnega dela. Zdi se, kakor da je za spreminjanje jezika potrebno več let in da mora priti do sprememb na več ravneh – na teoretični, zakonodajni, praktični. Zgolj ena stran (npr. Fakulteta za socialno delo) ne more vnašati jezikovnih strokovnih sprememb brez pomisleka, kako bodo te vplivale na jezikovni kod okolja. Izpostavljeno je bilo, da novitete jezika ne smejo predstavljati »teka na kratke proge«, kar bi pomenilo, da izraze oz. poimenovanja vseskozi spreminjamo, v resnici pa ne spremenimo ničesar. Tiste spremembe, do katerih je prišlo v zadnjih letih, socialne delavke povezujejo s poimenovanjem otrok z različnimi primanjkljaji, z uporabo izraza inkluzija, besedo opolnomočenje in čuječnost.

#### 4.5. Raznolika dolžina delovne dobe in uporaba jezika

Pri še zadnjem raziskovalnem vprašanju (**RV<sub>5</sub>**) smo pozornost usmerili v dolžino delovne dobe in v čas, ki ga socialne delavke opravljajo na trenutnem delovnem mestu (kot šolske svetovalne delavke), nakar nas je zanimala njihova opredelitev komunikacije ob začetku kariere in sedaj. Odgovore intervjuvank smo, glede na delovno dobo, med seboj primerjali.

Tabela 4 Čas opravljanja dela v šolski svetovalni službi

| OZNAKA | KODA    | KATEGORIJA  |
|--------|---------|-------------|
| S2, S3 | -1 leto | 1 – 3 let   |
| S7     | -7 let  | 7 – 18 let  |
| S8     | -14 let |             |
| S5     | -17 let |             |
| S1     | -22 let | 19 – 30 let |
| S6     | -34 let | 31 – 40 let |
| S4     | -38 let |             |

Čas opravljanja dela socialnih delavk v šolski svetovalni službi smo uvrstili v kategorije glede na klasifikacijo Javrh (2008, str. 13), ki je opredelila slovenski fazni model profesionalnega razvoja učiteljev. Ker gre v obeh primerih za strokovne delavce, smo se odločili, da prevzamemo klasifikacijo tudi za šolske svetovalne delavke. Največ intervjuvank je tako v kategoriji od 7 do 18 let, ena od 19 do 30, dve od 31 do 40, dve pa delata v šolski svetovalni službi eno leto.

Tabela 5 Skupna dolžina delovne dobe

| OZNAKA | KODA    | KATEGORIJA  |
|--------|---------|-------------|
| S2     | -2 leti | 1 – 3 let   |
| S3     | -3 leta |             |
| S5     | -18 let | 7 – 18 let  |
| S7     | -20 let | 19 – 30 let |
| S8     | -23 let |             |
| S1     | -30 let |             |
| S4, S6 | -38 let | 31 – 40 let |

V Tabeli 5 smo prikazali še skupno dolžino delovne dobe, ki smo jo v nadaljevanju tudi primerjali z odgovori intervjuvank glede na uporabo njihovega jezika.

Intervjuvanki S2 in S3, z najmanj leti delovnih izkušenj izmed intervjuvank, sta povedali, da sta, ko sta začeli s svojo karierno potjo, hitro komunicirali (S2), povzemanje pa ni imelo smisla, saj je bila komunikacija zaradi prevelikega preverjanja razumevanja otežkočena (S2, S3). *»Nekatere stvari se mi niso zdele smiselne – npr. povzemanje – se mi je zdelo, zakaj bom zdaj ponavljala, kar je nekdo že povedal (S2)«.* *»Preveč sem se posvečala namenu in preverjanju razumevanja, kar pa zna biti na trenutke zoprno. Saj, če človek jasno pove, ne vem, zakaj je*

*potrebno trikrat preverjati, če si ga razumel (S3)«.* Socialna delavka S3 je poudarila še, da je bila veliko bolj previdna in da se je veliko posvečala namenu srečevanj.

Sogovornica S5, ki spada v drugo kategorijo po S-modelu kariere in ima 18 let delovne dobe, je ob začetku svoje kariere uporabljala šolski govor in je bila bolj usmerjena v svetovanje, svojo vlogo pa je opredelila kot izrazito materinsko, v smislu opozarjanja. *»Bi rekla, da sem ob začetku govorila precej šolsko, kot po knjigi, nekih načinov dela sem se precej držala (S5)«.*

Socialne delavke S7, S8 in S1, z od 20 do 30 leti izkušenj, so omenile, da traja, da pridobiš zaupanje in spoštovanje v okolju in instituciji in tudi, da ob začetku nisi tako suveren (S1), spraševale so se tudi, kako ubesediti stvari, da bodo zvenele "njihove« ter se soočale z dejstvom, da vse ideje niso bile izvedljive (S7). Intervjuvanka S8 ni zaznala razlike med svojim komuniciranjem ob začetku ali sedaj.

V še zadnjo kategorijo pa spadata strokovni delavki S4 in S6, z več kot tridesetletnimi izkušnjami. Povedali sta, da je bil govor ob začetku bolj pisarniški – komunikacija je potekala za veliko mizo in stoli, veliko stvari (npr. preizkus neke tehnike, objem otroka) pa se takrat niso zdele izvedljive (S6). Pojavljalo se je tudi več sredstev kaznovanja in več poudarjanja napak otroka (S4).

In kako ocenjujejo trenutno komunikacijo? Intervjuvanki S2 in S3 sta povedali, da je komunikaciji namenjenega več časa, da medtem poteka sprotno preverjanje razumevanja in povzemanje pa tudi da pri tem ni postavljeno preveliko število podvprašanj (S2). Besednjak je postal še bolj obogaten, je poudarila sogovornica S3.

Sogovornica S5 je izjavila, da je pri njeni komunikaciji opazne več spontanosti, prav tako pa se je obogatil njen besedni zaklad. *»Vsekakor se tekom let razširi besedni zaklad, pride do več spontanosti (S5)«.*

Šolske svetovalne delavke S7, S8 in S1 pa so poudarile odprtost in suverenost (S1), zaznamovanost zaradi osebnih izkušenj in postopno zmanjšanje sledenja zapisom v knjigah, kar je prineslo večjo fleksibilnost in zmožnost preusmerjanja situacije ter boljše zaznave (S7). Sogovornica S8, kot smo zapisali, ni zaznala sprememb v svojem jeziku in komunikaciji.

Intervjuvanki S4 in S6 sta kot spremembo navedli manj obremenjenosti s pravilniki in več občutka svobode (S4) ter bolj prijateljski odnos in pozornost na postavitev garniture v prostoru (S6).

Večina intervjuvank (S1, S3, S4, S5, S6, S7) je pri svoji komunikaciji in jeziku zaznala spremembo, pravijo pa, da je ta odvisen od karakterja posameznika, njegove odprtosti, področja dela. Sogovornici S2 in S8 sta izpostavili, da: prva – se je njen jezik zgolj nekoliko spremenil in druga – da se jezik ni spremenil, da pa so se spremenili dejavnosti in programi, v sklopu katerih deluje.

Ne glede na delovno dobo izkušenj, ugotavljamo, da so se (z izjemo ene) socialne delavke, ko so vstopile v področje dela, srečevale z določenimi izzivi. Največ jih je izpostavilo, da so ob začetku kariere uporabljale bolj šolski, pisarniški jezik ter da so sledile zapisom in teorijam iz knjig, pri čemer jih ni vodila fleksibilnost. Dejale so, da v nekaterih načinih ali konceptih dela niso videle smisla, dokler jih niso ubesedile oz. izvedle po svoje. Večina intervjuvank (z izjemo ene, ki ocenjuje, da pri njeni komunikaciji ni bilo sprememb), ne glede na delovno dobo, je svojo trenutno komunikacijo ocenilo kot napredek, korak naprej od tiste, ki so jo uporabljale pred letom dni, dvajsetimi, tridesetimi ali skoraj štiridesetimi leti. Omenjena je bila suverenost in obogaten besednjak pa fleksibilnost in boljša zaznava situacije ter več namenjanja prostoru prijateljskemu odnosu.



## 5. RAZPRAVA

Socialno delo se, tako kot jezik, vseskozi prepleta z družbenimi spremembami, s položajem posameznika v družbi in pogledom nanj. Skozi zgodovino je bilo bolj kot k interpretiranju in razlagam, nagnjeno k ustvarjanju novih pogojev v življenjskem okolju posameznika (Flaker, 2006, str. 4), z idejo, da se s pomočjo revnim, solidarnostjo in skrbjo za nemočne, zagotavlja socialna pravičnost (Leskošek in Zaviršek, 2006, str. 5). Ker je stroka delovala z in za ljudi, so socialne delavke spoznavale eksperte v avtentičnem okolju, kar je narekovalo dejstvu, da so z njimi komunicirale v vsakdanjem, zanje razumljivem jeziku (Flaker, 2006, str. 4). V šestdesetih letih je veda stopila v šolske institucije in spreminjevalno posegla tudi v ožje in širše življenjsko okolje otrok. S koncepti, ki so se razvili leta kasneje in s primarno miselnostjo o zagotavljanju enakovrednih izobraževalnih možnosti, se je razvijal tudi jezik. Slednjega od načinov dela mestoma težko ločimo, saj gre za stopljenost enega z drugim. Prav zato smo sogovornice spraševali o obojem – o metodah, ki so posebnost stroke in o jeziku, ki se tem prilagaja.

Ob vprašanju, kako strokovne delavke, ki smo jih intervjuvali, *opredeljujejo delovni odnos v teoriji in kako ga udejanjajo v praksi*, smo dognali, da ni bistvenih razlik med opredelitvami intervjuvank in teoretičnimi definicijami. Delovni odnos socialne delavke in učence definira kot soustvarjalce, ki ob začetnem sodelovanju vselej ubesedijo kako bodo delali. Zaveže jih k spoštljivosti (Čačinovič Vogrinčič, 2011, str. 16), občutku varnosti (Čačinovič Vogrinčič, 2008, str. 35) in medsebojni zaupnosti (Kodeks etičnih načel, 2002). Ena izmed sogovornic je izjavila, da učencu vselej jasno pove, v kolikor stvari, ki ji jo je zaupal, ne bo mogla obdržati zase. Tako narekuje tudi Kodeks etičnih načel (2002), ki za ostale podatke opredeljuje, da jih mora socialna delavka varovati kot poklicno skrivnost. Intervjuvanke so delovni odnos opredelile še kot tistega, v katerem ne sme vladati hierarhija. A lahko se zgodi, kot je podala primer ena izmed sogovornic in kot pravi tudi Šugman Bohinc (2005, str. 354), da učiteljica pošlje učenca k socialni delavki in ta mora sprejeti pomoč, četudi si tega ne želi. Takrat lahko pride do tega, da ima socialna delavka drugačne cilje kot otrok in zaradi pozicije nudenja pomoči ter s svojim položajem moči lahko (tudi nenamerno) vsili interpretacijo otroku. Sogovornica, ki je podala ta primer, je izjavila, da ima v takih trenutkih občutek, da jo imajo za »šolskega policista«. Socialne delavke morajo, tako so poudarile sogovornice, posedovati določene osebnostne značilnosti, s katerimi znajo oceniti situacijo; npr. pristnost, zaznava meja, poslušanje, preverjanje razumevanja. Kot sta poudarili Zaviršek (2008, str. 377) in Čačinovič Vogrinčič (2002, str. 93) pa zgolj prijaznost in čustvena komponenta pri socialnem delu ne zadostujeta,

socialne delavke se morajo opreti na znanje. Mešl (2008, str. 17) je ugotovila, da socialne delavke v praksi znanj iz teorije ne uporabljajo dovolj eksplicitno. Zgodi se, kot pravi (prav tam), da je uporaba pogosto nereflektirana in dopolnjena z nestrokovnimi in zdravorazumskimi prijemi, kar pa ne piha na mlin stroki socialnega dela. V praksi udeleženke raziskave delovni odnos vzpostavljajo predvsem na način, da so vpete v šolsko dogajanje – šest izmed njih skozi udeležbo na dnevih dejavnosti, nadomeščanja odsotnih učiteljev v razredu, obiske na razrednih urah, dve pa otroke obiskujeta tudi na domu. Socialno delo zagovarja celosten pristop, kar so v preteklosti z obiski na domu spoznali tudi praktikanti, ki so prišli do ugotovitve, da obstoja težav ne gre pripisati le posameznim vzrokom in da je otroke potrebno obravnavati celostno (Wieler, 1990, str. 74). V praksi pa lahko, česar teorija včasih ne predvideva, pride tudi do ovir. Dve intervjuvanki sta poudarili, da sta ob spremembi Pravilnika o zbiranju in varstvu osebnih podatkov (2008), soočili z nesodelovanjem staršem, ki niso podali soglasja, da lahko njihov otrok sodeluje v svetovalnem razgovoru. Izjema so učenci, ki so v družini ogroženi in jih je potrebno zavarovati. Šola naj ne bi bila le nauk o obvladanju življenja v dobrem, marveč tudi v slabem, zato socialne delavke otrok nikoli ne morejo popolnoma obvarovati pred slabimi izkušnjami – ključno pa je, da jim omogočijo dovolj dobrih izkušenj, da iz šole izstopijo opolnomočeni, ustvarjalni in z vedenjem, kaj zmorejo in česa ne (Čačinovič Vogrinčič, 2008, str. 35). Socialne delavke v šoli se morajo zato še posebej truditi, da so spoštljive in odgovorne zaveznice otrok (Čačinovič Vogrinčič, 2011, str. 16), da zagotavljajo postanek, prostor in čas za sodelovanje (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 48). Ena izmed intervjuvank raziskave je poleg omenjenega na vprašanje, kako ve, da bo vzpostavljen delovni odnos dober, navedla tudi uporabo humorja. Šugman Bohinc (2007, str. 73) pravi, da humor omehča toge meje načine reševanja problema in odpre možnosti ustvarjalnih povezav. Druga pa je odkrito povedala, da delovni odnos ni vselej dober in da mora, v primeru, da ne zmore sodelovanja z učencem, najprej to priznati sebi in nato še sodelavkam, ki lahko pričnejo sodelovati z učencem namesto nje. Socialno delo ne ve apriori, kaj je prav in kaj narobe, za to potrebuje refleksijo, s katero omogoči ozir vase v različnih kontekstih (Flaker, 2003b, str. 30).

Socialno delo mora prepoznavati zgodovinsko konstruirane diskriminacije posameznika, saj to stroki omogoča refleksivno razumevanje stiske in oddaljitev od patološkega etiketiranja (Zaviršek in Leskošek, 2006, str. 5). Sodobno socialno delo, o katerem govorimo danes, ni nastalo *per se*. V preteklosti je zavzemalo mnogo form in pojavnosti, kar se je odražalo na načinu dela socialnih delavk. Od medicinskega, reformističnega in radikalnega do sistemsko-ekološkega in socialno-konstruktivističnega modela. Z medicinskimi modeli so strokovnjaki

merili, diagnosticirali, opisovali simptome in želeli vrniti v »normalno stanje« ali pa tega definirati (Škerjanc, 2006, str. 13). Nato pa, kot se je izkazalo, opredelitve posameznika kot »disfunkcionalnega« niso povedale ničesar o njemu samemu, o njegovi zgodbi, stiskah (prav tam, str. 14). Z vprašanjem o *metodah in jeziku, ki mu sledijo šolske svetovalne delavke*, ki smo jih intervjuvali, smo želeli pridobiti vpogled v konkretno stanje. Udeleženke raziskave smo zato spraševali, kateri metodi ali načinu dela sledijo ter kakšno besedišče in jezik pri tem uporabljajo. V nadaljevanju pa tudi, ali tega prilagodijo, kako in čemu. Metode, ki jih pri delu uporabljajo svetovalne delavke so bile iskanje virov moči, deljenje osebne zgodbe, soustvarjanje, delo na terenu, uporaba ustvarjalnih sredstev. Lahko bi rekli, da gre v načinih dela socialnih delavk zaznati socialno-konstruktivistični model, saj je pozornost usmerjena sledenju osebnim izkušnjam (Videmšek, 2013, str. 15), procesom pomoči, dialogu, soustvarjanju novih zgodb (Mešl in Kodele, 2016, str. 110). Tako socialna delavka kot uporabnik sta pri tem soodgovorna za rast in napredek (Milošević Arnold in Postrak, 2003, str. 141). Jezik sogovornic pri delu z otroki je vselej usmerjen v njihovo razumevanje, ni pa vselej enak, kot ga uporabljajo učenci (npr. sleng ali narečje). Hall in Valdiviezo (2019, str. 7) sta zapisala, da pri komunikaciji v šoli ne gre zgolj za pogovor med dvema osebama, marveč je ta omejen in opredeljen z institucijo. Ena izmed udeleženek intervjuja je poudarila, da s tem, ko je v šoli in govori pogovorno slovenščino, daje zgled, druga pa, da se ne želi popolnoma zliti z jezikom, kot ga uporabljajo učenci, temveč želi ohraniti tudi nekaj svojega jezika, ki opredeljuje njeno osebnost. Ne glede na to, morajo biti socialne delavke previdne, da v instituciji ne pride do prevlade moči (Čačinovič Vogrinčič, 2003, str. 201) in da z učenci komunicirajo na zavesten, ustrezen in njim prilagojen način (Hall in Valdiviezo, 2019, str. 1). S prilagoditvijo jezika, kar so povedale tudi sogovornice, se omogoča razumevanje, domačnost, stik in slišnost učenca. Pri prilagajanju jezika se udeleženke raziskave, podobno kot pri načinih dela, poslužujejo različnih tehnik, ki so odvisne od starosti otrok. Z mlajšimi tako npr. uporabljajo več ustvarjalno-izraznih sredstev (lutke, gledališče, boksarska vreča, kuhinja, tri želje, risbe ...), medtem ko s starejšimi komunicirajo bolj posredno (lahko povedo kaj »med vrsticami«). Mladi so, ne glede na starost, dovzetni ter občutljivi za barve, vonj, svetlobo, dotike, zatorej je vse to smotrno vključevati tako koncepte dela kot v jezik, ki se prepletata. Kustec (2013, str. 137) pravi, da ustvarjalni pristopi vplivajo na čustveno razbremenjenost, sproščenost, širjenje domišljije, več zaupanja, izboljšanje komunikacije. Lahko pa, kot je povedala ena izmed intervjuvank, ustvarjalna sredstva pomenijo predpogoj h komunikaciji – kar je zaradi omogočanja komunikacije, prav tako lahko pristop k prilagoditvi jezika ali metode.

Človek je med živimi bitji edini, ki je razvil govorno komuniciranje in moč jezika nas opredeljuje, takisto negovorno komuniciranje (govorica obraza, kretnje rok, gibi telesa) (Vreg, 1995, str. 759). In *koliko uporaba jezika vpliva na delovni odnos ter kakšen je pri tem doprinos stroke?* Ena sogovornica je povedala, da mora v delovnem odnosu, poleg besed, ki jih izreče otrok, vselej spremljati tudi njegovo nebesedno govorico – če samo kima in v resnici ne razume, se mora vprašati, kako naj pove bolj preprosto, drugače. Vse sogovornice so ocenile, da jezik vpliva na to, kakšen bo odnos. Ne samo kaj, pri komunikaciji z otrokom je pomembno predvsem kako govorimo z njim. Akerman (2013, str. 82) je zapisala, da ne smemo zanemarjati moči komunikacije – besedne in nebesedne, saj z nepremišljenimi besedami ali z neskladnim besednim in nebesednim komuniciranjem otroku ne dajemo varnih pogojev. Na to, kakšni bodo odnosi okrog nas in kako bomo osmislili življenje, naj bi vplivala ravno komunikacija (Satir, 1988, str. 46). Vloga jezika socialnega dela je bila že od nekdaj prevajalska – socialne delavke so prevajale vsakdanji jezik v institucionalnega in obratno (Flaker, 2006, str. 5). Nikoli pa ne sme ostati zgolj pri besedah, je izpostavila ena izmed strokovnih delavk. Vselej je potrebno te podkrepiti z dejanji. Socialno delo je *delo* in to je nekaj, kar stroko ločuje od ostalih znanosti (Flaker, 2006, str. 4). Poseduje specifične naloge (reševanje socialnih problemov), specifična sredstva (institucija, denar, prostovoljni pomočniki, pravo, jezik in osebnost socialnega delavca) in načine ravnanja (svetovanje, pogajanje, intervencija, zastopanje, preskrba in skrbstvo) (Mesec, 2003, str. 261). Socialno delo v šoli pripomore k povezovanju pomembnih drugih, ki prispevajo k učinkoviti pomoči tako, da se sliši učenčev glas (Čaćinovič Vogrinčič, 2020, str. 163). Ker je, kot smo pokazali v teoretičnem delu z raziskavo Bezić (1999), število socialnih delavk skozi leto upadlo, se lahko pridobi napačen vtis, da socialno delo v šolo ne spada. Na to je opozorila tudi intervjuvanka, ki je izjavila, da program na Fakulteti za socialno delo, četudi se na podiplomskem študiju izvaja modul Socialno delo v vzgoji in izobraževanju, ni kvalificiran kot pedagoški, kar otežuje zaposlitev socialnih delavk v šolstvu. Je pa, to je potrebno poudariti, kot pravi Resman (1999c, str. 93), odločitev, da bo svetovalni delavec zaposlen na šoli, stvar šolskih oblasti; odločitev, kateri od profilov bo zaposlen, pa odločitev posameznih šol. Stroka socialnega dela je v nenapisani hierarhiji poklicev pogosto obravnavana najnižje – glas socialnega dela se ne sliši, kar oteži tudi oblikovanje skupnih projektov pomoči. Tudi zaradi omenjenega je ključno, da se uporablja in razvija jezik socialnega dela, saj se samo s tem lahko zagotovijo spremembe (Čaćinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 41).

Različni družbeni tokovi so tekom zgodovine narekovali poimenovanje posameznikov v poklicih pomoči. Tako so bili eksperti iz izkušenj skozi medicinsko prizmo »invalidi«,

»duševno prizadeti«, nato, z uvedbo skupnostne skrbi, »uporabniki« ali »potrošniki«, »otroci s posebnimi potrebami«, »sogovorniki«, šele danes pa govorimo o »ekspertih iz izkušenj«. Če je bilo sprva pomembno, da je bil nek pristop individualiziran posamezniku, z inkluzijo pričnemo okolje prilagajati posamezniku (Schmidt idr., 2017, str. 221). Na Novi Zelandiji okolje že prilagajajo, saj so sprejeli zakonodajo, ki zahteva uporabo preprostega jezika (Rajšek, 2022). Menimo, da pri tem ne smemo podcenjevati otrok – ti so bili zgodovinsko gledani velikokrat marginalizirani za možnost razviti svoj pogled in glas (Urek, 2001, str. 141), marveč jim moramo s prilagoditvami predvsem priti naproti.

Ob vrednotenju spreminjanja jezika socialnega dela in naklonjenosti spremembam so štiri intervjuvanke ocenile, da se je jezik socialnega dela medtem njihovega opravljanja dela spreminjal. Nekatere so bile mnenja, da se je spremenila terminologija, druge, da je ta vplivala tudi na spremembo zakonodaje, dve izmed njih pa sta izpostavili da: prva – je danes več strokovnega jezika oz. druga – obstaja prepad med strokovnim jezikom in jezikom okolja. Zgolj spreminjanje jezika in uvajanje novih izrazov samo po sebi še ne pomeni izboljšanja kakovosti življenja otrok – pot do tja je veliko bolj kompleksna. Zgoditi se mora namreč, da se termin poveže z družbenim kontekstom, da nadalje politični akterji ozavestijo nesorazmeren vpliv med posameznikom in strokovnimi službami ter uvedejo ukrepe (Škerjanc, 2006, str. 17). Dve izmed sogovornic sta pri tem izpostavili, da izrazov ne moremo spreminjati tjavendan in da se lahko zgodi, da z modernimi izrazi zgolj odkrivamo »toplo vodo«, ki pa še ne pomeni spremembe. Drži, da v kolikor potrebe po novem izrazu ne spremlja zaveza po spreminjanju nesorazmernega vpliva pri delu z otroki, ta kmalu pristane na »polici obrabljenih kozmetičnih pripomočkov« (Škerjanc, prav tam, str. 15). S spremembami se udeleženske raziskave soočajo bodisi same, jih nanje opozarjajo sodelavci ali pa se s temi soočijo na izobraževanjih in srečanjih. Želele bi si več opozarjanja s strani Fakultete za socialno delo, Društva socialnih delavk in delavcev in Ministrstva za izobraževanje. Gre za institucije, ki bi, vsaka s svojim pristopom (Fakulteta za socialno delo kot aktivni sogovornik pri oblikovanju politik (Mešl in Kodele, 2016, str. 112); Društvo socialnih delavk in delavcev z opozarjanjem in izmenjevanjem mnenj v nacionalnem in mednarodnem okolju (Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije, 2022) in Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport (2022) z enakopravno udeležbo vseh deležnikov) lahko povzročile spremembo. Ali kot je omenila intervjuvanka: lahko bi uspelo zgolj, če bi se vsi združili in na ta način lažje opozarjali na spremembe, na to, kako biti boljši v svojem poklicu in tudi, zakaj je nujno, da nekateri profili ostanejo v šoli.

Cilj komunikacije ni naučiti se zgolj enega načina, ampak svojo komunikacijo vseskozi izpopolnjevati in jo prilagajati določeni situaciji (Brajša, 1993, str. 16). Brez izjeme so se vse socialne delavke ob vstopu v poklic srečevale z različnimi izzivi, kar je vplivalo tudi na njihov *jezik in komuniciranje*. Omenile so, da se jim koncepti stroke, dokler jih niso ubesedile in izvedle »po svoje«, marsikdaj niso zdeli smiselni. Poudarjale so tudi »šolski« govor in jezik ter nefleksibilnost. Za socialne delavke je pomembno, da razumejo, kako socialno delo deluje v svetu, ki ga opredeljuje in podpira jezik (Hall in Valdiviezo, 2019, str. 11). Timms (1968, str. 1) se je že pred desetletji čudil, kako lahko nečemu, kar zavzema tako velik del prostora (tj. jezik), socialne delavke namenjajo tako malo pozornosti – pri tem je imel v mislih besede in dejstvo, kaj pomeni govoriti jezik. Jezikovna kompetenca je tisto, kar naj bi strokovne delavke posedovale pri delu z otroki, sta zapisali Hall in Valdiviezo (2019, str 1). Večina sogovornic (z izjemo ene, ki v svoji komunikaciji ni videla razlike), je reflektirala svoj napredek ob začetku kariere in sedaj. Vse omenjene so v svoji komunikaciji videle razliko, saj so bile pri tem bolj suverene, imele bolj obogaten besedni zaklad oz. so postale bolj fleksibilne. Ker kompetenca ni nekaj, kar lahko pridobimo zgolj enkrat in nato ne usvajamo ponovno, bodo morale socialne delavke, v kolikor bodo želele strmeti k napredku, vselej skrbeti za razvoj in refleksijo. Videmšek (2019, str. 191) namreč pravi, da morajo socialne delavke svoje delo vselej strokovno umeščati, kar dosežejo tudi z refleksijo – ta pomeni vpogled v delo in razmislek o tem, kaj deluje in kaj bo naslednji korak. Kodele in Mešl (2015, str. 202) pa zapišeta, da se mora vse našteto realizirati skozi profesionalni razvoj socialne delavke.

## 6. SKLEPI

Pomembno je kaj, pa tudi kako govorimo. Besede, ki jih oblikujemo v jezikovnem kodu imajo moč – z njimi lahko pomembno vplivamo na odnos, ki je usmerjen v rešitve ali v iskanje napak posameznika. Zaradi omenjenega morajo socialne delavke vselej zavzemati držo spoštljivih in odgovornih zaveznic, ki so pripravljene odkrivati življenjski svet otroka.

Raziskovanje jezika socialnega dela v šolskih institucijah je pomenilo raziskovanje področja, ki na slovenskem ni širše raziskano, viri in literatura pa segajo v desetletja za nami.

V nalogi smo po opredeljenih teoretičnih predpostavkah, v raziskovalnem delu prišli do naslednjih ugotovitev:

- Socialne delavke delovni odnos v teoriji opredeljujejo kot pomoč učencu pri izboljšanju neke situacije, pomoč pri odkrivanju virov učenca in kot dejstvo, da delovni odnos nastaja vedno znova, zaradi česar je pomembno, da je načrtovan. V odnosu mora vladati, kot so povedale sogovornice, varnost, zaupnost, slišan mora biti glas učenca, etični kodeks pa je tisti, ki šolskim svetovalnim delavkam lahko služi kot vodilo pri delu. Intervjuvanke delovni odnos v praksi udejanjajo na različne načine; vzpostavljajo ga skozi tesno povezanost v šolsko dogajanje ter skrbijo za kontinuiranost srečevanj z učenci – ta so bodisi načrtovana (npr. obiski v razredu, delavnice) ali nenačrtovana (npr. pogovori na hodniku). Oviro socialnim delavkam pri vzpostavitvi odnosa ali sodelovanju predstavlja soglasje staršev, pri katerem morajo starši dovoliti, da je z otrokom opravljen svetovalni razgovor.
- Vse intervjuvanke v šoli uporabljajo specifične metode dela z učenci, ki jih prilagodijo glede na starost učencev – največkrat so bile izpostavljene iskanje virov moči, deljenje osebne zgodbe, soustvarjanje, delo na terenu, uporaba ustvarjalnih sredstev. Ena izmed intervjuvank je poudarila, da metode uporablja kot sredstvo prilagajanja jezika – da lahko učenec sploh prične komunicirati. Jezik, ki ga uporabljajo udeleženke raziskave je v vseh primerih prilagojen učencem na način, da ga ti razumejo. Nekatere za to uporabljajo pogovorni jezik, druge se poslužujejo slenga ali narečja.
- Udeleženke raziskave ocenjujejo, da uporaba jezika vpliva na delovni odnos, ki ga vzpostavijo z učencem. To se izkazuje predvsem na način, da učenci začutijo spremembo in jo začnejo vpeljevati v svoje življenje, da se čutijo sprejete, da pridejo še večkrat do njih in da s sabo pripeljejo še koga. Doprinos profila socialnega dela so intervjuvanke opredelile skozi področja dela, ki jih celostno zajema socialno dela in

skozi celostno reševanje težav posameznika, kar je tisto, ki ločuje socialno delo od ostalih strok.

- Spremembo jezika socialnega dela so zaznale šolske svetovalne delavke, ki so bile na mestu šolske svetovalne službe več kot sedem let. Menile so, da se je spreminjala predvsem terminologija, zakonodaja in obravnava otrok z izzivi na različnih področjih. Dve izmed intervjuvank sta poudarili, da sprememba izrazov ne sme predstavljati modno muho, marveč mora biti premišljena in vnesena sistemsko. Sogovornice so v stiku s spremembami preko sodelavcev, izobraževanj, različnih srečevanj. Bi si pa želele še več spodbude in opozarjanja na spremembe s strani Fakultete za socialno delo, Društva socialnih delavcev in Ministrstva za izobraževanje.
- Strokovnih delavk nismo mogli opredeliti glede na leta delovnih izkušenj in te povezati z uporabo jezika. Bolj kot leta so se za pomembne izkazale izkušnje. Prav vse (z izvzetjem ene) so se ob začetku kariere srečevale z izzivi, kar se je kazalo tudi pri njihovi komunikaciji – med drugim so jo opredelile kot bolj »šolsko«, togo. Svojo trenutno komunikacije pa so sogovornice opredelile kot korak naprej od tiste, s katero so operirale na začetku.



## 7. PREDLOGI

Na tem mestu glede na raziskavo navajamo naslednje predloge:

- Vodstvo šol in tudi socialne delavke, ki so zaposlene v šolski svetovalni službi, naj načrtno skrbijo in spodbujajo povezovanje z Društvom svetovalnih delavcev in z Društvom socialnih delavk in delavcev Slovenije, saj na tak način lažje poteka izmenjava mnenj in načinov dela.
- Pri zavzemanju za spremembe na področju jezika in za ohranitev profila socialnega dela v šolstvu, naj socialne delavke v šolah in Fakulteta za socialno delo zavzemajo bolj aktivno družbeno vlogo (npr. s pojavljanjem v medijih, opozarjanjem na diskriminatorno besedišče in na vlogo socialnega dela pri tem).
- Ker je besedišče v zakonodaji, ki jo uporabljajo šolske svetovalne delavke pri svojem delu, mestoma zaznamujoče za učence (npr. *otroci s posebnimi potrebami*), bi bilo potrebno premisliti o premikih v jeziku, ki učencev ne postavlja v podrejen položaj.
- Socialne delavke naj obnavljajo znanje in se redno udeležujejo izobraževanj, ki jim omogočajo rast in napredek pri delu z učenci.
- Raziskava na področju jezika socialnega dela v šolstvu naj se izvede bolj poglobljeno, številčnejše in kontinuirano. Izvede naj se primerjava z drugimi institucijami, v katerih deluje socialno delo, kar bi lahko služilo kot primerjava metod dela in jezika, ki ga uporabljajo strokovne delavke. Zanimivo bi bilo izvedeti, kako vpliv jezika ocenjujejo eksperti iz izkušenj. Ker ni aktualnih podatkov o zastopanosti socialnih delavk v šolski svetovalni službi, bi bilo najprej potrebno raziskati, kako številčen je profil socialne delavke v šolstvu.
- Raziskavo bi bilo smotrno podkrepiti tudi s pomočjo vprašalnikov, s katerimi bi bolj natančno ugotavljali, kakšno besedišče uporabljajo socialne delavke v šolstvu in na katero znanje (v kolikor ne na socialnodelovno) se opirajo v največji meri. Socialno delo govorimo (na kar smo se osredotočili v naši raziskavi), mislimo in delamo, zato bi se bilo smiselno posvetiti še drugima dvema dejavnikoma (misliti, delati) in ugotoviti, v kolikšni meri socialne delavke reflektirajo in zapisujejo proces, kot predpostavlja stroka. Ker pa razvoj jezika ni omejen zgolj na socialno delo, bi se o njegovem pomenu ter preprostosti (in dostopnosti oz. prilagoditvi) morali pričeti spraševati širše.

## 8. LITERATURA

- Akerman, B. (2011). Od monologa k dialogu, od prejemanja k soustvarjanju pomoči. V: L. Šugman Bohinc (ur.), *Učenci z učnimi težavami: izvirni delovni projekt pomoči* (str. 152–176). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
- Akerman, B. (2013). Moč besed v pogovoru z otrokom. V: T. Kodele, N. Mešl (ur.), *Otrokov glas v procesu učenja in pomoči – Priročnik za vrtce, šole in starše* (str. 81–97). Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
- Bass L. L., Dosser, D. A., Powell, J. Y. (2014). Words Can Be Powerful: Changing the Words of Helping to Enhance Systems of Care. *Journal of Family Social Work*, 5 (3), 35–48.
- Bezić, T. (1999). Zaposlovanje šolskih svetovalnih delavcev v Sloveniji – od začetkov do današnjih dni. V: M. Resman (ur.), *Svetovalno delo v vrtcih, osnovnih in srednjih šolah* (str. 95–115). Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
- Brajša, P. (1993). *Pedagoška komunikologija*. Ljubljana: Glotta Nova.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (1998). Socialno delo z družino: prispevek konstruktivizma. *Socialno delo*, 37 (3/5), 225–228.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2002). Koncept delovnega odnosa v socialnem delu. *Socialno delo*, 42 (2), 91–96.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2003). Jezik socialnega dela. *Socialno delo*, 42 (4/5), 199–203.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2008). *Soustvarjanje v šoli: učenje kot pogovor*. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2010). Soustvarjanje pomoči v jeziku socialnega dela. *Socialno delo*, 49 (4), 239–245.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2011). Soustvarjanje v delovnem odnosu: izvirni delovni projekt pomoči. V: L. Šugman Bohinc (ur.), *Učenci z učnimi težavami: izvirni delovni projekt pomoči* (str. 15–35). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2020). Socialno delo v osnovni šoli: Soustvarjanje podpore in pomoči družinam s številnimi izzivi in preprečevanje socialne izključenosti. *Socialno delo*, 59 (2/3), 163–175.
- Čačinovič Vogrinčič, G. in Mešl, N. (2019). *Socialno delo z družino: soustvarjanje zelenih izidov in družinske razvidnosti*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.

Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., Možina, M. (2015). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.

Dragoš, S. (1997). Socialno delo in terminologija. *Socialno delo*, 36 (4), 259–273.

Društvo socialnih delavk in delavcev (2022). Pridobljeno 30. 10. 2022 s: <https://dsdds.splet.arnes.si/>

Društvo šolskih svetovalnih delavcev Slovenije (2022). Pridobljeno 30. 10. 2022 s: <https://solskismetovalec.splet.arnes.si/>

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

Flaker, V. (2003b). *Oris metod socialnega dela: uvod v katalog nalog centrov za socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani, Skupnost centrov za socialno delo Slovenije.

Flaker, V. (2006): Social work as a science of doing: in the praise of a minor profession. V: V. Flaker (ur.), *Von der Idee zur Forschungsarbeit: Forschen in Sozialarbeit und Sozialwissenschaft* (str. 55–78). Wien: Böhlau Verlag.

Hall, J. in Valdiviezo, S. (2019). The Social Worker as Language Worker in a Multilingual World: Educationf for Language Competence. *Journal of Social Work Education*, 56(1), 1–13.

Harrison, G. (2007). Language as a Problem, a Right or a Resource? *Journal of Social Work*, 7 (1), 71–92.

Hoffman, L. (1992). A Reflexive Stance for Family Therapy. V: S. McNamee, K. J. Gergen (ur.), *Therapy as Social Construction* (str. 7 –24). London: SAGE Publications.

International Federation of Social Workers (2022). *Global Definition of Social Work*. Pridobljeno 19. 1. 2022 s: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>

Javrh, P. (2008). *Spremljanje in načrtovanja razvoja kariere učiteljev po S-modelu*. Ljubljana: Pedagoški inštitut.

*Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu* (2002). Ur. l. RS 59/02.

Kodele, T. in Mešl, N. (2015). Refleksivna uporaba znanja v kontekstu praktičnega učenja. *Socialno delo*, 54 (3/4), 189–203.

- Kustec, K. (2013). Ustvarjalne dejavnosti in otrokov glas v skupini. V: T. Kodele in N. Mešl (ur.), *Otrokov glas v procesu učenja in pomoči: priročnik za vrtce, šole in starše* (str. 136–159). Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
- Leskošek, V. (2006). Žensko gibanje in socialno delo. V: D. Zaviršek in V. Leskošek (ur.), *Zgodovina socialnega dela v Sloveniji. Med družbenimi gibanji in političnimi sistemi* (str. 39–60). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
- Lüssi, P. (1990). Sistemski nauk o socialnem delu. *Socialno delo*, 29 (1/3), 81–94.
- Lüssi, P. (1991). *Systemische Sozialarbeit: Praktisches Lehrbuch der Sozialberatung*. Bern, Stuttgart: Verlag Paul Hapt.
- Mesec, B. (1998). *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Mesec, B. (2003). Mikro, mezo, makro: ekspanzija, integracija, specifičnost socialnega dela. *Socialno delo*, 42 (4/5), str. 259–270.
- Mesec, B. (2006). Očarani z močjo. *Socialno delo*, 45 (3/5), 235–247.
- Mešl, N. (2011). Proces dela v izvirnem delovnem projektu pomoči: od definiranja problemov k soustvarjanju zelenih izidov. V: L. Šugman Bohinc (ur.), *Učenci z učnimi težavami: izvirni delovni projekt pomoči* (str. 95–114). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
- Mešl, N. in Kodele, T. (2016). Udejanjanje sodobne doktrine socialnega dela: od obravnavanja strank k sodelovanju z ljudmi. *Socialno delo*, 55 (3), 109–122.
- Milošević Arnold, V. in Postrak, M. (2003). *Uvod v socialno delo*. Ljubljana: Študentska založba.
- Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport (2022). Pridobljeno 30. 10. 2022 s: <https://www.gov.si/drzavni-organi/ministrstva/ministrstvo-za-izobrazevanje-znanost-in-sport/o-ministrstvu/>
- Možina, M. in Rus-Makovec, M. (2010). Sistemska psihoterapija. V: B. Lojk (ur.), *Psihoterapija na slovenskem: pregled psihoterapevtskih šol, udeleženk strokovnega srečanja Psihoterapija na Slovenskem, Bled 26.–28. februar 2010* (str. 195–224). Kranj: Inštitut za realitetno terapijo.

- Možina, M. in Solarovič, J. (2003). Sistemska psihoterapija je učinkovita in uspešna. *Kaj deluje v psihoterapiji: novejšje raziskave njene uspešnosti*, prispevek na konferenci, 155–173.
- Naqvi, S. (2014). Mind your language. *Professional Social Work*, 18–19.
- Openshaw, L. (2008). *Social Work in Schools. Principles and Practice*. The Guildford Press: London.
- Parton, N. in O'Byrne, P. (2000). *Constructive Social Work: Towards a New Practice*. London: Palgrave Macmillan.
- Pediček, F. (1967). *Svetovalno delo in šola*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
- Poštrak, M. (2018). Dometi socialno konstruktivističnega modela socialnega dela. *Socialno delo*, 56 (2), 133–148.
- Poštrak, M. (2022). *Uvod v socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
- Pravilnik o zbiranju in varstvu osebnih podatkov na področju osnovnošolskega izobraževanja* (2008). Ur. l. RS 80/04 in 76/08.
- Programske smernice. Svetovalna služba v osnovni šoli* (2008). Ljubljana: Zavod RS za šolstvo.
- Rajšek, J. (2022). Nova Zelandija sprejema preprosti jezik: »Ljudje imajo pravico razumeti, kaj vlada od njih zahteva.« Pridobljeno 13. 11. 2022 s: <https://www.rtvsllo.si/svet/azija-z-oceanijo/nova-zelandija-sprejema-preprosti-jezik-ljudje-imajo-pravico-razumeti-kaj-vlada-od-njih-zahteva/647041>
- Ramsay, R. (1988). *Is Social Work a Profession? A 21st Century Answer to a 20th Century Question: Futurist paper presented to the 100th anniversary of Canadian Association of Social Workers*. Pridobljeno 10. 1. 2022 s: <https://www.ucalgary.ca/sw/ramsay/papers/is-social-work-a-profession.htm#77777>
- Resman, M. (1999a). Filozofija šolskega oziroma vrtčevskega svetovanja in svetovalne službe. V: M. Resman (ur.), *Svetovalno delo v vrtcih, osnovnih in srednjih šolah* (str. 63–65). Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
- Resman, M. (1999b). Pojem karakteristike šolskega svetovanja. V: M. Resman (ur.), *Svetovalno delo v vrtcih, osnovnih in srednjih šolah* (str. 67–84). Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.

- Resman, M. (1999c). Razvojna vloga svetovalne službe. V: M. Resman (ur.), *Svetovalno delo v vrtcih, osnovnih in srednjih šolah* (str. 85–94). Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
- Resman, M., Bečaj, J., Bezić, T., Čačinovič Vogrinčič, G. in Musek, J. (1999). *Svetovalno delo v vrtcih, osnovnih in srednjih šolah*. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
- Rode, N. (2005). Kako definirati socialno delo? Razmišljanja o definiciji socialnega dela. Kongres socialnega dela 2005, Portorož. *Tradicije, prelomi, vizije: zbornik abstrakti*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Rutar, D. (2017). *Beseda je konj*. Pridobljeno 4. 10. 2021 s: <https://cirius-inkluzija.blogspot.com/2017/06/beseda-je-konj.html>
- Rutar, D. (2022). *Hendikep in tradicija*. Pridobljeno 20. 10. 2022 s: <https://cirius-inkluzija.blogspot.com/2022/03/hendikep-in-tradicija.html>
- Satir, V. (1995). *Družina za naš čas*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
- Schmidt, I., Schmidt J. in Schmidt M. *Drama je biti starš vesoljca. Drugačnost ni dolgočasna, je univerzalna* (2017). Maribor: Založba Pivec.
- Škerjanc, J. (2006). *Individualno načrtovanje z udejanjanjem ciljev: pomen uporabniškega vpliva pri zagotavljanju socialnovarstvene storitve*. Ljubljana: Center RS za poklicno izobraževanje.
- Šugman Bohinc, L. (2005). Socialno delo z neprostovoljnimi uporabniki. *Socialno delo*, 45 (6), 345–355.
- Šugman Bohinc, L. (2007). Dejavniki uspešnega razgovora v procesu raziskovanja življenjskega sveta uporabnika. V: L. Šugman Bohinc, P. Rapoša Tajnšek, J. Škerjanc (ur.), *Življenjski svet uporabnika. Raziskovanje, ocenjevanje in načrtovanje uporabe virov za doseganje zelenih razpletov* (str. 49–69). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
- Šugman Bohinc, L. (2007). Mikrodinamika hermenevitične metode razgovora v procesu raziskovanja življenjskega sveta uporabnika. V: L. Šugman Bohinc, P. Rapoša Tajnšek, J. Škerjanc (ur.), *Življenjski svet uporabnika. Raziskovanje, ocenjevanje in načrtovanje uporabe virov za doseganje zelenih razpletov* (str. 71–77). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
- Timms, N. (1968). *The Language of Social Casework*. London: Routledge & K. Paul.

- Urek, M. (2001). Življenjske zgodbe in njihov pomen: nekaj izhodišč za preučevanje pripovedovanja zgodb v socialnem delu. *Socialno delo*, 40 (2/4), 119–150.
- Urek, M. (2008). Avto/biografije med pričevanjem, okrevanjem in uporom. *Jezik in slovstvo*, 53 (3/4), 75–88.
- Valand, K. (2016). *Zaposlitvena struktura šolskih svetovalnih delavcev* (Magistrsko delo). Filozofska fakulteta Univerze v Mariboru.
- Videmšek, P. (2013). *Iz institucij v skupnost. Stanovanjske skupine nevladnih organizacij na področju duševnega zdravja*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
- Videmšek, P. (2020). Umeščanje refleksije o strokovnih izkušnjah s pozitivnimi izidi v supervizijski proces. *Socialno delo*, 59 (2/3), 177–195.
- Vogrinc, J. (2008). *Kvalitativno raziskovanje na pedagoškem področju*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.
- Vreg, F. (1995). Komunikacijska (ne)moč jezika. *Teorija in praksa*, 32 (9/10), 759–769.
- Ward, A. (2010). The Use of Self in Relationship-Based Practice. V: G. Ruch, D. Turney, A. Ward (ur.), *Relationship-based social work* (str. 46–65). London: Jessica Kingsley Publishers.
- Wieler, J. (1990). Brez prihodnosti? – Brez preteklosti! Ponovno odkrivanje korenin v socialnem delu. *Socialno delo*, 29 (1/3), 69–80.
- Zakon o financiranju vzgoje in izobraževanja* (2007). Ur. l. RS 16/2007.
- Zaviršek, D. (2008). Stoletje profesionalizacije socialnega dela: ob stoti obletnici ustanovitve prve šole za socialno delo. *Socialno delo*, 47 (3/6), 377–380.
- Zaviršek, D. in Leskošek, V. (ur.). (2006). *Zgodovina socialnega dela v Sloveniji. Med družbenimi gibanji in političnimi sistemi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
- Zaviršek, D. (2013). *Človekove pravice ljudi z ovirami: med vsakdanjim hendikepom in crip teorijo* (predavanje). Pridobljeno 3. 12. 2022 s <https://radiostudent.si/dru%C5%BEba/indoktrina/darja-zavir%C5%A1ek-%C4%8Dlovekove-pravice-ljudi-z-ovirami>
- Zavod RS za zaposlovanje (2022). Svetovalni delavec v vzgoji in izobraževanju. Pridobljeno 20. 10. 2022 s [https://www.ess.gov.si/ncips/cips/opisi\\_poklicev/opis\\_poklica?Kljuc=633](https://www.ess.gov.si/ncips/cips/opisi_poklicev/opis_poklica?Kljuc=633)

## 9. PRILOGE

### 9.1. SMERNICE ZA INTERVJU

#### IZKUŠNJE

- 1) Koliko časa opravljate delo na vašem delovnem mestu?
- 2) Kakšna je dolžina vaše delovne dobe?
- 3) Ali so v svetovalni službi na vaši šoli zaposleni tudi ostali profili? (Kateri?)
- 4) Kaj je vaš doprinos kot socialna delavka?

#### DELOVNI ODNOS

- 5) Kako bi definirali delovni odnos pri delu z učenci?
- 6) Ali pri delu z učenci sledite kakšni posebni metodi/načinu dela?
- 7) Če da, kateri/kateremu? (Ali lahko podate en primer take prakse?)
- 8) Na kakšen način vzpostavljate delovni odnos z učencem?
- 9) Na kaj ste posebej pozorni, ko vzpostavljate delovni odnos (kaj je za vas pomembno, kaj označuje dober delovni odnos)?

#### JEZIK

- 10) Kakšno besedišče in jezik uporabljate, ko govorite z učenci?
- 11) Ali besedišče in jezik prilagodite?
- 12) *V primeru pozitivnega odgovora na prejšnje vprašanje:* Zakaj prilagodite besedišče in jezik?
- 13) *V primeru pozitivnega odgovora na prejšnje vprašanje:* Kako prilagodite besedišče in jezik?
- 14) Koliko po vašem mnenju uporaba jezika vpliva na delovni odnos?
- 15) Se vam tekom vašega opravljanja dela zdi, da se je jezik spreminjal (npr. učencem s posebnimi potrebami ne pravimo več »prizadeti« ipd.)?
- 16) Ali ste spremembam naklonjeni ali ste mnenja, da se ta vseskozi preveč spreminja?
- 17) Kako bi opisali vašo uporabo jezika in komunikacije ob začetku kariere?
- 18) Kako bi opisali vašo trenutno uporabo jezika in komunikacije?
- 19) Ali menite, da se je ta spreminjal?
- 20) Katere so nove besede, izrazi, poimenovanja, ki jih opazate?
- 21) Kako sledite novim spremembam?
- 22) Kdo ali kaj vas »opozarja« ali uči o teh spremembah?

### 9.2. TRANSKRIPTI INTERVJUJEV

#### INTERVJU 1

##### IZKUŠNJE

- 1) **Koliko časa opravljate delo na vašem delovnem mestu?**

Na trenutnem delovnem mestu, kot socialna delavka v šolski svetovalni službi, sem 22 let. Pred tem sem delala v vrtcu kot vzgojiteljica pa v podaljšanem bivanju in z učenci tujci. Naredila sem tudi strokovni izpit.

##### **Strokovni izpit iz katerega področja?**

Imam dokončano pedagoško andragoško izobraževanje in strokovni izpit iz vzgoje in izobraževanja ter strokovni izpit iz socialnega varstva.

- 2) **Kakšna je dolžina vaše delovne dobe?**

Imam 30 let delovne dobe, v šolstvu pa sem, tako kot sem rekla, 22 let.

- 3) **Ali so v svetovalni službi na vaši šoli zaposleni tudi ostali profili?**

Ja, imamo psihologa in pedagoginjo.

- 4) **Kaj je vaš doprinos kot socialna delavka?**

Rekla bi, da so to področja dela, ki jih opravljam in teh je zelo veliko. Delam na področju vpisa v prvi razred, izvajam delavnice za vedenjsko moteče učence, za izboljšanje odnosov. Če pride do konfliktne situacije, jo rešujemo skupaj z udeleženi v konflikti. Drugače pa sodelujem tudi s CSD-jem, predvsem v primeru nasilja ali suma na nasilje, zlorabo, mobing do učencev. Velikokrat, ker je taka narava dela, sem že pričala na sodišču, me pokličejo in pojasnim situacijo. Drugače pa povezujem in delujem tudi v multidisciplinarnih timih, zunanjih institucijah; npr. pedopsihiater, logoped, komisije za usmerjanje, organizacija predavanj za starše, učence in učitelje. Tukaj so predvsem starši OŠPP (o. p. a.: osnovne šole s prilagojenim programom), oni rabijo veliko usmeritev ali pa pomoči.



**In katere so tiste teme, ki jih navadno obravnavate na takih delavnicah oz. srečanjih?**

Čisto različno, gre za teme, ki so aktualne; npr. kam naprej, ko je otrok s posebnimi potrebami polnoleten. No, tu potem sodelujemo tudi z VDC-jem, da otroci spoznajo, kje lahko nadaljujejo svojo pot, kam se lahko vključijo. Pa seveda tudi kako timsko delovati in sodelovati, ker imamo različne poglede na vodenja otroka. In kdo prevzame vodenje katerega izmed otrok – npr. kateri izmed učiteljev.

**DELOVNI ODNOS**

**5) Kako bi definirali delovni odnos pri delu z učenci?**

Če me sprašuješ, kako jaz vidim delovni odnos z našimi učenci, bi rekla, da tega definira varen prostor in okolje, zaupnost. Pa možnost, da učenec govori, da se izpove. To se mi zdi zelo pomembno, da mu dam čas. In potem še, da se redno srečuješ z učencem, da tudi načrtuješ ta srečanja, ki pa so brez prisile in pogojevanja.

**6) Ali pri delu z učenci sledite kakšni posebni metodi/načinu dela?**

Vse je precej odvisno od primera do primera in problematike, s katero se srečujemo. Največ se sama poslužujem poravnave.

**Kaj točno imate v mislih s tem?**

Ja to je predvsem korist za učenca.

**7) Ali lahko podate en primer take prakse?**

Če dam en primer: imela sem učenca, ki je sošolcu metal torbo po hodniku in pri poravnavi smo se odločili, da jo mora zato en teden nositi temu sošolcu. Ker je bilo pri temu učencu tako, da se je čez čas to spet ponovilo, smo se o tem spet pogovorili in šli v ponovno poravnavo. Ampak večkrat se je potem izkazalo, da to ni dovolj. Zato sem uvedla še plakate s pozitivnimi in negativnimi sporočili – skupaj z učencem napiševa sporočila v zvezi z nekim problemom in se pogovarjava o tem, kaj pa je tisto, kar učenec lahko reče. Na primer sošolcu ne more reči, da je neumen, kaj pa mu lahko reče, ko je jezen nanj. Ali pa ko je učenec brcnil drugega v glavo – tukaj sva se potem pogovarjala zakaj, kako lahko drugič drugače odreagira. Pa dosti se poslužujem tudi kartic (*pokaže*). Tu so napisana vprašanja npr. Katere vrste nasilja poznaš in jih mora potem učenec povezati z ustrezno drugo kartico. Na koncu vsakega srečanja potem na zadnji strani tega plakata zapišem, kaj sva se z učencem pogovorila, kje sva ostala.

**8) Na kakšen način vzpostavljate delovni odnos z učencem?**

Dobro je, da me večina že pozna.

**Kako pa je prišlo do tega, da so vas spoznali?**

Recimo iz ŽVN-ja (*življenja v naravi*). In večkrat grem kar v razred in potem učenci vejo, kdo sem. In seveda na hodnikih, ker je šola velika, se veliko pogovorov in vsakdanje komunikacije zgodi kar tam. Pride in me kdo kaj vpraša. Drugače pa so tu še nadomeščanja, takrat lahko vzpostavim odnos s celotnim razredom, ne samo z enim posameznikom. In seveda vpisi v 1. razred. Takrat se s posameznim učencem in njegovimi starši vidim prvič.

**9) Na kaj ste posebej pozorni, ko vzpostavljate delovni odnos (kaj je za vas pomembno, kaj označuje dober delovni odnos)?**

Navadno takoj opazim, ali nekdo res rabi pomoč ali pa jo izkorišča samo zato, da gre lažje skozi na primer nek sistem. To začutim kar hitro, je včasih dovolj že neka besed.

**JEZIK**

**10) Kakšno besedišče in jezik uporabljate, ko govorite z učenci?**

Uporabljam pogovorni jezik, neknjižno slovenščino. Občasno, da se lažje povežem z učenci pa uporabljam tudi sleng in kake njihove izraze. In primorščina mi je zelo blizu. Imam sorodnike od tam in potem kako besedo kar od tam naglasim, učencem pa je to blizu in zabavno. Pa tudi pregovorov se včasih poslužujem – ampak jih uporabljam z namenom, da širim obzorja.

**11) Ali besedišče in jezik prilagodite?**

Ja, vedno. Ko pridejo npr. učenci tujci na pogovor, ne morem razlagati v strokovnem jeziku. Tudi ko pridejo starši, ne morem reči, da bomo njihovega otroka navajali na strukturirano poučevanje. Taki starši me lahko potem samo gledajo.

**12) V primeru pozitivnega odgovora na prejšnje vprašanje: Zakaj prilagodite besedišče in jezik?**

Zaradi lažjega razumevanja in sodelovanja, da se sploh lahko pogovarjamo. S strokovnim jezikom ne morem povedati bistva, ki bi bilo razumljivo vsem. Bistvo socialnega dela je približati se ljudem, približati jim življenje, šolski sistem – če govorimo npr. o tujcih.

**13) V primeru pozitivnega odgovora na prejšnje vprašanje: Kako prilagodite besedišče in jezik?**

Vedno moram zato ozavešiti, s kom se pogovarjam in govoriti zelo konkretno – npr. staršem povem, da strukturirano poučevanje pomeni, da bo otrok dobil sličice, ki jih tudi pokažem in bo točno vedel, kaj mora narediti – aha, zdaj je naloga, aha, zdaj je igra, zdaj je kosilo itn. Učencu pa tudi točno pokažem – bral boš od tu do tu (*pokaže od leve proti desni*); tu se začne poved, pika pomeni konec. Ponavadi se torej izogibam nekim tujkam oz. strokovnim izrazom. Je pa res, da včasih z namenom uporabim neko besedo ali pa izraz, zato da razširim obzorje. Zadnjič sem imela npr. enega fanta in sem rekla, da jabolko ne pade daleč od drevesa, ko sva govorila o družini. No in potem sva prišla na pogovor o njegovem odnosu z očetom in se mi je odprl glede tega. Je pa res, da mora uporabnik na drugi strani razumeti, o čem govoriš, tako da to res uporabim takrat, ko vem, da me bo nekdo razumel ali pa da mu pri tem ne bo neprijetno, da bo lahko razširil znanje.

**14) Koliko po vašem mnenju uporaba jezika vpliva na delovni odnos?**

Veliko. Pomoje je zelo pomembno spustiti se na nivo uporabnika. Če govoriš s starši, na nivo starša, če govoriš z učencem, na njegov nivo.

**15) Se vam tekom vašega opravljanja dela zdi, da se je jezik spreminjal (npr. učencem s posebnimi potrebami ne pravimo več »prizadeti« ipd.)?**

Ja, terminologija se veliko spreminja. Tudi v zakonodaji, npr. socialno varstveni zakonodaji je veliko sprememb. Včasih je bilo veliko stvari stigma, danes govorimo o vključevanju in inkluziji. Moram pa povedati, da se nekatere besede samo zamenjajo, gre pa v osnovi za isto stvar – npr. če dam primer glede inkluzije. Če se na naši šoli ne bi šli inkluzije že od začetka, otroci med sabo sploh ne bi govorili. Ampak to je postalo moderno šele zdaj, čeprav smo to že prej delali, le da nismo tega tako imenovali.

**16) Ali ste spremembam naklonjeni ali ste mnenja, da se ta vseskozi preveč spreminja?**

Sem za spremembe, za določene spremembe. Nisem za projektno delo ali spremembe. Torej ko se samo na kratki rok nekaj spremeni, v osnovi pa še vedno mislimo drugače. Mislim, da se na tak način izgublja sistematičnost v korist otroka. Drugače pa mislim, da ni revolucije, veliko je odvisno v katerem polju socialnega dela delaš in koliko se te stvari čustveno dotaknejo – to vpliva na odnos in na jezik.

**17) Kako bi opisali vašo uporabo jezika in komunikacije ob začetku kariere?**

Mislim, da vedno traja, da si pridobiš zaupanje in spoštovanje v okolju in v instituciji. Vedno traja, da te ljudje prepoznajo, se obračajo nate. Na začetku sem se mogoče preveč čustveno vpletala in se me je veliko stvari preveč dotaknilo, to je vplivalo tudi na moje odzive v komunikaciji. Pomagalo je, da smo se doma veliko pogovarjali, to imam že od otroštva, zato sem znala skomunicirati, če kaj ni bilo dobro. In rekla bi, da nisem bila toliko suverena, kot sem zdaj. So pa potem ljudje začutili moja prizadevanja in spletla so se prijateljstva, ki pridejo prav tudi v profesionalnem smislu. Pomembno je, da si odprta, da skrbiš za mreženja, da lahko nekega strokovnjaka potem pokličeš in vprašaš. To imam tudi iz prejšnjih služb in sem se lahko povezala z ljudmi.

**18) Kako bi opisali vašo trenutno uporabo jezika in komunikacije?**

Se mi zdi, da sem odprta, suverena, da imam kar nekaj poznanstev, ki vplivajo na moj vsakdan – npr. otrok potrebuje hitro obravnavo pedopsihiatra, ki ga lahko pokličem in vprašam za nasvet, kako naprej. To zelo pomaga.

**19) Ali menite, da se je ta spreminjal?**

Ja, kot sem že povedala. Drugače pa bi rekla, da je veliko odvisno od karakterja posameznika, življenjske dinamike, odprtosti in tega, kje in kaj točno kot socialni delavec počneš, koliko si lahko privoščiš te odprtosti.

**20) Katere so nove besede, izrazi, poimenovanja, ki jih opažate?**

Misliš na splošno?

**Ja. Kaj bi rekli?**

Ker veliko delam in v sklopu naše redne šole sodelujem še z osnovno šolo s prilagojenim programom, lahko rečem, da otroci s posebnimi potrebami ne nosijo več toliko etiket, kot so jih včasih. Se mi zdi, da so vsa poimenovanja veliko bolj prijazna.

**21) Kako sledite novim spremembam?**

Preko zakonodaje, seminarjev, fakultete za socialno delo in strokovne revije za SD.

**22) Kdo ali kaj vas »opozarja« ali uči o teh spremembah?**

Veliko sodelavci, največ pa kar sama oz. preko sodelovanja s fakulteto za socialno delo.

**INTERVJU 2**

**IZKUŠNJE**

**23) Koliko časa opravljate delo na vašem delovnem mestu?**

Na trenutnem delovnem mestu kot svetovalna delavka sem eno leto, to je moja prva zaposlitev.

**24) Kakšna je dolžina vaše delovne dobe?**

Dejanska dolžina delovne dobe, ki sem jo ravno dobila iz ZPIZ je sicer 15 mesecev, ampak če sem prištejem še študijsko prakso in študentska dela bi lahko potem rekla, da vse skupaj nanese na dve leti do dve leti in pol.

**25) Ali so v svetovalni službi na vaši šoli zaposleni tudi ostali profili? Kateri?**

Je, psihologinja.

**26) Kaj je vaš doprinos kot socialna delavka?**

Se mi zdi, da je delo socialnega delavca delo. Je bolj celovito, ker bolj celostno obravnavam stisko, s katero učenec pride v šolsko svetovalno službo. Torej vključim v reševanje tega problema vse pomembne vpletene – od staršev do učiteljev in drugih. Gre tudi za celostno reševanje psihosocialnih, ekonomskih in vseh ostalih stisk. S tem, ko rešujemo socialno stisko otroka, se lahko odpre tudi ekonomska in to skušam čim bolj celovito reševati. Povezujem torej vse stvari.

**Dokončali ste tudi pedagoško andragoško izobraževanje. Zakaj ste se odločili za to in ali ta znanja vplivajo na delo z otroki?**

Iz znanih razlogov; socialni delavci smo brez tega zelo slabo zaposljivi na delovnih mestih, kjer bi sicer naj bili zaposljivi. Tako se mi je zdelo smiselno, da si razširim spekter zaposlitvenih možnosti. Kar sem odnesla od tega so bila neka dodatna pedagoška znanja (npr. socialna didaktika, psihologija otroka in mladostnika), ker na Fakulteti za socialno delo je vse bolj usmerjeno v socialno delo, pedagogike in teh znanj pa se zgolj samo dotaknemo.

**Torej je bila pridobitev pedagoške izobrazbe na nek način obvezna, da ste se lahko zaposlili na šoli?**

Pedagoške izobrazbe nam na FSD ne priznajo, ker program ni kvalificiran kot pedagoški. Kjerkoli v šolstvu se zato želiš zaposliti, rabiš pedagoško plat izobrazbo in to lahko dopolniš s PAI. To je malo žalostno, ker imamo na podiplomskem študiju program oz. modul Socialno delo v vzgoji in izobraževanju, ki pa ti še ne garantira, da boš lahko delal v vzgoji in izobraževanju.

**DELOVNI ODNOS**

**27) Kako bi definirali delovni odnos pri delu z učenci?**

To je nek odnos, v katerem z osebnim pristopom skušamo skupaj z učenci, z uporabo vseh možnih sredstev, ki so nam na voljo in z uporabo osebnega pristopa, pripomoči k temu, da bi se situacija, s katero učenci sprva prihajajo k nam, na vse možne načine izboljšala. Odnos, v katerem uporabimo vse svoje vire, vire učenca, zunanje vire. Gre za odnos, v katerem se odpravimo, da vemo, ampak se prepustimo učencu, da nas vodi k temu, kar so njegove potrebe. Socialno delo je pri tem veliko bolj napredno od ostalih strok, ker se odpove vednosti in strmi k temu, da ima človek v sebi že odgovore za rešitev.

**28) Ali pri delu z učenci sledite kakšni posebni metodi/načinu dela?**

Da.

**29) Če da, kateri/kateremu? (Ali lahko podate en primer take prakse?)**

Zase bi rekla, da se izmed vseh teh metod poslužujem metode osebnega pristopa. Zdi se mi, da je to ena taka stvar, na katero se bodo ljudje vedno dobro odzvali. Sem skušam vključiti tudi iskanje virov moči v učencih. Torej osebni pristop in iskanje virov – to je način dela, ki ga sama čutim kot najbolj pristnega. Učenci dosti lažje zaupajo človeku in lažje sprejmejo pomoč od nekoga, ki se jim zna približati, se odziva na njihove zgodbe. V prvi vrsti je pomembno, da te vidi kot človeka.

Primer tega pa je bil, ko je učitelj poslal učenca na pogovor – ta učenec je imel težave z bullyingom (vrstniškim nasiljem) in sem mu v eni točki podelila tudi svojo osebno zgodbo, ki sem jo doživela v šoli s sošolci. Torej skušala sem se osebno

odzvati na situacijo. In ko je bilo meni hudo, sem to tudi pokazala, nisem se držala nazaj, v smislu, da mu ne smem pokazati, kaj čutim.

**Prej ste omenili tudi iskanje virov pri učencih. Lahko podate en primer take prakse?**

Mogoče že to, da pogovor vodim v smislu, da učenca sprašujem po njegovih občutkih, po njegovih doživljanjih, po tem, da sam predlaga, kaj bi lahko bilo drugače, da sam izpostavi, kaj je za njega najbolj pomembno.

**30) Na kakšen način vzpostavljate delovni odnos z učencem?**

To je ena stvar, ki sem jo odnesla od faksa – da ne stopim takoj k nekemu reševanju problema, ampak da najprej izhajam iz neke okoliške situacije; npr. navržem kako pripombo o tem, kaj je učencu všeč (npr. ima neko znamko majice ali karkoli), skušam se približati njegovim interesom ali pa neki drugi stvari, ki bi lahko pritegnila pozornost – vse v smislu človek do človeka in ne zaposlen do učenca. Nato skušam na zelo mehek način skleniti dogovor sodelovanju – povem, da kar se pogovarjava, bo ostalo med nama, da ga ne bom obsojala, da bova sodelovala toliko in toliko časa (če je to znan podatek), kaj približno bova delala. Skušam predstaviti sodelovanje na način, da se bo tudi on počutil kot udeleženec in ne kot učenec, ki pride k odraslemu, ampak da bo čim bolj enakovreden sogovornik že od začetka.

**31) Na kaj ste posebej pozorni, ko vzpostavljate delovni odnos (kaj je za vas pomembno, kaj označuje dober delovni odnos)?**

Na obojestransko; ko on nekaj želi povedati, ga jaz poslušam in obratno. Da ne gre za predavanje, ampak sodelovanje. Na tak način lahko iz učenca izvabim to, da on že dosti ve, ampak da mogoče potrebuje pomoč pri tem, kako to vedenje uporabiti. To bi lahko poimenovala tudi enakovrednost.

## **JEZIK**

**32) Kakšno besedišče in jezik uporabljate, ko govorite z učenci?**

Predvsem se trudim uporabljati take besede in tak jezik, da ga bodo učenci razumeli. Se pravi, da ne uporabljam izrazov ali načina komuniciranja, s katerim se ne bodo mogli poistovetiti. Ponavadi tudi tak jezik, s katerim se skušam približati njihovem jeziku – s tem se čim bolj enakovredno počutiva tako učenec kot jaz. Mislim, da potem to vpliva na to, kako je posamezniku lagodno v pogovoru.

**Ali govorite v narečju, v knjižnem pogovornem jeziku?**

Uporabljam mešanico – ne govorim kot bi govorila npr. s sosedom, hkrati pa tudi ne na način, kot da bi javno nastopala. Še vedno na nek način uradno, ker dajem zgled, se pa ne skušam zadrževati, kar se tiče mojega narečja – s tem se lahko približam uporabniku. Ne uporabljam pa jezika, ki ne spada v to okolje.

**33) Ali besedišče in jezik prilagodite?**

Ja, vedno.

**34) V primeru pozitivnega odgovora na prejšnje vprašanje: Zakaj prilagodite besedišče in jezik?**

Predvsem zato, da se uporabnik počuti enakovredno. Hkrati pa, kot sem rekla prej, uporabljam mešanico obojega – ravno zato, ker smo še vedno v šolski instituciji in moramo imeti odnos do gojenja jezika. S pravilno izbiro besed se lahko približamo temu, kako nas bodo učenci dojemali – zato ne smemo govoriti preveč vsakdanje in hkrati ne preveč uradno.

Vedno skušam poskrbeti, da se učenci počutijo varno in da se ustvari občutek bližine z uporabo jezika.

**35) V primeru pozitivnega odgovora na prejšnje vprašanje: Kako prilagodite besedišče in jezik?**

Včasih uporabim npr. izraz, ki ga sicer ne bi, ampak ga v pogovoru uporablja učenec, zato se mu na tak način pridružim – uporabim tak izraz kot učenec. Sicer pa se vedno prepričam, da me učenci res razumejo. Če dam en tak primer – ko je prišel učenec, da mu je sošolec zalepil »čigum« v lase, ne bom uporabila izraza »žvečilni gumi«, če je sam formuliral besedo na drugačen način, na način, ki je njemu bliže.

**36) Koliko po vašem mnenju uporaba jezika vpliva na delovni odnos?**

Bi rekla, da kar dosti. Glede na to, da je jezik tisto sredstvo, s katerim vstopamo v stik z učencem, poleg nebesedne govorice. Jezik je tisti, ki predstavlja posredni stik med nami in drugo osebo. Posledično se mi zdi zelo pomembno se zavedati, kak jezik uporabljamo v tem delovnem odnosu – od tega je potem lahko odvisno, koliko bo oseba sproščena, koliko nam bo zaupala, kako se bo odprla v tem pogovoru, koliko se bo počutila, da smo zaveznički. In vse to lahko izrazimo z uporabo besed.

**37) Se vam tekom vašega opravljanja dela zdi, da se je jezik spreminjal (npr. učencem s posebnimi potrebami ne pravimo več »prizadeti« ipd.)?**

Če pogledam samo obdobje od začetka študija do zdaj (obdobje 8 let) mislim, da ne moremo govoriti o prevelikih spremembah. Zdi se mi, da gre za prekratko časovno obdobje. Če pa pogledamo nekoga, ki bi bil zaposlen 15, 20 let – za tistega pa se je jezik lahko spremenil – tako v zakonodaji kot v vsakdanjem odnosu. Zase pa ne morem reči, da se je kar zares spremenilo. Dosti sprememb, na katere opozarjamo – npr. za osebe s posebnimi potrebami – to se je uveljavljalo že dosti preden smo prišli na fakulteto.

**38) Ali ste spremembam naklonjeni ali ste mnenja, da se ta vseskozi preveč spreminja?**

Se mi zdi, da včasih z nekimi modernimi izrazi samo odkrivamo toplo vodo. Ko se zares začuti oz. na ravni stroke ugotovi, da nek izraz ni več primeren, takrat se mi zdi sprememba smiselna (npr. tako je bilo z uporabniki – zelo čudno mi je bilo, ko sem prvič slišala za ta izraz – sem se spraševala, kdo so to uporabniki, uporabniki računalnika ali česa). Hkrati pa se mi zdi, da bi morali več delati na promociji novega izrazoslovja, da se ta iz teorijo pretvori v prakso.

Se spomnim, da ko smo začeli študirati, da so nas dosti opozarjali na izraz socialno delo s starimi, ne s starejšimi. Izraz starejšimi namreč potencira starost, kar je slabšalno. Ampak mislim, da se v praksi to ni prijelo. Kamorkoli prideš, še nisem doživela, da bi kdo uporabljal izraz »socialno delo s starimi« - razen na faksu in v stroki.

Take spremembe nimajo smisla, če se jih ne uvaja na faksu, ker potem takoj pride do razkoraka med teorijo in prakso. Če že so spremembe in če se ugotovi nepravilnost, naj bo to potem širše sprejeto in uporabljeno.

**Na kak način pa naj bi potekala promocija novih izrazov?**

Z uvedbo na fakulteti, ki pa bi se je morali držati vsi profesorji enotno. Potem naj se tudi na uradnih dogodkih, kjer sodelujejo profesorji, uporablja novo izrazje in se to promovira. To bi lahko potekalo npr. na Kongresu socialnega dela – kako in zakaj uvedba nekega novega izraza. Ali pa objava v reviji Socialno delo, kak članek na to temo. Bolj ozaveščanje, ne toliko oglaševanje.

**Zakaj naj bi po vašem mnenju to uvedla fakulteta?**

Ker je – naj bi bil – nosilec nekih sprememb. Čez faks gre veliko generacij, ki se potem zaposli v socialnem delu, ti ljudje so potem nosilci oz. izvajalci prakse socialnega dela. Niti Socialna zbornica ali Društvo socialnih delavcev, mislim, nimajo stika s toliko socialnimi delavci, kot jih imajo na faksu. In če te že na faksu izpilijo v en tak »socialno-delovni diamantek«, v smislu uporabe jezika, potem je večja verjetnost, da se bo ta od generacije do generacije tudi uporabljal in se prenašal. Zato ima faks tako pomembno vlogo – ker ko izobražuje, izobražuje tudi o jeziku. Je edini, ki lahko to doseže.

**Če predpostavimo, da je jezik socialnega dela vsakdanji, da mora biti razumljiv učencem, kako je potem z uvedbo jezika v primeru, da ga uvedejo ali vpeljejo uporabniki sami? Ali ga lahko sploh uvedejo?**

Recimo, da ga lahko – ampak ne sami od sebe – še vedno morajo biti tu socialne delavke, ki delujejo v smeri zagovornic in prenašalk nekih izrazov na ostale kolege, da se lahko ta uporaba jezika bolj širi.

**39) Kako bi opisali vašo uporabo jezika in komunikacije ob začetku kariere?**

Po tem kar sem opazila bi lahko rekla, da sem bila na začetku veliko bolj hitra v komuniciranju. Nekatere stvari se mi niso zdele smiselne – npr. povzemanje – se mi je zdelo, zakaj bom zdaj ponavljala, kar je nekdo že povedal.

**40) Kako bi opisali vašo trenutno uporabo jezika in komunikacije?**

Zdaj sem se navadila počakati in sproti preverjati, ali me sogovornik razume, poskušam tudi povzeti, kaj je posameznik povedal. Predvsem bi rekla, da si vzamem čas, da ne postavljam toliko podvprašanj.

**41) Ali bi iz tega lahko sledilo, da se je ta spreminjal?**

Da, nekoliko bi rekla da se je. Drugače na splošno pa bi ne bi rekla, da sem začela prav drugače komunicirati. Počasnost, povzemanje in uporaba izrazov, ki jih uporablja učenec – to so neke ključne razlike.

**42) Kako sledite novim spremembam jezika?**

Do zdaj sem temu sledila preko fakultete in profesorjev, ki so dajali temu poudarek.

**Kako pa bi sicer lahko?**

Lahko bi šla na Kongres SD. Ali z branjem prispevkov.

**43) Kdo ali kaj pa naj bi »opozarjal« ali učiti o teh spremembah?**

Mogoče vsak sam – z branjem, s tem, kar počneš izven delovnega časa, s sodelovanjem z ljudmi, ki delajo podobno kot ti. To je vse neformalno pridobivanje informacij.

### **23) Kdo naj bi sicer opozarjal na spremembe?**

Mogoče bi najbolj to vlogo lahko prevzel faks ali socialni delavci, ki se pojavljajo v medijih. Ali pa Društvo socialnih delavcev – ampak sama ne občutim velike obveščenosti. Odkar sem končala faks, se ne počutim, da pripadam nekemu širšemu krogu socialnih delavcev, ker ni neke mreže, ki bi povezovala ali obveščala o spremembah ali informirala.

Se morajo pa stvari dogajati iz prakse v teorijo ali pa iz prakse v prakso. Ko socialni delavec, v stiku s prakso, ugotovi, da je nekaj neustrezno, potem to spreminja, bolj iz prakse v teorijo.

### **INTERVJU 3**

#### **IZKUŠNJE**

##### **1) Koliko časa opravljate delo na vašem delovnem mestu?**

Zaposlena sem kot svetovalna delavka na osnovni šoli, zaposlila sem se lani septembra, tako da je to trenutno 1 leto.

##### **2) Kakšna je dolžina vaše delovne dobe?**

Če sem prištejem še delo iz študentskih dni, ker sem že od prvega letnika faksa bila stalno na šoli, kjer sem zdaj zaposlena, ampak takrat kot prostovoljka, bi to nekako nanese na 3 leta.

##### **3) Ali so v svetovalni službi na vaši šoli zaposleni tudi ostali profili?**

Pri nas je psihologinja, dve socialni delavki, pedagoginja in specialna pedagoginja.

##### **4) Kaj je vaš doprinos kot socialna delavka?**

Bi rekla, da nimam tako specifične socialnodelovne vloge, kot jo imajo mogoče socialne delavke v drugih šolah. Na šolo sem prišla januarja, ker je ministrstvo dalo dodaten denar za saniranje škode, ki je nastala po covidu in so potrebovali pomoč. Tako da moja primarna naloga letos je bila, da sem nudila pomoč učencem, ki niso imeli odločb in določenih ur za dodatno strokovno pomoč, so pa potrebovali pomoč.

Sicer pa imamo vsak teden aktiv šolske svetovalne službe in kar opažam, da vnašam kot socialna delavka in drugi profili ne toliko, je, da vidim ali pa vidimo sliko zelo na široko, da smo sposobni isto sceno videti iz različnih perspektiv, jo tako tudi razumeti in sestavljati sestavljanko; socialni delavci znamo vse skupaj zložiti in predlagati neke rešitve.

##### **Omenjate ste pomoč. Za kakšno vrsto pomoči je šlo?**

Zelo različno, ker sem delala z vsemi starostnimi skupinami; pri nekaj učencih je šlo samo za učno pomoč, pri večini pa je šlo za pomoč in podporo pri stiski. Npr. s fantom, ki je imel ADHD je bilo potrebno delati drugače. Veliko je bilo čustvenih, vedenjskih stisk. Včasih se je pa tudi izkazalo, da učenci sploh niso potrebovali učne pomoči in da se je za tem skrivalo nekaj drugega, druge vrste stiske.

##### **Pred izvedbo intervjuja sva govorili tudi o možnosti dela v šolski svetovalni službi. Kako je s tem pri vas – po izobrazbi ste magistrica socialnega dela.**

Sem v postopku priprave na strokovni izpit iz vzgoje in izobraževanja. Če bi želela delati v razredu oz. biti razrednik pa bi potrebovala pedagoško izobrazbo.

#### **DELOVNI ODNOS**

##### **5) Kako bi definirali delovni odnos pri delu z učenci?**

Delovni odnos je pogoj, da lahko pričneš delati. Ne nastane kar tako, ampak traja, da ga zgradiš in da se razvija. Je pa pomembno in glavno orodje, da socialno delo lahko poteka. Srčika delovnega odnosa mi je, to da je človek, s katerim sodelujem, meni enakovreden; nekaj mu je zmanjkalo pri reševanju problema in skupaj pomagava to najti. Enakovrednost gledam na samo na način enakovrednega sogovornika, ampak tudi skupnega iskanja rešitve. Soustvarjanje je pri tem glavni smisel vsega. To se mi je izkazalo tudi v praksi, ni samo beseda, ki se lepo sliši. Če delam z učenci iz prvega razreda ali s starši, vedno povem, ko se prvič srečamo, da je to moj način dela.

Je pa v tisti knjigi Vzpostavljane delovnega odnosa in osebnega stika zapisano zelo konkretno in kratko, kaj in kako, ampak ko začneš to spravljati v prakso vidiš, da ima to lahko sto in eno pojavno obliko. Delovni odnos zato vedno nastaja na novo.

##### **6) Ali pri delu z učenci sledite kakšni posebni metodi/načinu dela? Če da, kateri/kateremu?**

Se mi zdi, da je po eni strani vse precej spontano in odvisno od človeka, s katerim delam. Po drugi strani pa vse to, kar je spontano in se pokaže v različni obliki, sloni na kupu znanja – soustvarjanju, krepitevi moči. Vsemu temu, kar imamo

iz faksa. Pa npr. znanju o družinski dinamiki, skupinski dinamiki, razvoju otroka in mladostnika. Vse to je neke spravljenost in glede na situacijo, uporabim tisto, kar je najbolj smiselno.

**7) Ali lahko podate en primer take prakse?**

Ja, delala sem z dvema deklicama iz 8. razreda – eni je padla motivacija za učenje (še posebej pri kemiji), druga pa je imela dovolj znanja in dobre ocene, a je bila bolj tiha, z nikomer naj se ne bi pogovarjala – v začetku leta je prišla iz tujine, vsega se je morala naučiti ponovno. Druga drugi naj bi torej pomagali – ena z učno pomočjo, druga z bolj socialnega vidika. Veliko smo se pogovarjale o tem, kaj bi si želele in je bilo težko izvedeti, kaj bi, tudi same niso vedele. Potem sem pa sama začela razlagati o tem, da je korona vsem vzela veliko motivacije, tudi meni. Pa o notranji motivaciji itd.

Prvih nekaj srečanj smo nato delale kemijo, vmes pa je stalno potekalo spoznavanje in odkrivanje dinamike. Na eno srečanje je prišla deklica iz tujine sama in po pogovoru sem izvedela, da rada in dobro igra klavir. Tudi meni glasba veliko pomeni in hitro sem povezala, da druga deklica, ki sem jo poznala od prej, zelo dobro poje. Če skrajšam: na koncu smo naredili koncert, ugotovili, da težava pri prvi deklici sploh ni bila v kemiji in odkrili njene prave stiske ter opolnomočili tiho deklico, da je začela govoriti še z ostalimi sošolci.

Vedno je torej treba slediti človeku, kaj se z njim dogaja, kaj so njegove potrebe.

**8) Na kakšen način pa ste v omenjenem primeru vzpostavili delovni odnos z učenkama?**

Malo je bilo hecno, jaz sem prišla do njiju in začela pogovor. Razložila sem, da sem na novo zaposlena in da bi lahko (ker sem vedela za težave pri kemiji pri prvi deklici) se kdaj dobile in delale snov ali pa se samo pogovarjale. Rekla sem tudi, da meni kemija ni ravno všeč, da nisem dobra v njej in da bi zato druga deklica lahko pomagala, ker je bila zelo dobra. Malo sta se posmejali, ker sem vse tako v hecu povedala in sta se strinjali.

Ko smo se potem prvič dobile po vseh karantenah in teh stvareh, sem še enkrat ponovila; rekla sem jima, da sem navajena delati tako, da sodelujem in ne da narekujem ali odločam ali dajem navodila. Da bo zelo od njiju odvisno, kako bodo ure izgledale in da mi je pomembno, da je njima dobro, hkrati pa da je super, če povesta, kaj rabita, da se bosta dobro počutili. Pa seveda, da se bomo sproti dogovarjale kaj bomo počele, kdaj se bomo srečevale. Pa sta omenili kemijo in sem želela vedeti, kaj je s to kemijo, kaj se učijo in to. Pa smo prišle do tega, da če se enkrat na teden dobimo in pregledamo snov, ko se bo približevalo ocenjevanje pa malo bolj podrobno pogledamo celoto. To je bil nek naš dogovor o sodelovanju.

Deklico, ki ji gre kemija slabo sem vprašala, kaj je pri kemiji, ker ima drugje dobre ocene – če ji mogoče predmet ni všeč ali pa učiteljica in je rekla, da med covidom ji je padla motivacija. Pa smo spet zapeljale pogovor v smeri, da se nam je to vsem zgodilo, da je bilo to normalno, da to ni nič nenavadnega. Tudi jaz sem razlagala, kako sem delala magistrsko in kako sem se mučila in potem prišle do tega, da nič ni narobe z njo, če se ji ne da učiti.

**Bi lahko za vse našteto postavili vzporednice tudi pri vzpostavljanju delovnega odnosa z drugimi učenci?**

Ja, mislim da ja. Pri vseh smo začeli na tak način; predstavitev, osebne želje vseh vpletenih, korist, ampak hkrati tudi dobro počutje. To je vedno osnova. Potem pa kar se zgodi od tukaj naprej pa je vedno različno.

**9) Na kaj ste posebej pozorni, ko vzpostavljate delovni odnos (kaj je za vas pomembno, kaj označuje dober delovni odnos)?**

Mislim, da je zelo pomembna stvar, da si pri vsemu, kar počneš zelo jasen. To pri različnih ljudeh narediš na različen način – nekaj kar je meni jasno, ni nujno tudi tebi. Zato vedno iščem potrditev tega, da se razumemo, da smo na isti valovni, da ni dvoumnosti. Če tega ni, težko ustvariš varen prostor. Vedno iščem to razumevanje in nek občutek, da nekdo verjame temu, kar hočem sporočiti in da nočem nič slabega – to se še posebej pokaže pri starejših ali otrocih, ki ne sodelujejo prostovoljno in jih je nekdo poslal. Seveda pa tudi pri tistih, ki sami pridejo. To, da se ob meni dobro počutijo. Ključno je, da se ob koncu prvega srečanja že vsaj malo posmejimo – omogočiti, da se človek vsaj malo sprost. Priti po pomoč nikoli ni enostavno. To iščem, ta občutek, da gremo v pravo smer, da bo sodelovanje lahko steklo – včasih je to prej, včasih kasneje.

**JEZIK**

**10) Kakšno besedišče in jezik uporabljate, ko govorite z učenci?**

Njihovega.

**Kaj to pomeni?**

To ne pomeni, da se spremenim v osemletnega dečka, ampak da uporabljam svoj jezik, ki je združen z njihovim. Velikokrat kopiram njihove slengovske besede – besede, ki jih jaz sploh ne poznam in jih npr. učenci uporabljajo ali pa se z njimi igrajo. To skrbno pobiram in besede skladiščim, zato da vem, o čem oni govorijo in da to lahko uporabim, ko se pogovarjamo o čem zanje zanimivim.

Tudi ko imajo svoje težave, velikokrat uporabljajo svoje izraze – če npr. učenec sam sebi reče, da je butast, tega ne bom uporabila, se potem pogovoriva okrog tega. Pri tem imam v glavi en primer fantka, ki je govoril, da je problematičen. Tu pa sem se mu pridružila in sva začela razbijati te težke besede v smislu, kaj pa pomeni to, da je problematičen. Pa je povedal, da so mu to drugi povedali.

#### **Na kak način pa v tem primeru razbijate te težke besede, torej kako prilagodite način dela?**

Fantek ima diagnosticiran ADHD, udaril je učiteljico, spremljevalca, poklicali so reševalca ... Pa je hodil potem k meni, se igrat. Velikokrat je poslušal, da ima ADHD, da je problematičen. Pa sem ga vprašala, kaj to pomeni. Pa je rekel, da tako pravijo. In potem sem rekla še, če on tudi misli, da je problematičen. Pa je rekel, da ja, če tako tudi drugi pravijo. Pa sva pričela s tem, kaj sploh pomeni to, da je problematičen. Je rekel, da to, da nagaja. Kaj pa sama beseda problematičen – da delaš probleme. Ampak komu – ja učiteljem, staršem, je rekel. Torej ti drugim delaš probleme – doma mami ali v razredu delaš probleme. In je sam prišel do tega, fantek v 3. razredu, da drugim dela probleme, da ni sam problem. In sva s tem razbremenila težo teh besed.

#### **11) Ali besedišče in jezik prilagodite?**

Ja, ampak se pa obenem ne potopim čisto v njihov jezik, ker je njim tudi zabavno slišati kak moj izraz, kako mojo prigodo. Če se čisto zliješ v njih je škoda, je potrebno ohranjati svojo osebnost.

#### **12) Zakaj prilagodite besedišče in jezik?**

Mislim, da je to en dober način, da človeku pokažeš, da je slišan; torej nekaj, kar mi je povedal, je ostalo v meni in lahko to uporabim. Sicer pa to ustvari tudi bolj sproščeno vzdušje, da se človek počuti bolj domače. Lažje je, če z nekimi svojimi besedami pride in jih uporablja; npr. jaz fantku, ki je govoril, da je problematičen, nisem rekla, ne, temu se reče, da si otrok s posebnimi potrebami. Zakaj, če je on sam uporabil in imel za to svoje poimenovanje. Ne vsiljujem nekih strokovnih izrazov, čeprav se mi zdi, da so ti v socialnem delu razumljivi. Pa tudi npr., če nekdo pride k meni in reče jaz sem tako neumen, naj me pošljejo ne vem kam, se tu ustavimo in iščemo močne točke.

#### **13) Koliko po vašem mnenju uporaba jezika vpliva na delovni odnos?**

Jezik ima konkretno moč. Besede, ki jih uporabljamo v SD (soustvarjanje, krepitev moči, delovni odnos) nosijo tudi konkretno moč. Npr. na začetku delovnega odnosa ponavadi rečem, da sodelujemo – to je zelo močna, ampak nekaterim čudna beseda. Je pa potem vseeno pomembno, kako se ubesedi to sodelovanje. Krepitev moči npr. – kako zelo je pomembno, da znaš izluščiti močne točke posameznika. Da imaš pri tem prave besede, da jih znaš izbrati. Seveda je potrebno vse dokazati še z dejanji, ampak ubeseditve je začetek. Včasih ti tudi kak učenec razlaga in razlaga in razlaga nekaj, potem pa ti z eno besedo povzameš ali pozunanjš vse omenjeno in je lažje, ker se dobi pogled z neke druge perspektive pa tudi začuti se, da učencu pade neko breme z ramen.

#### **14) Se vam tekom vašega opravljanja dela ali študijskega obdobja zdi, da se je jezik spreminjal (npr. učencem s posebnimi potrebami ne pravimo več »prizadeti« ipd.)?**

Ne vem, če se je, sploh na področju otrok in mladostnikov – mislim, da stvari stojijo in da so ostale, kjer so bile. Mogoče edino pri Darji Zaviršek smo se pogovarjali o tem, da niso več učenci s posebnimi potrebami ... ampak da so to ljudje s težavami v razvoju v duševnem zdravju, ali z ovirami. Sem si pa zelo vzela k srcu, da je potrebno paziti, kako govoriš, kako označuješ stvari in kar vsem težim okrog tega. Npr. v šoli kdo reče Romom – cigani in tukaj ne ostanem tiho. Se mi zdi, da strokovni delavci zmoremo in moramo uporabljati jezik, ki opolnomoči. Se mi zdi, da se še posebej v šoli veliko uporablja jezik, ki diskriminira.

#### **15) Se ti glede na to, da je jezik ponekod še vedno diskriminatoren zdi, da je potrebno, da se ta spreminja?**

Ja, ampak v socialnem delu mislim, da so stvari urejene – seveda je še možnost za napredek, ampak se mi zdi, da strmimo k pazljivosti v uporabi jezika. So pa v šoli, v mojem delovnem okolju, nujne spremembe. Npr. ta izraz posebne potrebe – jaz jih imam tudi, ti tudi. Zakaj tega ne spremenimo?

#### **16) Kako bi opisali vašo uporabo jezika in komunikacije ob začetku kariere?**

Ker rada govorim, imam razširjen besedni zaklad, mi nikoli ni bilo zares težko. Bila sem veliko bolj previdna, preveč sem se posvečala namenu in preverjanju razumevanja, kar pa zna biti na trenutke zoprno. Saj, če človek jasno pove, ne vem, zakaj je potrebno trikrat preverjati, če si ga razumel.

#### **17) Kako bi opisali vašo trenutno uporabo jezika in komunikacije?**

Se mi zdi, da se mi je besednjak še bolj obogatil, predvsem v smislu strokovnih izrazov in razumevanja. Ki pa niso toliko strokovni, da jih ne bi mogel deliti s svojimi uporabniki. Jezik, ki ga ne potrebujem samo zato, da naredim izpit, ampak da lahko delam z ljudmi. Z leti in izkušnjami nabiraš in širiš nabor izrazov, poimenovanj doživetij, čustev, stanj, ki jih lahko podeliš. Tudi šale npr., ki delujejo, jih lahko uporabiš. Nabereš tudi način posredovanja znanja – kako si boš npr. zapomnil, kaj je romb – romb je pijan kvadrat.



**18) Ali menite, da se je ta spreminjal?**

Zagotovo.

**19) Katere so nove besede, izrazi, poimenovanja, ki jih opažate?**

Kot sem že rekla, na področju mladih ne opažam toliko sprememb. Razen tiste npr. o učencih s posebnimi potrebami.

**20) Kako bi lahko sledili novim spremembam, v kolikor bi do njih prišlo?**

Fakulteta za socialno delo mi še vedno ostaja blizu – slišim se s profesorji, hodim na izobraževanja. Imam rada vzdušje in ljudi tam, zato na tak način ostajam na tekočem. Potem pa so tu seveda še srečanja s kolegi, s katerimi imamo strokovne debate.

**21) Kdo ali kaj bi naj »opozarjal« ali učil o teh spremembah (morda še v večji meri)?**

Pred nekaj meseci bi ti na to odgovorila, da bi moral npr. faks bolj spodbujati nas bivše študente k temu, da smo ozaveščeni, da se oziramo za spremembami, da bi lahko bilo več brezplačnih izobraževanj. Zdaj pa mislim, da tisti, ki nimajo potrebe po tem in jim napredek in sledenje spremembam in ostajati v stiku s svojo stroko ni vrednota ali prioriteta, ne bi prišli tudi, če bi bilo karkoli zastoj ali pa ne bi rabili iti v službo. Tako na žalost pač je. Zato se mi zdi, da je največ na vsakemu posebej, kolikor se angažira in je odprt.

## **INTERVJU 4**

### **IZKUŠNJE**

**1) Koliko časa opravljate delo na vašem delovnem mestu?**

Na šoli kot svetovalna delavka delam 38 let. Že takrat sem morala narediti strokovni izpit, a je bilo drugače, kot sedaj. Imela sem strokovni izpit iz vseh področij: šolstva, centrov, vso zakonodajo pravzaprav. To so kasneje spremenili.

**2) Kakšna je dolžina vaše delovne dobe?**

Prav tako 38 let. Zdaj sem sicer že vrsto let samo na eni šoli, ko sem začela pred 38 leti sem pokrivala celotno upravno enoto. Malo sem delala na eni šoli, malo na drugi, malo na tretji in četrti.

**3) Ali so v svetovalni službi na vaši šoli zaposleni tudi ostali profili?**

Ja, pedagoginja.

**4) Kaj je vaš doprinos kot socialna delavka?**

Bi rekla, da se ukvarjam z vsemi področji po malo – tako psihološko kot pedagoško, gre za nek skupek vsega znanja. Ko sem pričela z delom, sem opazila, da drugi profili niso imeli toliko znanja o družinski terapiji, kot sem ga imela sama. Ta predmet nas je imela Gabi in veliko sem odnesla od tega. Sicer pa moje področje dela in moj doprinos kot socialne delavke pomeni delo na učenju in poučevanju, vzdrževanju šolske kulture, vzgoje, klime in reda, spodbujanju telesnega, osebnega in predvsem socialnega razvoja, zajema tudi področje poklicne orientacije in prepoznavanje ter pomoč pri socialno-ekonomskih krizah. Delam tako preventivno kot kurativno.

### **DELOVNI ODNOS**

**5) Kako bi definirali delovni odnos pri delu z učenci?**

Meni se zdi delovni odnos izziv. Poklican si, da pomagaš učencu in to je vselej na novo snovan odnos, v katerega vstopaš z nekimi izzivi.

**6) Ali pri delu z učenci sledite kakšni posebni metodi/načinu dela?**

Ja, pred leti sem obiskala izobraževanje NLP (nevrolingvistično programiranje), kjer sem se veliko učila o tehnikah komuniciranja in o osebnem razvoju pa o človeškem vedenju in o tem, kaj lahko človeka naredi najboljšega v tistem, kar dela. Tako da bi lahko rekla, da sledim temu. Šolstvo se neprestano spreminja, zato moraš biti vselej v stiku s tem, kar otroci potrebujejo in moraš znati brati njihove potrebe. Sicer pa poleg dela s posameznikom, vedno delam tudi s skupino, s celim razredom. Torej, da vključujem čim več udeležencev v nekem problemu.

**7) Če da, kateri/kateremu? (Ali lahko podate en primer take prakse?)**

Primer tega bi lahko bil npr., da prepoznam in sidram način komunikacije. Ko npr. govorim z učencem, sledim njegovi komunikaciji in tako prepoznam, kaj je tisto, kar je težava. Skupaj z njim tako lahko povzamem neko težavo in mu omogočim, da rešiva težavo.

**8) Na kakšen način vzpostavljate delovni odnos z učencem?**

Navadno poznam vse učence, še preden pridejo do mene. Do tega pride, ker se prvič srečamo že bodisi v vpisu v vrtec ali pri vpisu v 1. razred. Takrat imam pogovor z njimi in s starši in lahko se začne odnos in sodelovanje.

V kolikor koga še ne poznam ali pa gre za skupino, se poslužujem socialnih iger. Te skupino povežejo in tudi jaz otroke bolje spoznam.

**9) Na kaj ste posebej pozorni, ko vzpostavljate delovni odnos (kaj je za vas pomembno, kaj označuje dober delovni odnos)?**

Ključno se mi zdi spoštovanje. Da otrok vidi, da ga spoštujem in da tudi skupina, če delam z njo vidi, da v odnos vstopam spoštljivo. To je najprej. Vselej dam otroku tudi vedeti, da se da dogovoriti, četudi je naredil napako. Ga ne odbijem že na začetku, ampak skušam narediti nek prostor, da bo lahko povedal, kaj je bilo narobe.

**JEZIK**

**10) Kakšno besedišče in jezik uporabljate, ko govorite z učenci?**

Nič posebnega, torej govorim knjižni pogovorni jezik.

**11) Ali besedišče in jezik prilagodite?**

Ja, seveda.

**12) V primeru pozitivnega odgovora na prejšnje vprašanje: Zakaj prilagodite besedišče in jezik?**

Zaradi razumevanja učencev. En drugošolec ne razume enako kot devetošolec. Tudi zaradi razmišljanja, način razmišljanja drugošolca se razlikuje od devetošolca, od katerega se pričakuje že več odgovornosti in samostojnosti.

**13) V primeru pozitivnega odgovora na prejšnje vprašanje: Kako prilagodite besedišče in jezik?**

Vedno glede na situacijo. Ampak dam v ospredje to, da otroci govorijo, oni imajo glavno besedo, oni pridejo povedat, kaj se je zgodilo. Nikoli ne moraliziram. Pogovorim se z otrokom na način, da se mu prilagodim – sprašujem o počutju, čustvih, kaj ga je privedlo do nekega dejanja, kakšna je bila reakcija odraslih. Mlajše otroke to sprašujem precej enostavno, z nekaj besedami, brez pretiravanja. S starejšimi lahko vodiš drugačen pogovor. Vselej potem pridemo do nekega zavedanja otroka, kje je naredil napako.

**14) Koliko po vašem mnenju uporaba jezika vpliva na delovni odnos?**

Zelo. Otroku občuti, da je naredil napako, ampak mora vedeti, da se jo da popraviti. Otroku potem tudi preko načina, s katerim se pogovarjamo z njim ve, da ima nekoga, ki mu bo pri tem pomagal. Vedno se preko približevanja otroku potem z njim pogovorim, kako bi lahko drugič ravnal. In učenci včasih pridejo povedat, da jim gre nekaj lažje, odkar smo govorili.

**15) Se vam tekom vašega opravljanja dela zdi, da se je jezik spreminjal (npr. učencem s posebnimi potrebami ne pravimo več »prizadeti« ipd.)?**

Ja, bi rekla da se je kar spremenil, da je napredoval. Več je inkluzije, integracije.

**16) Ali ste spremembam naklonjeni ali ste mnenja, da se ta vseskozi preveč spreminja?**

Spremembe morajo biti, danes govorimo o generacijah ustvarjalnosti, oni nas potem učijo, kako moramo delati z njimi, se jim prilagajati.

**17) Kako bi opisali vašo uporabo jezika in komunikacije ob začetku kariere?**

Se mi zdi, da sem uporabljala več sredstev kaznovanja. Pa nekega družbeno koristnega dela. Več sem poudarjala napake otroka.

**18) Kako bi opisali vašo trenutno uporabo jezika in komunikacije?**

Zdi se mi, da smo sedaj manj ukalupljeni v pravilnike in da imamo lahko več svobode. Zdi se mi, da komuniciram odprto, spoštljivo.

**19) Ali menite, da se je ta spreminjal?**

Da, k temu je seveda pripomoglo tudi to, da sta tako jezik kot stroka socialnega dela znanstveno napredovala. Več imamo možnosti, svobode bi rekla.

**20) Katere so nove besede, izrazi, poimenovanja, ki jih opazate?**

Tako kot sem že prej omenila, inkluzija je ena izmed teh stvari. Pa za otroke s posebnimi potrebami so tudi novi izrazi. Ampak v šoli bi rekla, da se je to vse uveljavilo in prevzelo – uporabnik nikoli ni bil uporabnik, ampak otrok, učenec, tako da tukaj ni bilo težav. Kje drugje, na CSD-ju recimo, pa obstaja zato dosti sprememb, ker pridejo tja različne ciljne skupine.

#### **21) Kako sledite novim spremembam?**

Aktivna sem v aktivu upravne enote svetovalnih delavcev, kjer veliko govorimo o tem. Sicer pa sem tudi v študijskih skupinah, sodelujem z ostalimi šolami v okolišu. Pa tudi izobraževanj se precej udeležujem.

#### **22) Kdo ali kaj vas »opozarja« ali uči o teh spremembah?**

Ja tu vlogo zagotovo odigrajo ostali svetovalni delavci pa tudi kolegi na šoli.

**Se vam zdi, da bi moralo biti tega opozarjanja še več? S strani koga?**

Bi rekla, da je vsega dovolj na spletu. Če kaj potrebuješ, pogledaš, tako da nimam občutka manka.

### **INTERVJU 5**

#### **IZKUŠNJE**

##### **1) Koliko časa opravljate delo na vašem delovnem mestu?**

17 let. Ko sem prišla na šolo, sem morala narediti še strokovni izpit, bil je drugačen kot na CSD-ju, mislim, da je bil lažje. Imela sem veliko slovenščine, zaradi šolskega dela. Imela sem tudi mentorico, ki mi je pomagala, napisala sem nalogo za pristop k strokovnemu izpitu. Se spomnim, da sem se veliko učila o pravicah otrok, o šolskih zakonih, o Ustavi. To je bilo glavno. Na CSD-ju sem slišala, da so imele kolegice vsega več.

##### **2) Kakšna je dolžina vaše delovne dobe?**

18 let.

##### **3) Ali so v svetovalni službi na vaši šoli zaposleni tudi ostali profili?**

Ja, so. Nekaj mesecev nazaj smo bile zgolj tri – jaz, socialna pedagoginja in psihologinja. Po novem smo dobili še nekaj odstotkov več svetovalnega dela, tako da je sedaj z nami še specialna pedagoginja.

##### **4) Kaj je vaš doprinos kot socialna delavka?**

Jaz se osredotočam na učence ranljivejših skupin. Delam z revnejšimi, tujci, Romi. Z Romi delam največ – njih je na naši šoli 12-13%. To je bila tudi prva zaposlitev, ko sem prišla na šolo. Nudila sem jim učno pomoč. Sodelujem tudi s CSD-jem, s policijo, z Inšpektoratom za šolstvo. Nimam učencev z odločbami, to imajo socialna pedagoginja in psihologinja. Jaz sem pa bolj za ostala dela; sodelujem z ZPM-jem, zbiram denar, skrbim za šolski sklad, hodim v romsko naselje.

#### **DELOVNI ODNOS**

##### **5) Kako bi definirali delovni odnos pri delu z učenci?**

Za mene zdaj kot svetovalna služba, mislim, da gre za pristni odnos, da te otrok začuti. Otroci so čuječi in ne smeš se pretvarjati, si, kar si, moraš pristopiti z osebnim odnosom. Tako velja tudi za starše – vedno želim stike s starši, zato hodim tudi v naselje. Tudi npr., če sem kdaj jezna, to pokažem, če sem razočarana, to pokažem, da otroci vidijo, da se tudi meni dogajajo stvari, kot se njim. Pač pokažem čustva. Drugače pa so seveda razlike med učenci in družinami, z nekaterimi se lahko pohecaš, z drugimi ne, zato je potrebno imeti čut za to, kaj pri komu lahko. To moraš sprejeti in razumeti. Težko govorim o Romih, ampak govorim o družinah.

##### **6) Ali pri delu z učenci sledite kakšni posebni metodi/načinu dela?**

Ja. In moram že zdaj povedati, da je zelo pomembno, da pri tem vedno sodelujemo z vsemi učitelji, še posebej z razredniki.

##### **7) Če da, kateri/kateremu? (Ali lahko podate en primer take prakse?)**

Recimo delo na terenu, da grem v naselje. To zelo pripomore k odnosu. To želim prenesti tudi na učitelje – če gredo recimo v naselje, bodo nato starši naslednjič lažje prišli do učiteljev. Starši se potem vedno obračajo name, me kličejo, pridejo v pisarno. Lažje me sprejmejo, če vidijo, da sem med njimi, če me že na videz poznajo. Potem lažje pristopijo oni k meni, to učiteljem manjka.

Recimo letos imam eno punco v 9. razredu, je zelo sposobna, lani na koncu leta je rekla, da bo naredila osnovno šolo in se potem vpisala še na srednjo šolo. Bilo je tako na nek način dogovorjeno, tudi s starši. In urnik sem temu dekletu prilagodila, da ima vse vrste učne pomoči (strokovne); torej ima eno uro z učiteljico matematike, dve uri z učiteljico angleščine itd. Res smo želeli poskrbeti za to, da jo pripravimo na srednjo šolo in da premaga nekatere učne primanjkljaje. Prvi dan je bila v šoli, tudi drugi, potem pa je po vikendu ni bilo več v šolo. Na srečo sem bila o tem obveščena – izvedela sem celo, da se je poročila. Poklicala sem očeta in je iskreno povedal, da je pri fantu, ampak da je bil dogovorjen z njo, da gre v šolo. Skratka potem sem šla en dan v naselje za eno drugo stvar in se potem slučajno oglasila še pri družini tega dekleta. S starši smo se pogovorili in povedala sem, da je dekle šoloobvezno, da je to odgovornost staršev, da jo pošljejo v šolo, da lahko dobijo kazen in so lahko poklicani s strani CSD-ja, da lahko dobijo denarno kazen ... Otrok mora hoditi v šolo 9 let, ne glede na to, da je že stara 15 let. Potem smo govorili tudi o tem, da je punca zelo sposobna, da tudi starši želijo, da bi nadaljevala s šolanjem. To je bil en tak primer, zdaj zaenkrat je začela nazaj hoditi v šolo.

#### **8) Na kakšen način vzpostavljate delovni odnos z učencem?**

V naselju imamo vrtec, otroci mene poznajo vsaj na videz. Tako da večkrat grem v vrtec pozdravit, včasih grem z njimi na sprehod, se pozdravim s starši, s kolegicami, ki tam delajo. Potem me navadno večina njih že pozna, preden pride v šolo.

Sicer pa, res smo zdrava šola, ampak imamo način, da učenci od 1. do 9. razreda, ko pojejo kosilo, lahko pridejo k meni in dobijo sladico. Ponavadi, ko pridejo po bonbon, tudi kaj povejo, se malo pohecamo, se vzpostavi nek stik. Ampak to je vedno samo en bonbon! Saj kdo poskusi in vpraša, če lahko še enega, ampak je vedno meja.

Še prej pa sem imela učno pomoč in sem na tak način vzpostavljala stik. Pa tudi to, da sem hodila po razredih, vedno sem šla tudi na kake dneve dejavnosti – sploh starši romskih otrok so potem svoje otroke lažje spustili nekam, če so vedeli, da grem jaz zraven.

#### **9) Na kaj ste posebej pozorni, ko vzpostavljate delovni odnos (kaj je za vas pomembno, kaj označuje dober delovni odnos)?**

To, da začutim otroka. Vem, pri katerem se moram ustaviti, kateri samo kima in česa ne želi. Nikoli, nikoli ne silim v odnos, vedno dam prostor. Nekateri pridejo včasih samo po objem, zato je potrebno to začutiti in vedeti, da mogoče ne bodo ali ne morejo ničesar povedati. Dati prostor in začutiti, kje so. Sicer pa to še zdaleč ne pomeni, da imam z vsemi dobre odnose, komu grem seveda tudi na živce.

### **JEZIK**

#### **10) Kakšno besedišče in jezik uporabljate, ko govorite z učenci?**

Normalno govorim, termine seveda ne uporabljam. Mogoče uporabim kdaj tudi kako njihovo besedo. Obstaja izjema, ko pridejo npr. učenci z naše šole ponovno delat na šolo preko javnih del, takrat je drugače, smo sodelavci in uporabljamo tudi neke termine.

#### **11) Ali besedišče in jezik prilagodite?**

Seveda, vedno.

#### **12) V primeru pozitivnega odgovora na prejšnje vprašanje: Zakaj prilagodite besedišče in jezik?**

Nekateri razumejo vse, nekateri samo posamezne besede. Zaradi njihovega razumevanja in boljšega odnosa. Pa seveda zato, da se približaš otroku, da greš na njegovo raven. Vedno se ti pridružuješ. Ne moreš govoriti jezika v terminih, če ne vedo, za kaj gre.

#### **13) V primeru pozitivnega odgovora na prejšnje vprašanje: Kako prilagodite besedišče in jezik?**

Tako kot sem že rekla, ker nekateri ne razumejo vsega, potem poenostavim in npr. namesto »Kje imaš zvezek?«, rečem »Zvezek«, »Počakaj«, »Pridi«. Zelo preprosto in jasno njim. Večina otrok tako veliko kima, kot da razumejo, ampak na koncu ne razumejo. Veliko zato tudi preverjam razumevanje, vprašam, »Ali si razumela, kaj sem povedala?«, »Lahko ponoviš?«.

Včasih tudi samo dešifriram kako sporočilo – me starši pokličejo ali pa me otrok vpraša, kaj je učiteljica mislila z nekim vabilom ali pa zapisom v zvezek.

Sicer pa sem veliko uporabljala tudi slike – ampak to je bolj prav prišlo v času učne pomoči.

#### **14) Koliko po vašem mnenju uporaba jezika vpliva na delovni odnos?**

Zelo. Staršem je težko priti na šolo in se pogovarjati z učitelji – večini staršev, ne čutijo se kompetentne, da bi sodelovali v pogovoru z njimi. Zato največkrat pokličejo mene, ker vedo, da bom povedala po domače.

**15) Se vam tekom vašega opravljanja dela zdi, da se je jezik spreminjal (npr. učencem s posebnimi potrebami ne pravimo več »prizadeti« ipd.)?**

Mogoče je celo več strokovnega jezika, kot je bilo prej. Tak občutek imam. Včasih npr. ko sem mentorica, se prav sprašujem, kaj točno želijo na fakulteti. Sicer pa so se romski otroci, bi rekla, precej prilagodili slovenskemu jeziku in znajo precej govoriti v slovenskem jeziku. Mogoče je tudi zaradi tega več terminov – mogoče so tudi uporabniki bolj usposobljeni in se potem zdi, kakor da več razumejo. Ampak jaz sem še stara šola, meni bi bilo lažje po domače, preprosto vprašati ali povedati.

**16) Ali ste spremembam naklonjeni ali ste mnjenja, da se ta vseskozi preveč spreminja?**

Seveda ko se pišejo knjige, morajo biti stvari strokovne in znanstvene, ampak ko se dela z ljudmi, pa mora biti socialno delo preprosto.

**17) Kako bi opisali vašo uporabo jezika in komunikacije ob začetku kariere?**

Bi rekla, da sem ob začetku govorila precej šolsko, kot po knjigi, nekih načinov dela sem se precej držala. Pa precej sem opozarjala glede uporabe nekih besed, še posebej romske otroke. Rekla bi tudi, da sem bila precej »mama«, v tem smislu opozarjanja in skrbi. Ne grem več toliko v svetovanje. To razliko pri sebi vidim še posebej, ko dobim nove sodelavce in vidim, kako govorijo in potem tudi, kako govorim sama. Se takrat zavedam, da čez leta pride šele do neke spontanosti.

**18) Kako bi opisali vašo trenutno uporabo jezika in komunikacije?**

Vsekakor se tekom let razširi besedni zaklad, pride do več spontanosti.

**19) Ali menite, da se je ta spreminjal?**

Da.

**20) Katere so nove besede, izrazi, poimenovanja, ki jih opažate?**

Mogoče beseda inkluzija je nova. Integracija, segregacija so bile prej, sedaj pa inkluzija. Danes imamo več opisov ali diagnoz otrok; npr. ADHD, asperger, skotopični sindrom, dispraksija, disleksija, ... Na naši šoli imamo srečo, da pedagoginje to zelo dobro predstavijo učiteljem in ostalim, ki delajo z otroki z odločbo. Včasih so seveda takim otrokom rekli, da so živahni ali pa se je govorilo o otrocih, ki jim ne gre.

**21) Kako sledite novim spremembam?**

Najprej so tu pedagoške konference, največ izvem tudi od specialnih in socialnih pedagogov, kot sem že povedala. Oni to potem približajo, kako se otrok počuti, zato učitelji in ostali to bolje sprejmejo.

**22) Kdo ali kaj vas »opozarja« ali uči o teh spremembah?**

Največ kolegi pa tudi preko izobraževanj – to pripelje do »razrahljanja« učiteljev pa tudi nas, svetovalnih delavcev.

**Bi moral še kdo opozarjati na te spremembe?**

Super se mi zdi, če je to na šoli, v hiši. Lahko bi to delala socialna zbornica ali pa društvo svetovalnih delavcev, ampak ker bi bili to zunanji izvajalci, bi lahko to tako učitelji kot svetovalni delavci razumeli »narobek«, kot da jim nekdo od zunaj, ki ne pozna dotičnih otrok, nekaj predava. Zato se mi zdi super, da to počno sodelavci in nimam občutka, da je tega pri nas premalo.

## **INTERVJU 6**

### **IZKUŠNJE**

**1) Koliko časa opravljate delo na vašem delovnem mestu?**

Na svoji šoli sem 34 let, prej sem bila nekaj let na manjši šoli v bližini.

**2) Kakšna je dolžina vaše delovne dobe?**

38 let. Ko sem začela, sem morala opraviti tudi strokovni izpit – takrat je bil zelo zahteven, vsi profili – pedagogi, psihologi, socialni delavci, smo imeli isti izpit. Opravili smo kar 7 izpitov na dan, vključena je bila vsa zakonodaja.

Takrat je bilo tudi bistveno več izobraževanj. Pripravljali jih je Svetovalni center v Ljubljani, kjer so nudili brezplačne možnosti za srečanje vsakih 14 dni. Bilo je zelo strokovno opravljeno, spoznal si krog ljudi in tako si začel s kariero ... Sama sem začela zelo mlada, 20 let sem imela in zato me niso jemali resno, bila sem kar porinjena v to, ko sem po takrat še višji šoli za socialno delo, še ne pred koncem študija dobila zaposlitev.

**3) Ali so v svetovalni službi na vaši šoli zaposleni tudi ostali profili?**

So. To so psihologinja, socialna pedagoginja, pedagoginja in socialna pedagoginja, ki je v deležu, zaradi postcovidne situacije. Ker imamo ob redni šoli tudi osnovno šolo s prilagojenim programom, imamo v aktivu tudi specialne pedagoge.

**4) Kaj je vaš doprinos kot socialna delavka?**

Delo imamo sicer v našem timu razdeljeno. Jaz pa se sicer ukvarjam s področji kot so subvencije, vpis v 1. razred, poklicna orientacija, kontakt s CSD-jem (pogovor vedno izvedemo na šoli, ne na CSD-ju, ker imajo ljudje odpor hoditi tja), policijo, sodiščem, občino, enoto za družbene dejavnosti, šolski sklad, sestanki učiteljskega zbora oz. urejanje izobraževanja na konferencah (kdo bo gost), obiski na domu – to so najbolj »moja« področja. Prisotna sem tudi na dnevih dejavnosti. Drugače pa si enakomerno porazdelimo ostalo, npr. tabore, šolski parlament, sodelovanje s srednjimi šolami.

**Bi rekli, da med profili zaznate kakšno razliko?**

Najbolj pomembno se mi zdi, in to je tisto, kar je pri socialnem delu še posebej v ospredju, da imaš čut za sočloveka, da znaš pristopiti, da znaš stopiti v njihove čevlje, da nisi birokrat (čeprav se to zahteva – ampak papirji te v socialnem delu v šoli »požrejo«). Ne morem pa zares reči, da je med nami kaka razlika, saj dobro sodelujemo in si delo razdelimo.

**DELOVNI ODNOS**

**5) Kako bi definirali delovni odnos pri delu z učenci?**

Delovni odnos je lahko zelo kratek, ko npr. učitelj pripelje učenca v pisarno in reče »naredite nekaj z njim«. To je zame vedno zelo težko, ker te imajo otroci za šolskega policaja. Drugače pa mislim, da je potrebno delovni odnos načrtno graditi, kar sem sama tudi delala. Vedno moraš priti do otroka z druge strani, moraš se zanimati zanje.

Skozi moje delo mi je bilo v pomoč, da sem bila razredničarka, kar je pomenilo, da sem imela svoj razred in starše, s katerimi smo veliko sodelovali. Tako tudi vidiš kot učitelj, kot razrednik, kako neke stvari potekajo – veliko dela imajo učitelji in tako jih lažje razumeš.

**6) Ali pri delu z učenci sledite kakšni posebni metodi/načinu dela?**

Ja, vsekakor.

**7) Če da, kateri/kateremu? (Ali lahko podate en primer take prakse?)**

Vsega mogočega sem se že lotila; npr. kuhinje (kot krožka, kamor so lahko hodili učenci), gledališča, organizacije druženja med generacijami. Organizirala sem tudi plesne vaje pa obdelavo zelišč in zelenjave v visokih gredah, tabore za nadarjene, vrstniško mediacijo.

Ko sem bila razredničarka, sem naredila poseben sistem pisemc, vabil, obvestil, ki so bila bolj prijazna, z neko osebno noto. To sem nato podelila naprej ostalim učiteljem.

Mislim, da je dobro se čim več stvari kar lotiti – ker ko začneš nekaj delati, takrat pridejo otroci in jih lahko spoznaš skozi različne načine druženja in dejavnosti. Se mi pa zdi še, da se otrok predvsem ne smemo bati, moramo jih spustiti k sebi. In tudi, da otroci takoj začutijo, če je odrasla oseba pristna in zakaj pravzaprav prihaja v službo.

**8) Na kakšen način vzpostavljate delovni odnos z učencem?**

Ko grem npr. po otroka vprašam, kaj se je zgodilo, kaj se dogaja. Vedno mu tudi povem, da se midva razumeva, da kar je naredil pa ni bilo v redu. Skušam biti prijazna – se ne derem, ne žalim, ampak poslušam. Včasih sem dolgo tiho. Dam učencu čas, da pove. Nekateri učenci pridejo samo po objem, zato je potrebno oceniti, kaj učenec potrebuje.

V prejšnjem šolskem letu smo imeli primer samomora v drugi triadi. Takrat smo z nekaterimi učenci samo jokali. Ali pa se v razredu pogovarjali o tem.

Velikokrat kakšno stvar »zapakiramo« v poklicno orientacijo ali kako drugo dejavnost – to je najlažje pri višjih razredih, saj potem tega učenca vsi sprašujejo, zakaj je šel k svetovalni delavki in je lahko učence hitro sram. In zato je najlažje reči, da je imel npr. svetovanje o poklicu ...

Drži pa tudi, da vedno odnosa ne moreš vzpostaviti; takrat si to priznam in se pogovorim s kolegicami. Povem jim, da učenca »ne najdem«, da ne znam priti do njega in nato primer prevzame katera izmed njih.

**9) Na kaj ste posebej pozorni, ko vzpostavljate delovni odnos (kaj je za vas pomembno, kaj označuje dober delovni odnos)?**

To takoj veš – začutiš. Najbolj to opazim takrat, ko se otroci vrnejo, ko jih vidiš na hodniku in te pogledajo, se nasmejijo, ti rišejo risbe, pravljičice, te objamejo. Starejšim učencem povem, da naj vedno povedo, če opazijo koga, ki se mu kaj dogaja (ali v razredu ali na šoli) – poudarim, da stvari naj ne prevzamejo nase in da naj vedno pridejo povedat.

## **JEZIK**

### **10) Kakšno besedišče in jezik uporabljate, ko govorite z učenci?**

Uporabljam pogovorni jezik, brez slenga in tudi brez mašil – jaz nisem sošolka učencev in pomembno se mi zdi izpostaviti še, da na tak način, če govoriš besede točno tako kot oni, ne dobiš nujno njihovega zaupanja – to se gradi na drugačen način. Tudi z majhnimi otroci nimam dojenčkastega načina komunikacije. Uporabljam čim manj tujk, razumljiv in vsakdanji jezik.

### **11) Ali besedišče in jezik prilagodite?**

Ja, vedno.

### **12) V primeru pozitivnega odgovora na prejšnje vprašanje: Zakaj prilagodite besedišče in jezik?**

To moramo vedno narediti. Sama želim, da me učenec razume, da ve, kaj hočem povedati.

### **13) V primeru pozitivnega odgovora na prejšnje vprašanje: Kako prilagodite besedišče in jezik?**

S 1. razredom govoriš drugače kot z 9. razredom – njim lahko poveš kaj med vrsticami. 1. razredu pa jezik prilagodim predvsem preko pravljičice, zgodbe, risbe, v samem pogovoru pa ne uporabljam pomanjševalnic in skušam biti čim krajša.

Sicer pa tudi s pomočjo lutke ali pa npr. mavrične sobe – tam lahko učenci ležejo na posteljo in potem govorijo ali pa počivajo, če se slabo počutijo. Imamo tudi boksarsko vrečo – torej najprej morajo učenci dati jezo, težke stvari iz sebe, šele nato lahko začnejo govoriti. Tudi to je en pristop k prilagoditvi, da jim najprej sploh omogočiš, da komunicirajo s tabo in se odprejo.

### **14) Koliko po vašem mnenju uporaba jezika vpliva na delovni odnos?**

Na tak način jih dobiš, ti prisluhnejo. Potem pridejo še večkrat, ker so videli, da je nekaj pri njih delovalo. Ali pa zgodi se, da pripeljejo npr. naslednjic še koga s sabo. Enkrat so npr. trije učenci prišli boksat – dva sta držala vrečo, eden boksal. Ključno se mi zdi, da ima vodstvo posluš za take stvari, ki jih lahko organiziraš. Zato ja, seveda imajo take prilagoditve in potem uporaba jezika velik vpliv na odnos.

### **15) Se vam tekom vašega opravljanja dela zdi, da se je jezik spreminjal (npr. učencem s posebnimi potrebami ne pravimo več »prizadeti« ipd.)?**

Ja, mogoče je nekaj sprememb. Šoli s prilagojenim programom so npr. rekli pomožna šola – bila je odmaknjena od redne OŠ in potem smo se čez leta združili, v isto stavbo. Malo se trenutno sicer stvari spreminjajo, predvsem pri starejših – zdaj dajo lažje soglasje za to, da se otrok šola na OŠPP (osnovna šola s prilagojenim programom), včasih to odklanjali. Vedno je odvisno od učitelja, kako, s kakimi besedami predstavi nek program ali pa otroka samega v razredu. Drugače pa imamo v zadnjem času pozitivne izkušnje in zato manj odklanjanja sodelovanja.

### **16) Ali ste spremembam naklonjeni ali ste mnenja, da se ta vseskozi preveč spreminja?**

Pri nas so bili vedno otroci – zato nimam občutka, da so se stvari preveč spreminjale. Pa tudi menim, da pri otrocih in pri njihovem poimenovanju ne sme biti razlikovanja – tako nižji izobrazbeni standard kot redna osnovna šola se morata povezovati, gre za inkluzijo. Ko se je pri nas oblikoval oddelek OŠPP (ko smo se združili v isto stavbo), smo s timom svetovalne službe veliko hodile po oddelkih redne šole in se pogovarjale z otroki. Smo se šli razne socialne igre na temo sprejemanja, razumevanja raznolikosti – npr. držali so svinčnik v drugi roki in poskušali pisati, sedli so v zadnjo klopi in skušali prebirati s table ... Take stvari, da vsaj malo vidijo učenci na redni šoli, kako je, če imaš nekje težave.

### **17) Kako bi opisali vašo uporabo jezika in komunikacije ob začetku kariere?**

Na začetku sem imela občutek, da moram veliko svetovati. Precej stvari sem delala tako, kot piše v knjigah, kot so nas naučili. Vsak seveda plava po svoje, sama si na začetku veliko stvari nisem upala – npr. objeti otroka ali pa preizkusiti nek način dela. Rekla bi, da sem bila tudi bolj pisarniška, ko smo komunicirali je bila med nami vedno miza in za njo stoli, otroka nisem upala vzeti na kolena in na tak način komunicirati z njim.

### **18) Kako bi opisali vašo trenutno uporabo jezika in komunikacije?**

Zdaj je drugače. Ne sedim za pisarniško mizo, ampak imam okroglo mini mizo in okrog stole, da se lahko vidimo. Zdi se mi, da sem sedaj bolj prijateljska.

### **19) Ali menite, da se je ta spreminjal?**

Je, gotovo.

**20) Katere so nove besede, izrazi, poimenovanja, ki jih opažate?**

Čuječnost je ena taka stvar, za katero se mi zdi, da se je v zadnjem času pojavila. Drugače pa izraz, ki ga je Gabi Čačinovič Vogrinčič izpeljala – opolnomočenje. Ta se mi zdi zelo dober in tudi v praksi zelo uporaben. Otroku damo moč, ko pride po pomoč ali po moč.

**21) Kako sledite novim spremembam?**

V zadnjem času bolj malo tega, da bi kdo rekel, da moramo npr. iti na kakšna izobraževanja. Za šolsko svetovalno službo se mi zdi tega bistveno premalo – na pravem izobraževanju nisem bila že zelo, zelo dolgo. Sicer sem temu sledila preko izobraževanj – eno izmed boljših je bilo izobraževanje za vrstniško mediacijo, tam sem se naučila kako poslušati, uporabljati jaz sporočila, povzemati, kako delati s konflikti. Zdaj se mi zdi, prednost bolj dajejo IKT področju, kar je škoda, ker še vedno moramo nekako komunicirati v živo.

**22) Kdo ali kaj vas »opozarja« ali uči o teh spremembah?**

No torej, včasih je bilo to preko izobraževanj, gestalt taborov, konferenc.

**Kdo pa bi po vašem mnenju moral opozarjati na spremembe?**

Najprej zagotovo Ministrstvo za izobraževanje, ker so oni financerji različnih izobraževanj. Oni bi morali poskrbeti, da se mi razvijamo, da nam je mar, kako komuniciramo.

Potem pa je tu mogoče še Društvo šolskih svetovalnih delavcev – vem, da se oni zelo trudijo. Včasih je bilo tako, da so prišli izvajati izobraževanja iz Finske, dvorane so bile polne, ko je bilo kako tako izobraževanje. Šlo se tudi za to, da smo držali skupaj. Danes nas je premalo in je to težje. Na normative smo opozarjali leta in se je šele sedaj uspelo nekaj spremeniti.

Ključno se mi zdi, da bi se nas združilo več svetovalnih delavcev in bi potem lažje opozarjali na take stvari – kje se je kaj spremenilo, kako biti še boljši v svojem poklicu, zakaj so posamezni profili nujni, da ostanejo v šoli.

## **INTERVJU 7**

### **IZKUŠNJE**

**1) Koliko časa opravljate delo na vašem delovnem mestu?**

Na delovnem mestu sem 7 leto. Naredila sem strokovni izpit pa tudi pedagoško andragoško izpopolnjevanje, da lahko delam v šoli. Narejen imam tudi Zakon o upravnem postopku, ki mi omogoča dela in vodenje dokumentacije za učence s statusi.

**2) Kakšna je dolžina vaše delovne dobe?**

20 let.

**3) Ali so v svetovalni službi na vaši šoli zaposleni tudi ostali profili?**

So ja. Imamo dva psihologa, dva pedagoga in jaz sem socialna delavka. Pedagogi v sklopu šolske svetovalne službe izvajajo predvsem dodatno strokovno pomoč.

**4) Kaj je vaš doprinos kot socialna delavka?**

Moja področja so učenci priseljenci, poklicna orientacija, nadarjeni, učenci z zdravili, subvencije, šolski sklad, prijava v šolo v naravi, sodelovanje z vodstvom, delo z učitelji, obravnava medvrstniškega nasilja, delo s starši in z zunanjimi institucijami (CSD, policija, zdravstvo, Ljudska univerza).

**Kje konkretno pa vidite prednost socialnega dela?**

Rekla bi, da socialno delo deluje interdisciplinarno, da vnašamo svoj pogled v delo, ki je vedno usmerjen v rešitve. Sama sem si, ko sem začela delati, oblikovala tudi svoj sistem obravnave neke teme – imam gradivo, ki ga uporabljam pri delu z učenci in je usmerjeno v rešitve.

### **DELOVNI ODNOS**

**5) Kako bi definirali delovni odnos pri delu z učenci?**



Delovni odnos je sodelovanje, v katerem se zgodijo procesi pomoči. Učenci lahko k nam pridejo prostovoljno ali neprostovoljno, zato je pri tem toliko bolj pomembno, kako se lotimo vodenja. Včasih je v odnosu potrebno samo usmerjenje, vedno pa je potrebno poslušati, preverjati, ali razumemo, kaj nam je učenec povedal.

Delam individualno, skupinsko in s celim razredom.

**6) Ali pri delu z učenci sledite kakšni posebni metodi/načinu dela?**

Ja, že prej sem govorila o svojem sistemu, ki ga imam – to je gradivo, ki mi pomaga in tudi učencem ali staršem, ki pridejo k meni, da nekaj primejo v roke in lahko to preberejo še potem, ko zapustijo naše srečanje.

**7) Če da, kateri/kateremu? (Ali lahko podate en primer take prakse?)**

Torej to je primer zapisnika o medvrstniškem nasilju (ki ga izpolnim jaz in učenec), list o pozitivni vedenjski podpori (kako učenec sledi pravilom – učitelj in starši ga ocenjujejo, na koncu tedna skupaj pogledamo, kje je šlo učencu dobro), vprašanje o treh željah, metoda čarobne palčke (kaj bi otrok spremenil, če bi lahko), risba svoje družine in doma, razmislek in zapis o dogodku (ko učenec pride, kaj se je zgodilo, koga je poškodoval, kaj je želel doseči), dogovor o vedenju (in dnevne ter tedenske obveznosti otroka) in družinski načrt (ki pride najbolj prav, ko delam s starši, ki ne vejo točno, kako se pogovarjati s svojim otrokom, kakšno rutino potrebuje).

Odkvisno od dogodka, ampak navadno vedno govorim z učencem posebej, šele nato s starši. Z novim zakonom je žal tako, da potrebujemo soglasje staršev, da lahko opravimo svetovalni razgovor. Nikoli pa otrok, če je prišlo npr. do medvrstniškega nasilja, ne konfrontiram – oz. je to zelo, zelo redko. Pozorna sem tudi na to, da je pri razgovoru z otrokom, v primeru nasilja, z njim vedno tudi zagovornik – to je odrasla oseba, ki zagovarja pravice otroka in je kot priča nekemu pogovoru.

**Kdo je navadno ta zagovornik?**

Gre za odraslo osebo, zaposlenega strokovnega delavca v šoli.

**8) Na kakšen način vzpostavljate delovni odnos z učencem?**

Na različne načine, ker delam z različnimi skupinami otrok.

Npr. z nadarjenimi vstopam v odnos preko razrednikov – oni so predlagatelji, zato na tak način vstopam v odnos z njihovimi učenci in potem tudi starši.

Potem s priseljenci – ti pridejo že na vpis s starši in jih tam vidim prvič. Tukaj navadno posredujem informacije, skušam izvedeti čim več o učencu.

Z mlajšimi otroci navadno barvam, se grem kakšno drugo igro, ko se vidimo prvič. Zgodi se, da nas seznani (ob vpisu) lahko tudi razrednik.

Pri skupinah mislim, da moraš imeti karizmo, naravno izpeljevati stvari, sicer učenci hitro začutijo, da igraš. Pa stabilnost je ključna in meje ter obenem sprejemanje vseh.

Če je učenec poslan k meni pa vedno pristopim s pozitivno spodbudo – ne glede na to, kaj se je zgodilo. Učenec mora vedeti, da je cenjen in edinstven.

**9) Na kaj ste posebej pozorni, ko vzpostavljate delovni odnos (kaj je za vas pomembno, kaj označuje dober delovni odnos)?**

Ja predvsem to, da so neprecenljivi, da so vredni. Dati jim moraš občutek spoštovanja in vedno ločiti posameznika od njegovega vedenja – če je nekaj naredil narobe, to še ne pomeni, da je slaba oseba.

**JEZIK**

**10) Kakšno besedišče in jezik uporabljate, ko govorite z učenci?**

Govorim tako, kot govorijo učenci – slovensko, v narečju, ker tukaj tudi v največji meri tako govorimo.

**11) Ali besedišče in jezik prilagodite?**

Da.

**12) V primeru pozitivnega odgovora na prejšnje vprašanje: Zakaj prilagodite besedišče in jezik?**

Predvsem zato, da pridem v stik z njimi, da se povežem z njimi. Pomembno se mi zdi, da raziskuješ, si raziskovalec in ne strokovnjak.

**13) V primeru pozitivnega odgovora na prejšnje vprašanje: Kako prilagodite besedišče in jezik?**

Na način, da vedno predstavim s preprostim jezikom, kako bomo delali. Tako učence najlažje pridobim za delo. Najprej pa je to seveda odvisno od konteksta dela; če gre za svetovanje, preventivo, poklicno orientacijo.

V primeru svetovanja vedno zavzamem osebni pristop – skupaj z učencem raziskujem, kaj potrebuje in pri tem ga zrcalim, uporabljam njegov jezik.

Pri poklicni orientaciji vedno tudi sama rešujem, za kateri poklic sem primerna. Glasno berem in skupaj z učenci izpolnjujem obrazec – na tak način vidijo, da imam tudi jaz interese, tako kot oni.

Vedno pa pri vseh usmerjam pozornost v pozitivno, dobro smer. Kaj je tisto, kar je dobrega pri vsemu skupaj, grem proti rešitvam. Proti rešitvam pa lahko pridemo samo z jasnimi cilji, zato jih z učenci vedno opredelim – pa če gre za svetovanje ali poklicno orientacijo. Potem je lažje po korakih preverjati, ali mislimo isto. Torej jasnost in preverjanje razumevanja je še nekaj, česar se zelo poslužujem pri delu.

**14) Koliko po vašem mnenju uporaba jezika vpliva na delovni odnos?**

Zelo. Veliko je odvisno od tega, kako stvari spelješ – otroke sam ne etiketiram. Drži pa, da ne gre vedno tako, kot bi si želeli in vedno ne prideš do nekega cilja. Pri meni se to izkaže takrat, ko npr. starši ne želijo sodelovati.

**15) Se vam tekom vašega opravljanja dela zdi, da se je jezik spreminjal (npr. učencem s posebnimi potrebami ne pravimo več »prizadeti« ipd.)?**

Po sedmih letih nimam občutka, da bi se kaj veliko spremenilo – to je dolga doba in hkrati ni.

**16) Ali ste spremembam naklonjeni ali ste mnenja, da se ta vseskozi preveč spreminja?**

Da, sem naklonjena. Opažam, da se veliko stvari prenaša na učitelje in tisti starejši nimajo toliko znanja o tem, kako npr. poimenovati delo z otrokom ali otroka samega, kaj se mu dogaja. Moja naloga v šolski svetovalni službi je tudi, da učitelje osveščam o teh spremembah, da naj uporabljajo bolj vključujoč jezik. Drugače bi še vedno uporabljali jezik, kot ga uporabljajo v medicini – tam smo vsi pacienti. Ko čakaš v čakalnici in te pokličejo »pacient« to nima dobrega prizvoka, te zaznamuje. Na naši šoli smo opazili, da v kolikor predmet ali pa neka dejavnost vključuje besedo »pomoč«, učenci temu predmetu ali dejavnosti niso naklonjeni. Tudi npr. »dopolnilni pouk«. Ko je učitelj izpostavil učenca pred razredom in rekel, naj pride na dopolnilni pouk, je bilo otrokom pogosto nerodno – češ, zakaj pa jaz potrebujem pomoč. To smo zato rešili na način, da smo dopolnilni pouk preimenovali v »jutranji pouk matematike« ali pač katerega koli drugega predmeta. Še vedno gre v osnovi za dopolnilni pouk, a smo tega preimenovali.

**Ste zaznali spremembo pri učencih in obisku, ko ste dejavnost preimenovali?**

Bolj je šlo za to, da se učenci niso počutili neprijetno in temu smo sledili.

**17) Kako bi opisali vašo uporabo jezika in komunikacije ob začetku kariere?**

Na začetku ne veš, kaj točno bi, katero gradivo bi prijel v roke, s čim bi si pomagal. Sam sem imel veliko idej, a niso bile vedno izvedljive. Tako da tega se učiš, kako ubesediti neko stvar po svoje, da ni taka, kot je zapisana v neki knjigi, priročniku.

**18) Kako bi opisali vašo trenutno uporabo jezika in komunikacije?**

Se mi zdi, da so me osebne izkušnje zaznamovale. Bolj sem fleksibilna, opazim, kdaj moram s kom uporabiti kateri jezik. Pa tudi jasna sem bolj, bolj preprosto govorim. Ne zapletam se več toliko. Znam bolj preusmeriti situacijo in zaznati, kaj je kje potrebno.

**19) Ali menite, da se je ta spreminjal?**

Da.

**20) Katere so nove besede, izrazi, poimenovanja, ki jih opažate?**

Na to vprašanje težko odgovorim, to bi bilo bolje vprašati učitelje za dodatno strokovno pomoč. Ne zdi se mi, da bi bilo v socialnem delu kaj veliko novega.

**21) Kako sledite novim spremembam?**

Skozi aktiv šolske svetovalne službe, potem izobraževanja, strokovne ekskurzije.

**22) Kdo ali kaj vas »opozarja« ali uči o teh spremembah?**

Predvsem kolegi, skozi izmenjevanje teh izkušenj pa tudi intervizija, ki jo imamo na šoli. Včasih tudi supervizija. Govorimo predvsem o tem, kako je kdo rešil kako situacijo in iz tega se lahko veliko naučimo.

### **Bi moral kdo še bolj opozarjati na spremembe?**

Da, društvo šolskih svetovalnih delavcev bi se moralo predvsem bolj zavzemati za status socialnih delavcev – ta je zelo slab v javnem smislu. Sicer pa mislim, da tudi ravnatelji, od katerih je precej odvisno, ali bodo zaposlili socialnega delavca ali kateri koli drug profil. Pa tudi fakulteta, za večjo zastopanost in enakovrednost, ter pomembnost nas socialnih delavcev, ki s svojim jezikom veliko prispevamo, bi se morala boriti. Mislim pač, da ne obstajajo profili, ki bi bili večvredni.

## **INTERVJU 8**

### **IZKUŠNJE**

#### **1) Koliko časa opravljate delo na vašem delovnem mestu?**

Tule sem 14 let. Opravljam delo svetovalne delavke tako v šoli kot v vrtcu, potem pa, ker gre za delež v zaposlitvi, opravljam še delo knjižničarke. V šolo sem vstopila preko javnih del, nudila sem učno pomoč učencem Romom. Potem sem seveda morala opraviti še strokovni izpit v šolstvu in še pedagoško andragoški izpit. Delala sem tudi v socialnem varstvu, zdaj pa sem že 14 let tukaj, na OŠ. Ker delam v knjižnici, sem morala opraviti še izpit iz bibliotekarstva.

#### **2) Kakšna je dolžina vaše delovne dobe?**

23 let.

#### **3) Ali so v svetovalni službi na vaši šoli zaposleni tudi ostali profili?**

Jaz sem edina, s tem da tudi jaz nimam polne obveze. Ker je 90 otrok v vrtcu, v šoli pa 178, mi po normativih manjka še 20% do polne zaposlitve, kar pa zapolnim z delom v knjižnici.

#### **4) Katera so področja, s katerimi se ukvarjate, glede na to, da ste edina svetovalna delavka v šoli?**

Prej, ko sem delala na večji šoli, so se področja razdelila med profile. Zdaj na manjši šoli, opravljam vse sama. Ogromno je dela z otroki s posebnimi potrebami, socialno-ekonomskimi stiskami, karierno orientacijo. Opravljam razne preventivne dejavnosti v razredu, individualno z učenci, vključujem se v razredne ure, urejam botrstvo – torej zagotavljanje financiranja nekih potrebščin za otroke. No, potem je pa tu še vrtec, težave v vrtcu, roditeljski sestanki s starši, vpisi v prvi razred.

### **Omenili ste večjo šolo, na kateri ste bili prej zaposleni. Kako bi ocenili vaš doprinos (takrat in zdaj) kot profil socialne delavke?**

Mi socialni delavci se od drugih profilov razlikujemo v tem, da imamo manj znanj z didaktičnih pristopov. Opažam pa in to je moje subjektivno mnenje, da se več ukvarjamo s pomočjo otroku. Od socialno-ekonomskih situacij, razgovorov, ... Imamo precej empatije, k čemur nas že na fakulteti nagovarjajo. Veliko znanja imamo socialni delavci tudi o razgovorih in o tem, kako delati s starši, družino. Tu se mi zdi, da smo precej močni, ampak žal šibkejši na področju didaktike. Mar nam je za vsakega posameznika in za enakovredni izobrazbeni standard otrok, kar je zelo pomembno in lahko veliko doprinesemo.

### **DELOVNI ODNOS**

#### **5) Kako bi definirali delovni odnos pri delu z učenci?**

Če se osredotočim na učence se mi zdi, da mora biti najprej neko zaupanje, da se učenec sploh želi in se pogovarja ter sodeluje z mano. Velikokrat začutim, ker sem del kolektiva, del učiteljev, sodelujem s starši in potrebujem pri delu z učenci več zaupanja z njihove strani. V smislu, da se bojijo, da bom povedala razrednikom, učiteljem, vsem v zbornici. Za odnos moram poskrbeti malo drugače, otrok se mora počutiti varno, da ve, da določene stvari ostanejo v pisarni, ampak da obstajajo stvari, ki pa ne smejo ostati pri meni v pisarni – to jim vedno pojasnim. Odnos pomeni tudi, da otroka poslušam, ga slišim, da mu dam možnost, da pove in da je slišan. Če učitelji veliko govorijo, morajo pri meni otroci imeti možnost, da govorijo. Seveda se mora otroka tudi spodbujati pri tem, da sodeluje v procesu, da bo njim bolje, da sodeluje v iskanju rešitve. Da je sam aktiven pri tem.

#### **6) Ali pri delu z učenci sledite kakšni posebni metodi/načinu dela?**

Ja, določene stvari delam v razredu, kjer ima razred ali pa razrednik težave – to so skupinske zadeve, potem so pa tu še individualne.

#### **7) Če da, kateri/kateremu? (Ali lahko podate en primer take prakse?)**

Po počitnicah recimo začnemo delo s skupino deklet – letos imamo na šoli prednostni cilj skrb zase, za druge in za duševno zdravje in se bomo pogovarjali na te različne teme – odraščanje, duševno zdravje, težave s hranjenjem – vse to, kar opazujemo, da je zanje pomembno. Tukaj bo šlo za skupinsko delo, vodenje skupine in bomo videli, do kam bomo prišli.

**8) Na kakšen način vzpostavljate delovni odnos z učencem?**

Pri nas je prednost majhne šole ta, da se vsi poznamo. Jaz otroke spremljam že od vstopa v vrtec. Hodim v vrtčevske skupine, jih opazujem, imam z njimi delavnice – največ s predšolskimi otroki, s katerimi se srečujem enkrat na teden in delamo na temo vstopa v šolo. Gre za socialne veščine, tukaj je poudarek, potem so pa še zraven vaje za kognitivno mišljenje. Da vidim, kakšne so njihove sposobnosti. Torej otroci me poznajo že iz vrtca, tako da s tem nimam težav. Ko se vpisujejo v prvi razred jim rečem, da morajo oni starše pripeljati do mene, ker vejo, kje imam pisarno.

Zgodi se torej, da otroci, ker me poznajo, ker smo že utečeni in me spremljajo že nekaj let, sami pridejo do mene, ko imajo težave. In to jim je veliko lažje, ker se poznamo. Lahko pa grem tudi jaz v razred.

**9) Na kaj ste posebej pozorni, ko vzpostavljate delovni odnos (kaj je za vas pomembno, kaj označuje dober delovni odnos)?**

Največ mi pomeni, če otrok s težavo pride sam do mene. Takrat vem, da je nekako začutil zaupanje, kar mi daje znak, da bova vzpostavila dober odnos.

Veliko pa pomeni tudi to, in na začetku te povezave nisem videla, da delam še v knjižnici. Knjižnica je zelo dobro locirana, nasproti moje pisarne. Tam se zgodi ogromno neformalnih pogovorov, videnj otroka, videnj nekih stisk. Tudi pogovorov o neki temi skozi pripoved. Kar se mi zdi spet en način vstopa v odnos, ki se je meni izkazal kot zelo dober. V knjižnici delati je včasih veliko lažje, ker ni tega formalnega občutka, da smo v pisarni.

Sicer pa se vključujem tudi v dejavnosti – grem npr. zraven na pohod, kjer se lahko pogovorimo.

Svetovalni delavci smo v taki vlogi v šoli, da na eni strani nudimo pomoč, po drugi strani pa recimo učitelj pripelje enega učenca »tukaj ga imaš, naredi nekaj z njim« in pričakuje, da ga bomo kaznovali. Ta stvar me zelo žalosti. V vseh letih ne vidim spremembe in to me zelo žalosti. V takih primerih je težje vzpostaviti odnos. Jaz sem vedno tu za to, da pomagam.

Če dam en primer: dva otroka iz socialno ogroženih družin sta dobila možnost, da gresta na smučanje. Poklicala sem ju k sebi, da jima povem to veselo novico in da sem že govorila s starši, da so veseli, ko sta prišla k meni pa je bila prva stvar, ki sta jo rekla »Joj, kaj sem spet naredil?«. To izhaja iz tega, da se pride do svetovalne delavke samo takrat, ko je nekaj naredil narobe. Otroci v takem primeru ni začutil, da sem nekdo, ki mu pomaga.

Še ena ovira, ki jo opazam pa je tudi: soglasje staršev, da lahko pridejo otroci na razgovor. Pred nekaj časa sem imela primer, ko je prišla deklica k meni, s stiskami in težavami – ampak sem morala poklicati mamo, ali se strinja, da z deklico opravim razgovor. Mama ni dovolila, ni se strinjala. Čeprav sva se z deklico dogovorili za dan in uro, kdaj bi lahko prišla k meni – sem dobila občutek, da bi mi želela povedati, kaj se dogaja, tudi stvari od doma, ampak mama ni dovolila, ni dala soglasja. Če bo deklica prišla sama, se bom pogovorila, ne upam pa iti po njo in sama načeti temo pogovora.

**Je obveznost soglasij prišlo s spremembo zakona o varstvu osebnih podatkih?**

Ja, to je prišlo z GDPR-jem. Obstaja soglasje, ki ga ima Ministrstvo in ga moraš imeti – starši morajo to izpolniti, drugače ne moreš nič. To je gotovo ovira pri vzpostavitvi odnosa.

**JEZIK**

**10) Kakšno besedišče in jezik uporabljate, ko govorite z učenci?**

Jaz pazim na jezik, ampak na način, da me otroci razumejo. Ne uporabljam slenga, se mi zdi, da to ne sodi v šolo. Morda prej govorim v narečju oz. v njim bližje razumljivem jeziku. Imamo tudi priseljence in romske učence, zato tukaj zelo pazim. Pri nas je tako vaško okolje, blizu meje s hrvaško smo in imajo učenci tudi nekaj hrvatizmov – zato to prilagodim. Bolj mi je pa pomembno, da me otrok razume.

**11) Ali besedišče in jezik prilagodite?**

Da, vedno.

**12) V primeru pozitivnega odgovora na prejšnje vprašanje: Zakaj prilagodite besedišče in jezik?**

Po mojih izkušnjah večina otrok ne bo vprašala, če česa ne bodo razumeli – moj jezik se mora temu prilagoditi in ne sme biti strokoven. Bistvo je razumevanje sporočila, da se lahko potem pogovarjamo. Včasih se zgodi, da kateri starši samo kimajo – pri tem je ključno tudi opazovanje nebesedne govorice – če vidim, da en starš samo kima in v resnici ne razume, se moram vprašati, kako naj povem drugače, bolj preprosto.

**13) V primeru pozitivnega odgovora na prejšnje vprašanje: Kako prilagodite besedišče in jezik?**

To se najbolje vidi npr. na sestanku ali razgovoru z otroki in starši. Imamo kar nekaj otrok s posebnimi potrebami in naše mobilne službe to predstavijo na način, da rečejo »bomo delali na fonološkem zavedanju«. Jaz sama imam težave pri tem, kaj konkretno naj bi to pomenilo. Zato čisto preprosto povem in razložim – tako otrokom kot staršem – npr. specialna pedagoginja bo prišla pote v razred, potem bosta odšla v svojo učilnico, tam bosta delala vaje za branje pa za pisanje, se igrala itd. Za starše je tudi grozljivo slišati, da bo šel otrok v »posebno« šolo – to ima nek negativen prizvok. Torej povem na preprost način in vedno s primeri – primeri so za to, da najbolje orišejo, kaj in kako, da približajo izkušnje drugim.

Če lahko dam še en primer: pred nekaj dnevi me je klicala ena mama, znanka, ki je na bližnji šoli. V podpis je dobila soglasje in sporočeno ji je bilo, da je z otrokom nekaj narobe, da ima težave. In ni vedela, kaj točno podpisuje in zakaj podpisuje. Večkrat se predvsem starši obrnejo na mene s takimi težavami – ne vedo, kaj točno želijo od njih. Tukaj vidimo, kako je pomemben ta preprost jezik. Zelo hitro se zgodi, da starši potem začnejo spraševati drugje – ker ne upajo pristopiti. Učiteljem vedno rečem še, da naj starše ali otroke napotijo k meni. Vse v dobri veri in v smislu pomoči.

Sicer pa približno tudi vedno vemo, ker je mala šola, od kod izvirajo otroci in kako govorijo doma.

**14) Koliko po vašem mnenju uporaba jezika vpliva na delovni odnos?**

Če oni mene razumejo, potem imam občutek, da rečejo »ona pa je čisto preprosta socialna delavka«. To zagotovo prinese k boljšemu odnosu. Predvsem v tem smislu, če jaz ne razumem, kaj mi želi nekdo povedati, se počutim kot da sem v nekem manjvrednem odnosu, je med nami hierarhija. V takem odnosu seveda ne upamo nič vprašati. Preprostost pa pripomore k enakovrednem delovnem odnosu. Otroci potem tudi več povedo.

**15) Se vam tekom vašega opravljanja dela zdi, da se je jezik spreminjal (npr. učencem s posebnimi potrebami ne pravimo več »prizadeti« ipd.)?**

Kar se tiče strokovnosti in strokovnega jezika ne – ne morem reči, da je bilo veliko sprememb. Kar sem se recimo spomnila v tem oziru je bila beseda »defektolog«, to je danes specialni in rehabilitacijski pedagog.

Je pa res, da četudi tega ni v strokovnem jeziku, je tak jezik (npr. »boš šel pa v posebno šolo«) prisoten v okolju in to je bolj zaznamujoče. Ko se pogovarjamo o tem, moram zato zares paziti, ker nekateri starši ne vedo, kaj je to šola s prilagojenim programom. Jaz absolutno zato nikoli ne bom uporabila izraza »posebna šola«. Raje razložim, da je recimo program, v katerem je otrok, zanj pretežek in da obstaja lažji program. Tukaj se mora poštevanko naučiti v treh mesecih, tam se je bo lahko učil nekaj let – zato to »posebna« šola, ampak lažji program za otroka. Potem se bo enako lahko vpisal v srednjo šolo.

Izraz »prizadet« se še močno sliši med učenci in starši. V tem našem okolju je vse to še močno prisotno.

**16) Ali ste spremembam v stroki naklonjeni ali ste mnenja, da se ta vseskozi preveč spreminja?**

Sem naklonjena spremembam, ampak tistim, ki doprinesejo k temu, da ni etiketiranja, da to ne kaže na manjvreden status ali odnos. Iz strokovnega jezika se je tega že ogromno izluščilo, kar je dobro. V okolju pa je to pač bistveno težje. Lahko pa mi doprinesemo spremembo na način, da uporabljamo jezik, ki opolnomoči.

**17) Kako bi opisali vašo uporabo jezika in komunikacije ob začetku kariere?**

Preprost jezik, preverjanje razumevanja.

**18) Kako bi opisali vašo trenutno uporabo jezika in komunikacije?**

Enako, sem zagovornica tega preprostega jezika. Mogoče je v kakem drugem okolju drugače, jaz pa mislim, da je v našem delu pomembna ta preprostost.

**19) Ali menite, da se je ta spreminjal?**

Nimam občutka, da so kakšne velike spremembe. Mogoče so spremembe v tem, ko se pojavijo novi programi in dejavnosti – zdaj je recimo popularno formativno spremljanje. Metode, načine dela – tu so spremembe. Kar se tiče samega jezika pa ne.

**20) Katere so nove besede, izrazi, poimenovanja, ki jih opazate?**

Težko rečem. Naučila sem se nekaj novih izrazov s področja didaktike, specialne službe – ne da to opravljam, ampak bolj, da znam staršem razložiti in jim svetovati.

**21) Kako sledite novim spremembam?**

Izobraževanja, branje strokovnih člankov in literature. Predvsem to. Veliko pripomorejo tudi pogovori s kolegi, srečanja z ostalimi svetovalnimi delavci.

## 22) Kdo ali kaj vas »opozarja« ali uči o teh spremembah?

Spremembe vpeljuje Zavod za šolstvo.

### Ali imate kdaj občutek, da bi moralo biti tega opozarjanja več – in kdo naj bi prevzel to vlogo?

Imam občutek, da včasih neke stvari zamrejo in se potem spet pojavijo. Najprej sem zelo naklonjena spremembam: spreminja se družba, poteka digitalizacija, moramo iti v korak s časom.

Ponekod se včasih želijo vpeljati spremembe, ki niso tako nujne, področja, kjer pa so težave pa sprememb ni v taki meri. Pogrešam več vključitve fakultete v sam šolski sistem – nas socialnih delavcev je v šoli zelo malo. Nove zaposlitve zasedajo vsi drugi profili, samo mi ne. Glavni razlog za to vidim zaradi dela z učenci s posebnimi potrebami. To je bila sprememba v samem izobraževalnem sistemu, ki je izrinila socialne delavce – mi namreč ne smemo izvajati dodatne strokovne pomoči.

Seveda je jasno, da so področja, kjer imamo mi manj znanja – npr. na področju govora, jezika, grafomotorike ... tukaj ne moremo nuditi pomoči. Lahko pa na socialno-čustvenem. Teh težav pa je vedno več in tukaj bi lahko vstopili. Žal smo izpadli iz zakona in tega ne moremo nuditi. Sploh na manjših šolah, kjer ni polna zaposlitev za socialnega delavca, raje izberejo drug profil, ki lahko izvaja npr. še DSP. Jaz sem takrat, ko se je zakon spreminjal, kontaktirala FSD in napisala obširno sporočilo, kje je težava in da naj se vključi še fakulteta v to razpravo – del zakona (kadrovske del) bi socialni delavci zagotovo lahko pokrili – na vedenjsko-čustvenem področju. Fakulteta se je vključila, je nekaj naredila, ampak ni bilo uspešno. Socialni delavci bi morali imeti prednost na nekaj področij.

## 9.3. KODIRANJE INTERVJUJEV

**RV<sub>1</sub>: Kako socialne delavke, zaposlene v šoli, opredeljujejo delovni odnos v teoriji in kako ga udejanjajo v praksi?**

### 5. Kako bi definirali delovni odnos pri delu z učenci?

Tabela 6 Definicija delovnega odnosa

| OZNAKA     | KODA                               | KATEGORIJA      |
|------------|------------------------------------|-----------------|
| S1, S8     | -varen prostor in okolje           | Varnost         |
| S1, S8     | -zaupnost                          | Zaupnost        |
| S1, S8     | -možnost učenca, da govori         | Glas učenca     |
|            | -dovolj časa                       |                 |
| S1, S3     | -redno srečevanje                  | Občutek za čas  |
| S2, S5     | -osebni pristop                    | Osebni pristop  |
| S2, S4, S7 | -pripomoči k izboljšanju situacije | Pomoč           |
|            | -uporaba svojih virov              |                 |
|            | -uporaba virov učenca              | Uporaba virov   |
|            | -uporaba zunanjih virov            |                 |
|            | -odpoved temu, da vemo             | Vem, da ne vem  |
|            | -učenec vodi k svojim potrebam     | Sledenje učencu |
| S3         | -glavno orodje socialnega dela     | Orodje stroke   |
|            | -enakovrednost pri iskanju rešitev | Enakovrednost   |
|            | -soustvarjanje kot glavni smisel   | Soustvarjanje   |

|                |                                                                                                                                           |                                                       |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| S8             | -sam aktiven pri iskanju rešitev                                                                                                          |                                                       |
| S3, S4, S6, S1 | -nastaja vedno na novo in ga potrebno načrtovati                                                                                          | Nastajanje vedno znova in načrtovanje                 |
| S4             | -izziv                                                                                                                                    | Izziv                                                 |
| S5             | -pristni odnos, v katerem te otrok začuti<br>-čut za zaznavanje mej                                                                       | Pristnost<br><br>Zaznava meja                         |
| S6, S7         | -neprostoovoljni obisk učencev (otroka pripelje učitelj, ko se zgodila neka situacija)<br>-zanimanje za otroke                            | Neprostoovoljni obisk<br><br>Zanimanje za sodelovanje |
| S7, S1         | -prostoovoljni obisk učencev<br>-poslušanje, preverjanje razumevanja                                                                      | Prostoovoljni obisk<br>Poslušanje in preverjanje      |
| S7, S8         | -individualno<br>-skupinsko                                                                                                               | razumevanja<br>Individualen odnos<br>Skupinski odnos  |
| S8             | -zavedanje učenca, da ne bo povedala učiteljem<br>-nekateri stvari lahko ostanejo v pisarni<br>-nekateri stvari ne smejo ostati v pisarni | Dolžnost socialne delavke                             |

## 8. Na kakšen način vzpostavljate delovni odnos z učencem?

Tabela 7 Način vzpostavljanja delovnega odnosa

| OZNAKA             | KODA                                                                                                             | KATEGORIJA                                   |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| S1, S4, S5, S8     | -večino že pozna<br>-večina že pozna njo                                                                         | Poznanstvo socialne delavke in otrok         |
| S1, S5             | -prisotnost na življenju v naravi                                                                                | Prisotnost na dnevih dejavnosti              |
| S1, S5, S8         | -večkratni obiski v razredu                                                                                      | Obiski v razredu                             |
| S1, S7             | -izvajanje delavnic<br>-nadomeščanja                                                                             |                                              |
| S1                 | -na hodnikih                                                                                                     | Srečevanja izven učilnice ali pisarne        |
| S1, S4, S6, S7, S8 | -vpisi v 1. razred – stik z otrokom in starši                                                                    | Vpis v vrtec ali šolo                        |
| S2                 | -pred reševanjem problema vsakdanji pogovor<br>-približanje interesom<br>-mehka sklenitev dogovora o sodelovanju | Pogovor pred začetkom<br><br>Interesi učenca |
| S2, S3             | -poudarek na zaupnosti (kar se pove, ostane med njima)                                                           | Predstavitve sodelovanja                     |
| S2, S3             | -čas sodelovanja                                                                                                 |                                              |

|        |                                                                                |                                          |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
|        | -vsebina sodelovanja                                                           |                                          |
|        | -enakovrednost sogovornikov                                                    |                                          |
| S3     | -odvisno tudi od učencev, kako izgleda sodelovanje                             |                                          |
| S3     | -socialna delavka se pošalila                                                  | Uporaba humora                           |
|        | -pogovor o tem, da se tudi socialna delavka v času epidemije ni počutila dobro | Samorazkrivanje                          |
| S5     | -obisk v vrtcu                                                                 | Delo na terenu                           |
|        | -gre z otroki iz romskega naselja na sprehod                                   |                                          |
|        | -otroci lahko po kosilu pridejo po sladico (bonbon)                            | Obisk socialne delavke po kosilu         |
| S5, S6 | -učna pomoč                                                                    | Učna pomoč                               |
| S6     | -vprašanje o tem, kaj se otroku zgodilo                                        | Poslušanje učenčeve zgodbe               |
|        | -prijaznost                                                                    | o dogodku                                |
|        |                                                                                | Prijaznost                               |
|        | -dolga tišina                                                                  | Dolga tišina                             |
|        | -nekateri učenci pridejo po objem                                              | Fizični stik                             |
|        | -ocena tega, kar potrebujejo                                                   | Ocena situacije                          |
|        | -primer samomora na šoli – z otroki jokali in se pogovarjali                   | Jokanje z učenci                         |
|        | -pri učencih iz višje triade zaradi sramu svetovanje kot poklicna orientacija  | Zakriti namen srečanja                   |
|        | -vedno odnosa ne gre vzpostaviti                                               | Odnos ni vselej vzpostavljen             |
|        | -učenca prevzame sodelavka                                                     |                                          |
| S5     | -odnos ni vselej dober                                                         |                                          |
| S7     | -v odnos vstopi preko razrednikov (nadarjeni učenci)                           | Prvi stik                                |
|        | -karizma socialne delavke                                                      | Značilnosti socialne delavke             |
|        | -stabilnost                                                                    |                                          |
|        | -meje                                                                          |                                          |
|        | -sprejemanje vseh                                                              |                                          |
|        | -pozitivna spodbuda                                                            |                                          |
|        | -občutek, da učenca ceni in je edinstven                                       |                                          |
| S8     | -učenci pridejo sami                                                           | Prostovoljni in samostojni obisk učencev |

**9. Na kaj ste posebej pozorni, ko vzpostavljate delovni odnos (kaj je za vas pomembno, kaj označuje dober delovni odnos)?**



Tabela 8 Oznaka dobrega delovnega odnosa

| OZNAKA            | KODA                                                                                                        | KATEGORIJA                                 |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| S1                | -opazi, ali učenec resnično potrebuje pomoč ali gre za izkoriščanje<br>-pristnost namena začuti preko besed | Ocena situacije                            |
| S1, S3, S5,<br>S6 | -občutek, da greš v pravo smer<br>-začutiti učenca                                                          | Občutek socialne delavke                   |
| S2                | -sodelovanje s poslušanjem in možnostjo govora<br>-enakovrednost                                            | Obojestranskost                            |
| S3                | -jasnost socialne delavke<br>-preverjanje razumevanja                                                       | Jasnost<br>Preverjanje razumevanja         |
| S3, S8            | -socialna delavka želi pomagati                                                                             | Nudenje pomoči                             |
| S3                | -socialna delavka in učenec se morata skupaj tudi smejati                                                   | Smeh v odnosu                              |
| S4                | -spoštljiv odnos                                                                                            | Spoštljivost                               |
| S4, S7            | -o stvareh se da dogovoriti                                                                                 | Ločevanje posameznika od njegovega vedenja |
| S4, S5            | -dovolj prostora, da učenec lahko pove kaj se zgodilo                                                       | Dovolj prostora                            |
| S6, S7            | -učenec se vrne                                                                                             | Dejanja učenca                             |
| S6                | -učenec se ti nasmeji na hodniku<br>-risanje risb<br>-pisanje pravljič<br>-objemanje                        |                                            |
| S7, S8            | -soglasje za vzpostavitev odnosa in svetovanja kot ovira                                                    | Ovira v odnosu                             |
| S8                | -socialne delavke kot tiste, ki naj bi pomagali in »kaznovali«                                              |                                            |
| S8                | -delo socialne delavke še v knjižnici<br>-v knjižnici potekajo neformalni pogovori                          | Delo socialne delavke                      |

**RV<sub>2</sub>: Kakšnim metodam dela in jeziku sledijo socialne delavke, zaposlene v šoli?**

#### 6. Ali pri delu z učenci sledite kakšni posebni metodi/načinu dela?

Tabela 9 Sledenje metodi ali načinu dela

| OZNAKA                    | KODA                                | KATEGORIJA |
|---------------------------|-------------------------------------|------------|
| S1, S3                    | -odvisno od primera in problematike | Odvisno    |
| S3                        | -uporaba, ko to potrebuje           |            |
| S2, S4, S5, S6,<br>S7, S8 | -da                                 | Sledi      |

#### 7. Če da, kateri/kateremu? (Ali lahko podate en primer take prakse?)

Tabela 10 Primer prakse

| OZNAKA | KODA       | KATEGORIJA |
|--------|------------|------------|
| S1     | -poravnava | Poravnava  |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                 |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | -učenec metal torbo sošolcu, zato mu jo moral nositi en teden<br>-se ponovilo<br>-plakati s pozitivnimi in negativnimi sporočili<br>-kaj učenec lahko reče, kaj ne more reči<br>-kako odreagirati drugače<br>-uporaba kartic<br>-zapisovanje, kje z učencem ostala, kaj se dogovorila | Pozitivna in negativna sporočil<br><br><br><br><br>Uporaba slikovnega gradiva<br>Zapisovanje                                    |
| S2     | -osebni pristop                                                                                                                                                                                                                                                                       | Osebni pristop                                                                                                                  |
| S2, S3 | -iskanje virov moči v učencu<br>-učenec imel težave z medvrstniškim nasiljem                                                                                                                                                                                                          | Iskanje virov<br><br>Podelitev osebne zgodbe                                                                                    |
| S2, S3 | -socialna delavka podelila osebno zgodbo<br>-spraševanje po občutkih učenca                                                                                                                                                                                                           | Izražanje učenca<br><br>Aktivno sodelovanje učenca                                                                              |
| S2, S4 | -predlog učenca kaj bi lahko bilo drugače<br>-skupno povzemanje težave                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                 |
| S4     | -skupno iskanje rešitve                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                 |
| S6     | -nujno delati z otroki<br>-pristnost do otrok                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                 |
| S3     | -skozi učno pomoč<br>-pogovor o motivaciji                                                                                                                                                                                                                                            | Učna pomoč<br>Motivacija                                                                                                        |
| S4     | -nevrolingvistično programiranje<br>-prepoznavanje komunikacije<br>-prepoznavanje kje je težava                                                                                                                                                                                       | Nevrolingvistično<br>programiranje                                                                                              |
| S5     | -delo na terenu<br>-pripomore k odnosu<br>-zaupanje s strani staršev<br>-prilagoditev urnika učne pomoči<br>-pomoč pri pripravi na srednjo šolo<br>-sodelovanje s starši<br>-sodelovanje s CSD-jem                                                                                    | Delo na terenu<br><br><br><br><br>Sodelovanje s starši<br>Sodelovanje z zunanjimi institucijami                                 |
| S6     | -kuhinja kot krožek<br>-gledališče<br>-medgeneracijsko druženje<br>-plesne vaje<br>-obdelava zelišč v visokih gredah<br>-tabori za nadarjene<br>-vrstniška mediacija<br>-prijazna pisma, vabila in obvestila                                                                          | Kuhinja<br>Gledališče<br>Druženje<br>Plesne vaje<br>Delo z rastlinami<br>Tabori<br>Mediacija<br>Sistem pisem, vabil in obvestil |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                               |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| S7 | -zapisnik o medvrstniškem nasilju<br>-list o pozitivni vedenjski podpori<br>-vprašanje o treh željah<br>-metoda čarobne palčke<br>-risba svoje družine in doma<br>-razmislek in zapis dogodka<br>-dogovor o vedenju<br>-družinski načrt<br>-zagovornik otroka – odrasla oseba, ki vedno prisotna | Zapisnik<br>Pozitivna vedenja<br>Tri želje<br>Čarobna palčka<br>Družina<br>Zapis o dogodku<br>Dogovor o vedenju<br>Načrt<br>Zagovornik otroka |
| S8 | -vodenje skupine<br>-pogovor o duševnem zdravju                                                                                                                                                                                                                                                  | Skupinsko delo                                                                                                                                |

## 10. Kakšno besedišče in jezik uporabljate, ko govorite z učenci?

Tabela 11 Uporaba besedišča v pogovoru

| OZNAKA     | KODA                                                                                                                         | KATEGORIJA                                                                                                            |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| S1, S4, S6 | -pogovorni jezik                                                                                                             | Pogovorni jezik                                                                                                       |
| S1, S3     | -sleng                                                                                                                       | Sleng                                                                                                                 |
| S1, S7, S8 | -uporaba narečja                                                                                                             | Narečje                                                                                                               |
| S1         | -uporaba pregovorov                                                                                                          | Pregovori                                                                                                             |
| S2         | -mešanica narečja in pogovornega jezika                                                                                      | Mešanica narečja in pogovornega jezika                                                                                |
| S1, S2, S3 | -uporaba jezika in besed, ki jih učenci razumejo<br>-približanje njihovem jeziku<br>-občutek enakovrednosti v odnosu         | Jezik in besede, razumljive učencem                                                                                   |
| S3         | -»razbijanje« težkih besed                                                                                                   |                                                                                                                       |
| S3         | -mešanica svojega jezika in jezika učencev                                                                                   | Mešanica svojega jezika in jezika učencev                                                                             |
| S1, S5, S6 | -brez uporabe strokovnega jezika                                                                                             | Neuporaba strokovnega jezika                                                                                          |
| S5         | -izjema uporabe strokovnega jezika, ko pridejo učenci s šole ponovno delat na šolo                                           | Izjema uporabe strokovnega jezika                                                                                     |
| S6, S8     | -brez slenga                                                                                                                 | Neuporaba slenga                                                                                                      |
| S6         | -uporaba besed učencev še ne pomeni pridobitev njihovega zaupanja<br>-brez uporabe infantilne komunikacije<br>-čim manj tujk | Zaupanje učencev ni nujno pridobljeno z uporabo njihovih besed<br>Neuporaba infantilne komunikacije<br>Neuporaba tujk |

## 11. Ali besedišče in jezik prilagodite?

Tabela 12 Prilagoditev besedišča in jezika

| OZNAKA                     | KODA | KATEGORIJA                    |
|----------------------------|------|-------------------------------|
| S1, S2, S4, S5, S6, S7, S8 | -da  | Prilagodijo                   |
| S3                         | -da  | Prilagodi, ampak ne popolnoma |

- se ne potopi popolnoma v njihov svet
- ohranjanje svoje osebnosti

## 12. V primeru pozitivnega odgovora na prejšnje vprašanje: Zakaj prilagodite besedišče in jezik?

Tabela 13 Razlogi za prilagoditev besedišča in jezika

| OZNAKA             | KODA                                                                                                                                                                                                      | KATEGORIJA                                            |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| S1, S4, S5, S6, S8 | -lažje razumevanje in sodelovanje<br>-razumevanje, da se lahko pogovarjamo                                                                                                                                | Razumevanje                                           |
| S1, S2, S5, S7     | -strokovni jezik ne povzame bistva<br>-bistvo socialnega dela približati se ljudem<br>-mešanica uradnega in vsakdanjega jezika za približevanje<br>-socialna delavka kot raziskovalka, ne strokovnjakinja | Strokovni jezik oddaljuje<br>Približevanje ljudem     |
| S2                 | -občutek enakovrednosti<br>-občutek varnosti                                                                                                                                                              | Enakovrednost<br>Varnost                              |
| S3                 | -učencu pokažeš, da je slišan<br>-sproščeno vzdušje<br>-občutek domačnosti                                                                                                                                | Slišnost učenca<br>Sproščenost<br>Domačnost           |
| S7                 | -priti v stik z njimi                                                                                                                                                                                     | Stik z učencem                                        |
| S8                 | -večina otrok ne vpraša, če ne razume<br>-opazovanje nebesedne govornice<br>-spraševanje same sebe, kako povedati bolj preprosto                                                                          | Ravnanje učencev<br>Nebesedna govorica<br>Preprostost |

## 13. V primeru pozitivnega odgovora na prejšnje vprašanje: Kako prilagodite besedišče in jezik?

Tabela 14 Načini za prilagoditev besedišča in jezika

| OZNAKA | KODA                                                                   | KATEGORIJA                     |
|--------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| S1     | -ozvestiti, s kom govori<br>-konkretno govorjenje                      | Samoozaveščenje<br>Konkretnost |
| S1, S8 | -podkrepitev s primeri v praksi<br>-uporaba slik                       |                                |
| S5     | -izogibanje tujkam<br>-izjema uporabe tujk: razširitev obzorja         | Izogib tujkam                  |
| S1     | -uporaba pregovorov<br>-ocenitev situacije                             | Pregovori<br>Ocena situacije   |
| S2     | -uporaba izrazov, ki jih uporablja učenec                              | Uporaba izrazov učenca         |
| S3     | -pomen besed (npr. problematičen) in razvijanje odnosa do težkih besed | Odnos do besed                 |
| S4     | -brez moraliziranja                                                    | Izogib moraliziranju           |

|            |                                                                                  |                                                 |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| S4, S6     | -prilagoditev otroku                                                             | Prilagoditev                                    |
|            | -vprašanja o počutju                                                             | Počutje otroka                                  |
|            | -mlajše otroke z manj besedami in bolj preprosto                                 | Mlajši otroci                                   |
|            | -mlajši otroci: pravljica, slika, risba, brez pomanjševalnic, kratke besede      |                                                 |
| S6         | -starejši otroci: lahko poveš med vrsticami                                      | Starejši otroci                                 |
| S5         | -poenostavljanje                                                                 | Poenostavitev                                   |
| S5, S7, S8 | -uporaba preprostih besed                                                        | Preprostost besed in jezika                     |
| S5         | -prošnja socialne delavke, naj otrok ponovi, kaj povedala                        | Ponovitev povedanega                            |
| S7         | -preverjanje razumevanja                                                         | Dešifriranje sporočil                           |
| S5, S8     | -dešifriranje sporočil učiteljev                                                 |                                                 |
| S8         | -napotitev staršev k socialni delavki                                            |                                                 |
| S6         | -uporaba lutk                                                                    | Lutke                                           |
|            | -mavrična soba (soba za počitek)                                                 | Posebna soba                                    |
|            | -uporaba boksarske vreče                                                         | Boksarska vreča                                 |
|            | -najprej omogočiti komunikacijo, šele nato komunicirati                          | Omogočanje komunikacije, šele nato komunikacija |
|            |                                                                                  |                                                 |
| S7         | -svetovanje: osebni pristop, zrcaljenje                                          | Svetovanje                                      |
|            | -poklicna orientacija: reševanje kviza, glasno branje in izpopolnjevanje obrazca | Poklicna orientacija                            |
|            | -usmerjanje pozornosti v pozitivno smer                                          | Delo s posameznikom                             |
|            | -zastavljanje jasnih ciljev                                                      |                                                 |
|            |                                                                                  |                                                 |

**RV<sub>3</sub>: Koliko uporaba jezika po mnenju intervjuvank vpliva na delovni odnos in kakšen je pri tem doprinos stroke socialnega dela?**

#### **14. Koliko po vašem mnenju uporaba jezika vpliva na delovni odnos?**

*Tabela 15 Ocena vpliva jezika na delovni odnos*

| OZNAKA     | KODA                                           | KATEGORIJA                |
|------------|------------------------------------------------|---------------------------|
| S1         | -veliko                                        | Ocena vpliva              |
|            | -spustiti se na nivo uporabnika                |                           |
| S2         | -kar dosti                                     |                           |
| S3         | -konkretna moč jezika                          |                           |
|            | -konkretna moč besed socialnega dela           |                           |
| S4, S5, S7 | -zelo                                          |                           |
| S6         | -ima vpliv                                     | Vstop v stik preko jezika |
| S8         | -pripomore k odnosu                            |                           |
|            |                                                |                           |
| S2         | -jezik kot sredstvo vstopa v stik              | Vstop v stik preko jezika |
|            | -posredni stik med učencem in socialno delavko |                           |

|        |                                                                                                                                                        |                                 |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|        | <p>-pomembno se zavedati vpliva jezika</p> <p>-od jezika odvisna sproščenost</p> <p>-od jezika odvisno zaupanje</p> <p>-od jezika odvisna odprtost</p> | Zavedanje vpliva jezika         |
| S3     | <p>-soustvarjanje</p> <p>-krepitev moči</p> <p>-delovni odnos</p> <p>-sodelovanje</p>                                                                  | Besede socialnega dela          |
| S3     | <p>-besede podkrepiti z dejanji</p> <p>-povzemanje počutja lahko odvzame breme</p>                                                                     | Besede z dejanji                |
| S3, S4 | -kako ravnati prihodnjič                                                                                                                               | Odziv učencev                   |
| S4     | -učenci pridejo povedat, da jim lažje                                                                                                                  |                                 |
| S4, S6 | -učenci pripeljejo še prijatelje                                                                                                                       |                                 |
| S6     | -učenci ti prisluhnejo                                                                                                                                 |                                 |
| S5     | <p>-staršem težko govoriti z učitelji</p> <p>-socialna delavka pove po domače</p>                                                                      | Socialna delavka kot prevajalka |
| S5, S8 | -občutek preprostosti o socialni delavki                                                                                                               |                                 |
| S6     | -pomemben posluš vodstva                                                                                                                               | Vodstvo šole                    |
| S7     | <p>-brez etiketiranja</p> <p>-vedno težko priti do cilja</p> <p>-brez hierarhije</p>                                                                   | Uporaba jezika                  |
| S8     | -občutek enakovrednosti                                                                                                                                |                                 |

### 3. Ali so v svetovalni službi na vaši šoli zaposleni tudi ostali profili? (Kateri?)

Tabela 16 Profili šolske svetovalne službe

| PROFILI V ŠOLSKI SVETOVALNI SLUŽBI, KJER SO ZAPOSLENE INTERVJUVANKE | Delež |
|---------------------------------------------------------------------|-------|
| Socialna delavka                                                    | 9*    |
| Psihologinja                                                        | 8     |
| Pedagoginja                                                         | 6     |
| Specialna pedagoginja                                               | 3     |
| Socialna pedagoginja                                                | 2     |

\*K deležu smo prišteli socialne delavke, ki smo jih intervjuvali.

### 4. Kaj je vaš doprinos kot socialna delavka?

Tabela 17 Doprinos socialne delavke

| OZNAKA         | KODA                                  | KATEGORIJA |
|----------------|---------------------------------------|------------|
| S1, S4, S6, S8 | -vpis v prvi razred                   | Vpis       |
| S1, S8         | -delavnice za vedenjsko moteče učence | Delavnice  |

|                |                                                                   |                                       |
|----------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
|                | -vključenost v razredne ure                                       |                                       |
| S1, S6, S7, S8 | -organizacija predavanj za starše, učence in učitelje             |                                       |
| S1, S7         | -reševanje konfliktnih situacij                                   |                                       |
|                | -obravnavanje medvrstniškega nasilja                              | Reševanje konfliktov                  |
|                | -sodelovanje s CSD-jem                                            |                                       |
| S1, S5, S6, S7 | -pričanje na sodišču                                              | Sodelovanje z zunanjimi institucijami |
|                | -delovanje v multidisciplinarnih timih                            |                                       |
| S1             | -sodelovanje z VDC-jem                                            |                                       |
|                | -sodelovanje s pedopsihiatrom                                     |                                       |
|                | -sodelovanje z logopedom                                          |                                       |
|                | -sodelovanje s komisijo za usmerjanje otrok s posebnimi potrebami |                                       |
|                | -sodelovanje s policijo                                           |                                       |
| S5, S6, S7     | -sodelovanje z zdravstvenim domom                                 |                                       |
| S7             | -sodelovanje z Inšpektoratom za šolstvo                           |                                       |
| S5             | -sodelovanje z občino                                             |                                       |
| S6             | -sodelovanje z ZPM-jem                                            |                                       |
| S5             | -sodelovanje z Ljudsko univerzo                                   |                                       |
| S7             |                                                                   |                                       |
| S2, S3         | -celostna obravnava                                               | Celostnost                            |
|                | -vključenost vseh pomembnih vpletenih v reševanje problema        |                                       |
| S2, S8         | -reševanje ekonomskih stisk                                       | Reševanje ekonomskih stisk            |
|                | -pedagoške izobrazbe na Fakulteti za socialno delo                |                                       |
| S2             | ne priznajo                                                       | Ovira socialnega dela                 |
|                | -za delo v razredu ali delo razrednika nujna                      |                                       |
| S3             | pedagoška izobrazba                                               |                                       |
|                | -šibkejši na področju didaktike                                   |                                       |
| S8             |                                                                   |                                       |
| S4             | -skupen znanja o pedagogiki in psihologiji                        | Znanja v socialnem delu               |
| S4, S8         | -znanja o družinski terapiji                                      |                                       |
| S4             | -spodbuda šolske klime                                            |                                       |
|                | -spodbuda osebnega in socialnega razvoja                          |                                       |
| S4, S8         | -možnost enakovrednega izobrazbenega standarda                    | Spodbujanje                           |
| S4, S6, S7, S8 | otroka                                                            |                                       |
| S4, S8         | -poklicna orientacija                                             | Poklicna orientacija                  |
|                | -preventiva in kurativa                                           | Preventiva in kurativa                |
| S5             | -delo z učenci ranljivejših skupin                                | Delo z ranljivimi učenci              |
|                | -delo z Romi                                                      |                                       |
| S7             | -delo z učenci priseljenci                                        |                                       |

|                |                                                                                                      |                                                                    |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| S5, S3         | -učna pomoč                                                                                          | Učna pomoč                                                         |
| S5, S6, S7, S8 | -šolski sklad                                                                                        | Šolski sklad                                                       |
| S5, S6         | -obisk romskega naselja<br>-obisk na domu                                                            | Delo na terenu                                                     |
| S6, S7, S8     | -subvencije<br>-botrstvo<br>-socialno delo izpostavlja čut za sočloveka                              | Subvencije<br>Čut za sočloveka v socialnem delu                    |
| S7             | -socialno delo interdisciplinarno<br>-socialno delo usmerjeno v rešitve                              | Socialno delo interdisciplinarna stroka<br>Usmerjenost v rešitve   |
| S8             | -edina v šolski svetovalni službi, zato vse opravlja sama<br>-socialne delavke imajo precej empatije | Ena svetovalna delavka na šoli<br>Socialne delavke veliko empatije |

**RV<sub>4</sub>: Kako udeleženske raziskave vrednotijo spreminjanje jezika socialnega dela in ali so spremembam naklonjene?**

**15. Se vam tekom vašega opravljanja dela zdi, da se je jezik spreminjal (npr. učencem s posebnimi potrebami ne pravimo več »prizadeti« ipd.)?**

*Tabela 18 Ocena spreminjanja jezika*

| OZNAKA     | KODA                                                                                                                                                                                               | KATEGORIJA                                      |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| S1, S4, S6 | -spreminjanje terminologije                                                                                                                                                                        | Spremembe                                       |
| S5         | -več strokovnega jezika                                                                                                                                                                            |                                                 |
| S1, S2     | -spremembe v zakonodaji                                                                                                                                                                            | Spremembe v zakonodaji                          |
| S1         | -včasih veliko stvari stigma                                                                                                                                                                       |                                                 |
| S1, S4     | -danes govorimo o inkluziji<br>-zamenjava besed, ki pomenijo isto                                                                                                                                  |                                                 |
| S1         | -inkluzija postala moderna<br>-na šoli to delajo že leta                                                                                                                                           | Inkluzija                                       |
| S2, S3, S7 | -odkar dela ni prišlo do velikih sprememb<br>-veliko stvari že bilo, kot jih poznamo danes                                                                                                         | Ni velikih sprememb                             |
| S3         | -pozornost pri označevanju posameznikov<br>-opozarjanje kolegov<br>-strokovne delavke morejo in zmorejo uporabljati jezik opolnomočenja                                                            | Označevanje posameznikov                        |
| S5         | -mentorstvo študentkam na fakulteti in spraševanje, kaj točno želijo<br>-brez preprostosti<br>-romski otroci se prilagodili slovenskemu jeziku<br>-več terminov, ker bolj usposobljeni posamezniki | Jezik na fakulteti<br>Prilagoditev posameznikov |



|    |                                                                                                            |                                                                  |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
|    | -stvari lažje povedati bolj preprosto                                                                      |                                                                  |
| S6 | -mogoče nekaj sprememb<br>-spreminjanje in sprejemanje tudi zaradi staršev<br>-veliko odvisno od učiteljev | Nekaj sprememb                                                   |
| S8 | -strokovni jezik se ni spreminjal<br>-razlika med strokovnim jezikom in jezikom okolja                     | Strokovni jezik brez sprememb<br>Strokovni jezik in jezik okolja |

#### 16. Ali ste spremembam naklonjeni ali ste mnenja, da se ta vseskozi preveč spreminja?

Tabela 19 Naklonjenost spremembam jezika

| OZNAKA     | KODA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | KATEGORIJA                                                                                                                                        |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| S1         | -samo za določene spremembe<br>-ni za spremembe na kratki rok<br>-s tem se izgublja sistematičnost v korist otroka<br>-veliko odvisno v katerem polju socialnega dela delaš<br>-kako se te stvari čustveno dotaknejo vpliva na odnos in jezik                                                                                                                  | Za določene spremembe                                                                                                                             |
| S2         | -z modernimi izrazi odkrivamo toplo vodo<br>-ko se začuti, izraz na ravni stroke ni primeren, se ga spremeni<br>-več promocije na novem izrazoslovju za pretok teorije v prakso<br>-spremembe, ki se uvajajo samo na fakulteti nimajo smisla<br>-pride do razkoraka med teorijo in prakso<br>-ugotovljene nepravilnosti naj bodo sprejete in uporabljene širše | Moderni izrazi, ki ne pomenijo spremembe<br>Promocija novih izrazov<br>Uvedba sprememb na fakulteti brez smisla<br>Razkorak med teorijo in prakso |
| S3         | -se strmi k pazljivosti v uporabi jezika<br>-v šoli nujne spremembe<br>-izraz posebne potrebe potrebuje spremembe                                                                                                                                                                                                                                              | Pazljivost v uporabi jezika<br>V šoli nujne spremembe                                                                                             |
| S4, S7, S8 | -spremembe morajo biti<br>-generacije ustvarjalnosti učijo, kako naj delamo z njimi, se jim prilagajamo<br>-brez etiketiranja<br>-brez manjvrednega statusa in odnosa<br>-veliko stvari izluščenih iz strokovnega jezika, kar je dobro                                                                                                                         | Za spremembe                                                                                                                                      |
| S8         | -uporaba jezika opolnomočenja v vsakdanjem govoru                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                   |
| S5         | -ko se pišejo knjige, morajo biti stvari strokovne in znanstvene<br>-ko se dela z ljudmi, mora biti jezik preprost                                                                                                                                                                                                                                             | Strokovni in vsakdanji jezik                                                                                                                      |

|    |                                                                                                                                                                                                    |                                                                         |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| S6 | -uporabniki vedno otroci<br>-pri otrocih in njihovem poimenovanju ne sme biti razlikovanja<br>-v kolikor pride do sprememb, jih je potrebno uvajati načrtno                                        | Uporabnik = otrok<br><br>Brez razlikovanja<br>Načrtno uvajanje sprememb |
| S7 | -starejši učitelji nimajo toliko znanja o poimenovanju in razumevanju otroka<br>-naloga socialne delavke osveščanja o spremembah<br>-naloga socialne delavke osveščanja o bolj vključujočem jeziku | Osveščanje                                                              |

## 20. Katere so nove besede, izrazi, poimenovanja, ki jih opazate?

Tabela 20 Novo izrazoslovje

| OZNAKA     | KODA                                                                                                                                                                                                                                   | KATEGORIJA                                                    |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| S1, S3, S4 | -otroci s posebnimi potrebami ne nosijo več toliko etiket<br>-bolj prijazna poimenovanja                                                                                                                                               | Otroci s posebnimi potrebami                                  |
| S5         | -več opisov ali diagnoz otrok<br>-ADHD<br>-asperger<br>-skotopični sindrom<br>-dispraksija<br>-disleksija<br>-pedagoginje to dobro predstavijo učiteljem in ostalim<br>-včasih ti učenci živahni ali pa so rekli, da jim ne gre v šoli |                                                               |
| S6         | -osnovna šola s prilagojenim programom (prej pomožna šola)                                                                                                                                                                             |                                                               |
| S4, S5     | -inkluzija                                                                                                                                                                                                                             |                                                               |
| S4         | -uporabnik vedno učenec                                                                                                                                                                                                                |                                                               |
| S6         | -čuječnost<br>-opolnomočenje                                                                                                                                                                                                           |                                                               |
|            |                                                                                                                                                                                                                                        | Inkluzija<br>Uporabnik = učenec<br>Čuječnost<br>Opolnomočenje |

## 21. Kako sledite novim spremembam?

Tabela 21 Sledenje spremembam

| OZNAKA     | KODA                                       | KATEGORIJA                               |
|------------|--------------------------------------------|------------------------------------------|
| S1         | -zakonodaja<br>-Fakulteta za socialno delo | Zakonodaja<br>Fakulteta za socialno delo |
| S1, S2, S3 | -strokovne revije za socialno delo         | Literatura                               |
| S1, S8     | -literatura                                |                                          |

|                           |                                                                                                                    |               |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| S3                        | -izobraževanja<br>-seminarji<br>-pedagoške konference                                                              | Izobraževanja |
| S1, S3, S4,<br>S6, S7, S8 | -študijske skupine<br>-srečanja s kolegi<br>-specialni in socialni pedagogi<br>-pogovori s kolegi                  | Srečevanja    |
| S3, S4, S5,<br>S8         | -srečanja s svetovalnimi delavkami<br>-aktiv šolske svetovalne službe<br>-aktiv upravne enote svetovalnih delavcev |               |
| S6                        | -premalo<br>-sedaj bolj prednost IKT vsebinam                                                                      | Premalo       |

## 22. Kdo ali kaj vas »opozarja« ali uči o teh spremembah in kdo ali kaj naj bi še v večji meri?

Tabela 22 Opozarjanje na spremembe

| OZNAKA         | KODA                                                                           | KATEGORIJA                                 |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| S1, S4, S5, S7 | -sodelavci                                                                     |                                            |
| S1, S2, S3     | -vsak zase in sam                                                              |                                            |
| S3             | -odvisno od angažmaja posameznika<br>-vsega dovolj na spletu                   | Kdo ali kaj opozarja na spremembe          |
| S4             | -intervizija                                                                   |                                            |
| S7             | -supervizija                                                                   |                                            |
| S2, S7, S8     | -Fakulteta za socialno delo<br>-več vključitve fakultete v šolski sistem       |                                            |
| S8             | -izpadli iz zakona pri pomoči otrokom s posebnimi potrebami, kar škoda         |                                            |
| S2             | -socialne delavke, ki se pojavljajo v medijih                                  | Kdo ali kaj bi moral v večji meri prevzeti |
| S2, S5, S6, S7 | -Društvo socialnih delavcev                                                    | opozarjanje na spremembe                   |
| S8             | -Ministrstvo za izobraževanja, ki financer izobraževanj                        |                                            |
| S6             | -združenje več svetovalnih delavcev bi pomenilo lažje opozarjanje na spremembe |                                            |
| S7             | -ravnatelj, od katerih odvisno ali bodo na šoli socialne delavke               |                                            |
| S5             | -dobro, če opozarjanje na spremembe ostane v »hiši«                            |                                            |

**RV<sub>5</sub>:** Ali socialne delavke, z raznoliko dolžino delovne dobe, pri svojem delu z eksperti iz izkušenj uporabljajo različen jezik?

### 1. Koliko časa opravljate delo na vašem delovnem mestu?

Tabela 23 Opravljanje dela na trenutnem delovnem mestu

| OZNAKA | KODA    | KATEGORIJA  |
|--------|---------|-------------|
| S2, S3 | -1 leto | 1 – 3 let   |
| S7     | -7 let  |             |
| S8     | -14 let | 7 – 18 let  |
| S5     | -17 let |             |
| S1     | -22 let | 19 – 30 let |
| S6     | -34 let |             |
| S4     | -38 let | 31 – 40 let |

## 2. Kakšna je dolžina vaše delovne dobe?

Tabela 24 Dolžina delovne dobe

| OZNAKA | KODA    | KATEGORIJA  |
|--------|---------|-------------|
| S2     | -2 leti | 1 – 3 let   |
| S3     | -3 leta |             |
| S5     | -18 let | 7 – 18 let  |
| S7     | -20 let | 19 – 30 let |
| S8     | -23 let |             |
| S1     | -30 let |             |
| S4, S6 | -38 let | 31 – 40 let |

## 17. Kako bi opisali vašo uporabo jezika in komunikacije ob začetku kariere?

Tabela 25 Komunikacija ob začetku kariere

| OZNAKA | KODA                                                                                                                                                                                                                                                              | KATEGORIJA                                                              |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| S1     | -pridobivanje zaupanja traja<br>-pridobivanje spoštovanja v okolju in instituciji traja<br>-pridobivanje stikov traja<br>-ljudje sčasoma začutili njena prizadevanja<br>-preveč čustvenega vpletanja<br>-čustveni odzivi v komunikaciji<br>-ni bila tako suverena | Pripoznanje<br><br><br><br>Čustvena vpletenost<br><br>Manko suverenosti |
| S2     | -hitra komunikacija                                                                                                                                                                                                                                               | Komunikacija                                                            |
| S5     | -šolski govor                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                         |
| S6     | -bolj pisarniško komuniciranje<br>-komuniciranje za veliko mizo in stoli<br>-otroka ni upala vzeti na kolena in komunicirati z njim                                                                                                                               |                                                                         |
| S3     | -povzemanje ni imelo smisla                                                                                                                                                                                                                                       | Brezsmiselno povzemanje                                                 |

|        |                                                                     |                                 |
|--------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|        | -otežkočena komunikacija zaradi prevelikega preverjanja razumevanja |                                 |
| S3     | -veliko bolj previdna                                               | Previdnost                      |
|        | -posvečanje namenu srečanja                                         | Posvečenost                     |
|        | -posvečanje preverjanju razumevanja                                 |                                 |
| S8     | -preprost jezik                                                     |                                 |
|        | -preverjanje razumevanja                                            |                                 |
| S4     | -več sredstev kaznovanja                                            | V napake usmerjena komunikacija |
|        | -več družbeno koristnega dela                                       |                                 |
|        | -več poudarjanja napak otroka                                       |                                 |
| S5     | -sledenje zapisom v knjigah                                         | Sledenje teorijam               |
| S5, S6 | -opozarjanje glede uporabe besed                                    |                                 |
| S5     | -vloga mame v smislu opozarjanja in skrbi                           | Vloga matere                    |
| S5, S6 | -poudarek na svetovanju                                             | Svetovanje                      |
| S5     | -do spontanosti pride čez leta                                      | Spontanost čez leta             |
| S6     | -veliko stvari si ni upala                                          | Strah pred preizkušanjem        |
|        | -brez objemanja otrok ali preizkušanja stvari                       |                                 |
| S7     | -brez vedenja s katerim gradivom si pomagati                        | Vprašanje o uporabnosti gradiva |
|        | -ideje niso bile izvedljive                                         | Izvedljivost idej               |
|        | -ubeseditev stvari po svoje                                         | Ubeseditev                      |

## 18. Kako bi opisali vašo trenutno uporabo jezika in komunikacije?

Tabela 26 Trenutna komunikacija

| OZNAKA | KODA                                    | KATEGORIJA                    |
|--------|-----------------------------------------|-------------------------------|
| S1, S4 | -odprtost                               | Odprtost                      |
| S1     | -suverenost                             | Suverenost                    |
|        | -pridobivanje poznanstev                | Poznanstva                    |
|        | -poznanstva vplivajo na hitro obravnavo |                               |
| S2     | -čakanje                                | Čas                           |
|        | -vzeti si čas                           | Preverjanje razumevanja       |
|        | -sprotno preverjanje razumevanja        |                               |
|        | -sprotno povzemanje                     | Povzemanje                    |
|        | -brez velikega števila podvprašanj      | Zmanjšano število vprašanj    |
| S3, S5 | -še bolj obogaten besednjak             | Obogaten besednjak            |
|        | -strokovni jezik je jezik ljudi         | Strokovni jezik – jezik ljudi |
| S3     | -nabiranje izkušenj ki so deljive       | Izkušnje                      |
| S7     | -zaznamovanost zaradi osebnih izkušenj  |                               |
| S3     | -načini posredovanja znanja             |                               |
| S4     | -manj ukalupljena v pravilnike          | Občutek svobode               |
|        | -več občutka svobode                    |                               |

|    |                                                                                            |                                                 |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| S5 | -več spontanosti                                                                           | Večja spontanost                                |
| S6 | -brez pisarniške mize<br>-postavitev stolov pomembna<br>-bolj prijateljska                 | Postavitev mize in stolov<br><br>Odnos          |
| S7 | -postopno zmanjšanje sledenja zapisom v knjigah<br>-večja fleksibilnost<br>-preprost govor | Zmanjšano sledenje zapisom<br><br>Fleksibilnost |
| S7 | -zmožnost preusmerjanja situacije                                                          | Preprostost                                     |
| S7 | -zmožnost boljše zaznave                                                                   |                                                 |
| S8 | -enako                                                                                     | Enako kot prej                                  |

#### 19. Ali menite, da se je ta spreminjal?

Tabela 27 Ocena spreminjanja jezika in komunikacije

| OZNAKA                 | KODA                                                                                                                                | KATEGORIJA                        |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| S1, S3, S4, S5, S6, S7 | -da<br>-odvisno od karakterja posameznika<br>-odvisno od življenjske dinamike<br>-odvisno od odprtosti<br>-odvisno od področja dela | Sprememba<br>Sprememba odvisna od |
| S2                     | -nekoliko<br>-počasnost, povzemanje, uporaba izrazov<br>učenca ključne razlike                                                      | Nekolikšna sprememba              |
| S4                     | -stroka in jezik socialnega dela znanstveno napredovala<br>-več možnosti                                                            | Napredek stroke                   |
| S8                     | -jezik ne<br>-spremenili se programi in dejavnosti                                                                                  | Brez sprememb                     |