

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Ines Škulj

Naslov naloge: Socialno delo z otroki in mladostniki s posebnimi potrebami

Kraj: Ljubljana

Leto: 2008

Št. strani: 95

Št. tabel: 0

Št. grafov: 0

Št. prilog: 2

Št. slik: 0

Št. bibl. opomb: 0

Mentor: dr. Milko Poštrak

Deskriptorji: mladi s posebnimi potrebami, ranljive skupine mladih, hendikep, družine, institucionalne obravnave, vzgoja in izobraževanje, integracija, inkluzija, metode dela z otroci in mladostniki s posebnimi potrebami, zadovoljstvo.

Povzetek:

Naloga govori o socialnem delu z otroci in mladostniki s posebnimi potrebami. V teoretičnem delu so navedeni razni teoretični koncepti, ki se nanašajo na to populacijo. Z raziskavo sem želela ugotoviti, kako se teorija s tega področja, odraža v praksi. S pomočjo intervjujev sem ugotovila, da lahko kot socialni delavci, bistveno prispevamo k izboljšanju kvalitete življenja otrok in mladostnikov s posebnimi potrebami. Socialno delo na tem področju je torej, potrebno in pomembno. Med rezultati me je najbolj navdušilo dejstvo, da socialni delavci radi opravljajo svoje delo in le – tega pozitivno vrednotijo. Zaskrbljujoče pa je dejstvo, da je ta populacija, s strani države, zapostavljena. Država bi lahko dosti več sredstev in pozornosti namenila otrokom in mladostnikom s posebnimi potrebami.

Title of diploma: Social work with children and adolescents with special needs

Descriptors: young people with special needs, vulnerable groups of adolescents, handicap, families, institutional treatments, upbringing and education, integration, inclusion, methods of work with children and adolescents with special needs, pleasure.

Abstract:

The diploma is about social work with children and adolescents with special needs. In the theoretical part I have listed some theoretical concepts that refer to this population. With the research I wanted to know, how theory from this domain, is shown in practice. With the help of interviews, I realized that being a social worker, we can contribute to improve quality of life of young children and adolescents that have special needs. Social work in this domain is necessary and important. When I analysed the results, I was very enthusiastic about the fact that social workers love to do their work and they look positive on it. Very concerning fact is, that this population is treated with disdain from the government. Government should give more attention and money to children with special needs.

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO**

DIPLOMSKA NALOGA

**SOCIALNO DELO Z OTROKI IN MLADOSTNIKI S
POSEBNIMI POTREBAMI**

Ines Škulj

Mentor: dr. Milko Poštrak

Ljubljana, 2008

PREDGOVOR

Moji odločitvi za temo diplomske naloge so botrovale vsakdanje okoliščine, saj sem se v svoji neposredni okolici, velikokrat srečala z osebami s posebnimi potrebami. Med študijem sem praktično delo opravljala v ustanovi, ki vključuje otroke in mladostnike s posebnimi potrebami. To je še dodatno vzpodbudilo moje zanimanje za to populacijo.

Naloga je sestavljena iz teoretičnega dela in raziskave. V teoretičnem delu sem najprej opredelila mladost in preizkušnje, ki jih morajo mladostniki uspešno rešiti, če se hočejo dokončno prebiti v svet odraslosti. Pri tem so pritiski še dodatno osredotočeni na mladih s posebnimi potrebami, ki zaradi svoje drugačnosti ne morejo enakovredno tekmovati s svojim vrstniki brez posebnosti v razvoju. Za uspešno vključitev v okolico je bistvena podpora družine. K temu veliko pripomore tudi nova koncepcija vzgoje in izobraževanja OPP (integracija in inkluzija) in pa prizadevanja socialnega dela.

Z raziskavo sem želela ugotoviti predvsem, kako deluje socialno delo na tem področju, kakšna je vloga in pomen socialnega dela z omenjeno populacijo in kaj konkretno lahko kot socialni delavci naredimo za otroke in mladostnike s posebnimi potrebami. Pri tem je pomembno, da ne delamo ničesar namesto njih, temveč rešitve vedno iščemo skupaj z njimi. Med drugim sem želela ugotoviti tudi, kakšne so reakcije oz. funkcije države na tem področju (ali nameni država dovolj sredstev in pozornosti otrokom in mladostnikom s posebnimi potrebami). V zvezi s to temo me je prav tako zanimala zadovoljnost uporabnikov in socialnih delavcev, vključevanje staršev oz. družine v obravnavo otrok in reakcije okolice nanje (etiketiranje). Do rezultatov oz. ugotovitev sem prišla s pomočjo intervjujev, ki sem jih opravila s socialnimi delavci iz različnih ustanov, ki vključujejo otroke in mladostnike s posebnimi potrebami.

Na tem mestu bi se rada zahvalila vsem, ki so kakor koli pripomogli k nastanku te diplomske naloge. Iskreno se zahvaljujem vsem socialnim delavcem, ostalim strokovnjakom, ravnateljem, direktorjem, ki so bili pripravljeni sodelovati v raziskavi in so na ta način le - to tudi omogočili.

Za vso podporo, pomoč, nasvete in vzpodbude pri mojem delu, bi se želela v prvi vrsti zahvaliti svojemu mentorju, dr. Milku Poštraku.

Zahvala gre tudi mojim najbližjim, predvsem družini. Brez njihove podpore, tako materialne kot moralne, ki so mi jo nudili vsa leta študija, ne bi zmogla. Hvala vam, da ste mi stali ob strani ter mi omogočili izpolnitev sanj.

KAZALO DIPLOMSKE NALOGE

PREDGOVOR	3
KAZALO DIPLOMSKE NALOGE	4
1. TEORETIČNI UVOD	5
1.1. DANAŠNJA MLADOST	5
1.2. PROCES SOCIALIZACIJE	8
1.3. OTROCI IN MLADOSTNIKI S POSEBNIMI POTREBAMI	11
1.4. O DRUŽINAH OTROK IN MLADOSTNIKOV S POSEBNIMI POTREBAMI	18
1.5. VZGOJA IN IZOBRAŽEVANJE OTROK IN MLADOSTNIKOV S POSEBNIMI POTREBAMI	22
1.5.1. INDIVIDUALIZIRANI PROGRAM	24
1.5.2. INTEGRACIJA	27
1.5.3. INKLUZIJA	29
1.5.4. INTEGRACIJA / INKLUZIJA OTROK S POSEBNIMI POTREBAMI V REDNE ŠOLE – DA ALI NE	32
1.5.5. VLOGA ŠOLSKE SVETOVALNE SLUŽBE PRI ORGANIZACIJI INKLUZIVNEGA IZOBRAŽEVANJA	35
1.6. METODE SOCIALNEGA DELA	37
1.6.1. OBIČAJNOST KOT VREDNOTA	38
1.6.2. TEMELJNA NAČELA KVALITETNIH SOCIALNIH SLUŽB	39
1.6.3. POMEN ASERTIVNOSTI V SOCIALNEM DELU	41
1.6.4. METODA OPOLNOMOČENJA	43
1.6.5. KREPITEV MOČI V SOCIALNEM DELU	44
1.6.6. ZAGOVORNIŠTVO V SOCIALNEM DELU	45
1.6.7. SAMOPOMOČ	47
1.6.8. VZPOSTAVLJANJE DELOVNEGA ODNOSA IN OSEBNEGA STIKA V SOCIALNEM DELU	50
2. PROBLEM	54
3. METODOLOGIJA	55
4. REZULTATI	58
5. RAZPRAVA	82
6. SKLEPI	87
7. PREDLOGI	89
8. UPORABLJENA LITERATURA	91
9. POVZETEK	94

1. TEORETIČNI UVOD

1.1. DANAŠNJA MLADOST

Mladost se v zadnjih letih vse bolj podaljšuje, s tem pa se vse bolj stopnjuje tudi pritisk na mlade, saj si prizadevajo doseči čim višjo izobrazbo, vse bolj se osredotočajo na kariero, borijo se za delovna mesta... Pri tem pa je vedno manj mladih, ki dosežejo tisto stopnjo blagostanja, pri kateri bi se lahko osamosvojili ter si ustvarili lastne družine. Posledično mladi vedno dlje ostajajo doma in trpijo zaradi negotovosti svojih življenjskih potekov. Namesto biografij blagostanja, torej prevladujejo biografije negotovosti. Pojavljajo se strukturne ovire pri usmerjanju življenja.

» Življenjski položaj otrok in mladih v devetdesetih letih označuje torej svojstveni razkol med vedno večjim obsegom »svobod« mladih in rahljanjem družbenih ligatur. Zato je pot v postmoderno družbo, tudi pot v naraščajočo socialno in kulturno negotovost, v moralna in vrednotna protislovja in znatno stopnjo negotovosti glede prihodnosti. Individualizacija življenja prinaša s seboj mnoge nove oblike obremenitev, tveganj, raznih bolečin, neugodij in nemira, ki preobremenjujejo mlade. Individualizacija pomnožuje število in obseg tveganjih življenjskih odločitev in življenjskih poti za vse mlade, pri tem pa se tveganja zopet najbolj zgostijo pri tistih mladih, ki nimajo ustrezne ekonomske in socialne podpore pri svojih družinah, so nezaposleni oziroma jim grozi dolgoročna nezaposlenost. Mlade obremenjuje tudi splošno upadanje trdnih in splošno zavezujočih pravil in življenjskih orientacij, na katere bi se lahko naslonili v svojih osebnih krizah.

Mladi so tako rekoč prisiljeni, da si za svojo rabo sproti »skujejo« ali »zbrkljajo« socialna pravila, orientacije in identitete. To pa zahteva dokaj visoko stopnjo refleksivnosti in osebnostne fleksibilnosti. Pomembna značilnost mladosti je tudi, da vedno več groženj in negotovosti izhaja iz pričakovanja prihodnosti, bližnje ali bolj oddaljene, in to pritiska na sedanost. Zmanjšuje se pa pomen družbenih ali socializacijskih ovir iz preteklosti (na primer tradicij, avtoritet).

Značilnost zadnjega desetletja tega stoletja je torej, da so se pogoji odraščanja in možnosti za vstop v odraslost posebej zaostri in da to sproža prav dramatične spremembe v konstituciji mlade generacije in v prehodih v odraslost. Te spremembe se kažejo v vrsti nasprotij oziroma ambivalenc, ki vse skupaj povzročajo večjo ranljivost in občutljivost mladine.«

(Ule, 2000: 41)

Za razliko od prejšnjih desetletij tega stoletja, mislim, da imajo mladi v devetdesetih letih največ problemov prav na tistih življenjskih področjih, ki so pomembna za njihovo socialno promocijo in odraščanje (šolski pritiski, zaposlitev). Zaskrbljujoči so predvsem problemi, povezani s samopodobo, socialnimi stiki (osamljenost) ter čustveni problemi (samodestruktivnost).

Pri mladi populaciji se iz teh razlogov povečujejo občutki nemoči, samoodtujitev, socialna izolacija, občutki nesmisla in praznote, občutki nepravčnosti...

» Patriarhalizem in avtoritarizem pa sta za odraščanje v hitro spremenljivi postmoderni družbi vedno bolj disfunkcionalna. Mladi izgubljajo zaupanje v racionalnost sveta, za katerega se lahko ustrezno pripravimo s pravo vzgojo in šolanjem. Zato se povečuje stopnja nezaupanja do življenja. Svet vse bolj doživljajo kot sovražen in zdi se, da od njega ne morejo pričakovati nič dobrega. Zdi se nepravilen, izkoriščevalen, nasilen in vedno bolj tuj in minira občutek življenjske suverenosti posameznikov.«

(Ule, 2000: 53)

Kot posledica tega, se velikokrat pojavijo okrepljeni občutki osamljenosti oziroma socialne izključenosti med mladimi. Pri tem gre bolj kot za dejansko osamljenost, za občutke, da večina zvez in prijateljstev nima globljega pomena ter da je bolj ali manj začasna, preračunljiva, kratka izkoriščevalska.

Po eni strani je dandanes vse bolj poudarjena individualizacija življenjskega poteka, po drugi strani pa so mladi še vedno pod močno kontrolo, ki jo izvaja družba oziroma socialno okolje.

» Socialno okolje nalaga mladostniku oziroma mladostnici vrsto razvojnih nalog, ki jih mora rešiti, če naj se prebije v naslednjo fazo odraščanja in končno do odraslosti. Do stresnih izkušenj v mladosti prihaja zato, ker mladi na eni strani nimajo dovolj podpore za reševanje razvojnih nalog od referenčnih socialnih skupin, po drugi strani pa jim še ni dopuščeno, da bi kompetentno in enakopravno z odraslimi delovali v družbi. Za reševanje razvojnih nalog je potrebna velika mera realistične percepcije položaja in upravljanja s kompleksno socialno realnostjo.«

(Ule, 2000: 60)

» Navedene tri skupine mladih predstavljajo tri precej različna mladostniška sredstva za predelovanje realnosti:

- ironiziranje stvarnosti in njeno simbolno predelavo v nasprotje,
- konformno prilagajanje stvarnosti ob zavesti o izgubi globalne družbene perspektive,

- začasen izstop iz vsakdana v iluzorno skupnost, kar pomaga prebiti ostali čas.«
(Ule, 2000: 61)

Za mlade je zelo pomemben prosti čas, še posebej zato, ker jim družba v »ne prostem času« nalaga vse težje naloge in ker imajo zaradi tega vedno manj svobode in časa zase. Prosti čas pa ne pomeni samo večje svobode izbire dejavnosti in odnosov, ampak pomeni tudi čas zmanjšanega nadzora nad posameznikom oz. posameznico. Prav to področje, torej področje nadzora nad prostim časom mladih, je po mojem mnenju, največkrat izvor največjih dilem in konfliktov med odraslimi (starši, učitelji, političnimi in interesnimi organizacijami) in mladimi.

Znano pa je, da je dandanes dogovarjanje med starši in otroci postalo del vsakdana. Prepad med generacijami se tako zmanjšuje, nasprotno, postajajo vse bolj povezane in med njimi je vedno več razumevanja. V bistvu živijo podobna življenja.

Kljub vsem problemom in dilemam, s katerimi se srečujejo današnji mladostniki, je v njihovem svetu še vedno prisotna velika mera vrednot.

Zdi se mi, da je oblikovanje vrednotnega sveta za mlade, danes del vsakdanjega iskanja ravnotežja med osebnimi željami in pričakovanji in možnostmi ter zahtevami družbe. Ravnotežje med tem, kar se od posameznika zahteva ali pričakuje, in tem, kar posameznik lahko daje ali stori, je v sodobnem svetu le pogojno in izpostavljeno številnim tveganjem. Kar v življenje mladostnikov velikokrat prinaša še dodatne težave in probleme. Zato so tudi posamezne vrednotno življenjske usmeritve pogojne in tvegane izbire. Vrednote mladih so sestavina mladinskih scen in njihovega vsakdana. To niso ideali, temveč življenjski vzorci, ki si jih mladi prisvojijo v »trgovanju« z različnimi ponudbami življenjskih stilov.

Za večino mladih, kar so potrdile tudi številne raziskave zadnjih let, so najvišje uvrščene vrednote, kot so materialna in socialna varnost, prijateljstva in odnosi, zdravo okolje, kvaliteta vsakdanjega življenja... Zelo pomembna vrednota mladim, je še vedno zdravje, družina in pa poklicno uveljavljanje.

Po mojem mnenju je temeljni učinek sodobnih blaginjskih politik, ki privatizirajo blagostanje mladih ljudi tako, da razširjajo starševske odgovornosti in vse bolj prelagajo stroške socialne reprodukcije v družino, v tem, da postaja družina odločilen dejavnik življenjskih možnosti otrok. Tiste mlade, ki tega vira nimajo, lahko tako z gotovostjo uvrstimo med visoko tvegane.

Vse večji problem se pa kaže v tem, da postaja zaradi različnih vzrokov, dostop do družinskih podpor precej težaven.

» Modernizacija v Sloveniji, okrepljena z dodatnimi sunki tranzicijskih sprememb, vpliva na mlade ljudi skozi temeljne institucije, ki so jim »podvrženi« v vsakdanjem življenju, skozi družinsko oz. zasebno okolje, šolo in prosti čas. Modernizacija od mladih zahteva sposobnosti hitrega prilagajanja na spremenljive razmere, a ne učinkuje na vsakega mladega človeka na enak način. Čeprav bo gotovo veliko mladih ljudi našlo lastno pot v odraslo življenje, se zdi, da modernizacijska dogajanja sodobnosti, krepijo dve kontrastni skupini mladih: zmagovalce in poražence. Zmagovalci imajo družbene in osebne vire, s katerimi izkoriščajo priložnosti, ki jih ponuja modernizacija. Mladi ljudje, ki se ne zmorejo prilagajati modernizacijskim zahtevam, ker so osebno in družbeno nanje manj ali sploh nepripravljeni, tvegajo vstop v kategorijo poražencev. Oboji, tako zmagovalci kot poraženci, imajo svojo usodo le delno v lastnih rokah, toda zmagovalci vedo kaj z njo početi in kako jo usmerjati, da bodo od tega imeli korist.«

(Rener, 2000: 93 – 94)

Mladost je torej danes vse prej, kot lahka in le predstavljamo si lahko s koliko dodatnimi težavami in preizkušnjami se morajo soočiti otroci in mladostniki s posebnimi potrebami.

1. 2. PROCES SOCIALIZACIJE

S pojmom socializacija označujemo zapletene procese, v katerih ljudje izoblikujemo svojo osebnost in se prilagajamo družbi oziroma kulturi, v katero smo se rodili in v kateri živimo. Gre predvsem za ponotranjenje raznih vrednot, norm, prepričanj, verovanj, vzorcev in vedenj, sprejemljivih za našo kulturo. Ko le te sprejmemo za svoje, delujejo kot notranji usmerjevalci vedenja in so nekakšna moralna podlaga naših ravnanj.

Socializacija je vedno proces, ki traja vse življenje in se ne zaključi v določenem starostnem obdobju. Povezuje različne generacije.

Proces socializacije lahko imenujemo tudi proces učlovečenja.

»Oseba je nekaj, kar se razvija, ni prisotna že od vsega začetka, od rojstva, temveč se vzpostavlja skozi proces družbene izkušnje in dejavnosti, razvija se v danega posameznika,

kot rezultat njegovih razmerij do tega procesa kot celote in do ostalih posameznikov v tem procesu.« (Mead 1934:135)

»Za Meada osebnost ni substanca, ampak dinamičen in spreminjajoč družbeni proces, nenehna interakcija med »osebnim jazom« in »družbenim oz. socialnim jazom««. (Poštrak, 1994: 328)

Iz zgoraj zapisanega je torej razvidno, da se posameznik ne »učloveči« oziroma socializira v določeno upredmeteno družbo, temveč v neke vrste družbeno konstrukcijo realnosti.

Njegovi pomembni drugi (npr. starši) mu namreč podajo realnost na osnovi lastnih interpretacij in izkušenj, torej svoje subjektivno videnje objektivnega sveta. Posameznik pa le-te znova interpretira po svoje.

V tem smislu se strinjam z mnenjem Bergerja in Luckmanna (1992), ki pravita, da popolna socializacija antropološko ni mogoča..

»Socializacija pomeni namreč po eni strani občevanje med ljudmi, po drugi prebujanje zavesti o lastni osebnosti in po tretji ponotranjenje kulturnih vsebin. Vse troje je neločljivo in prav to omogoča integracijo zgodovinskega sistema kot celote.« (Makarovič 1986: 115)

Na tem mestu je potrebno omeniti še pojem inkulturacije, ki pomeni seznanjanje z nakopičenim znanjem, z vedenji, oblikami življenja, ustvarjalnosti itn., vendar spet le do določene mere, skozi sito ustvarjalnega individualnega sprejemanja in omejenih zmožnosti celovitega posredovanja teh vsebin.

Socializacijo, ki je gotovo eden najpomembnejših procesov v človekovem življenju, različni avtorji delijo na različno število stopenj oz. ravni.

»Primarna socializacija je po številnih avtorjih, najpomembnejši del tega procesa. Gre za dogajanje v najzgodnejšem otroštvu, ponavadi v okviru družine. Otrok se tako že takoj na začetku vključuje v določene obrazce organizacije oz. vrste družine, uči se jezika, odnosov med mladimi in starimi, med spoloma itn. Prek prepovedi, kazni in nagrad se uči sprejemljivega vedenja, kakor ga definira določena družina v kontekstu določene družbe. Sekundarna socializacija se odvija v okviru, ki je že širši od družine in neposrednega okolja. V naših družbah je ponavadi locirana v čas osnovnošolskega in srednješolskega izobraževanja. Ali drugače: ob bolj ali manj končanem osnovnem socializiranju v okviru

družine, ko se otrok nauči jezika in osnovnih obrazcev obnašanja, se v času sekundarne socializacije, otrok že uči tudi drugih družbenih vlog.

Temu lahko dodamo še tretjo raven. To je terciarna socializacija, ki zajema procese, ki se odvijajo po končanem izobraževanju. Ta ohlapni izraz v bistvu le še poudarja, da se socializacijski procesi ne končajo do konca življenja in da se posameznik vseskozi in na razne načine srečuje z normami in vrednotami družbe in do njih vzpostavlja tak ali drugačen odnos, ki je (ali pa tudi ni), v skladu z njegovo družbeno vlogo in statusom.« (Poštrak 1994: 331)

Po Meadu doseže posameznik samozavedanje oziroma razvit občutek sebstva takrat, ko zna razlikovati med »jaz« - »osebni jaz« (splet spontanih želja, potreb in zahtev) in »mene« - »družbeni jaz« (sposobnost, da vidi sebe v očeh drugih; da zna zadovoljiti svoje želje, potrebe in cilje na sprejemljiv način; da zna predvideti, kakšen učinek bo imelo njegovo ravnanje na druge ljudi). Mead pravi, da se ta zmožnost razlikovanja med »jaz« in »mene«, razvije pri osmih ali devetih letih starosti. Njen razvoj pa je pogojen tudi s vključevanjem otroka v širše družbeno okolje. (Barle 2001: 58)

Mead je ugotavljal, da otroci postanejo družbena bitja predvsem s posnemanjem ljudi okoli sebe. Pri tem je izpostavil otrokovo igro. Stopnjo oz. fazo preprostega posnemanja imenuje »igra« (ang. play), bolj zapleteno stopnjo oz. fazo pa »organizirana igra« (ang. game). »Temeljna razlika med igro in organizirano igro je v tem, da morajo otroci v organizirani igri imeti jasno vedenje o ostalih udeležencih v tej organizirani igri« (Mead 1934: 152)

V zvezi s socializacijo, se mi zdi pomembna misel Dr. Janeza Drnovška: *»Človek se ne rodiš, človek postaneš.«* V tej misli je namreč izraženo bistvo vseživljenjskega procesa »učlovečenja«.

1. 3. OTROCI IN MLADOSTNIKI S POSEBNIMI POTREBAMI

» Ni naključje, da uporabljamo danes za označevanje otrok, ki ne zmorejo obvladovati običajnih zahtev, nalog, obremenitev, izraz »otroci s posebnimi potrebami«.

(Mikuš Kos, 1999; 23)

Termin »posebne potrebe« je pri nas in v svetu že zelo uveljavljen in označuje širšo skupino otrok ter mladostnikov, v katero sodijo med drugim tudi otroci in mladostniki, ki imajo učne, vedenjske in čustvene težave. Otroci in mladostniki s posebnimi potrebami so torej tisti, ki imajo ovire, primanjkljaje, slabosti, težave in motnje na različnih področjih, kot so gibanje, zaznavanje, govor, spoznavanje, čustvovanje, vedenje in učenje. Mnogi avtorji pa uvrščajo v to skupino tudi nadarjene otroke.

»Otroci se med seboj razlikujejo po odzivanju, vedenju, osebnostnih lastnostih. Vprašanje je:

- kako poimenujemo te razlike in kakšne vrednostne oznake jim pripisujemo (različnost, posebnost, motenost...)
- kako se nanje odzivamo: strpno čakamo, da minejo; otroke zanje kaznujemo; poiščemo pomoč; zdravimo otroke; spreminjamo neustrezno okolje; kombiniramo različne pristope pomoči...
- kako razumemo njihove vzroke (vsega je krivo okolje, biološka razlaga, interakcijske razlage...)

(Mikuš Kos, 1999: 23)

»Za veliko večino otrok, katerih čustvena ali psihosocialna kakovost življenja je prizadeta, je predvsem pomembno, da zaznamo njihove težave ali ogroženost, kdaj otrok potrebuje pomoč in kako mu lahko pomagamo. Vendar postane za otroke s hujšimi težavami ali motnjami poimenovanje pojavov v medicinskem jeziku (diagnoze) ali v jeziku kake druge stroke pomembno, če je potrebna pomoč strokovnih služb (na primer zdravljenje) ali ukrepi, ki terjajo uradne administrativne odločitve (npr. prešolanje). Preden dobi otrok pravico do strokovne pomoči, katero plačuje država, ali do posebne, otrokovemu stanju prilagojene obravnave, mora namreč imeti njegova težava, motnja nek naziv, ki ga uvršča v klasifikacijo bolezni ali motenj, v seznam ukrepov, ki jih država zagotavlja in plačuje v dobrobit otroka. Tudi iz strokovnih razlogov je potrebno vedeti pred pričetkom obravnave pojava in otrokove celostne situacije, za kakšno vrsto motnje gre.«

(Mikuš Kos, 1999: 24)

Po Zakonu o otrocih s posebnimi potrebami, so to:

- otroci z motnjami v duševnem razvoju,
- slepi in slabovidni otroci,
- gluhi in naglušni,
- otroci z govorno – jezikovnimi motnjami,
- dolgotrajno bolni otroci,
- otroci z motnjami v telesnem in gibalnem razvoju,
- otroci z motnjami vedenja in osebnosti,
- otroci s primanjkljaji na posameznih področjih učenja,
- otroci s specifičnimi učnimi težavami (branje in pisanje).

Pomemben vidik dela z otroci in mladostniki s posebnimi potrebami je poimenovanje le-teh. V tem smislu je v zadnjih letih viden velik napredek. V preteklosti so te otroke in mladostnike označevale nalepke in označbe, kot so prizadeti, defektni, moteni, deviantni... Vsi ti izrazi so jih bolj ali manj negativno označevali in jih bremenili, kot da bi bili sami odgovorni za nastale motnje ali posebnosti.

»Lastnosti, po katerih se posameznik loči od drugih ljudi, so jedro njegove enkratnosti. Cenjena in sprejeta drugačnost je tista, ki v medsebojnih stikih prinaša potrditev, sprejemanje, ugodno samopodobo, kar je vse nujnega pomena za zadovoljevanje osnovnih psihosocialnih potreb. Vsaka drugačnost pa ni nujno prednost – lahko celo ogroža.« (Bratovž 2004: 11)

Kot pravi Darja Zaviršek (2000: 19), je hendikep v resnici travma v kulturi. Pogled, ki se ustavi na hendikepiranem telesu, je pogled, ki rani. Prizadeto osebo presoja po telesnih poškodovanostih, po telesni površini. Podobno se dogaja s poimenovanjem otrok s posebnimi potrebami.

Problematika, v zvezi z imenovanjem teh otrok torej tudi pri nas še vedno kliče po ustrežnejšem poimenovanju. Pri tem bi si lahko pomagali predvsem s celostnim, interakcijskim in konstruktivističnim pojmovanjem človeka. Mislim, da najustreznejše poimenovanje teh otrok uporablja inkluzivna šola, ki jih imenuje otroci oz. učenci, enako kot vse ostale otroke. S tem se izognejo stigmatizaciji. Pri tem pa se je potrebno zavedati, da so vsi otroci, kot smo tudi vsi ljudje, na nek način posebni, edinstveni in neponovljivi.

Na rabo jezika oz. primerno poimenovanje nas v svojem priročniku *Otrok v stiski* opozarja tudi Millerjeva (2000:108): »Namesto izraza »normalni otroci«, uporabljajte izraz »otroci brez razvojnih posebnosti«, saj je tudi otrok s posebnimi potrebami v številnih vidikih »normalen«. Če druge otroke obravnavate kot »normalne«, otrokom s posebnimi potrebami pripišete »nenormalnost«.

Z ustrezno rabo jezika oziroma z ustreznim poimenovanjem in seveda tudi z ustreznim načinom dela, metodami in razumevanjem, vplivamo na samopodobo otroka oz. mladostnika, na njegovo samozaupanje, neodvisnost, krepitev moči in na uveljavljanje človekovih pravic. Stigmatizacija se na ta način zmanjša. Omogoči se optimalen razvoj otroka.

Poimenovanje ima namreč močan vpliv na to, kako bo otrok oz. mladostnik gledal sam nase in kako bodo drugi gledali nanj. Besede nosijo pomene in lahko tudi stigmatizirajo, zato je pomembno, da jih uporabljamo brez negativnega predznaka.

»Kako okolje gleda na otroka, kako ravna z njim, kako predvideva njegov razvoj, znatno vpliva na samopodobo, počutje in vedenje otroka.

Od vedenja, odnosa in pričakovanj oseb, ki so za otroka pomembne, je v veliki meri odvisno, kakšno samopodobo bo imel otrok o sebi. Otrok, katerega odrasli spoštujejo, bo imel boljšo samopodobo kot otrok, katerega zaničujejo in podcenjujejo. Samopodoba sodoloča zmožnosti obvladovanja kriznih in travmatskih situacij.«

(Mikuš Kos, 1999: 33)

V ljudeh je zasidrana miselnost, da so »posebne potrebe« genskega izvora. Razne prizadetosti, primanjkljaji, motnje naj bi torej bile biološkega vzroka ali pa posledice raznih nesreč, poškodb. Redko kdaj pa se ljudje vprašamo, če te ne izvirajo tudi iz socialnega okolja, predvsem ožjega. V večini primerov družinskega.

» Družina je posebna celica v družbeni skupnosti, v kateri je treba poskrbeti za komunikacijo brez nasilja. Nasilje v družini je neposredno povezano s trpinčenjem otroka in slabim ravnanjem z njim. Za otrokov zdrav razvoj je potrebno, da se dobro počuti v družini, ima pozornost obeh staršev, razumevanje, sprejetost.«

(Cigoj Kuzma, 2004: 54)

Zdi se mi, da je za zdrav otrokov razvoj ogrožajoče, če trpi za kakršno koli obliko nasilja ali ga starši obremenjujejo s pogledom na medsebojna obračunavanja. V nasilje sodijo izkoriščanje otroka, prisila in groženje, osamitve, zastraševanje, psihično trpinčenje,

ekonomsko nasilje, zanikanje krivde lastnega ravnanja. K izkoriščanju otrok sodijo izigravanje, ščuvanje otrok proti eni osebi v družini, izkoriščanje pravice do obiskov, ugrabitev otroka.

Darja Zaviršek (2000: 295 – 260) nas opozarja, da so duševne prizadetosti lahko posledica doživljanja travmatskih izkušenj spolnih zlorab, čustvenega zanemarjanja in trpinčenja. »Duševna prizadetost postane tako še eno od znamenj spolnih zlorab, čeprav je to znamenje najpogosteje spregledano, duševna prizadetost pa pojasnjena z genetskimi in drugimi biološkimi razlogi. To potrjuje tudi podatek, da je med diagnozami, ki označujejo motnje v duševnem razvoju, največ diagnoz prav »lažja duševna prizadetost«, za katero je le redkokdaj mogoče z gotovostjo ugotoviti genetske vzroke. Vse pogosteje pa je mogoče odkriti socialne vzroke prizadetosti.

Po podatkih slovenskega Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve je tistih otrok, ki so uvrščeni v kategorijo lažje duševno prizadetih, skoraj enkrat več kakor vseh tistih, ki so razvrščeni v druge tri kategorije (zmerno, težje, težko duševno prizadeti). Spričo teh podatkov se sprašujemo, kako pogosto ustvari socialno prizadetost socialno okolje, v katerem otrok živi?

Valeri Sinason je poudarjala, da sta lahko emocionalno zanemarjanje in še zlasti spolno nasilje, posledici duševne ali fizične prizadetosti otroka in, narobe, prizadetost je lahko posledica emocionalnih in spolnih zlorab. Avtorica poudarja, da je v nekaterih primerih spolna zloraba glavni vzrok duševne motnje, ne pa zgolj njen stranski učinek. Izkušnje njene psihoterapevtske prakse so pokazale, da številne duševne prizadetosti nimajo genetskega vzroka, temveč so posledica neznosne travme, ki jo prinaša spolna zloraba. Otroci, ki so spolno zlorabljeni, postanejo »težavni otroci« na več načinov: so preveč agresivni ali preveč mirni; se umikajo v svoj svet in jih vsakdanjost ne zanima (saj je njihov svet zanje območje varnosti in prostora, ki ga razumejo in je samo njihov), so slabi učenci, se velikokrat poškodujejo in se izpostavljajo fizičnim nevarnostim, razvijejo prisilna vedenja itn. Ker storilec otrokom prepoveduje pripovedovati o »skrivnostnem« dogodku, postavljati vprašanja ali iskati pojasnila, s tem zmanjšuje otrokovo naravno radovednost in ga zavira v tem, da bi postavljaj vprašanja, ko gre za druga življenjska področja. Tako je mogoče, da se začnejo kopičiti intelektualni primanjkljaji otroka, ki je spolno zlorabljen in ki postaja čedalje bolj »drugačen« od drugih otrok.

Posledica tega je, da spolno zlorabljeni otroci dosegajo slabše rezultat v intelektualnem, fizičnem in socialnem smislu in zato jih pogosto označijo kot otroke s posebno motenim

vedenjem ali kot duševno prizadete. Valeri Sinason poudarja, da jih v resnici delajo »neumne« izkušnje spolnih zlorab in ne dednost ali telesne poškodbe. »Neumnost«, kot odgovor na travmatično izkušnjo spolnega nasilja, lahko postane trajni odgovor na duševno trpljenje. Travmatska repeticija postane kontinuiran način vedenja in odzivanja na okolje, ki ustvarja zaledeneli telesni spomin. Telesni spomin je tih spomin na travmatični dogodek.«

Tekom študija so nas različni profesorji med predavanji opozorili na primer štirih lutk: ena je iz stekla, druga iz plastike, tretja iz jekla in četrta iz gume. Če po vsaki od njih s palico udarimo z enako močjo, bodo posledice različne. Steklена lutka se bo razbila, plastična bo počila, jeklena bo le zazvenela, gumijasta pa se bo vdala, vendar se bo nato vrnila v prejšnjo obliko. Prispodoba je enostavna in zelo uporabna, kadar imamo opravka s travmatiziranimi otroci. Služi nam kot miselni pripomoček, da pri svojih opazovanjih in v mišljenju, postanemo dojemljivi za razlike med otroki in da dejansko uvidimo, da različni otroci na podobne travme oziroma razmere v družini, reagirajo zelo različno. Vzroki za to so kompleksni, vedno pa gre pri tem za odpornost oz. ranljivost otroka. Zmeraj pa se lahko najdejo tudi številni zunanji vzroki, od vpliva dednih dejavnikov do razmer v družini in družbenih ter ekoloških dejavnikov.

Številne znanstvene raziskave, v katerih se povezujejo ugotovitve socialnega dela, psihologije, specialne pedagogike in nevrologije, kažejo na to, da travmatskih izkušenj najzgodnejšega otroštva ni možno odstraniti, izbrisati ali nadomestiti s pozitivnimi izkušnjami. Čeprav so otroci z globljimi motnjami praviloma žrtve nesrečnih okoliščin, nerodnosti ali ranljivosti lastnih staršev, čeprav je te otroke življenje oškodovalo za nekaj pomembnega, jim tega ne bo mogel vrniti nihče. Edino otrok sam lahko v toku odraščanja razvija kompetentnosti, ki jih zahtevajo različna področja življenja. To je edina možna pot, da si otroci zgradijo pozitivno samopodobo in uspešno življenjsko pot.

Tudi Freud je sklepal, da se je moral v zgodnjem otroštvu ljudi, ki trpijo zaradi najrazličnejših duševnih motenj, zgoditi nek pretres oz. travma, kar pa je vplivalo na njihov nadaljnji razvoj kot prikrajšanost ali primanjkljaj nečesa, kar je za normalen razvoj duševnosti, nujno potrebno. Nekateri so doživeli hude travme in poškodbe že pred rojstvom, ob rojstvu ali v prvih letih življenja.

Različne motnje pa lahko razumemo tudi kot posledico otrokovega slabega zemljevida, pomanjkljivih socialnih veščin in čustvene labilnosti.

Pri razvijanju jaza, so po mnenju raziskovalcev zgodnjega otroštva, ključnega pomena doživetja uglasitve v primarnem odnosu z mamo. Na tem mestu bi rada omenila *teorijo navezanosti*, ki jo je izoblikoval J. Bowlby, M. D. S. Ainsworth pa je razvila natančen raziskovalni model, ki je omogočil odkritje različnih tipov navezanosti. Gre za različne tipe navezanosti, ki se v prvih dveh letih razvijajo med otrokom in njegovo mamo. V eksperimentalni situaciji mati za krajši čas zapusti prostor in otrok ostane sam s tujo osebo. Pride do različnih oblik vedenja pri otrocih: (povzeto po Cugmas, 1998)

- *Otroci, ki kažejo varen način navezanosti na mamo*, v novem okolju kažejo primerno radovednost za možnost igre. Ko mama odide iz sobe in otrok ostane sam s tujo osebo, z vedenjem pokaže usmerjeno stopnjo negotovosti in se mami zopet radostno približa, ko se ta vrne. Pri tem tipu navezanosti lahko govorimo o dobrem »prazaupanju« otroka, ki mu bo v nadaljnjem razvoju verjetno omogočalo razvijanje nekonfliktnih intencionalnih shem za uresničevanje svojih potreb po medčloveški bližini.
- *Otroci, ki kažejo negotov način navezanosti in izogibalno vedenje*, reagirajo na odhod matere drugače kot otroci, ki so jih razvrstili v prvo kategorijo. Na videz so bolj ravnodušni in tudi ne pokažejo veselja, ko se mati vrne. Pri tem izogibalnem tipu navezanosti, je vprašljivo, koliko bo tak otrok v življenju lahko zaupal odnosnim osebam in koliko bo v doživetjih medsebojne bližine lahko konstruktivno usklajeval socialne vloge z zadovoljevanjem svojih potreb. Verjetneje je, da bo tak človek v življenju vedel predvsem to, čemu se želi izogniti (razvijal bo intencionalne sheme izogibalnega tipa), težko pa bo premostil medčloveško odtujenost v odnosih z drugimi.
- *Otroci, ki kažejo negotov način navezanosti in vedenje, ki je obarvano z ambivalentnimi čustvi*, po odhodu matere iz prostora kažejo izrazito bojazljiv način vedenja. Po mamini vrnitvi pa se menjava očitajoče vedenje in lepljivost na mamo. Ti otroci so po doživetju ločitve od name še naprej obremenjeni s tem doživetjem. Še naprej jih zaposluje in jim ne da miru, zato se ne morejo posvetiti drugim dejavnostim. Verjetno se bodo tem otrokom v življenju ponavljale podobne scene, težko bodo sprejeli samostojnost drugih in bodo zaradi številnih zamer sami sebi ustvarjali stres.

- *Otroci, ki kažejo negotov način navezanosti in vedenje, ki v odnose vnaša dezorganizacijo in dezorientacijo, na odhod mame reagirajo z bizarnim vedenjem in tudi ob povratku mame se bizarni načini vedenja in govorjenja ponavljajo. K tem bizarnostim lahko spada pavlihovsko vedenje, pretirane grožnje, ki jih dopolnjujejo izreki iz zgodb, reklamnih oglasov...Verjetno se bodo ti otroci tudi kot odrasli vedli tako, da bodo pri drugih vzbujali začudenje ali celo občutke ogorčenja.*

Veliko škode pa lahko otroku povzročijo protislovne družinske vloge otroka. V družini namreč starši posameznim otrokom lahko delegirajo zelo različne vloge in glede na to nagrajujejo povsem različne vedenjske vzorce. Dornes našteva nekatere tipične vloge, ki jih starši kot nekaj samoumevnega vsilijo svojemu otroku, ki pa je otrok in jih ne more zavrniti, kot tudi ne more zavrniti ljubezni in pozornosti svojih staršev. V takšnih primerih je duševni razvoj otroka moten, njegova samopodoba se izmaliči, najhuje pa je to, da je prikrajšan za normalno otroško igrivost.

Dornes (1997: 170) našteva sledeče družinske vloge, s katerimi starši lahko preobremenijo otroka:

- Otroku lahko predstavlja nadomestilo za manjkajočega partnerja, kar včasih vodi do spolne zlorabe. Tudi, kadar do spolne zlorabe ne pride, lahko takšen roditelj otroku vsili način komunikacije, v katerem mora otrok poslušati neskončne nesrečne zgodbe, pritrdjevati aktualnim odločitvam starša, ki jih ne razume in nasploh biti staršu brezpogojno na razpolago.
- Neredko eden od otrok dobi vlogo, da v družini nadomešča drugega otroka, ki je umrl ali pa predstavlja antidepresiv, ki starše varuje pred osamljenostjo.
- Otroku lahko postane zaveznik proti drugemu partnerju ali pa lepilo, ki partnerja povezuje.
- Lahko je božji dar ali darilo zakonskemu partnerju.
- Lahko je moderator konfliktov ali pa izvor motenj in konfliktov.
- Lahko je sredstvo socialnega vzpona ali pa pomočnik staršem za vključitev v novo kulturo tuje dežele.

Pojem »otrok s posebnimi potrebami« zahteva predvsem spremembo mišljenja oziroma razumevanja oviranosti, ki jo otroci in mladostniki doživljajo ter seveda nove načine dela z njimi, da bi se povečale njihove življenjske možnosti.

Čeprav so motnje še tako zapletene in v demokratični družbi, kjer spoštujemo pravice človeka in še posebej pravice otrok, tudi težko obvladljive, hočemo verjeti, da usoda posameznega otroka ni vnaprej zapečaten.

In vendar, bi na kratko lahko rekli, da je otroka s posebnimi potrebami življenje na nek način opeharilo, ker stopa na življenjsko pot s slabo opremljenostjo za enakopravno tekmovanje v procesih vzgoje in usposabljanja ter kasneje, v procesih družbenega dela. Osebo s posebnimi potrebami je torej življenje prevaralo in jo drži v precepu na več načinov – po eni strani vsak primanjkljaj pomeni manjšo pogodbeno moč; po drugi strani pa tak otrok oz. mladostnik čuti, da bi moral od življenja dobiti več...

1. 4. O DRUŽINAH OTROK IN MLADOSTNIKOV S POSEBNIMI POTREBAMI

Starši za diagnozo otroka s posebnimi potrebami, večinoma zvedo na štiri načine:

- z ugotovljeno diagnozo ob rojstvu,
- nekaj časa po rojstvu s kasneje ugotovljeno ob rojstvu obstoječo diagnozo,
- nekaj časa po rojstvu z diagnozo, kot posledico ob rojstvu še ne prisotne bolezni ali nezgode,
- ali pa so starši na podlagi dognanj različnih preiskav seznanjeni z drugačnostjo že pred rojstvom. (Grom v Sardoč, Kavkler 2005: 83)

Ob spoznanju, da je njihov otrok drugačen, starši skoraj gotovo padejo v šok. Običajno šok čez čas izgine brez večjih posledic. Ob rojstvu otroka s posebnimi potrebami pa je njegov vpliv na kakovost nadaljnjega življenja otroka izjemno pomemben. Sledijo naslednje faze privajanja oz. sprejemanja, ki pa lahko potekajo različno dolgo:

- Starši najprej razmišljajo odklonilno: »Ne, zdravniki in vse medicinsko osebje se je vsekakor zmotilo in to ni res.«
- Nato preidejo v fazo navideznega sprejetja: »Tako rada te imam, vendar tvojega hendikepa ne maram.«

- Sledijo obdobja raziskovanja, samopomilovanja in samoobtoževanja: »Kaj sem naredila narobe? Zakaj se je to zgodilo meni?«
- Najpomembnejši pa je najverjetneje boj med biološkim zavračanjem in antipatičnostjo do otroka ter starševsko ljubeznijo in umestitvijo otroka v družino, kot njenega polnopravnega člana.

Na dolžino teh obdobj in na njihovo razrešitev vplivajo različni dejavniki, kot so splošno zdravstveno stanje otroka, odziv okolice, usposobljenost strokovnjakov, količina in kakovost informacij, psihična kondicija staršev ter optimizem. Nekatere družine se iz posameznega obdobja nikakor ne morejo izkoptati. To pa žal na otrokov razvoj vpliva zaviralno.

Precejšnje število staršev se namreč nikakor ne more sprijazniti z drugačnostjo svojega otroka in le-te tudi sprejeti. Počutijo se krive ali pa se svojega otroka sramujejo. Občutki krivde in ljubezni se izmenjujejo z jezo, razočaranjem in zavračanjem. Otrok to občuti, saj s strani staršev ne dobi zadostne podpore in potrditve, kar sproži plaz dodatnih težav. Predvsem psihičnih, saj se otrok počuti odrinjenega in se ne more potrditi v ljubezni svojih staršev. Tako ne dobi še kako pomembne izkušnje, da so njegove želje v redu, da je on sam v redu.

»Otrok potrebuje v družini dovolj dobrih izkušenj, da razvije temeljni občutek lastne vrednosti. Virginia Satir je samo ena od mnogih družinskih terapevtov, ki pokaže, kako pomembno je, da otrok dobi temeljno dobro izkušnjo, da je v redu. Vsak otrok, vsak človek, potrebuje visoko samovrednotenje. Vsak otrok potrebuje v družini odrasle, ki mu to izkušnjo omogočijo.« (Čačinovič Vogrinčič 2005: 46)

Zelo pomembno je, da se starši z otrokom ukvarjajo. V vsakem primeru je dobro, če se pri tem držijo gesla: »You can never know, if you can do it, unless you try!« (»Nikoli ne veš, če lahko narediš neko stvar, če ne poizkusiš!«). Misel, da otrok zato, ker ima razvojno ali kakšno drugo motnjo, določene aktivnosti ne bo zmogel, vodi k omejevanju dejavnosti. Dejansko nikdar ne veš česa je sposoben. Seveda ne bo vedno uspel; včasih je potrebno veliko časa in truda, da se nečesa nauči, včasih je potrebno malo počakati in ponovno poskusiti kasneje, včasih pa tudi sprejeti, da otrok česa ni sposoben narediti oziroma še ni sposoben narediti na dani razvojni stopnji.

Prevelika ambicioznost staršev otrok s posebnimi potrebami pa je pogosto negativno izpostavljen kliše med starši in strokovnjaki. Ob kakšnem presenetljivem napredku svojega otroka, bi starši želeli še več in več, hoteli bi normalnega otroka...Kaj pa normalnost pravzaprav sploh je?!

Vsekakor se mi zdi pomembno, da skuša družina ohraniti ritem življenja, ki ji ustreza. To velja tudi za količino obravnav, ki jih je otrok deležen; če le-te postanejo stresne ali obremenjujoče za družino, je najbrž modro, da se o njihovem izvajanju razmišlja skupaj. Te aktivnosti je potrebno vključiti v življenjski ritem družine, a pri tem ohraniti običajne družinske dejavnosti.

V strokovnem prispevku B. Muršec in B. Bertalanič (2003), govorita o tem, da si otrok staršev ne izbere sam in starši ne izberejo takega otroka, kakršen se jim rodi. Čeprav je ta drugačen, kakor so pričakovali in si ga želeli, si mora poiskati mesto med svojimi. Do njih mora najti pot, ki ne bo pretežka za njegove prve, negotove korake. Kdor je v svoji otroški dobi srečen, da ima starše, ki ga sprejmejo, upoštevajo njegove pomanjkljivosti in obenem razvijajo njegove sposobnosti, ta bo kljub svoji motnji, čisto drugače kos težavam in zahtevam, ki se bodo pozneje postavile predenj, kot pa tisti, ki je ob stiku s svojimi starši naletel na mračno razpoloženje, brez vsakega veselja. Pri tem torej ne gre za motnjo samo zase, temveč za njene konflikte in posledice, ki se pojavljajo pri integraciji tega otroka v družini, ter ožjem in širšem okolju. Stališča in vrednotenje otrok in ljudi z raznimi motnjami, so utemeljena na različnem poznavanju in razumevanju teh ljudi in sebe. Čim manj poznamo sebe, tem bolj nas motijo razne različnosti. Naloga staršev in strokovnjakov je, da tem otrokom in mladostnikom pomagajo, da se integrirajo v življenje v skladu s svojimi sposobnostmi in zmožnostmi, da razvijejo pozitivno podobo o sebi.

»Vsak otrok, tudi otrok s posebnimi potrebami, je že od vsega začetka bitje s povsem svojimi lastnostmi. Ima svoje potrebe, želje, bojazni in pričakovanja. V življenje vstopa včasih z negotovimi koraki, zadržanimi od strahu pred neznanim, drugič odločno, samozavestno. Zahtevno in glasno posega v svoje okolje ali pa se mehko in molče upogiba pod njegovimi pritiski.

Pripravljen je zaupati tistim, ki ga imajo radi in skrbijo zanj. Od drugih, ne od njega, je odvisno, ali bo to zaupanje lahko razvijal tako, da mu bo iz njega vzknila tudi dovolj močna vera vase.« (Muršec, Bertalanič 2003: 241)

Tanja Lamovec (1998) govori o različnih vrstah družin oz. njihovem ravnanju z osebami s posebnimi potrebami. Družina lahko tako predstavlja vitalno oporo in vzpodbudo za posameznika, da ta vztraja pri doseganju svojih ciljev; lahko pa je tudi nepremagljiva ovira, ki onemogoča, da bi se posameznik postavil na lastne noge. Slednje je žal pogosto rezultat najboljših namenov. Nekatere družine ravnaajo z osebo s posebnimi potrebami vse življenje

kot z velikim otrokom. Njihov otrok jih vedno znova potrebuje in storili bodo vse, da ga zaščitijo pred krutim svetom. Ustvarili mu bodo varno zavetišče, vendar pod pogojem, da za vedno ostane otrok. Oče in mati namreč najbolje vesta, kaj je dobro za njunega otroka.

So pa tudi družine, ki odkrito priznavajo, da je njihov otrok velika nadloga zanje. Skrb za neuspešnega potomca jih ovira pri njihovem delu in načrtih. Velikokrat ne skrivajo niti prepričanja, da njihov otrok ni za nobeno rabo in je zato vsej družini v sramoto.

Med tema skrajnostma pa najdemo veliko družin, ki so pripravljene svojemu sinu ali hčeri prisluhniti in ponuditi pomoč, kakršno potrebuje. S vključitvijo v vsakdanje delo družine, mu zagotovijo v njej enakovredno vlogo. To sicer zahteva veliko truda, vendar je velik korak k samostojnosti in vzajemnosti.

»Družina, ki ima telesno ali duševno prizadetega otroka, mora prilagoditi svoje življenje njegovi prizadetosti, obenem pa je stalno emocionalno obremenjena. Emocionalne obremenitve so hude zlasti v začetku, ko starši zvedo za otrokovo prizadetost in tudi kasneje, ko jo postopoma sprejemajo. Emocionalna obremenjenost staršev je tisto, kar povzroča težave in tudi nesporazume pri stikih staršev in strokovnjakov. Strokovnjaki morajo dobro poznati čustvene probleme teh staršev, ker jim bodo le tako mogli pomagati. Cilj te pomoči je usposobiti starše za to, da bodo zagotovili ustrezní razvoj svojega otroka, pa tudi da bodo sami lažje živeli z otrokovo prizadetostjo. To bodo starši zmogli takrat, ko bodo razumeli in spoznali svoje občutke, svoja doživljanja, ko bodo znali sprejeti stvarnost in ravnati v skladu s tem.« (Uranjek v Mikuš Kos, Strajnar 1985: 234)

Vidimo, da je vloga staršev za otrokov razvoj bistvenega pomena. Za prejem odločbe o usmeritvi otroka, morajo otroka pregledati različni strokovnjaki. Na podlagi odločbe se za otroka sestavi individualizirani program vzgoje in izobraževanja, kjer pa je prav tako sodelovanje staršev zelo pomembno. Brez ustrezne podpore doma, kljub trudu raznih strokovnjakov, otrok ne more napredovati, niti se razvijati, kot bi se drugače lahko.

1. 5. VZGOJA IN IZOBRAŽEVANJE OTROK IN MLADOSTNIKOV S POSEBNIMI POTREBAMI

»Javni sistemi vzgoje in izobraževanja sodobnih demokratičnih družb so postavljeni pred številne zahtevne in specifične izzive. Ti izzivi in zahteve, ki na določen način opredeljujejo samo demokratično naravo javnega sistema vzgoje in izobraževanja, izhajajo iz uresničevanja in zagotavljanja temeljnih otrokovih in človekovih pravic, med katerimi je pravica do izobraževanja, ena od najpomembnejših. Načela enakih izobraževalnih možnosti, načelo svobode združevanja ter načelo osebne rasti predstavljajo etične temelje vzgoje in izobraževanja. Ta načela predstavljajo podstat različnih teoretskih izhodišč in konceptualnih osnov tako znotraj rednih oblik vzgoje in izobraževanja, kakor tudi reform javnih sistemov edukacije ter vse večjemu odpiranju rednih oblik vzgoje in izobraževanja, tudi za otroke s posebnimi potrebami.« (Sardoč in Kavkler 2005: 13)

Potrebno je torej zagotoviti sistem vzgoje in izobraževanja, ki ne bo diskriminiral in izključeval nobenega za izobraževanje sposobnega otroka.

Na področju izobraževanja otrok s posebnimi potrebami so v zadnjih dveh desetletjih potekale pomembne zakonodajne, kurikularne, organizacijske, vsebinske in didaktične spremembe.

V Sloveniji smo z Zakonom o usmerjanju otrok s posebnimi potrebami, ki je bil sprejet junija 2000 opredelili naslednje programe vzgoje in izobraževanja:

- programi za predšolske otroke s prilagojenim izvajanjem in dodatno strokovno pomočjo,
- prilagojeni programi za predšolske otroke,
- izobraževalni programi s prilagojenim izvajanjem in dodatno strokovno pomočjo,
- prilagojeni izobraževalni programi,
- posebni programi vzgoje in izobraževanja,
- vzgojni program.

Otroci s posebnimi potrebami se usmerjajo v programe glede na vrsto in stopnjo primanjkljajev, ovir in motenj. Zakon o usmerjanju otrok s posebnimi potrebami je določil tudi postopek ugotavljanja, kdo in v kakšen program naj se usmeri.

Programi se med seboj zelo razlikujejo in se tudi različno izvajajo:

- Programi z dodatno strokovno pomočjo ter programi s prilagojenim izvajanjem in dodatno strokovno pomočjo se izvajajo v rednih osnovnih šolah.
- Prilagojeni programi z enakovrednim izobrazbenim standardom se izvajajo tako v rednih šolah, kot tudi v specializiranih šolah.
- Prilagojeni programi z nižjim izobrazbenim standardom se izvajajo v specializiranih šolah oz. v oddelkih s prilagojenim programom v redni osnovni šoli.
- Posebni programi se izvajajo v specializiranih šolah, zavodih oz. oddelkih.
- Vzgojni programi se izvajajo v specializiranih domovih, bivalnih in stanovanjskih skupnostih.

Za vsakega učenca s posebnimi potrebami mora šola pripraviti individualiziran program, ne glede na to, ali ima otrok odločbo o usmeritvi ali ne, ob koncu leta pa preveriti ustreznost programa in ga po potrebi dopolniti ali spremeniti.

»Otroci s posebnimi vzgojno – izobraževalnimi potrebami potrebujejo za uresničitev svojih vzgojno – izobraževalnih potreb prilagoditve na vseh ali vsaj na enem od naslednjih področjih:

- Prilagoditev okolja, ki mora izražati naklonjenost do otroka (odstranjevanje arhitektonskih ovir, priprava mirnih koticov, pospravljanje predmetov vedno na isto mesto za slepega otroka, dodatna osvetlitev itd.),
- Prilagoditev učnih metod in oblik (možnost sprejemanja informacij po različnih komunikacijskih poteh, aktivno učenje, zmanjšano število nebitvenih informacij, sodelovalno učenje, učenje strategij reševanja problemov, razdelitev kompleksnih nalog na dele itd.),
- Prilagoditev učnih vsebin (prilagajanje količine in zahtevnosti vsebin),
- Prilagoditev učnih gradiv, učnih in tehničnih pripomočkov (povečan tisk, zapis v Braillovi pisavi, delo z računalnikom, ozvočenje itd.),
- Prilagoditev preverjanja znanja (izogibati se kritiziranja, prilagoditev kompleksnosti gradiv, ustno ali pisno preverjanje znanja, preverjanje v različnih okoljih itd.).«
(Kavkler 2002: 217)

Devetletna osnovna šola se je pri nas že dodobra umestila v osnovnošolsko obveznost. Z njeno uvedbo so v šolo vpisani vsi otroci, ki zadostijo osnovnim zdravstvenim zahtevam, tudi otroci s posebnimi potrebami, otroci, ki se všolajo z odločbo otroka s posebnimi potrebami.

Šola se brez velikih težav ustrezno organizira, pripravijo se vsi pogoji, ki omogočijo otroku s posebnimi potrebami šolanje med otroki brez posebnosti. Izbere ali določi se tudi najustrežnejšega učitelja, ki bo poučeval v oddelku, v katerem je oz. so otroci s posebnimi potrebami, organizira pa se še morebitna dodatna strokovna pomoč.

Učitelji kljub vsem opravljenim modulom, seminarjem in usposabljanjem, kateri jih pripravljajo tudi na všolanje otrok s posebnimi potrebami, potrebujejo pomoč. V prvi vrsti pomoč svetovalne službe in podporo ter razumevanje s strani ravnatelja.

1. 5. 1. INDIVIDUALIZIRANI PROGRAM

Delo z otroci oz. mladostniki s posebnimi potrebami poteka na osnovi individualiziranega programa (IP) vzgoje in izobraževanja, ki se ga izdelata timsko.

»Individualiziran program je pomemben dokument za otroka s posebnimi potrebami in za vse, ki z otrokom delajo. V njem naj bi bile opredeljene vse posebnosti v vzgojno – izobraževalnem procesu (npr. tempo dela, oblike in metode dela, pripomočki, preverjanje znanja,...) in druge oblike pomoči (npr. specialno – pedagoška, logopedska,...), ki jih otrok (mladostnik) s posebnimi potrebami potrebuje, da bi učno in razvojno optimalno napredoval.

Ustrezno izoblikovan IP naj bi:

- predstavljal komunikacijski most med starši in šolskimi strokovnimi delavci in jim omogočal skupno ugotavljanje otrokovih zmožnosti in potreb, skupno odločanje o pričakovanih razvojnih korakih in dosežkih ter potrebnih vrstah in oblikah pomoči ter podpore,
- omogočal usklajevanje morebitnih različnih mnenj o otrokovem funkcioniranju, njegovih potrebah,
- omogočal skupno reševanje problemov,
- zagotavljal uresničitev pravice otroka s PP do prilagoditve vzgojno izobraževalnega procesa in izvajanja ustrezne strokovne pomoči ter podpore glede na njegove posebne potrebe,
- opredeljeval vloge, naloge in odgovornosti posameznih izvajalcev IP ter omogočal večjo usklajenost izvajalcev,
- izboljšal poučevanje, otrokovo učenje in dosežke,

- omogočal učinkovitejše spremljanje in vrednotenje otrokovega napredka.« (Puhlec Lah v Sardoč, Kavkler 2005: 52)

V praksi pa se pri izvajanju IP pojavljajo tudi številne težave, dvomi in pomanjkljivosti. Predstavljajo namreč veliko obremenitev in odgovornost za učitelje in druge strokovne delavce, so preobsežni in vzamejo veliko časa. Mnogi jih zato pojmujejo kot nepotrebno papirno delo.

Ne glede na to, ostaja dejstvo, da so IP zakonska zahteva in trenutno najboljša strokovna rešitev, ki bi naj zagotavljala otrokom s posebnimi potrebami, kakovostno vzgojo in izobraževanje.

Strokovni delavci, ki delajo z otrokom s posebnimi potrebami, se morajo soočiti z izzivom, kako oblikovati IP, ki bo lahko razumljiv, učinkovit in funkcionalen tako za osebo, kateri je namenjen, kot za tiste, ki ga bodo izvajali.

Kakovosten IP je vedno plod timskega dela, v katerem so vsi člani skupine enakopravni in delujejo v partnerskem odnosu. Poleg timskega pristopa pa je potrebno računati še na naslednje pomembne elemente kakovostnega IP:

- Natančni podatki o otrokovem trenutnem funkcioniranju (njegovih zmožnostih in posebnih potrebah) in dejavnikih v okolju, ki lahko spodbujajo ali ovirajo otrokov napredek.
- Cilji v programu morajo izhajati predvsem iz otrokovih potreb. Biti morajo dovolj specifični, da omogočajo ustrezno načrtovanje pomoči in podpore ter evalvacijo napredka otroka. Biti morajo razumljivi.
- Pomembno je, da program ni usmerjen le na učne dosežke, ampak spodbuja celosten otrokov razvoj (socialno – emocionalni razvoj).
- Pri izvajanju IP moramo biti fleksibilni. Pomembno je izvajanja sprotne evalvacije.
- Posebno pozornost je treba posvetiti vrednotenju ustreznosti programa. Tako lahko ugotovimo, kaj smo načrtovali ustrezno, kaj je »delovalo« in kaj ne ter kako nadaljevati delo v prihodnje. (Puhlec Lah v Sardoč, Kavkler 2005: 53 – 54)

Če želimo, da IP predstavlja čim bolj celosten pristop k obravnavi otroka s posebnimi potrebami, je sodelovanje različnih strokovnjakov (učitelja, specialnega pedagoga, socialnega delavca, ravnatelja in drugih zunanjih strokovnjakov), staršev in kadar je to primerno, tudi

otroka, nujno. Vsak udeleženec ima namreč nepogrešljive informacije, znanje, spretnosti in izkušnje, brez katerih bi IP izgubil svojo širino in uporabnost.

»Nekateri starši teh otrok prikrivajo podatke in posebnosti otroka in s tem onemogočajo ustrezno pomoč, ki bi jo otroci lahko dobili...Ti otroci potrebujejo specifično strokovno pomoč. Samo z njo jim lahko zagotovimo kolikor toliko normalen psihosocialni razvoj...S priznanjem, da se različni otroci spremenijo v različne učence, dosežemo strpnost in sprejemanje.« (Bratož 2004: 9)

Individualizirani program si lahko predstavljamo kot zemljevid oz. vodič skozi šolsko obdobje. Opredeljuje začetno točko potovanja (otrokovo funkcioniranje in dejavnike v okolju), vmesne postaje, predviden končni cilj (dolgoročne in kratkoročne cilje), posebna sredstva in opremo, potrebno za potovanje (potrebne prilagoditve poučevanja, poučevalnih materialov in pripomočkov, vrste pomoči, izvajalce ipd.), predviden čas potovanja in podobno.

Da bi dosegli končno destinacijo, morajo vsi pomembni akterji na potovanju (izvajalci programa) slediti zemljevidu oz. napotkom v vodiču – izvajati IP – v enakem duhu, kot je bil načrtovan. Družina in šola morata sodelovati v partnerskem odnosu in biti pozorni na morebitne nepričakovane ovinke, ovire na poti. Morda bodo potrebne dodatne informacije, viri, asistenca, da bodo zmogli potovanje. Morda bo prišlo do zamude in odpovedi posameznih načrtovanih tur, zaradi nenačrtovanih ovir na poti. Vedno je treba vožnjo prilagoditi razmeram na cesti ter stanju voznika in vozila (IP po potrebi dopolniti ali spremeniti). V mislih je treba imeti, da je potovanje proces, ki ga je treba ves čas pozorno spremljati in vrednotiti.

Učno okolje – vozilo, ki naj bi omogočalo doseganje cilja tega potovanja, mora spodbujati in omogočati ustvarjanje veščin in znanj, ki omogočajo otroku, da postane čim bolj samostojen, oblikuje pozitiven odnos do učenja, razvije spretnosti konstruktivnega reševanja problemov, uspešno vzpostavlja odnose z drugimi, učinkovito izrablja informacije, je zadovoljen s seboj ipd.

1. 5. 2. INTEGRACIJA

Pojem integracija, je sposojenka, ki smo jo že pred desetletji sprejeli v naš jezik in z njeno uporabo spremenili mnoga pojmovanja do oseb s posebnimi potrebami. V določenem smislu je ta pojem nastal kot sinonim za humanizacijo v pojmovanju in odnosu do teh oseb. Ideja in pojem sta nastala v Evropi, kjer je že pred časom nastal tudi prvi zakon o integraciji. Integracija se je nato, kot novo nastajajoča kultura, hitro širila po svetu. Na to temo so bile organizirane številne konference in posveti. Usmerjene so bile predvsem v to, da prizadetih ni več mogoče izključevati in nameščati v odmaknjena območja in zaprte institucije, temveč jih je potrebno enakopravno vključevati v okolje.

»Nova paradigma na področju razumevanja oseb s posebnimi potrebami, opušča staro segregativno pojmovanje in uvaja integrativno. To je pojmovanje brez nepotrebnega etiketiranja, stigmatiziranja in diskriminiranja. Človeka gleda kot individualno bitje, kot unikum s vsemi svojimi potezami, kajti vsak je individuum, ne glede na svoje poteze. Vsak ima pravico biti individuum.« (Krapše 2004: 14)

V tem smislu se ne usmerjamo več v defekt človeka, temveč v njegov celovit potencial. Zanima nas, kaj posameznik potrebuje, kaj je najboljša zanj; skratka, zanima nas najboljša praksa. Na ta način posegamo tudi v odnose do oseb s posebnimi potrebami.

Za integracijo bi torej lahko rekli, da je vključevanje oseb s posebnimi potrebami v normalno okolje v največji možni meri.

Številni avtorji (Bleidick 1974; Booth 1983; Haeberlin 1991; po Opara 2005) so opredeljevali in razlagali pojem integracije takole: *integracija pomeni vključevanje otrok s posebnimi potrebami v redno okolje, zagotavljanje ustreznih pogojev in načinov dela z njimi ter odnose medsebojnega sprejetja in spoštovanja v največji možni meri.*

Integracija temelji na univerzalnih vrednotah razvitega, demokratičnega sveta, kot so človekove pravice, enake pravice in enake možnosti za vse, individualnost, antidiskriminatornost. Pomeni torej novo kulturo odnosov do otrok in mladostnikov s posebnimi potrebami in temelji na pravici osebe, da participira v skupnosti ter si na ta način nabira potrebne izkušnje.

»Kadar pojem integracije uporabljamo za celotno prireditev in prilagoditev pogojev in odnosov med prizadetimi in neprizadetimi, pomeni integracija praviloma sredstvo za uresničitev socialne integracije.« (Schmidt 1999: 141)

Za integracijo otrok in mladostnikov s posebnimi potrebami v redne šolske programe je socialna integracija prav tako pomembna kot vzgojno – izobraževalna. Pri vključevanju OPP v redno vzgojno – izobraževalne ustanove, želimo, da bi bili ti otroci sprejeti s strani otrok brez posebnosti v razvoju. To namreč tudi zanje predstavlja priložnost, da se soočijo z drugačnostjo in si o tej izoblikujejo nova, lastna stališča.

Ob tem se moramo zavedati, da vzgojno – izobraževalne integracije ni mogoče izpeljati brez hkratne socialne integracije. Vzgojno – izobraževalna integracija torej ne more biti uspešna, če otrok s posebnimi potrebami ni socialno integriran. (Skalar 1995: 24)

Socialna integracija pomeni spretnost ustvarjanja emocionalnih vezi z vrstniki, kar bistveno prispeva k oblikovanju pozitivne samopodobe učenca.

Strpnost do drugačnih je treba povečati, kar pa lahko omogočimo le z izkušnjami sobivanja in s sprejetjem drugačne miselnosti. Samo sedeti skupaj v istem razredu, še ne pomeni, da je otrok integriran. Za to je potreben drugačen, zrelejši pogled na sočloveka, na njegove potrebe in specifične življenjske okoliščine ter predvsem na njegovo enkratnost in neponovljivost.

»Dobre šole postanejo še boljše, ko so vanje vključeni učenci s posebnimi potrebami iz domačega okolja, saj učenci na ta način spoznavajo življenje tako, kot je. Saj vendar »na vse ljudi sije eno sonce.« (Bratož 2004: 47)

Integracija pa lahko predstavlja tudi problem za integriranega učenca, saj ga s vključitvijo v redni program, hkrati vključimo v neko že obstoječe učno – vzgojno okolje. Vključiti se mora v nek že obdelan, oblikovan svet ter se mu prilagoditi. Z vključitvijo vanj pa mora sprejeti tudi obstoječa pravila in norme. Za integriranega učenca to velikokrat predstavlja težavo, saj je svet, v katerega je pravkar vstopil, nov in tuj. Rešitev nastale situacije pa lahko predstavlja *inkluzija*.

1. 5. 3. INKLUZIJA

Angleška princesa Anne je v uvodnem govoru na kongresu ISEC (*Inclusive and Supportive Education Congress*) v Glasgowu (2005) poudarila, da je definicija inkluzije ena najzahtevnejših strokovnih nalog današnjega časa. Inkluzija namreč ni politika, ampak je proces vključevanja v okolje. Kadar pa govorimo o integraciji otrok s posebnimi potrebami (OPP) v šolo, to pomeni le namestitev otroka v razred, s pričakovanjem, da se bo prilagodil vsem predpisanim standardom, medtem ko inkluzija poudarja odstranjevanje ovir v izobraževalnem procesu in tako prilagoditev okolja otroku, ki mu omogoča optimalni razvoj potencialov. (NASEN, 1999)

V svetu se vse bolj uveljavlja paradigma inkluzije, namesto integracije. »Gre za preprost sistem vrednot, v središču katerega je pravica vsakega otroka, da hodi v svojo, lokalno šolo, se v njej uči, kajti ta je namenjena vsem otrokom, ki živijo tam. Sprejme vsakogar, je torej inkluzivna (vsesprejemajoča, vsevključujoča). Šola kot taka, torej nikomur ne zapira vrat. Prilagaja se različnim uporabnikom, ki se v njej učijo z vsemi svojimi posebnostmi.

Oba izraza, tako integracijo, kot inkluzijo, prevajamo v slovenščino kot vključevanje otrok s posebnimi potrebami v redne šole.« (Bratož 2004: 15)

Inkluzija, kot taka zagovarja ohranitev identitete ob vključitvi posameznika v družbo, pri integraciji pa so bila prizadevanja usmerjena zgolj v asimilacijo. Ob tej trditvi se mi zdi smiselno omeniti prisposodob, ki sem jo zasledila med prebiranjem literature. Gre za primerjavo med integriranjem otrok s posebnimi potrebami v redne osnovne šole in inkluzivnimi šolami. Pri integraciji med otroke v zelenih plaščkih pridejo otroci v rumenih, rdečih, oranžnih, modrih plaščkih, mi pa se potrudimo, da barve teh plaščkov z našo pomočjo čim prej postanejo zelene ali, da vsaj vlečejo na zeleno. Pri inkluziji pridejo med otroke z zelenimi plaščki prav tako otroci z razno barvnimi plaščki, mi pa jim omogočimo take pogoje šolanja, da bodo barve svojih plaščkov obdržali. Otroci v zelenih plaščkih ne bodo zato nič na slabšem, le hitreje se bodo seznanili z mavrično paleto življenja.

»Nekateri avtorji menijo, da je integracija cilj, vključevanje pa proces, s katerim ta cilj dosežemo. Inkluzija – vključevanje tistih, ki so bili izključeni je prvi korak k integraciji, saj vključitev ni samo namestitev otroka s posebnimi potrebami v običajni razred, je način, kako se spoprijeti z neenakostjo, raznoterostjo, različnostjo, z drugimi besedami, inkluzija pomeni

živeti drug z drugim, ne pa samo obstajati drug ob drugem.« (Hvala v Krapše 2004: 104 – 105)

Tudi pri nas se vse bolj potrjuje praksa iz tujine, da v inkluzivni šoli pridobivajo vsi učenci. Vse bolj se zavedamo, da je ključ uspeha inkluzije v sprejetosti učencev – otrok s posebnimi potrebami, še posebej takrat, ko se otrok počuti sprejetega, varnega, je ustrezno motiviran in lahko gradi pozitivno samopodobo.

Po mojem mnenju je otrokov občutek varnosti pri tem najpomembnejši, saj bistveno vpliva na pozitivne rezultate in napredek v razvoju otroka.

Skupno vsem, prav vsem otrokom, s katerimi se srečujemo pri pedagoškem in socialnem delu, je, da potrebujejo toplino, ljubezen, občutek, da so sprejeti. To jim pomeni odskočno desko za napredek v izobraževanju in ustrezen razvoj potencialov. Takrat zmorejo vse in še več.

Pozitiva posledica vključitve otrok s posebnimi potrebami v redne šole je prav gotovo spoznavanje drugačnosti, razvijanje solidarnosti, strpnosti, občutljivosti; kar je vsekakor dobro tako za otroke s posebnimi potrebami, kot za otroke, ki sicer nimajo težav.

Gre torej za učenje sprejemanja drug drugega in odnosa biti drug z drugim. Gre za izmenjavo izkušenj in informacij, gre za spoznanje, da se ne učijo samo otroci s posebnimi potrebami od nas, temveč, da se mi lahko prav tako veliko naučimo od njih, morda celo več. In nenazadnje, kar se mi zdi bistveno, gre za prijateljstva.

Zanimiva se mi zdijo tri stališča, o katerih M. Mikluš (2005) pravi, da so bistvenega pomena pri oblikovanju ciljev inkluzije:

- Vsak otrok je svet zase. Je bitje, ki je v določenem trenutku zaživelo in skozi katerega se razodeva življenje, ki je najvišja vrednota vsega obstoječega v vesolju. Vsak otrok je edinstven in neponovljiv. Je izjemen, tako za lastne starše, kot za družbo in okolje, v katerem biva. Seveda tudi sam zase.
- Tudi otrok s posebnimi potrebami je takšno enkratno in neprecenljivo bitje in ima pravico, da ga vrstniki sprejmejo medse. Skupaj z njimi naj se uči spoznavati življenje. Uči se od vrstnikov in vrstniki od njega.
- Kljub tej enkratnosti in neponovljivosti je med učenci, učitelji in posredno tudi med starši potrebno stkati vezi, ki omogočajo, da se bodo otroci harmonično razvijali drug

ob drugem in da bo ta razvoj vplival na učenje, na spreminjanje okolja – odnosov in nenazadnje omogočal tudi razvoj, napredovanje oz. učenje učitelju samemu.

»Ko sprejmemo koncept inkluzije, kot temeljno izhodišče za izobraževanje otrok s posebnimi potrebami, sprejmemo nov koncept izobraževanja sploh. To je koncept, v katerem šola omogoči vsakemu otroku individualni projekt učenja, to je šola, ki zmore ravnati z učencem iz perspektive moči, in končno je to šola, ki zmore etiki izobraževanja dodati etiko udeležnosti. To so elementi postmoderne: spoštljivo ravnanje z edinstvenostjo vsakega učenca, odkrivanje učenčevih sposobnosti skupaj z njim in to najprej njegove močne strani, ozaveščanje o udeležnosti in deležu učitelja oziroma strokovnjaka v soustvarjalnem procesu učenja.« (Čačinovič Vogrinčič 2005: 23)

Inkluzivna vzgoja in izobraževanje sta zahteven in dolgotrajen proces; na drugi strani pa tudi fleksibilen, individualiziran in osredotočen na izobraževanje, učenje in usposabljanje vseh, ki v tem procesu sodelujejo. Na ta način ogromno pridobijo vsi, tako otroci, kot učitelji, strokovni delavci ter starši.

Vidimo, da je inkluzija globlji koncept kot integracija. Inkluzija namreč zahteva, da se medicinski model manjka opusti in nadomesti s socialno – pedagoškim modelom. Inkluzija – vključevanje pomeni prizadevati si, da postane subjekt del celote. Beseda izvira iz latinščine in pomeni zapreti vrata za nekom, ki je vstopil v hišo (SSKJ).

Problemov pa tudi z inkluzijo ni konec, otrok – učenec s posebnimi potrebami raste, odrasča in z njim se pojavljajo vprašanja smiselnosti življenja z delom in drugačnostjo. Odgovornost nam ostaja z mislijo:

»Nihče nima take pomanjkljivosti, ki je ne bi mogli kje uporabiti.« (Emerson)

1. 5. 4. INTEGRACIJA / INKLUZIJA OTROK S POSEBNIMI POTREBAMI V REDNE ŠOLE – DA ALI NE

V širši družbi in v strokovni javnosti se še vedno velikokrat pojavlja vprašanje, če je otroke in mladostnike s posebnimi potrebami, dobro vključiti v redne vzgojno – izobraževalne programe.

Obstaja veliko argumentov, ki so integraciji oziroma inkluziji v prid:

- Otroci se počutijo manj odtujene in manj drugačne. Prav tako je manjša možnost etiketiranja.
- Okolje redne osnovne šole deluje bolj vzpodbudno in stimulatивно na otroke s posebnimi potrebami, zlasti na področju govora, komunikacije in pri igri.
- V redni osnovni šoli je več možnosti za pridobivanje različnih in pomembnih socialnih izkušenj.
- Možnost za doseganje višje stopnje šolanja je večja v redni osnovni šoli.
- Starši lažje sprejmejo vključitev svojega otroka v redno osnovno šolo.
- Redne osnovne šole so bližje kraju bivanja otrok s posebnimi potrebami.
- Ob šolski integraciji oz. inkluziji pripravimo tudi širše socialno okolje na sprejem oseb s posebnimi potrebami.

Najdemo pa tudi kar nekaj argumentov, ki so proti vključevanju otrok oz. mladostnikov v redne vzgojno – izobraževalne programe:

- V šolah s prilagojenim programom sta prostor in opremljenost za usposabljanje in rehabilitacijo prilagojena otrokom s posebnimi potrebami, prilagojenost fizičnega okolja je torej boljša.
- Šole s prilagojenim programom imajo dobro kadrovsko zasedbo, kar omogoča kompleksno ter kontinuirano obravnavo otrok s posebnimi potrebami.
- Strokovni delavci so v teh šolah ponavadi tudi nosilci razvoja programov, kar pomembno prispeva h kvalitetni edukaciji.
- Učitelji – specialni pedagogi bolje poznajo specifične potrebe teh otrok, kot učitelji v rednih šolah.
- Organizacija dela je v šolah s posebnimi potrebami enostavnejša. Specialni pedagog dela z manjšo skupino otrok, ki imajo enake ali vsaj podobne težave.

- Specialni pedagogi so v primerjavi z učitelji v rednih osnovnih šolah za prepoznavanje in delo z otroki s posebnimi potrebami boljše usposobljeni.

Sama menim, da je vključevanje otrok in mladostnikov v redne programe vzgoje in izobraževanja, dobro in koristno za vse. Otroka okolica lažje sprejme, če obiskuje redno šolo. Z obiskovanjem šole v svojem kraju naveže bistveno več stikov s svojimi vrstniki. Otroci brez posebnosti v razvoju pa se na ta način učijo sprejemanja drugačnosti, ta tako postane del njih, je nekaj samoumevnega.

Pri vključevanju otroka oz. mladostnika s posebnimi potrebami v redno šolo pa moramo upoštevati vse vidike, kateri lahko izhajajo iz stopnje oviranosti oziroma motnje. Če so zahteve in pričakovanja okolja za določeno osebo z oviranostjo, nedosegljiva zaradi narave ali stopnje njene motnje oz. oviranosti, je smiselno razmisliti o ustreznosti ukrepa poskusa integracije ali inkluzije. Kadar gre za težje motnje, lahko vključitev v redno šolo osebi s posebnimi potrebami, predstavlja problem in stres. Med svojimi vrstniki brez posebnosti v razvoju, se zna počutiti preveč drugačnega in tujega, kar posledično prispeva k temu, da se od njih odmakne. To pa vpliva na sprejetost med ostalimi otroki in mladostniki, prispeva torej k temu, da določene osebe v nekem okolju ne sprejmejo, čeprav bi jo lahko. Seveda se lahko zgodi tudi obratno; oseba s posebnimi potrebami se lahko zelo trudi, da bi jo ostali otroci sprejeli, vendar jo zaradi njene drugačnosti, stigmatizirajo, kar povzroča občutke manjvrednosti in osamljenosti. Za otroke s težjimi oblikami motenj prinaša vključitev v šole s prilagojenim programom, po mojem mnenju, manj stresnih situacij in manj obremenitev.

Nekateri učitelji se bojijo vključevanja otrok s posebnimi potrebami v redne šole in se le – tega otepajo. Strah jih je večje količine dela, večje psihične obremenjenosti, da niso usposobljeni ali pripravljeni na takšen izziv.

Težko bi našli inkluzivno osnovno šolo, v kateri osebje ne bi imelo pozitivnih stališč glede vključevanja, od vrha navzdol. Pozitiven pogled na vključevanje imajo predvsem šole z ugodno socialno klimo, ki podpira učitelje in druge strokovnjake v njihovih odnosih in mnenjih. Podlago za to predstavlja timsko delo in sodelovanje interdisciplinarnih skupin, v katere sodijo ravnatelji, razredni učitelji, specialni pedagogi, strokovnjaki za inkluzijo, psihologi, socialni delavci, fizioterapevti in drugi strokovnjaki ter starši.

Za uspešno integracijo oziroma inkluzijo v praksi moramo upoštevati nekaj temeljnih načel:

- Otrok ima pravico biti sprejet, biti skupaj z vrstniki, da mu je učitelj naklonjen in ga razume ter verjame vanj, da se izobražuje po fleksibilno zasnovanem kurikulumu.
- Vsi otroci in starši morajo biti obravnavani s vsem spoštovanjem.
- Pozitiven odnos do različnosti, kar terja upoštevanje različnih možnosti v vzgoji in izobraževanju vseh otrok.
- Oblikovati je potrebno take pogoje v vzgojno – izobraževalnem procesu, ki omogočajo upoštevanje individualnih potreb vseh otrok, kar terja fleksibilnost in prilagajanje različnostim.
- Strategije načrtovanja inkluzije se morajo razvijati na sistemskem in individualnem nivoju.
- Razširitev inkluzije v prakso zahteva kolektivno odgovornost vseh strokovnjakov.
- Profesionalni razvoj osebja šol, ki vključujejo poglobljanja že obstoječih znanj in veščin ter razvijanje novih.
- Pri vseh otrocih je potrebno upoštevati njihove vzgojno – izobraževalne potrebe.

(Kavkler 2002: 25)

Mislim, da vključevanje otrok in mladostnikov v redne šole, pomeni velik strokovni izziv, temelječ na pozitivni naklonjenosti do drugačnosti. Pomembno je, da otroka sprejmemo takšnega kot je, da od njega ne pričakujemo preveč, niti premalo, da verjamemo vanj in v svoje delo, da najdemo skupni jezik s sodelavci in starši. Ob takih okoliščinah je uspeh bistveno boljši, kot bi bil sicer. In predvsem, ne pozabimo na veselje ob uspehu, na doživljanje v srcu...

»Vzgoja srca«, učenje doživljanja sveta v sebi in okoli sebe, poteka vse življenje. Tu ni dejstev, ki bi zastarela, ki bi jih ovrgla nova odkritja. To učenje je kot stopnišče. Na vrh stopnišča pridemo tako, da stopimo prav na vsako stopnico posebej, se na njej razgledamo, pogledamo vase in naokoli, uvidimo, spoznamo, uporabimo znanje. To uporabljeno znanje, ki se na nek način ovrednoti prek medsebojnih odnosov, omogoči, da stopimo na naslednjo stopnico. Ti notranji procesi so podlaga za človekovo avtonomijo na eni strani in resnično pripadnost na drugi strani. (Mikluš 2005: 69)

Zavedati se moramo, da je ena izmed osnovnih človekovih potreb, potreba po interakciji in komunikaciji z drugimi ljudmi. Človekovo samozavest in njegovo samopodobo med drugim

krepi prijateljstvo, občutek osebne vrednosti in pripadnosti skupini. Brez tega se človek počuti osamljenega, nepomembnega in s tem je tudi kakovost njegovega življenja osiromašena. Otrokom in mladostnikom s posebnimi potrebami moramo zato v procesu vzgoje in izobraževanja omogočiti čim boljše pogoje za navezovanje socialnih stikov in razvoj intelektualnih sposobnosti. To pa je v največji meri mogoče s vključitvijo teh otrok v redni sistem vzgoje in izobraževanja. Pri tem se moramo potruditi, da najdemo ravnovesje med nujnostjo individualne obravnave in med pogoji, ki jim zagotavljajo skupno življenje z drugimi. Šele takrat lahko govorimo o resničnem vključevanju, torej o inkluziji.

1. 5. 5. VLOGA ŠOLSKE SVETOVALNE SLUŽBE PRI ORGANIZACIJI INKLUZIVNEGA IZOBRAŽEVANJA

Šolska svetovalna služba predstavlja tisto posebno mesto v šoli, ki vzpostavlja svetovalni odnos s vsemi udeleženi v procesu vzgoje in izobraževanja ter vsakokrat mobilizira strokovne in človeške moči za pomoč in podporo učencem s ciljem, da se zmeraj znova zagotovijo optimalni pogoji za njihovo napredovanje v razvoju in učenju. (Bregar Golobič 1999: 4)

»Šolska svetovalna služba ima pri vključevanju otrok s posebnimi potrebami širok spekter dejavnosti. Zaznati mora otroka, ki je do te pomoči upravičen. To se ne zgodi brez sodelovanja vzgojitelja, učitelja ali staršev oziroma zunanjih strokovnih institucij, ki otroka že obravnavajo.« (Vene 2003: 207)

Temeljne funkcije šolske svetovalne službe so svetovanje, posvetovanje in koordinacija ter se opravljajo s posebnim odnosom, ki vključuje dogovarjanje, sodelovanje in povezovanje. Šolska svetovalna služba si preko svetovalnega odnosa v projektih pomoči in sodelovanja, prizadeva vzpostavljati in vzdrževati pogoje, ob katerih je uspešno dogovarjanje in sodelovanje možno tudi nadaljevati.

Za zagotovitev uspešnega vzgojno izobraževalnega procesa otrokom in mladostnikom s posebnimi potrebami, je potrebna velika mera fleksibilnosti, odprtost za nove možnosti,

pripravljenost poiskati in sprejeti pomoč, sprejemanje kritike, dajanje konstruktivne kritike, strpnost, potrpežljivost, medsebojno spoštovanje... Zavedati se je potrebno, da smo vsi različni in posebni, vendar nas družijo skupni cilji: *pomagati otroku*.

Treba pa je poudariti, da pomoči ne potrebujejo samo otroci oz. mladostniki, starši in učitelji, ampak jo potrebujejo tudi strokovni in vodstveni delavci.

Zelo pomembno je, da je šolska svetovalna služba vsem v šoli, tako učencem, staršem, kot učiteljem in strokovnim delavcem, enako dostopna in da je ta dostopnost vsem razvidna.

Učenci z različnimi učnimi težavami in drugimi ovirami za svoj napredek potrebujejo predvsem spodbudno učno okolje in zelo razumevajoče učitelje, na drugi strani pa spodbudno domače okolje.

Učitelji sprejemajo novo miselnost o vključevanju otrok s posebnimi potrebami v redno osnovno šolo in so posameznikom pripravljeni še dodatno pomagati in razumeti njihove težave. Prav na tem mestu igra šolska svetovalna služba, pomembno vlogo. Veliko učiteljev namreč pri svojem delu potrebuje ogromno vzpodbud, pomoči in nasvetov s strani svetovalnih delavcev.

Mnoge težke situacije so rešljive šele, ko se začnejo reševati skupaj z vsemi udeleženi v problemu. Gabi Čačinovič Vogrinčič (2005: 112 – 127) vidi posebno nalogo svetovalne službe prav kot prispevek k temu, da nihče ni izključen.

»Pri procesu inkluzivnega izobraževanja je poleg timskega dela, medsebojne podpore in zaupanja šole in staršev najpomembnejše, da prisluhnemo otroku, upoštevamo njegove posebnosti, individualnost in hkrati tudi njegovo različnost. Predvsem pa moramo vsi stremeti k istemu cilju: otroku omogočiti pogoje za njegov optimalen razvoj na vseh področjih.« (Kokovnik, Jurček Strmšnik, Planjšek 2005: 82)

Šolska svetovalna služba predstavlja vezni člen v tem timskem procesu. Svetovalni delavec ima osrednjo koordinacijsko vlogo med vsem udeleženi v procesu vzgoje in izobraževanja otrok oziroma mladostnikov s posebnimi potrebami. V pomoč mora biti učiteljem in vodstvu šole, s tem, da jih posluša, jim nudi oporo, jim svetuje... Pomembna je tudi organizacija raznih predavanj na to temo v šoli in obiski specialnih zavodov. Kadar je potrebno, poišče nasvete in pomoč pri raznih zunanjih strokovnih delavcih. Sodeluje pri pogovoru z otrokom in starši

ter jim nudi potrebne informacije in oporo. Pomembno je tudi sodelovanje v strokovni skupini oz. timu ter sodelovanje z Zavodom za šolstvo, Ministrstvom za šolstvo in šport, zdravstvenimi zavodi in centri za socialno delo. Naloge svetovalnega delavca pa so tudi organizacija, izvedba in spremljanje dodatne strokovne pomoči ter spremljanje in vrednotenje napredka otroka.

1. 6. METODE SOCIALNEGA DELA

Sodobni ameriški avtorji (denimo Zastrow) najpogosteje delijo metode socialnega dela glede na obseg delovanja, ki ga posamezna izmed njih omogoča, oziroma glede na število uporabnikov in pojavov, ki jih z neko metodo zajamemo. Zastrow tako deli metode na tiste, ki se uporabljajo na mikro, mezo in makro ravni. Na *mikro raven* sodi socialno delo s posameznim primerom (Social Casework), vodenje primera (Case Management). Na *mezo raven* sodi delo s skupino (Group Work), skupinska terapija (Group Therapy), družinska terapija (Family Therapy). K *makro ravni* pa prišteva skupnostno socialno delo (Community Organization) in upravljanje (Administration). (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 101)

K temeljnim metodam socialnega dela prištevamo:

- *Metodo socialnega dela s posameznim primerom*, kjer gre predvsem za pomoč posameznikom in družinam pri reševanju osebnih, medosebnih, socialno – ekonomskih in ekoloških problemov s pomočjo neposrednega odnosa.
- *Socialno delo s skupino* je metoda, pri kateri je pomoč namenjena posameznikom v skupini. Gre za k cilju naravnano delo z malimi skupinami, s katerim se zadovoljujejo socialne in emocionalne potrebe in opravljajo konkretne naloge.
- *Skupnostno socialno delo* je metoda intervencije, s katero se posamezniki, skupine in organizacije vključujejo v socialne akcije, s katerimi vplivajo na socialne probleme. Gre predvsem za izboljševanje razmer in spreminjanje socialnih institucij.

Socialni delavci imajo lahko več različnih profesionalnih vlog, ki jih opredeljujemo tudi kot »načine ravnanja v socialnem delu«. Peter Lüessi (1990: 92-94) jih opredeljuje takole:

- *Svetovanje/Svetovalec*
- *Pogajanje/Pogajalec*
- *Interveniranje/Izvajalec ukrepov*

- *Zastopanje/Zastopnik*
- *Priskrbovanje/Priskrbovalec*
- *Oskrbovanje/Oskrba*. (Milošević Arnold, Postrak 2003: 118)

Najpomembnejše pa je, da smo pri svojem delu fleksibilni in čim bolj ustvarjalno sposobni odgovoriti na konkretno življenjsko situacijo: osebno krizo, socialno pomanjkanje, željo po večji samostojnosti, željo po spremembi... Znanost socialnega dela mora biti manj usmerjena v predpisovanje pravih definicij in oznak, ampak bolj v iskanje novih perspektiv, vizij in možnosti za socialno pravičnost vseh ljudi v raznolikih življenjskih situacijah.

1. 6. 1. OBIČAJNOST KOT VREDNOTA

»Ne glede na to, kakšne oznake imajo ljudje (duševna prizadetost, odvisnost, duševna bolezen ipd.) in kakšne oviranosti (gibalne, senzorne, emocionalne ipd.), je vsem skupna pravica do dostojanstva, do osnovnih potreb in želja, do varnosti in enakovredne obravnave v družbi. Vsi ljudje si na svoj način prizadevamo za dobro življenje: uporabniki in neuporabniki socialnih služb, želimo in potrebujemo, da nas drugi vidijo kot ljudi, ki imamo poleg pomanjkljivosti predvsem osebne vrline in sposobnosti za preživljanje težkih situacij. Vsi ljudje si želimo in potrebujemo biti polnopravni in spoštovani člani skupnosti. To pomeni:

- da imamo vrsto obojestranskih, dvosmernih oz. recipročnih odnosov z običajnimi ljudmi, kot so bližnje osebe, prijatelji, znanci itd.,
- da živimo in delamo v običajnih okoljih,
- da v vsakdanjem življenju uporabljamo običajne storitve in prostore, kot so trgovine, šole, klubi, knjižnice, lokali, športni objekti itd.« (Zaviršek, Zorn, Videmšek 2002: 11)

S spoštovanjem dostojanstva vseh ljudi se naučimo tega, da ne moremo zanikati njihove osnovne pravice; polnovrednega sodelovanja pri reševanju svojih problemov. Samospoštovanje se lahko razvije samo pri ljudeh, ki aktivno sodelujejo pri reševanju svojih kriz in problemov ter niso nemočne, pasivne lutke, ki le sprejemajo pomoč zasebnih ali državnih služb. Naš prispevek k osebnostnemu razvoju posameznika je nič, če pri tem, ko pomagamo ljudem, ne upoštevamo pomena njihovega deleža pri dejavnosti. Odrekati možnost

sodelovanja namreč pomeni zanikati človeško dostojanstvo in demokracijo, kar pa se ne more dobro izteči. (D. in A. Brandon 1992: 10)

Pri socialnem delu si moramo prizadevati za to, da postopno vzpostavimo situacije, v katerih bodo imeli ljudje s posebnimi potrebami resnično zasebnost in bodo dosegli spoštovanje in dostojanstvo s strani družbe. Kjer lahko vedno bolj odločajo o tem, kaj bodo s svojim življenjem in kjer lahko delajo napake, ki jih hočejo narediti. Kjer jih imajo radi in jih ljubijo ljudje, ki niso plačani, da so z njimi. Kjer se jim vedno znova odkrije občutek sebe, lastne moči in vpliva. Vse to nujno prinaša vzhičenje in radost, pa tudi bolečino in trpljenje, kot vsem nam.

1. 6. 2. TEMELJNA NAČELA KVALITETNIH SOCIALNIH SLUŽB

Temeljna načela dobrih socialnih služb so naslednja:

1. Zagotoviti in omogočiti, da uporabnice in uporabniki pridobijo različne pozitivne izkušnje.

V življenju vsi ljudje potrebujemo in si želimo pridobivati različne pozitivne izkušnje. Imeti dobro izkušnjo pomeni, da smo lahko uresničili neko lastno potrebo. Socialne službe morajo delovati tako, da omogočajo uporabnikom naslednje izkušnje, ki so obenem tudi pravice vsakega posameznika oz. posameznice:

- Prisotnost v skupnosti: uporaba običajnih prostorov, ki definirajo skupnost.
- Izbira: možnost avtonomije pri odločanju o majhnih in velikih zadevah ter svobodno definiranje tega, kdo smo in kaj so naše vrednote.
- Zavedanje priložnosti in ovir, za kar je potrebno imeti na voljo dovolj informacij.
- Kompetentnost (zmožnost, pristojnost oz. sposobnost): priložnost delati tisto, kar ima za nas nek smisel in je funkcionalno, ne glede na podporo, ki jo pri tem potrebujemo.
- Možnost samoodločbe/samodeterminiranosti, ki nam daje občutek, da smo sami tisti, ki vodimo svoje življenje.
- Spoštovanje: pogoj katerega je dostopnost identitet, ki so v družbi pozitivno vrednotene.

- Sodelovanje v skupnosti: želja biti del mreže dvosmernih, recipročnih odnosov z drugimi ljudmi, s čimer uresničujemo potrebe po tem, da smo ljubljani in da ljubimo, da dajemo in sprejemamo ter da delimo z drugimi ljudmi.
- Osebna kontinuiteta, ki se odraža v trajajočih odnosih z drugimi, ključnimi ljudmi našega življenja. Nanaša pa se tudi na potrebo po domu in posedovanju stvari, ki nam dajejo občutek kontinuirane osebne in kolektivne zgodovine.

Socialne službe morajo delovati na način, da uporabnikom omogočijo našteje izkušnje, kar je tudi razlog za njihov obstoj. V nasprotnem primeru so socialne službe slabe, saj ne uresničujejo svojega bistva.

2. Občutljivost na specifične izkušnje uporabnic in uporabnikov socialnovarstvenih storitev: »Če me hočete gledati kot enakega, me morate gledati kot različnega.«

Ljudje imamo enake in tudi specifične potrebe, katere pa niso vselej posledica neke okvare ali primanjkljaja, temveč so posledica specifičnih izkušenj in specifičnih življenjskih situacij. Uporabniki socialnih in medicinskih služb imajo posebne potrebe prav zato, ker so pogosto preživeli posebne, neobičajne izkušnje, ki jih ostali ljudje niso izkusili. Po drugi strani pa je jasno, da imamo vsi ljudje posebne potrebe, saj smo si med seboj zelo različni. Te posebne potrebe pa različno vrednotimo: nekatere so prepoznane kot pozitivne (npr. potreba po otroku, potreba po pripadnosti), druge pa kot negativne (potreba po arhitektonsko prilagojenem vhodu v stavbo, potreba slepega po spremljevalcu).

3. Skupnostna perspektiva služb

Do nedavnega je bilo na razpolago relativno malo različnih služb, ki bi uporabnikom nudile tiste usluge, ki jih potrebujejo za samostojno življenje. Ljudje, ki so potrebovali kontinuirano podporo, so odhajali v zavode, domove za starejše, posebne šole, psihiatrične bolnišnice itd., kjer pa se je njihova socialna izključenost še povečala, njihovo dostojanstvo je bilo tako rekoč poteptano, pogojev za enake možnosti pa ni bilo.

Danes so zahteve angažiranih uporabnikov in kritičnih strokovnjakov po socialni pravičnosti, solidarnosti, možnosti izbire služb in storitev socialnega varstva, ohranjanju dostojanstva ljudi, preprečevanju socialne izključenosti, postale ena od glavnih tem socialnega varstva. Uporabniki namreč potrebujejo službe, ki delujejo v njihovih lokalnih skupnostih in na načine, ki uresničujejo njihove pravice in želje.

4. Zagotoviti, da bodo službe dostopne

Dostopnost je ena od pomembnih značilnosti kvalitetne skupnostne socialne službe. Dostopnost pomeni, da je služba organizirana tako, da imajo ljudje o njej ustrezne informacije, ki so posredovane na način, da jih lahko fizično dosežejo in razumejo tudi uporabniki z različnimi oviranostmi (slepi, gluhi, na vozičkih). Služba mora biti fizično dostopna vsem ljudem in biti mora v prostoru, do katerega lahko pride večina ljudi brez težav.

5. Zagotoviti in omogočiti reciprociteto

Uporabniki so v mnogočem najboljši strokovnjaki drugim uporabnikom s podobnimi izkušnjami. Njihovo znanje in osebne izkušnje moramo uporabiti za dvig kvalitete socialne službe in zato, da omogočimo uporabnikom pravico do reciprocitete. Človek namreč ne želi le prejemati, temveč želi tudi prispevati in pomagati drugim. V mnogih skupnostnih službah se je zato uveljavilo pravilo, da manj hendikepirani posamezniki prevzamejo podporo bolj hendikepiranim in da uporabniki na splošno prevzamejo opravljanje čim večjega števila vsakdanjih opravil. Za to delo dobijo plačilo in javno priznanje. Dela torej ne opravljajo na skrivaj namesto osebja, ki je za to plačano, temveč odkrito in proti plačilu.

6. Kulturna kompetentnost služb

Med kulturno kompetentnost socialnih služb uvrščamo tudi načelo pozitivne diskriminacije ali afirmativne akcije. To načelo poudarja posebne ukrepe, ki naj bi zmanjšali neenak izhodiščni položaj osebe, ki je ovirana zaradi etnične pripadnosti v odnosu do pripadnikov večinske etnične skupine.

(Zaviršek, Zorn, Videmšek 2002: 12 – 16)

1. 6. 3. POMEN ASERTIVNOSTI V SOCIALNEM DELU

Asertivnost je osebnostno – vedenjska značilnost, ki jo lahko pridobimo, okrepimo ali izgubimo. Za kvalitetno socialno delo je asertivno obnašanje zelo pomembno, saj nam omogoča, da smo odkriti sami s seboj in z drugimi ljudmi; da spoštujemo sebe in druge kot enakovredne; brez strahu izražamo svoja stališča in mnenja; prosimo za pomoč; izražamo pozitivna in negativna čustva, izrazimo nestrinjanje in se družimo z ljudmi, ki so nam všeč ter

si jih sami izberemo. Zraven asertivnega obnašanja poznamo še ponižno ali pasivno obnašanje in agresivno obnašanje.

»Asertivnost je obnašanje in način komunikacije, ki temelji na samospoštovanju, na ustvarjanju enakopravnih odnosov, sprejemanju osebne odgovornosti, na zavedanju lastnih pravic in pravic drugih ljudi. Metoda asertivnosti nas spodbudi, da izrazimo kaj čutimo, potrebujemo in želimo na način, ki bo izražal našo samozavest in obenem ne bo ponižal drugih.« (Zaviršek, Zorn, Videmšek 2002: 36)

Žnidarec Demšar in Petrovič Erlah (2005) pravita, da je asertivnost v socialnem smislu, sklop veščin vzdrževanja avtonomije v medsebojnih odnosih. Je osebna značilnost, ki sooblikuje doživljanje sebe kot osebe, sposobne obvladovati svoje življenje in obremenitve ter reševati probleme. Na ta način krepimo občutek lastne vrednosti in samozaupanje ter povečamo možnost za izkoriščanje obstoječih socialnih mrež oz. socialne podpore, vendar na način avtonomnega izkustva pri razpolaganju s seboj.

Asertivnost je gotovo veščina, ki lahko okrepi moč v socialnih mrežah in poveča vpliv pri načrtovanju, definiranju in nadzorovanju lastnega življenja, ampak sama po sebi, kot znanje za ravnanje, še ne predstavlja rešitve.

»Asertivne socialne delavke in delavci so strokovnjaki, ki:

- spoštujejo univerzalne in partikularne človekove pravice,
- priznavajo raznolikosti med ljudmi in upoštevajo diferencirani univerzalizem,
- se aktivno zoperstavljajo diskriminacijam in upoštevajo načelo afirmativne akcije,
- se izražajo neposredno in odkrito,
- krepijo svoje kognitivne sposobnosti in obenem sposobnosti izražanja svojih čustev in samorefleksije,
- so pripravljeni uporabiti humor in dobro voljo v vsakdanjih situacijah,
- so prijazni do drugih ljudi.« (Zaviršek, Zorn, Videmšek 2002: 39)

Zavedati se moramo, da ima veliko uporabnikov socialnih storitev zelo nizke občutke lastne vrednosti, saj so velikokrat doživljali deprivacijo, diskriminacijo in ponižanje. Ljudje s posebnimi potrebami velikokrat nimajo priložnosti, da bi razvili trdne občutke lastne

vrednosti in postali asertivni, ker so od ljudi brez posebnosti dobili sporočila, da so slabši od njih.

Kot socialni delavci lahko ljudi asertivnosti naučimo. V tem pogledu je pomemben trening asertivnosti, ki ga lahko razumemo tudi kot način krepitev moči in notranjih virov vsakega posameznika. Trening pripomore k zavedanju lastnih sposobnosti in razvija zavest o lastnih zmožnostih. Predstavlja pa tudi prostor za učenje in iskanje možnosti za pridobivanje vpliva in nadzora nad lastnim življenjem. Pomemben temelj asertivnega obnašanja je tudi občutek in zavedanje, da nam ni treba tekmovati z drugimi ljudmi in se neprestano dokazovati.

V socialnem delu je asertivnost zelo pomembna, če hočemo dobro obvladati za naše uporabnike bistvene spretnosti, kot so poslušanje in postavljanje vprašanj, krepitev moči, opolnomočenje in zagovorništvo.

1. 6. 4. METODA OPOLNOMOČENJA

Opolnomočenje je metoda v socialnem delu. Z njenim izvajanjem uporabnik pridobiva občutek, da je vse bolj sposoben odločati o svojem življenju. Na ta način krepimo tisto pot in odločitve, ki jih je uporabnik naredil sam zase in mu pomagamo spoznavati in razumeti družbene in osebnostne ovire v njegovem življenju. Z opolnomočenjem spodbujamo človeka, da razvije tiste sposobnosti, s katerimi lahko razširi svoj vpliv in sposobnosti za uporabo moči. S tem krepimo tudi občutke samozavesti in postopoma pri osebi dosežemo, da začne uporabljati vzvode moči ter deluje tako, da pride do premika moči.

Bistvo opolnomočenja je v tem, da se uporabnik čuti koristnega ter si osmisli preteklo travmatično situacijo. Do tega največkrat pride s sodelovanjem v procesih pomoči. Ljudje lahko svoje stiske in težke življenjske situacije, ki so jih preživeli, transformirajo v kreativno moč, s katero pomagajo ljudem, ki doživljajo podobno, kot so nekoč doživljali sami.

»V socialnem delu razumemo moč kot interpersonalno razmerje, katerega smisel je opolnomočenje uporabnikov.« (Zaviršek, Zorn, Videmšek 2002: 63)

Srečo Dragoš (2005) nas opozarja, da je v naši literaturi prevod izraza empowerment kot opolnomočenje, preozek. Izraz opolnomočenje označuje prizadevanje v smeri

»polnomočnosti« oz. »polnomočja«. Pojem v bistvu izhaja iz pravne terminologije in pomeni, da je nekdo ali nekaj dobil(o) polno veljavo. Pravi, da je značilnost opolnomočenja redistribucija virov moči z enega akterja na drugega, kar pa je le eden od možnih načinov krepitev moči, ki ni ne edini in ne najpogostejši.

1. 6. 5. KREPITEV MOČI V SOCIALNEM DELU

Socialno delo, ki temelji na načelu krepitev moči, je usmerjeno v podporo uporabnika, da ta pridobi kontrolo in vpliv nad svojim življenjem.

»Formula je preprosta: mobiliziraj moč klientov (talente, znanja, sposobnosti, vire), podpri njihova prizadevanja, da dosežejo svoje cilje in vizije, in uporabniki bodo izboljšali svojo kvaliteto življenja, tako da bo v skladu z njihovimi predstavami o kvaliteti. Čeprav je recept preprost, zahteva trdo delo.« (Dennis Saleebey 2002: 2)

Cilj reševanja kompleksnih socialnih problemov ljudi v socialnem delu je jasno postavljen, delo namreč moramo zastaviti tako, da bo strokovna pomoč krepila uporabnikovo moč. V jeziku socialnega dela govorimo o odkrivanju kompetentnosti uporabnika, virov v njem in v njegovem okolju. Nagovorimo torej njegovo upanje in sanje. V socialnem delu z otroci in mladostniki s posebnimi potrebami, nikoli ne gre zgolj za reševanje težav, ki jih uporabnik sam ne more rešiti, temveč je dober izid vedno tudi izboljšanje kvalitete življenja.

Gabi Čačinovič Vogrinčič (2005: 58) poudarja, da delati iz perspektive moči pomeni, da smo se odločili, da s svojim znanjem in spoštljivim ravnanjem, omogočimo ljudem izkušnjo, da so kompetentni za svoje življenje, izkušnjo samospoštovanja in osebnega dostojanstva. Edinstveni delovni projekt pomoči se soustvarja iz perspektive moči.

Omenjena avtorica dalje pravi, da je vir moči predvsem dialog, ki raziskuje in odkriva uresničljive alternative. Vir moči je tudi jasno formuliran delež v skupnem projektu. Ko socialna delavka sprejme zelo osebno odločitev, da bo ravnala iz perspektive moči, se fokus socialnega dela premakne od problemov in rešitev zanje k novim možnostim v življenju.

»V socialnem delu dostikrat pravimo, da delamo iz perspektive moči. To pomeni, da smo najprej pozorni na vse tisto, kar je dobro, na tisto, kar človek zna in zmore. Ne zanikamo slabosti, napak, vendar delamo na tistem, kar človek že ima.« (Čačinovič Vogrinčič 2005: 59)

Socialno delo v smeri krepitve moči je dobro navodilo tudi za delo z otroci in mladostniki s posebnimi potrebami. Ti so v preteklosti v primerjavi z otroci brez posebnosti v razvoju, veliko izgubili, veliko jim je bilo na nek način ukradenega. S pomočjo, usmerjeno v krepitev moči, jim lahko velik del izgubljenega oz. ukradenega vrnemo.

Uporabnikovo moč lahko krepimo na več različnih načinov oz. ravnanj z viri moči:

- z aktiviranjem obstoječih virov (povečamo moč z uporabo že obstoječih virov, ki so že navzoči v okolju uporabnika in jih je treba le pretvoriti iz potencialne v aktualizirano obliko),
- s kreiranjem novih virov (ustvarjanje novih virov je predvsem inovacija v odnosih),
- s povečevanjem dostopnosti virov moči,
- z redistribucijo virov (sem sodi tudi opolnomočenje),
- z mediacijo (nepristransko posredovanje med sprtima stranema).

1. 6. 6. ZAGOVORNIŠTVO V SOCIALNEM DELU

»Zagovorništvo je postopek nudenja pomoči uporabnikom, da se jih sliši ter da tudi ustanova odgovori pozitivno. Vsak strokovni delavec, še zlasti ključni delavec, opravlja pomembno vlogo zagovornika posameznega uporabnika.« (David in Althea Brandon 1992: 35)

T. Lamovec (2006: 223) razume zagovorništvo kot poskus uravnoteževanja razmerij moči med ustanovo in njenimi uporabniki ter posredovanje pri nesoglasjih. V razvitem svetu obstaja več oblik zagovorništva, vsem pa je skupno to, da je zagovornik, pogosto edina oseba, ki je povsem na strani uporabnika in se zavzema za dosledno spoštovanje njegovih pravic. Zagovorništvo pa ima še druge cilje; prizadeva si navezati pristen osebni stik s posameznimi uporabniki in jih spodbujati, da ob zagovornikovi zaščiti, prevzamejo aktivno vlogo pri uveljavljanju svojih interesov.

Poznamo več vrst zagovorništva:

- *Profesionalno zagovorništvo*; k kateremu prištevamo pravno in psihosocialno zagovorništvo. Ta oblika zagovorništva je namenjena zlasti osebam, ki so hospitalizirane v duševnih bolnišnicah in drugih ustanovah zaprtega tipa.

Namenjeno je predvsem zaščiti njihovih pravic. Izvajalci profesionalnega zagovorništva so strokovni delavci (socialni delavci, pravniki in drugi strokovnjaki), ki pri svojem delu upoštevajo perspektivo uporabnikov. Svoje delo opravljajo proti plačilu.

- *Laično zagovorništvo*; nastalo je prav z razlogom, da bi duševno prizadetim otrokom zagotovili življenje, kakršnega živijo ostali ljudje. Laični zagovornik bi naj bila ugledna oseba, ki pa za svoje delo ni plačana in ni odvisna od ustanove. Ta vrsta zagovorništva je zlasti koristna za osebe, ki se niso zmožne same zavzeti za svoje pravice in so v nevarnosti, da jih družba potisne na rob ali celo izključi. Zagovornik tem osebam omogoči stik z uglednimi ljudmi v skupnosti, ki so pripravljeni prisluhniti njihovim potrebam ter jim stati ob strani pri varovanju in uresničevanju njihovih pravic. O laičnem zagovorništvu govorimo tudi takrat, kadar gre za obliko vrstniškega, starševskega in civilnega zagovorništva.
- *Samozagovorništvo* bi lahko opredelili kot proces, v katerem posameznik ali skupina deluje v korist svojih potreb in interesov. Samozagovorništvo je tesno povezano s tem, kako naj ljudje znova pridobijo moč in nadzor nad svojim življenjem. Gre torej za vprašanje moči. Samozagovorništvo je glavni cilj zagovorništva in velikokrat pripelje h kolektivnemu zagovorništvu.
- *Kolektivno zagovorništvo*; pri tem se uporabniki združujejo, da bi dosegli spremembe, ki si jih želijo. Uporabnik, ki se nauči govoriti v svojem imenu, se namreč lahko zavzame tudi za druge oz. za skupne cilje.
- *Zagovorništvo kot socialna oz. politična akcija*; kjer gre za prizadevanje uporabnikov in zagovornikov za spremembo diskriminatornih praks in zakonov, vzpostavitev ustreznih služb v skupnosti, katere bi naj omogočale samostojnost uporabnikov, spremembo javnega mnenja in predsodkov do ljudi s posebnimi potrebami, odstranitev arhitektonskih ovir v mestu...

Značilnosti zagovorništva v socialnem delu:

- Upoštevanje perspektive moči, saj je premik moči pogoj za enakovrednejše odnose. Človek, ki je opolnomočen, bo opolnomočil drugega človeka in tako krepil ter širil mrežo enakopravnih odnosov.

- Akcijska naravnost; to pomeni, da se zagovorniki in zagovornice zavedajo, da je za doseganje sprememb, nujno potrebna akcija.
- Nasprotovanje krivičnim družbenim strukturam, diskriminatornim praksam in predsodkom.
- Delovanje na osebnem in širšem, političnem nivoju; socialna delavka oz. delavec upošteva načelo »osebno je politično« in obratno ter razume, da sta svoboda in enakost drugih tudi njena oz. njegova svoboda in enakost.
- Vztrajnost in optimizem. (Zaviršek, Videmšek, Zorn 2002: 117 – 118)

Zagovorništvo razumemo tudi kot proces emancipacije uporabnika, ki pomeni proces popravljanja škode, ki jo je utrpel uporabnik.

»Uporabniku moramo vedno znova pokazati, da je njegovo doživljanje veljavno, da je smiselno, pa čeprav v družbenem smislu morda ne najustreznejši odgovor na situacijo. Uporabnik se mora znova naučiti zaupati svojemu doživljanju in se prepričati, da je njegovo doživljanje smiselno povezano z zunanjimi dogodki. Kar zadeva pretirano varovanje, velja, da praviloma ne storimo ničesar namesto uporabnika ali za njega, še manj za njegovim hrbtom, temveč, kadar je le mogoče, skupaj z njim. Postopoma mu prepustimo aktivno vlogo, vendar mu še vedno stojimo ob strani.« (Lamovec 2006: 232)

Zagovorništvo je, kot vidimo zelo pomembno pri delu z osebami s posebnimi potrebami, saj omogoča in pomaga ljudem izraziti njihove želje in potrebe, jim zagotavlja uresničitev pravic ter s tem bistveno vpliva na izboljšanje kakovosti njihovega življenja. Otroci in mladostniki s posebnimi potrebami lahko tako postopoma pridobijo občutek kontrole nad lastnim življenjem, zaupanje vase ter s tem tisto, kar je bistvenega pomena, samostojnost.

»Bistvo zagovorniškega načela je torej v tem, da omogočimo ljudem, da se aktivno vključijo v reševanje svojih problemov, in to v smeri, ki so si jo sami načrtali.« (Lamovec 1998: 142)

1. 6. 7. SAMOPOMOČ

»Samopomoč je socialni vzgib v človeku, da si skuša sam rešiti svoje stiske ali pa okrepiti svojo socialno klenost za kljubovanje težavam. Prav tako je samopomoč tudi, ko si ljudje

pomagajo med seboj v zakonu, družini, med prijatelji, sorodniki, sosedi, delovnimi tovariši, sotrpini v podobni stiski in v drugih temeljnih človeških skupinah, skratka »domači«, kjer težava enega, povzroča stisko tudi drugim. Ko namreč rešujejo težave »svojih«, rešujejo s tem svojo lastno stisko, ki jo doživljajo zaradi njihove težave.« (Ramovš 1995: 69)

Samopomoč je danes ena izmed glavnih virov preventive in pomoči v psihičnih krizah in stiskah. Organizacije za samopomoč so zelo raznolike, družijo jih pravzaprav le to, da združujejo osebe s podobnimi problemi na enakopravni ravni. Značilnost skupin za samopomoč je, da so prostovoljne, razmeroma majhne in da služijo obojestranski pomoči članov pri doseganju specifičnega cilja. Skupino sestavljajo enakovredni člani, kar predstavlja predpogoj za resnično emancipacijo in prevzemanje nadzora nad lastnim življenjem. Člane skupine za samopomoč družijo podobne težave, katere premagujejo s skupnimi močmi in na ta način lažje dosežejo želene socialne in osebne spremembe. Poudarek je na prevzemanju odgovornosti in sodelovanju. Predvsem pa je pomembno to, da je vodja skupine enak njenim članom, njegova dodatna skrb je le koordinacija skupine.

Najpomembnejše funkcije samopomoči so:

- čustvena opora
- prisotnost vzornikov
- skupna ideologija
- dostopnost ustreznih informacij
- izmenjava izkušenj o načinih spoprijemanja s skupnim problemom
- možnost pomagati drugim
- druženje
- občutek, da nadzirajo in obvladujejo svoje življenje. (Lamovec 2006: 207)

Skupina za samopomoč pomaga svojim članom, da premagajo občutke nemoči. Vsaka skupina ima tudi svojo filozofijo oz. ideologijo, ki je podlaga za razumevanje problemov članov. Kolikor se lahko člani poistovetijo s to ideologijo, toliko koristi dejansko imajo od skupine.

Medsebojna pomoč ima več koristnih učinkov. Dajanje pomoči namreč koristi tako tistemu, ki jo prejema, kot tistemu, ki jo daje. Tisti, ki pomoč daje, s tem pridobi občutek, da dela nekaj smiselnega, socialno priznanega. Posledično se poveča njegov občutek učinkovitosti in

lastne vrednosti. S pomočjo drugim pa oseba hkrati odkriva strategije za spoprijemanje s problemom, katere bo kasneje lahko uporabila za reševanje lastnih problemov. Skupina za samopomoč deluje kot gibanje, katerega člani pomagajo drug drugemu, da se naučijo pomagati sebi. Samopomoč je v bistvu najuspešnejše sredstvo za odpravo nemoči.

Skupina ne postavlja diagnoz in tudi ne odloča o tem, kaj mora nekdo spremeniti. Delovanje skupine je usmerjeno predvsem na odkrivanje in prepoznavanje izvirov trpljenja, ki jih vidi zlasti v medosebnih odnosih in življenjskih okoliščinah. Ko začne uporabnik prepoznavati te izvire, se lahko z njimi ob podpori skupine spoprime na načine, katere sam izbere. Uporabnik na ta način z lastnimi močmi aktivno posega v svoje življenje. (Lamovec 2006: 217)

V skupini za samopomoč se odvijajo naslednji procesi:

- Člani razvijejo identifikacijo z referenčno skupino.
- Skupina enakopravnih članov razvija in spodbuja sporazumevanje, ki je zaradi podobnih izkušenj, odkrito in zaupno.
- Skupina razvija ustreznejše oblike socializacije in pogosto postane osrednja oporna točka v življenju uporabnika.
- Člani drug drugemu nudijo čustveno oporo.
- Sodelovanje v skupini izboljša status posameznika in s tem zmanjšuje občutek stigme. Pripadnost skupini utrjuje identiteto posameznika in povečuje odpornost na socialne pritiske okolice.
- Skupina pomaga pri oblikovanju skupnih vrednot, med katerimi je najpomembnejša vzajemna pomoč.
- Skupina obravnava uporabnika kot produktivni subjekt, kar povečuje občutek moči za izbiranje lastnega življenjskega sloga.
- Cilji skupine za samopomoč so razvijati ustrezno samopodobo, pomoč članom, da razvijejo učinkovitejše načine obnašanja, izrazijo čustva, sprejmejo same sebe in okolico, povečanje zmožnosti premagovanja problemov, premagati občutke izoliranosti.

Zelo pomembne se mi zdijo skupine za samopomoč staršem otrok in mladostnikov s posebnimi potrebami. Kljub izobrazbi in raznim usposabljanjem, namreč nobeden strokovnjak

ne more točno vedeti, kako se počutijo straši teh otrok oz. mladostnikov, to lahko vedo le tisti, ki so sami doživeli to izkušnjo.

Skupine za samopomoč izboljšajo socialne mreže uporabnikov, saj kot pravi Ramovš: »Brez medčloveških razmerij ne moremo preživeti, brez medčloveških odnosov pa nehamo biti ljudje.« (Ramovš 1995: 59 – 60)

1. 6. 8. VZPOSTAVLJANJE DELOVNEGA ODNOSA IN OSEBNEGA STIKA V SOCIALNEM DELU

Za uspešno reševanje problemov v socialnem delu je potrebno odnos med socialno delavko/delavcem in uporabnikom/uporabnico definirati kot delovni odnos.

»Delovni odnos uporabnike in socialne delavce definira kot sodelavce v skupnem projektu, ki imajo nalogo, da soustvarijo deleže v rešitvi. Delovni odnos omogoči, da je ustvarjanje rešitev za kompleksne probleme ljudi zastavljen vsakokrat znova kot izviren delovni projekt.« (Čačinovič Vogrinčič, Kopal, Mešl, Možina 2005: 9)

Prva naloga socialnega delavca v procesu pomoči, je torej, da vzpostavi delovni odnos. Elementi delovnega odnosa so:

- dogovor o sodelovanju
- instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev
- osebno vodenje
- perspektiva moči
- etika udeležnosti
- znanje za ravnanje
- ravnanje s sedanjostjo in koncept so-navzočnosti.

Koncept delovnega odnosa je dopolnjen tudi s konceptom izvirnega delovnega projekta pomoči, ki ga v delovnem odnosu soustvarjamo. Soustvarjene rešitve, zaželeni razpleti, kateri se oblikujejo v tem delovnem odnosu, se prevajajo v akcijo, v dejanja in v konkretne korake, ki udejanjijo dogovore.

Projekti pomoči so izvirni, ker se vsakokrat na novo in posebej oblikujejo za vsakega uporabnika, za vsako družino, za vsako skupino udeleženi v problemu in so soustvarjeni skupaj z njimi in zanje.

Socialno delo je nastalo kot stroka prav zato, da se odzove na posebnosti, drugačnosti in ustvari nove možnosti tam, kjer zgolj znotraj običajnega, znanega, rešitve ni mogoče najti.

Ti projekti so delovni, ker v vsakdanjem jeziku in v vsakdanjem življenju ljudi, konkretizirajo dogovorjene spremembe, naloge, delež posameznika in roke skupaj z dogovorom za naslednji sestanek. Poudarek je na delu, torej na sodelovanju in na aktivnostih, ki sledijo iz opravljenega dela v delovnem odnosu.

»Odnos med svetovalcem in svetovancem ni prijateljski odnos, ker ni na enakovredni ravni, je prostorsko in časovno omejen in vključuje poklicno delo. Kljub temu pa ima vse značilnosti dobrega intimnega odnosa: vključuje empatijo, spoštovanje in iskrenost.« (Lamovec 1998: 316)

Empatija pomeni, da razumemo svet uporabnika na način, ki ga vidi sam. Stvari torej vidimo iz njegovega zornega kota, zlezemo v njegovo kožo in se postavimo na njegovo mesto. Pri tem pa si moramo jasno razmejiti kaj je naše in kaj uporabnikovo doživljanje. Pretirana empatija tudi ni dobra.

Temeljnega pomena je tudi *spoštovanje*. V uporabniku namreč moremo videti človeka, ne pa le zbirke motenj. Človeško bitje zasluži spoštovanje, ne glede na to, kako hude so njegove motnje. Če ga ne moremo sprejeti takega, kot je, mu namreč ne bomo mogli pomagati. Spoštovanje pomeni upoštevanje potreb drugih oseb, katerega spremljata tudi toplina in naklonjenost. Sestavni del spoštovanja pa predstavlja prav tako odkritost in iskrenost. Spoštovanje se največkrat kaže v tem, da uporabnika pozorno poslušamo in si prizadevamo, da ga razumemo.

Velik pomen v svetovalnem odnosu pripisujemo *iskrenosti*. Iskren svetovalni odnos je tisti, v katerem svetovalec nastopa kot človek, tak kot je, s svojimi dejanskimi občutji in torej ne igra vloge. To ne pomeni, da svetovalec vedno izrazi svoja čustva, pomembno pa je, da je tisto, kar izrazi, resnično.

Razvijanje pozitivnega osebnega odnosa med socialnim delavcem in uporabnikom, z vidika socialnega delavca, lahko olajšajo različni dejavniki:

- empatično razumevanje
- neposredna toplina in pozitivna drža

- kongruentnost
- postavljanje meja in konfrontacija.

Dobro oporo za izpopolnjevanje socialno delavskega ravnanja v delovnem odnosu dajejo *Lüssijeva metodična načela sistemskega socialnega dela*:

- načelo instrumentalne definicije problema in soustvarjanje rešitev,
- načelo vsestranske koristnosti,
- načelo interpozicije,
- socialno ekološko načelo,
- načelo pogajanja,
- načelo sodelovanja,
- načelo odpiranja problema.

V okvir soustvarjanja in vzdrževanja zelenih sprememb sodijo koncepti, kot so pridruževanje in možnost različnih izbir. V našem primeru gre predvsem za iskanje virov moči otrok in mladostnikov s posebnimi potrebami, za odkrivanje njihovih želja in interesov. Širjenje socialne mreže je pri tem bistvenega pomena, saj na ta način OPP omogočimo resnično vključitev v družbo in njeno sprejemanje. Pri metodi dela z mrežami, socialno delo išče pomočnike oz. sodelavce v neformalnem in formalnem okolju.

Elementi dobrega, spoštljivega odnosa, ki temelji na zaupanju, so terensko delo, prostovoljno delo, socialno delo z mrežami in transparentnost vlog. Pri tem moramo upoštevati, da smo vsi udeleženi v interakciji v vzajemni odvisnosti. Zavedati se moramo, da so pri socialnem delu pomembna predvsem jaz – ti sporočila in vključenost socialnih delavcev v sistem opazovanja, kjer opazujemo in smo hkrati opazovani.

Za celostno obravnavo otroka oziroma mladostnika s posebnimi potrebami je potrebno intenzivno sodelovanje, timsko in interdisciplinarno delo, pri katerem so naloge vseh udeležencev natančno določene in tudi ustrezno razdeljene.

Bistva tistega, kar si prizadevamo narediti, ne moremo definirati. Naše delo z ljudmi s posebnimi potrebami je kot regratov cvet v vetru, ki iz trenutka v trenutek spreminja smer. Vsi papirji, opomniki, vse poklicno usposabljanje in natančno planiranje na svetu, ga ne bi

mogli ujeti. Veliko je zabave, zadovoljstva, smeha in včasih solz in žalosti. Vsakokrat, ko poskušamo ljudi nadzirati, nekaj umre. To namreč pomeni, da jih ne sprejemamo takšnih, kot so.

»Imamo besede, definicije, predpise, ki se redno ponavljajo v naših terapevtsko vzgojnih programih, tako da skoraj pomenijo njihovo hrbtenico. Ena od teh je spreje(ma)ti. Dejansko za nas sprejemanje ni samo faza nekega programa, ampak ima večje razsežnosti, pomeni, da vse poslušamo in smo do vseh pozorni, brez razlikovanja in brez predsodkov.«

(Picchi 1995: 44)

Pomembno vodilo pri socialnem delu z otroci in mladostniki s posebnimi potrebami, bi nam moralo biti naslednje:

*Vsak človek je zase svet,
čuden, svetel in lep,
kot zvezda na nebu.*

(Tone Pavček)

2. PROBLEM

Problematika, povezana z otroci in mladostniki s posebnimi potrebami, me že nekaj časa zelo zanima. Tekom študija smo veliko govorili o tej temi. Prav tako sem se z osebami s posebnimi potrebami velikokrat srečala tudi v svoji neposredni okolici. V četrtem letniku sem obvezno prakso opravljala v ustanovi, ki vključuje otroke in mladostnike s posebnimi potrebami, kar je še dodatno vzpodbudilo moje zanimanje za to populacijo in končno botrovalo odločitvi, da napišem diplomsko nalogo na to temo. Želela sem si namreč odgovoriti na vprašanje, kaj lahko kot socialni delavci naredimo, ne namesto njih, ampak skupaj z njimi, da bo naš skupni svet lepši in boljši, saj navsezadnje na vse ljudi sije enako sonce.

Z raziskavo sem želela ugotoviti kaj konkretno lahko socialno delo ponudi in da otrokom in mladostnikom s posebnimi potrebami, na kakšen način lahko socialni delavci in drugi strokovnjaki pripomoremo k izboljšanju kvalitete njihovega življenja.

Zanimalo me je predvsem, kako deluje socialno delo na tem področju ter kakšna je njegova vloga in pomen pri delu z omenjeno populacijo. S kakšnimi težavami se srečujejo socialni delavci pri svojem delu in kako le – te rešujejo. Med drugim sem želela ugotoviti, kakšen je pomen timskega dela v ustanovah oz. organizacijah, ki vključujejo otroke in mladostnike s posebnimi potrebami ali se ukvarjajo le z njimi.

Želela sem tudi zvedeti, kakšne so reakcije oziroma funkcije države na tem področju (ali nameni država dovolj sredstev in pozornosti otrokom in mladostnikom s posebnimi potrebami).

V zvezi s to temo pa me je prav tako zanimala zadovoljnost uporabnikov in socialnih delavcev, vključevanje staršev oziroma družine v obravnavo otrok in mladostnikov ter reakcije okolice nanje (sprejemanje ali stigmatiziranje in etiketiranje).

Cilj raziskave je torej ugotoviti po katerih metodah in načinih dela najpogosteje posegajo socialni delavci pri delu z otroci in mladostniki s posebnimi potrebami in katere izmed teh so najbolj relevantne, uporabne in koristne, ne samo v teoriji, ampak tudi v praksi.

3. METODOLOGIJA

Raziskava v moji diplomski nalogi je kvalitativna analiza podatkov, ki sem jih dobila z izvedbo intervjujev socialnih delavcev, ki se ukvarjajo z otroci in mladostniki s posebnimi potrebami v različnih, tej populaciji namenjenih ustanovah.

Intervjuje sem izvedla s pomočjo nestandardiziranega vprašalnika, kar pomeni, da sem si vprašanja vnaprej le okvirno sestavila in jih nato glede na povedano, tekom posameznega intervjuja, prilagajala. V primeru, da je oseba, s katero sem opravljala intervju, pri nekem vprašanju navedla podatke, ki so se hkrati nanašali tudi na katero drugo vprašanje, tega vprašanja nisem ponavljala.

Vsa vprašanja so bila odprtega tipa in so zajemala teme, na katere sem želela z raziskavo odgovoriti. Te sem omenila že v predhodnem poglavju, pri opisovanju problema. Okvirnih vprašanj je bilo 16. Nanašala so se tako na socialnega delavca kot na uporabnika. V raziskavi mi je torej kot merski instrument služil vprašalnik, katerega prilagam v dodatku naloge.

Populacija, katero sem zajela v raziskavi, so socialni delavci, ki delajo na področju dela z otroci in mladostniki s posebnimi potrebami. Osredotočila sem se na ožje in tudi širše mariborsko področje, saj prihajam iz tega območja in mi je bilo zato to najbližje. Glede na dostopnost in pripravljenost za sodelovanje, sem v času od februarja do maja 2008, opravila sedem intervjujev s socialnimi delavci iz naslednjih ustanov, organizacij oz. zavodov: *Varstveno delovni center Karitas, Osnovna šola Gustav Šilih, Dom Antona Skale, Osnovna šola Miklavž na Dravskem polju, Center za sluh in govor Maribor, Mladinski dom Maribor in Javni zavod Dornava.*

V nadaljevanju bom te zaradi anonimnosti, simbolično preimenovala. Podrobni zapisi intervjujev pa so priloženi v dodatku.

Kot sem že omenila, sem intervjuje opravljala v času med mesecem februarjem in majem letošnjega leta. S socialnimi delavci sem se zanje predhodno dogovorila po telefonu. Pojasnila sem jim za kaj gre ter da bi mi njihova pomoč prišla zelo prav pri diplomski nalogi. V večini sem dobila pozitiven odziv. Vsi intervjuji so potekali osebno in na delovnih mestih intervjuvancev. Trajali pa so večinoma dve uri. Posebnih motenj med intervjuji, ki bi vplivale na verodostojnost podatkov, ni bilo. Vsi socialni delavci so brez zadržkov odgovorili na vsa

moja vprašanja. Navdušena sem bila nad njihovo pripravljenostjo za pomoč in sodelovanje. Dobila sem ogromno pozitivnih vtisov in izkušenj, saj so bile reakcije socialnih delavcev zelo dobre in vzpodbujajoče.

Med intervjuji sem odgovore na vprašanja ročno zapisovala. Takoj po intervjujih pa sem pridobljene podatke, ko so bili ti še najbolj sveži, računalniško zapisala. Pri tem sem pazila, da mi kakšen podatek ne bi ušel.

Pridobljene podatke sem nato kvalitativno obdelala s pomočjo kodiranja.

Določila sem 16 kod, katere sem razdelila na dve skupini; ena skupina se nanaša na socialnega delavca, druga pa na uporabnika:

1. SKUPINA KOD: SOCIALNI DELAVEC:

1. Doktrina socialnega dela (načini dela, tehnike, pristopi)
2. Metode socialnega dela (socialno delo s posameznim primerom, socialno delo s skupino, skupnostno socialno delo)
3. Timsko delo
4. Vloga oz. pomen socialnega dela v ustanovi
5. Izobraževanja
6. Socialno delo izboljša kvaliteto življenja OPP
7. Supervizija
8. Sindrom izgorevanja in preobremenjenost
9. Uspešnost pri delu
10. Zadovoljstvo oz. ljubezen do dela

2. SKUPINA KOD: UPORABNIK:

11. Počutje uporabnikov
12. Vključenost oz. sodelovanje staršev
13. Terapije, treningi soc. veščin, skupine za samopomoč...
14. Vključevanje v okolico/sprejemanje
15. Etiketiranje in nalepke OPP
16. Sredstva oz. pozornost države

Posameznim kodam sem nato pripisovala izjave socialnih delavcev. Pojme, ki so se mi v njihovih izjavah zdeli še posebej pomembni, sem označila. Na ta način sem prišla do naslednjih rezultatov.

4. REZULTATI

Prvi skupini kod, ki se nanašajo na socialnega delavca, sledijo naslednji rezultati:

1. KODA: Doktrina socialnega dela (načini dela, tehnike, pristopi)

Oseba iz ustanove »Borov gaj«: »Tukaj se torej izraža **načelo o skupnem iskanju rešitev**.

Veliko delamo tudi na **opolnomočenju** uporabnikov. Čim bolj jih skušamo usmerjati k **samostojnejšemu življenju**: učimo jih kako se nakupuje, kuha, kako se pogovarjati z uradnimi osebami, kako pisati razne prošnje, dopise itd.«

Oseba iz ustanove »Bela skala«: »V procesu pomoči učencu je potrebno proučiti vse možnosti, katere bi bile otroku v največjo korist. Imenuje se **strokovna skupina**, katero sestavljajo ravnateljica, razrednik, specialni pedagog, pedagog ali socialni delavec in starši. Ti skupaj v 30 dneh **izdelajo individualizirani program**, ki vsebuje splošne podatke o otroku in individualne cilje, ki predstavljajo minimum za napredovanje v višji razred.

Otrok je tako deležen **dodatne strokovne pomoči na različne načine**. Lahko se dodatna pomoč izvaja v razredu (strokovni delavec, največkrat specialni pedagog, je prisoten pri pouku in učencu nudi dodatno razlago snovi, mu pomaga pri reševanju nalog, ga spodbuja, opazuje...), individualne ure pomoči se izvajajo večinoma po pouku, ali pred poukom, izjemoma tudi vmes. Pri mlajših je to največkrat v **obliki razvijanja gibalno-motoričnih sposobnosti, ročnih spretnosti, govora...** Pri starejših pa individualne ure največkrat zajemajo **učno pomoč**.

Za otroke s posebnimi potrebami se izvaja **nacionalni preizkus znanja** (9.razred) na **prilagojeni način**. Imajo lahko različne pripomočke (npr. večje liste), prilagojeni so tudi načini izvedbe preizkusa (npr. čas je podaljšan za 50%, vmes sta dva odmora po 10 minut), možno je tudi pisanje v posebnem prostoru.«

Oseba iz ustanove »Modro morje«: »K doktrini socialnega dela prištevam predvsem **svetovanje in raziskovanje**, kaj je na tem področju sploh pomembno, saj dom obstaja že petdeset let, jaz sem pa tukaj zaposlena tri leta, kot prva svetovalna delavka.

Pri svojem delu uporabljam **smernice svetovalnega dela v šolstvu**, kjer naj bi se soc. delo nanašalo na **svetovanje, povezavo med vodstvom, starši in zunanjim okoljem**. Kadar zaznam, da ima kak otrok težave oz. probleme, sama pristopim. Največkrat pa se zgodi, da v

teh primerih pridejo otroci oz. mladostniki sami k meni ali me na težave opozorijo starši ali vzgojitelji.

V primeru, da pride do konflikta med otrokom in vzgojiteljem, rešujemo problem takole; najprej se pogovorim z otrokom, da dobim podrobne informacije o tem kaj ga moti, zakaj je prišlo do konflikta. Potem se pogovorim z vzgojiteljem, da slišim še njegovo zgodbo in nato se vsi usedemo skupaj in poskušamo najti skupno rešitev tega problema (**mediacija**).«

Oseba iz ustanove »Rdeča zvezda«: »Za socialno delo bi lahko dejali, da **je stroka, ki deluje izven trdnih institucionalnih prostorov**. Nima svojega prostora, **deluje med ljudmi**, uporablja njihovo govorico in logiko, ki je podobna vsakdanji. Socialno delo ni stroka, ki bi imela vnaprej kodirane metode, prilagaja jih konkretni situaciji in jih glede na situacijo vedno znova tudi vzpostavlja. Je stroka, ki **deluje v nepredvidljivih situacijah**, kjer je potrebno **ustvarjalno reševanje razmer**. Včasih pa niso potrebne velike besede, velika dejanja, dovolj je le prijazen nasmeh in vzbuditi občutek, da si tam, da obstajaš, da si na razpolago in da vidiš s srcem...«

Oseba iz ustanove »Toplo sonce«: »Kot socialna delavka se največ ukvarjam z **družinskimi situacijami in problematikami** naših učencev. V sklopu tega **obiskujem družine na domu**, če se mi zdi to potrebno ali če potrebe po tem zazna kakšen učitelj. Na ta način ugotovimo kakšna je dejanska situacija in kakšne so razmere otrok doma. Kadar je družinsko stanje slabo ali če otroci prihajajo iz oddaljenih krajev, so nameščeni v rejniške družine. Obravnavam pa tudi **socialne stiske – pomoč**, skrbim za regresirano prehrano, regresiranje šole v naravi., urejam prevoze otrok s šolskim avtobusom ali kombijem, sodelujem s srednjimi šolami, urejam preventivne vsakoletne zdravstvene in zobozdravstvene preglede, urejam letovanja otrok v zdravstvenih kolonijah Seveda pa velik del mojega dela predstavlja **svetovanje** ali **zgolj pogovor z otroci, starši in strokovnimi sodelavci**.«

Oseba iz ustanove »Beli oblak«: Za doktrino socialnega dela pri nas bi lahko rekla, da se predvsem odraža v **podpori staršem**, v smislu **informiranja** in v **skupnem iskanju rešitev različnih problemov**. V šoli tipičnega socialnega dela ni, je bolj **svetovalno, vzgojno izobraževalno delo**. Veliko pa je odvisno tudi od tega ali si sam ali strokovni delavci delajo kot tim. Lahko bi rekla, da je moje delo bolj delo za učence, kot pa delo direktno z njimi.

Socialno delo deluje tudi **kot podporni element pri delu učiteljem** – posveti predvsem glede **družinske problematike, nudenje raznih informacij, podpora**. Veliko **kontaktiram z**

zunanji instituciji – ponudbe raznih dejavnosti za otroke, predstave, nastopi, vzgojna problematika. Spremljanje otrok na razne športne dejavnosti, kulturne dneve, zaključne izlete, športne dneve...«

Oseba iz ustanove »Zeleni hrast«: »Za našo ustanovo je značilno predvsem **svetovanje, interveniranje, priskrba** raznih stvari otrokom in mladostnikom, **sodelovanje** z drugimi pomembnimi institucijami. Veliko delamo na **perspektivi moči**, pri tem se osredotočamo na sedanjost, da bo otrokom lažje v prihodnosti. OPP je potrebno ponudi predvsem **znanje za ravnanje**, saj tega najbolj rabijo. Veliko je tudi **osebnega vodenja** otrok z vedenjskimi in čustvenimi motnjami.«

Iz zgoraj navedenih izjav socialnih delavcev sem ugotovila, da se doktrina socialnega dela pri delu z OPP nanaša predvsem na opolnomočenje uporabnikov in v povezavi s tem na usmerjanje k samostojnejšemu življenju. Na tem področju se veliko dela na perspektivi moči. Socialno delo pa je stroka, ki deluje med ljudmi in mora zato doktrino svojega dela nenehno prilagajati glede na razne nepredvidljive situacije, da je reševanje razmer čim bolj ustvarjalno in glede na dano situacijo najprimernejše. Pri tem je zelo pomembno načelo o skupnem iskanju rešitev.

Socialno delo na tem področju velikokrat deluje kot podporni element uporabnikom, njihovim družinam in pri delu strokovnih sodelavcev. Bistvenega pomena je tudi informiranje in kontaktiranje z raznimi, za uporabnika pomembnimi, institucijami.

Pomemben del socialnega dela z otroci in mladostniki s posebnimi potrebami predstavlja svetovanje, interveniranje, raziskovanje, vzgojno in izobraževalno delo (predvsem v šolah), povezava in vključevanje v ožjo in širšo okolico, mediacija (zagovorništvo), reševanje družinske problematike in konkretnih socialnih stisk ter učna pomoč. Velikokrat pa je za uporabnike pomemben zgolj pogovor in zavest, da so od nekoga slišani.

2. KODA: Metode socialnega dela (metoda dela s posameznim primerom, delo s skupino, skupnostno socialno delo)

Oseba iz ustanove »Borov gaj«: »Delo v VDC je **skupinsko** in tudi **individualno**.«

Oseba iz ustanove »Bela skala«: »Vsi otroci so vključeni v **redne oddelke**, ob tem pa se **upoštevajo individualne razlike** in se organizira **dodatna strokovna pomoč**.«

Oseba iz ustanove »Modro morje«: »K metodam socialnega dela lahko uvrstim **nudenje individualne pomoči** učencem in dijakom, **skupinsko delo z učenci in dijaki** – preventiva (igralne urice za mlajše učence in pogovorne ure, klepetalnica za starejše učence in dijake **sodelovanje in povezovanje z zunanjimi institucijami** (s šolami, ki jih obiskujejo naši otroci, s centri za socialno delo, z zdravstvenimi domovi, s svetovalnim centrom).«

Oseba iz ustanove »Rdeča zvezda«: »Najpomembnejše je **konkretno delo s posameznikom**. Potrebna je pomoč pri prepoznavanju njegovih stisk, težav, skupaj z njim poiskati možne rešitve, seznaniti ga s pravicami, ki jih ima po naši zakonodaji ter z mrežo izvajalcev, ki mu lahko nudijo pomoč. V ta namen ves čas poteka **individualno svetovalno delo** in **delo v skupini**, nekateri varovanci pa se tudi enkrat tedensko vključujejo v skupine, ki delujejo po principu mladinskih delavnic.«

Oseba iz ustanove »Beli oblak«: »Najbolj se pri nas odraža **metoda skupinskega in individualnega dela**.«

Oseba iz ustanove »Toplo sonce«: . Za nas je značilna **individualizacija** in **timska obravnava**. Vsi otroci so večkrat na teden **individualno obravnavani**: logopedska in surdopedagoška obravnava, fizioterapevtska obravnava, delovna terapija, psihološka in socialna obravnava – po potrebi. Izvajamo tudi specifične metode razvijanja komunikacijskih sposobnosti pri otrocih z avtistično razvojno motnjo.«

Oseba iz ustanove »Zeleni hrast«: »Poudarek je **na individualnem delu s posameznikom** in hkrati **delu s skupino**.«

Socialni delavci, ki sem jih z raziskavo zajela, pri svojem delu z otroci in mladostniki s posebnimi potrebami, največkrat uporabljajo metodo dela s posameznikom – individualno delo in metodo skupinskega dela.

Tudi pri OPP, ki so vpisani v redne oddelke osnovne šole, se upoštevajo individualne razlike posameznikov.

3. KODA: Timsko delo

Oseba iz ustanove »Borov gaj«: »Najbolj se **dopolnjuje** delo socialnega delavca in pedagoga. Ta dva **skoraj skozi delata skupaj oz. timsko**. Vse se tako rekoč **dela timsko**.«

Oseba iz ustanove »Bela skala«: »Seveda pa je, kot sem že večkrat poudarila, pri tem **pomembno sodelovanje vseh** strokovnih delavcev šole, zunanjih strokovnih delavcev in staršev, **delo je timsko v vseh pogledih**.«

Oseba iz ustanove »Modro morje«: »**Timsko delo je zelo pomembno**. Vodim **projektne time** in v tem času se je tako rekoč izoblikovala že skoraj stalna timska zasedba. Med seboj si **zaupamo** in se **podpiramo**.«

Oseba iz ustanove »Rdeča zvezda«: »**Timsko delo je značilno za naš zavod**. Takoj ob sprejemu, ko se določi kaj se bo delalo, se določi tudi **strokovni tim**: pedagoška dejavnost ali psihologinja ali delovni terapevt, socialni delavec in psiholog sta prisotna pri vseh primerih.«

Oseba iz ustanove »Beli oblak«: »Na naši šoli delamo kot **strokovni tim**, ki vsebuje psihologa, pedagoga, socialnega delavca. Za ta tim je značilna **delitev dela**. Delo torej načrtujemo skupaj, vendar ima pri tem vsak svoje področje dela.«

Oseba iz ustanove »Toplo sonce«: »Pri nas se **vse dela timsko** (IP, razgovori, ob pojavu težav, ob napredovanjih). Timsko delo je zelo pomembno ob vprašanih integracije in nadaljnjega srednješolskega izobraževanja – **timsko priporočanje za SŠ**. Naše svetovanje, katerega otroka integrirati in kdaj, zahteva strokovno dobro premišljeno **timsko odločitev**.«

Oseba iz ustanove »Zeleni hrast«: »V naši enoti delujemo kot **tim štirih vzgojiteljev, različne izobrazbe**, vsi smo si **enakovredni, vsi sodelujemo**, naš **tim nima vodje**. Delo pri nas je že v **osnovi naravnano in organizirano kot timsko**.«

Timsko delo je v vseh ustanovah oz. organizacijah, ki sem jih z raziskavo zajela, zelo pomembno. Strokovne time povezuje zaupanje in podpora, delitev dela ter timsko odločanje.

Pri tem je pomembno sodelovanje vseh strokovnih sodelavcev, zunanjih strokovnih delavcev ter staršev. Člani tima so si med seboj enakovredni.

4. KODA: Vloga oz. pomen socialnega dela v ustanovi

Oseba iz ustanove »Borov gaj«: »Kadar imajo varovanci težave, je **vloga soc. delavca** predvsem **svetovati, skupaj z varovancem poiskati primerno rešitev**, kadar mu sam ne moreš pomagati, ker pač za vse zadeve nimaš pristojnosti, ga **napotiš k ustreznim strokovnjakom**. Veliko sodelujemo s CSD, kjer je naša oz. moja **vloga** predvsem **koordinacijska**. Večkrat varovance tudi kam **spremljam**, jim **pomagam** urediti določene zadeve, npr. glede invalidnine, zdravnikov, raznih potrdil...Zelo pomembno je tudi **sodelovanje s starši, družino in vključevanje v okolico**. Pomembno se mi zdi tudi, da jih učimo raznih vsakodnevnih spretnosti, se veliko pogovarjamo, se učimo veščin komunikacije, izražanja čustev na primeren način.«

Oseba iz ustanove »Bela skala«: »Mislim, da je **vloga socialnega dela** oz. šolske svetovalne službe pri delu z OPP **zelo pomembna**. Otroci pa se lahko vedno **obrnejo** na svetovalno službo, kadar imajo **težave, dvome**, kadar pride do raznih **nesoglasij**...pač do **raznih problemov**.

Menim pa, da je **najpomembnejša vloga socialnega dela v OŠ, zagotavljati enake možnosti** za vse, **ohranjati prijazno klimo v šoli** in se **potegovati za medsebojno spoštovanje**. Vsi smo različni in vsak zase je poseben, naš cilj pa je skupen: pomagati otroku in mu zagotoviti najboljše možnosti za razvoj in napredek.«

Oseba iz ustanove »Modro morje«: »Mislim, da je **najpomembnejša vloga soc. dela** pri nas predvsem **pomoč otroku ali mladostniku pri učenju**, pri **reševanju sporov** med njim in učitelji ali ostalimi otroci, pri **reševanju težav doma** ali kadar ima **težave s samim seboj**. Zelo pomembno je, da se **otroci zavedajo, da imajo nekoga, na kogar se lahko v takšnih in drugačnih primerih obrnejo**. Da vedo, da je **nekdo tukaj**, ki jih bo **vsaj poslušal**, če že ne nič drugega in jim bo **poskušal pomagati po svojih najboljših močeh**.«

Oseba iz ustanove »Rdeča zvezda«: »Socialno delo z uporabniki je zelo **fleksibilno, razgibano**, prične se s **sprejemom posameznika, traja ves čas njegove vključenosti** in se

zaključiti z njegovim **odhodom**. Storitve socialne službe pa niso namenjene le varovancem, temveč tudi njihovim **staršem, skrbnikom, rejnikom**, nujno je tudi **sodelovanje z drugimi institucijami**; največ s Centrom za socialno delo, saj imajo ti večino **javnih pooblastil** in mora velik del storitev iti preko njih (npr. sprejem, odpust iz zavoda, vključitev v VDC, pomoč na domu...).

Oseba iz ustanove »Beli oblak«: »Konkretno moje delo je **vpis otrok v šolo**. Otroci so k nam usmerjeni na podlagi odločbe, katero izda komisija za usmerjanje otrok s posebnimi potrebami. V teh primerih **vzpostavim kontakt s komisijo in s starši**. Kadar pride do preusmeritve v šolanju otroka, **se pogovorim o tem s starši**, jim omogočim **ogled** naše šole, stopim **v stik z raznimi drugimi ustanovami**. Poskrbim tudi za razno **dokumentacijo**, za **prevoz** otrok v šolo, **za prehrano** (nekateri otroci imajo posebne diete), **za varstvo** – podaljšano bivanje otrok, **seznanim osebje šole z raznimi zdravstvenimi posebnostmi učenca**. **Sodelujem** pri pripravi **individualiziranih programov**. Seveda pa je pomembno področje mojega dela tudi **socialna problematika in družinske razmere**.

Oseba iz ustanove »Toplo sonce«: »V šolski svetovalni službi, ki je sestavljena iz socialne delavke in psihologa, **obravnavamo različne težave otrok**. Izvajamo tudi razna psihološka testiranja – preverjanje IQ, na podlagi katerih otroka lahko usmerimo v pravilen program (**poklicna orientacija**). Pri poklicni orientaciji je potrebno otrokom predstaviti različne srednješolske programe, v katere se lahko vključijo. Seznanimo jih s tem, da morajo pri tem upoštevati **svoje želje, zmožnosti, spretnosti, delovne navade**. Predstavimo jim načine sklepanja novih poznanstev, prijateljstev, kako naj učiteljem in vrstnikom predstavijo svoje **komunikacijske potrebe** in **na koga se lahko obrnejo, kadar potrebujejo pomoč**. Pomemben del svetovalne službe zajemajo tudi **socialne igre za otroke**, kjer gre za skupinsko delo z otroci. Otroci se na ta način učijo **raznih spretnosti v komunikaciji, odnosih, o reševanju konfliktov na primeren način**. Učimo se popuščati, pogajati, počakati, sprejemati drug drugega. **Krepimo močne strani vsakega posameznika** in na ta način večamo **samozavest ter samozaupanje** otrok.

Oseba iz ustanove »Zeleni hrast«: »Socialno delo ima pri nas **pomembno vlogo**, tako kot vsi ostali profili, je **enako vsem ostalim**.

Vloga oz. pomen socialnega dela se zdi socialnim delavcem, s katerimi sem opravila intervjuje, izredno pomembna. Najpomembnejši vlogi sta vsekakor svetovanje in pomoč otrokom in mladostnikom s posebnimi potrebami ter njihovim družinam ob najrazličnejših težavah in problemih. Zelo pomembno je sodelovanje z drugimi institucijami (koordinatorska vloga) in vključevanje v okolico. Socialnemu delu pa daje še poseben pomen zagotavljanje enakih možnosti za vse, ohranjanje pozitivne klime v instituciji, medsebojno spoštovanje ter krepitev močnih strani vsakega posameznika, kar posledično povzroči večanje samozavesti in samozaupanja OPP.

Socialni delavec bi torej naj predstavljal osebo, ki je ob raznih problemih na voljo in bo poskušala pomagati po svojih najboljših močeh.

5. KODA: Izobraževanja

*Oseba iz ustanove »Borov gaj«: **Ne omenja izobraževanj** strokovnih delavcev.*

*Oseba iz ustanove »Bela skala«: »**Izobraževanj** za strokovne delavce šole **je kar veliko**, predvsem v okviru zavoda za šolstvo (načini pomoči, motnje...).«*

*Oseba iz ustanove »Modro morje«: »**Vsak** strokovni delavec se **izobražuje v okviru svoje stroke in svojih sposobnosti**.«*

*Oseba iz ustanove »Rdeča zvezda«: »Strokovni delavci se **vseskozi izobražujemo, znotraj in zunaj** zavoda.«*

*Oseba iz ustanove »Beli oblak«: »Soorganiziramo razna **predavanja** za učitelje ali starše – odvisno od dinamike. Enkrat letno vsak **strokovni delavec pripravi seminar** in ga **predstavi** sodelavcem.«*

*Oseba iz ustanove »Toplo sonce«: »Strokovni delavci se **redno udeležujemo raznih izobraževanj, kongresov, predavanj**,..., ki potekajo na našem Centru in drugje. Zelo pomembno je namreč, da **sledimo inovacijam** svojega področja. Metode in načine dela je treba skozi izboljševati in uporabljati tiste, ki kažejo najboljše rezultate. Seveda pa je*

učinkovitost določene metode odvisna tudi od vsakega posameznika. Ne deluje na vse enako in zato je treba znati prilagoditi metode dela posameznemu primeru.«

Oseba iz ustanove »Zeleni hrast«: »Sami ne organiziramo kakšnih dodatnih izobraževanj za strokovne delavce. **Veliko** pa je **možnosti** za udeleževanje na **raznih izobraževanjih, predavanjih, seminarjih, raznih terapijah** (gestalt terapija, realistična terapija...) ob delu.«

Vse intervjuvane osebe, razen ene, so navedle, da se ob svojem delu, vseskozi dodatno izobražujejo.

6. KODA: Socialno delo izboljša kvaliteto življenja OPP

Oseba iz ustanove »Borov gaj«: »Jaz mislim, da **zelo**. Pomembno je, da varovanci **vedo** na koga se lahko v **stiski obrnejo**. Pomembno je tudi to, da jih na njim najbližje načine usposabljam za čim večjo **samostojnost**. Varovanci se **z našo pomočjo učijo odgovornosti** in **poglobljajo socialne stike**. Mislim, da **resnično izboljšujemo kvaliteto njihovega življenja**.«

Oseba iz ustanove »Bela skala«: »**Vsekakor**, sama imam **zelo pozitivne izkušnje**.«

Oseba iz ustanove »Modro morje«: »**Absolutno** – zelo pripomore! Sploh v smislu **vkjučevanja navzven** in pri **odnosih s starši**.«

Oseba iz ustanove »Rdeča zvezda«: »Socialno delo je na tem področju **zelo pomembno**, mislim da **absolutno lahko izboljša kvaliteto življenja uporabnikov**. Kot socialni delavec lahko problem predstaviš z vidika, ki ga druge stroke ne vidijo, saj so večinoma veliko ožje naravnane. Socialno delo je **fleksibilno** in vidi bolj široko kot ostale stroke. Tako, da je **zelo pomembno, smo potrebni!**«

Oseba iz ustanove »Beli oblak«: »**Da**, v osnovi je že tako nastavljeno, da bi naj **pomagalo** in **zvišalo kvaliteto življenja, odstranjevalo razne ovire, razširilo socialne mreže** ter širilo **znanje**.«

Oseba iz ustanove »Toplo sonce«: »Mislim, da lahko socialno delo **v veliki meri izboljša kvaliteto življenja** otrok s posebnimi potrebami. V našem primeru predvsem na področju njihovega **družinskega življenja**, svetovanja in spodbujanja staršem in rejnikom. Pa tudi z **nudenjem konkretne pomoči**, kot je npr. regresirana prehrana, šola v naravi, urejanje raznih letovanj in prevozov.

Pomembno je tudi **socialno učenje otrok**, da se bodo čim bolje znašli v vsakdanjih življenjskih situacijah in bodo nasploh **spособni samostojno živeti**.«

Oseba iz ustanove »Zeleni hrast«: »Socialno delo **pomembno vpliva** na **izboljšanje** uporabnikovega življenja, **dobro** torej **vpliva** tako na **posameznika** kot na **skupino kot celoto**. **Sigurno izboljša kvaliteto življenja posameznika v skupini in skupine kot take**. V tem je tudi poslanstvo in namen socialnega dela.«

Vsi socialni delavci, kateri so sodelovali v raziskavi, so prepričani v to, da socialno delo resnično izboljša kvaliteto življenja OPP. Pravijo, da je to razvidno predvsem na področju družinskega življenja in večanja sposobnosti za samostojno življenje uporabnikov. Socialno delo bistveno prispeva k širjenju socialnih mrež in s tem poglobljanju socialnih stikov z okoljem.

7. KODA: Supervizija

Oseba iz ustanove »Borov gaj«: »Supervizije **zaenkrat nimamo**.«

Oseba iz ustanove »Bela skala«: »Supervizijo imamo **enkrat na tri mesece**, kar je **dovolj**. Če se pojavijo kakšni **večji problemi**, pa sedemo skupaj in **se pogovorimo o tem**.«

Oseba iz ustanove »Modro morje«: »**Supervizije ni**. Enkrat mesečno je **pedagoška konferenca**, kjer se rešujejo razni problemi, Organiziran je tudi **strokovni aktiv**, kjer se pogovarjamo o raznih težavah, s katerimi se srečujemo pri delu in rešujemo določene zadeve.«

Oseba iz ustanove »Rdeča zvezda«: »Supervizije **ni**.«

Oseba iz ustanove »Beli oblak«: »**Organizirane supervizije ni**, so pa se **posamezniki vanjo vključili v okviru Svetovalnega centra**, srečujejo se na šoli. Velikokrat smo se že pogovarjali o tem, da bi uvedli supervizijo, vendar še je za zdaj nismo.«

Oseba iz ustanove »Toplo sonce«: »Supervizije **nimamo!**«

Oseba iz ustanove »Zeleni hrast«: »Supervizija se izvaja **enkrat mesečno**, prihaja zunanja supervizorka. Glede na **dinamiko dela** v skupini pa supervizije **niso redne**. Supervizija je pri našem delu **nujna**, zunanji strokovnjak namreč drugače vidi situacijo, kar **lahko zelo pomaga**. Veliko pa pomeni že to, da se vsi zberemo in razčistimo določene stvari, potem je veliko lažje.«

Supervizije večinoma ni, razen v dveh ustanovah. V eni izmed teh dveh ustanov, jo izvajajo enkrat mesečno, v drugi pa enkrat na tri mesece. V enem primeru pa se posamezniki vanjo vključujejo v okviru Svetovalnega centra na podlagi lastne iniciative.

8. KODA: Sindrom izgorevanja oz. preobremenjenost

Oseba iz ustanove »Borov gaj«: »Mislim, da **nismo preobremenjeni**, vsaj jaz nisem.«

Oseba iz ustanove »Bela skala«: »**Sindroma izgorevanja zaenkrat ne poznam, ne počutim se preobremenjeno**, saj mi je moje delo v veliko veselje.«

Oseba iz ustanove »Modro morje«: »**Sindroma izgorevanja ne občutim**, včasih pridejo **ruckerji preobremenjenosti**, predvsem v času razpisov, kateri mi vzamejo precej časa in energije.«

Oseba iz ustanove »Rdeča zvezda«: »Pri vsej tej **birokraciji se zna pojavit sindrom izgorevanja**. Delo z uporabniki pa je zelo dobro, saj vedno dobim feedback.«

Oseba iz ustanove »Beli oblak«: »Zame so **najbolj moteči težji agresivnejši izpadi otrok**, predvsem tistih, ki so težje vedenjsko vodljivi. Takrat moraš poskrbeti za varnost ostalih otrok, vendar hkrati veš, da je otrok takšen zaradi težav, ki jih ima in zaradi tega tako reagira

in ne zato, ker bi sam tako hotel. Takrat je **potrebne veliko dela**, iščemo različne poti in razne oblike individualnega dela, dosti je potrebno delati z razredom, s starši tega otroka in starši njegovih sošolcev.

Najtežji so sigurno **sumi na spolne zlorabe**, saj je težko učinkovito reagirati, dokler otrok sam ne pove in dokler sum ni razjasnjen.

Posamezni učenci so zelo težko bolni, zato včasih pride tudi do njihove **smrti**. V teh primerih ne veš kako obremeniti otroka, na kak način mu podat snov, organizacija učnega dela z njim je težavna, saj je tak otrok veliko na zdravljenjih.«

Oseba iz ustanove »Toplo sonce«: »Mislim, da **sindrom izgorevanja ni prisoten**. Se pa **včasih pojavi preobremenjenost**, predvsem zato, ker imamo premajhne razrede in je v njih združenih preveč otrok z različnimi motnjami, ki bi potrebovali svoje kotičke in individualen pristop dela. Tako pa **je težko organizirati pouk**, ki bi bil za vse primeren, saj nam **primanjkuje pomožnega kadra in prostora**.«

Oseba iz ustanove »Zeleni hrast«: »Z leti dela v skupini **tudi to pride**. So **obdobja preobremenjenosti**, predvsem ob zaključku šolskega leta in če je nekaj bolniških, še posebej če si zagnan pri svojem delu, delaš strokovno in ti ni vseeno. Potem se spet regeneriraš in prideš k sebi.«

Socialni delavci, ki so bili zajeti v raziskavi, ne poznajo sindroma izgorevanja. Ena oseba pa je povedala, da se ta zna pojaviti zaradi birokracije. Pri štirih osebah se občasno pojavi preobremenjenost, predvsem zaradi agresivnih izpadov otrok, suma na spolne zlorabe, smrti otrok, ob zaključku šolskega leta ali zaradi raznih tehničnih pomanjkljivosti, kot so pomanjkanje kadra in prostora.

9. KODA: Uspešnost pri delu

Oseba iz ustanove »Borov gaj«: »Mislim, da **sem uspešna** pri svojem delu, predvsem zato, ker ga **vrednotim zelo pozitivno**.«

Oseba iz ustanove »Bela skala«: »Lahko bi rekla, da **sem uspešna**. Vendar se iz dneva v dan **trudim, da bi bila še uspešnejša**. Zelo sem vesela, kadar otroci dosegajo dobre rezultate in je pri njih viden napredek. To je na nek način potrditev, da vsi skupaj delamo dobro.«

Oseba iz ustanove »Modro morje«: »**Za podporo** sem izjemno **hvaležna ravnatelju** doma, saj bi bila **brez njegove pomoči in podpore, moja uspešnost veliko nižja**.«

Oseba iz ustanove »Rdeča zvezda«: »**Sem uspešna, trudim se, da bi bila čim bolj**. Tukaj ne sme manjkati samozavesti. Veliko mi pomenijo tudi **izkušnje**, ki jih imam že kar nekaj.«

Oseba iz ustanove »Beli oblak«: »Veliko moraš narediti za otroke, da lahko potem oni kaj naredijo in da so pri tem uspešni. Tekom šolanja (od 1. do 9. razreda) se spreminjajo in velikokrat napredujejo. Ob njihovem **zaključku šolanja**, ti **napredek**, ki so ga dosegli, **predstavlja največji uspeh in zadovoljstvo**«

Oseba iz ustanove »Toplo sonce«: »**Uspešni otroci in zadovoljni starši**, mi dajejo **moč za naprej**.«

Oseba iz ustanove »Zeleni hrast«: »Uspešnost je pri nas **težko meriti**, meni **uspešnost** pomeni **napredek otroka**, vendar ni vse odvisno samo od nas, ampak tudi od šole in pedopsihiatrične obravnave.«

Vsi socialni delavci menijo, da so pri svojem delu uspešni, vendar se trudijo, da bi bili še uspešnejši. Uspešnost jim pomeni predvsem napredek otrok in mladostnikov.

10. KODA: Zadovoljstvo oz. ljubezen do dela

Oseba iz ustanove »Borov gaj«: »V službi se **zelo dobro počutim** in zelo **rada delam to kar delam**. Marsikdo komaj čaka vikend, da bo doma in ne bo rabil iti v službo, jaz pa nasprotno, **komaj čakam ponedeljek**.«

Oseba iz ustanove »Bela skala«: »**Svoje delo imam zelo rada**, ga **cenim** in zato sem **zelo zadovoljna, da sem tukaj**.«

Oseba iz ustanove »Modro morje«: »S svojim delom sem **zelo zadovoljna**. Otroci in mladostniki znajo ceniti pomoč in to na različne načine tudi pokažejo oz. vrnejo. Največkrat z **naklonjenostjo** in to je tisto, kar mi **pri mojem delu največ pomeni**.«

Oseba iz ustanove »Rdeča zvezda«: »S svojim delom sem **zelo zadovoljna**, če ne bi bila, se ne bi vrnila sem. Delo z varovanci **mi veliko pomeni**. In ne samo, da jaz dam dosti njim, ampak tudi **oni meni dajo veliko**.«

Oseba iz ustanove »Beli oblak«: »**Sem zadovoljna**. Pri tem delu moraš bit **zadovoljen z majhnimi uspehi**.«

Oseba iz ustanove »Toplo sonce«: »Ob **uspehih otrok**, sem **zelo zadovoljna**. Neuspehi me **razžalostijo**.«

Oseba iz ustanove »Zeleni hrast«: »S svojim delom sem načeloma **zadovoljna** in ga **rada opravljam**.«

Vsi socialni delavci, ki so sodelovali v raziskavi so vsaj zadovoljni s svojim delom, če ne že zelo zadovoljni. Izražajo ljubezen do svojega dela ter veselje ob napredkih otrok oz. mladostnikov, s katerimi delajo.

Drugi skupini kod, katere se nanašajo na uporabnike, sledijo naslednji rezultati:

11. KODA: Počutje uporabnikov

Oseba iz ustanove »Borov gaj«: »Mislim, da se tukaj **zelo dobro počutijo**. Zelo **radi prihajajo** v center.«

Oseba iz ustanove »Bela skala«: »Otrokom je tak način dela v veliko **pomoč**, saj s strokovno pomočjo lahko **zelo napredujejo**, imajo manj slabih ocen, kot otroci brez posebnosti v razvoju. Praviloma **to dobro sprejemajo** in so **pozitivno naravnani do pomoči**.«

Oseba iz ustanove »Modro morje«: »**Počutje** otrok je **načeloma dobro**. Največja **kriza** je tistim, ki pridejo k nam šele **v času srednješolskega izobraževanja**, ki so prej doma in pride do **menjave okolja**.«

Oseba iz ustanove »Rdeča zvezda«: »Mislim, da **večinoma dobro**. Vsi se v veliki meri **trudimo**, da bi zadovoljili čim več **željam, mnenja** vsekakor **upoštevamo**.«

Oseba iz ustanove »Beli oblak«: »Počutje otrok je v glavnem **kar dobro**. **Problem** je pri tistih, ki **kasneje pridejo – menjava šole, prešolanje** iz rednih šolskih programov. Veliko pa je odvisno od tega, kako **starši in ožja okolica to sprejme**. Žal so namreč tudi taki, ki se tega **sramujejo**.«

Oseba iz ustanove »Toplo sonce«: »Mislim, da so **zelo zadovoljni**. Po najboljših močeh se **trudimo** za njihov **napredek in razvoj**. Skrbimo tudi za njihovo **dobro počutje**. Otroci **zelo radi prihajajo** v vrtec oz. šolo. Radi se tudi udeležujejo raznih **interesnih dejavnosti**.«

Oseba iz ustanove »Zeleni hrast«: »Na družinskih sestankih vedno **merimo počutje uporabnikov z lestvico** od ena do deset. Vsi (vzgojitelji in otroci oz. mladostniki) **ocenimo** kako smo se ta teden **počutili v skupini** in svojo **oceno utemeljimo**. **Počutje** uporabnikov je različno, **večinoma je dobro**. Pride do **kriznih obdobj** pri otrocih, predvsem zaradi kakšnih prepovedi in pravil, problem so največkrat izhodi. Seveda pa je **počutje odvisno** tudi od **drugih okoliščin**, npr. od razmer v šoli ali doma. Počutje je skratka včasih boljše, včasih slabše.«

S pomočjo te kode sem ugotovila, da je počutje otrok in mladostnikov s posebnimi potrebami, v ustanovah, ki sem jih zajela v raziskavi, večinoma dobro. Socialni delavci pravijo, da OPP tukaj zelo napredujejo in radi prihajajo. Do problemov pa zna priti pri tistih otrocih oz. mladostnikih, ki v določeno ustanovo pridejo kasneje (menjava šole, prešolanje, menjava okolja). Ti se znajo do pomoči vesti odklonilno.

12. KODA: Vključenost oz. sodelovanje staršev

Oseba iz ustanove »Borov gaj«: »S starši in ostalo družino **dobro sodelujemo**. Seveda pa je **odvisno** od vsakega **posameznika oz. družine** na kakšen način in v kakšni meri se vključuje oz. sodeluje z nami.«

Oseba iz ustanove »Bela skala«: »**Zelo pomembno** pa je tudi sodelovanje staršev. Vsak otrok dobi **osebno mapo**, za katero je pomembno pridobiti **soglasje staršev**. Imenuje se **strokovna skupina**, katero sestavljajo ravnateljica, razrednik, specialni pedagog, pedagog ali socialni delavec in **starši**.«

Oseba iz ustanove »Modro morje«: »Starši bolj **malo sodelujejo**. Nekaj jih je v **svetu staršev**, drugače je **bolj slabo**. Pri starših je zelo težko verjetno, da bi se sami zorganizirali in reševali svoje težave.«

Oseba iz ustanove »Rdeča zvezda«: »**Odvisno, eni se zelo vključujejo, eni pa sploh ne**, saj **ne morejo sprejeti**, da je njihov **otrok drugačen**. Lahko bi rekla, da je sodelovanje s starši, **najtežji del mojega dela**.«

Oseba iz ustanove »Beli oblak«: »Sodelovanje staršev je **zadovoljivo**, predvsem na nižji stopnji, potem je večinoma malo manjše, v zadnjem letu šolanja pa spet večje. Nekateri starši **kljub številnim vabilom sploh ne pridejo, drugi pa prihajajo pogosto**.«

Oseba iz ustanove »Toplo sonce«: »V **večini** starši **zelo dobro sodelujejo**. Ko enkrat **sprejmejo otroka** in gradijo na njegovih **pozitivnih straneh**, potem **obojestransko zelo sodelujemo**, kar prinaša tudi **dobre rezultate**. Za **napredek** otrok je **sodelovanje s starši zelo pomembno**. . Težave pa se pojavljajo, kadar starši niso pripravljeni sodelovati. Nekateri namreč **nočejo** ali **ne morejo sprejeti**, da je njihov **otrok drugačen**, se tega **sramujejo** ipd. Kadar je družinska problematika tako huda, da onemogoča otrokov razvoj oz. je otrok v nevarnosti, je nameščen v **rejniško družino**. Z rejnicami zelo dobro sodelujemo. Sodelovanje s starši oz. rejniki, je pri nas **poglavitnega pomena**, brez tega je naše delo veliko težje.«

Oseba iz ustanove »Zeleni hrast«: »S starši **sodelujemo**, želimo jim **čim bolj vključevati** v življenje otrok in izboljšati odnose med njimi. Seveda pa je vse skupaj **odvisno od**

družinskega ozadja. Temu posvečamo **veliko pozornosti**, **skušamo vzpodbujati stike** med starši in otroci, **jim svetujemo**. S starši smo v rednih stikih preko telefona, imamo roditeljske sestanke, time, obiske na domu, bilo kdaj pa lahko starši tudi sami pridejo v skupino.

Pomembno pri delu s starši je **opolnomočenje, konkretna pomoč in apeliranje na CSD**, da bolj delajo z družino.«

Ugotovila sem, da je sodelovanje staršev pri obravnavi OPP poglobitnega pomena za razvoj in napredek otrok oz. mladostnikov. Sodelovanje s starši je v večini primerov dobro, le ena intervjuvana oseba je namreč navedla, da starši slabo oz. zelo malo sodelujejo pri obravnavi svojih otrok. Seveda pa je to odvisno od vsakega posameznika in se od primera do primera razlikuje. Tri osebe so povedale, da je veliko odvisno od tega, kako starši sprejmejo drugačnost otroka. Nekateri namreč tega nikakor ne morejo oz. nočejo sprejeti ali se drugačnosti celo sramujejo, kar pa bistveno ovira razvoj otroka.

13. KODA: Terapije, treningi soc. veščin, skupine za samopomoč...

Oseba iz ustanove »Borov gaj«: »Glede tega imamo kar **nekaj odprtih možnosti**. Veliko je **zunanjih aktivnosti**, npr. izleti. Imamo program **plavanja in potapljanja**. Izvajamo kar nekaj **športnih aktivnosti**, ki pa so zgolj **reaktivne**. Organiziramo tudi razna **letovanja, tabore** – tematsko, glede na letni čas, želje. Kakšnih **drugih terapij** in drugega pa zaenkrat **ne izvajamo**.«

Oseba iz ustanove »Bela skala«: »Občasno izvajamo na šoli razne **delavnice, treninge socialnih veščin**, predvsem na temo **komunikacij, medsebojnega spoštovanja, predsodkih** in podobno. Te teme po mojem koristijo vsem otrokom in predvsem **izboljšujejo odnose** med otroci.«

Oseba iz ustanove »Modro morje«: »Izvajamo različne **projekte**, s katerimi skušamo vse **otroke izobraževati** (npr. projekt preprečevanja nasilja). Otroci se udeležujejo tudi raznih projektov na Centru za pomoč mladim. Imamo **skupine za samopomoč staršem**. Enkrat mesečno nas obišče **pedopsihiatrinja**, povezujemo pa se tudi s psihiatri iz zdravstvenega doma. Fizioterapijo in delovno terapijo pa izvajajo na OŠ.«

Oseba iz ustanove »Rdeča zvezda«: »Varovance izobražujemo preko **skupin za samopomoč, mladinskih delavnic**; imamo tudi **skupino za samozagovorništvo, svet uporabnikov**, kjer varovanci izglasujejo predstavnike, kateri jih potem zastopajo v parlamentu. Varovanci se preko strokovnega kadra urijo v raznih veščinah (**delovna terapija, fizioterapija, hipoterapija** – terapevtsko jahanje...).

Oseba iz ustanove »Beli oblak«: »Za otroke izvajamo različne terapije:
- **delovna terapija** – udeležujejo se je otroci, za katere ocenimo, da imajo težave. Pri mlajših je to predvsem oblačenje, pri večjih pisava, slaba drža

- **fizioterapija**, tudi **nevrofizio terapija**, preko zdravnika dobimo informacije, kateri otroci to potrebujejo (predvsem spastični, otroci s slabo držo, telesno prizadeti, po operacijah...imajo terapije večkrat tedensko, drugače pa enkrat na teden).

- **Logopedinje**

- **Terapevtsko jahanje**

Plavanje, učenje plavanja tudi za otroke s telesno oviranostjo, ta program je delno financiran s strani občine Maribor

- 3. in 4. razred imata **plavalni tečaj**

- **Terapija s psmi** – niso prevelike skupine, izvaja se enkrat mesečno, otroci so to zelo pozitivno sprejeli, če pa je kakšen otrok do neke stvari odklonilen, se ga v to ne sili.«

Oseba iz ustanove »Toplo sonce«: »Izvajamo predvsem terapije, ki se nanašajo na sluh in govor, kot so npr.: **individualne slušno govorne terapije, logoped, fonetsko ritmične in glasbene stimulacije, predmet komunikacija**, izvajamo pa tudi **psihološko terapijo, delovno terapijo, fizioterapijo in socialne igre oz. socialno učenje**. Uvajamo pa tudi nove **oblike dela z avtisti**. Menimo, da je zanje najprimernejše **izkustveno učenje**.«

Oseba iz ustanove »Zeleni hrast«: »Z otroci sodelujemo pri raznih **projektih**, kot so jadranje, morje, tečaj smučanja in podobno. Ti projekti potekajo v **času počitnic** in se jih **udeležujejo predvsem otroci, ki nimajo nikamor iti v tem času**, saj nimajo praktično nikogar, ki bi takrat zanje poskrbel.

Veliko sodelujemo s **CPM-om**, v okviru katerega se naši otroci udeležujejo **treningov soc. veščin**. Veliko je tudi **mednarodnih taborov**, v okviru CPMa pa se otroci udeležujejo tudi **»igralnih sobot«**. Večina otrok je vključena v **individualno pedopsihološko obravnavo**. V

okviru skupine organiziramo razne **izlete, ekskurzije, delavnice pred prazniki in socialne igre** na neko določeno temo in z določenim namenom. Te največkrat potekajo v okviru družinskih sestankov.«

Ugotovila sem, da se v večini ustanov, vključenih v raziskavo, poslužujejo raznih terapij, kot so fizioterapija, delovna terapija, logoped, psihološka terapija. Kar nekaj se jih poslužuje tudi raznih oblik terapij z živalmi, npr. hipoterapija in terapija s pesmi. Veliko jih pri delu z OPP uporablja razne mladinske delavnice, treninge socialnih veščin in socialne igre. Pomembne so prav tako skupine za samopomoč staršem in uporabnikov. Ena oseba navaja kar nekaj športnih aktivnosti in organizacijo raznih letovanj ter taborov, med tem ko pa kakšnih drugih terapij in drugega, naj ne bi izvajali.

14. KODA: Vključevanje v okolico oz. sprejemanje

Oseba iz ustanove »Borov gaj«: »**Pred odprtjem** centra je bilo **zelo napeto**. Ljudje so bili zelo **skeptični** glede tega, pojavljalo se je veliko **predsodkov** in **dvomov**. Zelo težko je bilo priti do tega, da se je center dejansko odprl.

Čez čas so ljudje to **sprejeli** in sedaj moram reči, da imamo **zelo pozitivne izkušnje**. Varovance ljudje **sprejemajo**, jih **poznajo**, se z njimi **pogovarjajo**. Prav tako varovanci njih – **sprejemanje je obojestransko**. Varovance ljudje **poznajo po imenu**, kar je v bistvo **malenkost**, njim pa **to pomeni zelo veliko**.«

Oseba iz ustanove »Bela skala«: »Mislim, da je **vključevanje otrok v redne oddelke zelo dobro**, saj imajo tako možnost **navezovanja stikov** s svojimi **vrstniki iz svojega okolja**, kar je zelo pomemben **socialni dejavnik**. **Drugi otroci** jih praviloma **ne izključujejo**, saj zaznavajo, da je njihov sošolec na nek način drugačen že od prvega razreda in ga **sprejmejo brez težav**. Nekateri otroci se pa **sami izključijo**, ker se jim zdijo njihovi sošolci čudni, drugačni, važni... Najbolj **problematično je pri testih**, takrat ostali otroci sprašujejo, zakaj ima npr. njihov sošolec več časa za reševanje nalog itd. **Problemi** se pa znajo pojaviti pri **motečem vedenju**, vendar skušamo tudi te sproti reševati.

Na splošno se mi zdi, da je **vključevanje otrok z OPP v redne osnovne šole zelo dobro**, sama imam le **pozitivne izkušnje** in zdi se mi, da se ne učijo le otroci od nas, temveč se tudi mi veliko naučimo od njih.

V zadnjem času skušamo čim bolj delati po sistemu **inkluzije**. Seveda pa je še vedno pomembna **integracija**. Meni se zdi, da je **potrebno oboje**. Otrok se mora vključiti v okolje, prav tako pa se mora okolica prilagoditi nanj.«

Oseba iz ustanove »Modro morje«: »Sodelujemo s **sosednjimi šolami**. Zelo dobro sodelujemo z Domom za starejše občane – **medgeneracijska srečanja**. Ob dnevu starejših pripravimo kratek program in se jim predstavimo. Nekateri otroci hodijo redno na obiske k starostnikom in tako se razvijejo celo **zelo tesni stiki med njimi**.

Starši iz bližnje okolice, prihajajo s svojimi otroci velikokrat na naše **igrišče** in tako prihaja do **spontanega druženja**.

Okolica jih sprejema, pri tem nimamo omembe vrednih težav.

Vključevanje povečujemo še z organizacijo **prostovoljstva**.«

Oseba iz ustanove »Rdeča zvezda«: »**Domačini** so jih pravzaprav **vključili v vse** (prireditve, pustovanje,...). Veliko se jih vključuje v razne **zunanje dejavnosti**, predvsem športne, kot so rokomet, ribiška dejavnost – ribiško društvo,...Nekaj jih hodi redno **pomagat starejšim ljudem** ali **na kmetije**, kjer dobijo tudi nek **dodaten zaslužek**. Imamo tudi **stanovanjsko skupino**, varovanci tam imajo **zelo dobre sosedske odnose**. Skratka **zelo se vključujejo v okolico**.«

Oseba iz ustanove »Beli oblak«: »Veliko se **povezujemo z Osnovno šolo Tabor II**. V tej smeri delujejo tudi različne **študijske povezave, gledališke lutkovne predstave**. Skratka največ sodelujemo s to šolo. Sodelujemo z različnimi **srednjimi šolami**, predvsem z zdravstveno, gimnazijami, ekonomsko, v okviru **prostovoljnega socialnega dela**. Zelo aktivno **sodelujemo z domom za upokojence**, ob praznikih pripravimo različne programe, predstavitve šole ipd.«

Oseba iz ustanove »Toplo sonce«: »Stremimo za tem, da bi bila naša šola čim bolj **komunikativna, odprta za okolico in razvojno naravnana**. Mislim, da jih **okolica sprejema**. To je vidno predvsem ob **vstopu v srednje šole**, kjer jih **sošolci** brez večjih težav **sprejmejo**. Seveda pa je pri tem pomembno kako jim je otrok oz. mladostnik predstavljen. Tudi na **sprehodih**, npr. v parku, **srečamo** veliko **otrok brez posebnosti v razvoju** in brez problemov se **skupaj igrajo**.«

Oseba iz ustanove »Zeleni hrast«: »Vključevanje v okolico je **dobro**. Na začetku je sicer bilo nekaj težav, vendar smo sedaj praktično **del soseske**, imamo **dobre odnose** s sosesko. Vsi naši otroci **obiskujejo zunanje šole** in **interesne dejavnosti**, kar nam daje pridih **normalizacije** in **integracije**. Na tem področju **ni težav**.«

Vsi socialni delavci, s katerimi sem opravila intervju, so bili mnenja, da okolica dobro sprejema otroke in mladostnike s posebnimi potrebami. To je razvidno predvsem iz spontanih stikov z ljudmi brez posebnosti v razvoju, kar predstavlja pomemben socialni dejavnik. Ustanove so tako rekoč del soseske, v kateri se nahajajo. Kar nekaj ustanov vključevanje v okolico dodatno povečuje s povezovanjem z drugimi osnovnimi in srednjimi šolami, z domovi za starejše občane (medgeneracijsko povezovanje) in z organizacijo prostovoljstva ter raznih prireditev.

15. KODA: Etiketiranje oz. nalepke OPP

Oseba iz ustanove »Borov gaj«: »Njihove **možnosti so omejene**, zaradi znižanih intelektualnih, gibalnih sposobnosti, zaradi tega so tukaj-to je njihovo normalno in tukaj se dobro počutijo. **Pritiski iz okolice**, ki presegajo njihove zmožnosti, jim predstavljajo **problem, stisko in stres**.

V teh primerih mislim, da so **nalepke nujne**, saj jim omogočajo neke **bonitete**, npr. invalidnine, možnost zaposlitve pod posebnimi pogoji ali vključitve v razne oblike dnevnih centrov ali VDC-jev.«

Oseba iz ustanove »Bela skala«: »Žal je to **pomemben del procesa**, saj more otrok na **usmerjanje** in dobiti tako imenovano **diagnozo**, da je lahko deležen **ustrezne strokovne pomoči** v šoli in tudi izven nje. **Devetletka** je prinesla veliko **izboljšav** na tem področju, omogoča namreč, da so lahko otroci s posebnimi potrebami **vključeni v redne osnovne šole**, kjer lahko **normalno funkcionirajo** in imajo **več možnosti** za **vključitev v srednje šole**, kar pa posledično vpliva tudi na **proces zaposlovanja**. Moramo pa omeniti, da so žal med njimi tudi taki, ki se v življenju **ne znajdejo** tako kot ostali, saj so v očeh mnogih še vedno **deprivilegirani**, predvsem pri **delodajalcih**.«

Oseba iz ustanove »Modro morje«: »To **bi težko rekla**, saj na to temo ni bilo izvedene nobene raziskave ali vsaj jaz nisem o tem obveščena. Po mojih **izkušnjah, slabše potegnejo** predvsem tisti z **lažjimi motnjami**, ki se izobražujejo za poklic. Ti največkrat **pristanejo na CSD** in živijo od **denarne pomoči**. Za tiste z **zmerno motnjo** pa je zelo **različno**; nekateri se vključijo v **stanovanjske skupine** ali **VDC-je** in tem mislim, da **nič ne manjka**. Veliko je **odvisno** od tega, kako **starši sprejmejo dejstvo**, da je njihov **otrok drugačen**. **Problem** pa nastane po **zaključku izobraževanja**, saj **ni dovolj prostih mest** v stanovanjskih skupinah in VDC-jih. Tega je **absolutno premalo**.

Okolica je velikokrat **skeptična**, saj so **ljudje premalo osveščeni** in jih je **strah drugačnosti**.«

Oseba iz ustanove »Rdeča zvezda«: »To **slabo vpliva** na življenje ljudi s PP, zato ker ostali ljudje tako gledajo na to. Kakorkoli jih oklica sprejema, **se ljudje bojijo** vsega, kar je »mimo«, vse to jim predstavlja **problem**.«

Oseba iz ustanove »Beli oblak«: »**Problem** se pojavlja predvsem kasneje, v **zaposlovanju**, kar predstavlja širši družbeni problem.

Pozicija OPP se jim lahko **zaključi**, ko se vključijo v nadaljnje izobraževanje, **nekaterim** pa **ostane**. **Poskrbljeno** je za tiste, ki imajo **status zmerne ali težje motnje** (zdravstvene, osebnostne), za **ostale** pa je **slabše poskrbljeno**.«

Oseba iz ustanove »Toplo sonce«: »So **pozitivne in negativne strani etiketiranja** oz. nalepk. **Pozitivne** so predvsem glede **sprejetja** pri vzgojiteljih, učiteljih, profesorjih; v večini primerov tudi pri sošolcih v osnovnih in srednjih šolah. Tukaj ne opazimo negativnih povezav, ni šikaniranja. **Težave** pa so pri **vstopu v službo**, to v naši državi še ni urejeno. **Premalo je delovnih mest** za ljudi s posebnimi potrebami in **premalo je prostora v VDC-jih**. Do takrat pa ni večjih težav.«

Oseba iz ustanove »Zeleni hrast«: »Etikete včasih **dobro vplivajo** na njihovo življenje, saj jim **omogočijo dodatno pomoč**, ki jo potrebujejo. Lahko pa **povzročijo dodatne težave** v življenju določenega otroka ali mladostnika. Veliko je **odvisno od okolice**, kako to **sprejema** in od **posameznika samega**, kako to predstavi. **Delodajalec** bo lahko posameznika z posebnimi potrebami **zaposlil ali pa ne**, to je **pogojeno** predvsem z **predsodki**, ki jih ima. Same po sebi pa **nalepke** predstavljajo **določeno stigmo**.«

S pripisovanjem izjav tej kodi, sem ugotovila, da je etiketiranje OPP pomemben del procesa pomoči tej populaciji, saj ji omogoča razne bonitete in dodelitev ustrezne strokovne pomoči. Vsekakor pa ima označevanje ljudi z nalepkami OPP pozitivne in negativne posledice. V procesu izobraževanja je glede na izjave socialnih delavcev, zanje dobro poskrbljeno. Težave pa se pojavijo kasneje, pri zaposlovanju. Delodajalci so namreč skeptični do drugačnosti in jih je strah vsega, kar je na nek način »mimo«. Premalo je delovnih mest za OPP, prav tako je premalo prostora v VDC-jih in stanovanjskih skupinah. Sicer pa je, kot pravita dve intervjuvani osebi, za osebe z zmerno in težjo motnjo, dokaj dobro poskrbljeno. Najslabše jo večinoma odnesejo tisti z lažjimi motnjami. Na sploh nalepke same po sebi predstavljajo določeno stigmo.

16. KODA: Sredstva in pozornost države

*Oseba iz ustanove »Borov gaj«: »Vsekakor je bilo že **dosti narejenega**, vendar žal še vedno, **premalo**. Največji problem so **čakalne vrste**. **Premalo je prostora, potrebe pa so vse večje.**«*

*Oseba iz ustanove »Bela skala«: »Na tem področju **zelo napredujemo**, stanje se iz leta v leto **izboljšuje**. Velik problem pa je, da se na **odločbe čaka predolgo**, saj tako **otroci ne dobijo ustrezne pomoči ob pravem času.**«*

*Oseba iz ustanove »Modro morje«: **Niti finančno, niti drugače ni dovolj dobro poskrbljeno** za otroke oz. mladostnike s posebnimi potrebami. **Država** bi morala imeti **več posluha** za to področje. **Več** bi moralo biti **manjših skupin**, ne pa samo veliki zavodi.«*

*Oseba iz ustanove »Rdeča zvezda«: »Država včasih **brezveznostim** nameni **preveč sredstev**, **dobre stvari pa ukine**. Stanje se premika in **izboljšuje**, ampak **počasi.**«*

*Oseba iz ustanove »Beli oblak«: »Država bi **lahko več naredila** za to področje. Včasih se **preveč togo gleda** na OPP. Najmanj 6 učencev mora biti v enem razredu, kar je velikokrat tudi preveč, če računamo na to, da ima vseh 6 otrok posebne potrebe, ki so si med seboj različne. **Normativ otrok** bi se lahko **spreminjal glede na vrsto posebnih potreb otrok.**«*

Oseba iz ustanove »Toplo sonce«: »Naš Center je financiran s strani Ministrstva za šolstvo in delno tudi s strani občine Maribor. **Ne pokrivajo** nam **dejanskih stroškov** porabe (elektrika, voda,...), ampak samo pavšal, ki pa se ne sklada s tem, koliko dejansko porabimo.

Razne aparature, slušna pomagala in drugi didaktični pripomočki so zelo dragi, ampak nujno potrebni za doseg optimalnega razvoja otrok. Za njihov **nakup** moramo iskati **sponzorska sredstva**, saj sredstva s strani ministrstva zanje ne zadostujejo.«

Oseba iz ustanove »Zeleni hrast«: »»**Ne**, država da tisti **minimum za osnovo**, kot je prehrana in osnovne potrebščine. Po dvajsetih letih nam je uspelo renovirati hišo; kuhinjo, jedilnico in kopalnico, sobe pa so še vedno v slabem stanju. **Država bi lahko dala več, brez** raznih **donacij** bi bilo še veliko **težje** kot je.«

Iz povedanega sem ugotovila, da se stanje na tem področju izboljšuje, vendar počasi. S strani države je bilo že dosti narejenega za otroke in mladostnike s posebnimi potrebami, a žal še vedno premalo. Vse večji problem predstavljajo čakalne vrste, saj je premalo prostora v VDC-jih in stanovanjskih skupinah. Tudi na odločbe v procesu usmerjanja, otroci čakajo predlogo.

Zaskrbljujoče je tudi dejstvo, da država velikokrat ne krije stroškov za nabavo nujno potrebne opreme, ki bi omogočala optimalen razvoj OPP. Za nakup le – te je nujno iskati sponzorska sredstva.

Država torej niti finančno, niti drugače nima dovolj posluha za to področje.

5. RAZPRAVA

Z raziskavo sem želela ugotoviti, kakšni so načini dela, tehnike in pristopi, katerih se socialni delavci, ki delajo z otroci in mladostniki s posebnimi potrebami, najpogosteje poslužujejo. Zanimala me je torej najuporabnejša in najučinkovitejša doktrina socialnega dela na tem področju. Kvalitativna obdelava intervjujev me je pripeljala do ugotovitev, na katere nakazuje že teoretični uvod moje diplomske naloge. Doktrina socialnega dela pri delu z OPP se namreč nanaša predvsem na opolnomočenje uporabnikov in s tem na usmerjanje le – teh k samostojnejšemu življenju. Izkazalo se je, da je za socialno delo na tem področju izrednega pomena načelo o skupnem iskanju rešitev. Pri tem je pomembno, da uporabniku pri iskanju rešitev pomagamo, ga usmerjamo na pravo pot, nikakor pa mu rešitev ne vsiljujemo ali delamo na tem namesto njega. Vsak zase namreč najbolje ve kaj je zanj najboljše.

Bistven pomen socialnega dela na tem področju lahko pripišemo tudi informiranju in kontaktiranju z raznimi, za uporabnika pomembnimi ustanovami.

Glede na rezultate, lahko sklepam, da socialno delo velikokrat deluje kot neke vrste podporni element uporabnikom, njihovim družinam in strokovnim sodelavcem, s katerimi delajo skupaj v sistemu pomoči OPP.

Kot zelo pomembni elementi socialnega dela z otroci in mladostniki s posebnimi potrebami, so se v moji raziskavi izkazali svetovanje, interveniranje, raziskovanje, vzgojno in izobraževalno delo, povezava z ožjim in širšim okoljem ter vključevanje v okolico, zagovorništvo – še posebej mediacija (reševanje sporov med otroci, med OPP in njihovimi starši, med uporabniki in vzgojitelji ali med uporabniki in raznimi organizacijami), reševanje družinske problematike in raznih konkretnih socialnih stisk. Sem velikokrat sodi tudi učna pomoč. Otroke oz. mladostnike s posebnimi potrebam je potrebno opremiti z znanjem za ravnanje, saj le tega najbolj potrebujejo.

S pomočjo raziskave sem prišla do spoznanja, da je socialno delo stroka, ki deluje med ljudmi in za ljudi. Svojo doktrino mora nenehno spreminjati in prilagajati glede na okoliščine in problemske situacije uporabnikov, ki so zelo raznolike.

Med prebiranjem literature sem dobila že osnovni pogled v doktrino socialnega dela na tem področju. Sicer pa sem se z njo že dokaj podrobno seznanila med študijem, zato me ti rezultati niso presenetili. Lahko rečem, da so bili nekako pričakovani.

Isto velja za naslednje vprašanje, ki me je zanimalo in se nanaša na najpogosteje uporabljene metode dela na tem področju. Kot sem predvidevala, se je izkazalo, da sta to metoda dela s

posameznikom in metoda dela s skupino. Lahko pa rečem, da na tem področju tudi metoda dela s skupnostjo ni zanemarljiva, saj se na vsakem koraku dela z otroci in mladostniki s posebnimi potrebami, socialni delavci srečujejo s vključevanjem te populacije v okolico. Delajo na tem, da bi bilo med ljudmi čim manj predsodkov ter da bi čim bolje sprejeli OPP medse. To se mi zdi zelo pomembno za normalizacijo in integracijo ljudi s posebnimi potrebami.

V teoriji se vedno poudarja, da je timsko delo izrednega pomena pri delu z OPP. To se je v raziskavi, ki sem jo opravila, tudi potrdilo. Vsi socialni delavci so namreč poudarili, da vse delajo timsko in da bi bila uspešnost njihovega dela brez tega, veliko nižja. Sodelavci v strokovnih timih si med seboj zaupajo in se podpirajo.

Ugotovila sem, da se zdi vsem socialnim delavcem, ki so zaposleni v ustanovah, katere sem zajela v raziskavi, vloga socialnega dela izredno pomembna. Kot pravijo, je socialno delo fleksibilna stroka, ki vidi širše od ostalih strok, saj bi naj bile te veliko ožje naravnane.

Najpomembnejši vlogi sta vsekakor pomoč in svetovanje OPP in njihovim družinam ob najrazličnejših težavah. Prav tako je bistvenega pomena sodelovanje z drugimi institucijami, ob tem je vloga socialnih delavcev predvsem koordinacijska. Socialni delavci pa veliko delajo tudi na vključevanju v okolico ter na sprejemanju okolice OPP. Socialnemu delu pa daje še poseben pomen zagotavljanje enakih možnosti za vse, torej za ljudi s posebnimi potrebami in za ljudi brez težav, ohranjanje pozitivne klime v ustanovah ter medsebojno spoštovanje vseh. Neizpodbitno dejstvo torej je, da socialno delo zelo pripomore pri dvigu kvalitete življenja otrok in mladostnikov s posebnimi potrebami.

Zanimalo me je, če se socialni delavci tekom svojega dela dodatno izobražujejo. Vsi, razen ene osebe, so odgovorili pritrdilno. Lahko torej rečem, da se velika večina socialnih delavcev vseskozi dodatno izobražuje. To se mi zdi pomemben podatek, saj kaže na to, da spremljajo razne inovacije in novosti iz svojega področja dela.

Raziskava pa je prinesla tudi rezultat, ki me je presenetil. Ugotovila sem namreč, da v večini ustanov nimajo supervizije, razen v dveh. Meni se zdi supervizija, sploh za tako področje dela, potrebna in nujna, saj zunanji strokovnjak vidi stvari z drugačnega zornega kota, kot strokovni delavci, ki so v njem dejansko udeleženi. Supervizija je bistvena predvsem v obdobjih preobremenjenosti, saj se z njeno pomočjo lahko strokovni delavci regenerirajo in tako preprečijo, da bi prišlo do sindroma izgorovanja. V ustanovah se sicer veliko pogovarjajo o tem, da bi supervizijo uvedli, vendar zaenkrat žal ostaja le pri dogovarjanju.

Razveselil me je rezultat, da socialni delavci ne občutijo sindroma izgorovanja. Res, da so občasno preobremenjeni, vendar jih delo izjemno veseli, ga imajo radi in so do njega

pozitivno naravnani. Veliko jim pomeni naklonjenost uporabnikov in pravijo, da ne dajo samo oni njim veliko, ampak je velikokrat obratno. V večini menijo, da so pri svojem delu uspešni. Kljub temu pa se iz dneva v dan trudijo, da bi bili še uspešnejši. Največje zadovoljstvo jim predstavlja napredek in uspeh otrok.

Omenjeni rezultati so me razveselili in na nek način malo presenetili, saj se zadnje čase v medijih pojavljajo številne kritike, namenjene socialnemu delu. Iz rezultatov lahko sklepam, da se socialni delavci resnično trudijo za uporabnike in delajo po svojih najboljših močeh za njihovo dobro. Vsaj za socialne delavce, s katerimi sem opravila intervjuje, bi to z gotovostjo lahko trdila.

Zanimalo me je tudi počutje uporabnikov, ki so vključeni v ustanove, zajete v raziskavi. S pomočjo izjav socialnih delavcev, sem ugotovila, da je počutje otrok in mladostnikov s posebnimi potrebami v omenjenih ustanovah, večinoma dobro. Tukaj namreč zelo napredujejo in radi prihajajo. Problemi se znajo pojaviti pri tistih, ki se v določeno ustanovo vključijo kasneje, zaradi menjave šole, prešolanja... Menjava okolja jim predstavlja stres in se zato do pomoči znajo vesti odklonilno. Problemi se dodatno povečajo v primerih, če starši ne sprejmejo drugačnosti svojega otroka ali se te celo sramujejo. Zanimiv se mi zdi primer merjenja počutja uporabnikov z lestvico od ena do deset, ki ga vsak teden izvajajo v eni izmed ustanov. Uporabniki in zaposleni ob podaji ocene svojega počutja, navedejo tudi razloge zanj. Ta način predstavlja zelo dobro prakso, saj lahko socialni in drugi strokovni delavci, tako sproti vplivajo na izboljšanje počutja uporabnikov.

V zvezi z obravnavo otrok, me je še posebej zanimalo, kako v tej sodelujejo njihovi starši. Rezultati kažejo na to, da je sodelovanje staršev z ustanovami, bistvenega pomena za napredek in optimalen razvoj otrok in mladostnikov. Delo socialnih delavcev je brez tega veliko težje. Sodelovanje oz. vključenost staršev v obravnavo otrok se od primera do primera zelo razlikuje. Kadar starši sprejmejo drugačnost svojega otroka in so pripravljeni graditi na njegovih močnih straneh, je njihovo sodelovanje z ustanovami zelo dobro. Obratno pa je v primerih, kadar tega nočejo oz. ne morejo sprejeti. Žal se kar nekaj staršev svojega drugačnega otroka, celo sramuje. To zelo slabo vpliva na otroka oz. mladostnika. Zanimivo pa je, da je le ena oseba, zajeta v raziskavi, povedala, da je sodelovanje staršev nasploh zelo slabo.

Z raziskavo sem med drugim želela ugotoviti tudi kakšne vrste terapij, treningov socialnih veščin, skupin za samopomoč,...izvajajo v določenih ustanovah. V teoriji je namreč o teh možnostih veliko zapisanega. Skoraj vse ustanove, ki delajo z OPP, izvajajo razne terapije,

kot so fizioterapija, delovna terapija, logoped, psihološka terapija. Vedno bolj pa se poslužujejo tudi terapij z živalmi, kot so hipoterapija (terapevtsko jahanje) in terapija s pesmi. Socialni delavci skušajo večati samozavest in samozaupanje OPP z različnimi mladinskimi delavnicami, socialnimi igrami, treningi socialnih veščin, skupinami za samozagovorništvo in samopomoč. Slednje so namenjene tako uporabnikom, kot njihovim staršem.

Le ena oseba je povedala, da različnih terapij in drugega, zaenkrat ne izvajajo. Imajo pa veliko zunanjih aktivnosti, kot so razni izleti, tabori in letovanja.

Tudi glede športnih aktivnosti je v tovrstnih ustanovah, veliko odprtih možnosti. Kot najpogostejša varianta na tem področju se pojavlja plavanje.

V zvezi s to temo, me je zelo zanimalo kako okolica sprejeme otroke in mladostnike s posebnimi potrebami oz. kako se ti vanjo vključujejo. Veliko se govori o predsodkih ljudi in o izključevanju OPP. Skratka o stigmatizaciji in depriviligiranosti te populacije. Rezultati se, zanimivo, obračajo v drugo smer. Vsi socialni delavci, zajeti v raziskavi, namreč pravijo, da okolica dobro sprejema otroke in mladostnike s posebnimi potrebami. Tudi sami se vanjo zelo vključujejo. To bi naj bilo najbolj razvidno predvsem iz primerov spontanih stikov z otroci brez posebnosti v razvoju in njihovimi starši. Na tem mestu se mi zdi potrebno omeniti podatek, ki se nanaša na redne osnovne šole in govori v prid sprejemanju OPP s strani ostalih otrok. Pri tem sta integracija in inkluzija, po mnenju socialne delavke, enako pomembni. Bistveno je, da okolica otroka oz. mladostnika sprejme ter da se tudi sam vanjo vključi oz. se nanjo privadi.

Veliko ustanov vključevanje OPP v okolico dodatno povečuje s sodelovanjem oz. povezovanjem z ostalimi osnovnimi in srednjimi šolami, z domovi za starejše občane, različnimi prireditvami in organizacijo prostovoljstva. Tukaj je še posebej uspešno medgeneracijsko sodelovanje, saj velikokrat pride do navezave tesnih in pogostih stikov med OPP in starejšimi ljudmi.

Rezultati raziskave so me pripeljali do ugotovitve, da je etiketiranje nujen del procesa pomoči otrokom in mladostnikom s posebnimi potrebami. Ko dobijo določeno »nalepko«, so upravičeni do različnih bonitet, kot so invalidnina, možnost zaposlitve pod posebnimi pogoji in do ustrezne strokovne pomoči. Vsekakor ima etiketiranje svoje dobre in slabe strani. Pozitivne strani se odražajo predvsem v procesu izobraževanja. Težave pa nastopijo kasneje, pri zaposlovanju. Delodajalci se večinoma izogibajo zaposlitvi ljudi s posebnimi potrebami, saj jih je še vedno strah vsega, kar je mimo normalnega v naši družbi. Za osebe s posebnimi potrebami je premalo delovnih mest in premalo prostora v VDC-jih ter stanovanjskih

skupinah. Dve osebi sta bili mnenja, da jo slabše odnesejo predvsem ljudje z lažjimi motnjami. Za tiste z zmernimi in težjimi motnjami pa bi naj bilo dokaj dobro poskrbljeno.

Zaskrbljujoča pa je naslednja ugotovitev in sicer, da država še vedno nima dovolj posluha za to področje. Stvari se v zadnjem času sicer izboljšujejo, vendar zelo počasi. Vsekakor je s strani države še vedno premalo storjenega za otroke in mladostnike s posebnimi potrebami. Velik problem predstavljajo čakalne vrste za VDC – je in stanovanjske skupine. Tudi na odločbe o usmerjanju otroci čakajo predolgo in zato ne dobijo ustrezne pomoči ob pravem času, kar definitivno pušča posledice v njihovem življenju.

Zelo me skrbi dejstvo, da država velikokrat niti ne krije stroškov za nakup nujno potrebne opreme in morajo za to ustanove iskati sponzorska sredstva. Žalostno dejstvo, ki priča o tem, da država preveč toga gleda na to populacijo in ji nikakor ne nameni dovolj pozornosti, niti finančno, niti drugače.

Zdi se mi, da me je uporabljena metodologija pripeljala do dokaj realnih rezultatov. V raziskavi sem namreč zajela socialne delavce iz različnih ustanov, katere vključujejo otroke in mladostnike s posebnimi potrebami ali delajo izključno s to populacijo.

Na vprašanja v intervjujih so socialni delavci, vsaj po moji presoji, odgovarjali po resnici. Sicer pa ni bilo razloga, da bi lagali, saj sem jim zagotovila anonimnost.

Odgovori intervjuvancev so bili dokaj podobni, zato bi si upala trditi, da so dobljeni rezultati veljavni in jih lahko v veliki meri posplošimo na socialno delo z otroki in mladostniki s posebnimi potrebami pri nas.

6. SKLEPI

- Najpogosteje uporabljena doktrina socialnega dela pri delu z OPP je: opolnomočenje uporabnikov, usmerjanje k samostojnemu življenju, informiranje, interveniranje, kontaktiranje z drugimi pomembnimi ustanovami (koordinacija), svetovanje, raziskovanje, vzgojno in izobraževalno delo, vključevanje v okolico, zagovorništvo, reševanje družinske problematike in konkretnih socialnih stisk. Socialno delo predstavlja podporni element uporabnikom, njihovim družinam in svojim strokovnim sodelavcem.
- Najpogostejši metodi dela, uporabljeni pri delu z OPP sta metoda dela s posameznikom in metoda dela s skupino.
- Timsko delo je v teh ustanovah poglavitnega pomena.
- Vloga socialnega dela je v ustanovah, ki sem jih zajela v raziskavi, zelo pomembna. Pri tem sta najpomembnejši vlogi vsekakor pomoč in svetovanje.
- Večina socialnih delavcev se ob delu dodatno izobražuje, spremljajo razne inovacije iz svojega področja dela.
- Socialno delo lahko bistveno izboljša kvaliteto življenja otrok in mladostnikov s posebnimi potrebami, še posebej na področju vključevanja v ožjo in širšo okolico.
- Supervizije večinoma ni.
- Sindroma izgorevanja socialni delavci, ki delajo z OPP, ne občutijo. So pa občasno preobremenjeni.
- Socialni delavci menijo, da so pri svojem delu uspešni. Kljub temu želijo uspešnost še povečati.
- Ljubezen do dela je prisotna pri vseh intervjuvancih.
- Počutje uporabnikov v ustanovah je v veliki večini dobro.
- Sodelovanje staršev je odvisno od tega, kako starši sprejmejo drugačnost svojega otroka in se razlikuje od primera do primera.
- V večini ustanov izvajajo več različnih, za OPP pomembnih, terapij in treningov socialnih veščin, socialnih iger, mladinskih delavnic, skupin za samopomoč...
- Vključevanje OPP v okolico je zelo dobro. Okolica jih sprejema.

- Etiketiranje je žal nujno potrebno in ima tako pozitivne kot negativne posledice. Pozitivne se odražajo predvsem v procesu izobraževanja, negativne pa ob vstopu na trg dela.
- Država niti finančno, niti drugače ne nameni dovolj pozornosti otrokom in mladostnikom s posebnimi potrebami.

7. PREDLOGI

V teoriji se vedno poudarja pomembnost supervizije, v praksi pa se ta zelo redko izvaja. Glede na to, da je delo z otroci in mladostniki s posebnimi potrebami, vse prej kot lahko, bi se supervizija morala redno izvajati v vseh ustanovah, ki zajemajo oz. vključujejo to populacijo. Veliko bi naredili že s tem, če bi jo izvajali enkrat na tri mesece, kot je to že storila ena izmed ustanov, ki sem jo zajela v raziskavi. Strokovni delavci se sicer veliko pogovarjajo o tem, da bi jo uvedli, vendar večinoma ostane le pri besedah. To bi bilo potrebno spremeniti. Sama menim, da bi bilo socialnim in vsem drugim strokovnim delavcem veliko lažje, če bi svoje stiske, težave in dvome, s katerimi se vsakodnevno srečujejo, lahko podelili z ustreznim strokovnjakom. To še posebej velja za področje dela s starši, za katerega pravijo, da je prav najtežji segment dela z OPP.

In če smo že pri starših; sodelovanje oziroma vključevanje le – teh bi se moralo povečati. Zavedam se, da je to težko in da se socialni delavci glede tega zelo trudijo. Morda bi moralo delovati več skupin za samopomoč staršem, raznih pogovornih skupin, kjer bi starši lahko izmenjevali svoje izkušnje ter si nudili medsebojno podporo. Organizirali bi lahko tudi več izobraževanj za starše oz. skrbnike otrok in mladostnikov s posebnimi potrebami, kjer bi jim predstavili možnosti in načine pomoči ter jih seznanili s tem, da je njihovo sodelovanje pri obravnavi otrok, bistvenega pomena za doseganje dobrih rezultatov in ciljev v razvoju njihovih otrok.

Najbolj pa bi se želela osredotočiti na predlog, ki se nanaša na državo. Ta bi morala vsekakor posvetiti več pozornosti otrokom in mladostnikom s posebnimi potrebami, tako s finančne, kot tudi z drugih plati. Na področju izobraževanja se je sicer v zadnjih letih stanje zelo izboljšalo. K temu je največ pripomogla uvedba devetletne osnovne šole. Po zakonu morajo sedaj vse osnovne šole vključevati OPP, kar tej populaciji omogoča več socialnih stikov z vrstniki iz svojega okolja in jim omogoča več možnosti pri vpisih v srednje šole. To posledično vpliva tudi na zaposlovanje. Prav na področju zaposlovanja ljudi s posebnimi potrebami, se pojavlja največ problemov. Premalo je delovnih mest, namenjenih tem osebam, prav tako je premalo prostora v VDC –jih in stanovanjskih skupinah. Čakalne vrste za ta mesta so predolge. Država bi morala to spremeniti. Potrebno bi bilo odpreti čim več VDC –jev in stanovanjskih skupin, s tem bi se čakalne vrste zmanjšale in povečale bi se dejanske

možnosti samostojnega življenja. Sedaj se namreč večina otrok in mladostnikov s posebnimi potrebami, ko odrastejo, ne more osamosvojiti in živijo vse življenje na plečih svojih staršev, predvsem zato, ker nimajo dovolj finančnih sredstev za preživetje. To velja predvsem za osebe z lažjimi motnjami. Za te je namreč s strani države najmanj posluha. Država bi morala tem osebam omogočiti enakovredno kosanje na trgu delovne sile z ljudmi brez posebnosti v razvoju.

S strani države bi moralo biti namenjenih več finančnih sredstev za OPP. Ustanovam bi moral biti omogočen vsaj nakup nujno potrebne opreme za delo z OPP. Če za te namene ne bi bilo potrebno iskati sponzorskih sredstev in donatorjev, bi strokovni delavci lahko več svojega časa namenili uporabnikom.

Na tem mestu bi želela omeniti, da je potrebno participacijo socialnega dela povečati. Tekom izobraževanja za svoj poklic, socialni delavci pridobimo ogromno znanja s področja dela z otroci in mladostniki s posebnimi potrebami. Vendar imajo kljub temu druge profesije pred nami za delo s to populacijo, določeno prednost. Socialni delavci pa moramo opravljati različne pedagoške dokvalifikacije, če se želimo enakovredno kosati z njimi. To se mi ne zdi pošteno, predvsem, če na to gledam z vidika, da mora socialni delavec opraviti isto vrsto pedagoške dokvalifikacije kot npr. profesor matematike.

8. UPORABLJENA LITERATURA

- Barle, Andreja (et al). 2001. Uvod v sociologijo. Ljubljana: DZS.
- Berger P. L., Luckmann. 1992. Socijalna konstrukcija zbilje. Zagreb: Naprijed.
- Brandon, Althea in David. 1992. Praktični priročnik za osebe v službah za ljudi s posebnimi potrebami. Ljubljana: VŠSD – Program Tempus.
- Bratovž, Mirijam. 2004. Integracija učencev s posebnimi – vzgojno izobraževalnimi potrebami. Nova Gorica: Educa.
- Bregar Golobič, Ksenija. 1999. Sprejete programske smernice za svetovalno službo. Šolsko svetovalno delo, letnik 4; št.: 2:4 – 12.
- Cigoj Kuzma. 2004. Revščina in socialna izključenost oz. vključenost. Urad republike Slovenije za mladino in Mladinski svet Slovenije.
- Cugmas, Z.. 1998. Bodi z menoj, mami. Razvoj otrokove navezanosti. Ljubljana: Produktivnost. Center za psihodiagnostična sredstva.
- Čaćinovič Vogrinčič, Gabi. 2005. Socialno delo z družinami. Študijsko gradivo za šolsko leto 2005 – 2006. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čaćinovič Vogrinčič, Gabi; Kobal, Leonida; Mešl, Nina; Možina, Miran. 2005. Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika. V: Lešnik Bogdan (ured.). Katalog socialnega dela. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Dragoš, Srečo; Leskošek, Vesna; Petrovič Erlah, P., Škerjanc, Jelka; Urh, Špela; Žnidarec Demšar, Simona. 2005. Krepitev moči. V: Lešnik, Bogdan (ured.). Katalog socialnega dela. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Dornes, M.. 1997. Die fruhe Kindheit. Frankfurt am Main: Fisherverlang GmbH.
- Kavkler, Marija. 2002. Vključevanje OPP. Zbornik referatov. Šola za ravnatelje. Ljubljana.
- Krapše, Štefan. 2004. Otroci s posebnimi potrebami. Nova Gorica: Educa.
- Lamovec, Tanja. 1998. Psihosocialna pomoč v duševni stiski. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Lamovec, Tanja. 2006. Ko rešitev postane problem in zdravilo postane strup. Nove oblike skrbi za osebe v duševni krizi. Druga izdaja. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Makarovič, J. 1986. Sla po neskončnosti. Maribor: Založba Obzorja.

- Mead, G. H.. 1934. Mind, self and society. Chichago: Chichago University Press.
- Mead, M. 1978. Sazrevanje na samoi. Beograd: Prosveta.
- Mesec, Blaž. 2003. Metodologija raziskovanja v socialnem delu I. Študijsko gradivo za interno uporabo. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Mesec, Blaž. 1997. Metodologija raziskovanja v socialnem delu II. Študijsko gradivo za interno uporabo. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Mesec, Blaž. 2003. Navodila za pisanja diplomske naloge. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mikuš Kos, Anica. 1999. Različnim otrokom enake možnosti. Zveza prijateljev mladine Slovenije.
- Mikuš Kos, Anica, Strajner, Janez. 1985. Svetovalni center Ljubljana: Težave v otroštvu, kako pomagati. Ljubljana.
- Miller, Karen. 2000. Otrok v stiski. Priročnik za vzgojitelje, učitelje, strokovnjake, starše in vse ostale, ki se srečujejo z otroki, ki doživljajo stiske, krize in stres. Ljubljana: Educy.
- Milošević Arnold, Vida, Postrak, Milko. 2003. Uvod v socialno delo. Ljubljana: Študentska založba.
- Muršec, Brigita, Bertalanič, Breda. 2003. Integracija oseb z zmerno in težjo motnjo v duševnem razvoju v okolje. Integracija/inkluzija v vrtcu, osnovni in srednji šoli. Sodobna pedagogika, letnik 54. Posebna izdaja.
- NASEN (The National Association for Special Educational Needs). 1999. Policy document on inclusion. Tamworth.
- Opara, Božidar. 2005. Otroci s posebnimi potrebami v vrtcih in šolah: vloga in naloga vrtcev in šol pri vzgoji in izobraževanju otrok s posebnimi potrebami: uresničevanje vzgojno – izobraževalnega programa s prilagojenim izvajanjem in dodatno strokovno pomočjo. Ljubljana: Centerkontura.
- Picchi, Mario. 1995. Projekt človek. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka.
- Postrak, Milko. 1994. V znamenju trojstev. Socialno delo 33, 4: 325 – 341.
- Ramovš, Jože. 1995. Slovenska sociala med včeraj in jutri. 2. dopolnjena in predelana izdaja. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka za psihologijo, logoterapijo in antropohigieno.

- Sardoč, Mitja, Kavkler, Marija. 2005. Konferenca: Izobraževanje otrok s posebnimi potrebami: od dobre teorije k učinkoviti praksi (povzetki predavanj). Ljubljana: Pedagoški inštitut. Solos d.o.o.
- Skalar, Vinko. 1995. Integracija da ali ne? PET, letnik 2.
- Stritih, Bernard. 2005. Otroci in mladi s težavami v odraščanju in okolju. Študijsko gradivo za interno uporabo. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Schmidt, Majda. 1999. Segregacija – integracija. Sodobna pedagogika, letnik 50, št. 1, str. 138 – 151.
- Ule, Mirjana, Rener, Tanja, Čeplak, Metka, Trivadar, Blanka. 2000. Socialna ranljivost mladih. Šentilj: Aristej.
- Vene, Marjeta. 2003. Veveriček gre v šolo. Integracija/inkluzija v vrtcu, osnovni in srednji šoli. Sodobna pedagogika, letnik 54. Posebna izdaja.
- Zakon o usmerjanju otrok s posebnimi potrebami (ZUOPP).
- Zaviršek, Darja. 2000. Hendikep kot kulturna travma. Historizacija podob, teles in vsakdanjih praks prizadetih ljudi. Ljubljana: Založba cf (oranžna zbirka).
- Zaviršek, Darja, Zorn, Jelka, Videmšek, Petra. 2002. Inovativne metode v socialnem delu. Opolnomočenje ljudi, ki potrebujejo podporo za samostojno življenje. Ljubljana: Študentska založba.

9. POVZETEK

Naloga govori o socialnem delu z otroci in mladostniki s posebnimi potrebami. Teoretični uvod se prične z opisom razmer današnje mladosti. Na tem mestu so opisani različni problemi in tveganja, ki jih morajo mladostniki uspešno rešiti, če se hočejo prebiti v odraslost. Pot v odraslost pa ne poteka več po ustaljenih tirnicah, predvsem zaradi vse večje modernizacije in individualizacije življenjskih potekov. Mladost je dandanes torej vse prej kot lahka in le predstavljamo si lahko, s koliko dodatnimi težavami in preizkušnjami se morajo v tem obdobju srečati otroci in mladostniki s posebnimi potrebami.

V nadaljevanju naloga govori o socializaciji, ki je vseživljenjski proces. Imenujemo jo lahko tudi proces »učlovečenja«, v katerem ljudje izoblikujemo svojo osebnost in se prilagajamo družbi oz. kulturi, v katero smo se rodili in v kateri živimo.

V nalogi je podrobno opisano kdo so otroci in mladostniki s posebnimi potrebami, od kod izvirajo različne motnje ali oviranosti ter možni vzroki zanje.

Omenjene so tudi družine otrok in mladostnikov s posebnimi potrebami, njihove reakcije na drugačnost otroka ter odnosi z otroci in mladostniki s posebnimi potrebami. Tukaj se osredotočim na pomembnost sodelovanja staršev v procesu pomoči njihovim otrokom.

V teoretičnem delu naloge se ustavim ob temi, ki se nanaša na vzgojo in izobraževanje OPP, kjer še poseben poudarek namenim integraciji in inkluziji. Ta dva termina se namreč v zadnjem času, tudi pri nas, vse pogosteje uporabljata in sta za vzgojo in izobraževanje OPP bistvenega pomena. Navedeni so tudi argumenti, ki govorijo v prid integraciji in inkluziji ter argumenti, ki jima nasprotujejo. Pomembno vlogo pri organizaciji inkluzivnega izobraževanja ima vsekakor šolska svetovalna služba in pa timsko delo vseh udeležениh v tem procesu.

V nadaljevanju naloge so opisane metode socialnega dela, ki so najbolj relevantne in uporabne za delo z otroci in mladostniki s posebnimi potrebami ter kažejo na tem področju tudi najboljše rezultate. Govora je o temeljnih načelih kvalitetnih socialnih služb, o pomenu asertivnosti v socialnem delu, podrobno je opisana metoda opolnomočenja, krepitev moči, zagovorništva in samopomoči. Prav tako je omenjena pomembnost delovnega odnosa, njegovih elementov in osebnega stika med socialnim delavcem in uporabnikom. Najpomembnejše v socialnem delu je sprejemati, kar pomeni, da vse poslušamo in smo do vseh pozorni, brez razlikovanja in brez predsodkov. Vsak človek je edinstven, zato je tudi vsak proces pomoči edinstven. Metode in načine dela moramo zato vselej prilagajati glede na

uporabnika in njegove probleme. Kar pomeni, da je v socialnem delu pomembna velika mera fleksibilnosti.

Z raziskavo sem želela ugotoviti, kaj konkretno lahko socialno delo da oziroma ponudi OPP, kakšne so temeljne metode in načini dela na tem področju, na kakšen način lahko socialno delo in tudi druge stroke pripomorejo k izboljšanju kvalitete življenja OPP. Zanimal me je odnos socialnih delavcev do svojega dela ter počutje uporabnikov v različnih ustanovah, vključenost staršev v obravnavo otrok oz. mladostnikov, vključevanje v okolico, posledice etiketiranja ter pozornost države, ki je namenjena temu področju.

Rezultate sem dobila s pomočjo kvalitativne analize intervjujev, ki sem jih opravila s socialnimi delavci iz različnih ustanov, ki vključujejo otroke oz. mladostnike s posebnimi potrebami. Mislim, da so rezultati, do katerih sem z raziskavo prišla, dokaj realni in jih lahko posplošimo na socialno delo z otroci in mladostniki s posebnimi potrebami. V večini me niso presenetili. Med njimi me je najbolj navdušilo dejstvo, da socialni delavci radi opravljajo svoje delo, ga pozitivno vrednotijo in menijo, da socialno delo resnično izboljša kvaliteto življenja OPP. Socialno delo je na tem področju torej absolutno potrebno in pomembno.

Razočaralo pa me je dejstvo, da je ta populacija, s strani države, zapostavljena. Država bi lahko dosti več sredstev in pozornosti namenila otrokom in mladostnikom s posebnimi potrebami.

10.DODATEK

10.1. ZAPISI INTERVJUJEV

1. INTERVJU: USTANOVA »BOROV GAJ«

1. VPRAŠANJE: Načini dela, tehnike, pristopi (doktrina socialnega dela).

»V našem centru se večinoma dela pod predpostavko skupinskega dela.

Dan se začne tako, da se s kombijem pobere vse varovance na njihovem domu in se jih pripelje v center, kjer se jih nato prevzame. Po zajtrku vedno naredimo jutranji krog – kar predstavlja skupinski pogovor. Pogovarjamo se predvsem o tem kaj se je komu zgodilo, kaj je doživel doma, kaj komu ni bilo všeč prejšnji dan, kakšne volje so uporabniki...Že pri tem skupinskem pogovoru se velikokrat zgodi, da mi kdo reče, da bi se rad z mano o nečem osebno pogovoril. V tem primeru uporabnika povabim v svojo pisarno. Pustim mu, da mi sam zaupa svoje težave in kasneje mu pomagam najti rešitev, oziroma ga k le – tej usmerim. Tukaj se torej izraža načelo o skupnem iskanju rešitev.

Veliko delamo tudi na opolnomočenju uporabnikov, dodajamo jim torej moč, največkrat s tem, da jih poučimo, npr. kako se uporablja bančne kartice, da lahko sami dvigujejo svoj denar. To jim veliko pomeni. Čim bolj jih skušamo usmerjati k samostojnejšemu življenju: učimo jih kako se nakupuje, kuha, kako se pogovarjati z uradnimi osebami, kako pisati razne prošnje, dopise itd.

Po zajtrku se vedno skupaj dogovorimo kaj bomo ta dan počeli – razpored dela.

Naš VDC ni klasičen, saj nismo na normo vezani na delo, kot drugod. Imamo lasten program, izdelujemo razne voščilnice, drobna darilca in ostale uporabne predmete. Varovanci se lahko vključujejo v delo v delavnicah glede na želje, zmožnosti in počutje. V nič jih ne silimo, odločijo se na podlagi lastne iniciative.

2. VPRAŠANJE: Struktura uporabnikov.

»Naš center je varstveno delovni center za odrasle osebe z motnjo v duševnem in telesnem razvoju. Naši varovanci so stari od 24 do 50 let. Trenutno jih je pri nas osem, pet jih je od prej (VDC je namreč prej deloval pod okriljem Sožitja).

Eden ima npr. lažjo motnjo v duševnem razvoju in kombinirane motnje v telesnem razvoju (gibalna oviranost), pet jih ima zmerne motnje, eden je s težko motnjo, eden pa s poškodbo glave po kapi – je gibalno oviran, prizadet ima center za ravnotežje in govor (ni klasičen varovanec).«

3. VPRAŠANJE: Struktura zaposlenih.

»Imamo socialnega delavca, pedagoga, zaposlene preko programa javnih del in programa tržnih del (spremljevalci, varuhi) in šoferja.«

4. VPRAŠANJE: Vloga oz. pomen socialnega dela v organizaciji.

»Delo v VDC je skupinsko in tudi individualno. Kadar imajo varovanci težave, je vloga soc. delavca predvsem svetovati, skupaj z varovancem poiskati primerno rešitev, kadar mu sam ne moreš pomagati, ker pač za vse zadeve nimaš pristojnosti, ga napotiš k ustreznim strokovnjakom. Veliko sodelujemo s CSD, kjer je naša oz. moja vloga predvsem koordinacijska. Večkrat varovance tudi kam spremljam, jim pomagam urediti določene zadeve, npr. glede invalidnine, zdravnikov, raznih potrdil...Zelo pomembno je tudi sodelovanje s starši, družino in vključevanje v okolico. Pomembno se mi zdi tudi, da jih učimo raznih vsakodnevnih spretnosti, se veliko pogovarjamo, se učimo veščin komunikacije, izražanja čustev na primeren način. Upoštevamo želje drug drugega in se predvsem medsebojno spoštujemo. Z varovanci imamo precej sproščen odnos, vendar vejo kje je meja, do katere lahko gredo, saj sem jaz še vedno tukaj zaposlena, oni so pa varovanci in tega se klub vsemu vsi zavedamo. Tako ne prihaja do nesporazumov med nami, vsaj večinoma ne.«

5. VPRAŠANJE: Vključenost v okolico: kako jih ta sprejema, si želijo vključenosti, različne možnosti vključevanja...

»Pred odprtjem centra je bilo zelo napeto. Ljudje so bili zelo skeptični glede tega, pojavljalo se je veliko predsodkov in dvomov. Zelo težko je bilo priti do tega, da se je center dejansko odprl.

Čez čas so ljudje to sprejeli in sedaj moram reči, da imamo zelo pozitivne izkušnje. Varovance ljudje sprejemajo, jih poznajo, se z njimi pogovarjajo. Prav tako varovanci njih – sprejemanje je obojestransko. Varovance ljudje poznajo po imenu, kar je v bistvo malenkost, njim pa to pomeni zelo veliko.

Veliko sodelujemo tudi z občino, župan nas velikokrat obišče, občina pokriva tudi stroške javnih delavcev. Skozi smo v povezavi z zdravstvenim domom, ki se nahaja v neposredni bližini. Ljudje se udeležujejo raznih naših aktivnosti.

Sodelujemo tudi s šolo, katera skrbi za naše kosilo.«

6. **VPRAŠANJE:** Kako se počutijo uporabniki v centru, se jih vpraša za mnenje, želje, so zadovoljni...

»Mislim, da se tukaj zelo dobro počutijo. Med seboj so zelo dobri prijatelji, včasih se celo zaljubijo in potem spet odljubijo ter se znova zaljubijo v koga drugega... Včasih pride do preprirov, vendar skušamo to čim prej rešiti in so kmalu spet prijatelji. Zelo radi prihajajo v center. Tukaj smo od 7. do 15. ure, med poletnimi počitnicami je naš center zaprt. Marsikomu je težko, ker se mora takrat za dalj časa ločiti od prijateljev.

Vedno jih vprašamo za mnenje, želje glede dela in tudi ostalih aktivnosti...«

7. **VPRAŠANJE:** Vključenost staršev oziroma družine.

»S starši in ostalo družino dobro sodelujemo. Večkrat se jih predvsem na podlagi iniciative staršev namesti k nam. Vsak mesec imamo govorilne ure. Starši pa lahko kadar koli želijo pridejo k nam na obisk in sodelujejo pri raznih aktivnostih. Seveda pa je odvisno od vsakega posameznika oz. družine na kakšen način in v kakšni meri se vključuje oz. sodeluje z nami.«

8. **VPRAŠANJE:** Sprejem in odpust iz zavoda.

»Večino varovancev v VDC-je usmerijo že v šolah oz. v programih usposabljanja, saj je za večino le-teh možna le zaposlitev pod posebnimi pogoji (Zakon o zaposlitveni rehabilitaciji in zaposlovanju invalidov). Veliko se jih vključi na podlagi iniciative staršev. Velik problem pa tukaj predstavljajo čakalne vrste, bivanje v VDC in dnevnih centrih namreč ni omejeno s starostjo in veliko je takih varovancev, ki v takih centrih preživijo večino življenja oz. vsaj dokler jim zdravje to dopušča.«

9. **VPRAŠANJE:** Izvajate kakšne posebne terapije, usposabljanja, izobraževanja, treninge soc. veščin ali skupine za samopomoč v vašem centru?

»Glede tega imamo kar nekaj odprtih možnosti. Veliko je zunanjih aktivnosti, npr. izleti, sodelovanje s 1. enoto zavoda v Slov. Konjicah. Imamo program plavanja in potapljanja (Zreče). Izvajamo kar nekaj športnih aktivnosti, ki pa so zgolj reaktivne, ker za aktivne ni interesa. Veliko igramo pink-ponk, se vozimo s kolesi, se razgibavamo na blazinah. Na te načine skušamo ohranjati gibalne sposobnosti varovancev.

Organiziramo tudi razna letovanja, tabore – tematsko, glede na letni čas, želje. Varovanci se zelo radi udeležijo, radi gredo sami, brez staršev.

Organiziramo tudi razne piknike, srečanja s starši in tudi zunanjimi gosti. Ob teh priložnostih pripravimo poseben program in se predstavimo.

Kakšnih drugih terapij in drugega pa zaenkrat ne izvajamo.«

10. **VPRAŠANJE:** Kako je v vašem zavodu poskrbljeno za supervizijo? Se pri vas pojavlja sindrom izgorevanja, preobremenjenost?

»Supervizije zaenkrat nimamo. Mislim, da nismo preobremenjeni, vsaj jaz nisem.«

11. **VPRAŠANJE:** Stroke, ki dopolnjujejo soc. delo v ustanovi oz. stroke, ki jih dopolnjuje sd (timsko delo).

»Najbolj se dopolnjuje delo socialnega delavca in pedagoga. Ta dva skoraj skozi delata skupaj oz. timsko. Seveda pa sodelujemo vsi, tako šofer kot javni delavci in tudi uporabniki. Vse se tako rekoč dela timsko.«

12. **VPRAŠANJE:** Mislite, da sd lahko pripomore pri delu z opp (ali izboljšuje kvaliteto življenja uporabnikov)?

»Jaz mislim, da zelo. Pomembno je, da varovanci vedo na koga se lahko v stiski obrnejo. Pomembno je tudi to, da jih na njim najbližje načine usposabljam za čim večjo samostojnost. Varovanci se z našo pomočjo učijo odgovornosti in poglobljajo socialne stike. Mislim, da resnično izboljšujemo kvaliteto njihovega življenja. Seveda pa bi lahko naredili še marsikaj v njihovo korist.«

12. **VPRAŠANJE:** Menite, da ste pri svojem delu uspešni? Imate radi svoje delo?

»V službi se zelo dobro počutim in zelo rada delam to kar delam. Mislim, da sem uspešna pri svojem delu, predvsem zato, ker ga vrednotim zelo pozitivno. Marsikdo komaj čaka vikend, da bo doma in ne bo rabil iti v službo, jaz pa nasprotno, komaj čakam ponedeljek. To ne pomeni, da nisem rada doma, samo pač pogrešam ljudi, s katerimi delam.«

13. **VPRAŠANJE:** Kaj menite o etiketiranju oz. nalepkah OPP, kako je to pomembno za obravnavo in kaj prinese otrokom oz. mladostnikom v nadaljnjem življenju, kako vpliva na odnos okolice do njih?

Njihove možnosti so omejene, zaradi znižanih intelektualnih, gibalnih sposobnosti, zaradi tega so tukaj-to je njihovo normalno in tukaj se dobro počutijo. Pritiski iz okolice, ki presegajo njihove zmožnosti, jim predstavljajo problem, stisko in stres.

V teh primerih mislim, da so nalepke nujne, saj jim omogočajo neke bonitete, npr. invalidnine, možnost zaposlitve pod posebnimi pogoji ali vključitve v razne oblike dnevnih centrov ali VDC-jev.

Vprašanje pa je, kaj je normalno. Marsikdo izmed njih je bolj normalen in živi na bolj normalen način, kot ljudje brez posebnosti oz. oviranosti.«

14. **VPRAŠANJE:** Menite, da država nameni dovolj sredstev in pozornosti OPP?

»Vsekakor je bilo že dosti narejenega, vendar žal še vedno, premalo. Največji problem so čakalne vrste. Premalo je prostora, potrebe pa so vse večje.«

2. **INTERVJU: USTANOVA »BELA SKALA«**

1. **VPRAŠANJE:** Načini dela, tehnike, pristopi, ki jih uporabljate pri delu z učenci z OPP (doktrina socialnega dela):

»Z uvedbo obveznega devet letnega osnovnega šolanja, bi morale vse osnovne šole vključevati učence s posebnimi potrebami.

Naše delo je zelo timsko naravnano. Pomemben delež pri tem ima šolska svetovalna služba, ravnateljica in seveda vsi učitelji, kateri poučujejo otroke. Zelo pomembno pa je tudi sodelovanje staršev. V procesu pomoči učencu je potrebno proučiti vse možnosti, katere bi bile otroku v največjo korist.

Za nekatere otroke je že v predšolskem obdobju ali že prej ugotovljeno, da imajo določene primanjkljaje. Drugi začno le-te kazati pozneje, že v času šolanja. Otrok gre takrat na usmerjanje. Strokovnjaki z raznimi testi ugotavljajo za kako vrsto motnje gre in kako močna ja. Teste izvaja komisija na Svetovalnem centru za sluh in govor. V primeru ugotovitve, da so težave večje, dobi otrok odločbo. Na odločbi je navedena motnja po navodilih Zavoda za šolstvo (primanjkljaji na različnih področjih, gibalne motnje, težave s sluhom ali govorom...). Priložena so tudi navodila oziroma priporočila kaj bi bilo dobro za otroka, pri katerem je bila ugotovljena določena motnja oz. primanjkljaj. Na odločbi piše tudi do kdaj odločba velja, to je lahko do konca šolanja ali do konca šolskega leta – odvisno od primera. Določen je tudi čas, po katerem se mora oddati poročilo o otroku: kaj vse se je izvajalo, učinkovitost pomoči, mnenje o ustreznosti usmeritve...

Vsak otrok dobi osebno mapo, za katero je pomembno pridobiti soglasje staršev. Imenuje se strokovna skupina, katero sestavljajo ravnateljica, razrednik, specialni pedagog, pedagog ali socialni delavec in starši. Ti skupaj v 30 dneh izdelajo individualizirani program, ki vsebuje splošne podatke o otroku in individualne cilje, ki predstavljajo minimum za napredovanje v višji razred.

Otrok je tako deležen dodatne strokovne pomoči na različne načine. Lahko se dodatna pomoč izvaja v razredu (strokovni delavec, največkrat specialni pedagog, je prisoten pri pouku in učencu nudi dodatno razlago snovi, mu pomaga pri reševanju nalog, ga spodbuja, opazuje...), individualne ure pomoči se

izvajajo večinoma po pouku, ali pred poukom, izjemoma tudi vmes. Pri mlajših je to največkrat v obliki razvijanja gibalno-motoričnih sposobnosti, ročnih spretnosti, govora... Pri starejših pa individualne ure največkrat zajemajo učno pomoč.

Ure pomoči lahko izvaja tudi učitelj določenega predmeta, pri katerem ima učenec težave (npr. učitelj matematike). To je zelo dober način pomoči, saj učitelj že pri pouku opazi katera snov je učencu povzročala težave in mu jo lahko tako dodatno razloži. To pa je tudi dobra priložnost, da učitelji поближе spoznajo učenca, stopijo z njim v bolj osebni kontakt in jim to omogoča uvid težav oz. nerazumevanja snovi.

Na naši šoli imamo tudi nekaj gibalno oviranih otrok, kateri imajo svoje spremljevalce, ki jih spremljajo tako rekoč povsod. Spremljevalci so zaposleni preko javnih del.

Za otroke s posebnimi potrebami se izvaja nacionalni preizkus znanja (9. razred) na prilagojeni način. Imajo lahko različne pripomočke (npr. večje liste), prilagojeni so tudi načini izvedbe preizkusa (npr. čas je podaljšan za 50%, vmes sta dva odmora po 10 minut), možno je tudi pisanje v posebnem prostoru. Pri tem si lahko otrok sam izbere nadzornega učitelja ali strokovnega delavca šole, ki je lahko bilo kdo, razen nosilec predmeta, katerega preizkus se izvaja.

Novost je, da izvajamo ure pomoči tudi za romske otroke. Zaenkrat imamo odobrenih 2,5 ur pomoči na teden. Pri romskih otrocih je največ poudarka na slovenščini, osebni higieni ipd. Trenutno je deset romskih otrok.«

2. VPRAŠANJE: Struktura otrok s OPP, ki jih vključuje osnovna šola.

»Struktura otrok s posebnimi potrebami, ki jih vključuje naša šola je v bistvu zelo pisana. Največkrat so to otroci z motnjami v duševnem razvoju, otroci z govorno – jezikovnimi motnjami, otroci z motnjami v telesnem in gibalnem razvoju, otroci z motnjami vedenja in osebnosti, otroci s primanjkljaji na posameznih področjih učenja, otroci s specifičnimi učnimi težavami (branje, pisanje), dolgotrajno bolni otroci, včasih tudi gluhi in naglušni otroci ter slepi in slabovidni.

Sem spadajo večinoma tudi romski otroci, predvsem v primerih, ko jim je potrebno zagotoviti pomoč pri slovenskem jeziku.

Vsi otroci so vključeni v redne oddelke, ob tem pa se upoštevajo individualne razlike in se organizira dodatna strokovna pomoč.

Izobraževalni program s prilagojenim izvajanjem in dodatno strokovno pomočjo je enakovreden izobraževalni program. Po zaključenem osnovnošolskem izobraževanju se lahko vsi otroci vpišejo v srednje šole.

3. VPRAŠANJE: Struktura strokovnih delavcev, ki se ukvarjajo z otroci s posebnimi potrebami v osnovni šoli.

»To so imenovane strokovne skupine, ki se ustanovijo za vsakega otroka posebej. Sem spadajo ravnateljica, razrednik, specialni pedagog, pedagog, socialni delavec in starši. Sicer pa pri tem sodelujemo vsi delavci šole – delo je zelo timsko naravnano. Drugače niti ne bi bilo možno otrokom omogočiti pomoči, ki jo potrebujejo.«

4. VPRAŠANJE: Kakšna je vloga oz. pomen socialnega dela pri delu z OPP v šoli?

Mislim, da je vloga socialnega dela oz. šolske svetovalne službe pri delu z OPP zelo pomembna. Seveda pa je, kot sem že večkrat poudarila, pri tem pomembno sodelovanje vseh strokovnih delavcev šole, zunanjih strokovnih delavcev in staršev, delo je timsko v vseh pogledih.

Prvi korak oz. prvi stik z učencem dobimo že pred njegovim vstopom v šolo. Tukaj se naše delo pravzaprav prične. Otroka je namreč potrebno pripraviti na vstop v šolo, pripraviti pa je potrebno tudi šolsko okolje (predvsem učitelje) in starše. Na pobudo staršev ali strokovnih delavcev, se sproži postopek o usmerjanju otroka. Po prejemu odločbe otroka pa so naloge soc. delavca naslednje: določiti strokovno skupino, ki oblikuje individualizirani program, oblikovati IP, določiti izvajalca in obseg dodatne strokovne pomoči, voditi osebno mapo učenca in izvajati individualno pomoč. Vsak dan sproti se spremlja in vrednoti napredek otroka, to je posebej pomembno predvsem ob koncu ocenjevalnih obdobij. Sedaj so se učitelji že navadili ocenjevati uresničitev posameznih ciljev pri njihovem predmetu za posameznega otroka, na začetku so pa pri tem imeli nekaj težav, saj so cilje zastavili precej abstraktno in jih je bilo težko ovrednotiti. Veliko je tudi timskih sestankov, evalvacijskih poročil in vodenja razne dokumentacije

Socialno delo igra veliko vlogo tudi pri vključitvi srednje šole. Tukaj je pomembno predvsem svetovanje glede na otrokove sposobnosti, želje, cilje in seveda zmožnosti. Pomembno pa je tudi informiranje o različnih možnostih srednješolskega izobraževanja.

Otroci pa se lahko vedno obrnejo na svetovalno službo, kadar imajo težave, dvome, kadar pride do raznih nesoglasij...pač do raznih problemov.

Menim pa, da je najpomembnejša vloga socialnega dela v OŠ, zagotavljati enake možnosti za vse, ohranяти prijazno klimo v šoli in se potegovati za medsebojno spoštovanje. Vsi smo različni in vsak zase je poseben, naš cilj pa je skupen: pomagati otroku in mu zagotoviti najboljše možnosti za razvoj in napredek. Naša pot je v bistvu šele na začetku in zato se še vedno učimo, predvsem drug od drugega, z medsebojnim izmenjavanjem izkušenj in medsebojno pomočjo.

- 5. VPRAŠANJE:** Vključenost otrok s OPP v okolico (integracija, inkluzij), jih okolica oz. otroci brez posebnosti v razvoju sprejemajo. Kakšna je njihova možnost za vključevanje v »normalno« šolanje, zaposlovanje? Vaše mnenje o tem.

»Kot sem že povedala prej, z uvedbo devetletke in spremembo zakona, skušamo čim več otrok s posebnimi potrebami, vključiti v redne oddelke osnovne šole. Vsaka osnovna šola bi tako naj vključevala otroke s posebnimi potrebami. Mislim, da je vključevanje otrok v redne oddelke zelo dobro, saj imajo tako možnost navezovanja stikov s svojimi vrstniki iz svojega okolja, kar je zelo pomemben socialni dejavnik. Drugi otroci jih praviloma ne izključujejo, saj zaznavajo, da je njihov sošolec na nek način drugačen že od prvega razreda in ga sprejmejo brez težav. Nekateri otroci se pa sami izključijo, ker se jim zdijo njihovi sošolci čudni, drugačni, važni... Najbolj problematično je pri testih, takrat ostali otroci sprašujejo, zakaj ima npr. njihov sošolec več časa za reševanje nalog itd. Problemi se pa znajo pojaviti pri motečem vedenju, vendar skušamo tudi te sproti reševati.

Na splošno se mi zdi, da je vključevanje otrok z OPP v redne osnovne šole zelo dobro, sama imam le pozitivne izkušnje in zdi se mi, da se ne učijo le otroci od nas, temveč se tudi mi veliko naučimo od njih.

V zadnjem času skušamo čim bolj delati po sistemu inkluzije. Seveda pa je še vedno pomembna integracija. Meni se zdi, da je potrebno oboje. Otrok se mora vključiti v okolje, prav tako pa se mora okolica prilagoditi nanj.«

- 6. VPRAŠANJE:** Kako se počutijo otroci, se jih vpraša za mnenje, želje, mislite, da so zadovoljni?

»Otrokom je tak način dela v veliko pomoč, saj s strokovno pomočjo lahko zelo napredujejo, imajo manj slabih ocen, kot otroci brez posebnosti v razvoju. Praviloma to dobro sprejemajo in so pozitivno naravnani do pomoči, v redkih primerih je drugače.«

- 7. VPRAŠANJE:** Lahko socialno delo pripomore pri delu z otroci s posebnimi potrebami, jim dvigne kvaliteto življenja?

»Vsekakor, sama imam zelo pozitivne izkušnje. Otroci imajo tako veliko več možnosti za napredovanje in razvoj pa tudi za navezovanje socialnih stikov v sebi lastnem okolju.«

- 8. VPRAŠANJE:** Se udeležujete kakšnih izobraževanj? Izvajate kakšne posebne terapije, treninge soc. veščin, usposabljanja?

»Izobraževanj za strokovne delavce šole je kar veliko, predvsem v okviru zavoda za šolstvo (načini pomoči, motnje...). 3 krat letno so študijske skupine na Osnovni šoli Gustav Šilih, kjer se predstavijo novosti, pravilniki, načini dela, izmenjava izkušenj, pogovori o raznih težavah...

Občasno izvajamo na šoli razne delavnice, treninge socialnih veščin, predvsem na temo komunikacij, medsebojnega spoštovanja, predsodkih in podobno. Te teme po mojem koristijo vsem otrokom in predvsem izboljšujejo odnose med otroci.«

- 9. VPRAŠANJE:** Kako je pri vas poskrbljeno za supervizijo? Je pri vašem delu prisoten sindrom izgorevanja? Se počutite preobremenjene?

»Supervizijo imamo enkrat na tri mesece, kar je dovolj. Če se pojavijo kakšni večji problemi, pa sedemo skupaj in se pogovorimo o tem. Sindroma izgorevanja zaenkrat ne poznam, ne počutim se preobremenjeno, saj mi je moje delo v veliko veselje.«

- 10. VPRAŠANJE:** Kaj menite o etiketiranju oz. nalepkah OPP, kako je to pomembno za obravnavo in kaj prinese otrokom oz. mladostnikom v nadaljnjem življenju, kako vpliva na odnos okolice do njih?

»Žal je to pomemben del procesa, saj more otrok na usmerjanje in dobiti tako imenovano diagnozo, da je lahko deležen ustrezne strokovne pomoči v šoli in tudi izven nje. Devetletka je prinesla veliko izboljšav na tem področju, omogoča namreč, da so lahko otroci s posebnimi potrebami vključeni v redne osnovne šole, kjer lahko normalno funkcionirajo in imajo več možnosti za vključitev v srednje šole, kar pa posledično vpliva tudi na proces zaposlovanja. Veliko otrokom se pa stanje celo tako izboljša, da v srednjih šolah več ne potrebujejo strokovne pomoči. Moramo pa omeniti, da so žal med njimi tudi taki, ki se v življenju ne znajdejo tako kot ostali, saj so v očeh mnogih še vedno depriviligirani, predvsem pri delodajalcih.«

10. VPRAŠANJE: Menite, da država nameni dovolj sredstev in pozornosti OPP?

»Na tem področju zelo napredujemo, stanje se iz leta v leto izboljšuje. Velik problem pa je, da se na odločbe čaka predolgo, saj tako otroci ne dobijo ustrezne pomoči ob pravem času.. Pred tem pa se jim lahko omogoči le ena ura dodatne pomoči na teden, kar pa je absolutno premalo. Potrebno bi bilo bolj pohiteti z odločbami, kar bi otrokom zelo pomagalo.«

11. VPRAŠANJE: Menite da ste pri svojem delu uspešni? Ste zadovoljni z njim?

»Lahko bi rekla, da sem uspešna. Vendar se iz dneva v dan trudim, da bi bila še uspešnejša. Zelo sem vesela, kadar otroci dosegajo dobre rezultate in je pri njih viden napredek. To je na nek način potrditev, da vsi skupaj delamo dobro. Svoje delo imam zelo rada, ga cenim in zato sem zelo zadovoljna, da sem tukaj.«

3. INTERVJU: USTANOVA »MODRO MORJE«

1. VPRAŠANJE: Načini dela, tehnike, pristopi, ki jih uporabljate pri delu z otroci z OPP (doktrina socialnega dela):

»K doktrini socialnega dela prištevam predvsem svetovanje in raziskovanje, kaj je na tem področju sploh pomembno, saj dom obstaja že petdeset let, jaz sem pa tukaj zaposlena tri leta, kot prva svetovalna delavka. Pri svojem delu uporabljam smernice svetovalnega dela v šolstvu, kjer naj bi se soc. delo nanašalo na svetovanje, povezavo med vodstvom, starši in zunanjim okoljem.

Moje konkretno delo v domu:

- sodelovanje ali vodenje v različnih projektih, ki potekajo v okviru doma, tudi mednarodnih (prijavljanje na različne razpise)
- sprejem učencev in dijakov v dom
- vodenje dokumentacije o učencih in dijakih
- sodelovanje z vodstvom in vzgojitelji pri načrtovanju, spremljanju in evalvaciji razvoja zavoda ter pri opravljanju vzgojno-izobraževalnega dela
- sodelovanje s starši (pogovorne ure, pomoč pri raznih vlogah)
- obiski na domu učencev in dijakov nastanjenih v domu
- nudenje individualne pomoči učencem in dijakom
- skupinsko delo z učenci in dijaki – preventiva (igralne urice za mlajše učence in pogovorne ure, klepetalnica za starejše učence in dijake)
- sodelovanje in povezovanje z zunanjimi institucijami (s šolami, ki jih obiskujejo naši otroci, s centri za socialno delo, z zdravstvenimi domovi, s svetovalnim centrom)
- vodenje, organizacija in spremljanje prostovoljcev
- ugotavljanje potreb učencev, dijakov, njihovih staršev ter vzgojiteljev
- vodenje skupine za samopomoč
- vodenje domske skupnosti (domska skupnost zajema sedem skupin, ki se dobijo skupaj enkrat mesečno. Govorijo o hišnem redu, spremembah, raznih aktivnostih – npr. Valentinov ples. Do izraza pridejo tudi želje in potrebe otrok, katere upoštevamo v čim večji meri, da je otrokom čim lepše v domu).
- vodenje timov v domu (organizacija, usklajevanje terminov, vodenje zapisnika)
- pridobivanje sredstev za izvajanje projektov
- konkretna denarna pomoč (RK, Karitas, nakup oblačil...Odvisno za kaj gre)

Kadar zaznam, da ima kak otrok težave oz. probleme, sama pristopim. Največkrat pa se zgodi, da v teh primerih pridejo otroci oz. mladostniki sami k meni ali me na težave opozorijo starši ali vzgojitelji.

V primeru, da pride do konflikta med otrokom in vzgojiteljem, rešujemo problem takole; najprej se pogovorim z otrokom, da dobim podrobne informacije o tem kaj ga moti, zakaj je prišlo do konflikta. Potem

se pogovorim z vzgojiteljem, da slišim še njegovo zgodbo in nato se vsi usedemo skupaj in poskušamo najti skupno rešitev tega problema (mediacija).

Kadar me vzgojitelj opozori, da ima otrok težave doma, ga skušam usmeriti v to, da pripravi učenca na pogovor z mano v tej smeri, da bi sam povedal kaj je narobe. Tako ustvarim zaupanje. Kadar mislim, da je otrokovo življenje v nevarnosti, sama sprožim postopek dalje, drugače pa le z otrokovim dovoljenjem.«

2. VPRAŠANJE: Struktura otrok in mladostnikov, ki bivajo v domu.

»V domu je prostora za 78 otrok, trenutno jih je 56. Otroci oz. mladostniki so stari od 7 do 22 let, pri nas so torej od vstopa v šolo pa do konca izobraževanja. Obiskujejo OŠ Gustav Šilih (prilagojeni program in oddelki vzgoje in izobraževanja) in srednje šole z nižjimi poklicnimi programi (2.5 letne). Otroci, ki so v teh programih zelo uspešni, imajo možnost nadaljevati izobraževanje v programih srednjega poklicnega izobraževanja.«

3. VPRAŠANJE: Kako potekata sprejem in odpust iz zavoda?

»Zavod za šolstvo otroke napoti na usmerjanje, kjer komisija za usmerjanje oceni točno kje so težave in kakšne vrste primanjkljajev ima otrok. Zahtevek za usmerjanje lahko podajo starši, ti lahko na centru za socialno delo tudi navedejo, da si želijo namestitve otroka v zavod. Otrok na podlagi tega dobi odločbo Zavoda za šolstvo za namestitev v dom, če komisija za usmerjanje oceni, da je to potrebno.

Otroci izstopijo iz zavoda, ko zaključijo izobraževanje, po poteku odločbe ali na podlagi želje staršev. Bivanje v domu se ne plačuje, odvzame se le 1/2 otroškega dodatka.«

4. VPRAŠANJE: Kakšna je struktura strokovnih delavcev v domu?

»Strokovni delavci smo: vzgojitelji, specialni pedagogi, defektologi, učitelji in profesorji z dokvalifikacijo za delo z otroci s posebnimi potrebami, dva zdravstvena delavca, trije varuhi – negovalci, socialna delavka in tehnično osebje. Dva delavca imamo tudi zaposlena preko javnih del, ki delata po programu »Na pragu samostojnosti«. V tem programu se dela konkretno na srednješolcih, predvsem dijakih 2. letnika; uči se jih pisati prošnje, razne vloge, se jih poveže z Zavodom za zaposlovanje, skratka pripravljajo se jih na samostojno življenje. Večina staršev je žal na nižjem intelektualnem nivoju, zato je treba mladostnike poučiti o tem kam se lahko obrnejo po izstopu iz zavoda.«

5. VPRAŠANJE: Vloga in pomen socialnega dela v domu.

»To sva že temeljito obdelale pri prvem vprašanju. Mislim, da je najpomembnejša vloga soc. dela pri nas predvsem pomoč otroku ali mladostniku pri učenju, pri reševanju sporov med njim in učitelji ali ostalimi otroci, pri reševanju težav doma ali kadar ima težave s samim seboj. Zelo pomembno je, da se otroci zavedajo, da imajo nekoga, na koga se lahko v takšnih in drugačnih primerih obrnejo. Da vedo, da je nekdo tukaj, ki jih bo vsaj poslušal, če že ne nič drugega in jim bo poskušal pomagati po svojih najboljših močeh.«

6. VPRAŠANJE: Kako se otroci oz. mladostniki, ki bivajo v domu, vključujejo v okolico, jih ta sprejema, si želijo vključenosti, različni načini vključevanja?

»Sodelujemo s sosednjimi šolami, predvsem z OŠ Gustav Šilih in OŠ Tabor II. Enkrat na leto organiziramo srečanje, kjer se otroci z obeh šol pomerijo v športnih dejavnostih, imenujemo ga športno popoldne.

Zelo dobro sodelujemo z Domom za starejše občane Danice Vogrinc – medgeneracijska srečanja. Ob dnevu starejših pripravimo kratek program in se jim predstavimo. Nekateri otroci hodijo redno na obiske k starostnikom in tako se razvijejo celo zelo tesni stiki med njimi.

Starši iz bližnje okolice, prihajajo s svojimi otroci velikokrat na naše igrišče in tako prihaja do spontanega druženja.

Veliko otrok se udeležuje raznih interesnih ali športnih dejavnosti izven domske skupnosti (plavanje, borilne veščine, kino ipd.).

Okolica jih sprejema, pri tem nimamo omembe vrednih težav.

Vključevanje povečujemo še z organizacijo prostovoljstva. Povezujemo pa se tudi s Srednjo ekonomsko šolo in sicer v obliki alternativnih vzgojnih ukrepov – opravljanje dobrega dela.«

7. VPRAŠANJE: Kako se počutijo otroci v domu, so zadovoljni?

»Počutje otrok je načeloma dobro. Največja kriza je tistim, ki pridejo k nam šele v času srednješolskega izobraževanja, ki so prej doma in pride do menjave okolja. Pravijo, da je naš hišni red zaporniški, saj večinoma izhajajo iz družin brez mej, tukaj pa meje so. Veselijo se petka, saj gredo domov, nekateri bolj, drugi manj.«

8. VPRAŠANJE: Kakšne so vaše izkušnje glede vključevanja staršev oz. družine?

»Starši bolj malo sodelujejo. Nekaj jih je v svetu staršev, drugače je bolj slabo. Lani sem organizirala in vodila skupino za samopomoč očetom samohranilcem. Skupine se je udeležilo 13 očetov, od tega je bilo kar devet takih, ki imajo več kot tri otroke. Težko jim je bilo dati neke učinkovite smernice glede vzgoje, saj imajo o tem globoka svoja prepričanja. Skupina je bila tako bolj informativne narave, očetje so predvsem izmenjevali svoje izkušnje. Letos imamo podobno skupino za samopomoč, le da sem tokrat povabila mame. Povabljenih je bilo 30, odzvalo pa se jih je le 6. Pri starših je zelo težko verjetno, da bi se sami zorganizirali in reševali svoje težave.«

9. VPRAŠANJE: Kako je s prostim časom otrok (si lahko sami uravnavajo prosti čas, počnejo kar si želijo, pravila glede tega)?

»Razpolaganje s prostim časom je zelo različno in odvisno od otrokovih motenj oz. primanjkljajev. Starejši, z lažjimi motnjami v telesnem in duševnem razvoju imajo proste izhode. Vsakemu je dovoljeno preživljanje prostega časa v svoji sobi, razen agresivnim otrokom, ki bi lahko škodili sami sebi.«

10. VPRAŠANJE: Terapije, skupine za samopomoč, treningi soc. veščin, usposabljanja, izobraževanja...ki jih izvajate v domu.

»Vsak strokovni delavec se izobražuje v okviru svoje stroke in svojih sposobnosti. Izvajamo različne projekte, s katerimi skušamo vse otroke izobraževati (npr. projekt preprečevanja nasilja). Otroci se udeležujejo tudi raznih projektov na Centru za pomoč mladim. Skupine za samopomoč staršem sem že prej omenila. Enkrat mesečno nas obišče pedopsihiatrinja, povezujemo pa se tudi s psihiatri iz zdravstvenega doma. Fizioterapijo in delovno terapijo pa izvajajo na OŠ Gustav Šilih.

11. VPRAŠANJE: Kako je pri vas s supervizijo, s kakšnimi problemi se srečujete pri svojem delu, kaj vas vrže iz tira, moti? Je pri vašem delu prisoten sindrom izogrevanja, se počutite preobremenjene?

»Supervizije ni. Enkrat mesečno je pedagoška konferenca, kjer se rešujejo razni problemi, Organiziran je tudi strokovni aktiv, kjer se pogovarjamo o raznih težavah, s katerimi se srečujemo pri delu in rešujemo določene zadeve. Svetovalno delo v našem domu je zelo mlado, sem prva svetovalna delavka tukaj in občutek imam, da se vzgojitelji bojijo izluščiti nek določen problem, ker mislijo, da so potem sami neuspešni in mi ne zaupajo dovolj. To me včasih moti, vendar verjamem, da se bo krog zaupanja med nami v kratkem povečal. Moti me tudi nekaj točk v hišnem redu doma, predvsem glede kaznovanja. Sindroma izogrevanja ne občutim, včasih pridejo rukerji preobremenjenosti, predvsem v času razpisov, kateri mi vzamejo precej časa in energije.«

12. VPRAŠANJE: Stroke, ki dopolnjujejo socialno delo v domu oz. stroke, ki jih dopolnjuje soc. delo – timsko delo.

»Veliko podporo imam s strani ravnatelja, brez nje ne bi mogla ustvariti vsega tega, kar sem. Timsko delo je zelo pomembno. Vodim projektne time in v tem času se je tako rekoč izoblikovala že skoraj stalna timska zasedba. Med seboj si zaupamo in se podpiramo. Vedno pa k sodelovanju povabim koga novega – vzgojitelja. Nove člane je ponavadi težko pridobiti, saj nikoli ne delam nič namesto njih, vedno skupaj iščemo rešitve iz socialnega dela in drugih strok oz. usposabljanj. Moj moto je: ne narediti namesto nekoga, ampak mu pokazati pot, da sam pride do rešitve.«

13. VPRAŠANJE: Lahko socialno delo pripomore pri delu z otroci s posebnimi potrebami (ali izboljšuje kvaliteto njihovega življenja)?

»Absolutno – zelo pripomore! Sploh v smislu vključevanja navzven in pri odnosih s starši.«

14. VPRAŠANJE: Kaj menite o etiketiranju oz. nalepkah posebne potrebe, ki so pomembne za obravnavo? Kaj to prinese otrokom oz. mladostnikom v življenju? Kako vpliva na odnos okolice do njih?

»To bi težko rekla, saj na to temo ni bilo izvedene nobene raziskave ali vsaj jaz nisem o tem obveščena. Po mojih izkušnjah, slabše potegnejo predvsem tisti z lažjimi motnjami, ki se izobražujejo za poklic. Ti največkrat pristanejo na CSD in živijo od denarne pomoči. Za tiste z zmerno motnjo pa je zelo različno; nekateri se vključijo v stanovanjske skupine ali VDC-je in tem mislim, da nič ne manjka. Veliko je odvisno od tega, kako starši sprejmejo dejstvo, da je njihov otrok drugačen. Nekateri izmed njih tega nikoli ne sprejmejo oz. se s tem ne sprijaznijo in to je slabo za otroka. S vključitvijo v zavode namreč dobijo sebi primerno družbo in je zanje dobro poskrbljeno. Problem pa nastane po zaključku izobraževanja, saj ni dovolj prostih mest v stanovanjskih skupinah in VDC-jih. Tega je absolutno premalo. Okolica je velikokrat skeptična, saj so ljudje premalo osveščeni in jih je strah drugačnosti.«

15. VPRAŠANJE: Ali država nameni dovolj sredstev in pozornosti OPP? Vaše mnenje o tem.

»Država ne nameni dovolj, precej stvari manjka. Po pripovedovanju staršev, ni vzpostavljena mreža pomoči. Že pri rojstvu otroka nihče ni imel pozitivne izkušnje s tem, kako mu je to predstavljeno. Vsak starš se mora za svojega otroka borit sam – velika luknja. Otroški dodatki in dodatki za nego prav tako niso pravični. Niti finančno, niti drugače ni dovolj dobro poskrbljeno za otroke oz. mladostnike s posebnimi potrebami. Država bi morala imeti več posluha za to področje. Več bi moralo biti manjših skupin, ne pa samo veliki zavodi.«

16. VPRAŠANJE: Menite, da ste pri svojem delu uspešni? Imate radi svoje delo?

»S svojim delom sem zelo zadovoljna. Za podporo sem izjemno hvaležna ravnatelju doma, saj bi bila brez njegove pomoči in podpore, moja uspešnost veliko nižja. Otroci in mladostniki znajo ceniti pomoč in to na različne načine tudi pokažejo oz. vrnejo. Največkrat z naklonjenostjo in to je tisto, kar mi pri mojem delu največ pomeni.«

4. INTERVJU: USTANOVA »RDEČA ZVEZDA«

1. VPRAŠANJE: Načini dela, tehnike, pristopi (doktrina socialnega dela).

»V našem zavodu sta zaposlena dva socialna delavca, eden se ukvarja z otroci, eden pa je v VDC-ju. Jaz delam pretežno v VDC-ju. V VDC Dornava sem zaposlena od decembra 2005. Zase pravim, da sem povratnik, saj sem se po skoraj štirih letih dela na Centru za socialno delo Ptuj, ponovno vrnila v Zavod Dornava, kjer sem leta 2000 opravljala pripravništvo.

Za socialno delo bi lahko dejali, da je stroka, ki deluje izven trdnih institucionalnih prostorov. Nima svojega prostora, deluje med ljudmi, uporablja njihovo govorico in logiko, ki je podobna vsakdanji. Socialno delo ni stroka, ki bi imela vnaprej kodirane metode, prilagaja jih konkretni situaciji in jih glede na situacijo vedno znova tudi vzpostavlja. Je stroka, ki deluje v nepredvidljivih situacijah, kjer je potrebno ustvarjalno reševanje razmer. Ta potreba po ustvarjalnosti se pokaže pri mojem delu z odraslimi osebami z motnjami v duševnem razvoju, ki so vključeni v naše delavnice. To so tiste odrasle osebe, ki živijo doma in dnevno prihajajo v delavnice in tudi osebe, ki so vključene v domsko varstvo. Socialno delo z njimi je zelo fleksibilno, razgibano, prične se s sprejemom posameznika, traja ves čas njegove vključenosti in se zaključi z njegovim odhodom. In ob nujni »birokraciji« (pomoč pri oblikovanju različnih zahtevkov, vlog, sestavljanja dogovorov o vrsti, trajanju in načinu izvajanja socialno varstvenih storitev, priprave odločb o sprejemu in odpustu iz zavoda, urejanje voznih kart itd.) je najpomembnejše konkretno delo s posameznikom. Potrebna je pomoč pri prepoznavanju njegovih stisk, težav, skupaj z njim poiskati možne rešitve, seznaniti ga s pravicami, ki jih ima po naši zakonodaji ter z mrežo izvajalcev, ki mu lahko nudijo pomoč. V ta namen ves čas poteka individualno svetovalno delo in delo v skupini, nekateri varovanci pa se tudi enkrat tedensko vključujejo v skupine, ki delujejo po principu mladinskih delavnic. S pomočjo socialnih iger, pogovorov o sproti določenih temah (ljubezen, prijateljstvo, partnerstvo, komunikacija, vrednote,...), spoznavajo samega sebe in druge, kar je nujno za dobre medsebojne odnose in nadaljnji osebni razvoj. Storitve socialne službe pa niso namenjene le varovancem, temveč tudi njihovim staršem, skrbnikom, rejnikom, nujno je tudi sodelovanje z drugimi institucijami; največ s Centrom za socialno delo, saj imajo ti

večino javnih pooblastil in mora velik del storitev iti preko njih (npr. sprejem, odpust iz zavoda, vključitev v VDC, pomoč na domu...).

Včasih pa niso potrebne velike besede, velika dejanja, dovolj je le prijazen nasmeh in vzbuditi občutek, da si tam, da obstajaš, da si na razpolago in da vidiš s srcem...«

2. VPRAŠANJE: Struktura uporabnikov v zavodu.

»Zavod je bil sprva namenjen otrokom, kasneje so ti tukaj ostali, ker niso imeli kam iti. V zavodu je populacija zelo pisana, od otrok do starejših oseb. Imamo vse, od lažje do najtežje motnje v duševnem in telesnem razvoju ali s kombinacijo obojega. Vključujemo pretežno osebe, katerim je bila motnja ugotovljena pred 18. letom starosti.

V VDC so vključene osebe med 18. letom in 56. letom starosti (trenutno najstarejša oseba).«

3. VPRAŠANJE: Struktura zaposlenih v zavodu.

»Zaposleni so pedagogi, defektologi, logopedi, delovni terapevti, psiholog, zunanji sodelavci – predvsem zdravniki; v delavnicah so zaposleni pretežno delovni inštruktorji – delajo konkretno z varovanci v skupini (lesni program, ročne spretnosti, šiviljska delavnica, kovinarska delavnica, likovna delavnica). Svoje izdelke varovanci prodajo na trgu in dobijo nagrado na podlagi ocene njihovega dela. Na začetku se je pri nagradah največ gledalo na socialno plat, vendar mislimo, da je najbolj pošteno, če dobi vsak nagrado glede na to, koliko naredi oz. dela. To vzpodbudi trud in prizadevnost varovancev.«

4. VPRAŠANJE: Vključenost varovancev v okolico; jih ta sprejema, si želijo vključenosti, različne možnosti vključevanja?

»V Dornavi so zelo domači. Domačini so jih pravzaprav vključili v vse (prireditve, pustovanje,...) Veliko se jih vključuje v razne zunanje dejavnosti, predvsem športne, kot so rokomet, ribiška dejavnost – ribiško društvo,... Nekaj jih hodi redno pomagat starejšim ljudem ali na kmetije, kjer dobijo tudi nek dodaten zaslužek. Imamo tudi stanovanjsko skupino, varovanci tam imajo zelo dobre sosedске odnose. Skratka zelo se vključujejo v okolico.«

5. VPRAŠANJE: Kako se počutijo uporabniki v zavodu? Se jih vpraša za mnenje, želje, so zadovoljni?

»Mislim, da večinoma dobro. Vsi se v veliki meri trudimo, da bi zadovoljili čim več željam, mnenja vsekakor upoštevamo.

Zelo lušno je delat z njimi. Če te en čas ni, rabiš čas, da se vklopiš nazaj. Dobro se razumemo, saj se ves čas zavedam, da lahko veliko pripomorem k zadovoljstvu naših varovancev, da pa sem tudi jaz tista, ki se lahko od njih veliko naučim.«

6. VPRAŠANJE: Kako je s vključevanjem staršev oz. družine varovancev zavoda?

»Odvisno, eni se zelo vključujejo, eni pa sploh ne, saj ne morejo sprejeti, da je njihov otrok drugačen. Lahko bi rekla, da je sodelovanje s starši, najtežji del mojega dela.

Primer: Sodelovali smo pri oddaji na radiu. Varovanec se je tega zelo veselil, potem pa se je vmešala njegova babica in mu sodelovanja ni dovolila, češ, da je to sramota in da ne rabijo vsi vedet, kakšen je njen vnuk.«

7. VPRAŠANJE: Sprejem/odpust iz zavoda.

»O tem odloča center za socialno delo, ki izda odločbo o namestitvi oz. odhodu iz zavoda. Na podlagi te odločbe, pride do dogovora glede namestitve v zavod. Dogovor o vključitvi vsebuje vse zahtevane zadeve.«

8. VPRAŠANJE: Terapije, skupine za samopomoč, treningi soc. veščin, usposabljanja, izobraževanja, ki jih izvajate v zavodu za varovance in za zaposlene.

»Strokovni delavci se vseskozi izobražujemo, znotraj in zunaj zavoda. Varovance izobražujemo preko skupin za samopomoč, mladinskih delavnic; imamo tudi skupino za samozagovornišvo, svet uporabnikov, kjer varovanci izglasujejo predstavnike, kateri jih potem zastopajo v parlamentu. Varovanci se preko

strokovnega kadra urijo v raznih veščinah (delovna terapija, fizioterapija, hipoterapija – terapevtsko jahanje...).

- 9. VPRAŠANJE:** Kako je v zavodu poskrbljeno za supervizijo. Problemi, s katerimi se srečujete pri svojem delu, kaj vas vrže iz tira oz. vas moti? Je pri vašem delu prisoten sindrom izgorevanja? Menite, da ste preobremenjeni?

»Supervizije ni. Najbolj me utruja birokracija, pobere mi največ energije. Imam 8 urni delavnik in včasih je te birokracije toliko, da nimam niti ure časa za varovance. Ministrstvu je najpomembneje, da so urejeni papirji, velikokrat se zgodi, da nekaj zahtevajo, jim to uredimo, potem pa to dokumentacijo izgubijo in je treba vse narediti še enkrat. Zaradi zadostitve normam ministrstva pa ni časa za uporabnika. Pri vsej tej birokraciji se zna pojaviti sindrom izgorevanja. Delo z uporabniki pa je zelo dobro, saj vedno dobim feedback.«

- 10. VPRAŠANJE:** Stroke, ki dopolnjujejo soc. delo v ustanovi oz. stroke, ki jih dopolnjuje soc. delo (timsko delo).

»Timsko delo je značilno za naš zavod. Takoj ob sprejemu, ko se določi kaj se bo delalo, se določi tudi strokovni tim: pedagoška dejavnost ali psihologinja ali delovni terapevt, socialni delavec in psiholog sta prisotna pri vse primerih. Imamo veliko število varovancev, delamo skupaj in drug drugemu ne ležemo v delo. Ponavadi se je treba krepko boriti za svoje delo, tukaj pa ni tako. S psihologinjo se zelo razumeva in zelo fajn sodelujeva.«

- 11. VPRAŠANJE:** Lahko socialno delo pripomore pri delu z otroci in mladostniki s posebnimi potrebami (ali izboljšuje kvaliteto življenja uporabnikov)? Vaše mnenje o tem.

»Socialno delo je na tem področju zelo pomembno, mislim da absolutno lahko izboljša kvaliteto življenja uporabnikov. Kot socialni delavec lahko problem predstaviš z vidika, ki ga druge stroke ne vidijo, saj so večinoma veliko ožje naravnane. Socialno delo je fleksibilno in vidi bolj široko kot ostale stroke. Tako, da je zelo pomembno, smo potrebni!«

- 12. VPRAŠANJE:** Kaj menite o etiketiranju oziroma nalepkah PP, so pomembne za obravnavo? Kaj to prinese otrokom oz. mladostnikom v nadaljnjem življenju, kako vpliva na odnos okolice do njih?

»To slabo vpliva na življenje ljudi s PP, zato ker ostali ljudje tako gledajo na to. Kakorkoli jih oklica sprejema, se ljudje bojijo vsega, kar je »mimo«, vse to jim predstavlja problem. Ljudje ne poznajo in ne vidijo stvari, katerih so sposobni naši varovanci. Nekateri so namreč zelo nadarjeni in imajo sposobnosti, ki jih marsikdo nima...«

- 13. VPRAŠANJE:** Ali država nameni dovolj sredstev in pozornosti OPP? Vaše mnenje o tem.

»Država včasih brezveznostim nameni preveč sredstev, dobre stvari pa ukine (specialna olimpijada), problem predstavljajo tudi izleti, saj velikokrat ni denarja za spremljevalce. Ti morajo te kriti z lastnimi sredstvi, prevzeti pa morajo popolno odgovornost za varovance. Stanje se premika in izboljšuje, ampak počasi.«

- 14. VPRAŠANJE:** Ste zadovoljni s svojim delom? Menite, da ste pri tem uspešni?

»Sem uspešna, trudim se, da bi bila čim bolj. Tukaj ne sme manjkati samozavesti. Veliko mi pomenijo tudi izkušnje, ki jih imam že kar nekaj. S svojim delom sem zelo zadovoljna, če ne bi bila, se ne bi vrnila v Dornavo. Delo z varovanci mi veliko pomeni. In ne samo, da jaz dam dosti njim, ampak tudi oni meni dajo veliko.«

5. INTERVJU: USTANOVA »BELI OBLAK«

1. VPRAŠANJE: Načini dela, tehnike, pristopi (doktrina socialnega dela).

»Na naši šoli delamo kot strokovni tim, ki vsebuje psihologa, pedagoga, socialnega delavca. Za ta tim je značilna delitev dela. Delo torej načrtujemo skupaj, vendar ima pri tem vsak svoje področje dela.

Konkretno moje delo je vpis otrok v šolo. Otroci so k nam usmerjeni na podlagi odločbe, katero izda komisija za usmerjanje otrok s posebnimi potrebami. V teh primerih vzpostavim kontakt s komisijo in s starši. Kadar pride do preusmeritve v šolanju otroka, se pogovorim o tem s starši, jim omogočim ogled naše šole, stopim v stik z različnimi drugimi ustanovami. Poskrbim tudi za razno dokumentacijo, za prevoz otrok v šolo, za prehrano (nekateri otroci imajo posebne diete), za varstvo – podaljšano bivanje otrok, seznanim osebe šole z različni zdravstvenimi posebnostmi učenca.

Sodelujem pri pripravi individualiziranih programov. Ravnatelj takrat določi skupino, na osnovi podatkov, ki so navedeni na odločbi in na osnovi motnje, ki jo ima otrok. Glede na to se ustrezno vključi logoped, psiholog, razrednik...Skupina nato določi, v koliki meri bo učni program določenega otroka prilagojen njegovim specifikam.

Koordiniram zdravstvene preglede, otroke tudi spremljam, če je to potrebno ali če razrednik ne more.

Organiziram zdravstvena letovanja v povezavi z Rdečim križem. Naši učenci imajo svojo skupino z našimi vzgojitelji, zdravnico, včasih se vključijo tudi starši.

Za absolvente, učence, ki zaključujejo, organiziram ogled programov nižjega poklicnega izobraževanja (2,5 letni programi: npr. živilska, lesarska, gradbena, strojna šola...) še pred uradnim informativnim dnevom. V okviru tega imam tudi ure z učenci, kjer jim predstavim različne možnosti nadaljnjega izobraževanja in poseben roditeljski sestanek s starši na to temo.

K mojemu delu sodijo tudi individualni pogovori s starši, psihološko testiranje otrok v sodelovanju s psihologom, prijave za vpis v srednje šole – posredovanje le teh na izbrane šole. Otroke in njihove starše seznanim z možnostmi štipendiranja. Otrokom nudim poklicno usmerjanje v okviru njihovih zmožnosti in sposobnosti. Včasih pride do tega, da si otrok glede izbranega programa premisli. Takrat mu pomagam izbrati drug program, ki bi bil zanj ustrenejši in bolj privlačen.

Urejam tudi prevoze naših učencev v šolo. Imamo dve relaciji šolskega avtobusa: Šentilj, Sladki Vrh (financira ga občina Šentilj) in Ruše, Selnica ob Dravi, Lovrenc na Pohorju. Pridobim seznam učencev, ki so doma na teh relacijah in imajo možnost prevoza s šolskim avtobusom, dogovarjam se tudi s spremljevalcem na avtobusu, ki je zaposlen preko javnih del.

Ukvarjam se tudi s subvencijo prehrane (vloge, komisija – kriteriji, po katerih bodo razdelili sredstva) in z različnimi vlogami za dodatna sredstva (dodatni viri, finančna evidenca...)

Organiziram šolo v naravi (predvsem na področju financiranja in raznih subvencij).

Sem mentor javnih del. V okviru programa javnih del imamo trenutno zaposlenih pet ljudi (informator, urejevalec okolja, dva spremljevalca na šolskem avtobusu in enega spremljevalca na krožnem avtobusu po mestu – za OVI). Tudi za učno pomoč imamo zaposlenega enega delavca preko javnih del. V okviru tega sodelujem z zavodom za zaposlovanje, izbiram primerne kandidate, spremljam njihovo delo, urejam pogodbe med šolo in delavcem.

Seveda pa je pomembno področje mojega dela tudi socialna problematika in družinske razmere.

Področja dela, kjer se povezujem z ostalimi strokovnimi delavci šole – tim pa so:

- učno – vzgojna problematika (razni sestanki, aktivni, dogovarjanja kdo bo kaj počel...)
- področje preverjanja usmerjanja – posredovanje poročil na zavod, kontaktiranje z zunanjimi institucijami, nove zdravstvene težave – prenos informacij.
- Dogovarjanje kdo bo kaj izpeljal navzven
- Pedagoške konference
- Vodenje dokumentacije – osebne mape učencev
- Pedagog in psiholog se bolj neposredno vključujeta v svetovanje otrokom, kot jaz.

Za doktrino socialnega dela pri nas bi lahko rekla, da se predvsem odraža v podpori staršem, v smislu informiranja in v skupnem iskanju rešitev različnih problemov.

V šoli tipičnega socialnega dela ni, je bolj svetovalni, vzgojno izobraževalno delo. Veliko pa je odvisno tudi od tega ali si sam ali strokovni delavci delajo kot tim. Lahko bi rekla, da je moje delo bolj delo za učence, kot pa delo direktno z njimi.

Pomemben del našega dela so razni projekti, pri katerih si delo prav tako enakovredno razdelimo. Posameznikove naloge so tako odvisne od dinamike in problematike. Tu se pokaže pomemben faktor

timskega dela, vsi namreč vemo vse kaj se dogaja z otrokom, podrobnosti oz. majhne skrivnosti pa seveda ve tisti, ki se z otrokom pogovarja. To je ponavadi tisti, ki je prvi dosegljiv ob pojavu težav. Ta jih ponavadi tudi rešuje.

Socialno delo deluje tudi kot podporni element pri delu učiteljem – posveti predvsem glede družinske problematike, nudenje raznih informacij, podpora.

Veliko kontaktiram z zunanjimi institucijami – ponudbe raznih dejavnosti za otroke, predstave, nastopi, vzgojna problematika. Spremljanje otrok na razne športne dejavnosti, kulturne dneve, zaključne izlete, športne dneve...«

2. VPRAŠANJE: Struktura zaposlenih.

»Nas je kar dosti. Dva logopeda, dva fizioterapevta, delovni terapevt, psiholog, pedagog, socialni delavec in seveda učitelji, vzgojitelji, defektologi in spremljevalci za gibalno ovirane otroke. Imamo tudi svojo zdravnico. Skozi pa smo v navezavi z raznimi zunanjimi sodelavci.«

3. VPRAŠANJE: Struktura uporabnikov oz. otrok.

»Na začetku delovanja je bilo v šolo vpisanih 500 otrok. Danes je ta številka veliko manjša.

V predšolske oddelke s prilagojenim programom, ki delujejo pod okriljem šole v različnih vrtcih, je trenutno vpisanih 36 otrok Posebne skupine (6) delujejo na treh lokacijah rednih vrtcev.

V šolske oddelke s posebnim programom je trenutno vpisanih 96 otrok (lažja, zmerna motnja), v oddelke vzgoje in izobraževanja pa 86 otrok (večinoma težje motnje).«

4. VPRAŠANJE: Vključenost otrok v okolico. Jih ta sprejema ali ne? Različne možnosti vključevanja.

»Veliko se povezujemo z Osnovno šolo Tabor II. V tej smeri delujejo tudi različne študijske povezave, gledališke lutkovne predstave. Skratka največ sodelujemo s to šolo. Sodelujemo z različnimi srednjimi šolami, predvsem z zdravstveno, gimnazijami, ekonomsko, v okviru prostovoljnega socialnega dela. Pri nas je možno opravljati tudi študijsko prakso (študentje defektologije, pedagogike, socialnega dela...). Zelo aktivno sodelujemo z domom za upokojence, ob praznikih pripravimo različne programe, predstavitve šole ipd.

Naši učenci se javljajo na različne likovne natečaje. Sodelujejo v projektu »Varujmo kapljico vode« in projektu »Rišem svojo družino«. Prihajajo ponudbe za različne aktivnosti. Imamo pa tudi svoja športna tekmovanja, tehnična tekmovanja, pevske zборе... Velikokrat obiščemo galerije in muzeje, kjer se udeležimo raznih delavnic za otroke, kot npr. izdelovanje voščilnic, lutke. Včasih pa si ogledamo kakšno gledališko predstavo ali obiščemo kino.

V stalni navezavi smo z Domom Antona Skale in kadar nastopijo kakšne težave, se skupaj usedemo in pogovorimo. Veliko naših učencev namreč biva v tem domu. Sodelujemo tudi z zdravstvenimi organizacijami. Timsko delo je pomembno predvsem kadar je otrok hospitaliziran in je pomembno medsebojno obveščanje ter izmenjava informacij o tem, kako se otrok odziva v šoli, zdravstveno stanje otroka...«

5. VPRAŠANJE: Kako se počutijo otroci v šoli? Se jih vpraša za mnenje, želje? Menite, da so zadovoljni?

»Počutje otrok je v glavnem kar dobro. Problem je pri tistih, ki kasneje pridejo – menjava šole, prešolanje iz rednih šolskih programov. Veliko pa je odvisno od tega, kako starši in ožja okolica to sprejme. Žal so namreč tudi taki, ki se tega sramujejo. V veliki meri skušamo upoštevati potrebe otrok (zdravstvene, socialne, psihološke...), trudimo pa se tudi, da bi čim bolj upoštevali njihove želje, predvsem glede izletov, športnih dnevo, raznih aktivnosti...«

6. VPRAŠANJE: Vključenost staršev, družine.

»Sodelovanje staršev je zadovoljivo, predvsem na nižji stopnji, potem je večinoma malo manjše, v zadnjem letu šolanja pa spet večje. Nekateri starši kljub številnim vabilom sploh ne pridejo, drugi pa prihajajo pogosto.

Razredniki se trudijo, da staršem približajo svoje delo (dan odprtih vrat, učne ure, delavnice, OVI delavnice), iščejo se različni pristopi.

S tistimi starši, ki svoje otroke vozijo v šolo, imamo precej stikov, če pa otroci sami prihajajo v šolo, je stikov ponavadi manj.

Otroci imajo svoje beležke, kjer napišemo razna sporočila staršem, veliko jih nas kontaktira tudi preko interneta.

Pokrivamo zelo široko lokacijsko področje in za tiste, ki so od daleč, zna to predstavljati oviro za sodelovanje z nami.

Organiziramo pa skupino za samopomoč staršem, katerih otroci so vključeni v našo šolo ali vrtec. Skupino vodijo strokovni delavci šole, vendar predvsem kot koordinatorji, skupaj se dogovorijo za temo in vsebino, ampak skuša se doseči čim večja aktivnost staršev. V skupini gre predvsem za sprejetje otroka s posebnimi potrebami. Staršev, ki so vključeni v to skupino, je približno 12.«

7. VPRAŠANJE: Razne terapije, treningi soc. veščin, usposabljanja, izobraževanja, ki jih izvajate.

»Otroke pedagoško in psihološko usposabljam oz. izobražujemo na različne načine:

- v skupinah, kjer gre za poučevanje o odnosih, bontonu, preventiva – te skupine so tematsko usmerjene, glede na to, kaj se zazna kot problematika.
- Dve leti nazaj smo imeli projekt spremljanja vedenja z nagrajevanjem – sistem spremljanja in vodenje. Soorganiziramo razna predavanja za učitelje ali starše – odvisno od dinamike. Enkrat letno vsak strokovni delavec pripravi seminar in ga predstavi sodelavcem.

Za otroke izvajamo različne terapije:

- delovna terapija – odeležujejo se je otroci, za katere ocenimo, da imajo težave. Pri mlajših je to predvsem oblačenje, pri večjih pisava, slaba drža
- fizioterapija, tudi nevrofizioterapija, preko zdravnika dobimo informacije, kateri otroci to potrebujejo (predvsem spastični, otroci s slabo držo, telesno prizadeti, po operacijah...imajo terapije večkrat tedensko, drugače pa enkrat na teden).
- Logopedinje
- Terapevtsko jahanje (OVI)
- Plavanje, učenje plavanja tudi za otroke s telesno oviranostjo, ta program je delno financiran s strani občine Maribor
- 3. in 4. razred imata plavalni tečaj
- Terapija s pesmi – niso prevelike skupine, izvaja se enkrat mesečno, otroci so to zelo pozitivno sprejeli, če pa je kakšen otrok do neke stvari odklonilen, se ga v to ne sili. Skratka, če se le da, se odzovemo na različne ponudbe, ki prihajajo iz okolja, saj se na ta način iz tega ne izključujemo.
- Imamo tudi šolski parlament – prilagojene teme/skupinska srečanja.«

8. VPRAŠANJE: Kako je pri vas s supervizijo? Problemi, s katerimi se srečujete pri svojem delu, kaj vas moti oz. najbolj vrže iz tira? Je pri vas prisoten sindrom izgorevanja, se počutite preobremenjene?

»Organizirane supervizije ni, so pa se posamezniki vanjo vključili v okviru Svetovalnega centra, srečujejo se na šoli. Velikokrat smo se že pogovarjali o tem, da bi uvedli supervizijo, vendar še je za zdaj nismo.

Imamo pa medsebojne hospitacije, enkrat letno vsak pripravi hospitacijo za kolege.

Sodelujemo v mreži učečih se šol, kjer se dela na določenem problemu, da bi izboljšali kakovost izobraževanja.

Zame so najbolj moteči težji agresivnejši izpadi otrok, predvsem tistih, ki so težje vedenjsko vodljivi. Takrat moraš poskrbeti za varnost ostalih otrok, vendar hkrati veš, da je otrok takšen zaradi težav, ki jih ima in zaradi tega tako reagira in ne zato, ker bi sam tako hotel. Takrat je potrebnega veliko dela, iščemo različne poti in razne oblike individualnega dela, dosti je potrebno delati z razredom, s starši tega otroka in starši njegovih sošolcev.

Najtežji so sigurno sumi na spolne zlorabe, saj je težko učinkovito reagirati, dokler otrok sam ne pove in dokler sum ni razjasnjen.

Posamezni učenci so zelo težko bolni, zato včasih pride tudi do njihove smrti. V teh primerih ne veš kako obremeniti otroka, na kak način mu podati snov, organizacija učnega dela z njim je težavna, saj je tak otrok veliko na zdravljenjih.

Domače razmere na otroke velikokrat negativno vplivajo, mi pa na le-te nimamo direktnega vpliva, starše skušaš poučiti, jim svetovati, vendar velikokrat to ne pomaga. Lažje vodiš otroka, če s starši sodeluješ, kadar ni soglasja, je to težko. Takšni posamezniki pa se najdejo vedno znova.«

- 9. VPRAŠANJE:** Kaj menite o etiketiranju oz. oznakah posebne potrebe, ki so pomembne za obravnavo otrok? Kaj to prinese otrokom oz. mladostnikom v nadaljnjem življenju, kako vpliva na odnos okolice do njih?

»Pri tej populaciji je posebej pomemben vzgojni vidik – socializacija, vedenje, kritičnost, odnosi. Učni program je včasih prezahteven; pomembno je, da se bo otrok oz. mladostnik kasneje znašel v življenju.

Problem se pojavlja predvsem kasneje, v zaposlovanju, kar predstavlja širši družbeni problem.

Otroci oz. mladostniki so usposobljeni za delo, vendar pa je odvisno od vsakega posameznika kako funkcionira. Problem se pojavlja predvsem pri odgovornih delih.

Pozicija OPP se jim lahko zaključi, ko se vključijo v nadaljnje izobraževanje, nekaterim pa ostane. Poskrbljeno je za tiste, ki imajo status zmerne ali težje motnje (zdravstvene, osebnostne), za ostale pa je slabše poskrbljeno.«

- 10. VPRAŠANJE:** Ali država nameni dovolj sredstev in pozornosti OPP? Vaše mnenje o tem.

»Država bi lahko več naredila za to področje. Malo bolj bi se moralo upoštevati, da ima vsak otrok posebnosti – IP, redne oblike dela bi morale biti zaščitene za nekatere, tega bi moralo biti več.

Včasih se preveč toga gleda na OPP. Najmanj 6 učencev mora biti v enem razredu, kar je velikokrat tudi preveč, če računamo na to, da ima vseh 6 otrok posebne potrebe, ki so si med seboj različne. Nekaterih otrok je lahko več skupaj, pri drugih je pa zato delo oteženo, odvisno od motenj. Normativ otrok bi se lahko spreminjal glede na vrsto posebnih potreb otrok.«

- 11. VPRAŠANJE:** Lahko socialno delo pripomore pri delu z OPP? Ali izboljšuje kvaliteto življenja uporabnikov?

»Da, v osnovi je že tako nastavljeno, da bi naj pomagalo in zvišalo kvaliteto življenja, odstranjevalo razne ovire, razširilo socialne mreže ter širilo znanje.«

- 12. VPRAŠANJE:** Menite, da ste pri svojem delu uspešni? Ste zadovoljni s svojim delom?

»Sem zadovoljna. Pri tem delu moraš bit zadovoljen z majhnimi uspehi. Veliko moraš naredit za otroke, da lahko potem oni kaj naredijo in da so pri tem uspešni. Tekom šolanja (od 1. do 9. razreda) se spreminjajo in velikokrat napredujejo. Ob njihovem zaključku šolanja, ti napredek, ki so ga dosegli, predstavlja največji uspeh in zadovoljstvo«

6. INTERVJU: USTANOVA »TOPLO SONCE«

- 1. VPRAŠANJE:** Načini dela, tehnike, pristopi, ki jih uporabljate pri delu z otroci s posebnimi potrebami v vaši ustanovi.

»V okviru Centra za sluh in govor, delujeta vrtec in osnovna šola Ob parku. V vrtcu izvajamo redne programe za predšolske otroke, prilagojene programe za predšolske otroke in programe s prilagojenim izvajanjem in dodatno strokovno pomočjo. Za naš model vzgoje, varstva in rehabilitacije predšolskih otrok s posebnimi potrebami na področju sluha in govora je značilna zgodnja obravnava otrok, imamo skupine z majhnim številom otrok, pri otrocih razvijamo sposobnosti poslušanja in govorno jezikovne komunikacije. Izvajamo program stimulacije razvoja sensorike, motorike, kognicije, govora in jezika in program glasbeno ritmičnih stimulacij. Razvijamo harmonijo telesa ter izvajamo stimulacije z gibanjem. Pomembna je integracija znotraj ustanove. Za nas je značilna individualizacija in timska obravnava. Vsi otroci so večkrat na teden individualno obravnavani: logopedska in surdopedagoška obravnava, fizioterapevtska obravnava, delovna terapija, psihološka in socialna obravnava – po potrebi. Izvajamo tudi specifične metode razvijanja komunikacijskih sposobnosti pri otrocih z avtistično razvojno motnjo. Naši cilji so:

- Vzpodbijanje razvoja otrokovih psihofizičnih sposobnosti potrebnih za razvoj poslušanja, govora in jezika
- Odpravljanje oz. korekcija motnje
- Ustvarjanje pogojev za čim hitrejšo kvaliteto integracijo/inkluzijo otroka s posebnimi potrebami v okolje (večinske šole).

V našo osnovno šolo vpisujemo otroke samo na podlagi odločbe o usmeritvi otrok s posebnimi potrebami in otroke s spektrom avtističnih motenj. Otroke, pri katerih na podlagi interdisciplinarne diagnostike ugotovimo, da rednih oblik vzgoje in izobraževanja ne bodo zmogli, vključimo v vrtec in kasneje v osnovno šolo na Centru za sluh in govor Maribor. Tu jim po individualno zastavljenem programu in timskem spremljanju nudimo rehabilitacijo in edukacijo tako dolgo, da je njihov organizem zrel za integracijo. Na Centru stremimo za tem, da skozi ves proces rehabilitacije in edukacije, pri otroku obudimo vse optimalne možnosti, da bo slej ko prej tudi pri njemu prišlo do ustvarjanja slušnih slik v možganih in do vzpostavljanja optimalnega stanja organizma, da ekspresira govor. Za doseg ciljev verbotonalnega sistema, je potrebno slediti spoznanjem, da možgani percipirajo govor na osnovi sluha in drugih čutil. Z uporabo verbotonalne metode skozi rehabilitacijske in edukacijske predmete nudimo otroku vse možnosti, da najde svoje individualne možnosti za čim boljšo verbalno komunikacijo. V OŠ Centra za sluh in govor izvajamo:

- prilagojen program, z enakovrednim izobrazbenim standardom za gluhe in naglušne otroke,
- prilagojen program, z nižjim izobrazbenim standardom za gluhe in naglušne otroke,
- prilagojen program, z enakovrednim izobrazbenim standardom za otroke z govorno-jezikovnimi motnjami,
- prilagojen program, z nižjim izobrazbenim standardom za otroke z govorno-jezikovnimi motnjami,
- posebni program za gluhe in naglušne otroke,
- posebni program za otroke z govorno-jezikovnimi motnjami.

Ob edukacijskih vsebinah, ki jih morajo otroci in učenci absolvirati tekom usposabljanja pri nas, so za doseg kvalitetne komunikacije posebno pomembni dodatni rehabilitacijski postopki in predmeti:

- Individualna slušno govorna terapija

- Psihološka terapija

- Predmet komunikacija

- Fonetsko – ritmične in glasbene stimulacije

Na Centru so ti pristopi rehabilitacije stalna in nujna podpora vzgoji in izobraževanju in temeljni nosilci rehabilitacije.

Naša temeljna metoda je verbotonalna metoda (metoda vzpodbujanja poslušanja in govora po profesor Guberini iz Zagreba), na to se priklapljajo še vse kvalitetne, uporabne metode, ki bi pripomogle k razvoju govora, poslušanja in odpravi motenj.

Pouk poteka v manjših skupinah, veliko je nazornih prikazov – slike, veliko ponavljanja, utrjevanja, veliko pisanja po tabli; spodbuja se aktivni pouk.

V šolski svetovalni službi, ki je sestavljena iz socialne delavke in psihologa, obravnavamo različne težave otrok. Izvajamo tudi razna psihološka testiranja – preverjanje IQ, na podlagi katerih otroka lahko usmerimo v pravičen program (poklicna orientacija). Pri poklicni orientaciji je potrebno otrokom predstaviti različne srednješolske programe, v katere se lahko vključijo. Seznanimo jih s tem, da morajo pri tem upoštevati svoje želje, zmožnosti, spretnosti, delovne navade. Predstavimo jim načine sklepanja novih poznanstev, prijateljstev, kako naj učiteljem in vrstnikom predstavijo svoje komunikacijske potrebe in na koga se lahko obrnejo, kadar potrebujejo pomoč. Pomemben del svetovalne službe zajemajo tudi socialne igre za otroke, kjer gre za skupinsko delo z otroci. Otroci se na ta način učijo raznih spretnosti v komunikaciji, odnosih, o reševanju konfliktov na primeren način. Učimo se popuščati, pogajati, počakati, sprejemati drug drugega. Krepimo močne strani vsakega posameznika in na ta način večamo samozavest ter samozaupanje otrok.

Kot socialna delavka se največ ukvarjam z družinskimi situacijami in problematikami naših učencev. V sklopu tega obiskujem družine na domu, če se mi zdi to potrebno ali če potrebe po tem zazna kakšen učitelj. Na ta način ugotovimo kakšna je dejanska situacija in kakšne so razmere otrok doma. Kadar je družinsko stanje slabo ali če otroci prihajajo iz oddaljenih krajev, so nameščeni v rejniške družine. Poklicne rejnice imajo ponavadi pri sebi dva do tri otroke. Kot socialna delavka imam z njimi največ stika. Povezuje nas redno skupinsko delo, srečujemo se enkrat mesečno, za ta srečanja pa so predvideni zadnji petki v mesecu. Na srečanjih govorimo o raznih temah, povezanih z rejništvom; kot npr. o pravicah, dolžnostih in odgovornostih rejniške družine do otrok, ki so ji zaupani; o učni pomoči, prostem času otrok, podam jim razna obvestila in informacije glede šolanja samega; govorimo tudi o nasilju v družini in raznih aktualnih temah ter problemih, ki se pojavljajo, te pa skušamo tudi sproti skupaj reševati. Obravnavam pa tudi socialne stiske – pomoč, skrbim za regresirano prehrano, regresiranje šole v naravi., urejam prevoze otrok s šolskim avtobusom ali kombijem, sodelujem s srednjimi šolami, urejam preventivne vsakoletne zdravstvene in zobozdravstvene preglede, urejam letovanja otrok v zdravstvenih kolonijah (Punat, Poreč, Pohorje).

Seveda pa velik del mojega dela predstavlja svetovanje ali zgolj pogovor z otroci, starši in strokovnimi sodelavci.«

2. VPRAŠANJE: Struktura uporabnikov v vašem Centru.

»V okviru osnovne šole in vrtca Ob parku skrbimo za: gluhe in naglušne otroke, otroke s polževim vsadkom, integrirane gluhe in naglušne otroke in mladostnike, otroke s specifičnimi razvojnimi motnjami pri govoru in jezikovnem izražanju, otroke z avtizmom in otroke brez težav (v enem oddelku vrtca). Pod naše okrilje spadajo otroci iz cele SV Slovenije. Imamo tudi mobilne terapevte, ki obiskujejo in spremljajo napredek otrok, ki so integrirani v redne osnovne in srednje šole. Tem nudijo potrebno pomoč za njihov razvoj in napredovanje.«

3. VPRAŠANJE: Struktura zaposlenih.

»Zaposleni so defektologi, učitelji in profesorji za gluhe in naglušne, vzgojitelji, učitelji in profesorji z dodatno defektološko dokvalifikacijo, specialni pedagogi, psihologinja, socialni delavki, defektologi logopedi...«

4. VPRAŠANJE: Vključenost otrok in mladostnikov v okolico (integracija, inkluzija), jih okolica sprejema ali ne, si želijo vključenosti, različne možnosti vključevanja?

»Stremimo za tem, da bi bila naša šola čim bolj komunikativna, odprta za okolico in razvojno naravnana. Naši otroci se vključujejo v razna športna tekmovanja, imamo smučarski tečaj in tečaj plavanja. Udeležujemo se Vesele šole in likovnih tekmovanj. Na šoli izvajamo tudi razne interesne dejavnosti (pravljичni krožek, bralne urice, kolesarski krožek, nordijska hoja, računalniški krožek, šolsko športno društvo in strelni krožek, novinarski krožek, likovni krožek...) Otroci se raznih tekmovanj in dejavnosti zelo radi udeležujejo, radi delajo. Mislim, da jih okolica sprejema. To je vidno predvsem ob vstopu v srednje šole, kjer jih sošolci brez večjih težav sprejmejo. Seveda pa je pri tem pomembno kako jim je otrok oz. mladostnik predstavljen. Tudi na sprehodih, npr. v parku, srečamo veliko otrok brez posebnosti v razvoju in brez problemov se skupaj igrajo. Sodelujemo tudi z večimi zunanjimi ustanovami, organiziramo razne prireditve za otroke (npr. obisk dedka mraza), obiščemo razne lutkovne, gledališke in kino predstave, galerije...Na ta način širimo obzorje otrok in popestrimo šolsko dogajanje. Povezujemo pa se tudi s srednjimi šolami in fakultetami.«

5. VPRAŠANJE: Kako se počutijo otroci oz. mladostniki pri vas? Menite, da so zadovoljni?

»Mislim, da so zelo zadovoljni. Po najboljših močeh se trudimo za njihov napredek in razvoj. Skrbimo tudi za njihovo dobro počutje. Otroci zelo radi prihajajo v vrtec oz. šolo. Radi se tudi udeležujejo raznih interesnih dejavnosti, kot sem povedala že prej.«

6. VPRAŠANJE: Vključenost oz. sodelovanje staršev.

»V večini starši zelo dobro sodelujejo. Ko enkrat sprejmejo otroka in gradijo na njegovih pozitivnih straneh, potem obojestransko zelo sodelujemo, kar prinaša tudi dobre rezultate. Za napredek otrok je sodelovanje s starši zelo pomembno. Veliko dela je namreč potrebnega tudi doma. Staršem tako priporočamo vaje in naloge, za katere bi bilo dobro, da bi jih z otroki vadili doma. Na ta način otrok hitreje napreduje in smo s svojim delom vsi zadovoljni, tako mi kot starši in seveda se to najbolj pozna pri otrocih. Težave pa se pojavljajo, kadar starši niso pripravljeni sodelovati. Nekateri namreč nočejo ali ne morejo sprejeti, da je njihov otrok drugačen, se tega sramujejo ipd. Kadar je družinska problematika tako huda, da onemogoča otrokov razvoj oz. je otrok v nevarnosti, je nameščen v rejniško družino. Z rejnicami zelo dobro sodelujemo. Sodelovanje s starši oz. rejniki, je pri nas poglobitnega pomena, brez tega je naše delo veliko težje.«

7. VPRAŠANJE: Razne terapije, treningi socialnih veščin, usposabljanja, izobraževanja..., ki jih pri vas izvajate.

»Izvajamo predvsem terapije, ki se nanašajo na sluh in govor, kot so npr.: individualne slušno govorne terapije, logoped, fonetsko ritmične in glasbene stimulacije, predmet komunikacija, izvajamo pa tudi psihološko terapijo, delovna terapijo, fizioterapijo in socialne igre oz. socialno učenje.

Uvajamo pa tudi nove oblike dela z avtisti. Menimo, da je zanje najprimernejše izkustveno učenje. V tem okviru smo sodelovali v inovacijskem projektu ZRSS. Redno pa sodelujemo tudi v ostalih projektih, tudi mednarodnih.

Strokovni delavci se redno udeležujemo raznih izobraževanj, kongresov, predavanj,..., ki potekajo na našem Centru in drugje. Zelo pomembno je namreč, da sledimo inovacijam svojega področja. Metode in načine dela je treba skozi izboljševati in uporabljati tiste, ki kažejo najboljše rezultate. Seveda pa je učinkovitost določene metode odvisna tudi od vsakega posameznika. Ne deluje na vse enako in zato je treba znati prilagoditi metode dela posameznemu primeru.«

8. VPRAŠANJE: Timsko delo.

»Pri nas se vse dela timsko (IP, razgovori, ob pojavu težav, ob napredovanjih). Timsko delo je zelo pomembno ob vprašanjih integracije in nadaljnega srednješolskega izobraževanja – timsko priporočanje za SS. Naše svetovanje, katerega otroka integrirati in kdaj, zahteva strokovno dobro premišljeno timsko odločitev.

Za integracijo ni nikoli prepozno in zato pri tem ne smemo hiteti.

Dokler pri otroku niso zadovoljeni vsi pogoji za uspešno integracijo, si ne smemo dovoliti, da ga iztrgamo iz rehabilitacijsko edukacijske ustanove, kjer je poskrbljeno, da se optimalno razvije.

Ob integraciji je nujno potrebno strokovno spremljanje otroka/mladostnika, da se pogoji, ki so bili doseženi z dolgotratno rehabilitacijo ne izničijo.«

9. VPRAŠANJE: Problemi, s katerimi se srečujete pri vašem delu, kaj vas najbolj vrže iz tira, moti? Se počutite preobremenjene – sindrom izgorevanja? Kako je pri vas poskrbljeno za supervizijo?

»Mislim, da sindrom izgorevanja ni prisoten. Se pa včasih pojavi preobremenjenost, predvsem zato, ker imamo premajhne razrede in je v njih združenih preveč otrok z različnimi motnjami, ki bi potrebovali svoje kotičke in individualen pristop dela. Tako pa je težko organizirati pouk, ki bi bil za vse primeren, saj nam primanjkuje pomožnega kadra in prostora.

Supervizije nimamo!«

10. VPRAŠANJE: Lahko socialno delo pripomore pri delu z otroci in mladostniki s posebnimi potrebami? Ali izboljšuje kvaliteto njihovega življenja? Vaše mnenje o tem.

»Mislim, da lahko socialno delo v veliki meri izboljša kvaliteto življenja otrok s posebnimi potrebami. V našem primeru predvsem na področju njihovega družinskega življenja, svetovanja in spodbujanja staršem in rejnikom. Pa tudi z nudenjem konkretne pomoči, kot je npr. regresirana prehrana, šola v naravi, urejanje raznih letovanj in prevozov.

Pomembno je tudi socialno učenje otrok, da se bodo čim bolj znašli v vsakdanjih življenjskih situacijah in bodo nasploh sposobni samostojno živeti.«

11. VPRAŠANJE: Kaj menite o etiketiranju oz. nalepkah OPP, ki so pomembne za obravnavo otrok. Kaj to prinese otrokom oz. mladostnikom v nadaljnjem življenju?

»So pozitivne in negativne strani etiketiranja oz. nalepk. Pozitivne so predvsem glede sprejetja pri vzgojiteljih, učiteljih, profesorjih; v večini primerov tudi pri sošolcih v osnovnih in srednjih šolah. Tukaj ne opazimo negativnih povezav, ni šikaniranja. Če je pri vstopu v bilo katero vzgojno ustanovo, otrok v redu predstavljen, je tako tudi sprejet, dobi tudi ustrezno pomoč sošolcev in učitelja ali profesorja. Težave pa so pri vstopu v službo, to v naši državi še ni urejeno. Premalo je delovnih mest za ljudi s posebnimi potrebami in premalo je prostora v VDC-jih. Do takrat pa ni večjih težav.«

12. VPRAŠANJE: Ali država nameni dovolj sredstev in pozornosti OPP? Vaše mnenje.

»Ne. Naš Center je financiran s strani Ministrstva za šolstvo in delno tudi s strani občine Maribor. Ne pokrivajo nam dejanskih stroškov porabe (elektrika, voda,...), ampak samo pavšal, ki pa se ne sklada s tem, koliko dejansko porabimo.

Razne aparature, slušna pomagala in drugi didaktični pripomočki so zelo dragi, ampak nujno potrebni za doseg optimalnega razvoja otrok. Za njihov nakup moramo iskati sponzorska sredstva, saj sredstva s strani ministrstva zanje ne zadostujejo.«

13. VPRAŠANJE: Menite, da ste pri svojem delu uspešni? Ste z njim zadovoljni?

»Ob uspehih otrok, sem zelo zadovoljna. Neuspehi me razžalostijo. Uspešni otroci in zadovoljni starši, mi dajejo moč za naprej.«

7. INTERVJU: USTANOVA »ZELENI HRAST«

1. VPRAŠANJE: Načini dela, tehnike, pristopi, ki jih uporabljate pri delu z otroci s posebnimi potrebami v vaši ustanovi.

»Za našo ustanovo je značilno predvsem svetovanje, interveniranje, priskrba raznih stvari otrokom in mladostnikom, sodelovanje z drugimi pomembnimi institucijami...Pri delu z otroci in mladostniki je pomembno razvijanje delovnega odnosa s vsemi njegovimi elementi, kjer se upiramo predvsem na Lussijeva načela. Veliko delamo na perspektivi moči, pri tem se osredotočamo na sedanjost, da bo otrokom lažje v prihodnosti. OPP je potrebno ponudi predvsem znanje za ravnanje, saj tega najbolj rabijo. Veliko je tudi osebnega vodenja otrok z vedenjskimi in čustvenimi motnjami. Naša ustanova namreč vključuje predvsem ta del populacije otrok in mladostnikov s posebnimi potrebami.

Poudarek je na individualnem delu s posameznikom in hkrati delu s skupino. Povezujemo pa se tudi z drugimi ustanovami, predvsem z šolami, ki jih naši otroci obiskujejo, njihovimi zdravniki, z ostalimi institucijami sodelujemo še na ravni različnih projektov (CSD, CPM, PUM).«

2. VPRAŠANJE: Struktura strokovnih delavcev v vaši ustanovi.

»Pri nas so zaposleni različni strokovni delavci iz pedagoško humanistične smeri. Po zakonu so za delo z otroci z vedenjskimi in čustvenimi motnjami specializirani socialni pedagogi, vsi ostali strokovni delavci pa moramo opraviti pedagoško dokvalifikacijo za delo s to populacijo otrok. To določa priloga o vzgojnem programu.«

3. VPRAŠANJE: Vloga in pomen socialnega dela v vaši ustanovi.

»Socialno delo ima pri nas pomembno vlogo, tako kot vsi ostali profili, je enako vsem ostalim. Socialno delo pomembno vpliva na izboljšanje uporabnikovega življenja, dobro torej vpliva tako na posameznika kot na skupino kot celoto. Sigurno izboljša kvaliteto življenja posameznika v skupini in skupine kot take. V tem je tudi poslanstvo in namen socialnega dela.«

4. VPRAŠANJE: Timsko delo.

»Timsko delo je osnovna dejavnost pri nas. V naši enoti delujemo kot tim štirih vzgojiteljev, različne izobrazbe, vsi smo si enakovredni, vsi sodelujemo, naš tim nima vodje. Delo pri nas je že v osnovi naravnano in organizirano kot timsko.«

5. VPRAŠANJE: Izvajate kakšna dodatna izobraževanja za strokovne delavce in za otroke oz. mladostnike? Izvajate kakšne terapije, treninge soc. veščin, soc. igre, skupine za samopomoč...?

»Sami ne organiziramo kakšnih dodatnih izobraževanj za strokovne delavce. Veliko pa je možnosti za udeleževanje na raznih izobraževanjih, predavanjih, seminarjih, raznih terapij (gestalt terapija, realistična terapija...) ob delu. Z otroci sodelujemo pri raznih projektih, kot so jadrnanje, morje, tečaj smučanja in podobno. Ti projekti potekajo v času počitnic in se jih udeležujejo predvsem otroci, ki nimajo nikamor iti v tem času, saj nimajo praktično nikogar, ki bi takrat zanje poskrbel.

Veliko sodelujemo s CPM-om, v okviru katerega se naši otroci udeležujejo treningov soc. veščin. Veliko je tudi mednarodnih taborov, v okviru CPMa pa se otroci udeležujejo tudi »igralnih sobot«. Večina otrok je

vključena v individualno pedopsihološko obravnavo. V okviru skupine organiziramo razne izlete, ekskurzije, delavnice pred prazniki in socialne igre na neko določeno temo in z določenim namenom. Te največkrat potekajo v okviru družinskih sestankov.«

6. VPRAŠANJE: Kako se pri vas počutijo uporabniki? So zadovoljni, se jih vpraša za mnenje oz. želje, se le-te upošteva?

»Otroke in mladostnike vključujemo v načrtovanje raznih stvari, kolikor se le da, upoštevamo njihova mnenja, veliko sodelujejo pri odločitvah. Pred kratkim smo prenavljali kuhinjo v hiši in otroci so sami izbrali pohištvo, ki so ga hoteli. Na ta način smo želeli tudi doseči, da bodo bolj pazili na stvari in se bodo v hiši počutili še bolj domače.

Na družinskih sestankih vedno merimo počutje uporabnikov z lestvico od ena do deset. Vsi (vzgojitelji in otroci oz. mladostniki) ocenimo kako smo se ta teden počutili v skupini in svojo oceno utemeljimo. Počutje uporabnikov je različno, večinoma je dobro. Eden izmed pogojev, da otrok pride k nam, je namreč, da se s tem sam strinja. Samo v izrednih primerih je drugače. Pride do kriznih obdobj pri otrocih, predvsem zaradi kakšnih prepovedi in pravil, problem so največkrat izhodi. Seveda pa je počutje odvisno tudi od drugih okoliščin, npr. od razmer v šoli ali doma. Počutje je skratka včasih boljše, včasih slabše.«

7. VPRAŠANJE: Sodelovanje staršev z vašo ustanovo.

»S starši sodelujemo, želimo jim čim bolj vključevati v življenje otrok in izboljšati odnose med njimi. Seveda pa je vse skupaj odvisno od družinskega ozadja. Temo posvečamo veliko pozornosti, skušamo vzpodbujati stike med starši in otroci, jim svetujemo. S starši smo v rednih stikih preko telefona, imamo roditeljske sestanke, time, obiske na domu, bilo kdaj pa lahko starši tudi sami pridejo v skupino.

Pomembno pri delu s starši je opolnomočenje, konkretna pomoč in apeliranje na CSD, da bolj delajo z držino.«

8. VPRAŠANJE: Kako je s vključevanjem OPP v okolico. Jih ta sprejema?

»Vključevanje v okolico je dobro. Na začetku je sicer bilo nekaj težav, vendar smo sedaj praktično del soseske, imamo dobre odnose s sosesko. Vsi naši otroci obiskujejo zunanje šole in interesne dejavnosti, kar nam daje pridih normalizacije in integracije. Na tem področju ni težav.«

9. VPRAŠANJE: Kaj menite o etiketiranju oz. nalepkah OPP? Kako to vpliva na življenje otrok in mladostnikov z OPP? Vaše mnenje o tem.

»Etikete včasih dobro vplivajo na njihovo življenje, saj jim omogočijo dodatno pomoč, ki jo potrebujejo. Lahko pa povzročijo dodatne težave v življenju določenega otroka ali mladostnika. Veliko je odvisno od okolice, kako to sprejema in od posameznika samega, kako to predstavi. Ali dobro vplivajo ali slabo, odvisno od situacije, eni ljudje so namreč bolj odprti, drugi manj. Delodajalec bo lahko posameznika z posebnimi potrebami zaposlil ali pa ne, to je pogojeno predvsem z predsodki, ki jih ima. Same po sebi pa nalepke predstavljajo določeno stigmo.«

10. VPRAŠANJE: Ali država nameni dovolj sredstev in pozornosti OPP?

»Ne, država da tisti minimum za osnovo, kot je prehrana in osnovne potrebščine. Po dvajsetih letih nam je uspelo renovirati hišo; kuhinjo, jedilnico in kopalnice, sobe pa so še vedno v slabem stanju. Država bi lahko dala več, brez raznih donacij bi bilo še veliko težje kot je.«

11. VPRAŠANJE: Kako je pri vas poskrbljeno za supervizijo?

»Supervizija se izvaja enkrat mesečno, prihaja zunanja supervizorka. Glede na dinamiko dela v skupini pa supervizije niso redne. Supervizija je pri našem delu nujna, zunanji strokovnjak namreč drugače vidi situacijo, kar lahko zelo pomaga. Veliko pa pomeni že to, da se vsi zberemo in razčistimo določene stvari, potem je veliko lažje.«

12. VPRAŠANJE: Je pri vašem delu prisoten sindrom izgorevanja? Se počutite preobremenjene?

»Z leti dela v skupini tudi to pride. So obdobja preobremenjenosti, predvsem ob zaključku šolskega leta in če je nekaj bolniških, še posebej če si zagnan pri svojem delu, delaš strokovno in ti ni vseeno. Potem se spet regeneriraš in prideš k sebi. Pri tem sta v veliko pomoč intervizija in supervizija.«

13. VPRAŠANJE: Menite, da ste pri svojem delu uspešni? Ste z njim zadovoljni?

»Uspešnost je pri nas težko meriti, meni uspešnost pomeni napredek otroka, vendar ni vse odvisno samo od nas, ampak tudi od šole in pedopsihiatrične obravnave. S svojim delom sem načeloma zadovoljna in ga rada opravljam.«

10.2. OKVIRNI VPRAŠALNIK

INTERVJU – VPRAŠANJA:

- 1. VPRAŠANJE:** Načini dela, tehnike, pristopi (doktrina socialnega dela).
- 2. VPRAŠANJE:** Metode dela.
- 3. VPRAŠANJE:** Struktura uporabnikov v ustanovi.
- 4. VPRAŠANJE:** Struktura strokovnih delavcev v ustanovi.
- 5. VPRAŠANJE:** Kakšno vlogo oziroma pomen ima socialno delo v organizaciji?
- 6. VPRAŠANJE:** Vključenost otrok oz. mladostnikov v okolico: jih ta sprejema ali ne; si želijo vključenosti; različni načini vključevanja?
- 7. VPRAŠANJE:** Kako se uporabniki počutijo v ustanovi? Se jih vpraša za mnenje, želje?
- 8. VPRAŠANJE:** Vključenost staršev oz. družine.
- 9. VPRAŠANJE:** Razne terapije, skupine za samopomoč, treningi socialnih veščin, usposabljanja, izobraževanja, ki jih izvajate.
- 10. VPRAŠANJE:** Kako je pri vas poskrbljeno za supervizijo?
- 11. VPRAŠANJE:** Problemi, s katerimi se srečujete pri svojem delu? Kaj vas še posebej vrže iz tira oz. vas moti? Je pri vašem delu prisoten sindrom izgorevanja? Se počutite preobremenjene?
- 12. VPRAŠANJE:** Stroke, ki dopolnjujejo soc. delo v ustanovi oz. stroke, ki jih dopolnjuje soc. delo (timsko delo)?
- 13. VPRAŠANJE:** Lahko socialno delo pripomore pri delu z otroci in mladostniki s posebnimi potrebami? Ali izboljšuje kvaliteto življenja uporabnikov?
- 14. VPRAŠANJE:** Kaj etikete oz. nalepke »posebne potrebe« prinesejo otrokom oz. mladostnikom v nadaljnjem življenju, kako vplivajo na odnos okolice do njih? Vaše mnenje o tem.
- 15. VPRAŠANJE:** Ali država nameni dovolj sredstev in pozornosti otrokom in mladostnikom s posebnimi potrebami?
- 16. VPRAŠANJE:** Ste zadovoljni s svojim delom? Menite, da ste pri tem uspešni?