

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Martina Poljšak

**Javna podoba socialnega dela in socialnih delavk v
Republiki Sloveniji**

Magistrsko delo

Ljubljana, 2023

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Martina Poljšak

**Javna podoba socialnega dela in socialnih delavk v
Republiki Sloveniji**

Magistrsko delo

Študijski program: Socialno delo

Mentor: doc. dr. Ana Marija Sobočan

Ljubljana, 2023

Zahvala

Rada bi se zahvalila mentorici, doc. dr. Ani Mariji Sobočan – za vso pomoč, spodbudo in usmeritve pri nastajanju tega magistrskega dela, predvsem pa za srčen in topel pristop.

Zahvalila bi se družini – za vso pomoč in spodbudo skozi vsa leta študija. Verjeli ste vame tudi, ko sama nisem. Hvala.

Hvala tudi mojim prijateljicam – polepšale in obogatile ste mojo celotno študijsko pot in mi dajale spodbudo, ko sem jo najbolj potrebovala. Brez vas mi ne bi uspelo.

PODATKI O MAGISTRSKI NALOGI

Ime in priimek: Martina Poljšak

Naslov magistrske naloge: Javna podoba socialnega dela in socialnih delavk v Republiki Sloveniji

Kraj: Ljubljana

Leto: 2023

Število strani: 81

Število prilog: 1

Mentorica: doc. dr. Ana Marija Sobočan

Povzetek:

V magistrskem delu sem raziskovala, kakšna je javna podoba socialnega dela in socialnih delavk v Republiki Sloveniji. Na začetku sem predstavila definicije socialnega dela ter s katerimi področji in nalogami se ukvarja. V nadaljevanju sem se osredotočila na socialne delavke kot predstavnice stroke. Na kratko sem predstavila izobraževalni sistem socialnih delavk v Republiki Sloveniji ter naloge, vloge in spretnosti, ki jih socialne delavke potrebujejo pri svojem delu. Nato sem v teoriji predstavila še nekaj o javni podobi socialnega dela in bolj konkretno o podobi socialnega dela v medijih.

V empiričnem delu me je zanimalo, kakšna je podoba socialnega dela in socialnih delavk v Republiki Sloveniji ter kaj nanjo najbolj vpliva. Raziskava, v kateri je sodelovalo 421 oseb, je pokazala, da prevladuje rahlo pozitivno mnenje tako o socialnem delu kakor tudi o socialnih delavkah. Pri primerjavi se je pokazalo, da je mnenje o poklicu socialnega dela bolj pozitivno kot mnenje o socialnih delavkah. Kljub rahlo pozitivnemu mnenju le polovica sodelujočih zaupa v strokovne odločitve socialnih delavk pri primerih, ki se pojavijo v medijih. Po samoopredelitvi respondentov na njihovo mnenje najbolj vplivajo osebne izkušnje, ki so jih imeli s socialnimi delavkami. Raziskava je pokazala tudi, da imajo ljudje z osebno izkušnjo o socialnih delavkah slabše mnenje kot tisti, ki osebne izkušnje še niso imeli.

Ključne besede: javna podoba, socialno delo, socialne delavke, vpliv medijev, vpliv izkušenj

Title: Public Image of Social Work and Social Workers in Republic of Slovenia

Master`s Thesis Abstract:

In my master's thesis, I researched the public image of social work and social workers in the Republic of Slovenia. Firstly, I presented the definitions of social work and the areas and tasks it deals with. I then focused on social workers as representatives of the profession. I briefly presented the educational system of social workers in the Republic of Slovenia and the tasks, roles and skills which social workers need in their work. Lastly, I presented the theory about the actual image of social work and more specifically about the image of social work in the media.

In the empirical part, I was interested in the image of social work and social workers in Republic of Slovenia and what influences it the most. The survey, in which 421 people participated, showed a slightly positive opinion prevailing about both social work and social workers. The comparison showed that the opinion about the profession of social work is more positive than the opinion about social workers. Despite a slightly positive opinion, only half of the participants trust the professional decisions of social workers in cases that appear in the media. According to the respondents, their opinion is mostly influenced by personal experiences they had with social workers. The research also showed that people with personal experience have a worse opinion of social workers than those who have not yet had personal experience so far.

Keywords: public image, social work, social workers, influence of the media, influence of experience

Kazalo

1. Teoretični uvod.....	1
1.1 Socialno delo.....	1
1.1.1 Definicija socialnega dela	1
1.1.2 Področja in naloge socialnega dela	3
1.2 Socialne delavke kot predstavnice stroke	4
1.2.1 Izobraževanje socialnih delavk v Republiki Sloveniji	5
1.2.2 Naloge, vloge in spretnosti socialnih delavk.....	7
1.3 Javna podoba.....	9
1.3.1 Javna podoba socialnega dela	9
1.4 Socialno delo v medijih.....	11
1.4.1 Socialno delo skozi oči medijev	11
1.4.2 Razlogi za negativno podobo v medijih.....	12
1.4.3 Vpliv medijskega poročanja.....	17
2. Formulacija problema.....	19
2.1 Hipoteze	20
3. Metodologija.....	21
3.1 Vrsta raziskave	21
3.2 Spremenljivke	21
3.3 Merski instrumenti ali viri podatkov.....	23
3.4 Populacija in vzorčenje	23
3.5 Zbiranje podatkov	24
3.6 Obdelava in analiza podatkov	24
4. Rezultati.....	25
4.1 Demografski podatki anketiranih	25
4.2 Izkušnje s socialnimi delavkami.....	29
4.3 Mnenje o socialnem delu.....	32
4.4 Mnenje o socialnih delavkah.....	35
4.5 Iskanje pomoči na CSD.....	38
4.6 Poznavanje dela socialnih delavk	40
4.7 Vplivi na izoblikovanje mnenja	42
4.8 Vpliv medijev na mnenje	44
4.9 Sporočila in nasveti, ki bi jih ljudje radi predali socialnim delavkam.....	49
4.10 Iskanje morebitnih vzrokov za negativno mnenje o socialnem delu in socialnih delavkah v Republiki Sloveniji	50
4.11 Preverjanje hipotez.....	56
5. Razprava	61
5.1 Mnenje o socialnem delu	61
5.2 Mnenje o socialnih delavkah.....	62
5.3 Iskanje pomoči na CSD.....	62
5.4 Poznavanje dela socialnih delavk	63
5.5 Vplivi na izoblikovanje mnenja	65
5.6 Iskanje morebitnih vzrokov za negativno mnenje o socialnem delu in socialnih delavkah v Republiki Sloveniji	67
5.7 Sporočila in nasveti, ki bi jih ljudje radi predali socialnim delavkam.....	67
5.8 Omejitve raziskave.....	69
6. Sklepi.....	70

7. Predlogi.....	72
8. Viri.....	74
9. Priloga.....	78
9.1 Priloga A: Anketni vprašalnik.....	78

Kazalo tabel

Tabela 1:	Spremenljivke	21
Tabela 2:	V okviru katere institucije ste se srečali s socialnimi delavkami?	30
Tabela 3:	Ocena ugleda – celoten vzorec	33
Tabela 4:	Ocena ugleda – vzorec socialnih delavk.....	34
Tabela 5:	Ocene ugleda pri vzorcu ljudi z osebno izkušnjo	35
Tabela 6:	Ocene ugleda pri vzorcu ljudi brez osebne izkušnje	35
Tabela 7:	Druge lastnosti, ki bi jih pripisali socialnim delavkam	37
Tabela 8:	Vzroki, zakaj bi se po pomoč obrnili na CSD	39
Tabela 9:	Vzroki, zakaj se po pomoč ne bi obrnili na CSD	40
Tabela 10:	Kaj po vašem mnenju dela socialna delavka oz. socialni delavec?.....	41
Tabela 11:	Kaj po vašem mnenju dela socialna delavka oz. socialni delavec – odgovori socialnih delavk	42
Tabela 12:	Drugi vplivi na mnenje ljudi.....	43
Tabela 13:	Drugi mediji, ki jih sodelujoči spremljajo	45
Tabela 14:	Sporočila in predlogi ljudi, namenjeni socialnim delavkam	49
Tabela 15:	Druge lastnosti, ki bi jih pripisali socialnim delavkam – vzorec oseb z negativnim mnenjem	52
Tabela 16:	Vzroki, zakaj bi se po pomoč obrnili na CSD – vzorec oseb z negativnim mnenjem	52
Tabela 17:	Vzroki, zakaj se po pomoč ne bi obrnili na CSD – vzorec oseb z negativnim mnenjem	53
Tabela 18:	V okviru katere institucije ste se srečali s socialnimi delavkami – vzorec oseb z negativnim mnenjem	55
Tabela 19:	Hipoteza – mnenje o poklicu socialnega dela v Republiki Sloveniji	56
Tabela 20:	Hipoteza – mnenje o socialnih delavkah v Republiki Sloveniji.....	57
Tabela 21:	Hipoteza – splošno mnenje o socialnih delavkah pri osebah, ki so že imele osebno izkušnjo	58
Tabela 22:	Hipoteza – splošno mnenje o socialnih delavkah pri osebah, ki nimajo osebne izkušnje.....	58
Tabela 23:	Hipoteza – vpliv na izoblikovanje mnenja o socialnih delavkah	59
Tabela 24:	Hipoteza – splošno mnenje o socialnih delavkah pri ljudeh s končano vsaj višješolsko izobrazbo.....	59
Tabela 25:	Splošno mnenje o socialnih delavkah pri ljudeh, ki nimajo končane vsaj višješolske izobrazbe	60

Kazalo grafov

Graf 1:	Odstotek socialnih delavk med sodelujočimi	26
Graf 2:	Spol sodelujočih	26
Graf 3:	Starost sodelujočih.....	27
Graf 4:	Izobrazbena sestava vzorca	28
Graf 5:	Regijska porazdelitev anketirancev	29
Graf 6:	Ali ste sami že imeli neposredno izkušnjo s socialno delavko?	29
Graf 7:	Število srečanj s socialno delavko	31
Graf 8:	Vpliv osebne izkušnje na mnenje	31
Graf 9:	Mnenje o poklicu socialnega dela v Republiki Sloveniji	32
Graf 10:	Ocene o ugledu poklica socialnega dela.....	33
Graf 11:	Mnenje o socialnem delu glede na izkušnje	34
Graf 12:	Mnenje o socialnih delavkah	36
Graf 13:	Mnenje o socialnih delavkah glede na izkušnje	36
Graf 14:	Lastnosti, ki bi jih pripisali socialnim delavkam	37
Graf 15:	Ali bi poiskali pomoč na CSD, v kolikor bi jo potrebovali?	38
Graf 16:	Vpliv na mnenje ljudi	43
Graf 17:	Zaupanje v strokovne odločitve socialnih delavk pri primerih iz medijev....	44
Graf 18:	Mediji, ki jih anketiranci spremljajo.....	45
Graf 19:	Mnenje o socialnem delu in socialnih delavkah glede na spletne medije	46
Graf 20:	Povprečna ocena ugleda glede na spletne medije.....	47
Graf 21:	Zaupanje v strokovne odločitve socialnih delavk glede na spletne medije ...	48
Graf 22:	Spletni mediji, ki jih sodelujoče socialne delavke spremljajo.....	49
Graf 23:	Lastnosti, ki bi jih pripisali socialnim delavkam – vzorec oseb z negativnim mnenjem	51
Graf 24:	Iskanje pomoči na CSD – vzorec oseb z negativnim mnenjem	52
Graf 25:	Vpliv osebne izkušnje na mnenje – vzorec oseb z negativnim mnenjem	54
Graf 26:	Vpliv na mnenje ljudi – vzorec oseb z negativnim mnenjem.....	54
Graf 27:	Spletni mediji, ki jih sodelujoči spremljajo – vzorec oseb z negativnim mnenjem	55
Graf 28:	Zaupanje v strokovne odločitve socialnih delavk pri primerih iz medijev – vzorec oseb z negativnim mnenjem.....	56

1. Teoretični uvod

1.1 Socialno delo

1.1.1 Definicija socialnega dela

Socialno delo je pojem, ki ga je zaradi njegove kompleksnosti zelo težko opredeliti. S kratko, jasno in razumljivo definicijo ni možno zajeti vseh njegovih vidikov. Zato se v literaturi pojavlja več različnih definicij, ki se razlikujejo po tem, katere značilnosti želi avtor poudariti, in po času, v katerem so nastale (Milošević Arnold in Poštrak, 2003, str. 16).

Čačinovič Vogrinčič (2002) navaja, da bi socialno delo lahko opisali tudi kot vedo, ki se ukvarja z reševanjem kompleksnih socialnih problemov. Ključno je iskanje rešitev v socialno-delavskem odnosu, znotraj katerega se mobilizira moč družine ali posameznika. Gre za projekt sodelovanja, ki temelji na dogovarjanju in soustvarjanju, da bi udeleženci v problemu lahko postali udeleženi v rešitvi (Čačinovič Vogrinčič, 2002).

Generalna skupščina socialnih delavcev (International Federation of Social Workers, v nadaljevanju IFSW) in Mednarodno združenje šol za socialno delo (International Association of Schools of Social Work, v nadaljevanju IASSW) sta leta 2014 socialno delo opredelila kot na praksi temelječ poklic in akademsko disciplino, ki spodbuja družbene spremembe in razvoj, socialno kohezijo ter opolnomočenje in osvobajanje ljudi (Global definition of social work, b.d.). Nekoliko drugače socialno delo opredelujeta Skidmore in Thackery (1991, str. 8), ki navajata: »Socialno delo je umetnost, veda in profesija za pomoč ljudem pri reševanju osebnih, skupinskih (zlasti družinskih) in skupnostnih problemov in za ohranjanje zadovoljivih osebnih, skupinskih in skupnostnih odnosov s pomočjo prakse socialnega dela. Sem sodijo metode dela s posameznim primerom, s skupino in s skupnostjo, upravljanje v socialnem delu in raziskovanje.« (Skidmore in Thackery, 1991, str. 8).

Iz njune definicije je razvidno, kako zelo široka veda je socialno delo in s čim vse se ukvarja, prav tako pa širok spekter nakažeta že s poimenovanjem socialnega dela – umetnost, veda in profesija.

Zelo zanimiv vidik pri definiranju socialnega dela predstavi tudi Silverman (2012, v Olin, 2013, str. 95), ki poudari, da odgovornost za definicijo leži na socialnih delavkah¹ samih. Če se te odpovedo svoji odgovornosti, s tem dovolijo drugim (javnosti in medijem), da krojijo in obvladujejo njihovo podobo.

Da bi definicijo socialnega dela še bolje razumeli, nam lahko pomagajo tudi krovna načela socialnega dela, ki so tako za vedo samo kakor tudi za socialne delavke zelo pomembna. Osrednja načela, ki jih navaja IFSW (Global definition of social work, b.d.), so:

- spoštovanje prirojene vrednosti in dostojanstva človeka,
- neškodovanje,
- spoštovanje različnosti,
- spoštovanje človekovih pravic in socialne pravičnosti.

Prav tako tudi Kodeks etike socialnih delavk in socialnih delavcev Slovenije (Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije, 2021) navaja temeljne vrednote socialnega dela, ki so:

- spoštovanje človekovega dostojanstva in integritete,
- socialna pravičnost in humanost,
- spoštovanje raznolikosti,
- profesionalna integriteta.

V nadaljevanju so opredeljena še naslednja najpomembnejša etična načela (Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije, 2021):

- odnos do uporabnikov, storitev, programov in dejavnosti socialnega dela,
- odnos do profesionalnega okolja,
- odnos do širšega okolja.

Poleg obeh omenjenih kodeksov, ki sta namenjena specifično socialnim delavkam, poznamo še en zelo pomemben dokument, ki zavezuje vse delavce v socialnem varstvu. To je *Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu* (2014). Dokument sestavlja 21 členov, v katerih so

¹ V magistrskem delu uporabljam izraz socialne delavke v ženski slovnični obliki, ki pa je vsakokrat zamenljiva.

opredeljena načela, ki tako uporabnike kot tudi delavce varujejo pred neustrezno uporabo strokovnega dela in družbene moči.

Iz vseh do sedaj naštetih definicij ter iz zelo pomembnih osrednjih načel in vrednot je jasno razvidno, da je socialno delo stroka, ki jo vodijo načela spoštovanja, pomoči, sodelovanja in razumevanja, v središču vsega pa je spoštljiv in enakovreden socialno-delovni odnos, kjer skupaj z uporabniki sodelujemo in iščemo rešitve.

1.1.2 Področja in naloge socialnega dela

Že iz predhodno naštetih definicij socialnega dela je jasno razvidno, da socialno delo zajema veliko raznolikih področij in gotovo je tudi to eden izmed razlogov, zakaj je težko poiskati univerzalno definicijo, ki ne bi ničesar in nikogar izključila.

Socialno delo namreč ni stroka, ki bi bila umeščena zgolj v en sistem ali sektor. Flaker (2003) navaja, da je prevladujoči sistem dela sicer še vedno v javnem sektorju, vendar ga najdemo tudi drugje. Sektorje, kjer najdemo socialno delo, tako lahko razdelimo na (Flaker 2003):

- Javni sektor – sem spadajo socialne delavke v socialnih službah, v zdravstvu, šolstvu, pravosodnih organih, službah za notranje zadeve in delovnih okoljih.
- Prostovoljni sektor – sem spada delo v dobrodelnih organizacijah, Slovenski filantropiji in specializiranih prostovoljnih organizacijah, ki so namenjene različnim skupinam uporabnikov.
- Zasebni sektor – sem spadajo servisi za pomoč na domu, organizacije za izobraževanje in servisi za pomoč zaposlenim v delovnih organizacijah.
- Posebno področje je še neformalni sektor – tu socialne delavke nastopajo v neformalnih vlogah – npr. kot svojke ali znanke. Tudi v taki vlogi namreč lahko delujejo v smeri krepitev procesov, ki se oblikujejo v neformalnem sektorju in pomagajo pri vključevanju teh storitev v profesionalne ukrepe.

Avtor (Flaker 2003) našteva tudi bolj specifična področja in ustanove, kjer so socialne delavke zaposlene:

- socialne službe – centri za socialno delo, socialni zavodi, zavodi za zaposlovanje,
- šolstvo – osnovne šole, srednje šole, šole s prilagojenim programom, vzgojne ustanove, varstveno delavni centri, vrtci,
- zdravstvo – psihiatrija, pediatrija, onkologija,

- pravosodni organi – sodišča, zapori,
- policija,
- uprava,
- industrija.

Področij, kjer so socialne delavke lahko zaposlene, je torej veliko. Zelo raznolike pa so tudi njihove vloge, ki se od področja do področja zelo razlikujejo. Socialno delo v vsaki instituciji namreč nima enakega pomena, o čemer razglabljata Milošević Arnold in Poštrak (2003, str. 114), ki socialno delo razdelita na tri področja prakse glede na to, kakšno je v določeni ustanovi mesto socialnega dela kot stroke in socialne delavke kot nosilke stroke (Milošević Arnold in Poštrak, 2003, str. 114).

- Primarno področje prakse – tu socialno delo predstavlja glavno disciplino, socialne delavke pa pogosto zasedajo vodilna mesta. Na teh področjih socialne delavke usmerjajo razvoj dejavnosti. Matično oz. primarno področje socialnega dela je socialno varstvo, institucija tega področja pa center za socialno delo.
- Sekundarno področje prakse – tu socialno delo predstavlja podporno storitev primarnim disciplinam, od katere se tudi pričakuje, da bo tudi glavni usmerjevalec razvoja na tem področju. Primer takšne institucije je šola.
- Partnersko področje prakse – v tem primeru je socialno delo enakovredni partner drugim disciplinam določenega področja. Pričakuje se, da bodo vse discipline enakovredno pripomogle k razvoju tega področja. Primer takšnega socialnega dela je npr. področje duševnega zdravja, zdravljenja odvisnosti itd.

1.2 Socialne delavke kot predstavnice stroke

Kot navajata Milošević Arnold in Poštrak (2003, str. 17) imajo socialne delavke specifično znanje in izkušnje iz področja socialnega dela. Te uporabljajo z namenom, da bi uporabnikom zagotovili potrebne socialne storitve. Uporabniki teh storitev so lahko posamezniki, družine, skupine, skupnosti ali organizacije. IFSW (Global definition of social work, b.d.) navaja, da morajo socialne delavke delovati za blaginjo ljudi in pri tem uporabljati znanstvena spoznanja o človeku in družbi, uporabljati vse možne vire za zadovoljitev potreb ter upoštevati socialno pravičnost na vseh ravneh.

1.2.1 Izobraževanje socialnih delavk v Republiki Sloveniji

Socialne delavke v Republiki Sloveniji svojo izobrazbo pridobivajo na Fakulteti za socialno delo Univerze v Ljubljani.

Dodiplomski študij socialnega dela na Fakulteti za socialno delo traja štiri leta. Študentke² se izobražujejo po predmetniku, ki zajema specifične socialno-delovne predmete kakor tudi bolj splošne predmete. Študij omogoča kreiranje individualne strokovne poti, saj lahko ob obveznem študijskem programu študentke izbirajo še med različnimi izbirnimi predmeti. V tretjem letniku si tako izberejo tudi modul, v okviru katerega še dodatno poglobijo izbrano vsebinsko področje. Skozi vsa leta študija je izrednega pomena tudi študijska praksa, v okviru katere študentke nabirajo dragocene praktične izkušnje (Fakulteta za socialno delo, b.d.b).

Študentke lahko svoje izobraževanje nadaljujejo na magistrskem študiju, ki traja eno leto. Tudi na magistrskem študiju znanje pridobivajo skozi obvezne in izbirne predmete ter preko študijske prakse.

V nadaljevanju je naštetih nekaj najpomembnejših kompetenc, ki jih po koncu magistrskega izobraževanja (druga bolonjska stopnja) pridobijo študentke (Fakulteta za socialno delo, b.d.a):

- poznavanje in razumevanje temeljnih vrednot, načel, spretnosti, teorij, pristopov in metod socialnega dela,
- temeljna splošna znanja posameznih področij socialnega dela,
- sposobnost sintetiziranja temeljnih konceptov socialnega dela,
- sposobnost sintetiziranja pedagoških, psiholoških in socioloških znanj v teorije, metode ter postopke socialnega dela,
- uporaba jezika socialnega dela,
- uporaba metod in temeljnih spretnosti socialnega dela,
- uporaba metod socialnega dela v praktičnem okolju,
- kritična refleksija vloge socialnega dela,
- kritična refleksija vloge socialne politike v socialnem delu,
- kritična refleksija vloge socialne delavke z upoštevanjem partnerske vloge uporabnika kot eksperta iz izkušenj,
- zmožnost etičnega ravnanja po kodeksu etika socialnega dela,

² V magistrskem delu uporabljam izraz študentke v ženski slovnični obliki, ki pa je vsakokrat zamenljiva.

- zmožnost etičnega ravnanja v sistemu socialne varnosti,
- zmožnost etičnega ravnanja v praktični situaciji,
- sposobnost soustvarjanja inovativnih rešitev osebnih ali kolektivnih stisk, potrebe po opori in pomoči na ravni uporabniškega sistema/metod in postopkov/organizacije storitev in služb/konceptov socialne varnosti in politike.

Na Fakulteti za socialno delo je možno tudi izobraževanje na 3. stopnji (doktorski študij), ki ga na fakulteti izvajajo od študijskega leta 2006/07.

Veliko socialnih delavk se po končanem študiju zaposli na področju socialnega varstva v javni upravi. Pogoj za zaposlitev so v večini primerov dokončana druga stopnja (magistrski študij), poleg tega pa tudi različni strokovni izpiti, odvisno od področja zaposlitve. Najbolj pogosto morajo socialne delavke opraviti strokovni izpit na področju socialnega varstva in strokovni izpit iz upravnega postopka.

Strokovni izpit za strokovne delavce na področju socialnega varstva lahko opravljajo osebe, ki izpolnjujejo pogoje po drugem, tretjem in četrtem odstavku 69. člena Zakona o socialnem varstvu (v nadaljevanju ZSV). Ti pogoji so dosežena izobrazba skladno z določili 69. člena ZSV in opravljeno pripravništvo na področju socialnega varstva ali pridobljene delovne izkušnje na področju socialnega varstva. Izpit poteka na Socialni zbornici Slovenije, sestavljen je iz pisnega dela in ustnega dela, ki poteka pred tričlansko komisijo (Socialna zbornica Slovenije, b.d.).

Strokovni izpit iz upravnega postopka morajo opravljati vse osebe, ki želijo voditi upravni postopek oz. opravljati posamezna procesna dejanja v postopku in odločati v upravnih zadevah. Strokovni izpit iz upravnega postopka se opravlja za prvo ali drugo stopnjo. Tudi ta izpit obsega tako pisni kakor ustni del, ki poteka pred tričlansko izpitno komisijo in zapisnikarjem (Upravna akademija, b.d.).

Poleg dveh že omenjenih, najpogostejših strokovnih izpitov, lahko socialne delavke opravljajo strokovni izpit še na področju vzgoje in izobraževanja, zdravstva ali drugih strok, v katerih se lahko zaposlijo socialne delavke kot strokovne delavke.

Kot je razvidno, socialne delavke tekom izobraževanja na fakulteti in po koncu študija pridobijo številne kompetence, ki jim pomagajo pri njihovem strokovnem delu.

1.2.2 Naloge, vloge in spretnosti socialnih delavk

Glede na izredno raznolika področja socialnega dela, ki so bila naštetá v prejšnjem podpoglavju, so tudi naloge, ki jih imajo socialne delavke, zelo raznolike. Poštrak (2022, str. 55) glede na področja obravnave našteje naslednje zadolžitve socialnih delavk:

- zagotavljanje varstva,
- zagotavljanje pomoči,
- spreminjanje posameznika in njegovih življenjskih razmer,
- zagotavljanje razmer za socialno integracijo,
- spodbujanje razvojnih možnosti.

Socialne delavke imajo glede na sektor in področje zaposlitve lahko več različnih vlog. Asquith, Clark in Waterhouse, (2005, str. 19) navajajo naslednje:

- Zagovornica – socialna delavka predstavlja glas posameznikov ali skupin, ki nimajo dovolj moči, da bi sami izrazili svoje potrebe in želje.
- Partnerka – socialna delavka nastopa v vlogi partnerja, ki krepi moč posameznika ali skupine.
- Ocenjevalka potreb in tveganj – socialna delavka mora v določenih situacijah oceniti potrebe uporabnikov.
- Svetovalka – pomembno je, da socialna delavka uporabnika opolnomoči s potrebnimi informacijami, nikakor pa ni v vlogi svetovalke, ki ve, kaj je najbolje za uporabnika.
- Članica tima – socialne delavke lahko sodelujejo z drugimi strokovnjaki pri urejanju skrbi za uporabnika.
- Sredstvo družbenega nadzora – socialna delavka prispeva k ohranjanju družbenega sistema.

Za uspešno opravljanje vseh zgoraj naštetih nalog in vlog morajo socialne delavke usvojiti številne spretnosti. Collins (1992, v Miloševič Arnold in Poštrak, 2003) poudarja, da je socialno delo izjemno kompleksna dejavnost, pri kateri je pogosto treba uporabljati več vrst spretnosti. Kot navaja avtor, so v socialnem delu spretni tisti strokovni postopki, v katerih strokovnjaki spretno in vzporedno uporabljajo vse svoje pridobljeno znanje, etiko in vrednote v socialnem delu ter svoje osebne kvalitete in vrednote.

Katere konkretno so te spretnosti, piše avtor Brammer (1993, v Miloševič Arnold in Poštrak, 2003), ki spretnosti socialnih delavk razdeli v naslednje skupine:

- spretnosti za razumevanje,
- spretnosti ob krizah in izgubah,
- spretnosti za pomoč pri pozitivni akciji in spremembi vedenja.

Trevithick (2000, str. 24) se prav tako dotakne te teme, vendar pa spretnosti socialnih delavk razdeli v nekoliko drugačne skupine:

- Osnovne spretnosti – sem opredeljuje spretnosti, ki so potrebne za večino interakcij med socialno delavko in uporabnikom – npr. empatija in vzpostavljanje delovnega odnosa.
- Dodatne spretnosti – sem opredeljuje spretnosti, ki so potrebne za reševanje težjih situacij, npr. spretnost za delo z neprostovoljnimi uporabniki.
- Specializirane spretnosti – sem opredeljuje spretnosti, ki so potrebne v situacijah, ki zahtevajo strokovna znanja za učinkovito reševanje kompleksnih težav ali konfliktnih situacij, ki so lahko povezane z visoko stopnjo stiske ali nasilja oz. sovražnosti – npr. posebna znanja iz družinske terapije ali področja svetovanja.

Če so do sedaj omenjeni avtorji spretnosti razvrščali v različne skupine, pa se Flaker (2003, str. 24–32) osredotoči na bolj konkretno opredelitev spretnosti, ki jih morajo socialne delavke imeti za dobro opravljanje svojega dela:

- pogovarjanje,
- pogajanje,
- omogočanje dostopa do sredstev,
- zapisovanje in poročanje,
- organizacijske spretnosti,
- spretnosti profesionalne discipline,
- spretnosti izogibanja pastem strokovnjaštva,
- humor.

Socialne delavke imajo glede na področje dela izredno raznolike naloge in zadolžitve. Ravno zaradi zahtevnosti njihovega dela je izrednega pomena, da socialne delavke ne pozabijo tudi na skrb zase in svoje dobro počutje. O tem piše University of Southern California Suzanne Dworak-Peck School of Social Work (2019), ki navaja, da mora biti ena od spretnosti socialnih delavk tudi ta, da si znajo vzeti čas zase, za sprostitev in zadovoljitve svojih osebnih potreb. Na

ta način namreč socialne delavke lažje vzdržujejo visoko angažiranost pri delu in ga tudi bolj učinkovito opravljajo. To bi lahko imenovali tudi sposobnost razbremenitve in sprostitve.

1.3 Javna podoba

Podoba je niz prepričanj, idej in vtisov, ki jih ima oseba o nekom/nečem (Kotler in Andreasen, 1996, str. 189). Je niz pomenov, po katerih je določen objekt poznan in skozi katerega ga ljudje opisujejo, se ga spominjajo in navezujejo (Kitchen, 1997, str. 113).

Javna podoba posameznika se ustvarja z neverbalno komunikacijo, njegovim glasom in govorom ter z vizualnim vtisom. Ustvarja se počasi in za ohranitev podobe se je treba truditi. Kot se ustvarja javna podoba posameznika, se ustvarja tudi javna podoba stroke oziroma javno mnenje o stroki. Javno mnenje je namreč seštevnik individualnih mnenj in se definira kot mnenje večine v družbi, saj se ustvarja v javni razpravi (Gorjup, 2017, str. 145).

O tem, zakaj je podoba organizacije sploh pomembna, pišeta Florjančič in Ferjan (2000, str. 185). Kot navajata, je podoba organizacije odraz identitete. V nadaljevanju pojasnita, da ima organizacija več imidžev, ker okolje sestavljajo posamezniki in si vsak identiteto organizacije predstavlja in jo tudi zaznava drugače. Na to opozarjata tudi Vos in Schoemaker (2006), ki izpostavita, da imajo posamezniki izoblikovane neenake podobe organizacije, in sicer zaradi razlik v njihovih pričakovanjih. Zavedno ali nezavedno posamezniki povezujejo organizacijo s svojimi predhodnimi izkušnjami, idejami in željami. Podoba se na tak način oblikuje tudi na podlagi njihovih osebnih interesov in tega, kateri družbeni skupini pripadajo.

Brankovič (2010, str. 10) pravi, da mora biti podoba organizacije usklajena z njeno identiteto, pri čemer po njegovem mnenju pomembno vlogo igrajo odnosi z javnostjo. Razlaga tudi, da je usklajenost podobe z identiteto še posebej pomembna za tiste organizacije, katerih moč temelji na njihovi družbeni vlogi, sprejemljivosti v javnosti in ugledu. Sama pomembnosti dobre javne podobe ne vidim zgolj zaradi moči, ki jo s tem pridobimo, temveč predvsem v tem, da javnost socialno delo sprejme kot pomagajoč poklic in da do stroke nima odpora, saj v nasprotnem primeru to lahko pripelje do kar nekaj negativnih posledic, o čemer bom spregovorila v nadaljevanju.

1.3.1 Javna podoba socialnega dela

Odnos družbe do določenega poklica prikazujejo prepričanja, mnenja, stališča in stereotipi. Na izoblikovanje le-teh pa vplivajo številni akterji, med drugim socialni mediji in družbene

institucije, osebne izkušnje posameznikov s poklicem, družina in druge za posameznika pomembne osebe (Babnik, Klemenčič, Hvalič Touzery, Pesjak in Skela-Savič, 2016).

Gorjup (2017) meni, da so pri ustvarjanju javne podobe socialnega dela najpomembnejši deležniki: predstavniki Fakultete za socialno delo, Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, Socialne zbornice Slovenije, Skupnosti Centrov za socialno delo Slovenije, centri za socialno delo (v nadaljevanju CSD), društva socialnih delavcev in delavk ter seveda vsaka posamezna strokovna delavka, ki opravlja poklic socialne delavke. Tako vsak posameznik, ki je vpet v stroko, s svojo javno podobo pomaga soustvarjati javno mnenje o stroki, katere del je (Gorjup, 2017, str. 145).

Menim, da si podobo o socialnem delu največ ljudi ustvari na podlagi podobe, ki jo imajo o CSD in o socialnih delavkah, ki so tam zaposlene. Veliko laikov namreč nima izkušenj z ostalimi ustanovami ali pa jih sploh ne pozna, zato so CSD najmočnejši faktor pri ustvarjanju javne podobe. Poleg najpogostejših osebnih izkušenj ljudi se tudi najpogosteje pojavljajo v medijih. Menim, da zaradi teh razlogov veliko ljudi tudi enači javno podobo CSD s podobo socialnega dela kot stroke in socialnih delavk, zaposlenih na CSD, s podobo vseh socialnih delavk.

Milošević Arnold in Poštrak (2003, str. 85) navajata, da socialne delavke s seboj nosijo stigmo dobrodelne tradicije, ki za uporabnike ni bila vedno prijetna izkušnja. Kljub sorazmerno visokemu družbenemu statusu težko in le počasi pridobivajo ustrezno avtoriteto. Kot navajata Milošević Arnold in Poštrak (2003, str. 83), je v literaturi sorazmerno malo napisanega o avtoriteti socialnih delavk in tudi raziskav, s katerimi bi se ta ugotavljala, ni veliko. Za priznanje in avtoriteto stroke v javnosti se je treba stalno pogajati in se dokazovati, velikokrat pa tudi molče sprejemati socialne razmere, ki jih javnost tolerira, z vidika socialnega dela pa so nesprejemljive.

Zanimiv vidik ustvarjanja javne podobe je tudi podoba spola. Glede na to, da so socialne delavke v večini ženske, lahko to oblikuje dojemanje spolnih vlog in svoje vloge poklicu. Kot navaja Verša (1996), mediji hote ali nehoti ustvarjajo določeno podobo o ženskah in moških. Raziskave so pokazale, da imajo te podobe skupne lastnosti: ženske so v medijih redkeje obravnavane kot moški, ženskim temam je namenjeno manj prostora, oba spola pa sta prikazana v izrazito stereotipnih vlogah (Verša, 1996). Popović in Pahor (2011) pa navajata, da so ženske v medijih pogosto prikazane v podrejenem položaju.

1.4 Socialno delo v medijih

1.4.1 Socialno delo skozi oči medijev

Kot navaja Ule (2004), na javno podobo socialnega dela in javno mnenje o njem v precejšnji meri vplivajo mediji. Vpliv medijev je dvostopenjski. Najprej gre za neposredni vpliv na bralce, poslušalce, gledalce, ki so potencialni sogovorniki v raznih medosebnih pogovorih. Nato sledi posredni vpliv medijev skozi nadaljnje pogovore (v kolikor do njih pride). V teh pogovorih se še pogloblja vpliv medijev, saj občinstvo nadalje razpravlja o temah, ki jih sugerirajo mediji na načine, kot jih ti podajajo (Ule, 2004, str. 401). Kot navaja Gorjup (2017, str. 146), imajo v sodobni informacijski družbi mediji in socialna omrežja vodilno vlogo pri oblikovanju in vzdrževanju javnega mnenja. S svojim poročanjem namreč ljudem omogočajo, da se vključujejo na področja, ki jih ne morejo doživeti neposredno, iz prve roke.

Poročanje o socialnem delu in delu socialnih delavk je žal pogosto negativno. O tem poročajo številni avtorji. Milošević Arnold in Poštrak (2003, str. 85) navajata, da mediji le redko prikažejo primere dobre prakse in pozitivne učinke strokovnega dela, temveč bralce pritegnejo z alarmantnimi informacijami o napakah, krivicah, malomarnosti, birokratizmu in podobnih slabostih socialnih delavk, do katerih pridejo na podlagi posameznih konkretnih primerov. Franklin in Parton (1991, str. 78) sta že na začetku devetdesetih let pisala o tem, da je pozornost medijev namenjena samo osredotočanju na slabe dogodke; dobrih stvari in pozitivnih razpletov pa mediji sploh ne omenjajo. Druga težava, ki jo avtorja omenita, je, da mediji neenakovredno obravnavajo socialne delavke v primerjavi z drugimi poklici, saj kritike najpogosteje padejo prav na socialne delavke kljub temu, da so pri istem primeru prisotni še drugi strokovnjaki. Kljub temu, da sta Franklin in Parton o tem pisala že v devetdesetih, situacija danes ni prav veliko drugačna. To poudarja tudi Šarlah (2021), ki navaja da se pri medijsko odmevnih dogodkih krivca hitro najde v socialnem delu kljub temu, da so vpletene tudi druge institucije.

O podobi socialnega dela v medijih piše tudi Gorjup (2017, str. 146–148), ki navaja, da sta se v medijih utrdila dva stereotipa o socialnih delavkah. Prvi stereotip prikazuje socialne delavke kot nekompetentne, neodločne posameznice, ki niso zmožne presoje in imajo odpor do intervencij v družini, ko je treba otroke zavarovati pred odraslimi. Drugi stereotip pa socialne delavke prikazuje kot birokrate, ki jih ne skrbijo pravice posameznikov, zlorabljuje avtoriteto in razdirajo družine. Kot avtorica nadaljuje, mediji pogosto poročajo o socialnem delu senzacionalistično in vsebinsko prazno. Težava pa je tudi v tem, da novinarji ne iščejo

informacij pri strokovnjakih in ne ustvarjajo dialoga med nasprotnima stranema, da bi predstavili pomembne podatke.

Franklin in Parton (1991, str. 76) izpostavita še en zanimiv vidik, in sicer kako lahko mediji očrniijo socialne delavke na podlagi tega, kar naredijo, in na podlagi tega, česar ne naredijo. To pomeni, da lahko mediji prikažejo podobo socialnih delavk, kakor želijo sami. Npr. mediji hkrati blatijo socialne delavke, ko otroke odvzamejo (škandal odvzema otrok), hkrati pa jih blatijo tudi, ko otrok ne odvzamejo (škandal, ker jih niso odvzele). V enem ali drugem primeru zelo pogosto prihaja do negativnega poročanja in do dvomov v strokovne odločitve socialnih delavk. V prvem primeru bi mediji (in posledično tudi širša javnost) izrazili ogorčenje, zakaj se otroke odvzema dobri družini, v nasprotju z drugim primerom, kjer bi se verjetno izrazilo mnenje, da socialne delavke svoje naloge niso opravljale, saj otrok niso odvzele otroku nevarni družini. Podoba je v vsakem primeru negativna in zdi se, da socialne delavke nimajo možnosti za dobro podobo v medijih. Avtorja nadaljujeta, da je tako prikazovanje socialnih delavk posledica tega, da mediji ne poznajo narave dela socialnega dela in ne vejo, kako se takšne odločitve sploh sprejemajo.

1.4.2 Razlogi za negativno podobo v medijih

Kot je razvidno iz dosedanjega pregleda literature, je podoba socialnega dela in socialnih delavk, žal, velikokrat negativna. Haynes in Holmes (v Rapoša Tanjšek, 1996, str. 445–446) sta že v devetdesetih letih ugotavljala razloge, ki naj bi prispevali k ohranjanju negativnih stereotipov o socialnem delu in socialnih delavkah. Ti razlogi so:

- Razlogi, ki izhajajo iz prakse socialnega dela in iz uporabnikov samih.
 - Javnost socialne delavke pogosto povezuje z uporabniki, ki v javnosti pogosto niso priljubljeni (revni, ranljivi, nevarni posamezniki ali skupine, ki naj ne bi bile sposobne skrbeti same zase).
 - Mnogi uporabniki so odvisni od socialne pomoči, za katero je javnost prepričana, da je zgolj potuha.
 - Socialne delavke izvršujejo javna pooblastila – v očeh javnosti so zato tiste, ki otroke odvezemajo staršem in ljudi pošiljajo v zavode.
- Socialne delavke imajo nizek ugled v različnih organizacijah.

- Kjer je socialno delovna dejavnost sekundarnega pomena, je njihovo znanje lahko na videz manj pomembno kot znanje ostalih strokovnjakov, s katerimi sodelujejo. V takih organizacijah so socialne delavke pogosto v manjšini in v podrejenem položaju.
 - V organizacijah javnega sektorja je delo socialnih delavk podvrženo administrativnim omejitvam in pomanjkanju avtonomije.
- Nizek ugled profesije.
- Eden od razlogov za nizek ugled poklica je lahko feminizacija poklica.
 - Drugi razlog je, da javnost dvomi o posebnih sposobnostih socialnih delavk zaradi prostovoljnih delavcev, ki velikokrat pomagajo v tej sferi in katere pri delu usmerja altruizem. Iz tega javnost sklepa, da tudi socialne delavke vodi le altruizem in da nimajo drugih strokovnih in ustreznih znanj.
- V zadnjo kategorijo sodijo problemi, ki so povezani s profesionalnimi kriteriji, ki jih določajo zakoni in merjenje uspešnosti.

Sama bi poleg že zgoraj naštetih razlogov rada dodala še enega: odzivanje socialnih delavk na medijsko poročanje. Sama vidim največji zadržek socialnih delavk pri pojavljanju v medijih zaradi spoštovanja in upoštevanja etičnih načel. O tem spregovorita tudi Milošević Arnold in Poštrak (2003, str. 85), ki težavo pri objavljanju zgodb v medijih vidita v tem, da javnost dobi informacije o »slabih« primerih socialnega dela zgolj iz strani medijev. Socialne delavke se morajo namreč držati etičnih norm ter poskrbeti za zaupnost podatkov in se tako tudi v primerih neupravičenih napadov medijev ali javnosti ne morejo zagovarjati.

V Kodeksu socialnih delavk in delavcev (Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije, 2021) so še posebej opredeljena etična načela glede odnosa do uporabnikov, storitev, programov in dejavnosti socialnega dela. Najpomembnejše člene, ki se nanašajo na varovanje informacij o uporabnikih, navajam v nadaljevanju:

- *6. člen:* »Informacije o uporabniku ali uporabnici sme socialna delavka ali delavec posredovati drugi pooblaščenim osebi, ustanovi ali organizaciji, če ve, za kakšen namen bodo uporabljene in če je hkrati izpolnjen eden od naslednjih dveh pogojev: če jih drugi zainteresirani koristijo v strokovne, raziskovalne, statistične, supervizijske, evalvacijske ali edukacijske namene in jih posreduje izključno v neosebni obliki (to je, da onemogočajo razkritje osebne identitete) in če socialna delavka ali socialni delavec v zvezi s posredovanjem informacij dobi osebno dovoljenje uporabnice oziroma

- uporabnika, da lahko to stori, pri čemer mora seznaniti uporabnico oziroma uporabnika z možnimi posledicami.« (Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije, 2021, čl. 6)
- 7. člen: »Socialna delavka ali socialni delavec mora uporabnici oziroma uporabniku omogočiti vpogled v vso dokumentacijo, ki je nastala ali nastaja v zvezi z njo ali njim. Pri tem ne sme biti ogrožena tajnost podatkov drugih uporabnic in uporabnikov.« (Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije, 2021, čl. 7)
 - 8. člen: »Nepooblaščen avdio ali video snemanje pogovorov in dela z uporabnicami ali uporabniki je kaznivo dejanje. Tak material je mogoče pridobiti in uporabiti le v namene, ki jih opredeljuje 6. načelo, vendar je potrebno najprej uporabnice in uporabnike informirati, se prepričati, da razumejo namen in posledice ter potem pridobiti pisni pristanek. Pisni pristanek je potrebno pridobiti tudi v primeru javnega predvajanja posnetkov.« (Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije, 2021, čl. 8)

Prav tako je tudi v Kodeksu etičnih načel v socialnem varstvu kar nekaj členov namenjenih varovanju osebnih podatkov. V nadaljevanju navajam najpomembnejše:

- 13. člen – *Spoštovanje človekove individualnosti, potreb in dostojanstva*: »V procesu nudenja pomoči in podpore uporabnikom delavci socialnega varstva varujejo dostojanstvo, zasebnost, avtonomijo in individualnost posameznika, upoštevajo njegove potrebe, jezik, kulturo in vrednote ter si prizadevajo uporabljati njim razumljiv jezik in komunikacijo.

Delavci v socialnem varstvu razpolagajo z osebnimi podatki o ljudeh in sodelujejo pri reševanju osebnih težav. Pri tem so dolžni varovati vse osebne podatke kot poklicno skrivnost. Spoštovanje celovitosti osebnosti in dostojanstva posameznika v vseh postopkih izražajo tudi na naslednje načine:

- uporabnik ima možnost dobiti na vpogled dokumentacijo o sebi ali o svojcih, za katere je odgovoren, kot jo predpisuje Zakon o varovanju osebnih podatkov in ki je usklajena s področnimi zakonskimi predpisi,
- uporabnike naslavljajo dostojno in spoštljivo,
- v posvetih s sodelavci, na strokovnih timih, v drugih strokovnih stikih ter v odnosih z javnostjo govorijo dostojno tudi o odsotnih uporabnikih,
- varujejo človekove potrebe po zasebnosti in upoštevajo občutek le-te v domačem in institucionalnem okolju,

- pri vključevanju v analizo primera – za strokovne, študijske in raziskovalne namene – dosledno varujejo identiteto posameznika.« (Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije, 2021, čl. 13)
- *14. člen – Kriteriji komuniciranja z javnostmi:* »Delavci v socialnem varstvu varujejo posameznike in družine pred neustreznim obravnavanjem, razgaljanjem in možnimi zlorabami v medijih in javnosti. Informacije morajo ščititi zasebnost in koristi uporabnikov ter omogočiti nemoten potek pomoči.
Njihova dolžnost je tudi vpletene uporabnike opozoriti na možne posledice posredovanja informacij o sebi in drugih tretjim osebam ter medijem.« (Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije, 2021, čl. 14)
- *17. člen – Odprtost organizacij socialnega varstva in izvajalcev:* »Organizacije socialnega varstva in izvajalci na področju socialnega varstva se s svojimi programi in dejavnostjo odpirajo okolju; svojem, študentom in strokovnjakom za potrebe izobraževanja, usposabljanja in raziskovanja, pa tudi prostovoljcem, različnim organizacijam in javnosti.
Pri tem je treba zagotavljati varovanje osebnih podatkov, zasebnost uporabnikov in svobodno voljo njihovega vključevanja v raziskovalne in druge omenjene aktivnosti.« (Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije, 2021, čl. 17)
- *18. člen – Zaupanje in varstvo osebnih podatkov:* »Uporabnikove osebne podatke in njegovo zaupanje delavci varujejo kot poklicno zaupnost in jih ne smejo zlorabiti.
Za kakovostno storitev je potrebno zaupanje med izvajalcem in uporabnikom.
V situaciji, ko delavec ve, da zaupanih podatkov ne bo mogel obdržati le zase, je dolžan uporabnika takoj in povsem nedvoumno na to opozoriti.« (Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije, 2021, čl. 18)

Varovanje osebnih podatkov je zagotovo razlog, zakaj se socialne delavke na zgodbe in obtožbe novinarjev ne odzivajo. Iz vseh naštetih členov je namreč jasno razvidno, da so socialne delavke pri svojem delu trdno zavezane k spoštovanju in upoštevanju varovanja osebnih podatkov in zasebnosti uporabnikov. O tem, da javnost izve samo eno plat zgodbe, spregovori tudi Čačinovič Vogrinčič (Košak, 2016), ki pravi: »To je glavna težava javnosti, ne stroke. Občutljivih stvari ne moremo razkriti in jih ni treba. Pomislite, da bi otroka poslušala in nekoč brala, da govorimo kaj slabega o njuni družini. Ali pa, da bi stari starši poslušali zelo osebne stvari o sebi.«

Sicer pa imajo svoj kodeks tudi novinarji. Ta v *17. členu* opredeljuje pravico posameznikov do zasebnosti in pravi: »Novinar spoštuje pravico posameznika do zasebnosti in se izogiba senzacionalističnemu in neupravičenemu razkrivanju njegove zasebnosti v javnosti. Poseg v posameznikovo zasebnost je upravičen le, če javni interes pretehta nad spoštovanjem njegove zasebnosti. Pri poročanju o javnih osebnostih in tistih, ki želijo dobiti moč in vpliv ter vzbujati pozornost, je pravica javnosti do obveščenosti širša. Novinar se mora zavedati, da lahko z zbiranjem ter objavo informacij, fotografij in posnetkov škodi posameznikom, ki niso vajeni medijske in javne pozornosti.« (Sindikat novinarjev Slovenije, b.d., čl. 17)

Zdi se, da je zgoraj navedeni člen v Sloveniji pogosto kršen oz. si ga večina novinarjev interpretira tako, da kljub temu objavi kar koli, samo da bi pritegnili pozornost javnosti. O tem spregovori tudi Petrovec (2003, str. 39), ki pravi, da so razmere v Sloveniji pogosto drugačne, kot jih priporoča kodeks. V nadaljevanju pojasni še, da si v imenu čim boljše informiranosti javnosti ostale člene novinarji prikrojijo oz. interpretirajo tako, da je zaradi tega dopustno objaviti in prikazati tako rekoč vse.

Sobočan (2011, str. 213) poudarja, da je za socialno delo pomembno, da ostaja zavezano etičnim načelom in vrednotam, na katerih temelji, saj se lahko le tako vzpostavlja in ohranja kot avtonomen poklic. Etična načela in vrednote pa zahtevajo reflektiranje in dopolnjevanje, da lahko v vedno novih družbenih situacijah predstavljajo orodje za boj proti izključevanju in nepravilnosti.

Kljub temu, da gre pri neodzivanju na medijsko poročanje pogosto za spoštovanje in varovanje osebnih podatkov uporabnikov in da vedno delamo zgolj in samo v korist ljudi, menim, da bi lahko nekaj več naredili v smeri preventivnega in proaktivnega pojavljanja v medijih. Na ta način bi se v javnosti pojavile tudi pozitivne zgodbe in ljudje bi lahko bolje spoznali naše delo, prav tako pa bi lahko videli tudi številne primere dobre prakse in ne zgolj tistih, v katerih pride do zapletov ali tragičnih zaključkov. O tem spregovorita tudi Milošević Arnold in Poštrak (2003, str. 85), ki menita, da socialne delavke očitno še niso usvojile spretnosti komuniciranja z javnostjo, da bi rezultate svojih raziskav, primere dobre prakse in bogate izkušnje pri delu z ljudmi znale same posredovati javnosti.

1.4.3 Vpliv medijskega poročanja

Negativna javna podoba vpliva tako na uporabnike kot tudi na socialne delavke. Kot pravita Sobočan in Havle, se ljudje zagotovo kasneje odločajo za pomoč ravno zaradi stigme, ki jo imajo do CSD. Tako se velikokrat zgodi, da pridejo prepozno (Bajželj, 2020).

Problem nastane, saj se mediji ne zavedajo, kako takšne zgodbe zameglijo predstavo posameznikov o socialnem delu. Bralcem s takšnim poročanjem namreč dajejo občutek, da socialne delavke sedijo v pisarnah za računalnikom, da so nemočne, da nočejo in ne znajo ničesar narediti in da zaradi neučinkovitosti socialnih delavk ljudje ostajajo v stiski, brez doma, denarja, stanovanja in podobno (Jerman, 2010). Avtorji opozarjajo tudi, da podobe o socialnem delu, ki jih ustvarjajo mediji, najbolj vplivajo na ljudi, ki nimajo nobenega neposrednega stika s socialnim delom in tako tudi ne lastnih izkušenj. To pa ima lahko zelo negativne posledice v primeru, če posamezniki, ki potrebujejo pomoč socialne delavke, negativno dojemajo ta poklic, s tem povzročijo tudi, da jim socialne delavke težje pomagajo (Zugazaga, Surette, Mendez in Otto, 2006, str. 632–633).

Druga posledica, ki jo prinaša negativna podoba socialnega dela, pa je vpliv na socialne delavke. Raziskava Sobočan (2013) je pokazala, da ima medijsko poročanje o socialnem delu lahko vpliv pri tem, ko se socialne delavke odločajo glede ravnanja oz. strokovnih odzivov v praksi. O tem poroča tudi Gorjup (2017, str. 149), ki navaja, občuti pomanjkanje smisla in pa tudi strah, da bo zaradi svojih odločitev kdaj izpostavljena v medijih. O tem, da posledice negativne podobe javnosti čutijo tudi socialne delavke, piše tudi Kukovec Pribac (2008, str. 65). Navaja, da medijski prispevki, ki blatijo našo stroko, v socialnih delavkah vzbujajo negotovost, skrb in nezadovoljstvo.

O podobi socialnega dela v javnosti so na 6. kongresu socialnega dela (Petrović Jesenovec, 2016) spregovorile Oreški, Kolbl, Golja in Jernejčič. Po njihovem mnenju postaja področje socialnega varstva del vsakodnevnega medijskega poročanja. Zagovorniki stroke socialnega dela so po njihovem mnenju zelo zaskrbljeni, ker so medijska upodabljanja nenatančna, nekorektna in vplivajo na negativne predstave o socialnem delu. Še bolj skrb vzbujajoče pa je dejstvo, da mediji s svojim nekorektnim poročanjem krepijo nezaupljiv in odklonilen odnos uporabnikov naših storitev do socialnega dela. Javno moraliziranje o pravilnosti strokovnih odločitev in pripisovanje nenavadnosti strokovnim odločitvam vodi v senzacijo in škandal (Petrović Jesenovec, 2016, str. 73). O tej temi so na kongresu spregovorile tudi Zaviršek, Šumi

in Zorn. Natančneje so seznanjale o škandalih v socialnem varstvu, medijskem poročanju in glasu socialnih delavk. Kot so navedle, se v zadnjih letih povečuje število medijsko odmevnih socialnovarstvenih intervencij CSD. Praviloma se končajo z delno viktimizacijo uporabnic in uporabnikov. Njihovo sporočilo pa je, da so socialne delavke nekompetentne, slabo izobražene in imajo malo empatije (Petrović Jesenovec, 2016, str. 118).

O podobi socialnega dela v medijih sta na zadnjem, 8. kongresu socialnega dela, spregovorili tudi Zorn in Sobočan (2022). Predstavili sta analizo podobe socialnega dela v izbranih medijih v preteklem desetletju. Pri svoji analizi sta se osredotočili na poročanje o CSD v časopisih Dnevnik in Večer. Za analizo sta uporabili več kot 300 člankov. Identificirali sta štiri tematske sklope:

1. sistemske spremembe (reorganizacija CSD, uveljavljanje pravic iz javnih sredstev, dolgotrajna oskrba, osebna asistenca, družinski zakonik, spremenjena definicija posilstva ipd.),
2. umori ali hujše poškodbe (CSD kot preprečevalec nasilja in umorov),
3. primer koroški dečki (in drugi primeri, povezani z odvzemi otrok),
4. povečanje brezposelnosti, revščine, neenakosti in deložacije.

Iz pregleda literature je razvidno, da ima negativna podoba socialnega dela v javnosti lahko številne negativne posledice. Ravno zato je pomembno, da se socialne delavke borijo za bolj pozitivno in realno podobo socialnega dela.

Steničnik (2001, str. 135) za boljšo podobo socialnega dela v javnosti predlaga:

- uveljavljanje načela svojega profesionalnega etičnega kodeksa,
- zavračanje razumevanje socialnega dela kot (samo) izvajalca javnih pooblastil,
- poudarjanje svojega deleža strokovnosti, ki pa mora odražati specifični socialno-delovni pristop,
- ne dopuščanje, da strokovnost socialnih delavk ocenjujejo in vrednotijo strokovnjaki drugih strok, prav tako pa tega tudi sami ne počnimo.

2. Formulacija problema

V letih šolanja na Fakulteti za socialno delo sem se nemalokrat srečala s predsodki, ki jih imajo ljudje do socialnih delavk in stroke socialnega dela same po sebi. Ko sem povedala, da študiram socialno delo, sem naletela na veliko predsodkov, povezanih z odvzemom otrok, pa tudi slabim delom v javni upravi in nevednostjo o tem, da Fakulteta za socialno delo sploh obstaja. Ko sem se pogovarjala z drugimi študentkami Fakultete za socialno delo, sem ugotovila, da imamo podobne izkušnje. Z negativno podobo socialnega dela sem se srečevala tudi v medijih, saj se o socialnem delu v večini primerov govori samo, ko se poroča o tragičnih primerih. O tem piše tudi Gorjup (2017, str. 145), ki navaja, da je socialno delo kot stroka v medijih zelo negativno sprejeta – s tem pa so negativno sprejete tudi socialne delavke kot strokovne delavke na tem področju.

Negativna podoba socialnega dela je problem iz več vidikov. Kot pravita Sobočan in Havle, se ljudje zagotovo kasneje odločajo za pomoč ravno zaradi stigme, ki jo imajo do CSD (Bajželj, 2020). Tako se velikokrat zgodi, da pridejo prepozno oz. pričakujejo, da se bodo težave rešile v trenutku, čeprav so že zelo zapletene. O tem, da bi boljše razumevanje o tem, kaj socialno delo je, in njegova pozitivna podoba v javnosti lahko imela številne pozitivne učinke za stroko socialnega dela, piše tudi Cramer (2015, str. 1). Kot navaja, bi se tako namreč lahko zmanjšal odpor uporabnikov do storitev socialnega dela in pripravljenost za sodelovanje, kar bi lahko vodilo do bolj učinkovitega in uspešnega sodelovanja.

Drugi problem, ki ga prinaša negativna podoba socialnega dela, pa je vpliv na socialne delavke. O tem poroča tudi Gorjup (2017, str. 149), ki navaja, da čuti predvsem razočaranje, saj so ljudje izgubili zaupanje v stroko, ki je namenjena prav njim. Prav tako občuti pomanjkanje smisla in pa tudi strah, da bo zaradi svojih odločitev kdaj izpostavljena v medijih. O tem, da posledice negativne podobe javnosti čutijo tudi socialne delavke, piše tudi Kukovec Pribac (2008, str. 66). Navaja, da medijski prispevki, ki blatijo našo stroko, v socialnih delavkah vzbujajo negotovost, skrb in nezadovoljstvo.

V svoji raziskavi sem želela izvedeti, kakšna je javna podoba socialnega dela in socialnih delavk v Republiki Sloveniji. Želela sem raziskati, iz česa izhaja mnenje javnosti, kakšen vpliv imajo nanj mediji in kakšen vpliv ima osebni stik s socialnimi delavkami. Zanimalo me je, kateri so najpogostejši predsodki, ki jih imajo ljudje o socialnih delavkah. Izhajajoč iz javnega

mnenja sem nato želela ugotoviti, kako morebitna negativna podoba vpliva na uporabnike (ali se zaradi tega ljudje odločijo kasneje poiskati pomoč, se izogibajo pomoči socialnih delavk).

2.1 Hipoteze

- H1: Mnenje o poklicu socialnega dela v Republiki Sloveniji je v večji meri negativno kot pozitivno.
- H2: Mnenje o socialnih delavkah v Republiki Sloveniji je v večji meri negativno kot pozitivno.
- H3: Ljudje, ki imajo osebno izkušnjo s socialnimi delavkami, imajo boljše mnenje o socialnih delavkah kot ljudje, ki osebne izkušnje še niso imeli.
- H4: Na mnenje o socialnih delavkah, ki ga imajo ljudje, v največji meri vplivajo mediji.
- H5: Ljudje, ki imajo dokončano vsaj višješolsko izobrazbo, imajo o socialnih delavkah bolj pozitivno mnenje kot tisti z nižjo stopnjo izobrazbe.

3. Metodologija

3.1 Vrsta raziskave

Ker sem zbirala številčne podatke in jih nato kvantitativno analizirala, je moja raziskava glede na izbrane podatke kvantitativna (Mesec, Rape Žiberna in Rihter, 2009, str. 85). Glede na stopnjo v procesu spoznavanja je raziskava deskriptivna oziroma opisna, saj sem pojav količinsko opredelila in ugotavljala obstoj ter jakost zveze med pojavi. Raziskava je tudi empirična, saj sem s spraševanjem zbirala novo izkustveno gradivo.

3.2 Spremenljivke

Tabela 1: Spremenljivke

Spremenljivka	Indikator	Modalitete	Raven merjenja (lestvica)
Spol	Odgovor na vprašanje o spolu	a) Ženski b) Moški c) Sam_a se želim opredeliti	Nominalna
Starost	Odgovor na vprašanje o starosti	Prostor za odgovor (odprto vprašanje)	Količinska
Zaposlenost/študij v stroki socialnega dela	Odgovor na vprašanje o zaposlenosti oz študiju socialnega dela	a) Da b) Ne	Nominalna
Mnenje o stroki socialnega dela v RS	Odgovor na vprašanje o mnenju o stroki socialnega dela v RS	a) Zelo pozitivno b) Bolj pozitivno kot negativno c) Niti pozitivno niti negativno d) Bolj negativno kot pozitivno e) Zelo negativno	Ordinalna
Mnenje o socialnih delavcih in delavkah v RS	Odgovor na vprašanje o mnenju o socialnih delavcih in delavkah v RS	a) Zelo pozitivno b) Bolj pozitivno kot negativno c) Niti pozitivno niti negativno d) Bolj negativno kot pozitivno e) Zelo negativno	Ordinalna
Ugled poklica socialnega delavca v RS	Odgovor na vprašanje o ugledu poklica socialnega delavca v RS	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 (1 pomeni, da sploh ni ugleden, 10 pa pomeni zelo ugleden)	Ordinalna
Lastnosti socialnih delavcev	Odgovor na vprašanje o lastnostih socialnih delavcev	a) Empatičen b) Len c) Škodljiv d) Ambiciozen e) Nepotreben f) Strokoven g) Birokratski	Nominalna

Spremenljivka	Indikator	Modalitete	Raven merjenja (lestvica)
		h) Razumevajoč i) Drugo: _____	
Obračanje po pomoč na CSD	Odgovor na vprašanje o obračanju po pomoč na CSD	a) Da b) Ne	Nominalna
Vzroki za (ne)obračanje po pomoč na CSD	Odgovor na vprašanje o (ne)obračanju po pomoč na CSD	Zakaj da/ne (prostor za odgovor, odprto vprašanje)	Nominalna
Delo socialnih delavcev	Odgovor na vprašanje o delu socialnih delavcev	Prostor za odgovor (odprto vprašanje)	Nominalna
Izkušnja s socialnimi delavci	Odgovor na vprašanje o izkušnjah s socialnimi delavci	a) Da b) Ne	Nominalna
Institucija, znotraj katere je potekalo srečanje	Odgovor na vprašanje o instituciji, znotraj katere je potekalo srečanje	Prostor za odgovor (odprto vprašanje)	Nominalna
Število srečanj s socialnimi delavci	Odgovor na vprašanje o številu srečanj s socialnimi delavci	a) Enkrat b) Od dvakrat do pod petkrat c) Od petkrat do desetkrat d) Več kot desetkrat	Ordinalna
Sprememba mnenja o socialnih delavcih zaradi lastnih izkušenj	Odgovor na vprašanje o spremembi mnenja o socialnih delavcih zaradi lastnih izkušenj	a) Enako kot pred tem/ni se spremenilo b) Moje mnenje se je izboljšalo c) Moje mnenje se je poslabšalo	Ordinalna
Vpliv na oblikovanje mnenja o socialnih delavcih	Odgovor na vprašanje o vplivu na oblikovanje mnenja	a) Lastne pretekle izkušnje b) Mediji c) Kar sem slišal o izkušnjah drugih ljudi d) Prebrana strokovna literatura e) Osebno poznam socialnega delavca ali študenta soc. dela f) Drugo: _____	Nominalna
Zaupanje v strokovne odločitve socialnih delavcev	Odgovor na vprašanje o zaupanju v odločitve socialnih delavcev	a) Da b) Ne	Nominalna
Kateri so najpogosteje spremljani mediji	Odgovor na vprašanje o najpogosteje spremljanih medijih	a) 24ur b) Rtv Slovenija c) Nova24 d) Primorske novice e) Žurnal24 f) Slovenske novice g) Drugo:	Nominalna
Stopnja izobrazbe	Odgovor na vprašanje o stopnji izobrazbe	a) Nedokončana osnovna šola b) Osnovnošolska izobrazba c) Srednja poklicna izobrazba d) Srednja strokovna ali splošna izobrazba (gimnazija)	Ordinalna

Spremenljivka	Indikator	Modalitete	Raven merjenja (lestvica)
		e) Višješolska izobrazba f) Visokošolska izobrazba g) Univerzitetna izobrazba h) Magisterij znanosti i) Doktorat znanost	
Regija	Odgovor na vprašanje o regiji, iz katere prihajajo	a) Obalno-kraška regija b) Goriška c) Primorsko-notranjska d) Gorenjska e) Osrednjeslovenska f) Jugovzhodna Slovenija g) Zasavska h) Savinjska i) Posavska j) Podravska k) Pomurska l) Koroška	Nominalna
Možnost sporočila socialnim delavkam in delavcem	Odgovor na vprašanje o sporočilu socialnim delavkam in delavcem	Prostor za odgovor (odprto vprašanje)	Nominalna

3.3 Merski instrumenti ali viri podatkov

Merski instrument, ki sem ga uporabila, je anketni vprašalnik, s katerim sem zbirala podatke. Za ta merski instrument sem se odločila, saj sem menila, da bom na ta način lahko zbrala večje število odgovorov, kar bo bolj reprezentativno za dejansko javno mnenje prebivalcev Republike Slovenije.

Vprašalnik vsebuje dvajset vprašanj. Od tega so tri vprašanja pogojna in so nanje odgovarjali le tisti, ki so pritrdilno odgovorili na enajsto vprašanje.

Skupno vprašalnik sestavlja pet vprašanj odprtega tipa, deset vprašanj zaprtega tipa, štiri vprašanja polodprtega tipa in eno vprašanje z ocenjevalno lestvico. S pomočjo teh vprašanj sem potrdila ali ovrgla hipoteze, ki sem jih postavila.

3.4 Populacija in vzorčenje

Mojo populacijo so predstavljali vsi državljani in državljanke Republike Slovenije, ki so bili v času reševanja ankete starejši od 18 let. Iz vzorca nisem izločila oseb, ki so zaposlene/šudirajo socialno delo, saj se mi zdijo tudi ti podatki dragoceni za primerjavo, hkrati pa se tudi študentke in zaposlene socialne delavke v osebnem življenju velikokrat znajdejo v položaju uporabnic, zaradi česar imajo izkušnje tudi iz tega vidika.

Vzorec, ki sem ga uporabila za anketiranje, je bil priložnostni. Anketo sem delila na družbenih omrežjih ter za delitev prosila tudi svoje prijatelje in znance, tako da sem dosegla čim večji doseg. Prav tako sem anketo delila v različne skupine na družbenih omrežjih, kjer so bili meni nepoznani ljudje in na tak način poskusila priti tudi do ljudi iz drugih regij ter drugih starostnih skupin. Dodatno sem poskusila dobiti še odgovore najstarejše populacije, ki se je na anketo odzvala v najmanjšem številu. V ta namen sem anketo posredovala skupini starostnikov v medgeneracijski center ter nekaj anket v fizični obliki razdelila med starejše znance in sorodnike. Njihove rezultate sem vnesla v spletno orodje 1KA. Za ta pristop sem se odločila, saj starejši velikokrat niso večji vseh spletnih orodij, jaz pa sem jim želela ponuditi možnost, da svoje mnenje izrazijo tudi oni.

Moj cilj je bil, da bi v raziskavi sodelovalo vsaj 300 prebivalk in prebivalcev Republike Slovenije. Ta cilj sem dosegla oz. preseгла, saj je anketo skupno rešilo 421 oseb.

3.5 Zbiranje podatkov

Podatke sem zbirala s pomočjo anonimnega anketnega vprašalnika. Anketiranje je potekalo od 30. 3. 2023 do 11. 4. 2023. Da je bilo zbiranje podatkov čim hitreje, ekonomično in da sem lahko zajela čim večje število ljudi, sem podatke zbirala preko spleta. Vprašalnik sem oblikovala na spletni strani 1KA. Povezavo do vprašalnika sem delila po različnih skupinah na Facebooku, prav tako pa sem jo delila med svoje prijatelje in znance ter prosila tudi njih, da delijo vprašalnik.

3.6 Obdelava in analiza podatkov

Izpolnjene anketne vprašalnike sem obdelala kvantitativno, saj sem prikazala številčne podatke. Pomagala sem si s spletno stranjo 1KA, kjer sem zbrane rezultate uvozila v program Microsoft Excel in se lotila deskriptivne statistične analize, s katero sem izračunala odstotke in podatke vnesla v grafikone. Za odgovore na lestvici sem izračunala aritmetično sredino in standardni odklon. Nato sem podatke prikazala z grafi in tabelami.

Odgovore, ki so jih sodelujoči podali pri odprtih in polodprtih vprašanjih, sem analizirala tako, da sem vsebinsko sorodne odgovore združila v kategorije. Različne kategorije in število odgovorov sem nato prikazala v tabelah.

4. Rezultati

V tem poglavju so predstavljeni rezultati, ki sem jih pridobila s pomočjo anketnih vprašalnikov. Vprašalnik je rešilo 421 ljudi, od tega je bilo 295 žensk in 126 moških. Vsi anketni vprašalniki so bili pravilno izpolnjeni, saj sem vprašalnik v programu 1KA oblikovala tako, da anketa ni bila zaključena, dokler niso bila odgovorjena vsa vprašanja. Le zadnje vprašanje v vprašalniku je bilo opcijsko, in sicer, ali bi želeli kaj sporočiti socialnim delavkam oz. podati predlog za izboljšanje dela – na to vprašanje je odgovorilo 254 ljudi, kar je 60 % vseh sodelujočih.

Kot sem predhodno navedla, so vprašalnik reševale tudi osebe, ki so zaposlene na področju socialnega dela ali se za ta poklic izobražujejo³. Za ta pristop sem se odločila, saj imajo tudi socialne delavke izkušnje iz osebnega življenja, na podlagi katerih si ustvarjajo mnenje o socialnem delu in socialnih delavkah. Dodano vrednost analize predstavljajo ugotovljena odstopanja v odgovorih socialnih delavk od ostale populacije, ki so bila ugotovljena pri nekaterih vprašanjih. Podatke v grafih sem v večini primerov prikazovala za celotno anketirano populacijo skupaj. Posebej sem odgovore socialnih delavk prikazala le pri tistih vprašanjih, kjer je bilo zaznati odstopanje od večine.

Podatki v grafih so v večini prikazani v odstotkih.

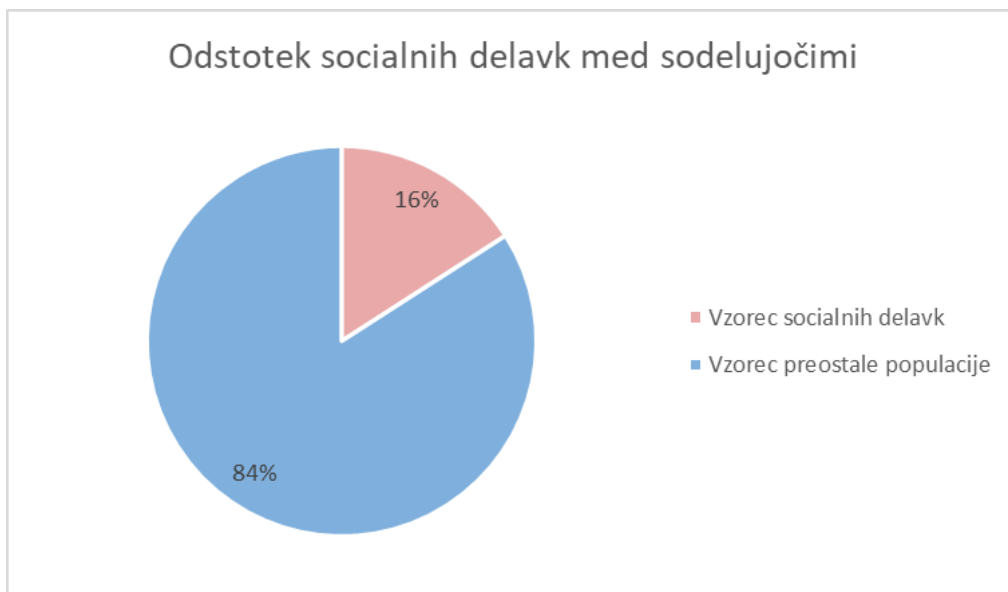
4.1 Demografski podatki anketiranih

Skupno je na vprašalnik odgovorilo 421 ljudi. Celoten vzorec sestavljajo odgovori 295 žensk (70 %) in 126 moških (30 %). Nihče od sodelujočih v raziskavi ni izbral tretje možnosti, da bi se opredelil sam.

Na vprašalnik je skupno odgovorilo 67 socialnih delavk (16 %) in 354 oseb (84 %), ki v tem poklicu ne dela in se zanj niti ne izobražuje.

³ Za namen bolj jasnega prikazovanja rezultatov v nadaljevanju predstavitve rezultatov in grafih uporabljam izraz socialne delavke, so pa mišljene vse osebe, ki so se opredelile kot zaposlene na področju socialnega dela ali pa se za ta poklic izobražujejo.

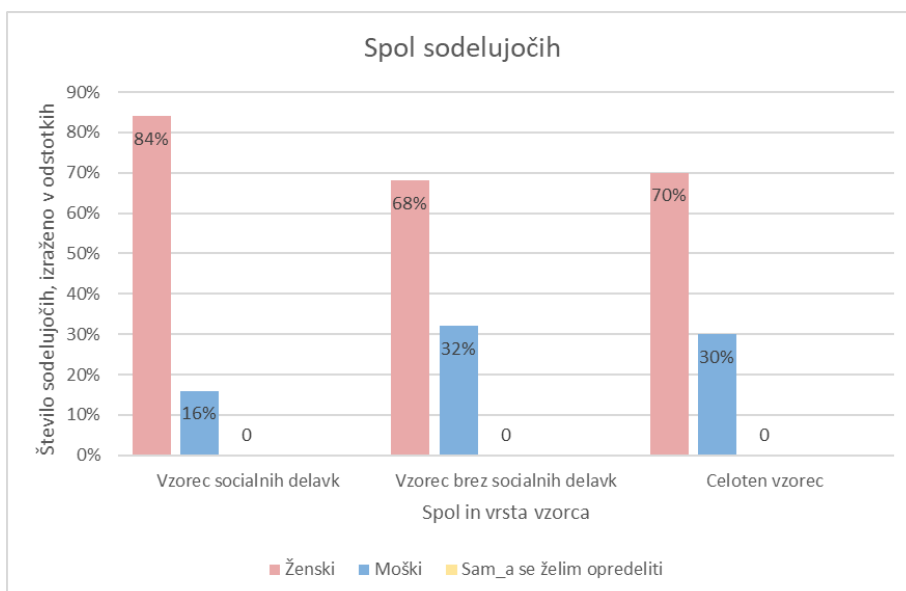
Graf 1: Odstotek socialnih delavk med sodelujočimi



V kolikor pogledamo še podatke o spolu sodelujočih glede na zgoraj omenjeno delitev, lahko razberemo, da je med anketiranimi socialnimi delavkami bistveno višji odstotek žensk. In sicer je na vprašalnik odgovorilo 56 socialnih delavk (84 %) in le 11 socialnih delavcev (11 %).

V preostali populaciji pa sodelujoče predstavlja 239 žensk (68 %) in 115 moških (32 %).

Graf 2: Spol sodelujočih



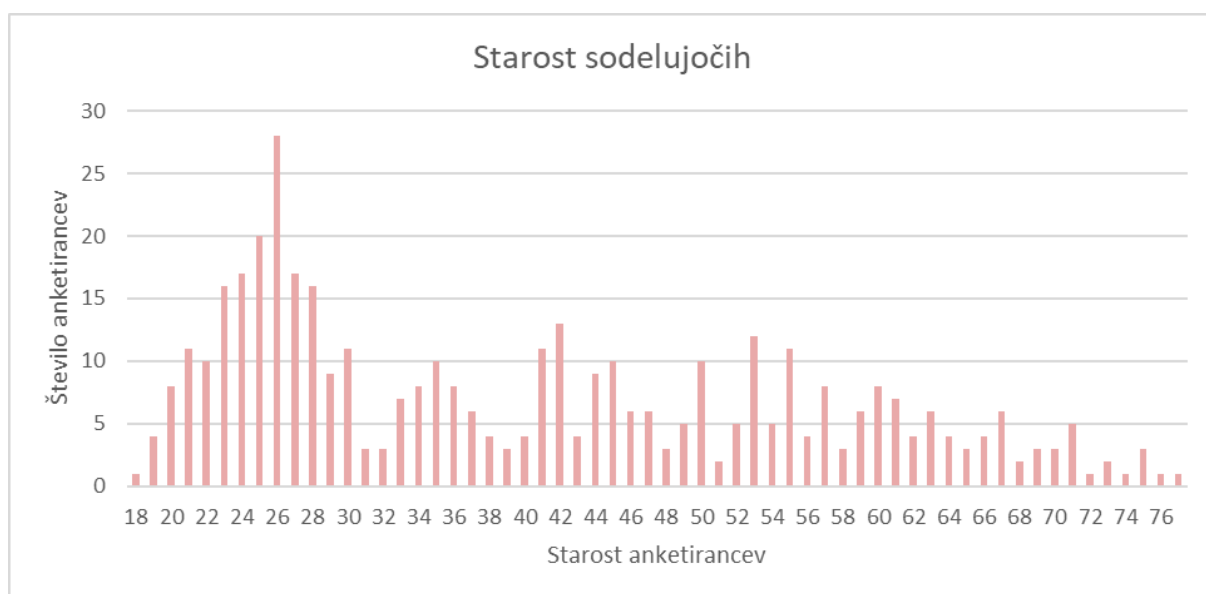
Vprašanje o starosti je bilo odprtega tipa, torej so anketiranci sami napisali številko, ki predstavlja njihova leta. Iste odgovore sem nato združila in jih razvrstila po velikosti ter tako dobila podatke, ki so predstavljeni v *Grafu 3*.

Izrazito izstopa število anketiranih v starostnem obdobju 23–28 let, kar bi pripisala temu, da sem tudi sama v tem starostnem obdobju in glede na to, da sem anketo delila tudi med svoje prijatelje in znance, je logična posledica, da je število odgovorov te starostne skupine najvišje.

Najmanj odgovorov lahko pripišemo starostni skupini nad 70 let. Skleпам, da je tako, saj so osebe tega starostnega obdobja veliko manj prisotne na družbenih omrežjih, na katerih sem delila svojo anketo. Do njih sem poskušala priti skozi skupine, namenjene starejšim, prav tako sem nekaj anket starejšim razdelila v fizični verziji in odgovore nato sama vnesla v spletni portal 1KA. Dodatno sem odgovore te starostne skupine poskušala pridobiti tako, da sem anketo posredovala med skupino starejših, ki obiskuje medgeneracijski center.

Povprečna starost sodelujočih v raziskavi znaša 40,28 leta.

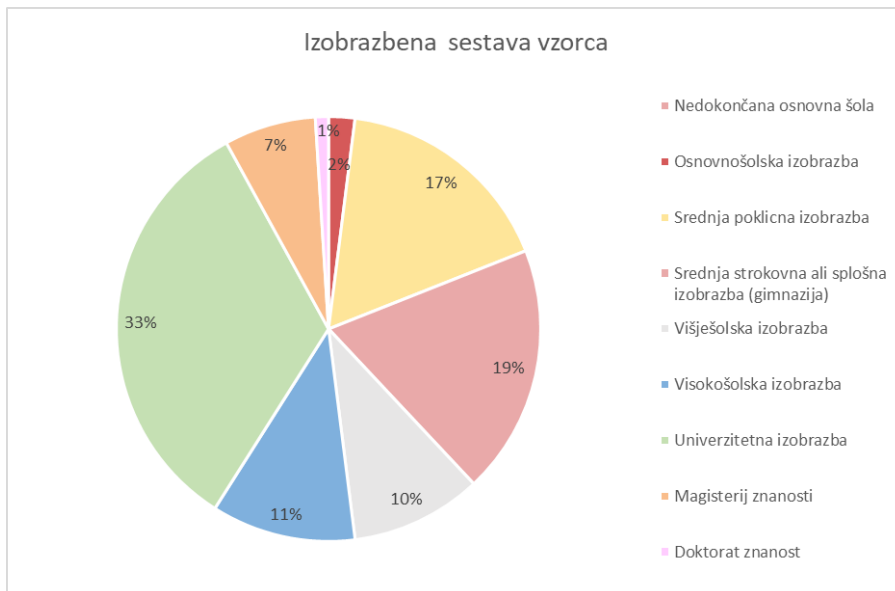
Graf 3: Starost sodelujočih



Anketirance sem v 18. vprašanju povprašala tudi o njihovi stopnji izobrazbe. Največ ljudi, ki je v raziskavi sodelovalo, ima dokončano univerzitetno izobrazbo (33 %), sledijo tisti s končano srednjo strokovno ali splošno izobrazbo (19 %), dva odstotka manj so dosegli anketiranci s končano srednjo poklicno izobrazbo (17 %), sledijo pa še visokošolska izobrazba (11%),

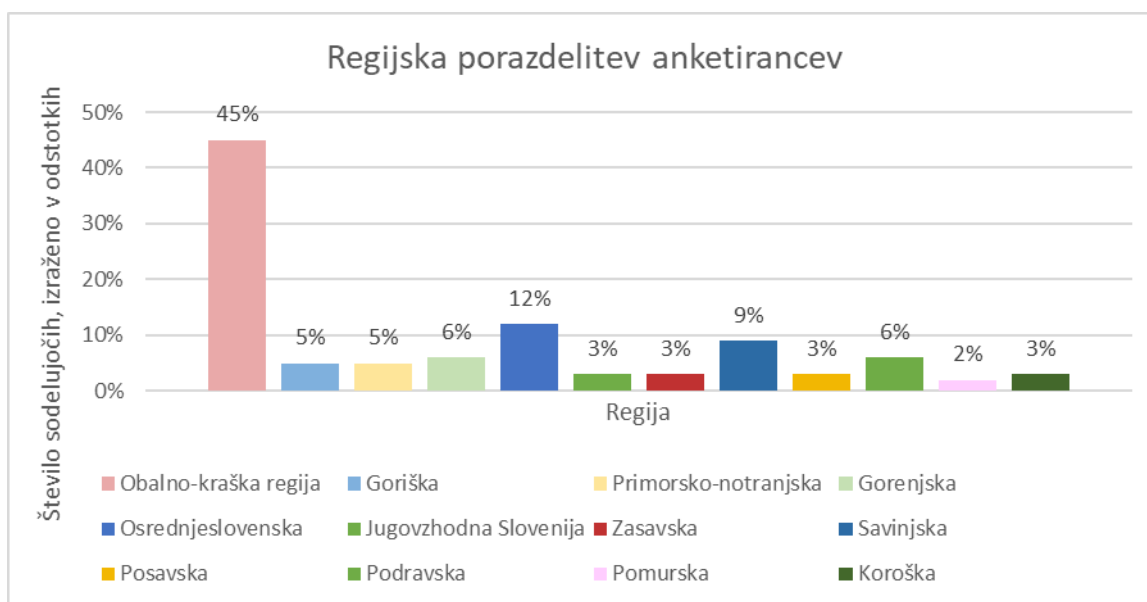
višješolska izobrazba (10 %), magisterij znanosti (7 %), osnovnošolska izobrazba (2 %) in doktorat znanost (1 %). Možnosti o nedokončani osnovi šoli ni izbral nihče od sodelujočih.

Graf 4: Izobrazbena sestava vzorca



V predzadnjem – 19. vprašanju sem sodelujoče spraševala po regiji, iz katere prihajajo. Po številu odgovorov izstopa le Obalno-kraška regija, saj je anketirancev iz tega območja kar 45 %. To bi ponovno lahko pripisala temu, da je moj vzorec priložnosten in da sem si pomagala z delitvijo med svoje prijatelje, znance, sorodnike – ki pa večinoma prihajajo ravno iz te regije. Sledita Osrednjeslovenska regija z 12 % in Savinjska regija z 9 %. Odstotek anketiranih v ostalih regijah znaša od 2 % do 6 %.

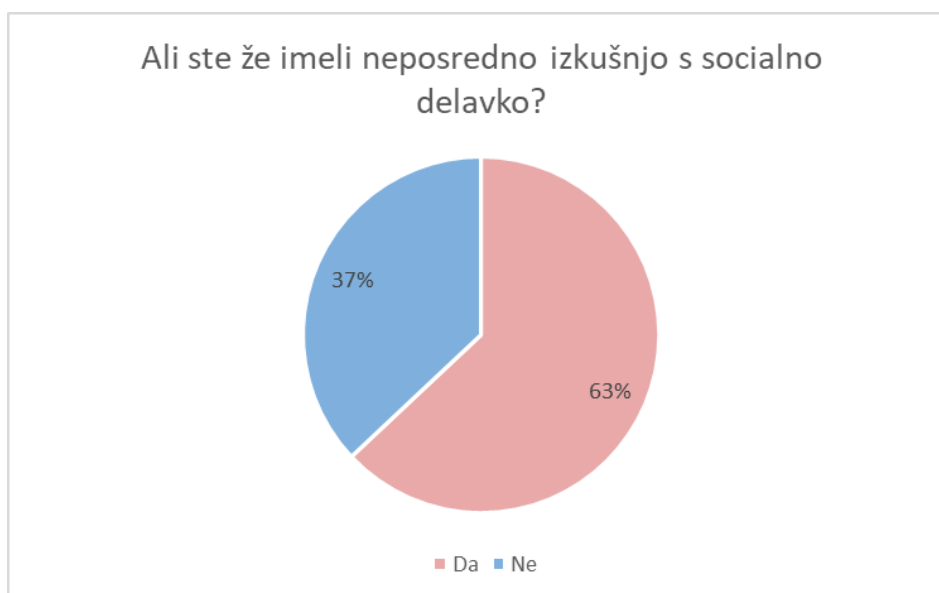
Graf 5: Regijska porazdelitev anketirancev



4.2 Izkušnje s socialnimi delavkami

V anketi me je zanimalo tudi, ali so sodelujoči že imeli neposredno izkušnjo s socialno delavko. Rezultat, prikazan v *Grafu 6*, prikazuje, da je neposredno izkušnjo imelo 63 % sodelujočih v raziskavi, 37 % pa neposredne izkušnje še ni imelo.

Graf 6: Ali ste sami že imeli neposredno izkušnjo s socialno delavko?



Osebe, ki so navedle, da so s socialnimi delavkami že imele osebno izkušnjo, sem prosila še, da opredelijo, v okviru katere institucije je potekalo to srečanje. Vprašanje je bilo odprtega tipa, zato sem njihove odgovore razporedila po kategorijah in jih skupaj s številom podanih

odgovorov razporedila v *Tabelo 2*. Odgovore, ki so navajali več različnih institucij, sem razčlenila in razporedila v več različnih kategorij.

Tabela 2: V okviru katere institucije ste se srečali s socialnimi delavkami?

V okviru katere institucije ste se srečali s socialnimi delavkami?	
n = 201	CSD
n = 52	Osnovna in srednja šola
n = 15	Dom starejših občanov
n = 9	Zdravstvene ustanove
n = 9	NVO
n = 7	Praksa
n = 4	VDC
n = 3	Vrtec
n = 2	Služba
n = 2	Dnevni center za otroke in mladostnike
n = 2	Mladinski center
n = 2	Fakulteta za socialno delo
n = 2	Zavod za zaposlovanje
n = 2	V okviru prostovoljstva
n = 1	Krizni center za otroke in mladostnike
n = 1	Dijaški dom
n = 1	Zavetišče za brezdomne
n = 1	Policija
n = 1	Materinski dom
n = 1	CUDV
n = 1	Zapor

Kar 201 oseba se je s socialno delavko srečala v okviru CSD. To predstavlja kar 76 % vseh oseb, ki so navedle, da so imele osebno izkušnjo s socialno delavko (265 oseb). Sledita osnovna in srednja šola (52), dom starejših občanov (15), zdravstvene ustanove (9), nevladne organizacije (9), srečanja v okviru prakse (7), varstveno delavni centri (4), vrtec (3), služba (2), dnevni center za otroke in mladostnike (2), mladinski center (2), Fakulteta za socialno delo (2), Zavod za zaposlovanje (2), srečanja v okviru prostovoljstva (2), krizni center za otroke in mladostnike (1), dijaški dom (1), zavetišče za brezdomne (1), policija (1), materinski dom (1), Center za usposabljanje delo in varstvo (1) in zapor (1).

V nadaljevanju sem od oseb, ki so imele osebno izkušnjo s socialno delavko, želela izvedeti še, kolikšno je bilo število teh srečanj.

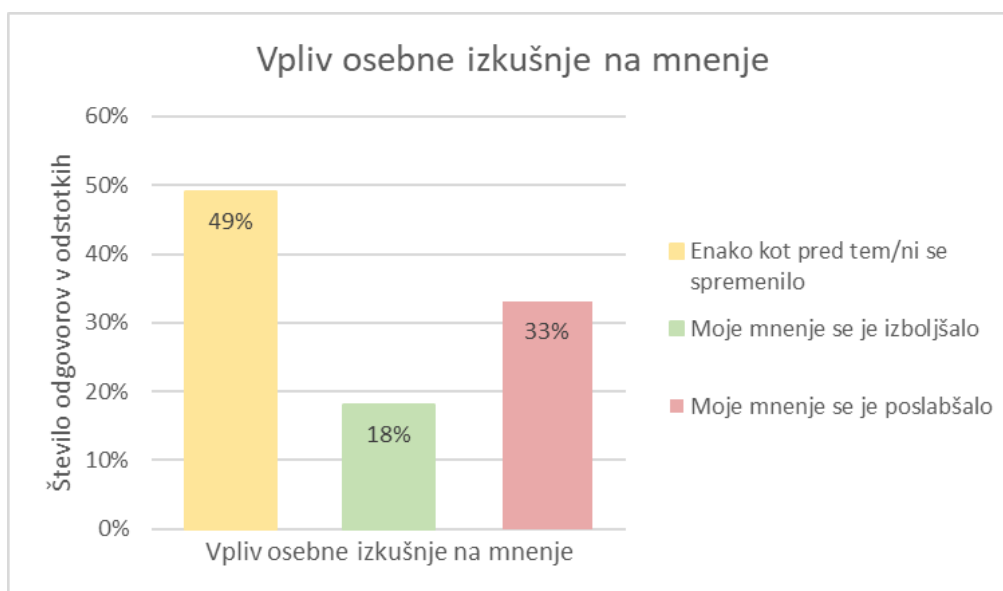
Kot je razvidno v *Grafu 12*, se je največ ljudi (34 %) s socialno delavko srečalo od dvakrat do petkrat. Samo odstotek manj je takih, ki so se s socialno delavko srečali več kot desetkrat (33 %). Sledijo še tisti, ki so število srečanj opredelili od petkrat do desetkrat (22 %), na zadnjem mestu pa so osebe, ki so se s socialno delavko srečale zgolj enkrat (11 %).

Graf 7: Število srečanj s socialno delavko



Nazadnje me je od oseb z osebno izkušnjo srečanja zanimalo še, kakšno je bilo njihovo mnenje po tem, ko so sami pridobili izkušnjo. Največ oseb (49 %) je navedlo, da se njihovo mnenje po osebni izkušnji ni spremenilo in je torej ostalo enako kot pred tem. Kar 33 % ljudi je navedlo, da se je njihovo mnenje po osebni izkušnji poslabšalo, le 18 % pa, da se je njihovo mnenje izboljšalo. Podatki so slikovno prikazani v *Grafu 8*.

Graf 8: Vpliv osebne izkušnje na mnenje



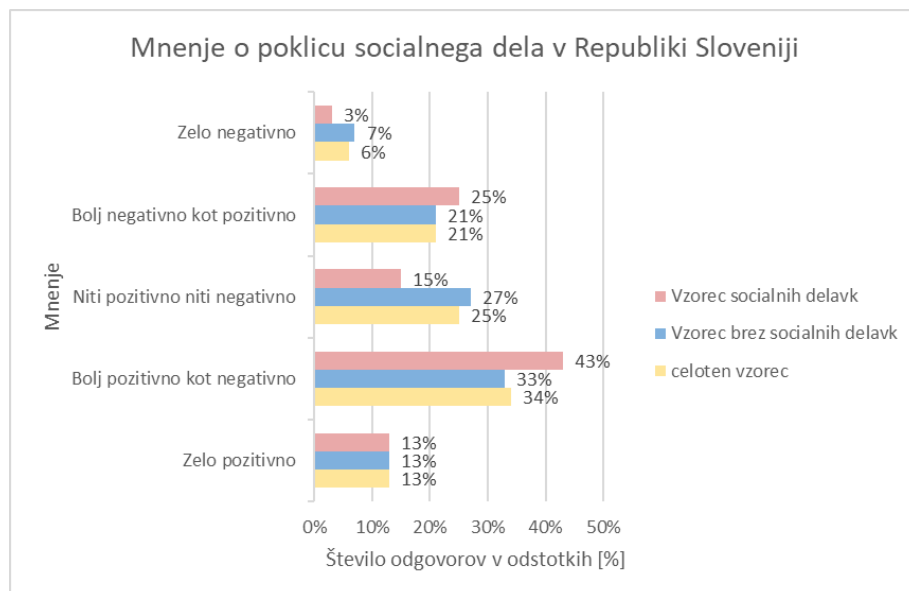
4.3 Mnenje o socialnem delu

V četrtem vprašanju sem sodelujoče v raziskavi spraševala po splošnem mnenju o poklicu socialnega dela v Republiki Sloveniji. V *Grafu 9* so rezultati ločeni na vzorec socialnih delavk, vzorec brez socialnih delavk in celoten vzorec skupaj. V kolikor pogledamo skupne odgovore, največ anketiranih (34 %) svoje mnenje opredeljuje bolj pozitivno kot negativno. Sledijo tisti, ki svojega mnenja ne opredeljujejo niti kot pozitivnega, niti kot negativnega (25 %). Na tretjem mestu so tisti, ki poklic socialnega dela vidijo bolj negativno kot pozitivno (21 %), nekaj manj je tistih, ki poklic socialnega dela vidijo zelo pozitivno (13 %), na zadnjem mestu pa so tisti, ki imajo o tem poklicu zelo negativno mnenje (6 %).

Razvidno je, da prevladuje bolj pozitivno kot negativno mnenje o poklicu socialnega dela. Spodbuden je tudi podatek, da je možnost o zelo negativnem mnenju izbralo najmanj anketiranih. Povprečje vseh mnenj (v kolikor je 1 zelo pozitivno in 5 zelo negativno) znaša $\bar{x} = 2.7$ s standardnim odklonom 1.1.

Nekoliko bolj negativno je mnenje oseb, v kolikor upoštevamo zgolj vzorec brez socialnih delavk, ta namreč znaša $\bar{x} = 2.8$ s standardnim odklonom 1.1. Nekoliko bolj pozitivno je mnenje samo socialnih delavk, saj znaša $\bar{x} = 2.6$ s standardnim odklonom 1.1.

Graf 9: Mnenje o poklicu socialnega dela v Republiki Sloveniji



Podatke o podobi socialnega dela v naši družbi sem pridobila tudi z vprašanjem o ugledu tega poklica. Odgovore sem zbirala s pomočjo lestvice od 1 do 10, kjer 1 pomeni, da ta poklic sploh ni ugleden, 10 pa pomeni zelo ugleden.

Tabela 3: Ocena ugleda – celoten vzorec

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Skupaj	Povprečje / aritmetična sredina	Standardni odklon
Št. enot	23	34	72	74	72	54	41	30	10	11	421	4,8	2,1
Odgovori v %	5 %	8 %	17 %	18 %	17 %	13 %	10 %	7 %	2 %	3 %	100 %		

Ti podatki so nekoliko manj spodbudni. Povprečje ocene ugleda znaša 4,8 – kar pomeni, da se nahaja na spodnji polovici lestvice.

Zelo zanimiva je tudi primerjava ocen ugleda, v kolikor vzorec ponovno ločimo na socialne delavke in preostalo populacijo. Kot je razvidno v Tabeli 4 in Grafu 10, je ocena ugleda med socialnimi delavkami opazno nižja. Povprečna ocena tega vzorca znaša 4,0.

Graf 10: Ocene o ugledu poklica socialnega dela

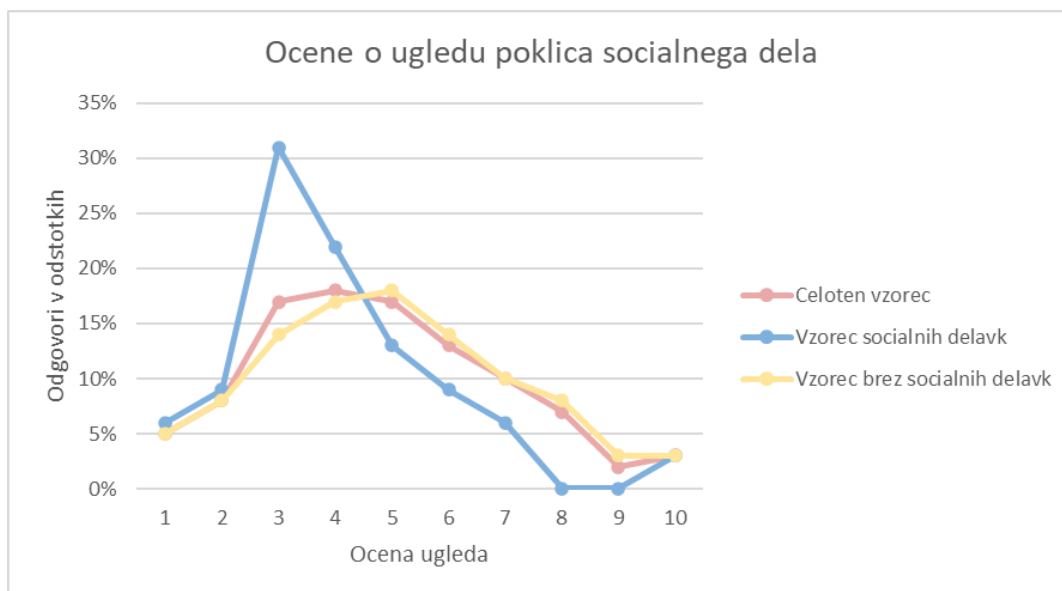


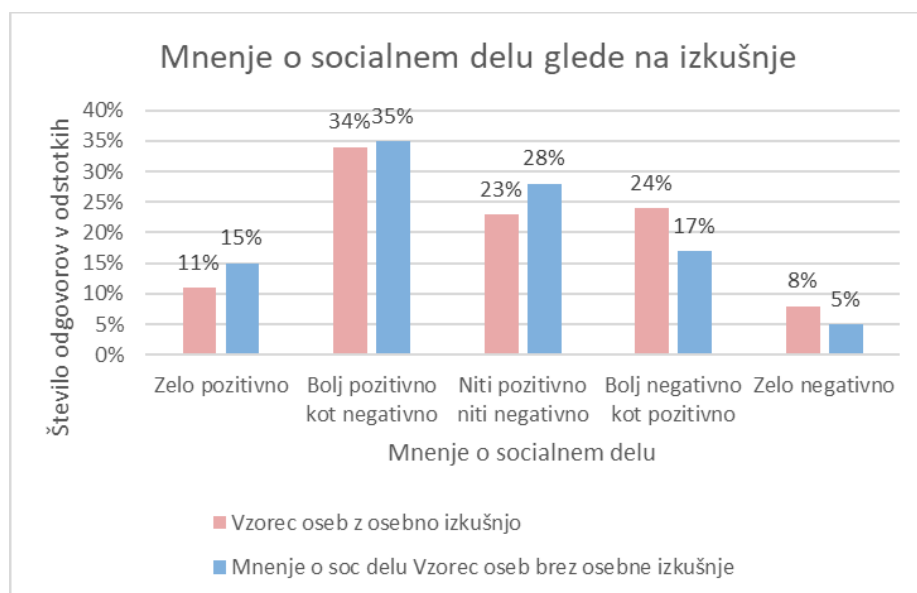
Tabela 4: Ocena ugleda – vzorec socialnih delavk

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Skupaj	Povprečje / aritmetična sredina	Standardni odklon
Št. enot	4	6	21	15	9	6	4	0	0	2	67	4.0	1.83
Odgovori v %	6%	9%	31%	22%	13%	9%	6%	0%	0%	3%	100%		

Kot je razvidno iz *Grafa 10*, so socialne delavke bistveno večkrat izbrale najnižje ocene, izrazit vrh in največkrat izbrano oceno pri njih sestavlja ocena 3. Pri ostali populaciji je ta vrh veliko manj opazen, saj ocene 3–6 dosegajo skoraj isti odstotek izbranih odgovorov.

V kolikor celoten vzorec ločimo na osebe, ki so že imele osebno izkušnjo, in osebe brez osebne izkušnje lahko prav tako opazimo razlike v odgovorih respondentov. Kot je razvidno iz *Grafa 11*, pri obeh vzorcih prevladuje bolj pozitivno kot negativno mnenje o poklicu socialnega dela. Povprečje mnenj pri osebah z osebno izkušnjo (v kolikor je 1 zelo pozitivno in 5 zelo negativno) znaša $\bar{x} = 2.8$ s standardnim odklonom 1.1. Povprečje mnenj pri osebah brez osebne izkušnje pa znaša $\bar{x} = 2.6$ s standardnim odklonom 1.1. To pomeni, da imajo osebe z osebno izkušnjo o socialnem delu nekoliko slabše mnenje kot osebe brez osebne izkušnje.

Graf 11: Mnenje o socialnem delu glede na izkušnje



Razlike so opazne tudi pri ocenah ugleda poklica socialnega dela. Osebe, ki imajo osebno izkušnjo s socialnimi delavkami, ogled ocenjujejo s povprečno oceno 4.5 – rezultati so

predstavljeni v *Tabeli 5*. V kolikor pogledamo odgovore respondentov, ki osebne izkušnje še niso imeli, lahko opazimo bistveno višjo oceno ugleda, saj povprečje le-te znaša 5.2. Rezultati so predstavljeni v *Tabeli 6*.

Tabela 5: Ocene ugleda pri vzorcu ljudi z osebno izkušnjo

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Skupaj	Povprečje / aritmetična sredina	Standardni odklon
Št. enot	18	26	53	42	41	36	22	17	8	3	266	4.5	2.13
Odgovori v %	7 %	10 %	20 %	16 %	15 %	14 %	8 %	6 %	3 %	1 %	100 %		

Tabela 6: Ocene ugleda pri vzorcu ljudi brez osebne izkušnje

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Skupaj	Povprečje / aritmetična sredina	Standardni odklon
Št. enot	5	8	19	32	31	18	19	13	2	8	155	5.2	2.13
Odgovori v %	3 %	8 %	19 %	21 %	20 %	12 %	12 %	8 %	1 %	5 %	100 %		

4.4 Mnenje o socialnih delavkah

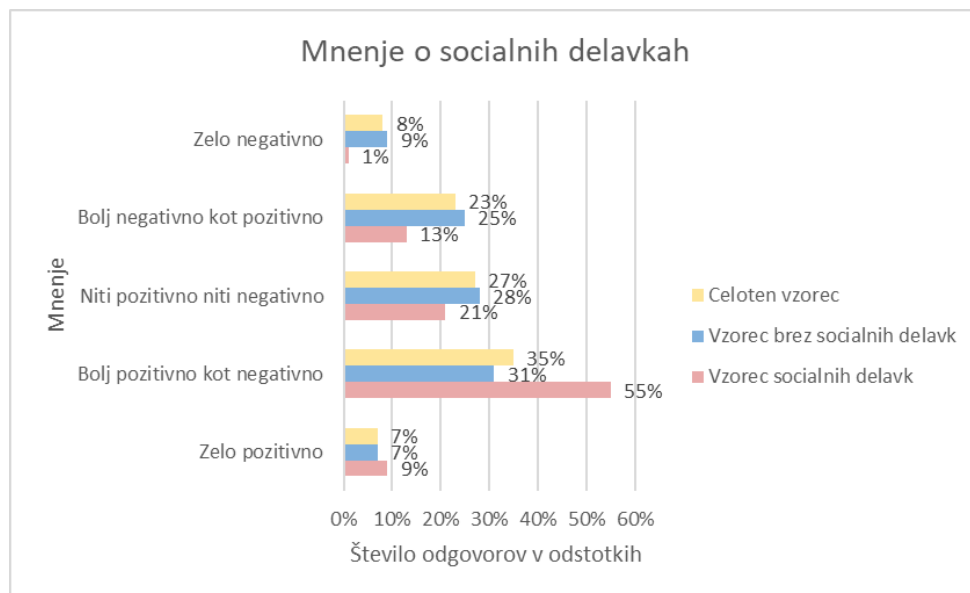
Da bi izvedela, kakšna je podoba socialnih delavk v Republiki Sloveniji, sem anketirancem najprej zastavila vprašanje o njihovem splošnem mnenju o socialnih delavkah. Največ anketiranih je izrazilo, da imajo o socialnih delavkah bolj pozitivno kot negativno mnenje (35 %). Na drugem mestu po številu odgovorov je možnost, da o socialnih delavkah nimajo niti pozitivnega niti negativnega mnenja (27 %). Sledijo tisti, ki imajo o socialnih delavkah bolj negativno kot pozitivno mnenje (23 %), na predzadnjem mestu so se znašli tisti, ki imajo o socialnih delavkah zelo negativno mnenje (8 %), najmanj pa je takih, ki imajo zelo pozitivno mnenje (7 %).

Prevladuje rahlo bolj pozitivno kot negativno mnenje o socialnih delavkah. Zaskrbljujoč je podatek, da ima zelo pozitivno mnenje samo 7 % izbranih, kar je najmanj od vseh danih možnosti. Povprečje vseh mnenj (v kolikor je 1 zelo pozitivno in 5 zelo negativno) znaša $\bar{x} = 2.9$ s standardnim odklonom 1.1. Iz tega lahko razberemo, da je splošno mnenje o socialnih delavkah slabše kakor splošno mnenje o poklicu socialnega dela.

V kolikor odgovore pogledamo še skozi ločena vzorca socialnih delavk in ostalih respondentov, ugotovimo, da mnenje socialnih delavk znaša $\bar{x} = 2.4$ s standardnim odklonom 0.9. Mnenje

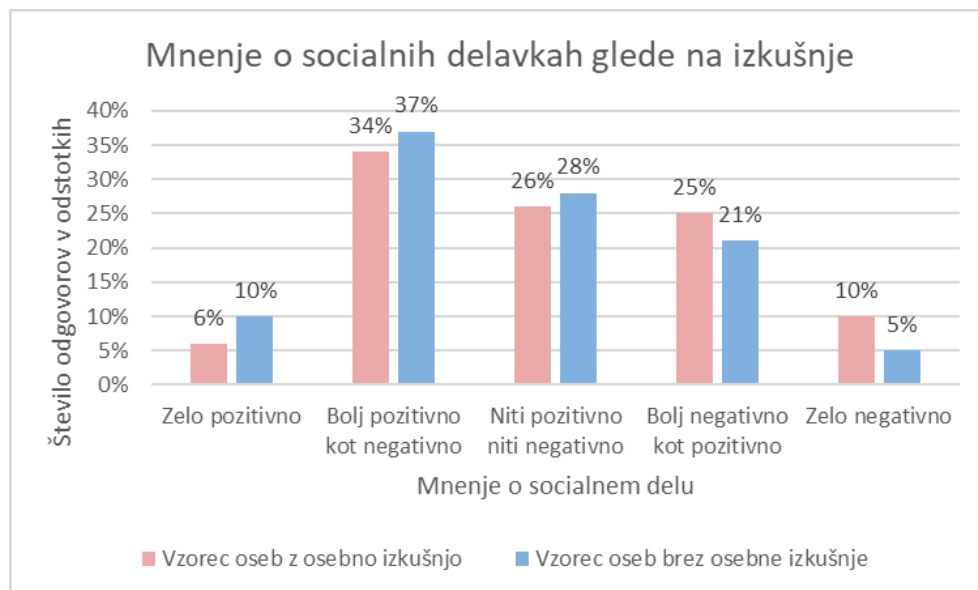
ostalih sodelujočih pa znaša $\bar{x} = 3.0$ s standardnim odklonom 1.1. To pomeni, da je mnenje ostale populacije precej bolj negativno kot mnenje socialnih delavk samih.

Graf 12: Mnenje o socialnih delavkah



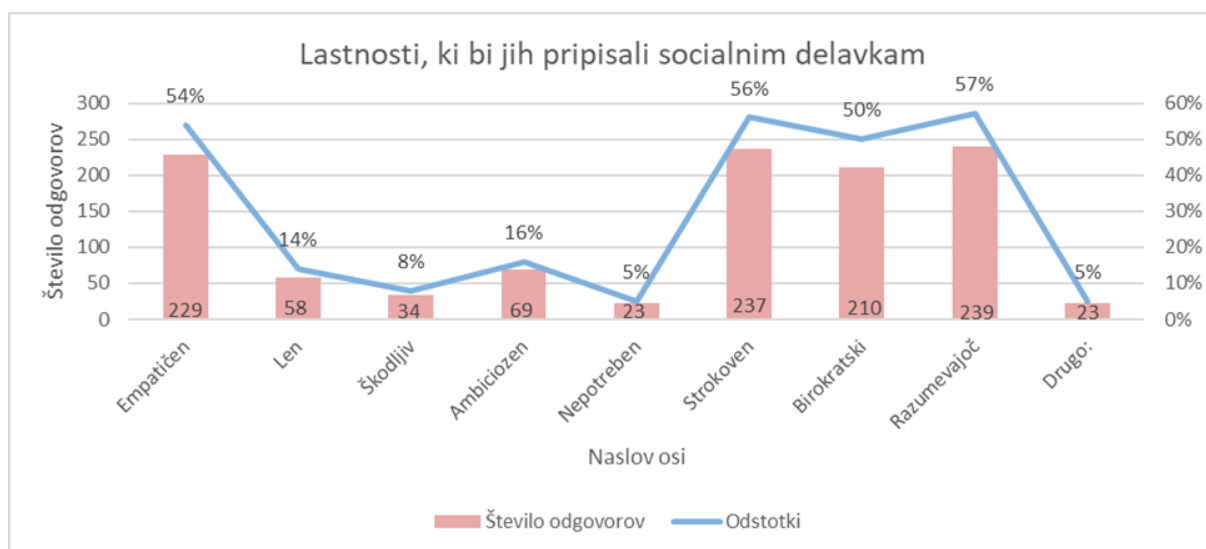
V kolikor odgovore ponovno razčlenimo na vzorec oseb z osebno izkušnjo s socialnimi delavkami in oseb brez osebne izkušnje, je ponovno opazna razlika, ki je predstavljena v *Grafu 13*. Povprečje mnenj oseb brez osebne izkušnje znaša $\bar{x} = 2.7$ s standardnim odklonom 1.0. Povprečje mnenj oseb z osebno izkušnjo znaša $\bar{x} = 3.0$ s standardnim odklonom 1.1. Iz tega lahko razberemo, da je tudi splošno mnenje o socialnih delavkah slabše pri ljudeh, ki so osebno izkušnjo že imeli.

Graf 13: Mnenje o socialnih delavkah glede na izkušnje



V nadaljevanju sem anketirancem zastavila še vprašanje, katere lastnosti bi pripisali socialnim delavkam in delavcem. Sodelujoči so lahko izbrali več možnih odgovorov. Izrazito prevladujejo pozitivne lastnosti, ki zasedajo prva tri mesta; in sicer: razumevajoč (57 %), strokoven (56 %) in empatičen (54 %). Sledijo birokratski (50 %), ambiciozen (16 %), len (14 %), škodljiv (8 %) in nepotreben (5 %).

Graf 14: Lastnosti, ki bi jih pripisali socialnim delavkam



Anketiranci so imeli možnost dopisati tudi svoje pridevnike, s katerimi bi označili socialne delavce in delavke. Za to možnost se je odločilo 5 % oseb. Njihove odgovore sem razvrstila v Tabelo 7.

Tabela 7: Druge lastnosti, ki bi jih pripisali socialnim delavkam

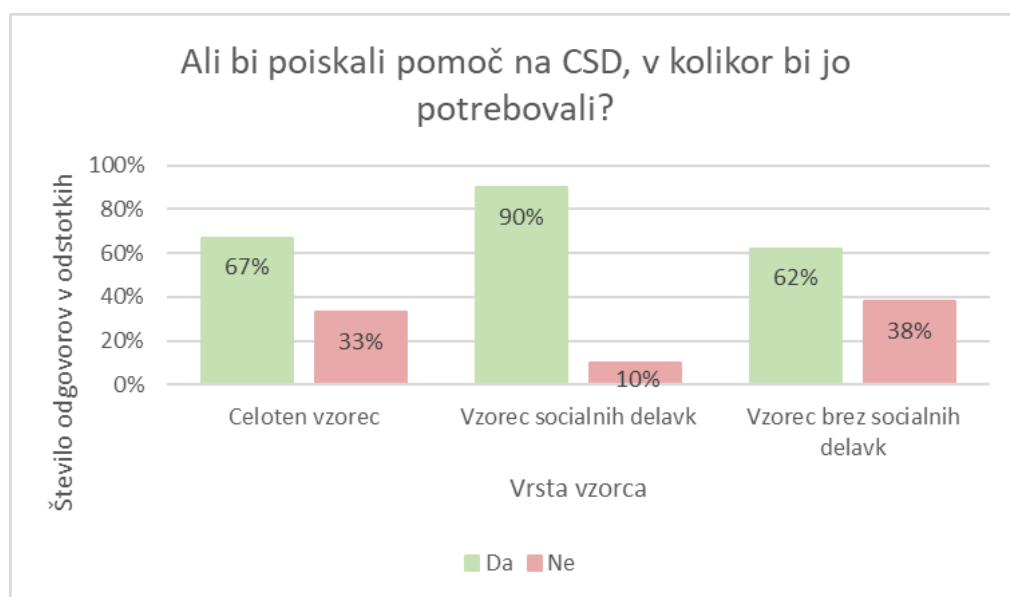
Druge lastnosti, ki bi jih pripisali socialnim delavkam	
n = 2	Potrpežljiv
n = 2	Pošten
n = 2	Razgledan
n = 1	Aroganten
n = 1	Fleksibilen
n = 1	Odgovoren
n = 1	Nerazumevajoč
n = 1	Pristranski
n = 1	Apatičen
n = 1	Neodločen
n = 1	Preobremenjen
n = 1	Dosleden
n = 1	Pravičen
n = 1	Srčen
n = 1	Škodljiv
n = 1	Zaupanja vreden
n = 1	Nestrokoven
n = 1	Učinkovit
n = 1	Nesočuten

4.5 Iskanje pomoči na CSD

V osmem vprašanju sem anketirane spraševala po tem, ali bi se obrnili na CSD, v kolikor bi pomoč potrebovali na področju socialnovarstvenih storitev. V *Grafu 15* prikazujem rezultate, ki sem jih ponovno razdelila na vzorec socialnih delavk, ostalih sodelujočih in celoten skupni vzorec.

Kot je razvidno v *Grafu 15*, bi gledano na celoten vzorec pomoč na CSD poiskalo 67 % ljudi, 33 % pa se jih po pomoč ne bi obrnilo na CSD. V kolikor pogledamo še ločeni populaciji, je razvidno, da je odstotek socialnih delavk, ki bi se po pomoč obrnile na CSD, veliko višji, in sicer 90 %. Kljub temu, da so zaposlene v tej stroki oz. se zanjo izobražujejo, 10 % socialnih delavk pomoči na CSD ne bi poiskalo. V kolikor pogledamo še preostalo populacijo brez vključenih socialnih delavk, je razvidno, da pomoči ne bi poiskalo kar 38 % ljudi, kar je zaskrbljujoč podatek.

Graf 15: Ali bi poiskali pomoč na CSD, v kolikor bi jo potrebovali?



V kolikor odgovore pogledam še ločeno za respondente brez osebne izkušnje in osebe z osebno izkušnjo, je razlika v odgovorih zgolj za 1 %, kar pomeni, da osebna izkušnja ne vpliva na iskanje pomoči na CSD.

Naslednje deveto vprašanje v anketi sem oblikovala tako, da so sodelujoči navedli vzroke za svoj odgovor na osmo vprašanje. Spraševala sem jih torej po tem, zakaj bi se pomoč odločili poiskati na CSD oz. zakaj se te pomoči ne bi odločili poiskati.

Vprašanje je bilo odprtega tipa, torej so lahko sodelujoči prosto napisali odgovor. Podatke sem analizirala na ta način, da sem odgovore združila po kategorijah in jih v *Tabeli 8* ter *Tabeli 9* razporedila po številu odgovorov.

Največje število sodelujočih (82) bi se v primeru, da bi potrebovali pomoč na področju socialnovarstvenih storitev, obrnilo na CSD zaradi pomoči, ki bi jo tam prejeli (*Ker menim, da bi tam lahko dobila potrebno pomoč.*). 69 oseb bi se na CSD obrnilo zaradi pristojnosti, ki jo ima na tem področju (*Ker so za to pristojni.*). 45 oseb bi se na CSD obrnilo, saj menijo, da so tam zaposlene osebe, ki imajo strokovne kompetence in so usposobljene za reševanje teh težav (*Ker je kader, zaposlen na CSD, usposobljen za takšno pomoč.*). Ostali razlogi, ki so jih sodelujoči navedli v nekoliko manjšem številu, so še: zaradi informacij in nasvetov, ki bi jih tam prejeli (28), ker ne bi vedeli kam drugam (18), ker ni druge možnosti (17), zaradi zaupanja v CSD (9), zaradi preteklih pozitivnih izkušenj (5), ker nimajo nobenih razlogov, da se ne bi obrnili na CSD (3), zaradi poznanstva zaposlenih (2), zaradi zakonodaje (2) ter zaradi svojih pravic (1). Ena oseba pa je bila taka, ki ne ve, zakaj bi se po pomoč obrnila na CSD.

Tabela 8: Vzroki, zakaj bi se po pomoč obrnili na CSD

Vzroki, zakaj bi se po pomoč obrnili na CSD	
n = 82	Zaradi pomoči, ki bi jo tam prejeli.
n = 69	Zaradi pristojnosti CSD na tem področju.
n = 45	Zaradi strokovnih kompetenc in usposobljenosti zaposlenih.
n = 28	Zaradi informacij in nasvetov, ki bi jih tam prejeli.
n = 18	Ker ne bi vedeli kam drugam.
n = 17	Ker ni druge možnosti.
n = 9	Zaradi zaupanja v CSD.
n = 5	Zaradi preteklih pozitivnih izkušenj.
n = 3	Ker ni razlogov proti.
n = 2	Zaradi poznanstva zaposlenih.
n = 2	Zaradi zakonodaje.
n = 1	Zaradi svojih pravic.
n = 1	Ne vem.

Svoje mnenje so podale tudi osebe, ki so izrazile, da se ne bi obrnile po pomoč na CSD, v kolikor bi potrebovale pomoč na področju socialnovarstvenih storitev. V *Tabeli 9* so predstavljeni njihovi odgovori, ki sem jih predhodno združila po kategorijah.

Največ oseb (41) se po pomoč na CSD ne bi obrnilo zaradi lastnih slabih izkušenj (*Ker imam slabe izkušnje iz preteklosti in se zavedam, da bi z obiskom predvsem "tratila" svoj čas.*). Na drugem mestu po številu odgovorov (13) so tri kategorije – osebe, ki pomoči na CSD ne bi poiskale, saj menijo, da je tam ne bi prejele; osebe, ki v CSD in državo/sistem ne zaupajo; ter

osebe, ki menijo, da se na CSD težave rešujejo neustrezno. Z nekaj manjšim številom odgovorov (10) sledijo še tisti, ki pomoči ne bi poiskali zaradi nesposobnih in nekompetentnih socialnih delavk (*Ker so nesposobni in se ne da z njimi normalno pogovoriti.*). Ostali razlogi so še: preveč birokracije in birokratskega odnosa (9), neprimeren in nespoštljiv odnos socialnih delavk (9), pomoč bi raje poiskali drugje (7), sram in strah (7), prepočasni postopki (6), govorice in izkušnje drugih (6), ker bi probleme želeli rešiti sami (3) in mnenje, da socialne delavke škodijo ljudem (2).

Tabela 9: Vzroki, zakaj se po pomoč ne bi obrnili na CSD

Vzroki, zakaj se po pomoč ne bi obrnili na CSD	
n = 41	Zaradi lastnih slabih izkušenj.
n = 13	Ker tam ne bi prejeli pomoči.
n = 13	Nezaupanje v CSD in državo/sistem.
n = 13	Zaradi neustreznega reševanja težav.
n = 10	Zaradi nesposobnih in nekompetentnih socialnih delavk.
n = 9	Zaradi preveč birokracije in birokratskega odnosa.
n = 9	Zaradi neprimerne in nespoštljivega odnosa socialnih delavk.
n = 7	Pomoč bi raje poiskali drugje.
n = 7	Zaradi sramu in strahu.
n = 6	Zaradi prepočasnih postopkov.
n = 6	Zaradi govoric in izkušenj drugih.
n = 3	Ker bi želel sam rešiti probleme.
n = 2	Ker socialne delavke škodijo ljudem.

4.6 Poznavanje dela socialnih delavk

Poznavanje dela socialnih delavk sem preverjala z odprtim vprašanjem, ki se je glasilo *Kaj po vašem mnenju dela socialna delavka oz. socialni delavec?* Ker je bilo vprašanje odprtega tipa, sem rezultate ponovno analizirala tako, da sem odgovore razvrstila v različne kategorije. Večina odgovorov je bila enostavnih z enoznačnim odgovorom. Daljše odgovore, ki so našli več različnih nalog socialnih delavcev, sem razčlenila in razvrstila v več različnih kategorij. Rezultati so predstavljeni v *Tabeli 10*.

Tabela 10: Kaj po vašem mnenju dela socialna delavka oz. socialni delavec?

Kaj po vašem mnenju dela socialna delavka oz. socialni delavec?	
n = 226	Pomagajo in svetujejo ljudem.
n = 83	Ukvarjajo se z birokracijo.
n = 27	Delajo negativne stvari (škodo, zdravo ipd.).
n = 25	Rešujejo vloge in odločbe.
n = 22	Nudijo različne socialnovarstvene storitve.
n = 16	Iščejo rešitve.
n = 15	Skrbijo za otroke in primerno okolje za vzgojo otrok.
n = 10	Nič.
n = 10	Izvajajo naloge po zakonu in navodilih države.
n = 10	Informirajo ljudi.
n = 8	Urejajo finančne težave/denarne socialne pomoči.
n = 7	Urejajo konflikte.
n = 7	Ne vem.
n = 7	Delajo v korist posameznikov in skupnosti.
n = 5	Delajo z ranljivimi ljudmi, ki so v težavah.
n = 5	Ugotavljajo upravičenost do pomoči.
n = 3	Koordinirajo programe.
n = 3	Socialne delavke samo pijejo kavo.
n = 2	Skrbijo za opolnomočenje ljudi.

Največ oseb (226) je delo socialnih delavk opredelilo kot pomoč in svetovanje ljudem (*Pomaga osebam pri reševanju težav na socialnem področju. / Svetuje in pomaga, če si v stiski.*). Na drugem mestu po številu odgovorov (83) se je znašla opredelitev, da se socialni delavec predvsem ukvarja z birokracijo (*Ukvarja se z birokracijo, namesto da bi ljudem resnično pomagal. / Ureja različne birokratske zadeve, vezane na socialno sfero.*). Na tretjem mestu je žal kategorija, ki združuje negativne opredelitve našega dela (*Škodo! / Slabo vplivajo na človeka / Zdravo. / Uničuje življenja ljudem.*). Sledijo še kategorije z manjšim številom odgovorov; in sicer – rešujejo vloge in odločbe (25), nudijo različne socialnovarstvene storitve (22), iščejo rešitve (16), skrbijo za otroke in primerno okolje za vzgojo otrok (15), socialni delavci ne delajo nič (10), izvajajo naloge po zakonu in navodilih države (10), informirajo ljudi (10), urejajo finančne težave ter denarne socialne pomoči (8) in urejajo konflikte (7). Nekaj oseb ni znalo opredeliti dela socialnih delavk (7), preostali pa so njihovo delo opredelili še kot delo v korist posameznika in skupnosti (7), delo z ranljivimi skupinami, ki so v težavah (7), ugotavljanje upravičenosti do pomoči (5), koordiniranje programov (3), nekateri so naše delo opredelili kot zgolj pitje kave (3), na zadnje mestu pa je še kategorija, v kateri so sodelujoči opredelili naše delo kot opolnomočenje ljudi (2).

V nadaljevanju sem analizirala tudi rezultate zgolj socialnih delavk. Tako kot predhodno je bila tudi tu večina odgovorov enostavnih z enoznačnim odgovorom. Daljše odgovore, ki so našli

več različnih nalog socialnih delavcev, sem razčlenila in razvrstila v več različnih kategorij. Rezultati so predstavljeni v *Tabeli 11*.

Tabela 11: Kaj po vašem mnenju dela socialna delavka oz. socialni delavec – odgovori socialnih delavk

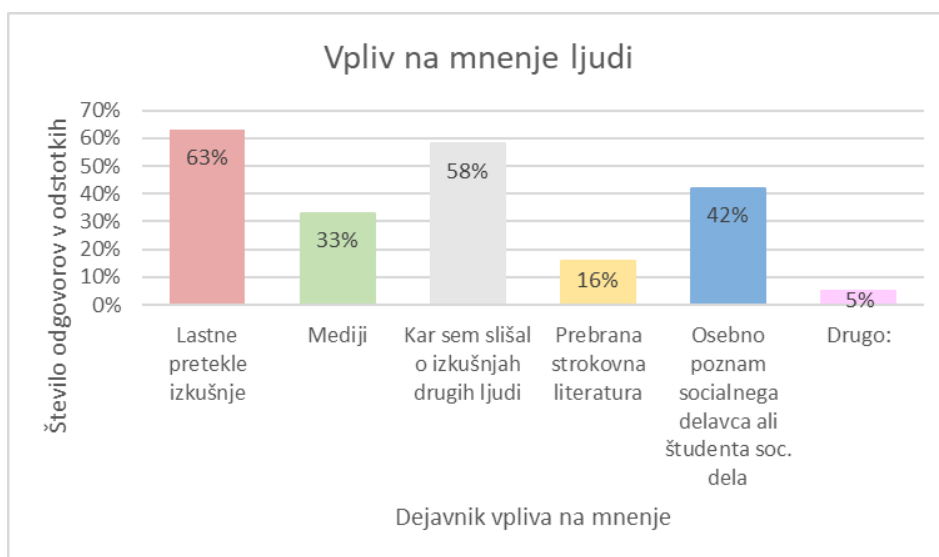
Kaj po vašem mnenju dela socialna delavka oz. socialni delavec?	
n = 44	Pomagajo in svetujejo ljudem.
n = 10	Ukvarjajo se z birokracijo.
n = 6	Informirajo ljudi.
n = 5	Nudijo različne socialnovarstvene storitve.
n = 4	Iščejo rešitve.
n = 2	Delajo z ranljivimi ljudmi, ki so v težavah.
n = 2	Skrbijo za opolnomočenje ljudi.
n = 1	Delajo negativne stvari (škodo, zdrabo ipd.).
n = 1	Urejajo finančne težave/denarne socialne pomoči.
n = 1	Delajo v korist posameznikov in skupnosti.
n = 1	Izvajajo naloge po zakonu in navodilih države.
n = 1	Koordinirajo programe.

Tako kot pri rezultatih celotne populacije tudi pri socialnih delavkah prevladuje opredelitev, da socialne delavke pomagajo ljudem (44). Prav tako je na drugem mestu opredelitev, da se ukvarjajo z birokracijo (10). Sledijo še opredelitve, da informirajo ljudi (6), nudijo različne socialnovarstvene storitve (5), iščejo rešitve (4), delajo z ranljivimi ljudmi, ki so v težavah (2), in skrbijo za opolnomočenje ljudi (2). Z vsako po en glas sledijo še mnenja, da socialne delavke delajo negativne stvari, urejajo denarne socialne pomoči, delajo v korist posameznikov in skupnosti, izvajajo naloge po zakonu in navodilih države in koordinirajo programe. V primerjavi s splošno populacijo je torej izrazito manj negativnih opredelitev dela socialnih delavk.

4.7 Vplivi na izoblikovanje mnenja

Poleg vidika osebne izkušnje me je zanimalo še, kateri so ostali dejavniki, ki vplivajo na izoblikovanje mnenja o socialnih delavkah. Sodelujoči so lahko izbrali več možnih odgovorov, prav tako pa so imeli možnost tudi sami navesti druge možnosti, ki jih jaz nisem že sama vključila. Podatki so slikovno prikazani v *Grafu 16*.

Graf 16: Vpliv na mnenje ljudi



Najvišje število sodelujočih je opredelilo, da na njihovo mnenje o socialnih delavkah vplivajo lastne pretekle izkušnje (63 %), takoj zatem pa so izkušnje drugih ljudi (58 %). Kot tretji najbolj pogost dejavnik so sodelujoči navedli osebno poznanstvo socialnega delavca oz. študentke socialnega dela (42 %), sledi vpliv medijev (33 %) in na zadnjem mestu prebrana strokovna literatura (16 %). Pet odstotkov ljudi je izbralo še dodatno možnost in tako navedlo drug vpliv, ki ga sama nisem opredelila med možne odgovore. Odgovori so razvidni v *Tabeli 12*.

Tabela 12: Drugi vplivi na mnenje ljudi

Drugi vplivi na mnenje ljudi	
n = 11	Služba
n = 10	Študij

Zanimivo je, da sem odgovore, ki so jih sodelujoči navedli sami, lahko razvrstila v le dve kategoriji, in sicer služba (11) in študij (10), kar pomeni, da vsaka predstavlja 2.5 % celotne sodelujoče populacije. Vse osebe, ki so odgovorile, da so mnenje izoblikovale v sklopu študija, so osebe, ki so v anketi odgovorile, da se same izobražujejo ali delajo v poklicu socialnega dela. Le tri osebe od 11, ki so označile, da so si mnenje izoblikovale v službi, so označile, da se tudi same izobražujejo/delajo v poklicu socialnega dela. Lahko sklepamo, da je osem oseb zaposlenih v službi, kjer imajo socialne delavke za sodelavke ali pa službeno sodelujejo z njimi in so si zaradi tega izoblikovali mnenje, vendar pa tega ne moremo z gotovostjo trditi, saj niso navedle točno, kje so zaposlene.

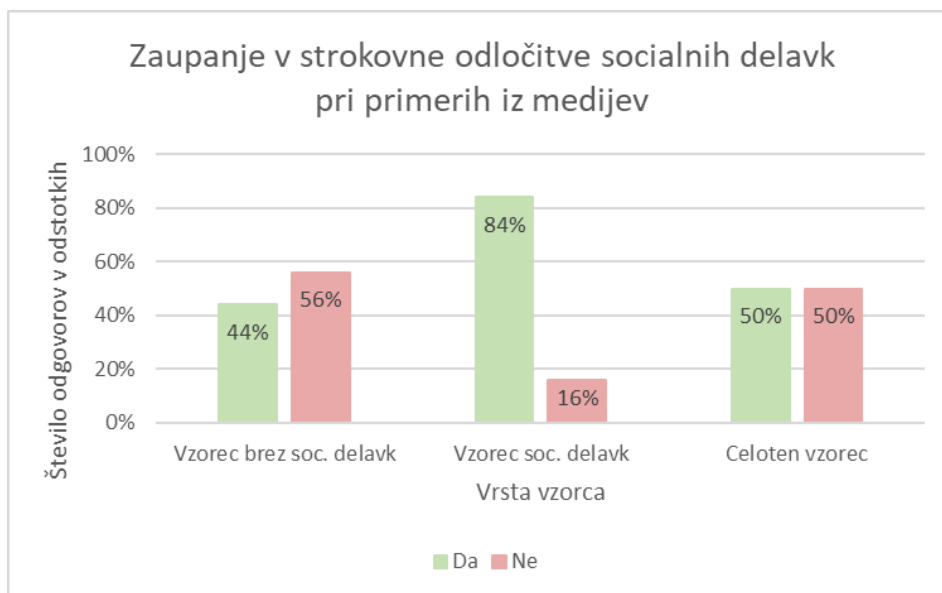
4.8 Vpliv medijev na mnenje

Kljub temu, da so se mediji po odločitvah sodelujočih znašli komaj na četrtem mestu med dejavniki, ki vplivajo na njihovo mnenje o socialnih delavkah, se mi je zdelo pomembno raziskati tudi to področje.

Sodelujoče v raziskavi sem v 16. vprašanju nagovorila z dejstvom, da se v medijih pogosto pojavi poročanje iz področja socialnega varstva. Zanimalo me je, ali v večini od teh primerov zaupajo v strokovne odločitve socialnih delavk.

Rezultate predstavljam v *Grafu 17*. Rezultate predstavljam ločeno glede na vzorec socialnih delavk, preostalo populacijo in celoten vzorec. Opazne so namreč zelo velike razlike med vzorci. Med socialnimi delavkami kar 84 % zaupa v odločitve socialnih delavk, kar predstavlja veliko večino. Vseeno je zanimiv podatek, da 16 % socialnih delavk v odločitve ne zaupa, kljub temu, da same delajo ali se izobražujejo za ta poklic. Med preostalo situacijo pa večina sodelujočih v odločitve socialnih delavk ne zaupa – tako se je opredelilo kar 56 % ljudi. V kolikor pogledamo celoten vzorec, v odločitve socialnih delavk pri medijsko izpostavljenih primerih zaupa 50 % ljudi.

Graf 17: Zaupanje v strokovne odločitve socialnih delavk pri primerih iz medijev



Ker me je zanimalo, ali obstaja povezava med mediji, ki jih sodelujoči spremljajo, in njihovim mnenjem, sem v anketo postavila tudi vprašanje o najpogosteje spremljanih medijih na spletu. Rezultati so razvidni v *Grafu 18*. Anketiranci so lahko izbrali več ponujenih možnosti, prav tako pa sem jim dala možnost, da druge medije navedejo še sami.

Največ sodelujočih v raziskavi spremlja spletni medij 24ur (68 %). Več kot polovica vseh anketiranih spremlja tudi spletni medij RTV Slovenija (55 %). Vse ostale medije spremlja veliko manjše število sodelujočih. Sledijo torej še Primorske novice (24 %), Žurnal 24 (18 %), Slovenske novice (16 %) in Nova 24 (6 %). Prav tako je 16 % oseb izkoristilo možnost in svoj odgovor zapisalo pod možnost Drugo. Njihove ostale odgovore sem nato razvrstila v *Tabelo 13*.

Graf 18: Mediji, ki jih anketiranci spremljajo

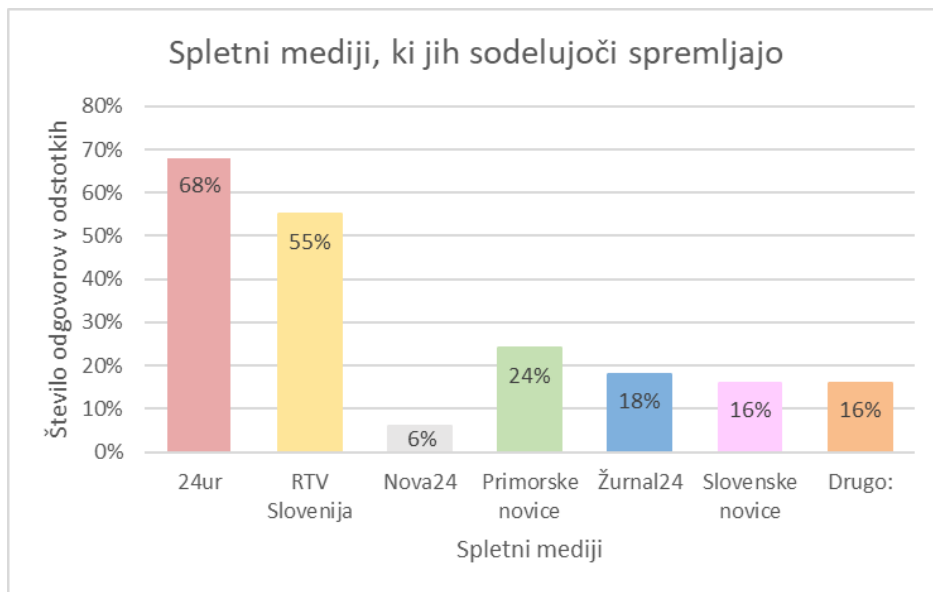


Tabela 13: Drugi mediji, ki jih sodelujoči spremljajo

Drugi mediji, ki jih sodelujoči spremljajo	
n = 23	Ne spremljam medijev
n = 10	Delo
n = 9	Siol.net
n = 5	Necenzurirano
n = 5	Mladina
n = 4	Tuji mediji
n = 4	Regional
n = 2	Pod črto
n = 2	Dnevnik
n = 1	Stop lažnivim medijem
n = 1	N1
n = 1	finance
n = 1	Oštro.si
n = 1	Družina
n = 1	Insajder
n = 1	Strokovne spletne strani
n = 1	Domovina
n = 1	Spletni-casopis
n = 1	Svet 24

Za analiziranje povezave med mediji, ki jih sodelujoči spremljajo, in njihovim mnenjem o socialnem delu ter socialnih delavkah sem izbrala šest medijev, za katere so se sodelujoči najpogosteje opredelili, da jih spremljajo.

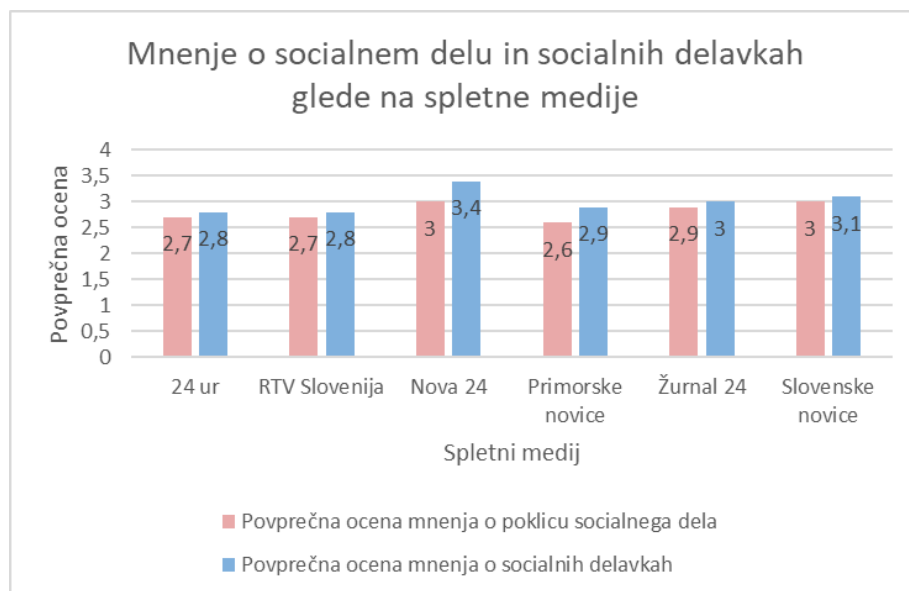
V *Grafu 19* je prikazana povprečna ocena odgovorov o splošnem mnenju o poklicu socialnega dela in ocena splošnega mnenja o socialnih delavkah. Ocena 1 pomeni zelo pozitivno mnenje, ocena 5 pa zelo negativno mnenje, kar pomeni, višja kot je ocena, slabše je mnenje.

Iz tega izhaja, da imajo najslabše splošno mnenje o poklicu socialnega dela bralci portalov Nova24 in Slovenskih novic. Sledijo še Žurnal 24, 24ur, RTV Slovenija in na zadnjem mestu (z najboljšim mnenjem) Primorske novice.

Zelo podobno je tudi pri splošnem mnenju o socialnih delavkah, kjer imajo najslabše mnenje ponovno bralci portala Nova 24, sledijo uporabniki Slovenskih novic, Žurnala 24, 24ur in RTV Slovenija. Najboljše mnenje imajo tudi tu ponovno bralci Primorskih novic.

Pri vseh medijih je opazno, da je splošno mnenje o socialnih delavkah slabše od splošnega mnenja o poklicu socialnega dela.

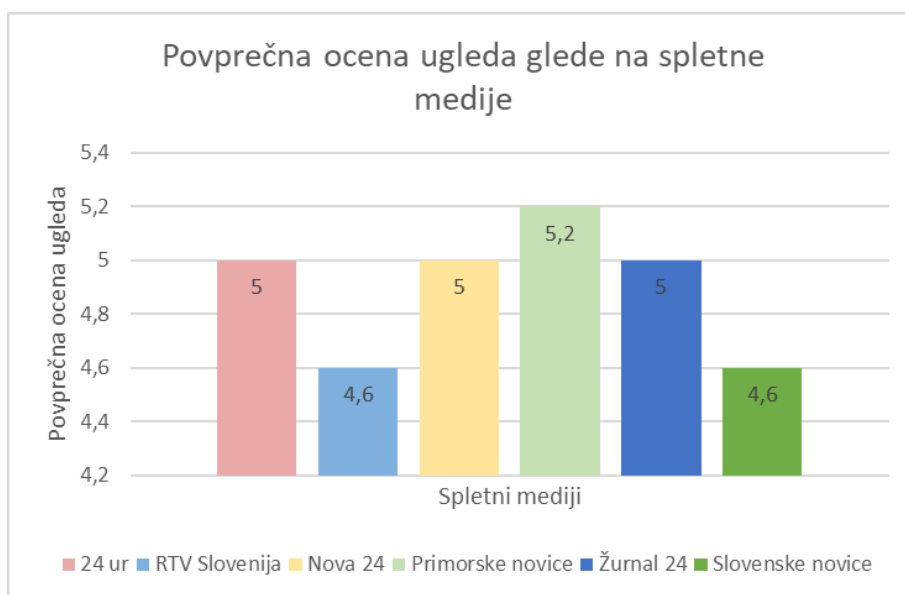
Graf 19: Mnenje o socialnem delu in socialnih delavkah glede na spletne medije



Zanimala me je tudi povezava med spletnimi mediji in povprečno oceno ugleda, ki bi jo namenili poklicu socialnega dela. Možne ocene so bile od 1 do 10, kjer 1 pomeni, da ta poklic sploh ni ugleden, 10 pa pomeni zelo ugleden.

Najnižjo povprečno oceno za ugled poklica socialnega dela (4.6) so izglasovali bralci spletnih medijev RTV Slovenija in Slovenske novice. Drugo mesto si delijo kar trije mediji: 24 ur, Nova 24 in Žurnal 24, katerih povprečna ocena je 5.0. Najboljšo povprečno oceno ugleda pa so izglasovali bralci spletnega portala Primorskih novic – le ta znaša 5.2. Podatki so slikovno prikazani v *Grafu 20*.

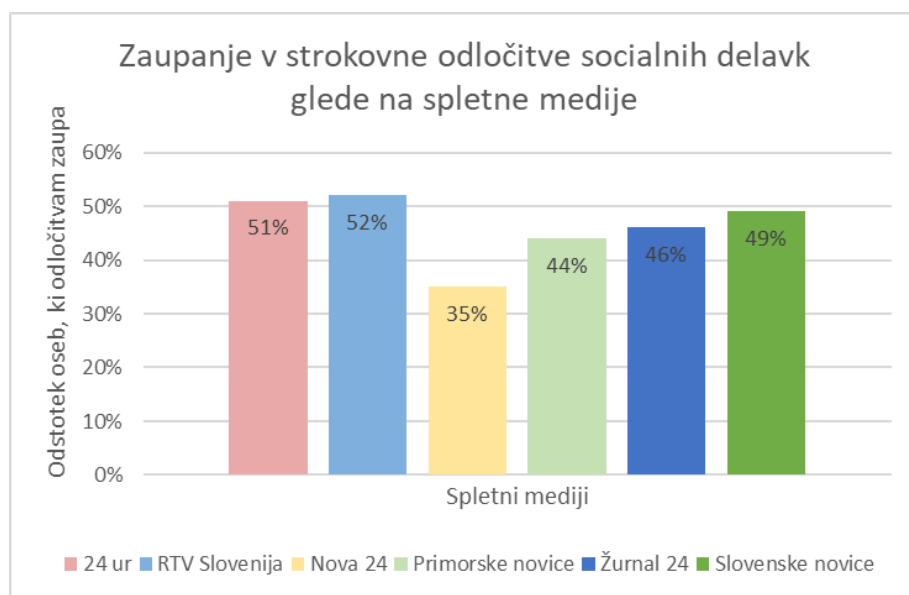
Graf 20: Povprečna ocena ugleda glede na spletne medije



Nazadnje sem želela preveriti še primerjavo med odstotkom zaupanja v odločitve socialnih delavcev (pri primerih, ki se pojavijo v medijih) glede na različne spletne medije, ki jih spremljajo.

Najmanjši odstotek zaupanja v strokovne odločitve socialnih delavcev imajo bralci spletnega portala Nova 24 (35 %). Sledijo jim bralci Primorskih novic (44 %), Žurnala 24 (46 %), Slovenskih novic (49 %), 24 ur (51 %) in RTV Slovenija (52 %).

Graf 21: Zaupanje v strokovne odločitve socialnih delavk glede na spletne medije

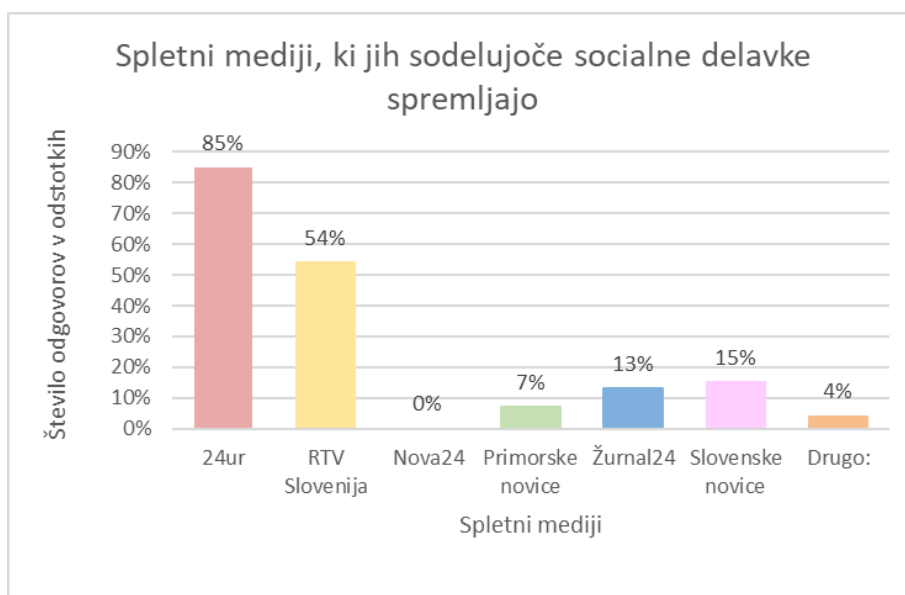


Ker me je zanimalo, ali obstaja bistvena razlika med mediji, ki jih sodelujoči spremljajo, sem rezultate socialnih delavk ponovno analizirala še ločeno in jih primerjala z vzorcem celotne populacije. Rezultati so razvidni v *Grafu 22*. Anketiranci so lahko izbrali več ponujenih možnosti, prav tako pa sem jim dala možnost, da druge medije navedejo še sami.

V kolikor pogledamo podatke samo za socialne delavke, so podatki o spremljanju medijev precej podobni kot podatki celotne populacije. Največ (85 %) socialnih delavk spremlja spletni medij 24ur. Sledijo RTV Slovenija (54 %), Slovenske novice (15 %), Žurnal 24 (13 %) in Primorske novice (7 %). Nihče ni izbral možnosti, da bi spremljal medij Nova 24. Prav tako pa so 4 % oseb izkoristili možnost in svoj odgovor zapisali pod možnost Drugo. Vsi odgovori pod to možnostjo so izražali, da *ne spremljajo nobenih medijev*.

Bistvena razlika med celotnim vzorcem in vzorcem socialnih delavk ni opazna. V primerjavi s celotno populacijo prav tako prevladujeta medija 24ur in RTV Slovenija, nekaj manj odgovorov pa so zbrali preostali mediji, vendar brez bistvenih odstopanj.

Graf 22: Spletni mediji, ki jih sodelujoče socialne delavke spremljajo



4.9 Sporočila in nasveti, ki bi jih ljudje radi predali socialnim delavkam

V zadnjem vprašanju sem dala sodelujočim možnost, da lahko socialnim delavkam kaj sporočijo ali pa podajo predlog za izboljšanje dela. To vprašanje odprtega tipa ni bilo obvezno za uspešno reševanje ankete, vendar pa je nanj kljub temu odgovorilo kar 254 ljudi, kar je 60 % vseh sodelujočih. Ljudje so podali veliko različnih predlogov, ki sem jih v *Tabeli 14* razvrstila v 13 različnih in zelo pomembnih kategorij. Veliko od teh predlogov se sicer ne nanaša na socialne delavke same, temveč na sistemsko ureditev socialnega dela v Sloveniji.

Tabela 14: Sporočila in predlogi ljudi, namenjeni socialnim delavkam

Sporočila in predlogi ljudi, namenjeni socialnim delavkam	
n = 54	Pozivi k zmanjšanju birokracije
n = 43	Kritike sedanjega stanja in dela socialnih delavk
n = 40	Zahvale in spodbudne besede za nadaljnje delo
n = 27	Pozivi za bolj natančno presojanje o potrebah ljudi
n = 20	Pozivi k delu, usmerjenemu v dobro ljudi
n = 20	Pozivi k spremembi sistema
n = 20	Pozivi za delo z več empatije in srčnosti
n = 18	Pozivi k hitrejšim postopkom
n = 17	Kritike zakonodaje
n = 16	Pozivi k bolj kvalitetnemu izobraževanju in celo življenjskemu učenju
n = 14	Pozivi za več terenskega dela
n = 9	Pozivi za več aktivnosti v javnosti
n = 7	Pozivi k strokovnemu odločanju

Največje število odgovorov (54) se je nanašalo na pozive k zmanjšanju birokracije (*Zaposlitev dodatnega kadra, da bi bilo delo manj zbirokratizirano in bi se socialni delavci lahko bolj*

posvečali uporabnikom in terenskemu delu. / Birokracijo čim prej na stranski tir! / Manj birokracije in več dela z ljudmi in za ljudi.).

Na drugem mestu z nekoliko manjšim številom odgovorov (43) so se znašle kritike sedanjega stanja in dela socialnih delavk (*Socialni delavci naj pričnejo opravljati delo, za katero so tam. / Naj država opusti CSD po vsej Sloveniji, saj ne znajo delati drugega kot škodo, predvsem otrokom. / Naj raje začnejo delati kaj pametnega in koristnega za družbo).*

Po številu odgovorov (40) so sledile zahvale in spodbudne besede za naprej (*Hvala, ker pomagate. / Hvala, da si za vse vzamete čas in ste do vseh najprej ljudje. / Delate dobro, delate spremembe. / Ne obupati. / Razumevajoče naprej.*).

Sledijo še kategorije z nekoliko manjšim številom odgovorov: pozivi za bolj natančno presojo o potrebah ljudi (27), pozivi k delu, ki je usmerjeno v dobro ljudi (20), pozivi k spremembi sistema (20), pozivi za delo z več empatije in srčnosti (20), pozivi k hitrejšim postopkom (18), kritike zakonodaje (17), pozivi k bolj kvalitetnemu izobraževanju in celo življenjskemu učenju (16), pozivi za več terenskega dela (14), pozivi za več aktivnosti v javnosti (9) in pozivi k strokovnemu odločanju (7).

4.10 Iskanje morebitnih vzrokov za negativno mnenje o socialnem delu in socialnih delavkah v Republiki Sloveniji

Za konec sem želela ugotoviti, ali imajo osebe, ki imajo o socialnem delu in socialnih delavkah najbolj negativno mnenje, kaj skupnega – želela sem preveriti, v čem se ta vzorec razlikuje od celote in na ta način poiskati morebitne vzroke za negativno mnenje o socialnem delu in socialnih delavkah v Republiki Sloveniji.

V ta namen sem posebej analizirala še vzorec tistih, ki so mnenje o socialnem delu označili kot negativno (bolj negativno kot pozitivno ali zelo negativno), prav tako pa so kot negativno (bolj negativno kot pozitivno ali zelo negativno) označili tudi mnenje o socialnih delavkah. Takih oseb je bilo 88 in v nadaljevanju predstavljam rezultate.

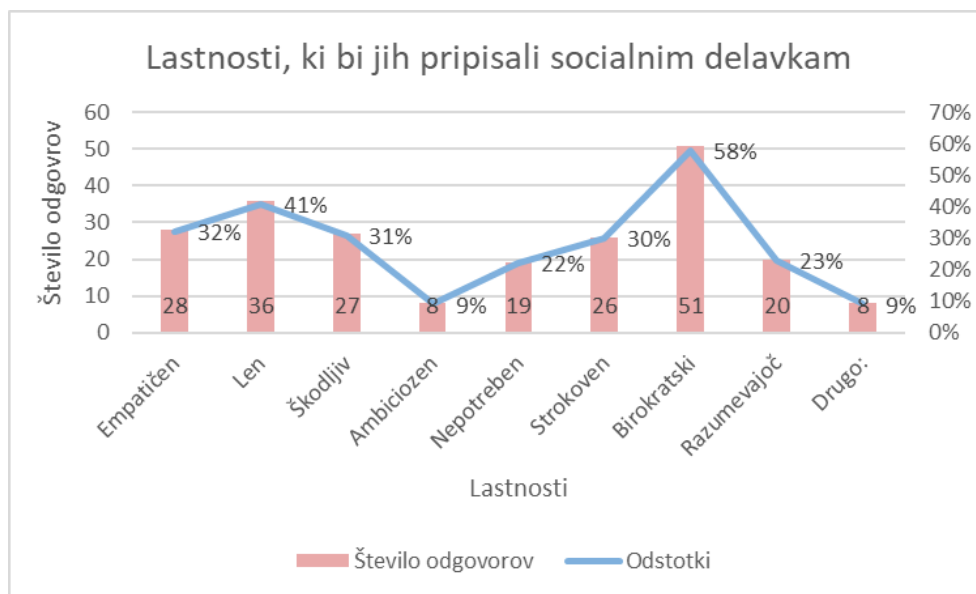
Povprečna starost oseb, ki imajo o socialnem delu in socialnih delavkah izoblikovano najbolj negativno mnenje, je 42,16 leta, kar pomeni, da je nekoliko višja od povprečja celotnega vzorca, vendar se ne razlikuje bistveno (povprečna starost celotnega vzorca je 40,28 leta). Prav tako pri vzorcu ni opaziti pomembnih razlik pri spolni, regijski in izobrazbeni sestavi.

Vzorec sestavlja le 9 % oseb, ki delajo kot socialne delavke ali se za ta poklic izobražujejo. Od tega nobena socialna delavka ni opredelila svojega mnenja kot zelo negativnega za obe kategoriji hkrati. Iz rezultatov torej izhaja, da imajo bistveno bolj negativno mnenje osebe, ki v tem poklicu ne delajo in se zanj ne izobražujejo.

Prav tako sem preverila tudi oceno ugleda pri tem vzorcu. Odgovore sem zbirala s pomočjo lestvice od 1 do 10, kjer 1 pomeni, da ta poklic sploh ni ugleden, 10 pa pomeni zelo ugleden. Povprečna ocena ugleda znaša 3.3 s standardnim odklonom 1.96. Iz tega sledi, da imajo ljudje z negativnim mnenjem hkrati tudi veliko slabše mnenje o ugledu tega poklica v družbi. Ocena ugleda celotnega vzorca namreč znaša 4.8.

Pri vprašanju, katere lastnosti bi pripisali socialnim delavkam in delavcem, so odgovori bistveno drugače zastopani, kakor so v celotnem vzorcu sodelujočih. Pri osebah z negativnim mnenjem izrazito prevladuje lastnost birokratski (58 %), sledi len (41 %), empatičen (32 %), škodljiv (31 %), strokoven (30 %), razumevajoč (23 %), nepotreben (22 %) in ambiciozen (9 %). Kot je razvidno, so na kar tri od štirih najbolj pogostih odgovorov negativne lastnosti za razliko od celotnega vzorca, kjer prva tri mesta zastopajo pozitivne lastnosti.

Graf 23: Lastnosti, ki bi jih pripisali socialnim delavkam – vzorec oseb z negativnim mnenjem



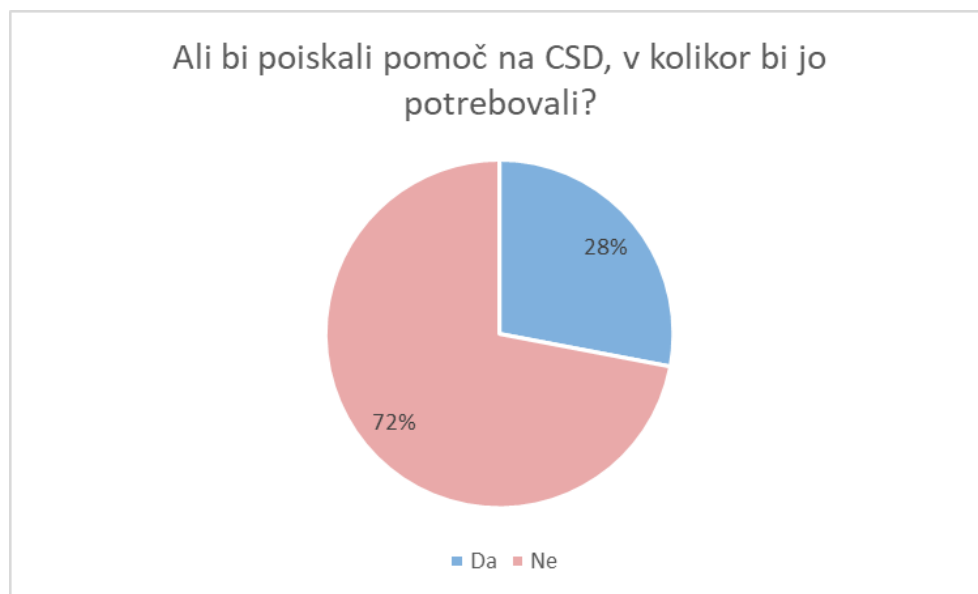
Anketiranci so imeli možnost pripisati tudi svoje pridevnike, s katerimi bi opisali socialne delavke, za kar se je odločilo osem oseb. Vsi pridevniki označujejo negativne lastnosti, kar je razvidno v *Tabeli 15*.

Tabela 15: Druge lastnosti, ki bi jih pripisali socialnim delavkam – vzorec oseb z negativnim mnenjem

Druge lastnosti, ki bi jih pripisali socialnim delavkam	
n = 1	Aroganten
n = 1	Nerazumevajoč
n = 1	Pristranski
n = 1	Apatičen
n = 1	Neodločen
n = 1	Škodljiv
n = 1	Nestrokoven
n = 1	Nesočuten

Opaziti je tudi velik vpliv negativnega mnenja na iskanje pomoči na CSD, saj se kar 72 % oseb ne bi obrnilo na CSD, čeprav bi potrebovali pomoč na področju socialnovarstvenih storitev. Iz tega lahko sklepamo, da zaradi negativnega mnenja ljudi izgubljammo veliko število uporabnikov, ki pomoč potrebujejo.

Graf 24: Iskanje pomoči na CSD – vzorec oseb z negativnim mnenjem



Najbolj pogost razlog tistih, ki bi se na CSD vseeno obrnili (n = 25), je, ker ni druge izbire (11), vsi ostali, manj zastopani razlogi, pa so navedeni v Tabeli 16.

Tabela 16: Vzroki, zakaj bi se po pomoč obrnili na CSD – vzorec oseb z negativnim mnenjem

Vzroki, zakaj bi se po pomoč obrnili na CSD	
n = 11	Ker ni druge možnosti.
n = 7	Zaradi pristojnosti CSD na tem področju.
n = 4	Ker ne bi vedeli kam drugam.
n = 3	Zaradi pomoči, ki bi jo tam prejeli.

Več kot polovica oseb (n = 63) se po pomoč ne bi obrnila zaradi slabih izkušenj (34). Sledijo še nekoliko manj zastopani razlogi, ki jih navajam v *Tabeli 17*.

Tabela 17: Vzroki, zakaj se po pomoč ne bi obrnili na CSD – vzorec oseb z negativnim mnenjem

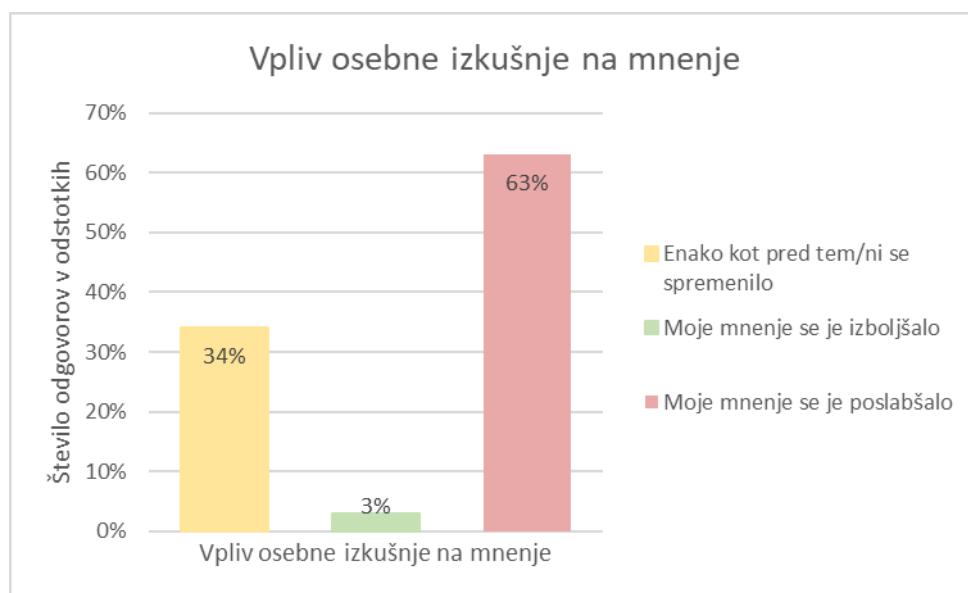
Vzroki, zakaj se po pomoč ne bi obrnili na CSD	
n = 34	Zaradi lastnih slabih izkušenj.
n = 8	Ker tam ne bi prejeli pomoči.
n = 7	Nezaupanje v CSD in državo/sistem.
n = 5	Zaradi preveč birokracije in birokratskega odnosa.
n = 2	Zaradi neustreznega reševanja težav.
n = 2	Zaradi nesposobnih in nekompetentnih socialnih delavk.
n = 2	Zaradi prepočasnih postopkov.
n = 1	Zaradi govoric in izkušenj drugih.
n = 1	Zaradi sramu in strahu.
n = 1	Ker socialne delavke škodijo ljudem.

Zanimivo je, da pri opredelitvah dela socialnih delavk ni opaziti razlik s celotnim vzorcem. Največ ljudi kljub negativnemu mnenju meni, da socialne delavke pomagajo in svetujejo ljudem, na drugem mestu pa je po številu odgovorov tudi tu ukvarjanje z birokracijo, na tretjem mestu pa opredelitev negativnih dejanj socialnih delavk (delajo škodo, zdraho ipd.). To so tudi trije najbolj pogosti odgovori, ki so se pojavili pri celotnem vzorcu anketiranih.

Kar 73 % oseb, ki imajo negativno mnenje, je podalo odgovor, da so sami že imeli neposredno izkušnjo s socialno delavko. Odstotek oseb z lastno izkušnjo je torej nekoliko višji kot v celotnem vzorcu skupaj. Število srečanj s socialnimi delavkami pa se ne razlikuje pomembno od preostalega vzorca.

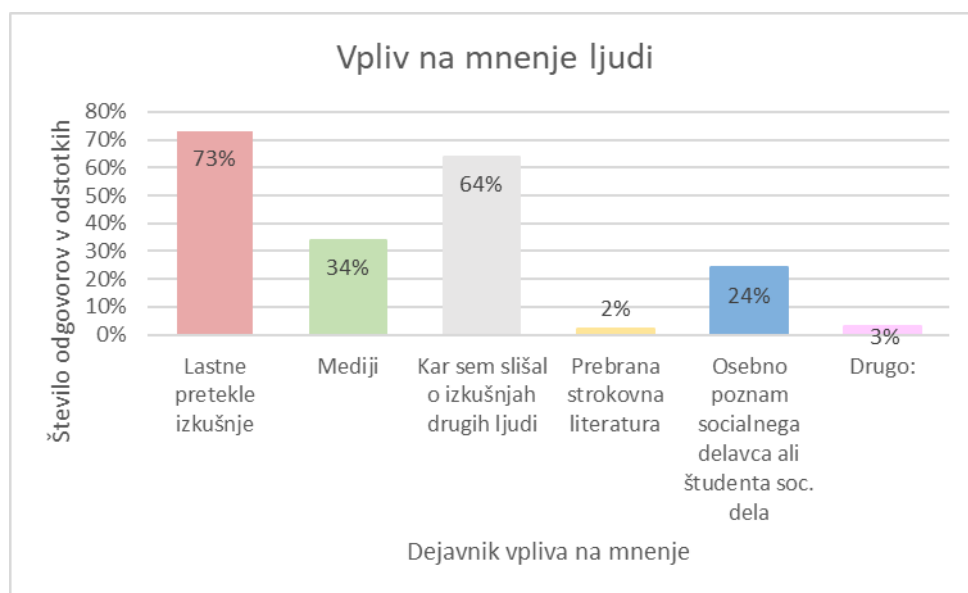
Zaskrbljujoč pa je podatek, da se je pri kar 63 % oseb mnenje po osebni izkušnji s socialno delavko poslabšalo. Menim, da iz tega lahko sklepamo, da so slabe izkušnje ljudi zagotovo pripomogle k izoblikovanju njihovega negativnega mnenja.

Graf 25: Vpliv osebne izkušnje na mnenje – vzorec oseb z negativnim mnenjem



Pomemben vpliv lastnih osebnih izkušenj je razviden tudi v *Grafu 26*, saj se je kar 73 % odstotkov oseb opredelilo, da na njihovo mnenje vplivajo lastne pretekle izkušnje, kar je kar 10 % več kot v celotnem anketiranem vzorcu oseb.

Graf 26: Vpliv na mnenje ljudi – vzorec oseb z negativnim mnenjem



Zanimalo me je tudi, katera je najpogostejša institucija, v kateri so se srečale osebe z negativnim mnenjem s socialnimi delavkami. Pri osebah, ki so naštele več institucij, sem odgovor razčlenila in razporedila v več različnih kategorij. Kot je razvidno v *Tabeli 18*, se je daleč največ oseb s slabo izkušnjo s socialnimi delavkami srečalo na CSD. Kot predhodno navedeno ima 73 % oseb

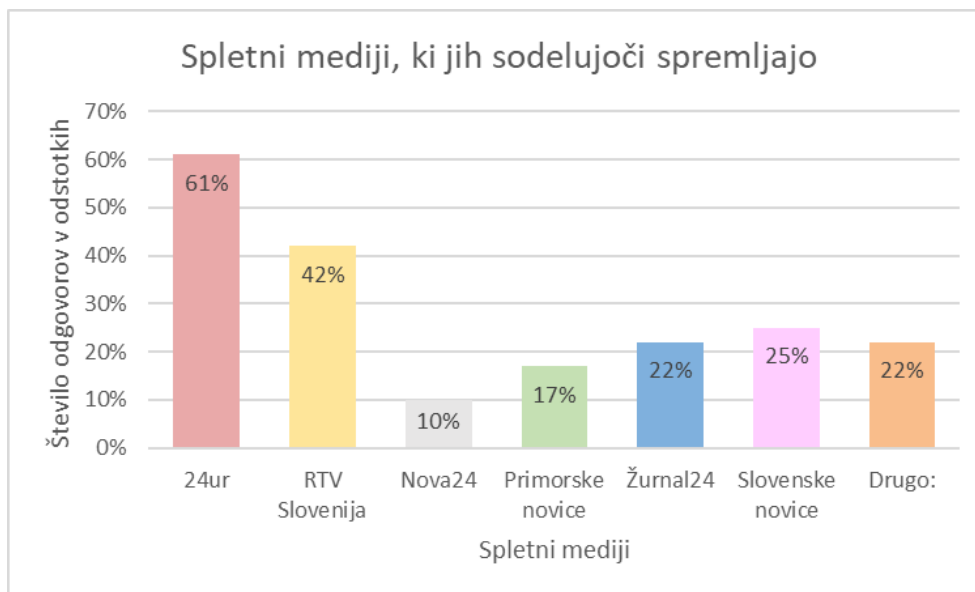
z negativnim mnenjem osebno izkušnjo, kar predstavlja 64 oseb. Kar 55 oseb je izkušnjo dobilo na CSD, kar je kar 86 % oseb iz tega vzorca.

Tabela 18: V okviru katere institucije ste se srečali s socialnimi delavkami – vzorec oseb z negativnim mnenjem

V okviru katere institucije ste se srečali s socialnimi delavkami?	
n = 55	CSD
n = 13	Dom starejših občanov
n = 6	Zdravstvene ustanove
n = 6	Osnovna in srednja šola
n = 2	Vrtec
n = 1	Služba
n = 1	Krizni center za otroke in mladostnike

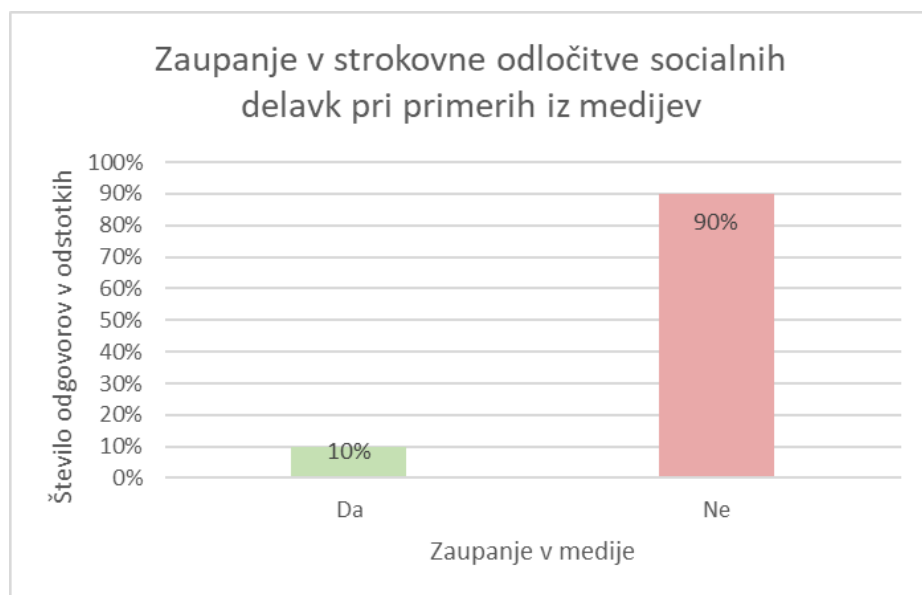
Za konec sem preverila še povezavo s spletnimi mediji, ki jih sodelujoči spremljajo. Osebe z negativnim mnenjem nekoliko manj spremljajo spletna medija 24 ur in RTV Slovenija, čeprav sta kljub nižjemu odstotkov oseb še vedno na prvih dveh mestih po pogostosti spremljanja. Procentualno nekoliko več oseb spremlja medije Žurnal24, Slovenske novice in Nova24, nekoliko manj oseb pa spremlja Primorske novice.

Graf 27: Spletni mediji, ki jih sodelujoči spremljajo – vzorec oseb z negativnim mnenjem



Razlike pri vrstah medijev torej niso znatne, je pa bistvena razlika pri zaupanju v strokovne odločitve socialnih delavk pri primerih iz medijev. V strokovne odločitve namreč zaupa zgolj 10 % oseb, kar je zelo zaskrbljujoč podatek.

Graf 28: Zaupanje v strokovne odločitve socialnih delavk pri primerih iz medijev – vzorec oseb z negativnim mnenjem



4.11 Preverjanje hipotez

H1: Mnenje o poklicu socialnega dela v Republiki Sloveniji je v večji meri negativno kot pozitivno.

Prevladuje rahlo bolj pozitivno kot negativno mnenje o poklicu socialnega dela. Zelo pozitivno mnenje ima 13 % sodelujočih, bolj pozitivno kot negativno mnenje ima 34 % sodelujočih, niti pozitivno niti negativno mnenje ima 25 % sodelujočih, bolj negativno mnenje ima 21 % sodelujočih in zelo negativno mnenje ima 6 % sodelujočih. Povprečje mnenj o poklicu socialnega dela v Republiki sloveniji (v kolikor je 1 zelo pozitivno in 5 zelo negativno) znaša $\bar{x} = 2.7$ s standardnim odklonom 1.1, kar pomeni, da prevladuje rahlo pozitivno mnenje. Hipotezo zato ovržem.

Tabela 19: Hipoteza – mnenje o poklicu socialnega dela v Republiki Sloveniji

Mnenje o poklicu socialnega dela v Republiki Sloveniji			
Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Kumulativa
1 (Zelo pozitivno)	54	13 %	13 %
2 (Bolj pozitivno kot negativno)	145	34 %	47 %
3 (Niti pozitivno niti negativno)	105	25 %	72 %
4 (Bolj negativno kot pozitivno)	90	21 %	94 %
5 (Zelo negativno)	27	6 %	100 %
Skupaj	421	100 %	/
	Povprečje 2.7	Standardni odklon 1.1	

H2: Mnenje o socialnih delavkah v Republiki Sloveniji je v večji meri negativno kot pozitivno.

Prevladuje rahlo bolj pozitivno kot negativno mnenje o socialnih delavkah. Zelo pozitivno mnenje ima 7 % sodelujočih, bolj pozitivno kot negativno mnenje ima 35 % sodelujočih, niti pozitivno niti negativno mnenje ima 27 % sodelujočih, bolj negativno mnenje ima 23 % sodelujočih in zelo negativno mnenje ima 8 % sodelujočih. Povprečje mnenj socialnih delavkah v Republiki sloveniji (v kolikor je 1 zelo pozitivno in 5 zelo negativno) znaša $\bar{x} = 2.9$ s standardnim odklonom 1.1, kar pomeni, da prevladuje rahlo pozitivno mnenje. Hipotezo zato ovržem.

Tabela 20: Hipoteza – mnenje o socialnih delavkah v Republiki Sloveniji

Mnenje o socialnih delavkah v Republiki Sloveniji			
Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Kumulativa
1 (Zelo pozitivno)	30	7 %	7 %
2 (Bolj pozitivno kot negativno)	147	35 %	42 %
3 (Niti pozitivno niti negativno)	112	27 %	69 %
4 (Bolj negativno kot pozitivno)	98	23 %	92 %
5 (Zelo negativno)	34	8 %	100 %
Skupaj	421	100 %	/
	Povprečje 2.9	Standardni odklon 1.1	

H3: Ljudje, ki imajo osebno izkušnjo s socialnimi delavkami, imajo boljše mnenje o socialnih delavkah kot ljudje, ki osebne izkušnje še niso imeli.

V kolikor ločimo odgovore oseb, ki so že imeli osebno izkušnjo s socialno delavko, in tiste, ki osebne izkušnje še niso imeli, dobimo naslednje podatke.

Oseb z osebno izkušnjo s socialnimi delavkami, ki so sodelovale v anketi, je 266. Od tega jih ima zelo pozitivno mnenje 6 %, bolj pozitivno kot negativno mnenje jih ima 34 %, niti pozitivno niti negativno mnenje jih ima 26 %, bolj negativno kot pozitivno mnenje jih ima 25 % in zelo negativno mnenje jih ima 10 %. Povprečje znaša 3.0, kar pomeni, da povprečno mnenje ni niti pozitivno niti negativno.

Tabela 21: Hipoteza – splošno mnenje o socialnih delavkah pri osebah, ki so že imele osebno izkušnjo

Splošno mnenje o socialnih delavkah pri osebah, ki so že imele osebno izkušnjo			
Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Kumulativa
1 (Zelo pozitivno)	15	6 %	6 %
2 (Bolj pozitivno kot negativno)	90	34 %	39 %
3 (Niti pozitivno niti negativno)	68	26 %	65 %
4 (Bolj negativno kot pozitivno)	66	25 %	90 %
5 (Zelo negativno)	27	10 %	100 %
Skupaj	266	100 %	/
	Povprečje 3.0	Standardni odklon 1.1	

Oseb brez osebne izkušnje s socialnimi delavkami, ki so sodelovale v anketi, je 155. Od tega jih ima zelo pozitivno mnenje 10 %, bolj pozitivno kot negativno mnenje jih ima 37 %, niti pozitivno niti negativno mnenje jih ima 28 %, bolj negativno kot pozitivno mnenje jih ima 21 % in zelo negativno mnenje jih ima 5 %. Povprečje znaša 2.7, kar pomeni, da je rahlo bolj pozitivno.

Tabela 22: Hipoteza – splošno mnenje o socialnih delavkah pri osebah, ki nimajo osebne izkušnje

Splošno mnenje o socialnih delavkah pri osebah, ki nimajo osebne izkušnje			
Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Kumulativa
1 (Zelo pozitivno)	15	10 %	10 %
2 (Bolj pozitivno kot negativno)	57	37 %	46 %
3 (Niti pozitivno niti negativno)	44	28 %	75 %
4 (Bolj negativno kot pozitivno)	32	21 %	95 %
5 (Zelo negativno)	7	5 %	100 %
Skupaj	155	100 %	/
	Povprečje 2.7	Standardni odklon 1.0	

Iz tega izhaja, da je mnenje oseb, ki osebne izkušnje še niso imele, bolj pozitivno od tistih z osebno izkušnjo. Hipotezo zato ovržem.

H4: Na mnenje o socialnih delavkah, ki ga imajo ljudje, v največji meri vplivajo mediji.

Kot je razvidno v tabeli, so se sodelujoči največkrat odločili za odgovor lastne pretekle izkušnje (264). Na drugem mestu je možnost, da na njihovo mnenje vpliva, kar so slišali o izkušnjah drugih ljudi (254). Sledi še osebno poznanstvo socialne delavke ali študentke socialnega dela (176), mediji (138), prebrana strokovna literatura (67) in drugo (možnosti, ki so jih lahko sami zapisali). Iz tega sledi, da imajo na izoblikovanje mnenja po samooceni respondentov največji vpliv lastne pretekle izkušnje. Vpliv medijev je na četrtem mestu od ponujenih možnosti. Hipotezo tako ovržem.

Tabela 23: Hipoteza – vpliv na izoblikovanje mnenja o socialnih delavkah

Vpliv na izoblikovanje mnenja o socialnih delavkah (možnih je več odgovorov)			
Odgovori	Frekvence	Veljavni	Odstotki
Lastne pretekle izkušnje	264	421	63 %
Kar sem slišal o izkušnjah drugih ljudi	245	421	58 %
Osebnostno poznam socialnega delavca ali študenta soc. dela	176	421	42 %
Mediji	138	421	33 %
Prebrana strokovna literatura	67	421	16 %
Drugo:	20	421	5 %
SKUPAJ	/	421	100 %

H5: Ljudje, ki imajo dokončano vsaj višješolsko izobrazbo, imajo o socialnih delavkah bolj pozitivno mnenje kot tisti z nižjo stopnjo izobrazbe.

Da bi lahko potrdila oz. ovrgla to hipotezo, sem odgovore sodelujočih najprej ločila na dva različna vzorca. V prvi vzorec sem vključila osebe, ki so označile, da imajo dokončano višješolsko izobrazbo, visokošolsko izobrazbo, univerzitetno izobrazbo, magisterij znanosti in doktorat znanosti. Zelo pozitivno mnenje o socialnih delavkah ima 4 % sodelujočih, bolj pozitivno kot negativno 37 %, niti pozitivno niti negativno 28 %, bolj negativno kot pozitivno 23 % in zelo negativno 8 %. Povprečna ocena je 2.9, kar pomeni, da prevladuje rahlo pozitivno mnenje.

Tabela 24: Hipoteza – splošno mnenje o socialnih delavkah pri ljudeh s končano vsaj višješolsko izobrazbo

Splošno mnenje o socialnih delavkah pri ljudeh s končano vsaj višješolsko izobrazbo			
Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Kumulativa
1 (Zelo pozitivno)	11	4 %	4 %
2 (Bolj pozitivno kot negativno)	97	37 %	41 %
3 (Niti pozitivno niti negativno)	74	28 %	69 %
4 (Bolj negativno kot pozitivno)	59	23 %	92 %
5 (Zelo negativno)	21	8 %	100 %
Skupaj	262	100 %	/
Povprečje: 2.9	Standardni odklon: 1.0		

V drugi vzorec sem vključila osebe, ki so označile, da imajo dokončano osnovnošolsko izobrazbo, srednjo poklicno izobrazbo in srednjo strokovno ali splošno izobrazbo (gimnazijo). Zelo pozitivno mnenje o socialnih delavkah ima 12 % sodelujočih, bolj pozitivno kot negativno 31 %, niti pozitivno niti negativno 24 %, bolj negativno kot pozitivno 25 % in zelo negativno 8 %. Povprečna ocena je 2.9, kar pomeni, da prevladuje rahlo pozitivno mnenje.

Tabela 25: Splošno mnenje o socialnih delavkah pri ljudeh, ki nimajo končane vsaj višješolske izobrazbe

Splošno mnenje o socialnih delavkah pri ljudeh, ki nimajo končane vsaj višješolske izobrazbe			
Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Kumulativa
1 (Zelo pozitivno)	19	12 %	12 %
2 (Bolj pozitivno kot negativno)	50	31 %	43 %
3 (Niti pozitivno niti negativno)	38	24 %	67 %
4 (Bolj negativno kot pozitivno)	39	25 %	92 %
5 (Zelo negativno)	13	8 %	100 %
Skupaj	159	100 %	/
Povprečje: 2.9	Standardni odklon: 1.2		

Povprečna ocena v obeh vzorcih je torej enaka, vendar pa je kumulativa zelo pozitivnih in bolj pozitivnih odgovorov nekoliko višja pri ljudeh, ki nimajo končane vsaj višješolske izobrazbe. Hipotezo tako ovržem.

5. Razprava

V magistrskem delu sem raziskovala, kakšna je javna podoba socialnih delavk in socialnega dela v Republiki Sloveniji. Podatke sem zbirala s pomočjo anketnega vprašalnika, ki je vseboval 20 vprašanj.

V razpravi sem se osredotočila na hipoteze, ki sem si jih postavila na začetku raziskovanja, in na rezultate, ki sem jih podkrepila s teorijo in jim dodala tudi svoje mnenje. Poseben prostor sem namenila tudi sporočilom, ki jih ljudje želijo predati socialnim delavkam, saj se mi le-ta zdijo izrednega pomena. Na koncu sem svojo raziskavo še kritično ovrednotila in izpostavila omejitve te raziskave.

5.1 Mnenje o socialnem delu

Med hipotezami, ki sem si jih v raziskavi zastavila, sem v prvi predpostavila, da je mnenje o poklicu socialnega dela v Republiki Sloveniji v večji meri negativno kot pozitivno. Mnenje ljudi o socialnem delu sem v anketi raziskovala skozi dve vprašanji. Izkazalo se je, da prevladuje rahlo bolj pozitivno kot negativno mnenje, hkrati pa se ugled poklica socialnega dela nahaja na spodnji polovici podane lestvice. Menim, da to kaže na to, da ljudje ocenjujejo poklic socialnega dela kot koristen za družbo, hkrati pa se tudi zavedajo, da v družbi ni dovolj cenjen. Zelo zanimivo je bilo rezultate primerjati med različnimi vzorci znotraj vseh odgovorov, in sicer se je izkazalo, da imajo socialne delavke bistveno slabše mnenje o ugledu poklica socialnega dela kot ostala populacija. Prav tako se je izkazalo tudi to, da imajo ljudje brez osebne izkušnje boljše mnenje o poklicu socialnega dela kot osebe, ki so osebno izkušnjo že imele, kar se mi zdi izredno zaskrbljujoč podatek, saj nakazuje na to, da osebne izkušnje ljudi na področju socialnega varstva pripomorejo k slabemu mnenju v družbi. Osebe brez osebne izkušnje tudi ugled poklica ocenjujejo s povprečno višjo oceno kot osebe, ki so že imele osebno izkušnjo. Vos in Schoemaker (2006) pravita, da imajo posamezniki izoblikovano različno podobo organizacije, in sicer zaradi razlik v njihovih pričakovanjih. Zavedno ali nezavedno posamezniki primerjajo organizacijo s svojimi predhodnimi izkušnjami, idejami in željami. Podoba se oblikuje tudi na podlagi njihovih osebnih interesov in tega, kateri družbeni skupini pripadajo. Iz tega lahko sklepamo, da so imeli ljudje, ki so imeli osebno izkušnjo s socialnimi delavkami, na začetku drugačna pričakovanja, ideje in želje ter je tudi zaradi tega njihovo mnenje posledično slabše.

5.2 Mnenje o socialnih delavkah

V drugi zastavljeni hipotezi sem sklepala, da bo mnenje o socialnih delavkah v Republiki Sloveniji v večji meri negativno kot pozitivno. Tako kot o poklicu socialnega dela tudi o socialnih delavkah prevladuje rahlo bolj pozitivno mnenje. Vseeno pa je opaziti, da je mnenje javnosti o poklicu socialnega dela boljše kakor mnenje o socialnih delavkah. To lahko povežemo tudi z rezultati, ki sem jih dobila v nadaljevanju ankete, in sicer, da je veliko ljudi navedlo slabe osebne izkušnje s socialnimi delavkami in da se je njihovo mnenje po osebni izkušnji poslabšalo. Skleпам, da ljudje pogosteje reflektirajo slabe izkušnje na socialne delavke kot predstavnice stroke, ne pa toliko na sam poklic. Mnenje socialnih delavk tu bistveno odstopa od mnenja ostale populacije, saj so v tem vprašanju izrazile veliko bolj pozitivno mnenje kot ostala populacija. Tako kot pri oceni poklica socialnega dela tudi tukaj izstopa boljše mnenje ljudi, ki osebne izkušnje s socialnimi delavkami še niso imeli.

Večina ljudi socialne delavke označuje kot razumevajoče, strokovne in empatične. Veliko avtorjev piše o teh lastnostih in jih navaja kot izredno pomembne za delo socialnih delavk. Eden izmed njih je tudi Cournoyer, ki navaja bistvene lastnosti socialnih delavk. To so empatija, spoštovanje in avtentičnost (Cournoyer, 1996). Prav tako že predhodno omenjeni avtor Trevithick (2000: 24) navaja empatijo kot osnovno spretnost, ki jo socialna delavka mora imeti, saj je ta potrebna za večino interakcij z uporabniki.

Žal se med odgovori sodelujočih v raziskavi takoj za pozitivnimi lastnostmi znajde še pridevnik birokratske; in ravno birokracija je bila pogost razlog za razočaranje oseb, ki so se po pomoč obrnile k socialnim delavkam, in hkrati tudi pogost razlog, zakaj se osebe po pomoč sploh ne bi obrnile na CSD. Iz tega lahko sklepamo tudi, da ljudje sistemske težave enačijo z delom socialnih delavk in si na podlagi le-teh ustvarjajo mnenje o njih. Kot navajajo Asquit et. al. (2005), lahko zaradi različnih pogledov na to, kaj socialno delo v praksi pomeni, prihaja do razlik med tem, kaj socialni delavci pravijo, da želijo doseči in dosegati, ter kaj so sposobni doseči v okviru omejitev institucionalnega okolja, v katerem delujejo (Asquith, Clark in Waterhouse, 2005, str. 10).

5.3 Iskanje pomoči na CSD

V primeru, da bi potrebovali pomoč na področju socialnega varstva, bi se večina ljudi obrnila na CSD. Kot razlog večina respondentov navaja, da bi se na CSD obrnili zaradi pomoči, ki bi jo tam prejeli. Vseeno je zaskrbljujoč je podatek, da tretjina ljudi ne bi poiskala pomoči na CSD,

v kolikor bi potrebovala pomoč na področju socialnovarstvenih storitev. Iz tega lahko sklepamo, da se veliko število ljudi na CSD ne obrne in tako ostane brez potrebne pomoči, ki bi jim jo tam lahko ponudili. To poudarja tudi Hrovatič (2020), ki navaja, da se v socialnem delu vedno najde skupina, ki smo jo spregledali. Velikokrat so spregledani ravno tisti, ki bi materialno pomoč najbolj potrebovali.

Kot najpogostejši razlog, zakaj se na CSD ne bi obrnili, ljudje ponovno navajajo lastne slabe izkušnje, ki so jih imeli. Navajam nekaj anonimnih odgovorov ljudi, ki govorijo o svojih slabih izkušnjah:

»Preveč negativnih izkušenj z nestrokovnimi in predvsem nesramnimi socialnimi delavkami.«

»Ker imam zelo slabo izkušnjo, ko sem jih rabil, pa mi niso pomagali.«

»Slabe pretekle izkušnje. Pobegnila od doma pri 15 letih zaradi nasilja, bila nameščena v varno hišo. V postopek bil vključen CSD in prav v nobeno pomoč. Na koncu sem spet pristala doma.«

»Ker imam slabe izkušnje iz preteklosti in se zavedam, da bi z obiskom predvsem "tratila" svoj čas.«

»Imela sem zelo slabe izkušnje. Počutila sem se nezaželena, kot da daje gospa iz svojega žepa nekaj, kar mi po zakonu pripada. Npr. otroških mi niso nakazovali tri mesece kljub temu, da sem pravočasno vse vložila. Njen prvi odgovor je bil: »Verjetno niste vložili?!« Še dobro, da sem imela kopijo vsega in dokazila. Kadar koli kličeš za kakšno informacijo, vedno je težko ji odgovarjati. Sama sebi je viška, res. Pa nikoli nimam pravice na nič.«

5.4 Poznavanje dela socialnih delavk

Ljudje delo socialnih delavk v večini primerov opredeljujejo kot pomoč in svetovanje ljudem. Izpostavljam odgovore nekaj anonimnih respondentov, ki so tako opredelili delo socialnih delavk:

»Pomaga ljudem pri socialnih težavah.«

»Pomaga ljudem, soustvarja z ljudmi boljši svet.«

»Pomaga ljudem, jim svetuje, jih posluša, če imajo kakšne težave, ureja in razrešuje težave v družinah.«

»Pomaga ljudem pri skupnem iskanju rešitev za izboljšanje kvalitete njihovega življenja.«

Drugi najpogostejši odgovor je bil, da se socialni delavci večinoma ukvarjajo z birokracijo. Rapoša Tanjšek (1996, str. 446) izpostavi tudi vidik, da je to, da večina socialnih delavk dela v javnem sektorju, že samo po sebi vir latentnih napetosti. Kot državni uslužbenci in uslužbenke namreč nimajo zadostne avtonomije, njihovo delo pa je podvrženo administrativnim omejitvam, ki se lahko sprevržejo v birokratsko prakso.

Navajam nekaj primerov odgovorov, ki sem jih prejela v anketi in se nanašajo na birokratizacijo dela:

»Večinoma se ukvarjajo z birokracijo.«

»Ureja birokracijo in ima zato veliko manj časa za uporabnike, kot nas učijo na fakulteti.«

»Se izgublja v birokratičnih postopkih in tako izgubi energijo in voljo za pomoč ljudem.«

»Se ukvarja z nepotrebno birokracijo, namesto da bi pomagal ljudem, ki so potrebni njegove pomoči.«

Tretja najpogostejša kategorija odgovorov pa so žal odgovori, ki opredeljujejo negativne stvari, ki naj bi jih socialni delavci počeli. Na pomembnost negativnega mnenja opozarjajo Zugazaga, Surette, Mendez in Otto (2006), ki navajajo, da če posamezniki, ki potrebujejo pomoč socialnega delavca, negativno dojemajo ta poklic, s tem povzročijo tudi, da jim socialni delavci težje pomagajo (Zugazaga, Surette, Mendez in Otto, 2006, str. 633).

Anonimni respondenti, ki negativno dojemajo delo socialnih delavk, so tako izrazili svoje mnenje o tem, kaj socialne delavke počnejo:

»ŠKODO!«

»Slabo vpliva na človeka.«

»Zdraho.«

»Škodo predvsem, ko gredo starši narazen ... Čim bolj daleč od njih.«

»Uničuje življenja ljudem.«

Zanimiva je bila ugotovitev, da socialne delavke svoje delo zelo podobno opredeljujejo kot ostalo prebivalstvo. Na prvih dveh mestih je tako tudi pri njihovih odgovorih pomoč in svetovanje ljudem, na drugem mestu pa birokracija. Pri njihovih odgovorih je opazno manj negativnih opredelitev dela.

5.5 Vplivi na izoblikovanje mnenja

Tretja postavljena hipoteza je predpostavljala, da imajo ljudje z osebno izkušnjo s socialnimi delavkami boljše mnenje o socialnih delavkah kot ljudje, ki osebne izkušnje še niso imeli. Hipoteza žal ne drži, saj imajo ljudje z osebnimi izkušnjami o socialnih delavkah slabše mnenje kot ljudje brez izkušenj. Po samoopredelitvi sodelujočih so ravno osebne izkušnje tiste, ki v največji meri vplivajo na izoblikovanje mnenja. Le nekaj odstotkov manj je dosegel odgovor, ki opredeljuje, da na njihovo mnenje vpliva, kar so slišali o izkušnjah drugih ljudi. Izkušnje – osebne ali izkušnje naših prijateljev/znancev – so torej najpomembnejše za javno podobo socialnih delavk. Dawid Howe (2008) opozarja, kako zelo pomemben je prvi stik osebna izkušnja, ki jo ima uporabnik ob prvem srečanju s socialno delavko. Ko je raziskoval ta odnos in spraševal uporabnice o tem, česa se najbolj spominjajo po prvem srečanju s socialnim delavcem, uporabnice niso govorile o njegovem strokovnem znanju, temveč o njegovih osebnih odlikah, empatiji in sposobnosti za vzpostavljanje odnosa (Howe, 2008 v Poštrak, 2022, str. 119).

S tem sem tudi zavrгла četrto hipotezo, v kateri sem sklepala, da na mnenje o socialnih delavkah, ki ga imajo ljudje, v največji meri vplivajo mediji. Po samooceni respondentov imajo mediji vpliv le na približno eno tretjino oseb. Izpostavila bi rada, da je vpliv medijev na naše mnenje pogosto nezaveden in sklepam, da je v resnici višji, kot sodelujoči v raziskavi opredeljujejo. Prav tako pa menim, da bi na manjši vpliv medijev lahko vplivalo tudi splošno nezaupanje v medije, o katerem se veliko govori v zadnjem času. Kljub temu, da sodelujoči vpliva medijev na mnenje niso opredelili kot najpomembnejšega, pa bi rada izpostavila še vidik, na katerega opozarjajo nekateri avtorji, in sicer, da podobe o socialnem delu, ki jih ustvarjajo mediji, najbolj vplivajo na ljudi, ki nimajo nobenega neposrednega stika s socialnim delom in tako tudi ne lastnih izkušenj (Zugazaga, Surette, Mendez in Otto, 2006, str. 632–633).

Kljub temu, da po samoopredelitvah respondentov vpliv medijev ni tako visok, se mi je zdelo izredno zanimivo preveriti tudi, ali ljudje zaupajo v strokovne odločitve socialnih delavk pri primerih, ki se pojavljajo v medijih. V strokovne odločitve socialnih delavk v celotnem vzorcu

zaupa le polovica sodelujočih v raziskavi. V kolikor vzorec ponovno ločim na vzorec brez socialnih delavk, je ta odstotek še nižji, in sicer v odločitve zaupa le 44 % oseb. Kot navaja Jerman (2010), problem nastane, saj se mediji ne zavedajo, kako takšne zgodbe zameglijo predstavo posameznikov o socialnem delu. Bralcem s takšnim poročanjem namreč dajejo občutek, da socialne delavke sedimo v pisarnah za računalnikom, da smo nemočne, da nočemo in da ne znamo ničesar narediti in da zaradi naše neučinkovitosti ljudje ostajajo v stiski, brez doma, brez denarja, brez stanovanja in podobno (Jerman, 2010). Socialne delavke pa zaradi spoštovanja pravil in etičnih kodeksov svoje plati pogosto ne morejo pojasniti. O tem, da javnost izve samo eno plat zgodbe, spregovori tudi Čačinovič Vogrinčič (Košak, 2016), ki pravi: »To je glavna težava javnosti, ne stroke. Občutljivih stvari ne moremo razkriti in jih ni treba. Pomislite, da bi otroka poslušala in nekoč brala, da govorimo kaj slabega o njuni družini. Ali pa, da bi stari starši poslušali zelo osebne stvari o sebi.«

V nadaljevanju raziskave sem ugotavljala, ali vrsta spletnih medijev, ki jih anketiranci spremljajo, vpliva na njihovo mnenje o socialnih delavkah, socialnem delu, ugledu socialnega dela in zaupanja v strokovne odločitve socialnih delavk. Analizirala sem rezultate za šest spletnih medijev, ki jih sodelujoči najpogosteje spremljajo: 24ur, RTV, Nova 24, Primorske novice, Žurnal 24 in Slovenske novice. Razlike med rezultati niso bile zelo velike, vendar vseeno izstopa medij Nova 24, kjer bralci ocenjujejo poklic socialnega dela in socialnih delavk z najslabšo oceno, prav tako pa v najmanjšem odstotku zaupajo v strokovne odločitve socialnih delavk. Zanimivo je tudi to, da tega spletnega medija ne spremlja nobena izmed sodelujočih socialnih delavk.

Zadnja hipoteza se je nanašala na povezavo med izobrazbo in mnenjem ljudi. To sem se odločila raziskati, saj nekateri avtorji, med drugim tudi Vos in Schoemaker (2006), navajajo, da na oblikovanje mnenja ljudi vplivajo tudi osebni interesi in dejavnik pripadnosti različnim družbenim skupinam. Sklepala sem, da bi bila lahko izobrazba eden od teh dejavnikov, in sicer sem predpostavljala, da imajo ljudje, ki imajo dokončano vsaj višješolsko izobrazbo, o socialnih delavkah bolj pozitivno mnenje kot tisti z nižjo stopnjo izobrazbe. To sem sklepala, saj sem predvidevala, da se ljudje z višjo stopnjo izobrazbe na svoji izobrazbeni in poklicni poti pogosteje srečajo s socialnimi delavkami in bolje spoznajo poklic socialnega dela. Menila sem, da bi skupek teh dejavnikov na mnenje znal vplivati pozitivno. Izkazalo se je, da se ocena mnenja o socialnih delavkah ne razlikuje med vzorci glede na izobrazbo, zato sem hipotezo ovrgla.

5.6 Iskanje morebitnih vzrokov za negativno mnenje o socialnem delu in socialnih delavkah v Republiki Sloveniji

Iz analize rezultatov oseb, ki imajo o socialnem delu in socialnih delavkah negativno mnenje, sem ugotovila, da na negativno mnenje ne vplivajo spolna, starostna, regijska ali izobrazbena sestava anketiranih.

Iz rezultatov je razvidno, da imajo najmočnejši vpliv na negativno mnenje anketiranih žal osebne izkušnje s socialnimi delavkami. Največ oseb z negativnim mnenjem je izkušnje s socialnimi delavkami dobilo na CSD, po izkušnji pa se je več kot polovici oseb mnenje poslabšalo. Menim, da je to zelo zaskrbljujoč rezultat, sploh, ko ga povežemo s podatkom, da se kar 72 % oseb, ki imajo slabo mnenje o socialnem delu in socialnih delavkah, ne bi obrnilo na CSD v primeru, da bi potrebovali pomoč. Iz tega izhaja, da ima negativno mnenje zelo močan vpliv na ljudi pri odločanju, ali bodo poiskali strokovno pomoč na CSD, na to mnenje pa po samoopredelitvah anketiranih vplivajo v največji meri socialne delavke same.

5.7 Sporočila in nasveti, ki bi jih ljudje radi predali socialnim delavkam

Na koncu sem ljudem dala možnost, da še sami nekaj sporočijo socialnim delavkam. Ker se mi zdijo sporočila ljudi izrednega pomena, v nadaljevanju navajam nekaj anonimnih odgovorov, ki so jih podali sodelujoči v raziskavi.

Največ je bilo pozivov k zmanjšanju birokracije:

»Birokracijo čim prej na stranski tir!«

»Manj birokracije in več dela z ljudmi in za ljudi.«

»Bodite bolj človeški kot birokratski.«

»Ne se podrediti birokratizaciji.«

»Manj ukvarjanja s papirji in več z ljudmi.«

Žal je bilo veliko tudi kritik sedanjega stanja in dela socialnih delavk:

»Naj država opusti CSD po vsej Sloveniji, saj ne znajo delati drugega kot škodo, predvsem otrokom.«

»Sporočila bi, da naj bojo prijazne do ljudi, ko jih prosimo za nasvet, kajti sem naletela tudi na nesramne socialne delavce/ke.«

»Delajo zelo slabo. Sporočila bi, da predvsem v primeru ločitve delajte v dobrobit otroka in ne enega od staršev.«

Veliko je bilo tudi pozivov k več empatije in srčnosti. Collins (1992, v Milošević Arnold in Poštrak, 2003) poudarja, da je socialno delo izjemno kompleksna dejavnost, pri kateri je pogosto treba uporabljati več vrst spretnosti. V socialnem delu so spretni tisti strokovni postopki, v katerih strokovnjak spretno in vzporedno uporablja vse svoje pridobljeno znanje, etiko in vrednote v socialnem delu ter svoje osebne kvalitete in vrednote. K temu pozivajo tudi sodelujoči v raziskavi:

»Več empatije, razumevanja!«

»Več empatije in da se vsakemu poskuša pomagati, kolikor je v danem primeru možno. Predvsem pa naj obravnavajo vse enako!«

»Bodite vedno empatični, ne enostranski, posvetite se vsakemu primeru posebej, posebno bodite pošteni in pozorni do otrok in mladine.«

»Več razumevanja za ljudi in iz kakšnega stališča prihajajo. Več truda vložiti v svoje delo in bo vse šlo na boljše.«

Za zaključek kot spodbudo in pohvalo socialnim delavkam navajam zahvale in spodbudne besede za nadaljnje delo, ki jih sporočajo ljudje:

»Hvala, ker pomagate.«

»Vzemite si čas zase, super vam gre.«

»Hvala za vaš trud.«

» Hvala, da si za vse vzamete čas in ste do vseh najprej ljudje.«

»Držite se! Delate dobro, delate spremembe!«

»Bodite ponosne na svoje poslanstvo«

»Delajte, kar najbolje delate, pomagajte ljudem.«

»Spoštovanje za vaše (velikokrat stresno) delo.«

»Dobro vam gre. Verjemite vase, tudi ko drugi ne.«

»HVALA.«

5.8 Omejitve raziskave

Ocenjujem, da je bila odločitev za kvantitativno raziskavo primerna izbira, saj sem na ta način lahko pridobila večji vzorec, ki predstavlja populacijo Republike Slovenije. Menim, da je bil vprašalnik primerno sestavljen in dovolj zanimiv, da je pritegnil veliko število ljudi.

Omejitev svoje raziskave vidim pri populaciji, saj je bil vzorec priložnosten. Ker sem si pomagala z delitvijo predvsem po družbenih omrežjih in med svoje prijatelje in znance, izstopa veliko število ljudi iz Obalno-kraške regije, prav tako pa veliko večji delež vzorca predstavljajo ženske. V kolikor bi bil vzorec strukturiran, bi lahko bolj reprezentativno predstavila prebivalce Republike Slovenije.

Prav tako lahko sklepamo, da so na anketo odgovarjali ljudje, ki jih je ta tema pritegnila. Lahko sklepamo, da je nekatere tema pritegnila zaradi zanimanja za to stroko, zaradi lastnih izkušenj, ne moremo pa niti izključiti možnosti, da je nekatere pritegnila zato, ker so v anketi videli možnost, da povedo svojo kritiko. Menim, da bi lahko prišlo do manjšega odstopanja v rezultatih, v kolikor bi bil vzorec statistično določen.

Še eno omejitev lahko predstavlja tudi metoda spletnega anketiranja, saj sama (kot izvajalka) nisem bila prisotna pri reševanju ankete, s tem pa ni bilo možnosti, da bi pojasnila ali razložila kakšne nejasnosti s strani anketiranih oseb. Delno sem to odpravila s tem, da sem pred objavo anketnega vprašalnika anketo testirala na manjšem vzorcu ljudi, ki so lahko podali svoje mnenje in povedali, v kolikor je bilo kaj nejasnega.

6. Sklepi

- Prevladuje rahlo bolj pozitivno mnenje o poklicu socialnega dela v Republiki Sloveniji.
- Prevladuje rahlo bolj pozitivno mnenje o socialnih delavkah v Republiki Sloveniji.
- Mnenje o poklicu socialnega dela v Republiki Sloveniji je bolj pozitivno kot mnenje o socialnih delavkah.
- Ugled podobe socialnega dela v naši družbi ni najboljši, saj se nahaja na spodnji polovici ocenjevalne lestvice.
- Socialne delavke podobo socialnega dela ocenjujejo slabše kot ostali sodelujoči.
- Lastnosti, ki jih ljudje v večini primerov pripišejo socialnim delavkam, so pretežno pozitivne: prevladujejo pridevniki razumevajoč, strokoven in empatičen.
- Večina ljudi bi poiskala pomoč na CSD, v kolikor bi potrebovali pomoč na področju socialnovarstvenih storitev.
- Največ ljudi bi se na CSD obrnilo, ker vejo, da bi tam prejeli potrebno pomoč.
- Osebe, ki se na CSD ne bi obrnile, bi se tako v največ primerih odločile zaradi lastnih slabih izkušenj.
- V večini primerov sodelujoči v raziskavi delo socialnih delavcev opisujejo kot pomoč in svetovanje ljudem, takoj na drugem mestu pa sledi ukvarjanje z birokracijo.
- 63 % oseb je že imelo neposredno izkušnjo s socialnimi delavkami. V največ primerih je bila institucija, kjer so srečanja potekala, CSD.
- Največji vpliv na izoblikovanje podobe o socialnih delavkah imajo lastne pretekle izkušnje. Samo 18 % oseb, ki so imele osebno izkušnjo s socialnimi delavkami, poroča o tem, da se je njihovo mnenje po tem izboljšalo.
- Ljudje z osebno izkušnjo srečanja s socialno delavko imajo o socialnih delavkah slabše mnenje kot tisti, ki osebne izkušnje še niso imeli.
- Samo polovica ljudi zaupa v strokovne odločitve socialnih delavk pri primerih, ki so izpostavljeni v medijih. V kolikor iz vzorca izločimo socialne delavke, je delež oseb, ki v odločitve zaupajo, samo 44 %.
- Med osebami, ki spremljajo različne medije, ni zaznati zelo velikih razlik pri mnenju o socialnih delavkah in poklicu socialnega dela v Republiki Sloveniji. Kljub temu imajo najslabše mnenje o socialnih delavkah bralci portala Nova 24, najslabše mnenje o poklicu socialnega dela pa si delijo bralci portalov Nova 24 in Slovenskih novic.

- Bralci portala Nova 24 prav tako najmanj zaupajo v strokovne odločitve socialnih delavk pri primerih, izpostavljenih v javnosti.
- Sodelujoči v raziskavi socialne delavce pozivajo predvsem k zmanjšanju birokracije in opozarjajo na trenutno slabo stanje, hkrati pa se jim tudi zahvaljujejo in jih spodbujajo na njihovi poklicni poti.

7. Predlogi

Kljub temu, da prevladuje rahlo bolj pozitivno mnenje tako o poklicu socialnega dela kot tudi o socialnih delavkah, menim, da mora celotna stroka delati v smeri, da se mnenje javnosti še izboljša. V ta namen predlagam:

- Pogostejše nastopanje v medijih, kjer bi se pojavljali tudi v primerih pozitivnih zgodb in praks ter na ta način skušali razbiti stigmo. Odgovornost za to vidim predvsem pri Socialni Zbornici Slovenije, Skupnosti CSD Slovenije in Fakulteti za socialno delo. Menim, da od socialnih delavk tega ne moremo pričakovati že zaradi zakonskih omejitev, zaradi katerih o primerih ne smejo poročati, saj so dolžne skrbno varovati osebne podatke uporabnikov.
- Večje ozaveščanje ljudi o vsebini dela socialnih delavk in njihovih pristojnostih, hkrati pa tudi zakonskih omejitvah, ki jih imajo pri svojem odločanju. Tudi tu vidim odgovornost predvsem pri Socialni zbornici Slovenije, Skupnosti CSD Slovenije in Fakulteti za socialno delo kot najpomembnejših predstavnicah stroke socialnega dela in socialnih delavk.
- CSD pozivam k večinskemu zaposlovanju socialnih delavk, saj imamo le mi vse ustrezne kompetence in znanje za delo z ljudmi na področju socialnega varstva. Z množičnim zaposlovanjem drugih kadrov se izgublja način dela, ki bi bil za CSD kot krovno organizacijo primeren.
- Izboljšanje /vzpostavitev nove spletne strani, kjer bi bile bolj jasno predstavljene socialnovarstvene storitve in oblike pomoči, ki jih lahko ljudje dobijo. Na isti strani bi bile lahko za večjo jasnost objavljene tudi vloge in zakonski roki za oddajo vlog. Prav tako bi lahko vzpostavili info telefon ali elektronski naslov, ki bi pomagal pri izpolnjevanju vlog in nudil pomoč pri vprašanjih, ki so vezana na pravice do prejemanja pomoči.
- Da bi poklic socialnega dela približali tudi mlajši populaciji, predlagam vzpostavitev profila na družbenih omrežjih, kot so Facebook, Instagram in Tik Tok. Na teh profilih bi lahko delili informacije o delu socialnih delavk, hkrati pa objavljali tudi pomembne informacije iz področja socialnega varstva (spremembe, pomembne ugotovitve in dosežke, nasvete, pozive k oddaji vlog v zakonsko predpisanem roku).
- Potrebno bi bilo, da socialne delavke skrbijo za to, da lahko izvajajo svoje delo v skladu z vrednotami socialnega dela in se ne vdajo drugim pritiskom. Rada bi poudarila, da tu ne gre samo za osebno odgovornost, temveč za vzpostavitev sistemskih pogojev in podporo pri delu. Delno odgovornost vidim tudi pri Fakulteti za socialno delo, kateri predlagam, da že v času študija študentkam nameni več konkretnih nasvetov in orodij, s katerimi si lahko

socialne delavke pomagajo pri skrbi zase in svoje mentalno zdravje, ki vsekakor pripomore tudi h kakovosti dela z uporabniki.

- Predlagam povečanje kadra, predvsem na CSD, saj socialne delavke trenutno večino časa posvečajo le obvezni birokraciji, na kar opozarjajo tudi ljudje. Ti so zelo nezadovoljni z dolgotrajnimi postopki, hkrati pa si želijo več terenskih obiskov socialnih delavk, za kar ob trenutnih normativih pogosto zmanjka časa.
- Predlagam nadaljnje raziskovanje te teme, predvsem bi bilo koristno raziskati vpliv mnenja javnosti na socialne delavke.

8. Viri

- Asquith, S., Clark, C., & Waterhouse, L. (2005). *The Role of the Social Worker in the 21st Century – A Literature Review*. Pridobljeno 26. 2. 2023 s https://www.academia.edu/4940601/the_role_of_social_worker_in_the_21th_century
- Babnik, K., Klemenčič, E., Hvalič Touzery, S., Pesjak, K., & Skela-Savič, B. (2016). Preliminarni rezultati raziskave o podobi zdravstvene nege in poklica medicinska sestra med osnovnošolci. V: B. Sklea-Savič, & S. Hvalič Touzery (ur.), *Medpoklicno in medsektorsko povezovanje za razvoj kakovostne in odzivne zdravstvene obravnave: 9. mednarodna znanstvena konferenca, Bled: zbornik predavanj z recenzijo* (str. 27–36). Jesenice: Fakulteta za zdravstvo.
- Bajželj, J. (urednica). (2020). *Študentka socialnega dela ne upa povedati, kaj študira* [Radijski program]. RTV Slovenija, Oddaja Med štirimi stenami. Pridobljeno 2. 8. 2022 s <https://radioprvi.rtvsllo.si/2020/09/med-stirimi-stenami-119/>
- Brankovič, J. (2010). *Odnosi z javnostmi. Priročnik za nevladne organizacije* [pdf]. Pridobljeno 20. 2. 2023 s http://mss.si/wp/wp-content/uploads/2019/01/pr_prirocnik_avg10_web.pdf
- Cournoyer, B. (1996). *The social work skills workbook*. Pacific Grove: Brooks/Cole Publishing Company.
- Cramer, L. B (2015). *The General Public's Perception of Social Work* (Undergraduate degree). College of Social Work, Ohio. Pridobljeno 5. 8. 2022 s <https://kb.osu.edu/handle/1811/68930>
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2002). Koncept delovnega odnosa v socialnem delu. *Socialno delo*, 41(2), 91–96.
- Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije. (2021). *Kodeks etike socialnih delavk in socialnih delavcev Slovenije*. Pridobljeno 3. 6. 2023 s https://dsdds.splet.arnes.si/files/2021/03/Kodeks-etike-socialnih-delavk-in-delavcev-Slovenije_2021.pdf
- Fakulteta za socialno delo. (b.d.a). *Študijski program*. Pridobljeno 9. 6. 2023 s https://www.fsd.uni-lj.si/izobrazevanje/podiplomski-studij/magistrski/studijski-programi/socialno_delo/studijski_program/

- Fakulteta za socialno delo. (b.d.b). *Univerzitetni študijski program prve stopnje - Socialno delo*. Pridobljeno 9. 6. 2023 s https://www.fsd.uni-lj.si/izobrazevanje/dodiplomski-studij/studijski_program/program_1%20_stopnje/
- Flaker, V. (2003). *Oris metod socialnega dela: uvod v katalog nalog centrov za socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo, Skupnost centrov za socialno delo Slovenije.
- Florjančič, J., & Ferjan, M. (2000). *Management poslovnega komuniciranja*. Kranj: Moderna organizacija.
- Franklin, B., & Parton, N. (ur). (1991). *Social work, the media, and public relations*. London: Routledge.
- *Global definition of social work*. (b.d.). Pridobljeno 2. 1. 2023 s <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>
- Gorjup, K. (2017). Javna podoba socialnega dela. *Socialno delo*, 56(2), 145–152.
- Hrovatič, D. (2020). Socialno delo v izrednih razmerah. Pridobljeno 17.6. 2023 s <http://dsdds.splet.arnes.si/files/2020/04/Socialno-delo-v-izrednih-razmerah.pdf>
- Jerman, D. (2010). Skrite zgodbe resničnega življenja. *Dnevnik*, 11. 9. Pridobljeno 15. 2. 2023 s <https://www.dnevnik.si/1042386863>
- Kitchen, P. (1997). *Public relations – Principles and practice*. Oxford: Alden Press.
- *Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu*. (2014). Ur. l. RS 50/2014. Pridobljeno 15. 3. 2023 s <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=DRUG4023>
- Košak, K. (2016). Dr. Gabi Čačinovič Vogrinčič. *Mladina*, 15. 4. Pridobljeno 10. 2. 2023 s <http://www.mladina.si/173704/dr-gabi-cacinovic-vogrincic/>
- Kotler, P., & Andreasen, A. (1996). *Strategic marketing for nonprofit Organisations*. 5th edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Kukovec Pribac, G. (2008). *Socialno delo & TV medij* (Diplomsko delo). Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.
- Mesec, B., Rape Žiberna, T., & Rihter, L. (ur). (2009). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu 1: načrtovanje raziskave*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Milošević Arnold, V., & Poštrak, M. (2003). *Uvod v socialno delo*. Ljubljana: Študentska založba.
- Olin, J. (2013). The Public and the Profession's Perception of Social Work. *Columbia Social Work Review*, 11(1), 92–102. Pridobljeno 22. 2. 2023 s <https://journals.library.columbia.edu/index.php/cswr/article/view/193>

- Petrovec, D. (2003). *Mediji in nasilje. Obseg in vpliv nasilja v medijih v Sloveniji*. Ljubljana: Mirovni inštitut.
- Petrović Jesenovec, B. (ur). (2016). *Konstruktivno socialno delo kot gibalno soustvarjalnega dialoga: zbornik povzetkov*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Popović, P., & Pahor, M. (2011). Javna podoba medicinskih sester v Sloveniji: Analiza objav v časniku Delo. *Obzornik zdravstvene nege*, 45(4), 239–245.
- Poštrak, M. (2022). *Uvod v socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Rapoša Tanjšek, P. (1996). Profesionalna identiteta socialnih delavk in delavcev. *Socialno delo*, 35(5), 445–450.
- Sindikat novinarjev Slovenije (b.d.). *Novinarski kodeks*. Pridobljeno 15. 3. 2023 s <https://sindikat-novinarjev.si/novinarski-kodeks/>
- Skidmore, R. A., & Thackery, O. W. (1991). *Introduction to social work*. New York: Englewood Cliffs, Practice Hall.
- Sobočan, A. M. (2011). Etika v socialnem delu. *Socialno delo*, 50(3/4), 205–215.
- Sobočan, A.M. (2013). *Etika v socialnem delu* (Doktorska disertacija). Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.
- Socialna zbornica Slovenije. (b.d.). *Strokovni izpit*. Pridobljeno 5. 6. 2023 s <https://www.szslo.si/strokovni-izpit>
- Steničnik, P. (2001). *Identiteta socialnega dela in poklicna identiteta socialnih delavk in delavcev* (Diplomsko delo). Visoka šola za socialno delo, Ljubljana.
- Šarlah, N. (2021). *Vidik socialnega dela s strani javnosti in medijev* (Diplomsko delo). Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.
- Trevithick, P. (2000). *Social Work Skills: A Practice Handbook*. New York: Open University Press.
- Ule, M. (2004). *Socialna psihologija*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- University of Southern California Suzanne Dworak-Peck School of Social Work. (2019). *The MSW USC Social Work Toolbox: 10 Skills Every Social Worker Needs*. Pridobljeno 20. 2. 2023 s <https://dworakpeck.usc.edu/news/the-msw-usc-social-work-toolbox-10-skills-every-social-worker-needs>
- Upravna akademija. (b.d.). *Priprava na strokovni izpit iz upravnega postopka*. Pridobljeno 5. 6. 2023 s <https://ua.gov.si/aktivnosti/detajli?ID=3e353819-deed-ea11-9c5d-005056818ee6&Tag=459>

- Verša, D. (1996). *Medijska podoba spolov*. Ljubljana: Vlada Republike Slovenije, Urad za žensko politiko.
- Vos, M., & Schoemaker, H. (2006). *Monitoring public perception of organisations*. Pridobljeno 1. 3. 2023 s https://books.google.si/books?id=JPCkRgfwMcUC&pg=PA18&lpg=PA18&dq=Monitoring+public+perception+of+organisations&source=bl&ots=_F5Ik1L92Y&sig=bsQsm0ylbmIrVv7Uy2BNHoEUwI8&hl=sl&sa=X&ved=0ahUKEwj evb6l3tLMAhUll8AKHQXeCB0Q6 AEIMzAD#v=onepage&q&f=false
- Zorn, J., & Sobočan, A. M. (2022). Analiza podobe socialnega dela v izbranih medijih v preteklem desetletju (2011-2021). V: B. Mesec, L. Rihter, & B. Petrović Jesenovec (ur.), *Prihodnost socialnega dela: stroka, politika, akcija : 8. kongres socialnega dela: zbornik povzetkov : 16. in 17. november 2022, Terme Zreče, Hotel Vital* (str. 51). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Zugazaga, C. B., Surette, R. B., Mendez, M., & Otto, C. W. (2006). Social Worker Perceptions of the Portrayal of the Profession in the News and Entertainment Media: An Exploratory Study. *Journal of Social Work Education*, 42(3), 621–636.

9. Priloga

9.1 Priloga A: Anketni vprašalnik

Sem Martina Poljšak, študentka magistrskega študija na Fakulteti za socialno delo. Pripravljam magistrsko nalogo z naslovom Javna podoba socialnega dela in socialnih delavk v Republiki Sloveniji. Vaši odgovori mi bodo služili kot dragocen vir podatkov, zato vas prosim, da si vzamete nekaj trenutkov in izpolnite anketni vprašalnik. Reševanje vam bo vzelo približno 5 minut časa. Vsi vaši odgovori bodo popolnoma anonimni, zato lahko iskreno izrazite svoje mnenje.

Anketni vprašalnik je namenjen vsem državljanom in državljanke Republike Slovenije. Vsaka delitev anketnega vprašalnika je dobrodošla.

Iskrena hvala za sodelovanje!

1. Spol:
 - a) Ženski
 - b) Moški
 - c) Sam_a se želim opredeliti: _____

2. Vaša starost (v letih): _____

3. Ali ste trenutno zaposleni kot socialna delavka ali socialni delavec oz. ali se izobražujete za ta poklic?
 - a) Da
 - b) Ne

4. Moje splošno mnenje o poklicu socialnega dela v Republiki Sloveniji je:
 - a) Zelo pozitivno
 - b) Bolj pozitivno kot negativno
 - c) Niti pozitivno niti negativno
 - d) Bolj negativno kot pozitivno
 - e) Zelo negativno

5. Moje splošno mnenje o socialnih delavkah in socialnih delavcih v Republiki Sloveniji je:
 - a) Zelo pozitivno
 - b) Bolj pozitivno kot negativno
 - c) Niti pozitivno niti negativno
 - d) Bolj negativno kot pozitivno

e) Zelo negativno

6. Kakšen ugled ima po vašem mnenju poklic socialne delavke oz. socialnega delavca v Republiki Sloveniji na lestvici od 1 do 10 (1 pomeni, da sploh ni ugleden, 10 pa pomeni zelo ugleden)?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

7. Pred vami je naštetih nekaj lastnosti. Obkrožite tiste, ki po vašem mnenju najbolj opisujejo socialno delavko oz. socialnega delavca (*izberete lahko več odgovorov*):

- a) Empatičen
- b) Len
- c) Škodljiv
- d) Ambiciozen
- e) Nepotreben
- f) Strokoven
- g) Birokratski
- h) Razumevajoč
- i) Drugo: _____

8. V kolikor bi potrebovali pomoč na področju socialnovarstvenih storitev, ali bi se po pomoč obrnili na center za socialno delo?

- a) Da
- b) Ne

9. V kolikor ste odgovorili z da – zakaj da: _____
V kolikor ste odgovorili z ne – zakaj ne: _____

10. Kaj po vašem mnenju dela socialna delavka oz. socialni delavec?

11. Ali ste sami že imeli neposredno izkušnjo s socialno delavko oz. socialnim delavcem?

- a) Da
- b) Ne

V kolikor ste odgovorili z da, prosim odgovorite na vprašanja 12, 13 in 14.

V kolikor ste odgovorili z ne, prosim, nadaljujte z vprašanjem št. 15.

12. Če ste se srečali, v okviru katere institucije je bilo to srečanje?

13. Kolikokrat do sedaj ste se že srečali s socialno delavko oz. socialnim delavcem?

- a) Enkrat
- b) Od dvakrat do petkrat
- c) Od petkrat do desetkrat
- d) Več kot desetkrat

14. Kakšno je bilo vaše mnenje po tem, ko ste sami dobili izkušnjo s socialno delavko oz. delavcem?

- a) Enako kot pred tem/ni se spremenilo
- b) Moje mnenje se je izboljšalo
- c) Moje mnenje se je poslabšalo

15. Na izoblikovanje vašega mnenja o socialnih delavkah in delavcih vplivajo (*obkrožite lahko več odgovorov*):

- a) Lastne pretekle izkušnje
- b) Mediji
- c) Kar sem slišal o izkušnjah drugih ljudi
- d) Prebrana strokovna literatura
- e) Osebno poznam socialnega delavca ali študenta soc. dela
- f) Drugo: _____

16. V kolikor se v medijih pojavi poročanje o primeru iz področja socialnega varstva, ali zaupate v strokovne odločitve socialnih delavk in delavcev?

- a) Da
- b) Ne

17. Katere medije najpogosteje spremljate na spletu?

- a) 24ur
- b) RTV Slovenija
- c) Nova24
- d) Primorske novice
- e) Žurnal24
- f) Slovenske novice
- g) Drugo: _____

18. Vaša stopnja izobrazbe je:

- a) Nedokončana osnovna šola
- b) Osnovnošolska izobrazba
- c) Srednja poklicna izobrazba
- d) Srednja strokovna ali splošna izobrazba (gimnazija)
- e) Višješolska izobrazba
- f) Visokošolska izobrazba
- g) Univerzitetna izobrazba
- h) Magisterij znanosti
- i) Doktorat znanost

19. Regija, iz katere prihajate:

- a) Obalno-kraška regija
- b) Goriška
- c) Primorsko-notranjska
- d) Gorenjska
- e) Osrednjeslovenska
- f) Jugovzhodna Slovenija
- g) Zasavska
- h) Savinjska
- i) Posavska
- j) Podravska
- k) Pomurska
- l) Koroška

20. Ali bi radi kaj sporočili socialnim delavkam in delavcem oz. podali predlog za izboljšanje dela?

Hvala za sodelovanje.