

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Sara Mirtek

**UDEJANJANJE OTROKOVEGA GLASU V PROCESIH PODPORE IN
POMOČI Z VIDIKA SOCIALNIH DELAVK NA CENTRIH ZA
SOCIALNO DELO**

Magistrsko delo

Ljubljana, 2024

KAZALO VSEBINE

1	TEORETIČNI UVOD.....	6
1.1	OPREDELITEV POJMOV.....	6
1.2	POJMOVANJE OTROŠTVA IN OTROKA V SODOBNI DRUŽBI.....	7
1.3	OTROK V SOCIALNEM DELU	10
1.4	VZPOSTAVLJANJE DELOVNEGA ODNOSA Z OTROKOM V PROCESU PODPORE IN POMOČI.....	12
1.4.1	SODELOVANJE Z OTROKOM Z IZKUŠNJO TRAVME	22
1.4.2	PODPORNO GRADIVO ZA UDEJANJANJE OTROKOVEGA GLASU V PROCESU PODPORE IN POMOČI.....	24
1.5	IZZIVI PRI UDEJANJANJU OTROKOVEGA GLASU V PROCESU PODPORE IN POMOČI.....	27
1.6	PREDNOSTI VKLJUČEVANJA OTROKA V PROCES PODPORE IN POMOČI...	30
2	OPREDELITEV PROBLEMA.....	33
3	METODOLOGIJA.....	35
3.1	VRSTA RAZISKAVE.....	35
3.2	POPULACIJA IN VZOREC	35
3.3	MERSKI INSTRUMENTI IN VIRI PODATKOV	35
3.4	ZBIRANJE PODATKOV.....	36
3.5	ANALIZA PODATKOV	36
4	REZULTATI.....	38
5	RAZPRAVA	60
5.1	OMEJITVE RAZISKAVE	60
5.2	RAZPRAVA O RAZISKOVALNIH VPRAŠANJIH	61
6	SKLEPI.....	69
7	PREDLOGI.....	70
8	LITERATURA.....	71
9	PRILOGE.....	75
9.1	SMERNICE ZA INTERVJU	75
9.2	OSNO KODIRANJE.....	76
9.3	ODPRTO KODIRANJE.....	89

»Acti laboris comes est laetitia.«

POSVETILO

Nalogo posvečam strokovnim delavkam, ki ste s svojo srčnostjo, strokovnostjo in predanostjo poskrbele, da se je moja življenjska zgodba najboljše možno razpletla; hvala za kontinuirano podporo in pomoč pri vseh izzivih, ki mi jih je prineslo življenje. Ste živ dokaz, da je socialno delo plemenit poklic.

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorici doc. dr. Tadeji Kodele, ki me je pri pisanju magistrskega dela strokovno usmerjala in me podpirala. Hvala vam za potrpežljivost med procesom pisanja naloge, za natančnost in odzivnost, predvsem pa za zgled srčne in predane socialne delavke.

Iz srca hvala vama, draga mami in oči, da sta mi dala vso ljubezen. Ob vaju sem se učila biti razmišljujoča, razvila sem kritičen pogled na svet ter čut za pravičnost. Privzgojila sta mi temeljne življenjske vrednote: iskrenost, spoštovanje, ljubezen in delavnost – z njimi bom lažje plula po reki življenja.

Z ljubečo hvaležnostjo tebi, dragi Žan, za tvojo podporo, ljubezen in sprejemanje. Si moj največji podpornik in vzornik. Hvala ti, ker verjameš vame in me podpiraš pri mojih ciljih. Ob tebi zmorem razumeti in govoriti jezik ljubezni.

Hvala vsem sogovornicam, ki ste bile pripravljene z mano deliti svoje izkušnje, poglede in izzive. Brez vas mojega magistrskega dela ne bi bilo.

Zahvaljujem se lektorici Ireni Potočar Papež, ki je z veseljem sprejela mojo prošnjo za lektorski pregled magistrskega dela.

Ključne besede in besedne zveze: otrokov glas, spoštovanje otroštva, podpora in pomoč, center za socialno delo.

V magistrskem delu pišem o udejanjanju otrokovega glasu v procesu podpore in pomoči. Otrok je danes v družbi dojemán drugače, kot je bil včasih. Otroštvo danes pojmujeemo kot posebno obdobje v človekovem razvoju, vse pogostejše pa se otroke dojema kot kompetentne osebe. V socialnem delu na otroka gledamo kot na aktivnega soustvarjalca v procesih podpore in pomoči, saj lahko na podlagi lastnih izkušenj prispeva svoj pomemben del k rešitvi. Naloga socialnih delavk je ustvariti prostor, da bo otrok v procesu podpore in pomoči slišan in upoštevan. V magistrskem delu sem raziskovala izkušnje socialnih delavk z udejanjanjem otrokovega glasu na centrih za socialno delo. Z njimi sem izvedla delno standardizirane intervjuje. Zanimale so me njihove izkušnje, kako otrokovo mnenje vključujejo in upoštevajo v pogovoru, na katero znanje se pri sodelovanju z otrokom opirajo ter tudi, kaj bi še potrebovale, da bi otroka lahko še bolj vključevale in upoštevale. Raziskava je pokazala, da je vloga socialnih delavk pri udejanjanju otrokovega glasu kompleksna, saj vključuje podporo na različnih področjih otrokovega življenja, vzpostavljanje zaupanja ter koordinacijo pomoči ob upoštevanju otrokovega interesa. Pri otrocih, ki težje izražajo svoje misli in potrebe, socialne delavke uporabljajo različne kreativne metode. Pri vključevanju otroka v pogovor z družino je ključno, da socialne delavke dosledno varujejo otrokov glas. Izziv pri sodelovanju z otrokom pa socialnim delavkam predstavlja vzpostavljanje odnosa, ohranjanje čustvene stabilnosti in nudenje podpore otroku z izkušnjo travme.

Key words: child's voice, child, respecting childhood, support and help, social work center.

In my Master thesis I write about the implementation of the child's voice in the process of support and help. A child is perceived differently in society today than it used to be. Nowadays we understand childhood as a special life period in human development and we perceive the child as a competent person. In social work we see the child as an active co-creator in process support and help as they can, because of their experiences contribute their important part to solution. Social workers need to create an opportunity for the child to be heard and used in the process of support and help. I researched the experiences of social workers with implementing the child's voice at social work centers. I conducted a partially standardized interview with them. I was interested in their experiences, what knowledge they already have, how they include and take into account the child's opinion in the conversation and also what additional competences they might need in order to be able to include and implement the child's voice even more. Research showed that the role of social workers in implementing children voice is complex as it includes support in various areas of the child's life, establishing trust and coordinating assistance in the child's interest. When collaborating with children who have difficulty expressing their thoughts and needs, social workers use various creative methods. It is crucial that social workers consistently protect the child's voice when participating with family. The objection for them is establishing a relationship, maintaining emotional stability and offering support to a child with traumatic experiences.

1 TEORETIČNI UVOD

1.1 OPREDELITEV POJMOV

Otrok je po pravni definiciji v Družinskem zakoniku (2017) oseba, ki še ni dopolnila 18 let. Starost je povezana tudi s starševsko skrbjo, saj so do otrokovega 18. leta zanj odgovorni njegovi starši.

Otrokov glas se nanaša na prizadevanje za omogočanje in uveljavljanje otrokovega glasu v procesih podpore ter pomoči. Otroci imajo pravico izraziti svoje mnenje, želje, potrebe in skrb glede svojega življenja, zato je pomembno, da jih v proces podpore in pomoči vključujemo, jih poslušamo ter jih tudi upoštevamo (Kodele in Mešl, 2013, str. 57).

Proces podpore in pomoči je proces, v katerem socialne delavke zagotavljajo podporo in pomoč otrokom ter njihovim družinam. To lahko vključuje svetovanje, informiranje, usmerjanje, nudenje materialne pomoči in druge oblike pomoči, ki pomagajo izboljšati dobrobit otroka.

Socialna delavka je strokovnjakinja iz stroke socialnega dela, ki zagotavlja pomoč in podporo posameznikom ter družinam, ki se znajdejo v stiski. Njena vloga je pomagati ljudem pri reševanju socialnih, čustvenih, vedenjskih in praktičnih težav ter izboljšati njihovo življenje. V magistrski nalogi bom uporabljala žensko različico tega poklica (socialna delavka), ki je vsakokrat zamenljiva.

Podporno gradivo bom kot besedno zvezo uporabljala, ko bom imela v mislih gradivo, ki socialne delavke lahko podpre, da otroka lažje vključijo in slišijo v procesu podpore ter pomoči.

1.2 POJMOVANJE OTROŠTVA IN OTROKA V SODOBNI DRUŽBI

Otrok je dandanes drugače pojmovan in dojeman, kakor je bil včasih. Če se zazremo v zgodovino, lahko ugotovimo, da v srednjem veku otrok sploh ni obstajal kot posebna družbena skupina, o čemer pričajo mnogi pisni ter tudi materialni zgodovinski viri (na primer ni se ga upodabljajo na slikah, ni imel posebnih oblačil, igral je igre odraslih). Otrok je bil v tistem obdobju popolnoma odvisen od odraslega in ravno zato kot subjekt ni bil vreden pozornosti. Otroci so torej živeli z odraslimi in med njimi, zato so bili dojemani kot pomanjšani odrasli, ne pa kot posebna socialna skupina (Aries, 1991, str. 43).

V sodobnem času pa smo, kot poudarjajo Skoglund, Thørnblad in Holtan (2022, str. 99–100), priča vse večji individualizaciji otrokovih potreb in iz tega izhajajoči »k otroku usmerjeni praksi«, ki se nedvomno odraža tudi v postmodernem starševstvu. V družinah se vedno bolj uveljavlja »k otroku usmerjeno starševstvo«, kar pomeni, da starši niso le odgovorni za svoje otroke, ampak se od njih pričakuje tudi preživljanje časa z otroki z namenom razvoja tesnega medsebojnega odnosa. Nekdanje razumevanje otroka kot objekta, ki mu je treba pomagati, je v postmoderni družbi nadomestilo razumevanje otroka kot subjekta s svojimi pravicami in dolžnostmi. Velik poudarek je na otroku kot na individuumu (Skoglund, Thørnblad in Holtan, 2022, str. 18).

Rutar (2013, str. 45–49) poudarja, da sta podoba o otroku in dojemanje otroka zelo prepletena z družbeno-zgodovinskim kontekstom. V 20. stoletju sta, kot lahko zasledimo v raziskavah, pomembne ugotovitve o otroštvu prispevali ravno psihologija in sociologija. Avtorica (prav tam) poudari, da sta pojma »otrok« in »otročstvo« pravzaprav družbena konstrukcija. Včasih so odrasli imeli veliko premoč nad otrokom, čemur danes pravimo zloraba moči. V obdobju modernizma se pojavi pojem kompetenten otrok, k čemur so pripomogle tudi raziskave o razvoju otrok. Dejansko pa so otroci šele konec 20. stoletja pridobili določene pravice. K večji zavezanosti spoštovanja otroka je najbolj pripomoglo prav sprejetje Konvencije o otrokovih pravicah (1989), v kateri je poleg otrokove pravice do zaščite in ustrezne oskrbe zapisana tudi otrokova pravica do sodelovanja v zanj pomembnih zadevah.

Zagotovo so otroci s sprejetjem Konvencije o otrokovih pravicah dobili boljši pravni položaj, saj je, kot že omenjeno, v Konvenciji med drugimi kot osnovna otrokova pravica zapisana pravica do participacije. Konvencija o otrokovih pravicah (1989) navaja, da mora država otrokom zagotavljati pravico do svobodnega izražanja mnenja v vseh zadevah v zvezi z njim, o tehtnosti izraženih mnenj pa se presoja skladno z otrokovo starostjo in zrelostjo. Otrok ima

torej tudi pravico zaslišanja v sodnem postopku. Dalje Konvencija opredeljuje tudi, da ima otrok pravico do svobodnega izražanja ne glede na meje, v ustni, pisni, tiskani ali umetniški obliki ali na kateri koli drug način, ki je za otroka ustrezen. Skoglund, Thørnblad in Holtan (2022, str. 18) denimo navajajo, da je v skandinavskih državah praksa taka, da imajo v primeru rejništva otroci, starejši od 7 let in mlajši otroci, ki že lahko ustvarijo lastno mnenje, pravico biti obveščeni o pomembnih odločitvah, lahko prisostvujejo pogovoru in imajo pravico »biti slišani«, preden se izda odločitev za rejništvo. Glede mnenja otroka velja, da se to upošteva skladno z njegovo starostjo in zrelostjo.

Če želimo razumeti otroka, moramo najprej razumeti pomen obdobja otroštva. Loreman (2009, str. 1–3) poudarja, da se moramo zavedati, da ravno v otroštvu poteka najhitrejšo učenje, razvijajo pa se tudi otrokove kognitivne, čustvene, osebne in socialne zmožnosti. Velike spremembe se zgodijo v rasti in razvoju telesa, še posebej v možganih. Za otroke je značilna tudi aktivna in kreativna imaginacija – domišljija, ki pomeni preplet resničnega in neresničnega oziroma magičnega. V posameznikovem otroštvu moramo spoštovati tudi njegove odnose s pomembnimi drugimi (starši, skrbniki, sorojenci, vrstniki) – z razvojem se otrokova socialna mreža širi in krepi. Spoštovanje otroštva mora torej biti usmerjeno v ohranjanje unikatnih značilnosti tega obdobja. Tudi Rutar (2013, str. 50–57) navaja, da je pogled na otroka v današnji družbi drugačen. Otrok je danes viden in dojemán kot kompetenten in izkušen posameznik z zmožnostjo učenja, sposobnostjo za komunikacijo in interakcijo. Če je bilo v modernizmu obdobje otroštva videno kot pripravljalnica na odraslost, so se postmodernisti bolj zavedali, da pojmovanje otroštva ni univerzalno. Gre namreč za produkt specifične kulture, saj različne kulture različno pojmujejo otroštvo in otrokov razvoj. Razlike med otroki in odraslimi so namreč konstruirane kulturno, ne biološko. Ne moremo razviti resnice z velikim R o otroštvu, lahko le sprejmemo, da obstaja več resnic in več pogledov. Pomembno se je zavedati, da lahko otroci sami oblikujejo lastne pomene in tako vplivajo na družbo okoli sebe.

K drugačnemu pogledu na otroka (kot kompetentno bitje) so pripomogle tudi številne psihološke raziskave o otrocih, predvsem pa o njihovem telesnem, čustvenem in kognitivnem razvoju. Marjanovič Umek in Zupančič (2013, str. 108–112, 115) ugotavljata, da otrok že od šestih mesecev dalje vzpostavlja očesni stik in ga vzdržuje. Sposoben je zrcaliti mimiko sogovornika, s svojim vedenjem pa skuša pritegniti pozornost – hrepeni po tem, da je opažen in da smo z njim v interakciji. Do devetega meseca zmorejo otroci usmerjati svojo pozornost bodisi na predmete bodisi na ljudi okoli sebe, približno pri enem letu pa so sposobni pozornost usmerjati tudi na bolj kompleksne pojave (spremljati več stvari hkrati). Otroci pri starosti dveh

let so že sposobni sodelovati v skupinah, pojavijo pa se tudi prvi znaki konfliktnega vedenja (na primer ko si delijo igrače, odločajo o igri). Tudi razvoj govora pri otrocih poteka zelo hitro. Na začetku (do petih mesecev starosti) je otrok sprva sposoben govoriti le posamezne glasove, nato enostavnejše besede. Pri pol leta pa lahko razberemo že posamezne enostavnejše zloge in besede. Zgodnje otroštvo (3,5–6 let) je tisto obdobje, ko otrokov besednjak postopoma narašča, otrok prepozna tudi slovnična pravila. Pri petem letu starosti otrokov besedni zaklad narašča nekoliko počasneje, njegove besede postanejo bolj zapletene in daljše. Otrok torej lahko pripoveduje zgodbe – na podlagi slikovnega gradiva ali pa prosto. Zgodbo oblikuje na podlagi svojih predstav, sklepanja in doživljanja (Marjanovič Umek in Zupančič, 2013, str. 108–112, 115).

Marjanovič Umek in Zupančič (2013, str. 166–168) omenjata tudi teorijo informacijskega procesiranja, ki pojasnjuje, kako si posameznik interpretira določene informacije. Pozornost in procesiranje informacij sta sposobnosti, ki se razvijata že od rojstva dalje. Procesiranje informacij je povezano z otrokovo mentalno kapaciteto, ki pa se nekako oblikuje do drugega leta njegove starosti. Mlajši otroci najpogosteje posplošujejo sheme in pomenske kategorije, šele kasneje začnejo identificirati podobnosti in razlike med pojavi. Nekateri otroci izzive rešujejo na bolj kompleksen, holističen način – z vpogledom. Middel, López López in Grietens (2021, str. 715–716) dodajajo, da se mora otrokom tudi iz tega razloga zagotoviti priložnost, da lahko izrazijo svoje mnenje. Verjeti moramo, da lahko tudi od njih dobimo verodostojne informacije, zato je smiselno, da jim prisluhnemo ter z njimi v procesu sodelovanja ustvarimo dialog.

Zgornji zapisi kažejo na to, da se je pojmovanje otroka in otroštva skozi zgodovino zelo spreminjalo – od otroka kot prezrtega subjekta brez moči in vpliva k otroku kot kompetentnemu bitju, ki lahko sodeluje pri sprejemanju zanj pomembnih odločitev in je pri tem enakovredno upoštevan. A kljub paradigmatiski spremembi in uveljavitvi participacije še vedno ostajajo izzivi glede slišnosti in upoštevanja otrok. Delgado, Carvalho in Alvesb (2023) v svoji raziskavi namreč ugotavljajo, da se dandanes glas otroka v procesih podpore in pomoči sicer sliši, a ga velikokrat spremenijo ali celo preglasijo odrasli. Prav tako tudi Jenkole, Kuzmič, Šemen in Turk (2008, str. 21–27) opozarjajo, da imamo kljub poudarjanju pomembnosti upoštevanja otrokovih pravic v 21. stoletju še vedno izzive pri implementaciji otrokovega glasu, saj se smatra, da je odrasli tisti, ki »ve«, kaj je za otroka najbolje. To pomeni, da pogosto še vedno zanemarjamo otrokov polnopravni status. Še vedno sta prisotna ignorantski odnos države do obravnavanja otroka kot subjekta pravic ter strah pred vključitvijo otroka v pogovor.

1.3 OTROK V SOCIALNEM DELU

Raziskave na področju socialnega dela (Anderson in Gehart, 2007; Bell, 2002; Bijleveld, Vetten in Dedding, 2020) so pokazale, da je kakovostno vzpostavljen, varen in zaupen delovni odnos z uporabniki predpogoj, da se proces podpore in pomoči sploh lahko začne. Glede na to, da je otrok specifična socialna skupina, pa je pri sodelovanju z njim treba biti na vzpostavljanje odnosa še toliko bolj pozoren – predvsem je najpomembnejši občutek varnosti in sprejetosti v odnosu s strokovno delavko (Hughes in Baylin, 2022, str. 109–110).

V socialnem delu izhajamo iz tega, da je odnos z otrokom spoštljiv. Spoštovanje otroka pa ni notranja lastnost posameznika, ampak ga udejanjamo v odnosih; natančneje v dialogu z otrokom. To pomeni, da upoštevamo vrednost otroka. Spoštovanje sporočamo prek našega odnosa, tona, drže, kretenj, z gibi oči in z besedami. Pomembno je aktivno poslušanje, šele ko razumemo, kaj nam otrok sporoča, (od)govorimo. Pomemben je odziv in zanimanje strokovne delavke na to, kar otroci v procesu podpore povedo o svojih izkušnjah, občutkih itn. Kot strokovne delavke se moramo potruditi razumeti pomene besed, ki jih otroci kreirajo – to je zagotovo proces, ki se nikoli ne konča (Anderson in Gehart, 2007, str. 41). Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2019, str. 102) dodajata, da moramo otrokov glas upoštevati tudi v soustvarjanju razvidnosti in ozaveščenosti pri delu z družino, da skupaj z otrokom ustvarjamo nove pomene in dosegamo zelene izide. Ustvariti je treba prostor za to, da se v procesu sodelovanja v družini upošteva otrokov glas. To je pomembna naloga in odgovornost odraslih.

Loreman (2009, str. 4–6) k temu dodaja, kako pomembno je, da odrasli vidijo in razumejo otroka in otroštvo na sploh. Otrok mora biti viden kot kompetentno bitje s komunikacijskimi sposobnostmi, verjeti moramo vanj. Spoštovati otroštvo pomeni videti otroka kot kreativnega, fleksibilnega, močnega, kompetentnega, naravnega raziskovalca, ustvarjalca teorije, interpretacij in vprašanj ter opremljenega z lastnimi viri moči.

Lefevre (2018, str. 34–36) ugotavlja, da otroci pogosto želijo biti prisotni na pogovorih z odraslimi, ker jih zanima, o čem se odrasli o njih pogovarjajo. A po drugi strani raziskave kažejo (Lefevre, 2018, str. 34–36), da se otroci na srečanjih pogosto počutijo prezrte. Srečanja so jim predolga, ker ničesar ne razumejo, sploh če strokovnjaki govorijo v strokovnem žargonu, ki ga otroci ne razumejo. Prav tako si nekateri otroci ne upajo izraziti svojih občutkov, ker se v odnosu ne počutijo dovolj varno (Lefevre, 2018, str. 34–36). Bell (2002, str. 5–6) poudarja, da otroci potrebujejo kontinuiteto sodelovanja, saj jim tudi ta omogoča varnost. Še posebej je kontinuiteta sodelovanja pomembna pri tistih otrocih, ki do socialnih delavk čutijo odpor ali

morda celo strah. Hughes in Baylin (2022, str. 109–111) poudarjata, kako pomembno je otroka sprejeti v procesu podpore in pomoči, na nek način brezpogojno. Ko otrok začuti, da ga v odnosu sprejmemo, se počuti varno, zaradi česar pa ima večjo svobodo izražanja v pogovoru. Tudi kadar v odnosu pride do prekinitve povezanosti, je naloga odraslih (torej socialnih delavk), da se z otrokom skušajo vedno znova povezati.

Bell (2002, str. 9–10) nadalje navaja, da v procesu sodelovanja otroci pogosto sami jasno nakažejo, kaj potrebujejo od socialnih delavk. Želijo biti videni, želijo imeti čas in priložnost za vzpostavitev odnosa, želijo si biti tudi na ustrezen način informirani o tem, kaj se v procesu podpore in pomoči dogaja. Otroci si želijo imeti tudi možnost izbire o načinu sodelovanja in soustvarjati izid procesa podpore ter pomoči. Tudi Skoglund, Thørnblad in Holtan (2022, str. 100) ugotavljajo, da ohranjanje kakovostnega delovnega odnosa zahteva medsebojno zaupanje in možnost otrokove izbire, ali si želi sodelovati v procesu podpore. Ravno zaupanje pa je tisto, ki v otroku vzbudi hrepenenje po ohranjanju odnosa zaradi odnosa samega – zato si želi sodelovati z nami. To bi torej moralo biti najpomembnejše vodilo socialnih delavk. Vedno znova moramo v procesih podpore in pomoči ohranjati in negovati odnos z otrokom, saj je, kot navajajo številni avtorji (glej npr. Skoglund, Thørnblad in Holtan, 2022, str. 100; Anderson in Gehart, 2007, str. 41), kakovosten odnos najpomembnejše, kar v kontekstu pomoči imamo.

Bijleveld, Vetten in Dedding (2020) navajajo, da je kljub temu, da imajo otroci drugačen način sodelovanja v pogovoru, nujno in smiselno, da jih vključimo v proces podpore in pomoči. Tudi njihova perspektiva in njihove rešitve imajo pomembno vlogo pri načrtovanju pomoči. Zato je fazo vzpostavljanja delovnega odnosa smiselno začeti s spoznavanjem: kdo je otrok, kdo socialna delavka, kaj je njuna vloga ter kako bo potekal proces podpore in pomoči.

Treisman (2017, str. 64–67, 121–122) navaja, da pozitivne izkušnje sodelovanja med otrokom in socialno delavko lahko pomembno vplivajo na otrokovo dožemanje procesa podpore in pomoči. Ko otrok izkusi sodelovanje na način, kot ga še ne pozna, se v telesu sprožajo kemični procesi. Pri pozitivni izkušnji se sproži hormon oksitocin, ki je hormon zadovoljstva. Ta povzroči, da otrok lahko proces lažje reflektira in tako preokviri svojo lastno izkušnjo. Hkrati je to lahko tudi zagon za nadaljnje reševanje izzivov, sčasoma pa se (po nekaj srečanjih) lahko izboljša tudi stil navezanosti na starša oziroma skrbnika, ki ga je otrok prej razvil; navezanost lahko torej postane varnejša. Prav tako ne smemo zanemariti številnih kontekstualnih dejavnikov, ki vplivajo na otrokove reakcije in vedenje v delovnem odnosu s socialno delavko. Tudi (Bouwkamp in Bouwkamp, 2014, str. 214) pravita, da pri sodelovanju z otrokom ne

smemo spregledati konteksta, v katerem živi; pomemben dejavnik, ki vpliva na odnose, je lahko otrokov kulturni kontekst, življenjsko okolje in socialna mreža, hkrati pa je vse to zanj lahko tudi vir moči.

Lefevre (2018, str. 32–34, 140–141) meni, da »k otroku usmerjen pristop« socialnim delavkam pomaga, da lahko otrokov glas bolje udejanjajo, otrok pa ima večjo kontrolo v procesu podpore in pomoči. Tudi Kodele in Mešl (2013, str. 67–70) navajata, da lahko otroke v procesu sodelovanja razumemo, če znamo k njim pristopiti in jim omogočimo, da se lahko izrazijo. Šele v devetdesetih letih se je nekako začela udejanjati in spodbujati praksa, ki je usmerjena v otroka, sprva bolj na področju izobraževanja. Cilj vključevanja otrok je torej, da so v procesu sodelovanja lahko naši pomembni sodelavci – skupaj namreč lahko en drugega dopolnjujemo. Zagotovo raziskovanje, ki vključuje otroka, daje nove možnosti za izboljšavo prakse na področju socialnega dela. Pogosto je v mnogih okoljih prisotna neenaka porazdelitev moči med otroki in odraslimi – in otroci se temu upirajo. Otrokova perspektiva pa ravno odpira prostor za nove dialoge in možnosti sodelovanja z otroki. Race in Frost (2022, str. 39) k temu dodajata, da otroci pogosto prinesejo drugačno in edinstveno perspektivo, na katero odrasli prej ne bi niti pomislili.

Rutar (2013, str. 71–73) dodaja, da je pomembno, da otroke smiselno vključimo v projekte skupaj z odraslimi, torej v socialnem delu bi to bil proces podpore oziroma izvirni delovni projekt pomoči. Vključenost otroka in upoštevanje njegovega edinstvenega prispevka v izvirnem delovnem projektu krepi njegovo samopodobo.

Pri pomembnih odločitvah je ključno, da upoštevamo otrokovo pravico do participacije v zanj pomembnih zadevah. Skladno z izhodišči postmoderne paradigme v delovnem odnosu rešitve soustvarjamo skupaj z otrokom in ne namesto njega. Sodelovanje z otrokom torej zahteva novo socialno učenje vseh nas – vzpostaviti je treba kontekst, ki bo dovolj varen, da otroka v proces povabimo in ga vanj tudi aktivno vključimo (Jenkole, Kuzmič, Šemen in Turk, 2008, 24–27).

1.4 VZPOSTAVLJANJE DELOVNEGA ODNOSA Z OTROKOM V PROCESU PODPORE IN POMOČI

Temelj za sodelovanje z otrokom je delovni odnos, ki socialni delavki omogoči in tudi olajša vzpostaviti proces pomoči, v katerem skupaj z otrokom lahko raziskuje njegov svet in soustvarja rešitve. Otrok in socialna delavka sta v delovnem odnosu vselej enakovredna sogovornika. Delovni odnos namreč uporabnike in socialne delavke definira kot sodelavce v

skupnem projektu, ki imajo nalogo, da soustvarijo deleže v rešitvi. Delovni odnos prav tako omogoči, da se ustvarjanje rešitev za kompleksne probleme zastavi kot izvirni delovni projekt. V pogovoru socialna delavka uporablja jezik socialnega dela, ki je spoštljiv in opogumljajoč (Čačinovič Vogrinčič, Kopal, Mešl in Možina, 2007).

Še kako pomembno je, da odrasli ustvarimo odprt prostor, v katerem se bo otrok lahko izražal. Spodbujati in vzpostaviti moramo tak delovni odnos, kjer se bo otrok počutil varno in sprejeto. Pomembno je, da si vzamemo čas za otroka, da preverimo, kaj nam želi sporočiti, in se trudimo razumeti pomen tistega, kar nam je v procesu podpore nerazumljivo. Izhodišče sodelovanja z otrokom mora biti naša radovednost, ki nam pomaga, da se v procesu podpore še bolj okrepi in razširi prostor za glas otroka. Pri tem se lahko poslužujemo tudi različnih ustvarjalnih sredstev – odvisno od otrokove starosti (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019). Tudi Bell (2002) piše o tem, kako pomembno je ustvariti kontekst, kjer bo možno sodelovati in ustvariti želene spremembe – to je ne nazadnje tudi primarna vloga socialnih delavk. V raziskavi, ki jo povzema avtorica (prav tam), je večina otrok in mladostnikov poročala, da jim je socialna delavka pojasnila razlog za srečanje, kar jim je veliko pomenilo. Socialne delavke so pojasnile tudi svojo vlogo v procesu sodelovanja. Večina otrok, sodelujočih v raziskavi, pa je imela o sodelovanju mešane občutke, vsi so se spomnili prvega stika kot strašljivega – niso namreč vedeli, kaj jih čaka. Nekateri otroci so bili med sodelovanjem s socialno delavko tudi prestrašeni in so bili iz tega razloga sprva previdnejši ter manj zaupljivi.

Naloga socialne delavke je torej vzpostavljanje varnega konteksta, ki je predpogoj za dober delovni odnos z otrokom; na ravni konteksta, kjer se sodelovanje dogaja in na ravni odnosa. Otrok lahko v procesu podpore dobro sodeluje pri odločitvah, če socialne delavke poskrbijo za to, da otrok ve, kaj se dogaja, in razume potek ter način sodelovanja (Arild-Vis, Holtan in Thomas, 2012, str. 18–19). Kodele in Mešl (2013, str. 89–90) pa dodajata, da je v procesu podpore pomoči, še posebej pri delu z otroki, smiselna uporaba kratkih in razumljivih vprašanj, da nam bo otrok lahko sledil. Skupaj z njim se je tudi treba preusmeriti od nemoči k virom moči in od abstraktnega h konkretnim rešitvam ter korakom, ki jih moramo narediti do zelenih izidov.

Predpogoj za udejanjanje otrokovega glasu je tudi ureditev fizičnega okolja, ki nas podpira, da bomo z otrokom lahko uspešno sodelovali. O'Reilly in Dolan (2016, str. 1200) poudarjata, da morajo biti socialne delavke ozaveščene o pomenu otroku prijaznega okolja pri srečanju z njim, saj je to pogoj za uspešno sodelovanje v procesu podpore. Zato je pomembno, da že pred srečanjem z otrokom ustrezno pripravijo prostor in tudi zagotovijo, da imajo na voljo

pripomočke (na primer lutke, barvice, karte, igrače), ki bodo ustrezali otrokovim interesom in njegovi starosti. Tudi Anderson in Gehart (2007, str. 186–187) poudarjata pomen ureditve fizičnega okolja, ki lahko pripomore k temu, da se bo otrok počutil povabljen v pogovor. S tem mu nekako pokažemo, da razumemo svet tudi iz njegove perspektive. Na primer, če imamo v pisarni manjše, otroku prilagojene stole, delovni prostor in igralni kotiček, s tem ustvarimo takojšnjo povezanost z otrokom že ob tem, ko vstopi v prostor. Lahko imamo v bližini tudi zanimive in privlačne lutke ter igrače, ki tudi v socialnih delavkah vzbudijo bolj igrivo plat.

Jenkole, Kuzmič, Šemen in Turk (2008, str. 61–66) nam dajejo pomembne smernice, kako kot socialne delavke pristopiti k otroku. Poudarjajo, da je na začetku sodelovanja z otrokom najprej treba vzpostaviti zaupnost, ki je predpogoj za kakovosten delovni odnos. Smiselno je, da si temeljne poudarke vsakega srečanja zabeležimo in da ima vpogled v napisano tudi otrok. Tako bo naš odnos v procesu podpore bolj enakovreden.

Dogovor o sodelovanju in oblikovanje instrumentalne definicije problema

Dogovor o sodelovanju je pomemben uvodni ritual, s katerim začnemo proces podpore in pomoči. Jasen in izrečen dogovor o sodelovanju nam omogoči vzpostavljanje delovnega odnosa – sklenemo ga z vsemi sodelujočimi. Pri dogovoru o sodelovanju socialna delavka pojasni kontekst sodelovanja, prav tako je pomembno razjasniti vlogo vsakega od udeležencev ter način, kako bomo sodelovali. Dogovor je pomemben predvsem zato, ker postavi socialni delavski okvir, ki torej že vsebuje koncept biti udeležen v definiciji problema in pri soustvarjanju rešitev. Uporabniku damo sporočilo, da je pri procesu soustvarjanja rešitev za nas pomemben (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2007, str. 9–10).

Po uvodni sklenitvi dogovora o sodelovanju socialna delavka odpre prostor, v katerega lahko vsak uporabnik vstopi s svojo definicijo problema, socialna delavka nato doda svoje videnje in tako se začne oblikovanje delovne definicije možnega in uresničljivega. Delovni odnos v pogovoru zagotavlja brezpogojno spoštovanje edinstvenosti uporabnika, njegovih osebnih izkušenj, ustvarjanje pogojev za sodelovanje in ohranjanje procesa razumevanja, da bi lahko uspešno prišli do rešitve (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2007, str. 10).

Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2019, str. 103–105) navajata, da se vsako sodelovanje z otrokom začne z dogovorom o sodelovanju in otrokovo instrumentalno definicijo problema. Otroka je

sprva pomembno povabiti, da skupaj raziščemo, kaj si želi in o čem sanja. V vsakdanjem življenju se odrasli namreč pogosto odločamo brez otrok, pogosto sklepamo, kaj otroci potrebujejo, o čem razmišljajo in kaj si želijo. Otrok mora v sodelovanju s socialnimi delavkami dobiti izkušnjo lastne kompetentnosti in tako skupaj z njihovo podporo priti do zelenega cilja. Na srečanju z otrokom je naša vloga, kot strokovnjakov, skupaj z otrokom raziskati, kaj se dogaja, kaj otrok razmišlja, kaj čuti. A za to potrebujemo njegov glas, otrok nam mora povedati, kaj je smiselno zanj, kaj potrebuje, da bi uspešno rešil problem.

Avtor Frankel (2018, str. 17–18) navaja, da je pri sodelovanju z otroki pomembno vlogo otroka tudi jasno definirati, predvsem pa jih v proces tudi smiselno vključiti. V socialnem delu je cilj preseči predvidevanje o otrokovih zmogljivostih in otroke videti ne zgolj kot pasivne opazovalce, ampak jih dojemati kot naše aktivne sodelavce v pogovoru. Anderson in Gehart (2007, str. 188) dodajata, da je morda nekaterim socialnim delavkam to težko storiti, ko sodelujejo z otroki, saj na večino otrok ne gledajo kot na »strokovnjake na podlagi osebnih izkušenj«. Obstaja tudi nevarnost, da ne jemljejo resno otrokovih občutkov in misli (Anderson in Gehart, 2007, str. 188). Frankel (2018) dodaja, da morajo socialne delavke včasih zato zavzeti pozicijo otrokovega zagovornika. Zagovorniška drža otrokom daje možnost, da razvijejo svoje sposobnosti. Vloga odraslih je namreč v največji meri podpreti otroke, da premagajo ovire, ne pa zgolj vodenje in dajanje navodil, kako naj otrok nekaj naredi, ampak zagotavljanje odprtega prostora, kjer zavzamemo položaj otrokovega podpornika. Če bodo v procesu podpore socialne delavke pobudnice sprememb, jim bodo sčasoma sledili tudi otroci (Frankel, 2018, str. 141–144). Lefevre (2018, str. 31–33) navaja, da so otroci v procesu podpore in pomoči sicer potrebovali nekoliko več časa, da so socialni delavki zaupali, potem pa so se v proces sodelovanja brez večjih izzivov vključili. Latsch, Quehenberger, Portmann in Jud (2023, str. 7–8) navajajo, da je v procesu sodelovanja pomembno skrbno pretehtati otrokova stališča in jih vključiti v končne odločitve. Prav tako je otroka smiselno vprašati, s kakšnim izidom bo zadovoljen, da bo rekel, da je bil proces podpore in pomoči zanj uspešen.

Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina (2007, str. 10) razlagajo, da osebno vodenje pomeni vodenje k uresničljivim in uspešnim izidom procesa podpore ter pomoči. Delovni odnos je vedno tudi osebni odnos med socialno delavko in uporabnikom. Socialna delavka se osebno odziva: podeli svoje izkušnje ali zgodbo, ki odpira alternativni pogled na možne rešitve; po načelu interpozicije ravna empatično; osebno se odzove na dogajanje v odnosu med njo in uporabnikom. Zavzeta komunikacija uporabnikom v delovnem odnosu omogoči nove izkušnje

o ravnanju z besedami, s samospoštovanjem, v odkrivanju lastnih virov moči. Socialna delavka torej v odprtem prostoru pogovora ohranja delo na oblikovanju možnih zaželenih izidov, prispeva pomembne informacije, tehta preizkušene rešitve, predlaga raziskovanje novih poti.

Ko gre za proces podpore in pomoči, gre torej za dvosmeren proces. Socialna delavka mora biti v procesu sodelovanja z otrokom sprejemajoča do otrokovih občutkov, želja in potreb. Obenem pa mora v procesu podpore in pomoči reflektirati tudi svoje lastne izkušnje, občutke, želje in potrebe (Bouwkamp in Bouwkamp, 2014, str. 193–194). Na podlagi raziskave so Latsch, Quehenberger, Portmann in Jud (2023, str. 7–8) ugotovili, da socialne delavke pogosteje v proces vključijo mladostnike kot pa mlajše otroke. Če je v proces že vključen mlajši otrok, pa so njegova stališča manj vredna ali pa niso upoštevana. Ugotavljajo tudi, da socialne delavke v procesu podpore in pomoči pogosto spregledajo mlajše otroke, saj se jim ne zdijo dovolj zreli za razumevanje situacije, oblikovanje definicije problema in soustvarjanje rešitev. Bojijo se tudi, da bi jih preobremenile (Latsch, Quehenberger, Portmann in Jud, 2023, str. 7–8).

Bouwkamp in Bouwkamp (2014, str. 192–193) navajata, da je vloga socialne delavke pri delu z družino lahko tudi ta, da je model dobrega starša, da se lahko starši pri njem »naučijo«, kaj starševstvo pravzaprav pomeni. Socialna delavka torej s svojim empatičnim in sprejemajočim odzivanjem sogovornikom omogoči prostor in kontekst, da lahko svoje doživljanje ter potrebe bolje prepoznajo. Ključno je, da socialna delavka v čim večji meri deluje kot model dobrega starša, ki se uglašuje na otrokove potrebe. Da je razumevajoča do otroka in mu izkazuje pozornost ter skrb, ga spodbuja, a ko je potrebno, postavi jasne meje in ga v procesu podpore tudi opozarja na njegov delež odgovornosti.

Etika udeležnosti

Etika udeležnosti pomeni, da ustvarimo sodelovanje, v katerem nihče nima končne besede, in pogovor, ki se lahko nadaljuje. Socialna delavka mora namreč v delovnem odnosu odstopiti od moči, ki ji ne pripada, da uporabniku (na primer otroku) poseduje resnice in rešitve. Moč socialne delavke torej nadomesti skupno iskanje in raziskovanje možnega. Socialna delavka mora pogosto tudi zdržati negotovost raziskovanja možnega (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2007, str. 12).

Pri delu z otroki je ključnega pomena, kako socialna delavka definira »dialog« in »sodelovanje«. Avtorja Anderson in Gehart (2007, str. 41) dialog opisujeta kot dvosmerno izmenjavo, v kateri se sliši glas obeh. Poudarjata pa tudi (prav tam, str. 41), da pogovori z otroki

pogosto izgledajo drugače kot z odraslimi. Ti namreč pogosto ne vključujejo samo besed; namesto tega se lahko pomen ustvari tudi z igro, gibanjem, umetnostjo in drugimi dejavnostmi. Prav tako pogovori z otroki vključujejo neverbalno komunikacijo, kot so ton, čustva in obrazna mimika, namesto zgolj dobesedne vsebine govorjenih sporočil. Ne glede na to pa je pomembno, da pogovori z otroki vključujejo dvosmerno izmenjavo sporočil in soustvarjanje njihovega pomena. Root in Madsen (2013, str. 74–76) k temu dodajata, da se v praksi najbolj obnese t. i. sodelovalni način dela, kjer na otroka v procesu podpore in pomoči gledamo kot na enakovrednega sogovornika. Če udejanjamo tovrstno prakso, lahko rečemo, da do otroka ravnamo etično in odgovorno. Avtorica Bell (2002, str. 8–9) dodaja, da se lahko v sodelovanju z otrokom marsičesa naučimo. Pomembno pa je, da so socialne delavke že pri načrtovanju procesa podpore in pomoči fleksibilne in organizirajo proces na ta način, da jim ta omogoča kontinuiteto in stabilnost odnosa z otrokom. Odnos je treba vedno znova negovati, proces sodelovanja pa prilagajati otroku, da bo vanj lahko aktivno vključen.

Anderson in Gehart (2007, str. 187) opozarjata, da se morajo socialne delavke izogibati drži »vsevednosti« o izkušnjah naših uporabnikov, namesto tega naj bodo odprte za nove ideje in poglede. Pogostokrat odrasli, predvsem starši in socialne delavke, menijo, da vedo, kaj je za otroke dobro, vendar ni tako. Odrasli so pogosto zaslepljeni s svojimi predstavami o otrocih in zlahka zgrešijo, kar je tik pred njimi. Pri sodelovanju z otroki se avtorjema (prav tam) zdi, da lahko otroški svet odraslim pričara nove povezave, nove pomene in možnosti, ki si jih sami niti ne predstavljajo. Če kot socialne delavke ostanemo ponižne in zavzamemo držo nevedočega pri delu z otroki, nas bo marsikateri njihov pogled lahko presenetil. Kodele in Mešl (2013, str. 108–109) pa dodajata, da drža radovednosti pomeni biti odprt za nove perspektive, radoveden za otrokov svet. Raziskovati je treba otrokove vire za premik iz problemske situacije k rešitvi. Anderson in Gehart (2007, str. 188) pojasnjujeta, da otroci na splošno ne gradijo sveta na enak način kot odrasli. Za dostop do njihovega sveta in načinov ustvarjanja pomena morajo biti pomagajoči neobičajno radovedni, kako otroci osmišljajo svoje življenjske izkušnje in družinske odnose. Bell (2002, str. 1–3) navaja, da je proces podpore in pomoči lahko priložnost, da otroka vprašamo po njegovem doživljanju, pomembnih dogodkih in kadar je to potrebno, naslovimo tudi njegovo preteklost.

Toros in Falch-Eriksen (2021) v raziskavi ugotavljata, da več socialnih delavk, ki so bile vključene v raziskavo, dvomi v sposobnost otrok, da lahko vedno razumejo svoje življenje, vključno z besediščem za izražanje njihove situacije. Pogosto se namreč zgodi, da otroci ne (z)morejo povedati, kar želijo ali kaj jih skrbi, ker jim primanjkuje znanja in besednega zaklada.

Za otroke je pogosto velik izziv tudi analizirati svoje občutke in opisati, kako se v določenem trenutku oziroma obdobju počutijo (Toros in Falch-Eriksen, 2021). Prav tako Toros (2021) v svoji sistematični raziskavi ugotavlja, da starost otroka lahko pomembno vpliva na otrokovo zmožnost sodelovanja pri sprejemanju zanj pomembnih odločitev. Sploh v teh primerih je, kot navajajo tudi rezultati študije (glej Bell, 2002), pomemben odnos med otrokom in socialno delavko. Otroci, ki so od socialnih delavk dobili pozitivne odzive in občutek sprejetosti, so bili namreč sposobni jasno artikulirati svoje želje, občutke in potrebe. Takšna izkušnja sodelovanja v procesu podpore in pomoči je bila še posebej pomembna za otroke, ki so bili sprva bolj preplašeni in manj odzivni. Socialna delavka naj bi torej bila oseba, za katero otrok čuti, da je njegova zaveznica (Bell, 2002, str. 5–6).

Socialne delavke so tiste, ki morajo verjeti, da je vsak otrok tako rekoč strokovnjak iz svojih osebnih izkušenj in lahko prispeva svoj pomemben del k želenemu izidu. V procesu podpore in pomoči je torej smotrno sproti, skupaj z otrokom, preverjati, kje smo, kam želimo priti, hkrati iskati skupne možnosti in priložnosti, da dosežemo skupen želeni izid. Pozorni moramo biti na to, da ohranjamo spoštljiv odnos do vseh udeležениh, hkrati pa skrbimo, da bo v procesu sodelovanja vsak glas lahko slišan. Ravno pestrost vseh pogledov je tista, ki zagotavlja več perspektiv, pogledov in različnih realnosti. Vsak od udeležениh ima namreč drugačno perspektivo oziroma epistemologijo sveta, vključno z otrokom. Pomembno je tudi, da otrokom, ki težko ubesedijo svoje misli, želje in svoje mnenje, zagotovimo prostor, ki jim bo omogočil sodelovanje v procesu podpore in pomoči (Mešl in Kodele, 2012, str. 22–24).

Ravnanje s sedanjostjo oziroma koncept soprisotnosti

Delovni odnos, ki ga vzpostavljamo, mora biti osredinjen na sedanji trenutek. Socialna delavke morajo varovati čas, da se pogovor zgodi, razvije in konča tako, da ga je mogoče nadaljevati. Za izkušnjo o spoštovanju in kompetentnosti si je treba zagotoviti čas, v katerem se razumevanje in sporazumevanje lahko zgodi in proces soustvarjanja rešitev steče. Potrebujemo skrbno varovano sedanjost, da uporabnik lahko dobi izkušnjo sodelovanja, ki spoštuje njegovo kompetentnost (Čačinovič Vogrinčič, Kopal, Mešl in Možina, 2007, str. 14).

Jenkole, Kuzmič, Šemen in Turk (2008, str. 64–66) poudarjajo, da je v pogovoru smiselno sproti preverjati, ali smo otroka prav razumeli, ter povzemati, kar pove. Preverjamo tudi, ali otrok razume, kar mu sporočamo mi. Dejstvo je, da otroci družinske in druge procese doživljajo in razumejo edinstveno in drugače kot odrasli. Velikokrat je otrok zaradi čustvenih stisk

odraslih tudi pozabljen. Zato je pri delu z otroki pomembno, da smo pozorni opazovalci, aktivni poslušalci in da premoremo veliko mero strpnosti ter potrpežljivosti.

Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2019, str. 105, 108) navajata, da smo odrasli večkrat nestrpni pri čakanju na otrokov odgovor. Včasih imamo občutek, da otrok zavlakuje, si vzame preveč časa in bi lahko hitreje nekaj povedal. Odrasli v otrokov svet vnašamo zmedo, ker ne podpiramo otroka, da se uči ravnati s časom po svoje, na svoj način. Proces soustvarjanja je dolgotrajen proces in v njem ne smemo hiteti ali preskakovati korakov. Kot strokovni delavci moramo biti pri delu z otroki potrpežljivi.

Znanje za ravnanje

Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina (2007, str. 14–15) navajajo, da je znanje za ravnanje za socialno delo ključen koncept, saj govori o uporabi znanja, ki ga imajo socialne delavke. Sprva morajo vzpostaviti in vzdrževati delovni odnos in kontekst socialnodelovnega pogovora ter nato podeliti svoje strokovno znanje tako, da bo blizu uporabnikom. Vse znanje, ki ga imajo, morajo v procesu sodelovanja pretvoriti oziroma prevesti v prakso, tako da bo razumljivo otroku.

Lefevre (2018, str. 35–36) navaja, da si otroci v procesu podpore in pomoči želijo socialno delavko, ki bo do njih spoštljiva, vključujoča in ki bo z njimi govorila na razumljiv ter njim primeren način. Otroci si ne želijo, da se jih obravnava zgolj kot »otroke«, ampak kot enakovredne ostalim udeleženi v pogovoru. Prav tako si želijo, da je pogovor s socialno delavko drugačen od pogovorov v družini in da tako dobijo drugačno izkušnjo sodelovanja.

Socialna delavka mora biti pozorna na to, da pogovor ne bo zvenel kot zasliševanje ali moraliziranje, ampak da zavzame čim bolj sprejemajočo držo in da se otroku z besedami čim bolj približa. Sporočila otroku naj bodo oblikovana kongruentno, torej na način, da sta besedni in nebesedni del sporočanja usklajena (Kodele in Mešl, 2013, str. 86). Tudi Rutar (2013, str. 105–107) navaja, da je pogovor temeljno orodje, ki v procesu podpore in pomoči omogoča udejanjanje otrokovega glasu. Odrasli se velikokrat neposredno odzivamo na otrokove potrebe, želje in sporočila. Vedno znova je treba zagotavljati priložnosti, da lahko otroci z nami komunicirajo, mi pa jih skozi komunikacijo tudi verbalno spodbujamo, zato je pomembno, kako se izražamo. Tudi Kodele in Mešl (2013, str. 81–84) opozarjata na pomen uporabe besed v pogovoru z otrokom, saj to pomembno vpliva na potek pogovora. Nekatere besede na otroka

delujejo spodbudno, spet druge ga zavirajo. Pomembno je, da so besede izrečene premišljeno, saj to pomembno vpliva na otrokovo samopodobo ter grajenje oziroma razdiranje delovnega odnosa med socialno delavko in njim.

Naj navedem raziskavo, o kateri pišejo Lauri, Toros in Lehtme (2020). Avtorji navajajo, da večina otrok, ko so sodelovali v raziskavi, ni prejela pričakovane in zadostne podpore socialnih delavk; več sogovornikov (otrok) je v intervjujih izrazilo, da so imeli občutek, da v postopku zaščite otrok socialne delavke ne morejo storiti ničesar koristnega zanje. Nekateri uporabniki (otroci in njihovi starši) socialnim delavkam tudi zaradi neustrezne komunikacije niso več zaupali. Tudi tisti otroci, ki so s socialnimi delavkami sodelovali intenzivneje in bolj kontinuirano, so imeli izkušnje, da so jih socialne delavke spraševale predvsem o težavah v šoli, česar pa so bili že kar precej naveličani. Te interakcije otrokom očitno niso zadostovale, da bi prejeli ustrezno podporo, saj so jih socialne delavke »zasliševale« zgoj o dejstvih, ni pa bilo (po)govora o otrokovih čustvih, njihovem notranjem svetu, željah in potrebah (Lauri, Toros in Lehtme, 2020).

Avtorji Heimer, Näsman in Palme (2017) opisujejo švedski model podpore in pomoči, kjer so ugotovili, da je glas otroka razmeroma močnejši na začetku sodelovanja. V fazi, ko je treba poskrbeti za otroka, je njegov glas šibkejši, tj. v postopku zaščite oziroma v primerih zanemarjanja otrok ali nasilja nad njimi. Otrokov glas je tako oslavljen z vsako novo stopnjo sodelovanja in posega v družino (na primer ko se ukrepi za zaščito stopnjujejo), glas staršev pa je takrat bolj v ospredju. Kadar gre za postopek zaščite, je otroka pomembno (za)varovati, a hkrati poskrbeti, da bo kljub dejstvu, da je prvotna naloga strokovnih delavk zaščita otroka, njegov glas v procesu sodelovanja še vedno dovolj slišan.

Perspektiva moči

Ravnanje iz perspektive moči nas usmeri, da v prispevku uporabnika spoštljivo iščemo njegovo moč in vire. Socialno delo, ki temelji na perspektivi moči, nam omogoči, da uporabnikom pomagamo odkriti, olepšati, raziskati in izkoristiti njihovo moč ter vire. Podpiramo ga na poti do njegovih ciljev in upov. Ravnati iz perspektive moči je najprej zelo osebna odločitev socialne delavke. Iz perspektive moči sprašujemo po zaželenih razpletih, po dobrih izidih, po sanjah in upanju; sprašujemo po virih, po opori v skupnosti, po dobrih izkušnjah iz preteklosti (Čaćinović Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2007, str. 12–13).

Vloga socialne delavke je krepitev moči in odpornosti otrok. Mešl in Čačinovič Vogrinčič (2019, str. 40) navajata, da nam jezik, temelječ na perspektivi moči, omogoča, da otrok ne ostane brez besed, ko raziskuje svojo kompetentnost, vire moči, pogum ter svoj delež v procesu sodelovanja. Kodele in Mešl (2013, str. 33–35) pa poudarjata, da delovanje s perspektive moči socialni delavki omogoča, da bo ustvarila kontekst sodelovanja, kjer bodo spremembe možne. Socialne delavke so nosilke sprememb in tudi vodijo ter usmerjajo proces podpore in pomoči. Njihova ključna naloga je zagotoviti udeležnost, krepiti moč udeležencev, varovati varen prostor za pogovor na način, da se željeni izidi soustvarijo. Upoštevati pa je seveda treba tudi glasove, ki bi bili sicer preslišani – na primer otrokovega (Kodele in Mešl, 2013, str. 33–35). Perspektiva moči nam vedno znova omogoča, da vidimo vire, dobre izkušnje, že najmanjše možne spremembe. Ko delujemo s perspektive moči, varujemo otrokov glas in posledično tudi damo prostor za spoštovanje otroštva (Kodele in Mešl, 2013 str. 37–38). Kodele in Mešl (2013, str. 90–91) ugotavljata, da se v procesu podpore in pomoči, ko delamo s celo družino, družinski člani začnejo zaupati socialni delavki šele takrat, ko se počutijo varno. Pomembno je, da socialna delavka zavzame držo, ki krepi moč otroka. Tudi Treisman (2017, str. 67–69) poudarja, da lahko socialne delavke krepijo tako otroka kot tudi skupnost, v kateri otrok odrasča. Ta je namreč zanj lahko pomemben vir moči.

Avtorja Bouwkamp in Bouwkamp (2014, str. 214) pa v povezavi s krepitvijo moči dodajata, da bi poglobitveni cilji socialne delavke pri delu z otroki in njihovimi družinami moral biti podpora družinskim članom, da bodo v procesu podpore in pomoči postali pomembni drug drugemu. Krepi mora torej moč družinskega konteksta, da se bodo člani v prihodnosti sposobni lotevati problemov sami, brez nje. Vodilo mora biti torej krepitev moči, ki pomeni predvsem krepitev otrokovih sposobnosti in sposobnosti ostalih članov za soočanje z izzivi. Polega tega socialna delavka tudi krepi moč staršev, rezultat česar je kasneje večja kapaciteta družinskega sistema za reševanje težav in boljše počutje drug drugega (otrok in staršev).

Otrok v procesu podpore in pomoči potrebuje pohvale ter spodbude, s katerimi mu damo vedeti, da smo nanj ponosni, da dela prav in da opredelimo, kaj konkretno je otrok naredil dobro. Pomembno je, da so pohvale izrečene sproti in da so natančno usmerjene v otroka – poudarimo torej, kaj konkretno je naredil dobro, kaj mu je uspelo. S tem otroka opogumljajo in mu sporočimo, da je uspeh možen (Kodele in Mešl, str. 87–89).

Koncept delovnega odnosa, o katerem pišem, je po mojem mnenju za socialne delavke najpomembnejša opora pri sodelovanju z otroki. V prvi fazi je pomembna vzpostavitev stika

ter dogovor o tem, na kakšen način bomo sodelovali; otroka povabimo, da definira problem in pove, kaj so njegovi želeni izidi. Skozi proces sodelovanja vedno znova skrbimo, da vzdržujemo vključujoč dialog, kjer bo otrokov glas slišan in enakovreden ostalim. Perspektiva moči nas v procesu podpore in pomoči usmerja, da otroka skozi proces sodelovanja opogumljamo in krepimo njegove sposobnosti. Pozorni pa moramo biti tudi, da je naša pozornost pri sodelovanju usmerjena na sedanjost, saj je to v procesu podpore in pomoči najboljša priložnost za soustvarjanje sprememb.

1.4.1 SODELOVANJE Z OTROKOM Z IZKUŠNJO TRAVME

V procesu podpore in pomoči se srečujemo tudi z otroki, ki imajo izkušnjo travme. Treisman (2017, str. 9–11) poudarja, da travmatične izkušnje iz otroštva zelo različno vplivajo na razvoj naše možganske strukture. Doživeta travma otroku povzroči posledice na nevrološkem, psihosocialnem, čustvenem, senzoričnem, psihološkem in kognitivnem področju. Zato posamezniki, ki so doživeli travmo, drugače vzpostavljajo odnose z bližnjimi in praviloma potrebujejo več časa, da se v odnosu s pomagajočim počutijo zares varno in sprejeto. To se v praksi kaže v težavah s koncentracijo, kognitivno-vedenjskimi izzivi, nekateri otroci tudi težje nadzirajo svoja čustva. Otroci z izkušnjo travme imajo nekoliko več izzivov z vzpostavljanjem varnega odnosa, saj so bili nekateri pretekli odnosi zanje ogrožajoči – namesto da se aktivira miselni del njihovih možganov, se aktivirajo predvsem primarni preživitveni mehanizmi. Njihov razvoj včasih ne poteka po kronološko predvidenem razvoju otroka, saj nekatere kompetence usvojijo kasneje. Podobno lahko opazimo tudi pri tistih otrocih, ki so jih družinske razmere prisilile, da prej odrastejo. Bodisi so morali nadomestiti manjkajočega starša bodisi so bili v vlogi t. i. oskrbovalca oziroma negovalca družine. Otroci v takih primerih dobijo izkušnjo, da sta bližina in intimnost pravzaprav ogrožajoči, nevarni, lahko vodita celo v zavrnitev. To seveda povzroči težave z vzpostavljanjem odnosov, z bližino ter s pričakovanji, ki jih imajo ljudje do njih (Treisman, 2017, str. 9–11).

Četudi je besedni dialog pomemben medij pri komunikaciji z otrokom, se moramo včasih sporazumevati tudi onkraj besed. Pri delu z otroki se torej poslužujemo risb, gest in iger, ki ponujajo izhodišče za konstruiranje novih pomenov. Tudi Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2019, str. 104) navajata, da se pogosto srečujemo z otroki, ki ne zmorejo spregovoriti z besedami, pogosto je njihov odgovor »ne vem«. Tega ne smemo jemati kot nesodelovalnost otroka v procesu podpore, ampak moramo razumeti, da se za tem skrivajo občutki nemoči, negativne

pretekle izkušnje in travme, zaradi katerih so besede globoko zakopane in otrok še ne zmore dostopati do njih.

Kot piše avtorica Treisman (2017, str. 14–15), sta se vzpostavila tudi termina »odnosna travma« in »travma, povezana z navezanostjo«, kar v otroku oblikuje določene delovne modele ter temeljna prepričanja in predstave o življenju. Vse to torej igra pomembno vlogo pri vzpostavljanju otrokovih odnosov z drugimi in oblikovanju otrokove lastne samopodobe.

Treisman (2017, str. 3–8), ki je veliko raziskovala sodelovanje z otroki, ki so doživeli razvojno kompleksno travmo, ugotavlja, da ti otroci v družini pogosto niso imeli možnosti in priložnosti izraziti svojega pogleda in so bili takoj zavrnjeni. Otrokove pretekle negativne izkušnje zagotovo vplivajo na to, kako bo otrok izražal svoje mnenje in potrebe. Otrok torej zaradi stresorjev, ki so ohromili njegovo sposobnost izražanja, ne (z)more povedati, kaj si želi. Pomembno je, da socialne delavke ta kontekst razumejo in otroku izražanje omogočijo na druge načine, na primer skozi igro ali ustvarjanje. Na njegovo sposobnost izražanja pa seveda vplivajo tudi drugi dejavniki, kot so na primer genetika, starost, odnos z osebo, ki je otroka zlorabljala oziroma zanemarjala, ter tudi zaščitni dejavniki (ki ga ob doživljanju travme podprejo, krepijo njegovo moč). Prav tako ne smemo zanemariti kulturno-kontekstualnih dejavnikov in socialno-ekonomskega konteksta družin, saj ti močno vplivajo na otrokove izkušnje.

Pri otrocih z razvojno kompleksno travmo se lahko pojavijo izzivi tudi pri razvoju empatije in dojemanju odnosov z bližnjimi, saj pogosto težko izrazijo svoje potrebe, ubesedijo svoje misli in povedo, kaj si zares želijo. Ravno zato ti otroci potrebujejo drugačno izkušnjo odnosa. Če v preteklih odnosih v svojih občutkih niso bili slišani in razumljeni, sedaj morajo biti slišani in čutiti razumevajoč odziv. Socialne delavke morajo torej imeti sprejemajočo držo in neizprosno empatijo, da sprejmejo to, kar jim otrok zaupa – tako bo torej delovni odnos postopoma postal varen (Treisman, 2017, str. 17–25). Tudi Bouwkamp in Bouwkamp (2014, str. 187) poudarjata pomen empatije v odnosu socialna delavka – otrok, saj na ta način socialna delavka zavzame držo, ki je usmerjena k otrokovemu doživljanju.

Delgado, Carvalho in Alves (2023) dodajajo, da je sodelovanje otroka v pogovoru zelo povezano z njegovimi značilnostmi, torej temperamentom, osebnostjo ter tudi sposobnostjo izraziti svoje želje, mnenja in potrebe. Pri otrocih, ki le-teh še ne zmorejo ali ne znajo izraziti, je še toliko bolj pomembno, da nanje ne pozabimo, ampak jih na drugačen način vključimo v pogovor. Toros (2021, str. 371–373) dodaja, da je v praksi socialnega dela sodelovanje vsakega

otroka pomembno ne glede na sposobnost njegovega izražanja. Kljub temu da se otrok (še) ne zmore izraziti, se moramo zavedati, da njegova mnenja in želje še vedno obstajajo.

1.4.2 PODPORNO GRADIVO ZA UDEJANJANJE OTROKOVEGA GLASU V PROCESU PODPORE IN POMOČI

Anderson in Gehart (2007, str. 190) ugotavljata, da najbolj zanimive načine za alternativno komunikacijo z otroki najdemo v umetnosti, gibanju, igri ter ostalih ustvarjalnih oblikah (samo)izražanja. Neverbalne in umetniške oblike izražanja torej že same po sebi zagotavljajo nekakšno alternativo verbalnemu sporočanju in ustvarjanju pomenov. Malchiodi (2003, str. 156) navaja, da umetniško ustvarjanje otrokom omogoča tudi izražanje čustev, ki so bila prej morda potlačena zaradi občutkov tesnobe, krivde, strahu ali zmedenosti. Otroci, ki ne upajo ali ne zmorejo izraziti svoje jeze, lahko to morda izrazijo na papirju, z risanjem; ko rišejo poteze z različnimi barvami, lahko že med samimi procesom risanja občutijo olajšanje. To jih lahko nadalje motivira, da poskusijo druge načine sproščanja jeze, vključno z uporabo svojih glasov za ustvarjanje zvokov, krikov in ne nazadnje tudi besed.

Igra je lahko na primer tudi dragoceno orodje za sodelovanje z otroki in hkrati inovativen način, prek katerega se otrok lahko izraža. O'Reilly in Dolan (2016, str. 1200) ugotavljata, da lahko igralne tehnike izboljšajo način sodelovanja z otroki in komunikacijo med otroki in socialnimi delavkami v procesih podpore in pomoči. Ugotovila sta, da so socialne delavke z uporabo igralnih veščin v procesih pomoči dobile drugačno izkušnjo sodelovanja z otroki; že pri začetnem vzpostavljanju stika so se jim z uporabo igralnih veščin lažje približale, bolj kakovostno pa je bilo tudi nadaljnje sodelovanje z otroki. Anderson in Gehart (2007, str. 192) dodajata, da je na primer igra vlog zelo koristna v situacijah, kadar odrasli družinski člani težko poslušajo otrokovo zgodbo ali pa je otroka strah povedati zgodbo po resnici, saj se boji, da bi prizadel svoje starše, skrbnike.

Socialne delavke prek igre dobijo boljši vpogled v otrokov svet, v njegove občutke in doživljanje. Pogovor z otrokom prek igre pripomore, da sodelovanje med otrokom in socialno delavko poteka bolj sproščeno. Igra omogoči otrokom, da se na srečanjih bolj sprostijo in se hitreje vključijo v pogovor. Socialne delavke tudi opažajo, da se otroci vedno znova veselijo srečanja, saj jih zanima, kaj bodo naslednjič počeli. Otroci se, ko je prisotna igra, počutijo bolj sprejete; socialna delavka jim namreč posveča vso svojo pozornost. Igra v delovnem odnosu otrokom omogoči, da bolj prosto in svobodno pripovedujejo o svoji zgodbi. Pomembno je, da

igro uporabimo skladno z otrokovim razvojem – primernejša je na primer pri mlajših otrocih (O'Reilly in Dolan, 2016, str. 1200–1201).

Eden od ustvarjalnih načinov udejanjanja otrokovega glasu pri mlajših otrocih je lahko tudi risanje. Marjanovič Umek in Zupančič (2013, str. 129–143) navajata, da gre pri risanju zelo pogosto za simbolno reprezentacijo, kjer otrok uporablja različne oblike in vsaka od njih ima specifičen pomen. Nekatere podobe so zelo povezane z asociacijami, spet druge izražajo otrokovo doživljanje – barve in oblike namreč najpogosteje prikažejo otrokovo razpoloženje. Otroci torej rišejo žalost, jezo, veselje. Tudi načini upodabljanja človeških figur (na primer družinskih članov) se pogosto povezujejo s tem, kar otrok ob njih doživlja. Medtem ko malčki še ne znajo prikazati odnosov med narisanimi liki, starejši otroci že smiselno povežejo narisane like in prikažejo, kaj se dejansko dogaja med njimi (Marjanovič Umek in Zupančič, 2013, str. 129–143). Risba ali slika dogodka, ki jo ustvari otrok, ponuja perspektivo, ki je z besedami ne bi mogli izraziti na enak način. Avtorica Malchiodi (2003, str. 156) dodaja, da lahko risba ali slika, ki jo nariše otrok, socialno delavko tudi opozori na njeno spremembo zaznav, stališč in prepričanj, ki jih je ona imela pred sodelovanjem. Hkrati pa lahko socialna delavka na ta način tudi evalvira proces podpore in pomoči.

S tem ko otroku damo možnost izbire, na kakšen način in s čim želi ustvarjati, mu damo izkušnjo, da so njegove želje upoštevane. Ob tem dobi tudi prijetno izkušnjo sodelovanja, saj možnost svobodne izbire krepi njegovo moč v procesu podpore in pomoči. Metoda risanja se v pogovorih z otrokom v socialnem delu uporablja tudi v primerih spolnih zlorab otrok in v primerih ugotavljanja nasilja. V takih primerih je še posebej pomembno, da smo pozorni na to, da otroka ne (re)travmatiziramo (Malchiodi, 2003, str. 171–172). Sudarsan, Hoare, Sheridan in Roberts (2022, str. 493) na podlagi izvedene raziskave dodajajo, da pogovori prek risbe izboljšajo razumevanje otrokovega doživljanja in sveta. Socialni delavki omogoči boljše raziskovanje otrokovega sveta, kot bi ji zgolj pogovor otrokom. O'Reilly in Dolan (2016, str. 1192) na primer opisujeta metodo risanja časovnice z otrokom, prek katere otrok opisuje svoje pretekle izkušnje in lepe trenutke svojega življenja. Na časovnico (črto) lahko nariše dogodke, kraje ter tudi svojo podporno socialni mrežo ljudi, ki ga v življenju podpirajo. Na ta način lahko socialna delavka razišče njegov svet, otrok pa ji pripoveduje o svojem doživljanju in dogodkih, ki so zanj pomembni. Večina otrok se je v raziskavi, ki so jo (prav tam) izvajali Sudarsan, Hoare, Sheridan in Roberts, ob risanju in ustvarjanju dobro počutila, socialne delavke so poročale tudi o bolj kakovostnem odnosu med njimi in otrokom. Nekateri otroci so se med risanjem pogovarjali, spet drugi so govorili o svojih slikah, ko so jih dokončali. Prek risbe so

lahko socialne delavke prišle v pogovoru do tistih informacij in nekaterih čustvenih spoznanj, ki bi jih sicer bilo težko izvesti.

Po mnenju Anderson in Gehart (2007, str. 194–195) lahko risanje otroku tudi pomaga, da lažje opredeli problem. Skozi razlago risbe lahko pomagajoči bolje razumemo otrokovo konstrukcijo oziroma interpretacijo problema. Lahko uporabimo tudi slikanje z akvareli, kjer na primer otroka povabimo, da pobarva različne plasti problema in/ali različne poglede na problem, ki jih imajo družinski člani. Če sodelujemo z otrokovo družino, je priporočljivo, da pri ustvarjanju sodelujejo vsi družinski člani.

V pogovoru z otrokom lahko uporabimo tudi fotografije, s pomočjo katerih nam otrok pove svojo zgodbo. Izkušnje socialnih delavk, ki so sodelovale v raziskavi avtorjev Sudarsan, Hoare, Sheridan in Roberts (2022, str. 493), so na primer pokazale, da so se otroci v takem pogovoru počutili pomembne sodelavce v procesu podpore. Fotografije so jim omogočile, da sami izberejo temo in vodijo pogovor ob podpori fotografij. Ker so jim fotografije poznane, so lahko bolj samozavestno govorili o njih, kar je omogočilo učinkovitejši proces soustvarjanja (Sudarsan, Hoare, Sheridan in Roberts, 2022, str. 493).

Za otroke, ki težje ubesedijo svoje misli zaradi različnih travmatičnih izkušenj, je eden od učinkovitejših načinov lahko tudi pripovedovanje zgodb. Ta tehnika vključuje različne izrazne modalitete. S pripovedovanjem zgodb otroku omogočimo, da je otrok tisti, ki vodi proces. On je pripovedovalec pravljič, kar pomeni, da je zares aktivno vključen v proces. To mu daje tudi več samozavesti in hkrati tudi potrditev, da je sposoben. Pripovedovanje zgodb prav tako olajša izražanje težkih čustev, kot so zaskrbljenost, jeza in zmedenost (Malchiodi, 2003, str. 125–126). Malchiodi (2005, str. 6–9) navaja, da se lahko proces podpore in pomoči začne s pogovorom o posameznikovih ciljih, skrbah ali trenutnih težavah. Ekspresivna oblika komunikacije lahko služi kot »pripomoček« za raziskovanje otrokovega sveta. Otroka lahko na primer povabimo, da nariše sliko situacije oziroma problema, dramsko uprizori situacijo, jo morda tudi prikaže s figurami oziroma igračkami. Dramski pristop otroku omogoča, da se v lastne izzive poglobi, če pa so ti preveč boleči, mu igranje vloge lahko omogoči primerno distanco oziroma umik (Malchiodi, 2005, str. 2–4).

Zgoraj sem opisala nekaj možnih podpornih gradiv (še zdaleč ne vseh), ki jih lahko uporabimo, ko sodelujemo z otrokom, z namenom, da jih lahko kar najbolj uspešno vključimo v procese podpore in pomoči. Z njimi sem želela prikazati, da lahko različne ustvarjalne tehnike pripomorejo k temu, da se otrok počuti bolj vključenega v proces podpore in pomoči, socialnim

delavkam pa omogočajo, da bolje razumejo, kaj otroci čutijo, in dobijo boljši vpogled v njihov notranji svet (Malchiodi, 2003, str. 156).

1.5 IZZIVI PRI UDEJANJANJU OTROKOVEGA GLASU V PROCESU PODPORE IN POMOČI

Pogosto je za socialne delavke zelo zahtevno slišati, razumeti in udejanjati otrokov glas v procesu podpore in pomoči. V poglavju bom pisala o izzivih, s katerimi se pri udejanjanju otrokovega glasu soočajo socialne delavke in kako se nanje odzivajo.

Rutar (2013, str. 81–82) ugotavlja, da se udejanjanje otrokovega glasu zagotovo bolj uresničuje v tistih kulturah, ki so bolj postmodernistično naravnane in ki cenijo otrokov prispevek ter otroka vidijo kot aktivnega soustvarjalca na vseh ravneh. Dejstvo je, da le poudarjanje pomena upoštevanja otrokovega glasu samo po sebi še ne bo spremenilo prakse. Kljub zelo razviti postmoderni doktrini glede udejanjanja otrokovega glasu pogosto še vedno prevlada glas odraslih, ki veljajo za avtoriteto in delujejo s pozicije moči.

Rezultati študije, ki so jo izvedli Rap, Verkroost in Bruning (2019), kažejo, da obstajajo številne ovire, ki preprečujejo učinkovito sodelovanje otrok v pogovoru in procesu podpore in pomoči. Ključna izziva sta pomanjkanje kompetenc socialnih delavk ter časovne omejitve. Poleg tega je izziv tudi menjavanje socialnih delavk, kar pomeni, da ni kontinuiranega sodelovanja; ta dejavnik socialnim delavkam pogosto onemogoča, da z otrokom vzpostavijo odnos zaupanja in proces podpore naredijo otroku prijazen.

Arild Vis, Lauritzen in Fossum (2021) konkretnije pojasnjujejo, da je postopek zbiranja informacij o otroku in njegovi družini na centrih za socialno delo (v nadaljevanju CSD) zaradi preobilice birokracije tako zamuden in dolgotrajen, da socialnim delavkam prav ta faza vzame preveč časa, ki pa bi ga lahko sicer namenile zagotavljanju pomoči in podpore otrokom.

Avtorji Arild-Vis, Holtan in Thomas (2012, str. 17–19) v raziskavi ugotavljajo, da čeprav je participacija otroka v procesih podpore in pomoči opredeljena kot temeljna ter zakonska pravica otroka, si socialne delavke niso enotne glede otrokovega sodelovanja. Nekatere socialne delavke otroke vključujejo v celoten proces (od začetne faze do sklepanja dogovorov), določene pa zgolj v zaključno fazo sodelovanja, torej ko je na vrsti sprejemanje odločitev. A dejstvo je, da če otroka vključimo le v zadnjo fazo, ko je veliko korakov že narejenih in nima možnosti participacije skozi cel proces, ima potemtakem torej tudi manj vpliva na izid procesa pomoči –

ta bo v takem primeri manj v skladu z otrokovimi željami in potrebami. Avtorji (prav tam) na podlagi raziskave tudi ugotavljajo, da je za otroka predvsem iz razvojnega vidika pomembnejše, da so del procesa in da so v procesu sodelovanja vsaj slišani, kakor pa končni izid procesa podpore in pomoči. Izhajajo torej iz predpostavke, da upoštevanje otrokovega glasu ne pomeni, da socialne delavke ravnaajo tako, kot otroci želijo; pomembno je, da so videni, slišani in da prejmejo ustrezno podporo.

Naloga socialne delavke je pogosto tudi zaščita otroka. Poznamo izraz »protekcionizem«, ki se lahko uporablja za opis dejanja omejevanja informacij, ki jih otroci dobijo. Pogosto protekcioniistično držo do otrok zavzamemo z namenom, da jih zaščitimo pred morebitnimi motečimi ali vznemirljivimi izkušnjami. Ko gre za postopke zaščite, je primarna naloga socialnih delavk zaščititi otroka in pogosto je proces sodelovanja usmerjen na tveganja in nevarnosti. Ker je zaščita otroka prioriteta, je sodelovanje otroka takrat pogosto postavljeno na stran. Drža socialne delavke do otroka se tako hitro prevesi v protekcionizem – ideologijo zaščite. Koncept protekcionizma avtorji Arild-Vis, Holtan in Thomas (2012, str. 18–19) definirajo kot dojevanje otroka zgolj kot ranljivo bitje, kjer se osredinjamo zgolj na otrokovo nemoč. Avtorji (prav tam) ugotavljajo, da se ta drža odraža tudi v načinu sodelovanja z otroki in načrtovanju pomoči (Arild-Vis, Holtan in Thomas, 2012, str. 18–19). Avtorja Race in Frost, (2022, str. 3–4) dodajata, da se socialne delavke v procesu zaščite otroka osredinjajo predvsem na ranljivost otrok, ne pa toliko na njihovo kompetentnost in sposobnost za sodelovanje. V procesih sodelovanja v postopkih zaščite so jih socialne delavke, ki so sodelovale v raziskavi (prav tam), pogosto skušale le zaščititi pred stresnimi izkušnjami, zato so jih manj vključevale v sam proces.

Avtorja Race in Frost (2022, str. 3–4) ugotavljata, da imajo socialne delavke včasih pomisleke, da otrok morda ne bi bil sposoben kognitivno razumeti, kaj se dogaja, in da mu bo prežete informacije težko predelati. Po drugi strani pa nekatere socialne delavke menijo, da se otroci znajo spoprijeti s trenutnimi izzivi, ki zadevajo njih ali njihovo družino, in so sposobni prispevati svoj del k rešitvi. Menijo, da ni nujno, da proces popolnoma prilagodimo otrokovim razvojnim potrebam, saj je sposoben marsikaj razumeti.

Kot ovire za večje vključevanje otrok v pogovor Arild-Vis, Holtan in Thomas (2012, str. 16, 19–20) navajajo tudi pomanjkanje komunikacijskih veščin in tehnik socialnih delavk ter organizacijske ovire (preveliko število primerov na socialno delavko, premalo možnosti terenskega dela, dolgotrajni birokratski postopki). Po mnenju avtorjev (prav tam) bi bilo

smiselno sprva zmanjšati oziroma pohitriti birokratske postopke, da bi bil proces dela bolj »otrokom prijazen«. Pomembni oviri pri vključevanju otroka v pogovor so tudi težave z vzpostavljanjem komunikacije z otroki na način, da bi nam povedali o svojih resničnih občutkih, in nepripravljenost posamezne strokovne delavke, da otroka vključi v proces sodelovanja. Nekatere socialne delavke pa menijo, da je otrokova participacija v procesih podpore in pomoči sicer pomembna, vendar poudarjajo, da je zanje sodelovanje z otrokom v primeru zaščite zelo zahtevno in je med drugim to razlog, da otroka v proces ne vključujejo. Raziskava je tudi pokazala, da v nekaterih primerih socialna delavka dejansko presodi, da bi sodelovanje škodilo otroku, in ga v tem primeru k sodelovanju ne spodbuja (Arild-Vis, Holtan in Thomas (2012, str. 19–20).

Na podlagi pripovedi otrok, ki so bili vključeni v procese podpore in pomoči, so avtorji Bijleveld, Vetten in Dedding (2020) ugotovili, da obstajata vsaj dva dejavnika, ki socialnim delavkam olajšata oziroma otežita otrokovo sodelovanje na srečanjih: otrokov odnos s socialno delavko, ki je vodja izvirnega delovnega projekta pomoči, in prisotnost staršev ali skrbnikov na srečanju. V odnosu s socialno delavko so otroci cenili odprtost, spoštljivost in dobro informiranost. Po drugi strani pa sta jih zmotili nedostopnost in nezanesljivost socialne delavke. K slabšemu delovnemu odnosu so botrovali tudi neredni stiki s socialno delavko, »otročja« komunikacija z otrokom ter tudi pomanjkanje zaupanja vanje. Otroke je motilo tudi to, da niso imeli priložnosti izraziti svojega mnenja in občutkov, prav tako so čutili, da jih socialna delavka ne podpira. Socialna delavka je razpeta med tem, katero držo naj zavzame, obenem pa mora biti do otroka sodelovalna, a hkrati tudi ravnati v otrokovo korist (na primer izvesti ukrepe za zaščito otroka). Ukrepe za zaščito otroka in s tem povezane odločitve je treba sprejemati hitro, kar pa posega v otrokovo pravico do izražanja mnenja in potreb. Prav tako otrokove želje včasih niso uresničljive. Ovire se pojavljajo tudi pri vzpostavljanju varnega, zaupnega odnosa z otrokom in pri omogočanju aktivne vloge otroka v procesu sodelovanja. Tudi prisotnost staršev na srečanjih se je izkazala kot ovira, saj se socialne delavke in starši na srečanjih pogosto bolje verbalno izražajo, svoja mnenja in stališča pa argumentirajo do te mere, da je otrokov glas v procesu sodelovanja lahko preslišan.

Otroci so včasih tudi zaradi konflikta lojalnosti do starša in socialne delavke težko spregovorili; s tega vidika je torej prisotnost staršev na srečanjih lahko tudi ovira. Včasih se zgodi, da starši odgovarjajo namesto otroka in mu s tem onemogočijo izražanje lastnega mnenja. Sodelovanje otroka v prisotnosti staršev bi lahko od njega tudi zahtevalo, da razmišlja in govori o zahtevnih situacijah na način, ki bi lahko bil (v primeru prisotnosti staršev) zanj zahteven ali celo

ogrožajoč. Starš ima lahko v pričo otroka močno čustveno reakcijo, kar lahko otroka prestraši. Prav tako je zelo pomembno, da socialna delavka v pogovoru verjame otrokovi resnici, sicer se lahko otrok počuti nemočnega. Iz strahu včasih ne želi izraziti svojega mnenja, saj predvideva, da bo socialna delavka bolj zaupala staršem (Bijleveld, Vetten in Dedding, 2020).

Pomembno je, da socialne delavke otrokom dajo občutek smiselnosti srečanj. Lauri, Toros in Lehtme (2020, str. 216–218) v svoji raziskavi namreč ugotavljajo, da otroci pogosto ne vedo, zakaj morajo sodelovati s socialnimi delavkami. Ne razumejo razlogov, zakaj hodijo na srečanja; ta jim vzbujajo izrazito negativne občutke, na primer strah in jezo. Nekateri otroci, vključeni v postopke zaščite, se počutijo kot »slabi otroci«, pogosto imajo občutke krivde, četudi socialne delavke delujejo v njihovo dobrobit.

Zapisali smo že, da se otroci izražajo na različne načine, kot so risanje, ustvarjanje, igre vlog, lutke in podobno. Vsebina izražanja je seveda odvisna od otrokovih družbenih prepričanj, ki pa so zelo raznolika. Obstaja tudi dvom o tem, ali si to, kar nam povedo otroci, morda napačno razlagamo. Socialne delavke včasih morda podatkom, ki jih izvedo od otrok, vsiljujejo svoje pomene, namesto da bi osvetlili druge možnosti za razlago slišane (Spyrou, 2011, str. 158–161).

Pomembno je, da v procesu sodelovanja z otrokom ne delamo korakov brez njegove vednosti, ampak korake delamo skupaj z otrokom in skrbimo, da je v procesu, kolikor je to mogoče, udeležen (tudi v postopku zaščite). Socialnim delavkam v praksi prav udeležanje otrokove udeležbe predstavlja velik izziv (Latsch, Quehenberger, Portmann in Jud, 2023, str. 10). Socialne delavke se pogosto še vedno znajdejo v dilemi, ali naj otroka sploh vključijo oziroma na kakšen način naj ga vključijo v proces sodelovanja. Menim, da mora stroka socialnega dela slediti postmodernemu socialnem delu, kjer je otrok v središču sodelovanja in je v procesih podpore ter pomoči veliko več kot zgolj poslušalec oziroma nekdo, o katerem se pogovarjamo, in da ima aktivno vlogo pri oblikovanju želenih izidov.

1.6 PREDNOSTI VKLJUČEVANJA OTROKA V PROCES PODPORE IN POMOČI

V poglavju pišem o prednostih vključevanja otroka v procese podpore in pomoči. Navajam razloge, zakaj je vključevanje otroka zanj koristno in kaj njegova vključenost v proces podpore prinese njemu, njegovim družinskim članom in ne nazadnje tudi socialnim delavkam.

Poglavje začenjam z ugotovitvijo avtorice Toros (2021), da si vsaka socialna delavka sodelovanje otroka v procesih podpore in pomoči predstavlja na drugačen način. Obenem socialne delavke pogosto le starše vidijo kot uporabnike, otrok pa ne vključujejo v proces sodelovanja (prav tam). Po drugi strani pa Rap, Verkroost in Bruning (2019, str. 37–38) poudarjajo, da imajo otroci pravico izraziti svoje stališče in mnenje pri vseh odločitvah, ki jih zadevajo.

Kadar je otrok prisoten na srečanju, je smiselno pogovor prilagoditi otroku in slediti njegovemu »tempu«. Če otrok med pogovorom sam od sebe odpre določeno temo, se moremo tudi te teme dotakniti v pogovoru, saj je zanj to pomembno (Arild-Vis, Holtan in Thomas, 2012, str. 18). Ugotovitev raziskave, ki so jo izvedli Arild-Vis, Holtan in Thomas (2012), je bila, da sodelovanje otroka v procesu podpore in pomoči pozitivno vpliva na njegovo samozavest, samospoštovanje ter na razvoj njegove avtonomije. Prav tako izboljša njegovo poznavanje in razumevanje postopka in odločitev, ki se sprejemajo (Arild-Vis, Holtan in Thomas, 2012, str. 19). Tudi Geldard, Geldard in Yin Foo (2018, str. 89–90) ugotavljajo, da lahko sodelovanje otrok v procesu podpore in pomoči izboljša njihovo samopodobo, občutek lastne vrednosti ter mu daje občutek pripadnosti.

Če otroka ne vključimo v proces podpore in pomoči, bomo o njem imeli le površinsko sliko, ki ni natančna. Ne bomo imeli informacije o otrokovih potrebah, željah, pa tudi ne oprijemljivih informacij, kaj bi si otrok pri načrtovanju zelenih izidov želel in kaj lahko prispeva. Pogosto se tudi predvideva, da so vsi otroci enaki in imajo vsi enake potrebe. Jasno pa je, da je vsak otrok individuum zase – zato predpostavka o homogenosti otrok določene posameznike lahko še dodatno etiketira in diskriminira (Leeson, 2007, str. 268–270).

Race in Frost (2022, str. 8) ugotavljata, da ravno upoštevanje otrokove perspektive, iz njegove pripovedi, socialno delavko vabi k iskanju načinov za udeležanje participativne prakse, kjer bo otrokov glas zares slišan in upoštevan. Raziskovanje otrokovih izkušenj zagotovo dobro prispeva k razumevanju njegovih perspektiv in pogledov. Otrokom, ki se soočajo s stiskami, ravno vključenost v proces podpore prizna njihove pravice in zmožnosti ter krepi njihovo moč. In to je zanje pomemben varovalni dejavnik.

Socialne delavke včasih izražajo zaskrbljenost v zvezi z ranljivostjo otrok in z njihovo sposobnostjo obvladovanja stresa v procesih podpore. A raziskava, ki sta jo izvedla Race in Frost (2022), je pokazala, da so ti otroci kljub stresu čutili, da so sposobni v pogovoru nekaj prispevati in da je ta prispevek pomemben. Otroci so včasih sodelovali v pogovoru kljub stiski,

kar pa je kasneje okrepilo njihovo prepričanje o pomenu sodelovanja in dvignilo njihovo samopodobo. Nekateri otroci so bili zaradi sodelovanja vznemirjeni, a hkrati opogumljeni, saj so se počutili pomembne (Race in Frost, 2022, str. 5–6). Tudi Geldard, Geldard in Yin Foo (2018, str. 89–101) pišejo o številnih prednostih za otroka, če ga vključimo v proces podpore in pomoči družini. Otrok v procesu bolj aktivno sodeluje, izboljša se družinska dinamika in družinski odnosi so pogosto bolj kakovostni, če je v proces podpore in pomoči vključen tudi otrok. Otrok je v pogovoru z družino večkrat viden kot »problem«, kot oseba, ki jo moramo spremeniti. Vendar avtorji (prav tam) ugotavljajo, da če ima otrok v procesu podpore in pomoči priložnost izraziti svoj pogled, svoje želje in potrebe, se postopoma začenjajo spreminjati tudi pogledi njegovih družinskih članov na določeno situacijo. Sodelovanje otroka v pogovoru z družino torej ni pomembno le zanj, temveč za celotno družino.

Avtor Leeson (2007) piše o otrocih kot o subjektih pravic in navaja, kako otroci vidijo svoj prispevek v procesih podpore ter pomoči. Za udejanjanje otrokovega glasu v procesih podpore in pomoči je v prvi vrsti pomembno, da socialne delavke otroke dojemajo kot enakovredne sogovornike odraslim ter jih jemljejo resno ne glede na njihovo starost ali stopnjo razvoja. Kadar socialna delavka otroka ne obravnava dovolj resno, otrok to začuti; počuti se lahko nemočen, razčlovečen, marginaliziran. Ne čuti in ne verjame, da ima zmožnost soočiti se s socialnimi in čustvenimi izzivi. Če socialna delavka v procesu podpore in pomoči svoj odnos do otroka in pogled nanj vedno znova ozavešča, lahko z otrokom razvije kakovosten dialog in je pri udejanjanju udeležbe otrok bolj učinkovita. V nasprotnem primeru se namreč lahko zgodi, da ima otrok v procesu podpore lahko le navidezno možnost sodelovanja (Leeson, 2007, str. 275).

2 OPREDELITEV PROBLEMA

V magistrskem delu se bom osredinila na udejanjanje otrokovega glasu v procesih podpore in pomoči in na načine, kako lahko socialne delavke varujejo prostor za otrokov glas, da je ta slišan ter upoštevan.

O spoštovanju otroštva, ki je predpogoj, da bomo otrokov glas udejanjali, piše avtor Loreman (2009), ki ugotavlja, da moramo vedno znova delovati v smeri spoštovanja otroka in ceniti njegov prispevek v družbi. O otroku kot aktivnem soustvarjalcu v procesih podpore in pomoči piše tudi Čačinovič Vogrinčič (2015, str. 21), ki poudarja predvsem pomen vzpostavljanja varnega prostora in zaupanja. Frankel (2018) otrokov glas vidi kot ustvarjanje možnosti in priložnosti, ko kot socialne delavke zagotovimo, da bodo otroci v procesu podpore in pomoči slišani in upoštevani. Po drugi strani pa Toros (2021) ugotavlja, da si vsaka socialna delavka sodelovanje otroka predstavlja na drugačen način. Socialne delavke pogosto le starše vidijo kot uporabnike, otrok pa ne vključujejo v proces sodelovanja, prav tako so včasih tudi v dilemi, kdaj otroka sploh vključiti v pogovor.

Tudi moje izkušnje sodelovanja s socialnimi delavkami v okviru praktičnega in prostovoljnega dela so pokazale, da se socialne delavke pogosto srečujejo z različnimi izzivi pri sodelovanju z otroki, sploh v primerih, ko ti svojih želja, potreb in mnenj ne zmorejo ubesediti. Takrat se pogosto zgodi, da otroka niti ne vključijo v pogovor, ampak sodelujejo le z odraslimi (ponavadi so to starši oziroma skrbniki). Zato želim v magistrskem delu raziskati, kako socialne delavke sploh razumejo otrokov glas, kako v pogovor vključujejo otroke, predvsem tiste, ki svojih potreb in želja ne zmorejo ali ne znajo ubesediti. Prav tako želim raziskati izzive, s katerimi se socialne delavke srečujejo v sodelovanju z otrokom, in načine, ki jim pomagajo, da je otrokov glas v procesu podpore slišan. Zanimalo me bo tudi, katera znanja so socialnim delavkam v podporo, da lahko otroka vključijo v proces soustvarjanja želenih izidov, in katera dodatna znanja na tem področju bi še potrebovale.

Raziskovalna vprašanja

1. Kako socialne delavke razumejo glas otroka v procesu podpore in pomoči?
2. Kakšna je vloga socialnih delavk v pogovoru z otrokom?
3. Kako socialne delavke sodelujejo z otroki, ki ne zmorejo ustrezno ubesediti svojih želja, mnenj, potreb?
4. Kako socialne delavke vključijo otroka v pogovor, ko sodelujejo z družino?

5. S kakšnimi izzivi se socialne delavke srečujejo pri pogovoru z otrokom?
6. Na katera znanja se socialne delavke opirajo v procesih podpore in pomoči otroku?

3 METODOLOGIJA

3.1 VRSTA RAZISKAVE

V magistrskem delu sem opravila *kvalitativno raziskavo*, saj moje osnovno izkustveno gradivo sestavljajo besedni opisi in pripovedi sogovornikov. Raziskava je tudi *empirična*. Gradivo je bilo obdelano in analizirano na besedni način brez uporabe merskih postopkov in računskih operacij (Mesec, 1997, str. 84). Podvrsta raziskave je *eksplorativna* (Mesec, 1997, str. 80), ker raziskujem dokaj novo področje, o katerem do sedaj v Sloveniji še ni bilo veliko raziskanega; večina uporabljene literature je tuje.

3.2 POPULACIJA IN VZOREC

Populacija, na katero se nanaša raziskava, so bile socialne delavke, ki so bile v mesecu januarju in februarju 2024 zaposlene na CSD-jih, in sicer na področju otrok in mladostnikov.

Vzorec je *neslučajnostni* (Mesec, 1997, str. 81), saj vsaka enota populacije ni imela enake možnosti, da je izbrana. Nekatere intervjuvanke, s katerimi sem opravila intervjuje, sem osebno poznala in sem z njimi imela že predhodno vzpostavljen tudi osebni stik, do nekaterih kontaktov pa sem prišla preko brskanja po spletnih straneh različnih CSD-jev, kjer je bilo razvidno, na katerem področju so socialne delavke trenutno zaposlene. Vzorec je tudi *priročni*, saj sem med sogovornicami izbrala tiste, do katerih sem najlažje dostopala (Mesec, 1997, str. 81). Vse sogovornice v vzorcu imajo izkušnje dela z otroki na različnih področjih (nasilje, ukrepi, rejništvo, mladi ipd.) in so zaposlene na različnih CSD-jih, in sicer na CSD Posavje, CSD Dolenjska in Bela krajina in CSD Osrednja Slovenija. V raziskavi je sodelovalo osem sogovornic, ki so po izobrazbi diplomirane socialne delavke oziroma magistre socialnega dela (VII. oziroma VIII. stopnja).

3.3 MERSKI INSTRUMENTI IN VIRI PODATKOV

Odločila sem se, da bom sogovornice spraševala oziroma intervjuvala. Raziskovalna metoda je delno standardiziran intervju, merski instrument pa so smernice za intervju. Vprašanja sem si pred izvedbo pripravila, po potrebi pa sem vprašanim zastavila tudi podvprašanja. Merski vzorec je vseboval 12 vprašanj in štiri podvprašanja; vsa (pod)vprašanja so bila odprtega tipa.

Nekatere intervjuje sem snemala, v primerih, ko pa sogovornice s snemanjem niso soglašale, sem si sproti delala zapiske in po pogovoru povedano čim bolj podrobno zapisala. Nekatere intervjuje sem izvedla osebno v živo, nekatere pa preko platforme Zoom, saj smo se zaradi razdalje in obveznosti socialnih delavk tako lažje uskladile. Socialne delavke sem kontaktirala preko elektronske pošte in jih nato tudi poklicala, da smo se dogovorile za izvedbo intervjuja.

3.4 ZBIRANJE PODATKOV

Metoda zbiranja podatkov je bil *delno standardiziran intervju* (Mesec, 1998, str. 21). Ta metoda se mi je zdela smiselna, saj so me zanimale izkušnje socialnih delavk v zvezi z udejanjanjem otrokovega glasu v procesih podpore in pomoči na CSD-jih. Delno standardiziran intervju mi je omogočil, da sem vprašanja lahko med samim intervjujem prilagajala glede na posameznico in da sem se lahko sproti odzivala na to, kar mi je povedala. Smernice za intervju so služile boljši orientaciji med spraševanjem.

Faza zbiranja podatkov je potekala od 10. 1. do 10. 2. 2024. Sogovornice sem obiskala v njihovi pisarni in tam z njimi po predhodnem dogovoru izvedla intervjuje. Med intervjujem z eno sogovornico sem si podatke sproti zapisovala, saj se ni strinjala, da se intervju posname. Kjer pa so sogovornice podale soglasje o snemanju, sem pogovor posnela na diktafon in ga takoj po prepisu trajno izbrisala. Z vidika etike raziskovanja v socialnem delu sem pred izvajanjem intervjujev pridobila podpisana *informirana soglasja*, ki so jih sogovornice prej tudi prebrale. S podpisom so se strinjale, da se njihovi podatki lahko v anonimizirani obliki uporabijo v raziskavi ter v morebitnih nadaljnjih poročilih in člankih, če bi jih kasneje napisala. Informirana soglasja hranim v svojem osebni arhivu.

3.5 ANALIZA PODATKOV

Pridobljeno gradivo sem obdelala *kvalitativno*, kot to opredeli Mesec (1997, str. 103–104). Prvi korak obdelave gradiva je bil čim bolj identičen zapis intervjuja, kot je bil na zvočnem posnetku. Nato sem izbrala relevantne dele besedila, ki sem jih v naslednjem koraku tudi odprto kodirala (v prilogi). Najprej sem določila enote kodiranja, ki sem jih razvrstila po vrsti v preglednico, jim pripisala tudi številko izjave in črko, ki je označevala posamezno sogovornico. Vsaki posamezni izjavi sem določila tudi pojem, kategorijo, kjer je bilo mogoče, pa tudi nadkategorijo in temo. Po končanem odprtem kodiranju je sledilo osno kodiranje, kjer sem

dobljene podatke razvrstila od najsplošnejših pa do tistih najbolj konkretnih (v prilogi). Za osnim kodiranjem sem področno analizirala pridobljene podatke in tako prišla do rezultatov raziskave. Te sem nato, glede na osno kodiranje, strnila v smiselno celoto. Na koncu sem rezultate tudi shematsko prikazala, kjer so razvidne tudi povezave med pojmi (odnosno kodiranje).

Primer odprtega kodiranja

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
A57	potem, da se mu pridružimo	Občutljivo pridruževanje	Način pridruževanja otroku	Odnos z otrokom	OTROK
A64	se kaj pohecam	Humor	Način pridruževanja otroku	Odnos z otrokom	OTROK
A101	in sproščenost in to iz njih izvabi besede, ko si človek niti ne bi mislil.	Sproščenost	Način pridruževanja otroku	Odnos z otrokom	OTROK
A126	Nimam izkušnje, da bi bil otrok pri meni kdaj neslišen, vedno sem se trudila prisluhniti in sem ga s tem nekako zaščitila	Poslušanje	Način pridruževanja otroku	Odnos z otrokom	OTROK
B23	da ima iz moje strani neko sprejemanje, ki mora biti brezpogojno	Sprejemanje otroka	Način pridruževanja otroku	Odnos z otrokom	OTROK

Primer osnega kodiranja

OTROK

- Odnos z otrokom
 - Način pridruževanja otroku
 - Občutljivo pridruževanje (E24) (K17) (H121) (A57) (A113) (B11)
 - Približati se otroku (E47)
 - Poslušanje (K6) (A126)
 - Sprejemanje otroka (E54) (B23)
 - Zanimanje za otroka (B21)
 - Sproščenost (K47) (H42) (H71) (A101)
 - Humor (A64) (A100) (E25)
 - Kulturna občutljivost (E48)
 - Raziskati otrokove interese (D102)

4 REZULTATI

V nadaljevanju poglavja predstavim rezultate svoje raziskave, pridobljene z analizo intervjujev, ki sem jih opravila s socialnimi delavkami. Rezultati so razvrščeni po posameznih temah, njihovo analizo pa sem podkrepila tudi z nekaterimi izjavami socialnih delavk iz izbranih intervjujev. Posamezne izjave so napisane s poševnim tiskom ter označene s črko intervjuja (posamezna črka predstavlja eno od sogovornic) ter s številko izjave (primer: intervju A, izjava številka 1 – A1).

VZPOSTAVLJANJE DELOVNEGA ODNOSA Z OTROKOM

Socialne delavke so v intervjujih uvodoma najprej poudarile pomen otrokovih pravic. Povedale so, da ima vsak otrok pravico biti informiran o procesu podpore in pomoči, o postopkih, ki so z njimi povezani, ter o pomembnih zadevah v zvezi s tem. Prav tako imajo otroci pravico do izbire in pravico do ustrezne pomoči. Sogovornice so izpostavile tudi otrokovo pravico do zdravega telesnega in psihološkega razvoja ter pravico otroka do izobraževanja.

Če otrok želi, da vsebina pogovora ostane med njim in socialno delavko, ima pravico tudi do tega. Ena sogovornica je v povezavi s tem v intervjuju še posebej poudarila, da ima otrok že v skladu z zakonodajo pravico do varovanja vsebine pogovora in da so socialne delavke to dolžne upoštevati (*Pomembno je tudi, da ko otrok nekaj reče, da ne želi, da izdamo, da se tega držimo. Otrok ima tukaj potem kar veliko možnost vplivanja, ko pa ne želi, da povemo, pa ima pravico v skladu s 177. členom družinskega zakonika, da potem tega tudi ne povemo naprej, da ne bi škodovali staršem ali odnosom. Staršev potem direktno ne seznanimo z vsebino pogovora, zagotovo pa upoštevamo otrokovo vsebino pri mnenju in načrtu pomoči družini.* (H102)).

Glede otrokovih potreb so socialne delavke povedale, da so nekatere univerzalne, temeljne (na primer varnost, podpora, družina), spet druge pa so zelo individualne (na primer socializacija, podpora pri delovanju v odnosih, zaščita). Otrokove potrebe so po mnenju socialnih delavk različne glede ena otrokovo starost oziroma obdobje, v katerem se otrok nahaja (*Različno je tudi od razvojnega obdobja otroka. Mi imamo populacijo od 5 do 20 let približno – s temi delam. Najstniki imajo povsem druge potrebe kot mlajši otroci.* (E58)).

Otrokove potrebe so povezane tudi z izzivi, s katerimi se srečuje, kar posledično pomeni, da se njegove potrebe razlikujejo, socialne delavke pa se morajo temu primerno prilagoditi. Po mnenju socialnih delavk sta temeljni otrokovi potrebi tudi stabilnost in varnost – otrok ima

namreč potrebo po varnem domu. Če dom ni varen, tak otrok potrebuje zaščito. Pomembna potreba otroka je, kot pravijo socialne delavke, tudi predvidljiv odnos. Otrok ima tudi potrebo po sprejetosti ne le od nas, socialnih delavk, ampak tudi od njemu pomembnih drugih in širše okolice (*Otrok ima v procesu podpore in pomoči potrebo po sprejetosti od vseh; staršev, socialnih delavcev, vrstnikov.* (E39)).

Otrok v delovnem odnosu potrebuje občutek povezanosti in pripadnosti, da ga sprejmemo takšnega, kot je, in da ga ne obsojamo. Otrok ima na področju socializacije potrebo po socialnih stikih; pomembni so mu spoštovanje, potrditev in bližina. Pomembno mu je, da je slišan, viden in upoštevan. Po drugi strani pa je pomembno tudi to, da se pri sodelovanju z otrokom socialna delavka dobro počuti. Ena socialna delavka je v intervjuju še posebej poudarila, da otrok čuti, kako se socialne delavke počutijo, ko z njim sodelujejo, kar vpliva na proces sodelovanja (*Ko si z otrokom, je res pomembno, da si tudi ti v redu, da se ti dobro počutiš, ker otrok to čuti.* (K52)).

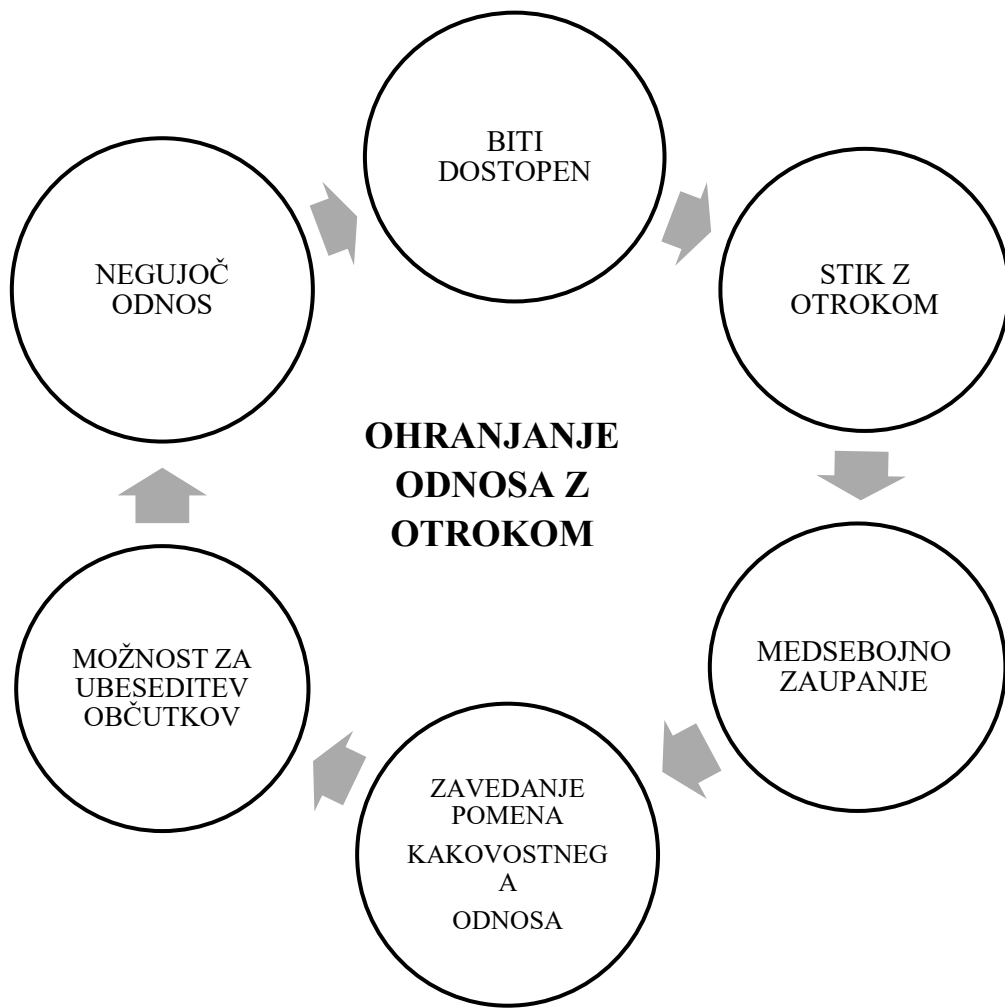
V zvezi z odnosom z otrokom so socialne delavke povedale, da se je otroku treba občutljivo pridružiti, se zanj pristno zanimati in raziskovati njegove interese. Pri vzpostavljanju prvega stika in odnosa z otrokom sta sploh na začetku pomembna sproščenost in humor (*Pomemben je humor in sproščenost in to iz njih izvabi besede, ko si človek niti ne bi mislil.* (A100, A101)). Način povezovanja z otrokom je tudi pridruževanje v njihovem jeziku, še posebej pri sodelovanju z mladostniki (*Pri mladostnikih so glavne potrebe pridruževanje v njihovem jeziku, da govorim v slengu.* (A63)). Pogovarjajo se tudi o temah, ki otroka zanimajo, kar delovni odnos še bolj utrdi.

Z vidika odnosa je pomembna tudi kulturna občutljivost, torej, da otroka tudi z vidika njegovih kulturnih prepričanj in značilnosti sprejmemo takšnega, kot je (... *znati se moramo približati otroku tak, kot je; na primer otroci s posebnimi potrebami, otroci iz drugih kultur, da smo kulturno občutljivi.* (E47, E48)).

Raziskava je pokazala, da socialne delavke na različne načine vzpostavljajo delovni odnos z otrokom; povedale so, da je za vzpostavljanje odnosa ključno, da se z otrokom srečajo. Odnos pa vzpostavljajo prek igre, prek obiska na domu ali prek staršev. Obisk na domu socialnim delavkam pomaga, da dobijo boljši vpogled v življenjski svet otroka (*Otroka pri določenih zadevah vključujemo v okviru obiska na domu, tudi pri rejništvih gremo na dom, da nekako preverimo stanje.* (A133)).

Socialne delavke so v raziskavi povedale, da se zavedajo pomena kakovostnega odnosa. Delovni odnos ohranjajo tako, da so otroku čim bolj dostopne (*Da ima otrok občutek, da se zanimam za njega, da lahko vedno pride do mene.* (K20)). Prav tako je pomembno tudi medsebojno zaupanje ter dober stik z otrokom. Socialne delavke menijo, da je pomembno vzdrževati negujoč odnos z otrokom. V delovnem odnosu socialne delavke dajo otroku možnost, da ubesedi občutke, ena socialna delavka pa je še posebej poudarila, kako pomembno je, da lahko otrok v procesu podpore in pomoči ubesedi svoje strahove (*Da imava odprt prostor, da se tudi potem sama vnaprej pogovarjava o situacijah, da ubesedi, kaj on čuti ...* (D22)).

Spodnja shema ponazarja krožnost procesa podpore in pomoči, s poudarkom na ohranjanju odnosa med socialno delavko in otrokom. Socialne delavke so izpostavile pomen negujočega odnosa do otroka, dostopnosti, kontakta z otrokom ter tudi medsebojnega zaupanja. Če se v procesu podpore in pomoči socialna delavka zaveda, kako pomemben je odnos, in je otroku dovolj dostopna, je to v procesu tudi možnost in priložnost za otroka, da lahko v varnem okolju izrazi svoje občutke.



Shema 1: Prikaz ohranjanja odnosa z otrokom v procesu podpore in pomoči

H gradnji in poglobljanju odnosa z otrokom prispeva tudi to, da se z otrokom družijo tudi ob drugih priložnostih, ne le v okviru procesa podpore in pomoči. Socialne delavke so omenile, da organizirajo različna srečanja in se z otroki družijo na dogodkih, ki jih organizirajo CSD-ji (*Obstajajo programi za družine na CSD, kjer organiziramo različna druženja za otroke. Prek programov na CSD organiziramo različne prostočasne aktivnosti, prek katerih dobimo v krajšem času mnogo informacij, tam imajo otroci neko možnost, da se lahko izrazijo.* (H111)).

Vzpostavljanje delovnega odnosa z otrokom, ki težje ubesedi svoje želje, mnenja in potrebe

Socialne delavke se pri svojem delu srečujejo tudi z otroki, ki svojih želja, mnenj in potreb ne zmorejo izraziti. Pri podpori otroku, da bi se zmožl izraziti, socialne delavke uporabljajo različne metode dela, pri čemer je pomembno, da jih smiselno umestijo v proces podpore in pomoči. Trudijo se, da so z otrokom prisotne v sedanjem trenutku, da v pogovoru uporabljajo

odprta vprašanja, številsko lestvico, pogosto jih pri sodelovanju z otrokom podpre tudi vprašanje o čudežu (*Velikokrat je bilo dobrodošlo, če si res videl, da ne gre in da otrok nič ne pove, da si ga vprašal bolj pravljичno: Če bi pa ti imel čarobno palčko, kaj bi pa ti začaral, kaj bi si želel, kako bi bilo? In tudi potem prideš lažje do vsebine.* (D76)) ter to, da se osredinijo predvsem na otrokove interese.

Ena od sogovornic je povedala, kako pomembno je, da se z otrokom, ki svoje potrebe in želje težje izrazi, pogovarjamo brez vmesnih fizičnih ovir, pri čemer moramo upoštevati tudi njegov osebni prostor (*Nikoli na pogovoru ne smeš sedeti tako, da je neka pregrada med dvema, da se pogovarjaš čez mizo. Jaz si že prostor drugače postavim, da potem imam pot do otroka, ker ni fizične pregrade, potem to vpliva tudi na potek pogovora. Pozorni moramo biti na to, kako se pisarno postavi, kako imamo stole. Narediš neko spoštljivo razdaljo, da ne greš v njegov osebni prostor.* (D70, D71)).

Otrokove potrebe socialne delavke lahko prepoznajo tudi prek neverbalne komunikacije, joka ali interakcije s starši. Pogosto se poslužujejo tudi različnih iger (igrač, družabne igre, prosta igra, sestavljanke, lego kocke in podobno.). Z otrokom se pogovarjajo tudi preko lutk (*Imam tudi naprstne lutke v omari, da potem otrok skozi te lutke tudi lažje spregovori, največkrat o sebi.* (K59)).

Z namenom, da lahko otrok lažje izrazi svoja čustva, si v procesu podpore in pomoči socialne delavke pomagajo tudi s kartami prijateljstva in razpoloženskimi kartami (*Veliko obstaja tudi razno raznih kartic, v omari imam karte prijateljstva.* (A104)).

Otroci na srečanjih s socialnimi delavkami pogosto barvajo pobarvanke in rišejo. Ena od sogovornic je omenila tudi metodo risanja družinskega drevesa, ki po njenem mnenju lahko spodbudi nadaljnje sodelovanje z otrokom (*... smo risale družinsko drevo, se je potem tudi preko tega zelo sprostila, raziskovali sva, kdo je v družini, koga se spomni, kako so povezani. Preko družinskega drevesa sem potem tudi prišla do vsebine, to je na primer ena od metod.* (K54)).

Socialne delavke pogosto otroke obiščejo tudi na njihovih domovih, saj so otroci po njihovem mnenju doma veliko bolj sproščeni (*Opcija je tudi obisk na domu, kjer je bolj sproščeno. Otroci v pisarni ne more izraziti, ker se ne počuti najboljši.* (H72)), kar posledično pomeni tudi kakovostnejše vzpostavljen delovni odnos: (*... obisk na domu, da ga vidimo v njegovem okolju, tam je drugačna situacija.* (E92)).

Raziskava je pokazala, da je pri sodelovanju z otrokom, ki svojih mnenj, želja in potreb ne zmore izraziti, pomembno previdno raziskovati, kaj nam otrok sporoča. Pri tem zelo koristi, da se socialne delavke z njimi sprva pogovarjajo o bolj sproščenih temah in s tem postopoma gradijo zaupanje. Ena socialna delavka je v intervjuju še posebej poudarila, da s pogovorom o sproščenih temah lažje vzpostavi odnos z otrokom, ki (še) ne zmore ubesediti mnenj, potreb in želja (*Potem pomaga mi tudi pogovor o temah, ki so jim blizu, na primer domači ljubljenci.* (E94)).

Raziskava je pokazala, da je pri sodelovanju z otrokom, ki svojih mnenj, želja in potreb ne zmore izraziti, pomembno previdno raziskovati, kaj nam otrok sporoča. Pri tem zelo koristi, da se socialne delavke z njimi sprva pogovarjajo o bolj sproščenih temah in s tem postopoma gradijo zaupanje. Ena socialna delavka je v intervjuju še posebej poudarila, da s pogovorom o sproščenih temah lažje vzpostavi odnos z otrokom, ki (še) ne zmore ubesediti mnenj, potreb in želja (*Potem pomaga mi tudi pogovor o temah, ki so jim blizu, na primer domači ljubljenci.* (E94)).

Pri sodelovanju z otrokom, ki težko ubesedi svoje misli, morajo biti socialne delavke bolj prilagodljive, znati morajo načrtovati pogovor, si pomagati tudi s strokovnimi delavkami, zaposlenimi v mobilni službi, ker slednje več sodelujejo z družino in so z otrokom že uspele vzpostaviti nek odnos (*Tudi mobilna služba nam olajša zadeve – oni mi dajo feedback in skupno sodelovanje je potem uspešno.* (E98)).

V intervjujih so socialne delavke poudarile tudi, da je včasih dobro, da se z otrokom pogovorijo izven pisarne, saj je to zanj bolj prijetno in prijazno. Njihove izkušnje kažejo, da so otroci na nekem bolj nevtralnem kraju izven prostorov CSD bolj sproščeni, poleg tega pa starši ne morejo vplivati na to, kaj bo otrok povedal (*Velikokrat se pri nekem pogovoru gre tudi v šolo, da se z otrokom pogovoriš na kraju, kjer starš ne more vplivati na to, kaj bo otrok povedal. Na primer to je takrat, ko rabimo mnenje.* (K83)).

V okviru raziskave sem ugotovila, da se socialne delavke v veliko primerih srečujejo z otroki, ki so doživeli travmo oziroma so bili priča t. i. travmatičnim dogodkom. V takih primerih je pomembno, da imajo socialne delavke znanje o travmi in se obenem zavedajo tudi otrokove odpornosti. Ena socialna delavka je glede otrokove odpornosti povedala, da se otrok situaciji sicer pogosto lahko prilagodi, a se moramo zavedati, da lahko podobna situacija različno vpliva na otroke (*Naučijo se prilagoditi na svojo situacijo, mislim, da se navadijo in doživljajo svojo situacijo kot normalno. Včasih je otrok, ki je doživel eno hudo situacijo, popolnoma prestrašen,*

ni se možno pogovarjati, otrok, ki je doživel hude stvari, pa se nekako bolj odzove in se o tem pogovarja in je pripravljen povedati marsikaj. (G41)).

Kot dobra praksa pri sodelovanju z otroki z izkušnjo travme se je pokazalo postavljanje odprtih vprašanj, risanje ter pogovor, ki je razbremenilen (*... da on razume in se ga ves čas z razbremenitvenimi pogovori razbremenjuje te odgovornosti, da ni glavna odločitev na njih ... (D11)*). V procesu podpore in pomoči se dogaja tudi predelovanje travme, kjer je pomembna tudi podpora psihologa, včasih pa tudi drugih oblik pomoči in podpore, na primer terapevtov, psihiatrov (*Če gre za močno travmatiziranega otroka, moram reči, da se otroci potem v večini primerov vključujejo tudi v terapevtske oblike podpore. (C64)*). Ključna je predvsem kontinuirana podpora otroku. Socialne delavke v teh primerih sodelujejo tudi s šolo. Predvsem pa je pomembno, da socialne delavke sodelujejo tudi s starši in jim v procesu sodelovanja nudijo podporo pri soočanju z otrokovo travmo (*Pomembno je tudi usposobiti starše, da bodo ob travmi lahko v pomoč otroku, da ne bo škoda še večja. (H88)*).

Sodelovanje z otrokom z izkušnjo travme je po mnenju socialnih delavk nekoliko specifično v smislu, da je treba način dela prilagoditi stopnji njegove travmatiziranosti. Še toliko bolj pomembno je, da socialna delavka z otrokom vzpostavi zaupen odnos in razume, da se zaupanje gradi postopoma (*Pogosto so izzivi, da se bojiš, kako boš z otrokom spregovoril o travmi, kako boš to temo začel, a pogosto temo začne otrok sam, ko se dovolj varno počuti, ko ti zaupa. Tako da na tem je posebej smiselno graditi. (K68)*).

Socialne delavke so menile, da je pomembno, da so otrokove spoštljive in odgovorne zaveznice. Pridružiti se mu morajo tu in zdaj. Otrok z izkušnjo travme potrebuje še več občutka varnosti in sprejetosti ter osebo, na katero se lahko varno naveže. In prav to so pogosto socialne delavke (*Na štartu se mora še toliko bolj delati na dobro vzpostavljenem odnosu, da se otrok varno naveže na nas. (E114)*).

Otrok v odnosu s socialno delavko potrebuje stabilnost in senzibilnost. Pri sodelovanju z otrokom z izkušnjo travme je pomembno, da mu povrne občutek nadzora nad njegovim življenjem ter ga zaščitimo pred sistemom, ki bi lahko pomenil re-travmatizacijo (*... in da so tvoji pristopi tako izpopolnjeni, da so metode neobremenjujoče. Da se otroka ne obremeni, dodatno ne izpostavi in ne re-travmatizira. (C78)*).

Socialne delavke so v intervjujih omenjale tudi pristop, utemeljen na razumevanju travme, ki poudarja, da se moramo seznaniti s travmo in ravnanjem ob teh situacijah ter to v procesu

podpore in pomoči tudi upoštevati. V določenih situacijah socialne delavke na CSD-jih delajo tudi timsko, kar jim olajša proces in odločanje (*Delovati je potrebno tudi bolj timsko, strokovni delavci bi morali biti v tem sistemu bolj povezani.* (G45)).

Otrok ob travmatičnem dogodku pogosto občuti odgovornost za dogodek in ta občutek odgovornosti mu je treba odvzeti oziroma ga razbremeniti odgovornosti (*Druga zelo izstopajoča vloga je, da otroku odvzamemo odgovornost, da je kakor koli odgovoren za situacijo in to otroka tudi v enem delu malo pomiri.* (H85)).

O travmi je treba govoriti toliko, kot otrok želi. Socialne delavke menijo, da čim manjkrat, da ne bi otrok zaradi izpovedi bil retravmatiziran. Pomembno je, da se v procesu podpore zadeve tudi normalizirajo (*... posebej ne »obravnavamo« kot nekaj posebnega, kot tragedijo ...* (K67)).

Delo s travmo je zelo kompleksno, socialne delavke so poudarile, da z otroki še posebej intenzivneje sodelujejo ob stiskah; ključno je, da socialne delavke odreagirajo čim hitreje, da se travme ne poglobljajo (*Potem tudi to, da vedno odreagiramo, kar se da hitro, da ne bo storjena še večja škoda.* (H86)).

Socialne delavke so izrazile, da je pomembno otrokom dati vedeti, da so pomembni, da se jim prisluhne, predvsem da se posluša njihovo zgodbo in da se v sodelovanje najprej vstopi kot človek. Sodelovanje z otrokom z izkušnjo travme vidijo kot recipročno, odnos je pomemben temelj za soustvarjanje rešitev (*Ko otrok že lahko izrazi svoje mnenje in svoje počutje, je potem drugače, če se vključuje, da vemo načrtovati pomoč, postopke, da tudi njega vprašamo in nam da neke odgovore.* (G29)).

UDEJANJANJE OTROKOVEGA GLASU V PROCESU PODPORE IN POMOČI

Rezultati raziskave so pokazali, da je udejanjanje otrokovega glasu zelo odvisno od posamezne socialne delavke. Povedale so, da otrokov glas udejanjajo v vseh postopkih. Praksa na tem področju pri nas po njihovem mnenju kaže na izboljšanje, seveda pa obstajajo še možnosti za izboljšave. Socialne delavke so posebej izpostavile Hišo za otroke (to je razmeroma nova ustanova v Sloveniji, kjer različni strokovnjaki sodelujejo z otroki z izkušnjo spolne zlorabe in otrok lahko tam priča, brez da bi moral dodatno iti še na sodišče). Ta praksa se socialnim delavkam zdi zelo pozitivna ter velik prispevek k udejanjanju otrokovega glasu v praksi, sploh na področju zaščite otrok (*Hiša za otroke nam ponuja možnost pogovora, da otroka čim manj obremenjujemo.* (G40)).

Socialne delavke si različno razlagajo, kaj pomeni otrokov glas. Raziskava je pokazala, da upoštevanje otrokovega glasu razumejo na način, da so otrokove zagovornice in da ga na ta način lahko zaščitijo. Zavedajo se, da je otrokov glas otrokova pravica. Otrok s svojim glasom lahko izrazi pričakovanja do socialne delavke, hkrati pa socialna delavka prek upoštevanja otrokovega glasu vzpostavlja odnos z njim. Upoštevanje otrokovega glasu po mnenju socialnih delavk na CSD-jih pomeni tudi to, da je otrok obveščen o zanj pomembnih zadevah. Otrok mora biti izhodišče sodelovanja. Nekatere sogovornice si upoštevanje otrokovega glasu v procesu podpore in pomoči razlagajo širše; torej to ni le prisotnost otroka ali zgolj njegova formalna vključenost. Upoštevanje otrokovega glasu nekaterim pomeni tudi to, da v procesu pomoči delujejo v otrokovo korist.

Socialne delavke upoštevanje otrokovega glasu povezujejo tudi s tem, kako same dojemajo in doživljajo otroka. Otrok je z vidika socialnih delavk viden kot strokovnjak iz svojih lastnih izkušenj in od katerega se lahko tudi veliko naučimo (*Zavedati pa se moramo, da so otroci lahko naši učitelji v marsikateri stvari, povedo nam, kako te stvari tečejo v njihovem življenju.* (H139)).

Ko sem socialne delavke vprašala, kaj zanje pomeni otrokov glas v procesu podpore in pomoči, so govorile o tem, da je to sodelovanje otroka (*... da damo otroku možnost, da sodeluje v obravnavi družine oziroma njega samega.* (K1)). Hkrati pa to pomeni otroku zagotoviti glas in mu omogočiti, da je v procesu sodelovanja slišan. Ko sodelujemo z družino, je pomembno, da socialne delavke otroka (s)poznajo in da mu v pogovoru omogočijo, da tudi on pove svoja pričakovanja do družinskih članov. Prepoznavanje otrokovih želja in potreb je, kot so povedale sogovornice, tudi del upoštevanja otrokovega glasu (*Da mu na primeren način razložimo in da na primeren način pridobimo njegovo mnenje, tudi njegova pričakovanja, želje, kaj bi potreboval in želje na koncu tega postopka ... Pomembno je, da senzibilno v procesu poznamo otroka in njegove potrebe v taki meri, da lahko razmišljamo o tem, kakšne stvari potrebuje, da naredimo načrt, poskušamo, naredimo oceno ogroženosti, da naredimo to, kar je za otroka najboljše.* (G4, G10)).

V procesu podpore in pomoči socialne delavke upoštevajo tudi otrokovo starost in temu primerno prilagodijo sodelovanje in način izražanja (*Jaz bi rekla v bistvu tako, da najprej je treba presoditi starost otroka, ker koliko je star, potem je tudi od tega odvisno, kako načrtujemo stvari, kako ga vključimo.* (D1)). Ena socialna delavka je ob tem še posebej poudarila, da iz izkušenj ugotavlja, da otrok ne želi prevzeti glavne vloge pri odločanju, je pa pomembno, da je

vključen. Njegov glas je po mnenju socialnih delavk pomemben prav na vseh področjih, še posebej pa socialne delavke izpostavljajo področje rejništva, nameščanja v zavode, zaščite ter situacije, ko gre za odvzem otroka.

V zvezi z vključevanjem otroka v proces podpore in pomoči so socialne delavke povedale, da se trudijo otroka vključiti v vseh primerih in skozi celoten proces, v nekaterih primerih pa je otrok vključen zgolj v en del pogovora. Poudarile so tudi, da je pomembno, da je otrok v proces, kar se da aktivno vključen (*Jaz itak mislim, da itak ko gre za otroka, na primer kakšne namestitve, ki se ga tičejo, mora vedno otrok biti aktivno vključen.* (D37)).

So pa socialne delavke poudarile, da se jim zdi otroka smiselno vključiti v pogovor takrat, ko razume proces in ko lahko že sprejema neke dogovore. Otroka vključijo v primerih, ko se pogovarjajo o njem, o njegovem življenju, predvsem pa takrat, ko gre za spremembe oziroma za področja, ki na otrokovo življenje bistveno vplivajo (... *kadar gre za zadevo, ki na otroka vpliva.* (C90)).

Pomembno pa je, da se otroka v proces smiselno vključi. Razlog vključevanja otroka je tudi otrokova pobuda za vključitev (*Tudi v predhodnem svetovanju otrok ni vključen, lahko pa se izrecno, če izrazi željo, pridobi njegovo mnenje.* (H107)).

Socialne delavke so v intervjujih poudarjale, da lahko otroka vključijo v pogovor skladno s pooblastili CSD. Rezultati raziskave pa so pokazali, da se pogosto zgodi, da otrok ne vključujejo zaradi nizke starosti. Zgodi se tudi, da se različne težave, s katerimi se družina srečuje, sproti rešijo in nadaljnji pogovor z otrokom ni potreben – v teh primerih otroka ne vključujejo, saj se jim to ne zdi smiselno. Razlog za ne vključitev otroka v proces je tudi otrokova ogroženost, na primer ko gre za ukrepe za zaščito otroka. Otroka tudi ne vključijo, ko je bolj smiselno sodelovati le s starši (*Povemo mu razloge, a ga ne soočamo s starši – ker z njimi takrat še vedno iščemo način, da se na primer odvzem ne bi zgodil.* (A135)).

V določenih situacijah, ko gre na primer za konflikt med staršema oziroma problem, ki se dotika samo staršev, otroka tudi ne vključijo. Otrok bi v teh primerih bil zelo izpostavljen, dodatno bi ga obremenili in bi občutil stisko. Prav tako je po mnenju socialnih delavk otrok v teh primerih lahko sredstvo manipulacije in se bi mu s tem naložila prevelika odgovornost za ravnanje staršev (*Otrok nikoli ni in ne sme biti odgovoren za ravnanje staršev in mi izhajamo iz tega.* (A138)).

Socialne delavke so v intervjujih izpostavile tudi primere, ko otrok odklanja sodelovanje (na primer otrok bega od doma, se vede agresivno, zavrača stik s socialno delavko ...). V navedenih primerih je otroka težko pridobiti v proces podpore in pomoči, kar socialnim delavkam predstavlja izziv (*Pa tudi ko otroka ne moremo dobiti v sodelovanje, ko ga velikokrat pogosto vabimo in se srečanja ne udeleži ... Ko nek otrok beži iz zavoda na primer, v sodelovanje potem takega otroka tudi ne moremo dobiti, kličemo, vabimo in ne pride.* (C98, C100)).

Otrok je lahko v sodelovanje vključen tudi posredno, torej tudi ko ni fizično prisoten; lahko se ga naknadno seznaniti z dogovori in načrti, se ga vključi preko zagovornika, staršev, drugih pomembnih oseb in ustanov, ki socialnim delavkam v procesu podpore in pomoči pomagajo razumeti otroka (*Podpora pri komunikaciji pa so potem tudi starši, če otrok tega ne more sam izraziti, potem posredno nekako pridemo do vsebine preko staršev.* (B61)).

Socialne delavke so povedale, da otroka včasih najbolje podprejo že s tem, da krepijo sistem okoli njega (starši, sorodstvo, socialna mreža in ustanove). Izpostavile so tudi delo s starši, ko starše podpirajo pri razumevanju otroka in s tem pomagajo tudi otroku; torej se v procesu sodelovanja s starši posredno upošteva otrokov glas, njegove potrebe in pravice. Otroka se lahko vključi tudi prek izvedeniških mnenj, česar se socialne delavke tudi poslužujejo. Ena socialna delavka je povedala, da pri sodelovanju s starši včasih uprizori otrokovo prisotnost, da si starši predstavljajo poleg sebe otroka; to jim pomaga pri določenih odločitvah, da so te res lahko v otrokovo največjo korist (*... ampak še vedno nekako imamo tehniko, da varujemo njegov glas in uprizorimo, da je on pomemben, da bi starši slišali, kaj delajo otroku. Če ocenimo, da bi pri enem paru to lahko koristilo. Tehnika, da v razgovoru pustimo prazen stol in povemo, naj si zamislita, da tam sedi otrok, in vprašamo, kaj bi njemu sporočili.* (D78)).

Socialne delavke so povedale tudi, da imajo druge osebe o otroku in družini sicer določene informacije, a je malo posameznikov, ki bi to bili pripravljeni deliti s socialnimi delavkami (*Res pa je, da so informacije tudi okolja, ljudi, ki vedo nekaj o otroku in družini, zelo skope; ljudje se ne želijo nekaj izpostavljati ali prijaviti, se mi zdi to neka tabu tema, da če se nekomu nekaj slabega dogaja, je to družinska stvar.* (G54)).

Otrokovo sodelovanje v procesu podpore in pomoči socialne delavke v praksi izvajajo na način, da pridobijo soglasje otrokovih staršev. Z otrokovim sodelovanjem v procesu podpore in pomoči torej starše seznanijo, s čimer obenem zavarujejo otrokov glas. Otroka povabijo k sodelovanju. V procesu sodelovanja otrokov glas varujejo tako, da starše med pogovorom ustavijo, da verbalno in neverbalno omogočijo otroku prostor, da se lahko izrazi (*Z besedami*

ali kretnjami sem poskrbela, da je bil del pogovora in je lahko izrazil svoje mnenje, tudi pred starši. (A127)).

Socialne delavke otroka tudi spodbujajo, da govori o sebi, o svojih občutkih. Eden od načinov varovanja otrokovega glasu je tudi spodbujanje dialoga med otrokom in starši. Raziskava je pokazala, da se socialne delavke na CSD-jih trudijo varovati otrokov glas na ta način, da v pogovoru preusmerijo pozornost na otroka. Zavedajo se, da mora biti v središču sodelovanja otrok. V skrajnem primeru, ko starš res preglasi otroka, pa prosijo starša, da zapusti pogovor in opravijo ločen pogovor z otrokom. Socialne delavke se v nekaterih primerih poslužujejo tudi pogovora brez vednosti staršev. Socialna delavka je povedala, da gredo včasih tudi v šolo in se tam pogovorijo z otrokom, ko starši niso prisotni. *(Včasih gremo tudi v šolo, tudi brez da obvestimo starše, potem jim povemo naknadno – posebej takrat, ko gre za ogroženost otroka, da izvedemo pogovor in vidimo, kaj sem dogaja. Pridružimo se tudi otrokom, kjer so. (G53)).*

S socialnimi delavkami sem se pogovarjala tudi o otrokovem prispevku v procesu podpore in pomoči. Povedale so, da je v procesu podpore vse drugače, ko je vključen otrok. Menijo, da otrok doda pomemben prispevek v procesu, ko izpostavi pomembne teme *(Instrumentalna definicija, prispeva to, da izrazi s svojimi besedami, svoj pogled ... Otrok lahko torej, če je vključen, sam definira, kaj je njemu problem. Brez otrokove udeležbe težje postavimo definicijo problema, če že jo, ta ni popolna, nekaj manjka. (K39, K41)).* Otrok doprinese pomemben del v proces s svojo perspektivo, ki je največkrat drugačna od odraslih in posledično spremeni pogled odraslih na situacijo *(Imela sem eno izkušnjo, ko sodnica, dokler otrok ni povedal, ni verjela glede nasilja, potem ko je to izrazil otrok, pa je verjela njegovi zgodbi. Spremenila je pogled na zadevo, ravno zaradi otrokove izkušnje. Tako se verjetno dogaja tudi pri socialnih delavkah, da če vključijo otroka, je lahko zgodba povsem drugačna. (A23)).*

Ko socialne delavke vključujejo otroka v proces podpore in pomoči in ga udeležujejo, otrok prispeva svoj del z izražanjem svojih želja, strahov ter tako strokovnim delavkam olajša odločanje. Pomemben prispevek otroka je tudi, da prepozna, da je tudi on del rešitve in da z družino ter socialnimi delavkami skupaj načrtujejo pomoč. Otrok zmore zase tudi oblikovati rešitev, kar je v procesu njegov pomemben prispevek. Otrokov prispevek je tudi ta, da se on sam v procesu spreminja in napreduje. Sogovornice so mi iz izkušenj dela na CSD povedale, da lahko otrok v procesih podpore in pomoči vpliva na načrt pomoči, pripomore k napredku družine, procesa ter tudi k izboljšanju družinske dinamike *(... skozi njegovo perspektivo lahko začutim kaj je tisto, kar lahko pripomore, da se izboljšujejo družinski odnosi ... (E81)).*

Ko je otrok v proces vključen, to tudi strokovnjakom omogoča, da otroka bolje razumejo in verjamejo njegovi zgodbi. Otrokov prispevek in njegovo sodelovanje po mnenju sogovornic vplivata na izid procesa sodelovanja (*Mislím, da nekako velja, da ima otrokova lastna izkušnja, ki jo zaupa, za nas večjo težo pri tem, ko si ustvarimo sliko.* (A85)).

Raziskava je pokazala, da je otrokova participacija zelo pomembna izkušnja – tako za socialne delavke kakor tudi za otroka. Sogovornice so izrazile, da je pomen otrokove participacije predvsem v spoznavanju ter pridruževanju otroku. Za otroka samega je participacija pomembna z vidika, da mu da več samozavesti, zadovoljstvo ter tudi večji nadzor nad svojim življenjem (*S kvalitetno participacijo zagotovo lahko pripomoremo k otrokovemu zadovoljstvu v procesu podpore in pomoči in tudi k otrokovi močnejši samozavesti.* (B53, B54)).

Kar zadeva proces podpore in pomoči, je pomen otrokovega sodelovanja v soustvarjanju rešitev, v boljšem razumevanju procesa podpore, pripomore pa tudi k razvidnosti situacije; socialne delavke prek otrokove participacije bolje razumejo kompleksnejše okoliščine problema ter otrokovo doživljanje. Pri delu z družino pa otrokova participacija po mnenju socialnih delavk pripomore k boljši razvidnosti družinskih procesov in dinamike (*Ko imaš v pisarni otroka in starša, res hitro vidiš, kakšna je dinamika med njima in kdo koga nadvlada.* (E116)).

IZZIVI SOCIALNE DELAVKE PRI SODELOVANJU Z OTROKOM

Socialne delavke so poudarile, da se pri svojem delu srečujejo tudi z izzivi v zvezi z udejanjanjem otrokovega glasu. Raziskava je pokazala, da če bi se otrokov glas udejanjal dosledno, ne bi potrebovali otrokovega zagovornika. Socialnim delavkam je izziv začeti sodelovanje ter vzpostaviti odnos z otrokom, še posebej, če je ta mlajši ali pa je to otrok z oviro. Tudi delo z otrokom s težavami v duševnem zdravju spada med zahtevnejša področja. Izziv je tudi sodelovanje z otrokom, ki govori malo, ne govori ali pa ne izrazi, česa si želi. Izzivi se pojavijo tudi takrat, ko je v procesu podpore in pomoči treba soustvariti načrt.

Zgodi se tudi situacija, ko otrok izraža pričakovanje, ki ga socialne delavke ne bodo mogle udejanjiti oziroma otroku ta njegova želja ni v korist, kar socialne delavke postavlja pred zahtevne naloge (*Mogoče bi rekla, da ključen zame osebno je, če otrok močno izraža neko nerealno pričakovanje, je zagotovo to neka stiska zame, zaradi katere potem težko nadaljuješ pravzaprav delo z otrokom in pogovor z otrokom. Otroka to pričakovanje hromi. Recimo imeli*

smo primer, ko je uporabnik izražal željo po življenju z osebo, za katero smo vsi vedeli, da je to popolnoma nemogoče, ker ni pogojev. Pred odhodom smo načrtovali možnosti, tudi preverili, ali bi to bilo mogoče, a ta možnost dejansko ni bila realna. (C107)).

V pogovoru je socialnim delavkam zahtevno, ko čutijo, da jih otrok dojema »kot nekoga drugega«. Prav tako je včasih zaradi kompleksnosti situacije socialnim delavkam zahtevno biti v stiku s sabo (*Potem tudi problem je, ko se moraš v procesu regulirati in vedno ne dati vedeti, da te boli, da te skrbi, biti tu in zdaj z otrokom, ko mu je hudo. (B90))*). Povedale so, da imajo tudi stiske, kako določene pogovore izpeljati, kako se na otroka hitro in ustrezno odzvati. Ko otrok v procesu podpore izrazi stisko, se je treba nanjo odzvati oziroma zdržati s to otrokovo stisko – to je lahko velik izziv. Pojavijo se tudi težke teme, ki so socialnim delavkam v izziv (*Zdi se mi tudi zahtevno, ko ti otrok kdaj zaupa o neki veliki škodi, ki mu je nastala, in potem izrazi stisko. Je potem kar izziv, kako se odzvati na to, da ga razbremeniš. (C112))*). V delovnem odnosu je zahtevno, a treba je zdržati tudi s tišino (*Pomembno, da si ti v redu s to tišino, da ne želiš zapolniti tišine, da to zdržiš, da zdržiš s stisko otroka, ko na primer joka. Včasih nas je tudi strah tišine, ko delaš s starši in otroki, ampak je pomembno, da si ti kot strokovni delavec s tem v redu, da zdržiš na primer, ko otrok joka in si le prisoten. To on takrat potrebuje. (K49))*).

Sodelovanje z otrokom je z vidika socialnih delavk zahteven in dolg proces, predvsem so izzivi tudi strukturni. Eden od njih je po mnenju sogovornic ta, da sistem ni pripravljen na podporo otroku in na to, da bi njegov glas slišali ter ga upoštevali. Kot izzive so omenjale tudi strukturne izzive, kot sta na primer pomanjkanje časa za pogovor z otrokom ter obilica birokratskih postopkov. Slednji jim onemogočajo, da bi kakovostnejše delale socialno delo z otrokom.

Socialne delavke so izpostavile tudi, da je izziv pri sodelovanju z otrokom tudi odpor drugih ustanov do CSD-jev, kar jim otežuje strokovno delo (*V kontekstu šol takrat težko, kadar center za socialno delo ni dobro sprejet ali pa pri sodelovanju s kriznim centrom, ko so tam socialni delavci nasršeni proti nam; posledično to subtilno zaznava tudi otrok, kar strokovni delavci doživljamo. Zavedati se moramo, da otroci medsebojne odnose zaznavajo bolje, kot si mislimo. (A148))*).

Otrokov glas je zelo težko varovati v procesih razvez, v katerih imata starša visok konflikt. Pri sodelovanju z družino je zelo izstopajoče pomanjkanje starševskih kapacitet, kar je za socialne delavke zagotovo strokoven izziv. Starši se soočajo z občutki nemoči in potrebujejo podporo socialnih delavk. V intervjujih sem ugotovila, da se socialne delavke na CSD-jih srečujejo tudi z neprosto voljnimi interakcijami, v katerih potrebujejo veliko energije za vzpostavitev

delovnega odnosa. Otrok je v delovnem odnosu pri sodelovanju z družino viden kot problem, kar sogovornice pogosto jezi (*Jezi me, ker starši ne vidijo svojega dela v problemu in rešitvi. Pogosto je problem otrok, vsi so problem.* (E64)).

Izziv pri sodelovanju z družino je tudi pridobiti soglasje staršev, da se lahko otrok vključi v proces podpore. V procesu podpore in pomoči je sodelovanje otroka velikokrat odvisno od tega, kako s socialnimi delavkami sodelujejo starši, pri čemer je pomembno imeti vzpostavljen dober delovni odnos s starši. To namreč pripomore tudi h kakovostnemu delovnemu odnosu z otrokom (*Pomembno je, da je dober delovni odnos vzpostavljen najprej s starši. Ker oni dejansko čutijo, da bo potem za otroka ta odnos tudi varen in otrok posledično bolj sodeluje in nas bolje sprejema.* (B77)).

Zgodi se tudi, da starši preprečujejo, da bi otrok prevzel odgovornost za svoja dejanja. Sogovornice se srečujejo tudi s situacijami, ko starši ne prevzamejo odgovornosti za svoje otroke, ampak to odgovornost prelagajo na CSD. Prav tako so socialne delavke izrazile, da imajo izkušnjo, ko starši otroka preglasijo. Raziskava je tudi pokazala, da socialnim delavkam izziv predstavlja razmejitev vsebine srečanj, torej da vsebine ne »nosijo s seboj domov« (*Hudo mi je tudi, ko imam na pogovoru z otrokom kakšne res zahtevne teme, na primer zlorabe, nasilje – predvsem je izziv potem, kako se jaz razbremenim po čustveno zahtevnem pogovoru.* (B89)).

VLOGA SOCIALNE DELAVKE PRI SODELOVANJU Z OTROKOM

Vloga socialne delavke je pomoč in podpora otroku; konkretnije je to lahko podpora pri delovanju v odnosih z drugimi ter pri tem, da otrok zmore prevzeti odgovornost za svoja dejanja. Ko se v otrokovem življenju zgodi sprememba, je naloga socialnih delavk, da mu pomagajo novo situacijo sprejeti. Socialne delavke so izpostavile tudi konkretno podporo otroku, kot je na primer podpora pri zastopanju na sodišču. Ena sogovornica je denimo izpostavila, da otrok včasih potrebuje tudi to, da ga nekam pospremimo in da smo tam z njim (*Konec koncev tudi to, da ko staršev ni, je naša vloga tudi, da otroke kam pospremimo, tudi organizacijske zadeve, na primer otroka spremimo k okulistu. Neke zadeve, ki so mogoče banalne, ampak otroku to, da smo tu z njim, ogromno pomeni, da ga ne pustimo samega. Je lahko tudi zame nova situacija, kar še nisem bila pri okulistu in je tudi izziv potem.* (K29)).

Naloga socialnih delavk je tudi koordinacija procesa podpore in pomoči, znotraj katerega pogosto timsko sodelujejo, prav tako sodelujejo tudi z drugimi strokovnjaki, na primer s psihologi. Pomembno je, da socialna delavka ustvari dober kontekst za soustvarjanje (...)

pomembno je, da ustvarimo tako okolje, da se bo angažiral in tudi prevzel svoj del odgovornosti. (E86)) in da vse sodelujoče osebe usmeri v to, da prepoznajo otrokove potrebe (... da bo otroku boljše in tudi to je dejansko otrokov glas, da upoštevamo njegove potrebe in starše učimo, da jih prepoznajo...(D35)). Izstopajoča vloga socialne delavke je tudi svetovanje in informiranje otroka; informirajo ga o pravicah in o procesu podpore (Če so žrtve kaznivih dejanj, je pomembno, da jih tudi mi seznanjamo s pravicami in jih tudi v procesu pomoči skušamo razbremeniti. (G18)).

Socialne delavke so v intervjujih poudarile, da je najprej pomembno, da z otrokom vzpostavijo odnos, ki temelji na zaupanju, empatiji in razumevanju. Prav tako je pomembno, da skupaj z otrokom načrtujejo cilje in korake za njihovo dosego. Socialne delavke so poudarjale tudi pomen varnega konteksta, kjer se bo otrok lahko počutil zaščitenega in sprejetega (*... moramo ustvariti varen prostor, kjer nam lahko otroci stvari zaupajo ... (A45); Ustvariti moramo tudi varen prostor, da lahko otrok tudi pred starši nekaj ubesedi. (K34)).*

Socialna delavka sodeluje z otrokom pri soustvarjanju pomoči, pri čemer upošteva otrokov glas, želje in potrebe. Obenem pa tudi varuje otrokov glas in zagotavlja, da se otrok v procesu podpore in pomoči počuti slišane in razumljene. Prav tako je pomembno, da socialna delavka pojasni svojo vlogo in odgovornost za proces podpore in pomoči ter izid procesa. Pri tem mora socialna delavka biti otrokova spoštljiva in odgovorna zaveznica ter vanj vstopati osebno, kot človek. Nadalje je vseskozi ključno tudi prilagajanje procesa otroku in oblikovanje individualnega pristopa, ki je prilagojen otrokovim potrebam in zmožnostim.

Poleg tega naj bo socialna delavka pozorna na otrokovo počutje, prepoznava in razume njegovo vedenje ter se osredotoča na krepitev otrokove moči (*Raziskujemo njegove vire, močne točke – na to ne smemo pozabiti.(K36)) in otroku nudi podporo pri njegovem razvoju. Vloga socialne delavke je tudi prepoznavanje otrokovega vedenja kot potrebe, saj otrok z vedenjem poleg svojega počutja izraža tudi svoje potrebe (Predvsem se mi zdi to pomembno, da iz vedenja prepoznaš potrebe. Na primer zgodi se, da starši pridejo do mene in povejo, da ne vejo, zakaj se otrok tako obnaša ravno do njih, ko vse naredijo zanj, potem jaz rečem: veste, to je eno tako zlato pravilo; ljubi me najbolj takrat, ko si to najmanj zaslužim, saj to takrat najbolj potrebujem. (D30)). Pri tem je ključno raziskovanje virov moči otroka, spodbujanje otroka in to, da cenimo tudi najmanjše korake napredka (... tako da je veliko dela in moramo biti pozorni, da ne pričakujemo preveč neke hitre spremembe. Zadovoljni moramo biti z majhni koraki in ne delati prevelikih načrtov. (K114)).*

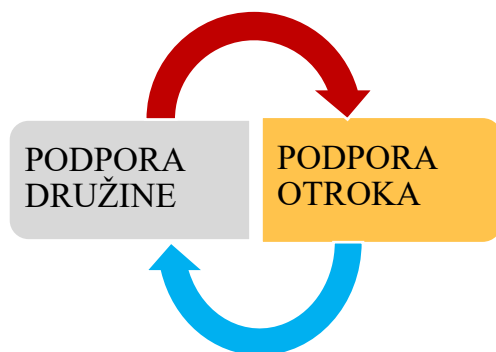
Poleg tega je naloga socialne delavke tudi, da naredi proces razviden, raziskuje otrokove interese in razloge za nastalo situacijo. Pozorna mora biti tako na verbalno kot tudi na neverbalno komunikacijo ter zagotavljati tak kontekst sodelovanja, kamor se otrok lahko vedno znova vrača (*Pri eni puncu je bilo tako, da ko sva vzpostavili stik in po prvem pogovoru, sva se potem pogovarjali, kdaj bi se dobili, se mi je fino zdelo, da ko sem jo vprašala, kako se ji zdi, da se srečava, je rekla, da je res vesela, da pridem.* (K50)).

Rezultati so pokazali, da intervjuvanke vlogo socialne delavke vidijo tudi v tem, da zna z otrokom podeliti svoje izkušnje, mu nuditi dodatno razlago in izraža razumevanje zanj (*Da on razume in se ga ves čas z razbremenitvenimi pogovori razbremenjuje te odgovornosti, da ni glavna odločitev na njih.* (D11)). Pri tem sta ključnega pomena upoštevanje otroka kot enakovrednega sogovornika in zaščita njegovih koristi. Hkrati pa socialna delavka senzibilizira tudi starše za krepitev njihovih sposobnosti, pri čemer ne nalaga prevelike odgovornosti otroku. Skozi celoten proces socialna delavka zagotavlja otrokovo dobro počutje, skrbi za otrokov zdrav razvoj ter dela na krepitevi socialne mreže in podpore, ki jo otrok prejema.

Pri tem je ključno, da otroka ne obremenjuje in ne travmatizira ter mu omogoči pozitivno izkušnjo sodelovanja (*... da ga ne mučimo s postopki.* (E13); *Pomembno se mi zdi, da ne greš najprej v vsebino pogovora, da ni stresno; otrok je tako ali tako že v stiski. Zavedam se, da ko otrok pride na CSD, je že v stiski, je že pod pritiskom staršev, tudi starši pridejo v krču.* (E38)).

Pomembna vloga socialnih delavk pri delu z otrokom in družino je tudi krepitev staršev (da jih podpirajo pri pogovoru z otrokom, pri skrbi zanj, podpora staršem pri vzpostavljanju medsebojnega dialoga, pri prepoznavi otrokovih potreb in zagotavljanju otrokove varnosti, podpora staršem, da bi zmogli prevzeti odgovornost za določena dejanja ipd.). Sogovornice se zavedajo, da podpora družini pomeni tudi podporo otroku (*Jačanje starša z namenom, da bo tudi dobro za otroka. Opolnomočimo starše in s tem hkrati naredimo veliko tudi za otroke.* (C83)).

S spodnjo shemo sem želela ponazoriti, kako sta podpora otroku in podpora družinskemu sistemu povezani. S tem, ko socialna delavka podpira družino (otrokove starše), podpira tudi otroka in obratno.



Shema 2: Podpora družini je podpora otroku.

Intervjuvane socialne delavke so poudarile, da jim je pomembno, da je v proces podpore in pomoči vključena celotna družina. Socialna delavka nudi pomoč in podporo družini v različnih vidikih, kar lahko vključuje svetovanje, nudenje informacij o različnih možnostih pomoči, svetovanje pri ravnanju s finančnimi sredstvi in druge oblike praktične pomoči, ki so prilagojene potrebam družine (*... je seveda vloga podpora, a bi poudarila, da moramo družino podpreti le toliko, kot potrebuje, ne delati namesto članov nekih nalog, ker to pol ni več socialno delo.* (B24)).

Socialna delavka je lahko tudi posrednik med otrokom in starši. Pomaga namreč pri vzpostavljanju in ohranjanju komunikacije med družinskimi člani ter pri reševanju konfliktov in razreševanju težav, ki se pojavljajo v odnosih med njimi. Pomembno je, da socialna delavka dela z vsemi vključenimi družinami, torej ne glede na njihovo sestavo ali okoliščine.

To pomeni, da se upoštevajo posebnosti vsake družine in se oblikujejo prilagojene strategije podpore ter pomoči. So pa ukrepi za zaščito otroka odvisni tudi od specifičnih okoliščin, ki vplivajo na otrokovo dobrobit (*Trudimo se, da res naredimo vse ukrepe v to smer, da otrok iz družine ne bi bil izločen, ukrep odvzema je res nekaj, kar delamo v skrajnih razmerah, ko starši sami za otroka ne morejo poskrbeti. Ko pa otroka vzamemo iz družine, je pomembno, da smo mi vsi v to vključeni in da je tam tudi otrok.* (G9)).

Raziskava je pokazala, kako pomembno je, da socialne delavke vzpostavijo zaupen odnos z vsemi družinskimi člani ter spodbujajo odprto komunikacijo med njimi. Tudi preverjanje

skupnih dogovorov in upoštevanje dogovorov sta ključna koraka v procesu podpore družini. To omogoča, da se doseže soglasje o ciljih ter zagotovi doslednost pri izvajanju procesa podpore in pomoči (*Če se sprti kontrolira dogovore, je potem proces uspešen.* (E74)).

Na podlagi raziskave sem ugotovila, kako pomembno je razumeti, da se spremembe pri starših odražajo na otroku, zato je ključno, da se v procesu podpore družini upoštevajo tudi potrebe in okoliščine vseh članov družine (*Zdi se mi pomembno tudi, da če starši neko ravnanje spremenijo, je otrok potem na boljšem. Verjamem, da je pomembno delati na družini, imeti znanja o tem, da delamo z otroki, predvsem pa s starši. Ko starš spremeni svoje ravnanje, se to odraža tudi na otroku.* (D121)).

S celostnim pristopom lahko socialna delavka prispeva k ustvarjanju okolja, ki omogoča zdrav razvoj vseh članov družine in krepi njihove medsebojne odnose. Pogosto je treba sodelovati tudi z drugimi ustanovami, ki so vpete v podporo otroku. Socialne delavke največ sodelujejo s šolami, vrtci, zdravstvenimi ustanovami (na primer Zdravilišče Rakitna, terapevti, pedopsihiatri, psihologi), strokovnimi centri in podobno. V nekaterih primerih sodelujejo tudi z drugimi odraslimi, ki jim otrok zaupa – sodelovale so že tudi s prostovoljci in z duhovnikom.

Socialne delavke so v intervjujih izpostavile, da otrok na začetku procesa podpore in pomoči pogosto lahko doživlja stisko, strah, negotovost ter tudi nezaupanje. V nekaterih situacijah se otrok tudi umika in ima odpor do sodelovanja z nami. Srečuje se tudi z občutkom neslišnosti doma in pomanjkanjem varnosti pri starših oziroma skrbnikih. Zato je še toliko bolj pomembno, da socialne delavke z otrokom delajo na vzpostavljanju občutka varnosti (*Zdi se mi pomembno nuditi še toliko bolj občutek varnosti, tudi to, da otroka informiramo mu da občutek varnosti ...* (H82)).

Socialne delavke so v intervjujih spregovorile tudi o upoštevanju otrokovega glasu na sodišču. Po njihovem mnenju se lahko potek obravnave precej spremeni, če se otroka na sodišču upošteva in sliši, čeprav še vedno ostaja veliko izzivov v zvezi s tem. Socialne delavke opažajo, da veliko odvetnikov še vedno ni dovolj informiranih o koristih otroka, kar posledično vpliva na proces. Izrazile so stisko, da odvetniki na sodiščih zagovarjajo starše in njihovo ravnanje, ki ni (bilo) v korist otroku. Prav tako se na sodišču v nekaterih primerih ne upošteva otrokovega glasu ter strokovnega mnenja CSD. (*Glas otroka težko zagovarjamo na sodiščih, kjer se na žalost izgubi glas otroka.* (C86)).

Socialne delavke se pogosto, ker so odvetniki na strani staršev, znajdejo v položaju zagovornic otroka; kar je zanje precej obremenjujoče. Iz tega razloga izpostavljajo potrebo po uvedbi

instituta otrokovega odvetnika, ki bi zagovarjal otroka. Poudarjajo tudi, da je na področju sodnih praks postopek pogosto dolgotrajen in zahteven, kar je lahko za otroka dodatna travma (*Pravzaprav moje lastne izkušnje govorijo o tem, da so postopki na sodišču tako dolgotrajni, da to otroka travmatizira do te mere, da ima lahko posledice celo življenje.* (H87)).

ZNANJE ZA RAVNANJE PRI SODELOVANJU Z OTROKOM

Socialne delavke so v intervjujih povedale, da so med študijem pridobile veliko socialno delovnih znanj, ki jih podpirajo pri sodelovanju z otrokom (znanje o pomenu jezika socialnega dela, o delovnem odnosu soustvarjanja, etiki udeležnosti, krepitvi moči, pomenu sodelovanja z otrokom »tukaj in zdaj«). (*Etika udeležnosti, da sva jaz in otrok kot sogovornika enakovredna. Brez tega, se mi zdi, da ne gre.* (A153)); ... in čim več vidikov odpreti, da bi v največji meri lahko šla nasproti uporabnikom, ne pa z mojim videnjem, kaj bi bilo najboljše za njih; da jim pustim, da oni povedo. (C134)).

Pridobile so tudi veliko znanja o delu z družinami, predvsem so poudarile znanja iz psihologije družine (na primer o družinski dinamiki, komunikaciji med člani, o vlogah in podobno). Pri svojem delu se opirajo tudi ne etični kodeks, na načelo zaupnosti med socialno delavko in uporabnikom in tudi na načelo interpozicije (*Da ostane(mo) v poziciji nepristranskosti.* (H151)).

V času študija so sogovornice pridobile tudi znanje o otrocih in mladostnikih, o njihovem razvoju, izzivih odraščanja, razvoju možganov, teoriji navezanosti, travmi, (medvrstniškem) nasilju in o ogroženosti otroka.

Socialne delavke so v intervjujih izrazile, da imajo veliko znanja tudi o otrocih s posebnimi potrebami, psiholoških znanj, znanja o motnjah, odvisnostih ter znanja s področja duševnega zdravja. Nekatere pa so se v času svoje delovne kariere udeležile tudi dodatnih izobraževanj, predvsem iz različnih terapevtskih smeri (na primer transakcije analize, gestalt terapije). Izpostavile so tudi znanja o pomenu timskega dela in pravna znanja, ki pripomorejo k razumevanju pravnih postopkov na CSD. Socialne delavke se sproti izobražujejo tudi o družbenih omrežjih in novih oblikah komunikacije med mladimi. Pri svojem strokovnem delu se poslužujejo tudi intervizije in supervizije, saj so v izobraževalnem procesu pridobile znanje tudi s teh področij.

Socialne delavke v sodelovanju z otrokom podpirajo tudi praktične izkušnje, ki so jih pridobivale v času študijske prakse in v okviru prostovoljnega dela (na primer z vodenjem terapevtskih taborov, različnih aktivnosti z otroki).

Socialne delavke menijo, da sta nadgradnja in obnavljanje obstoječih znanj pomemben prispevek k strokovnemu delu. Izpostavile so, da bi na določenih področjih še potrebovale dodatna znanja oziroma dodatna izobraževanja. Želele bi se izobraziti še s področja nevrologije, torej pridobiti tudi znanja o razvoju otrokovih možganov ter o razvojnih potrebah otroka. Potrebovale bi tudi dodatna znanja o nasilju, zlorabah, na primer znanja o otroku z izkušnjo spolne zlorabe, o otrocih z izkušnjo travme, o odklonskem vedenju in odvisnostih. Socialne delavke so v raziskavi izpostavile, da bi si želele več znanj za delo z otrokom in za pogovor z otrokom, predvsem jim je izziv delo z otrokom, ki ne izraža čustev in potreb (*Zagotovo bi potrebovala še znanja o tem, kako sodelovati z otrokom, ki ne izraža čustev in tudi lastnih potreb.* (E160)). Želele bi si tudi dodatna znanja o digitalnih tehnologijah, ki jih mladi uporabljajo, in aktualnih izzivih mladih. Predvsem pa bi si želele več daljših in bolj kontinuiranih izobraževanj.

S pridobljenimi znanji krepijo moč uporabnikov in delujejo v njihovo največjo korist. Lažje prepoznajo njihove potrebe in v procesih sodelovanja zmorejo bolj pravično ravnati (... *tudi etika in zaupnost skupaj seveda z drugimi znanji pripomoreta k pravičnemu ravnanju do otroka in do družine.* (A169)).

Raziskava je pokazala, da pridobljena znanja prispevajo tudi k večjemu zadovoljstvu uporabnikov. Sogovornice tudi ocenjujejo, da znanje za ravnanje prispeva k temu, da se same lahko razbremenijo ter v procesu podpore in pomoči zmorejo oceniti svojo kompetentnost.

Socialne delavke menijo, da sta nadgradnja in obnavljanje obstoječih znanj pomemben prispevek k strokovnemu delu. Izpostavile so, da bi na določenih področjih še potrebovale dodatna znanja oziroma dodatna izobraževanja. Želele bi se izobraziti še na področju nevrologije, torej pridobiti tudi znanja o razvoju otrokovih možganov ter o razvojnih potrebah otroka. Potrebovale bi tudi dodatna znanja o nasilju, zlorabah, na primer znanje o otroku z izkušnjo spolne zlorabe, o otrocih z izkušnjo travme, o odklonskem vedenju in odvisnostih. Socialne delavke so v raziskavi izpostavile, da bi si želele več psiholoških znanj za delo z otrokom in za pogovor z otrokom, predvsem jim je izziv delo z otrokom, ki ne izraža čustev in potreb (*Zagotovo bi potrebovala še znanja o tem, kako sodelovati z otrokom, ki ne izraža čustev*

in tudi lastnih potreb. (E160)). Želele bi si tudi dodatna znanja o tehnologijah in aktualnih izzivih mladih. Predvsem pa bi si želele več daljših in bolj kontinuiranih izobraževanj.

5 RAZPRAVA

5.1 OMEJITVE RAZISKAVE

Če kritično ovrednotim uporabljeno metodologijo, lahko ugotovim, da izbira neslučajnostnega vzorca lahko pomeni, da je bil izbran vzorec, ki je pristranski in iz tega razloga ni reprezentativen. Socialne delavke, ki so sodelovale v raziskavi, delujejo na različnih CSD-jih po Sloveniji, kar lahko pomembno vpliva na rezultate raziskave; možno je, da imajo na nekaterih centrih boljše pogoje za kakovostnejše in bolj poglobljeno delo z otrokom in družino kakor na drugih; tu imam v mislih predvsem strukturne in organizacijske ovire. Dejstvo je tudi, da ima vsaka socialna delavka specifičen način sodelovanja in da je otrok pri različnih socialnih delavkah na različen način vključen v procese podpore. Diskrepanco in razlike glede načina vključevanja otroka v proces podpore in pomoči opažajo tudi avtorji Arild-Vis, Holtan in Thomas (2012, str. 17–19), ki v svoji raziskavi ugotavljajo, da si socialne delavke tudi na Švedskem kljub zakonskim določbam o udeležbi otroka niso enotne glede otrokovega sodelovanja. Nekatere socialne delavke otroke vključujejo v celoten proces (od začetne faze do sklepanja dogovorov), določene pa zgolj v zaključno fazo oziroma fazo odločanja.

Vseh ugotovitev raziskave zaradi omenjenega vzorca torej ne morem posplošiti na celotno populacijo socialnih delavk na CSD-jih, ki sodelujejo z otroki. Če bi imela več sogovornic, bi najverjetneje dobila drugačne in bolj raznolike podatke, možno pa je tudi, da bi se velik del vsebine ponavljal. Morda bi tudi odkrila primere, ko se otrokovega glasu na CSD-jih ne udejanja ali pa se ga udejanja res minimalno. Zanimivo bi bilo pogledati tudi razlike med socialnimi delavkami in strokovnimi delavkami drugih profilov, ki na CSD-jih sodelujejo z otroki.

V nadaljevanju razprave s pomočjo rezultatov odgovorjam na zastavljena raziskovalna vprašanja. Slednje povežem tudi s teoretičnimi izhodišči, o katerih sem predhodno pisala v svojem teoretičnem uvodu, ter drugo literaturo, ki pojasnjuje določene pojave oziroma procese, ki jih v rezultatih omenjam.

5.2 RAZPRAVA O RAZISKOVALNIH VPRAŠANJIH

1. Kako socialne delavke razumejo glas otroka v procesu podpore in pomoči?

Raziskava je pokazala, da socialne delavke razumejo udejanjanje otrokovega glasu kot biti zagovornica otroka in zaščita otroka. Zavedajo se, da je upoštevanje otrokovega glasu otrokova pravica. Otrok s svojim glasom lahko izrazi svoja pričakovanja v delovnem odnosu. Upoštevanje otrokovega glasu po mnenju socialnih delavk na CSD pomeni tudi to, da je otrok informiran in da ima v sodelovanju osrednjo vlogo. Socialne delavke so povedale, da upoštevanje otrokovega glasu pomeni, da lahko v procesih podpore in pomoči otrok aktivno sodeluje, da je del procesa. O tem govori tudi Rutar (2013, str. 81–82), ki poudarja, da je prav, da se otroka vidi kot aktivnega soustvarjalca na vseh ravneh. To je obenem tudi v skladu s postmodernimi koncepti socialnega dela. Danes, kot pravijo tudi Skoglund, Thørnblad in Holtan (2022, str. 18), na otroka gledamo kot na subjekt s pravicami in dolžnostmi.

Nekatere sogovornice si upoštevanje otrokovega glasu v procesu podpore in pomoči razlagajo širše; torej to ni le prisotnost otroka ali zgolj njegova formalna vključenost. Otrok je z vidika socialnih delavk tudi strokovnjak iz svojih lastnih izkušenj. Anderson in Gehart (2007, str. 188) pa dodajata, da morda nekaterim socialnim delavkam predstavlja izziv, saj na otroke v procesu podpore ne gledajo na ta način. Bi pa morale po mnenju Mešl in Kodele (2012, str. 22) socialne delavke biti tiste, ki verjamejo, da je vsak otrok tako rekoč strokovnjak iz svojih osebnih izkušenj in lahko prispeva svoj pomemben del k želenemu izidu. Udejanjanje otrokovega glasu je odvisno od posamezne socialne delavke, saj si, kot pravi avtorica Toros (2021), vsaka socialna delavka sodelovanje otroka predstavlja na drugačen način. Arild-Vis, Holtan in Thomas (2012, str. 17–19) pa ugotavljajo, da si socialne delavke kljub zavedanju, da je sodelovanje otrokova pravica, niso enotne glede tega. Nekatere socialne delavke otroke vključujejo v celoten proces, določene pa zgolj v zaključno fazo.

Poudarila bi tudi, da so rezultati raziskave pokazali, da je vključevanje otroka v proces podpore in pomoči odvisno tudi od njegove starosti, pri čemer pa to ne sme biti izgovor za njegovo ne vključevanje. Ali kot navajata Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2019), je treba metode dela prilagoditi otroku.

Otrok, ki je vključen v proces podpore in pomoči, prispeva svoj del z izražanjem svojih želja, mnenj, tudi strahov. Njegov pomemben prispevek je tudi, da prepozna, da je tudi on del rešitve in da z družino in s socialnimi delavkami skupaj načrtuje pomoč. Pomembno se je tudi zavedati,

da otrok zmore zase tudi oblikovati rešitev, da se lahko v procesu spreminja in napreduje. Sodelovanje otroka vpliva tudi na načrtovanje pomoči in na izid procesa. Avtorja Race in Frost (2022, str. 8) k temu dodajata, da ravno upoštevanje otrokove perspektive in raziskovanje njegovih izkušenj pomembno prispevata k razumevanju otrokovega pogleda na situacijo. Obenem pa, ko otroka vključimo, krepimo tudi njegovo moč.

Socialne delavke prek otrokovega sodelovanja bolje razumejo kompleksnejše okoliščine problema ter otrokovo doživljanje. Pri delu z družino pa otrokovo sodelovanje po mnenju socialnih delavk pripomore k boljši razvidnosti družinskih procesov in dinamike. Tudi Geldard, Geldard in Yin Foo (2018, str. 89–101) poudarjajo, da otrokovo aktivno sodelovanje v procesu pripomore k izboljšanju družinske dinamike in medsebojnih odnosov.

V določenih situacijah se socialne delavke odločijo, da otroka ne bodo vključile v proces pomoči. Razlog za to je (visok) konflikt med staršema, kjer bi bil otrok zelo izpostavljen in bi bilo sodelovanje zanj obremenjujoče. Včasih se zgodi, da je nek družinski problem (na primer glede vzgoje, postavljanja meja in podobno) hitro rešljiv in zadostuje zgolj to, da se socialna delavka pogovori s starši. Če otrok sodelovanje odklanja (na primer beži od doma, se vede agresivno, zavrača stik ...), socialnim delavkam vključevanje otroka v proces sodelovanja predstavlja velik izziv. V takih situacijah je še toliko bolj pomembno, da socialne delavke iščejo načine za pridruževanje otroku in sodelovanje z njim.

Otrokov glas je po mnenju socialnih delavk pomemben prav na vseh področjih, še posebej pa izpostavljajo področje rejništva, nameščanja v zavode, področje zaščite ter situacije, ko gre za odvzem otroka. Skoglund, Thørnblad in Holtan (2022, str. 18) navajajo, da tudi tuje prakse (na primer Švedska) kažejo na to, da imajo v primeru rejništva otroci, ki si že lahko ustvarijo lastno mnenje, pravico biti obveščeni o pomembnih odločitvah, biti prisotni v pogovoru ter biti slišani, preden se sprejme odločitev, ki je zanje pomembna. Vendar pa avtorja Race in Frost, (2022, str. 3) dodajata, da je lahko past ta, da se potem socialne delavke v postopku zaščite osredotočajo predvsem na ranljivost otroka, ne pa toliko na njegove močne točke.

2. Kakšna je vloga socialne delavke v pogovoru z otrokom?

Socialne delavke so svojo vlogo opisale kot zelo kompleksno, kar seveda kaže na celovitost, zahtevnost in odgovornost socialnega dela z otrokom (in njegovo družino). V procesih podpore in pomoči je ključna vloga socialnih delavk pomoč in podpora (predvsem na področju rejništva,

dela z mladostniki, na področju vzgojnih zavodov, osebna pomoč in pomoč družini za dom). Ko se v otrokovemu življenju zgodi sprememba, socialne delavke pomagajo otroku, da lahko situacijo sprejme.

Poleg tega socialne delavke tudi koordinirajo proces podpore v sodelovanju z drugimi strokovnjaki in ustanovami, ki potem skupaj soustvarjajo pomoč otroku. Naloga socialne delavke je tudi to, da ustvari varno okolje, v katerem se otrok lahko počuti varno in sprejeto. Pomembna je tudi vzpostavitev odnosa, ki temelji na zaupanju, empatiji in razumevanju. Tudi Bouwkamp in Bouwkamp (2014, str. 192–193) pišeta, da socialna delavka s svojim empatičnim in sprejemajočim odzivanjem sogovornikom omogoči prostor in kontekst, da lahko svoje doživljanje ter potrebe prepoznajo.

Socialna delavka sodeluje z otrokom pri soustvarjanju pomoči, pri čemer upošteva otrokove želje in potrebe ter zagotavlja, da se počuti slišane in razumljene. Poleg tega prepoznava in razume otrokovo vedenje ter se osredotoča na krepitev njegovih virov moči in podpira njegov razvoj. Socialna delavka ustvarja razviden proces sodelovanja, deli svoje izkušnje ter izraža razumevanje, pri čemer upošteva otrokove koristi in ščiti njegove interese. Cilj celotnega procesa sodelovanja z otrokom je zagotavljanje njegovega dobrega počutja, zdravega razvoja ter krepitev socialne mreže in podpore, ki jo otrok prejema, pri čemer je ključno, da ga ne obremenjuje ali travmatizira ter mu omogoča pozitivno izkušnjo sodelovanja. Tu se navezujem na avtorico Treisman (2017, str. 3–6), ki pri otrocih, ki so doživeli travmo, ugotavlja, da njihove negativne izkušnje vplivajo na to, kako bodo izražali svoje mnenje in potrebe. Iz tega razloga otroci pri socialnih delavkah še toliko bolj potrebujejo izkušnjo pogovora, ki bo drugačna.

Glede na to, da socialne delavke sodelujejo tudi z otroki z izkušnjo travme, je pomembno tudi poznavanje travme kot take ter kako se v takih primerih z otrokom pogovarjati. Raziskava je pokazala, da se sogovornice z otroki z izkušnjo travme pogosto srečujejo, obenem pa so povedale, da je doživljanje travme odvisno od posameznega otroka, od njegove odpornosti in potreb. Prepoznavale so, da so nekateri otroci odporni in da lahko kljub travmi zelo dobro funkcionirajo. Avtorja Coleman in Hagell (2007, str. 11–12) pojasnjujeta, da so pri razvoju odpornosti pomembni varovalni dejavniki, ki pa so lahko individualni (otrokove osebne značilnosti in spretnosti), družinski (povezanost družinskega sistema in vključenost staršev) ter tudi skupnostni (šole in socialne mreže). Vloga socialnih delavk v procesu podpore in pomoči

je tudi pogovor z otrokom, s katerim ga razbremenijo stisk in morebitnega občutka odgovornosti za situacijo.

3. Kako socialne delavke sodelujejo z otroki, ki ne zmorejo ustrezno ubesediti svojih želja, mnenj in potreb?

Rezultati raziskave so pokazali, da socialnim delavkam sodelovanje z otroki, ki ne zmorejo ustrezno ubesediti svojih želja, mnenj in potreb, predstavlja precejšen izziv. V takih primerih se sicer poslužujejo različnih metod dela (na primer lutke, karte, risanje), trudijo se, da so z otrokom prisotne v sedanjem trenutku, da v pogovoru uporabljajo odprta vprašanja, številsko lestvico, vprašanje o čudežu, da se osredinjajo predvsem na raziskovanje otrokovih interesov. Pomembno je tudi, da se socialna delavka z otrokom pogovarja brez fizičnih ovir in je hkrati spoštljiva do njegovega osebnega prostora.

Tudi avtorja O'Reilly in Dolan (2016, str. 1200) poudarjata, da je ureditev fizičnega okolja pomembna pri stiku z otrokom, saj je to pogoj za uspešno sodelovanje z njim. Pomembna je tudi predpriprava prostora, da imajo socialne delavke pripravljene ustrezne pripomočke (kot na primer manjše mize in stole, igrače, karte, barvice), ki jih lahko podprejo pri sodelovanju z otrokom. Anderson in Gehart (2007, str. 186–187) še dodajata, da prijazno okolje pripomore k temu, da se bo otrok počutil sprejet in povabljen v pogovor.

Otrokove potrebe socialne delavke lahko prepoznajo tudi prek neverbalne komunikacije, tudi prek joka. Anderson in Gehart (2007, str. 41) navajata, da pogovori z otroki vključujejo tudi neverbalno komunikacijo, na primer ton glasu, obrazno mimiko in podobno. Zato je pomembno, da socialne delavke prepoznajo pomen teh sporočil.

Pogosto se pri sodelovanju z otrokom socialne delavke poslužujejo tudi različnih iger (igrače, družabne igre, prosta igra, sestavljanke, lego kocke in podobno). Kot pravita tudi O'Reilly in Dolan (2016, str. 1200–1201), se otroci ob igri s socialno delavko počutijo bolj sprejete, saj jim ta posveča popolno pozornost. Igra v delovnem odnosu otrokom omogoči, da bolj prosto in svobodno pripovedujejo o svoji zgodbi.

Da otrok lažje izrazi čustva, si v procesu podpore in pomoči pomagajo s kartami prijateljstva in razpoloženskimi kartami. Za lažje spoznavanje otrokovega življenjskega sveta pa se

poslužujejo tudi risanja družinskega drevesa. O metodi risanja pišeta tudi Anderson in Gehart (2007, str. 194–195), ki ugotavljata, da lahko prek risanja otrok lažje opredeli problem, socialna delavka pa lažje razume, o čem otrok razmišlja in kaj ji želi sporočiti. Raziskava je pokazala, da je pri sodelovanju z otrokom, ki svojih mnenj, želja in potreb ne zmore izraziti, pomembno previdno raziskovati, kaj otrok sporoča. Pri tem zelo koristi, da se socialne delavke z njimi sprva pogovarjajo o bolj sproščenih temah in s tem postopoma gradijo zaupanje. Za otroke, ki težje ubesedijo svoje misli, lahko do vsebine pridejo tudi s pripovedovanjem zgodb, saj otroku s tem omogočijo, da je on tisti, ki vodi proces in je vanj aktivno vključen. Pripovedovanje zgodb otroku tudi olajša izražanje težkih čustev, kot so zaskrbljenost, jeza in zmedenost (Malchiodi, 2003, str. 125–126). Intervjuvane socialne delavke namreč opažajo, da s temi čustvi otrok pogosto vstopi v proces podpore.

V procesu sodelovanja lahko socialne delavke otrokove potrebe prepoznajo tudi prek igre. Pri sodelovanju z otrokom, ki težko ubesedi svoje misli, morajo biti socialne delavke bolj fleksibilne, načrtovati morajo pogovor. Včasih si pomagajo tudi s strokovnimi delavkami, zaposlenimi v mobilni službi, če ne zmorejo same, saj imajo te strokovne delavke navadno že vzpostavljen nek delovni odnos z otrokom. V zvezi z uporabo igre kot metode O'Reilly in Dolan (2016, str. 1200) ugotavljata, da lahko igra omogoči bolj kakovosten način sodelovanja z otrokom in komunikacijo med njim ter socialno delavko v procesih podpore in pomoči. Uporaba igralnih veščin pa je v socialnem delu lahko nova izkušnja tako za otroka kot tudi za socialno delavko; slednjim lahko igra omogoča bolj kakovostno nadaljnje sodelovanje z otrokom.

Socialne delavke so poudarile tudi, da je včasih dobro, da se z otrokom pogovorijo izven pisarne, saj je to bolj prijeten in otroku prijazen način sodelovanja. Otrok je na nevtralnem kraju pogosto tudi bolj sproščen, pozitivna stran takega pogovora pa je tudi ta, da starš ne more vplivati na to, kaj bo otrok povedal.

4. Kako socialna delavka vključi otroka v pogovor, ko sodeluje z družino?

Za otrokovo sodelovanje v procesu podpore in pomoči mora socialna delavka načeloma pridobiti soglasje otrokovih staršev. V procesu podpore in pomoči pa je pomembno, da dosledno varuje otrokov glas, da ga starši ne preglasijo. Če so starši v pogovoru preveč

dominantni in otrok iz tega razloga ni dovolj slišan, jih socialna delavka med pogovorom ustavi, da otroku tako verbalno kot neverbalno omogoči prostor za izražanje. Tudi Delgado, Carvalho in Alvesb (2023) ugotavljajo, da dandanes glas otroka v procesih podpore in pomoči pogosto preglasijo odrasli, zato varovanje otrokovega glasu za socialne delavke predstavlja kar velik izziv.

Raziskava je pokazala, da se socialne delavke na CSD-jih trudijo varovati otrokov glas na ta način, da v pogovoru preusmerijo pozornost na otroka. Zavedajo se, da mora biti v središču sodelovanja otrok. V skrajnem primeru, ko starš res preglasi otroka, pa prosijo starša, da zapusti prostor ter s tem pogovor in opravi ločen pogovor z otrokom. Socialne delavke se v nekaterih primerih poslužujejo tudi pogovora brez vednosti staršev. Rezultati raziskave kažejo, da socialne delavke včasih pogovor z otrokom opravijo tudi v šoli, ko starši niso prisotni. Mešl in Kodele (2012, str. 22–23) pojasnjujeta, da je naloga socialne delavke, da skrbi, da je vsak glas lahko slišan, saj ravno pestrost glasov pripomore k soustvarjanju. Pomembno je, da vsi vključeni razumejo otrokovo epistemologijo sveta. Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2019, str. 102) k temu dodajata, da moramo otrokov glas upoštevati tudi v soustvarjanju razvidnosti in ozaveščenosti pri delu z družino, da skupaj z otrokom ustvarjamo nove pomene in dosegamo želene izide. Ustvariti je treba prostor za to, da se v procesu sodelovanja v družini upošteva otrokov glas. To je pomembna naloga in odgovornost odraslih.

Raziskava je pokazala tudi, kako pomembno je, da socialna delavka podpre družino, saj je to lahko hkrati podpora otroku. Tudi Bouwkamp in Bouwkamp (2014, str. 214) menita, da bi cilj socialne delavke pri delu z družino moral biti podpora družinskim članom, da bodo v procesu podpore in pomoči postali pomembni drug drugemu ter da se bodo v prihodnje sposobni lotevati izzivov samostojneje. Socialna delavka mora krepiti moč staršev, kar v prihodnje pomeni tudi večjo kapaciteto družinskega sistema; to koristi in podpira tudi otroka.

Socialne delavke so tudi povedale, da otrokov glas varujejo na ta način, da opravijo ločen pogovor z otrokom, kjer starši niso prisotni. To jim omogoči, da je zgodba, ki jo otrok pove, bolj iskrena, otrok pa ni pod pritiskom staršev. Tudi Bijleveld, Vetten in Dedding (2020) poudarjajo, da je lahko prisotnost staršev v pogovoru včasih za otroka psihično ogrožajoča. Zato je še bolj pomembno, da socialna delavka v pogovoru z družino naredi prostor tudi za otrokovo resnico, sicer lahko otrok (ob)čuti nemoč.

5. S kakšnimi izzivi se socialna delavka srečuje pri pogovoru z otrokom?

Ko otrok v procesu podpore in pomoči izrazi stisko, se je treba nanjo odzvati oziroma z njo zdržati – to je lahko velik izziv. Ferguson (2022) razlaga, da to konkretnije pomeni, da je otroku na voljo za pogovor, da ga aktivno posluša in da ima odprto držo za otrokovo pripovedovanje o svoji stiski.

Socialne delavke so poudarile, da se pri svojem delu srečujejo tudi z izzivi v zvezi z udejanjanjem otrokovega glasu. Raziskava je pokazala, da če bi se otrokov glas udejanjal dosledno, ne bi potrebovali otrokovega zagovornika. Socialnim delavkam je izziv začeti sodelovanje ter vzpostaviti odnos z otrokom, še posebej, če je ta mlajši ali pa je to otrok z oviro. V zvezi s tem so Latsch, Quehenberger, Portmann in Jud (2023, str. 7–8) ugotovili, da socialne delavke mlajše otroke redkeje vključujejo v proces podpore in pomoči. Razlog naj bi bil to, da se jim ne zdijo dovolj zreli za oblikovanje definicije problema in soustvarjanje rešitev. Če pa otrok že izrazi mnenje, je to manj upoštevano.

Tudi delo z otrokom na področju duševnega zdravja spada med zahtevnejša področja. Izziv je tudi sodelovanje z otrokom, ki govori malo, ne govori ali pa ne izrazi, česa si želi. Izzivi se pojavijo tudi takrat, ko je v procesu podpore in pomoči treba soustvariti načrt. Pride tudi do situacije, ko otrok izraža pričakovanje, ki ga socialne delavke ne bodo mogle udejanjiti oziroma otroku ta njegova želja ni v korist. Ovire so tudi strukturne, in sicer imajo socialne delavke malo časa za pogovor in poglobljeno sodelovanje z otrokom. Tudi Arild-Vis, Holtan in Thomas (2012, str. 16, 19–20) navajajo organizacijske ovire, konkretnije so to preveliko število primerov na socialno delavko, premalo možnosti terenskega dela in dolgotrajni birokratski postopki.

Kot pomemben izziv, ki pa se tudi dotika podpore in pomoči otroku, so socialne delavke izpostavile otrokov glas v sodnih postopkih. Po njihovem mnenju je na tem področju še veliko izzivov predvsem glede upoštevanja otroka ter postopkov, ki pa trenutno niso otroku najbolj prijazni; povzročijo mu lahko še dodatno stisko in stres. Rap, Verkroost in Bruning (2019, str. 37–38) poudarjajo, da mora biti otrokom pravica do svojega stališča zagotovljena zlasti pri odločitvah, ki se jih sprejema v sodnih postopkih. Prav tako bi moral otrok imeti pravico, da je v postopku (za)slišan in upoštevan.

6. Na katera znanja se socialne delavke opirajo v procesih podpore in pomoči otrokom?

Temelj za sodelovanje z otrokom je znanje o konceptu delovnega odnosa. Tudi Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina (2007, str. 14–15) navajajo, da je za socialno delo ključno znanje o socialnodelovnem odnosu in pogovoru. V procesih podpore in pomoči se socialne delavke opirajo tudi na jezik socialnega dela, ki jih podpira pri tem, da lahko svoje znanje podelijo na način, ki bo otroku razumljiv, sproti pa svoje znanje prevajajo tudi v prakso. Tudi Kodele in Mešl (2013, str. 81–84) v literaturi opozarjata na pomen uporabe besed v pogovoru z otrokom, saj to pomembno vpliva na potek pogovora.

Socialne delavke, sodelujoče v raziskavi, prepoznavajo etiko udeležnosti in delo iz perspektive moči kot temeljno izhodišče sodelovanja z otroki. Avtor Lefevre (2018, str. 35–36) navaja, da moramo otroke obravnavati kot enakovredne udeležence. V socialnodelovnem jeziku bi temu rekli, da so otroci strokovnjaki iz svojih lastnih izkušenj. Kodele in Mešl (2013, str. 33–35) poudarjata, da delovanje s perspektive moči socialnim delavkam omogoča vzpostavitev sodelovalnega konteksta. Socialne delavke morajo obenem tudi zagotoviti udeležnost, krepi ti moč vseh članov, da se bodo želeni izidi lahko soustvarjali. Tudi Bouwkamp in Bouwkamp (2014, str. 214) navajata, da bi cilji socialne delavke pri delu z otrokom morali biti podpora vsem članom družine, da bodo v procesu podpore in pomoči postali pomembni drug drugemu; tako se krepi tudi moč družinskega konteksta.

Raziskava je pokazala, da imajo socialne delavke veliko znanja o otrocih in mladostnikih, o njihovem razvoju, izzivih odraščanja, o teoriji navezanosti, travmah, nasilju. Prav tako se je izkazalo, da se socialne delavke pogosto tudi dodatno izobražujejo na specifičnih področjih, na primer o zasvojenosti, uporabi kreativnih medijev pri sodelovanju z otrokom, o različnih terapevtskih smereh, o družbenih omrežjih in podobno. Pokazalo pa se je tudi, da bi socialne delavke potrebovale še dodatna znanja s področja sodelovanja z otroki. Raziskava, ki sta jo izvedla O'Reilly in Dolan (2016, str. 1193–1195, 1201–1202), je denimo tudi pokazala, da bi študenti že med študijem socialnega dela potrebovali več izkustvenega učenja na področju udejanjanja otrokovega glasu (O'Reilly in Dolan, 2016, str. 1193–1195, 1201–1202). Raziskava je tudi pokazala, da širok nabor znanj socialnih delavk prispeva k bolj kakovostni praksi in posledično boljši podpori otroku.

6 SKLEPI

- Otrokov glas je ključen element v procesu podpore in pomoči, kar pomeni, da je otrok informiran o procesu podpore in pomoči, da v njem aktivno sodeluje in da so upoštevane njegove želje ter potrebe.
- Vloga socialne delavke v pogovoru z otrokom je zelo kompleksna, saj vključuje podporo na številnih področjih otrokovega življenja, vzpostavljanje zaupanja ter soustvarjanje in koordinacijo pomoči, pri čemer je ključno upoštevanje otrokovih koristi.
- Pri otroku, ki ne zmore ustrezno izraziti svojih želja, mnenj in potreb, socialna delavka uporablja različne metode, kot so igra, risanje, pripovedovanje zgodb in opazovanje neverbalne komunikacije, da bi ustvarila prostor za otrokovo izražanje.
- Pri vključevanju otroka v pogovor z družino mora socialna delavka dosledno varovati otrokov glas, da je ta slišan v čim večji možni meri, kar pa je včasih tudi zahtevno.
- Izzivi, s katerimi se socialna delavka srečuje pri pogovoru z otrokom, so vzpostavljanje odnosa, vzdrževanje čustvene stabilnosti in nudenje podpore otroku v situacijah, ko otrok doživlja stisko ali se sooča z določenimi travmatičnimi izkušnjami.
- Socialne delavke se pri svojem delu opirajo na znanje o konceptu delovnega odnosa soustvarjanja, vključno z razumevanjem otrokovega razvoja, na teorijo navezanosti, delo s travmo. Dodatno pridobivajo tudi specifična znanja o posebnih področjih, kot so zasvojenosti, znanja iz posameznih terapevtskih smeri in uporaba raznolikih umetniško-izraznih sredstev pri delu z otroki. Izvajajo tudi supervizije in intervizije za kakovostno prakso.

7 PREDLOGI

- Predlagam, da se na sistemski ravni začne reševati strukturne izzive pri socialnem delu z otroki – ti so osnova, ki je zelo pomembna, da bodo lahko socialne delavke z otroki in družinami delale kakovostno. V zvezi s tem bi bilo treba analizirati sistemske ovire, ki preprečujejo učinkovito podporo otrokom na CSD-jih. To bi sprva pomenilo oceno virov, politik, pravilnikov in drugih dejavnikov, ki vplivajo na kakovost in dostopnost socialnih storitev za otroke.
- Predlagam, da se na Ministrstvu za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti RS naslovi pobudo za uvedbo instituta otrokovega odvetnika, ki bi otrokove koristi zagovarjal na sodišču. Pravica do brezplačnega odvetnika bi otroku pripadala »ex lege«.
- Predlagam razvoj in implementacijo dodatnih programov izobraževanja, ki bi pokrivali ključna področja, kot so na primer znanja o razvoju otroka, sodelovanje z otrokom z izkušnjo travme, uporaba različnih umetniško-izraznih tehnik za sodelovanje z otroki na CSD-jih.
- Predlagam organiziranje dodatne podpore za socialne delavke ter tudi ostale strokovne delavce, ki sodelujejo z otroki s številnimi izzivi. Dodatna podpora bi pomenila raziskovanje strategij za obvladovanje stresa, čustev in osebnih mehanizmov pri delu s kompleksnimi situacijami in otroki v stiski. To bi lahko vključevalo analizo metod samorefleksije, skrbi zase, supervizije in bi socialne delavke dodatno podprlo pri njihovem strokovnem razvoju.

8 LITERATURA

1. Anderson, H., & Gehart, D. (2007). *Collaborative Therapy : Relationships and Conversations that make a Difference*. New York, London: Rutledge.
2. Aries, P. (1991). *Otrok in družinsko življenje v starem režimu*. Ljubljana: ŠKUC, Filozofska fakulteta.
3. Arild-Vis, S., Holtan, A., & Thomas, N. (2012). Obstacles for Child Participation in Care and Protection Cases—why Norwegian social workers find it difficult. *Child Abuse Review*, 21, 7–23. Pridobljeno 4. 7. 2023 s DOI:10.1002/car. 1155
4. Arild-Vis, S., Lauritzen, C., & Fossum, S. (2021). Systematic approaches to assessment in child protection investigations: A literature review. *International Social Work*, 64(3) 325–340. Pridobljeno 1. 10. 2023 s DOI:10.1177/0020872819828333
5. Bell, M. (2002). Promoting Children's Rights through the use of relationship. *Child & Family Social Work*, 7(1), 1–11. Pridobljeno 17. 8. 2023 s DOI:10.1046/j.1365-2206.2002.00225.x
6. Bijleveld, G. G. (2020). Exploring the essence of enabling child participation within child protection services. *Child & Family Social Work*, 25, 286–293. Pridobljeno 1. 11. 2023 s DOI:10.1111/cfs.12684
7. Bijleveld, G. G., Vetten de, M., & Dedding, C. (2020). Co-creating participation tools with children within child protection services: What lessons we can learn from the children. *Action Research*, 19(4), 693–709. Pridobljeno 7. 7. 2023 s DOI:10.1177/1476750319899715
8. Bouwkamp, R., & Bouwkamp, S. (2014). *Blizu doma*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta, Filozofska fakulteta, Inštitut za družinsko terapijo.
9. Coleman, J., & Hagell, A. (2007). *Adolescence, Risk and Resilience*. West Sussex: John Wiley & Sons.
10. Čačinovič Vogrinčič, G. (2015). Soustvarjanje pomoči v socialnem delu. *Socialno delo*, 54(3/4), 179–187.
11. Čačinovič Vogrinčič, G. (2015). Spoštovanje otroštva. *Pomurska obzorja*, 2(3), 20–24.
12. Čačinovič Vogrinčič, G., & Mešl, N. (2019). *Socialno delo z družino: soustvarjanje zelenih izidov in družinske razvidnosti*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
13. Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., & Možina, M. (2007). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

14. Družinski zakonik (DZ) (2017). Ur. l. RS, 15/2017.
15. Delgado, P., Carvalho, J. M. S., & Alves, S. (2023). Children and Young People's Participation in decision-making in Foster Care. *Child Indicators Research*, 16(1), 421–445. Pridobljeno 1. 11. 2023 s DOI:10.1007/s12187-022-09979-5
16. Ferguson, H., Warwick, L., Disney, T., Leigh, J., Cooner, T. S., & Beddoe, L. (2022). Relationship-based practice and the creation of therapeutic change in long-term work: social work as a holding relationship. *Social Work Education*, 41(2), 209–227. Pridobljeno 22. 4. 2024 s DOI:10.1080/02615479.2020.1837105
17. Frankel, S. (2018). *Giving children a voice*. London, Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.
18. Geldard, K., Geldard, D., & Yin Foo, R. (2018). *Counselling Children: A Practical Introduction*. London: Sage Publications.
19. Hart, R. A. (1992). *Children's Participation: From tokenism to citizenship : Innocenti Essay*, 4, International Child Development Centre: Florence.
20. Hashimi Malone, L. (2019). A Time to Play: A Literature Review on Trauma-Informed Play and Expressive Arts Therapy Approaches for Low-Income Children. *Expressive Therapies Capstone Theses*, 158. Pridobljeno 20. 12. 2023 s https://digitalcommons.lesley.edu/expressive_theses/158
21. Heimer, M., Näsman, E., & Palme, J. (2017). Vulnerable children's rights to participation, protection, and provision: The process of defining the problem in Swedish child and family welfare. *Child & Family Social Work*, 32(2). Pridobljeno 3. 7. 2023 s DOI:10.1111/cfs.12424
22. Higgins, M. (2019). The Judgment in Re W (A child): National and International Implications for Contemporary Child and Family Social Work. *The British Journal of Social Work*, 49(1), 44–58.
23. Hughes, D., & Baylin, J. F. (2022). *Možganologija starševstva*. Domžale: Družinski in terapevtski center Pogled.
24. Jenkole, M., Kuzmič, N., Šemen, S., & Turk, J. (ur.) (2008). *Zagovornik – glas otroka: zbornik prispevkov za izobraževanje zagovornikov: pilotski projekt 2007–2009*. Ljubljana: Varuh človekovih pravic.
25. Khoja, N. (2016). Situating Children's Voices: Considering the Context When Conducting Research with Young Children. *Children & Society*, 30, 314–323. Pridobljeno 10. 10, 2023 s DOI:10.1111/chso.12143

26. Kodele, T., & Mešl, N. (ur.). (2013). *Otrokov glas v procesu učenja in pomoči: priročnik za vrtce, šole in starše*. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
27. *Konvencija o otrokovih pravicah*. (1989). Pridobljeno 3. 10. 2023 s https://www.gov.si/assets/ministrstva/MIZS/SRI/Konvencija_o_otrokovih_pravicah [pdf]
28. Latsch, D., Quehenberger, J., Portmann, R., & Jud, A. (2023). Children's participation in the child protection system: Are young people from poor families less likely to be heard? *Children and Youth Services Review*, 145. Pridobljeno 1. 11. 2023 s DOI:10.1016/j.chilyouth.2022.106762
29. Lefevre, M. (2018). *Communicating and engaging with children and young people*. University of Bristol: Policy Press.
30. Loreman, T. (2009). *Respecting Childhood*. New York: Continuum.
31. Malchiodi, C. A. (2003). *Handbook of Art Therapy*. New York, London: The Guilford Press.
32. Malchiodi, C. A. (ur.) (2005). *Expressive Therapies*. New York, London: The Guilford Press.
33. Marjanovič Umek, L., & Zupančič, M. (2007). *Razvojna psihologija*. Ljubljana: Znanstvenoraziskovalni inštitut Filozofske fakultete.
34. Mesec, B. (1997). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu I*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
35. Mesec, B. (1998). *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
36. Mešl, N., & Kodele, T. (2011). Soustvarjanje podpore in pomoči učencem z učnimi težavami v izvirnem delovnem projektu pomoči. *Socialno delo*, 50(1), 13–25.
37. Middel, F., Post, W., López López, M., & Grietens, H. (2021). Participation of Children Involved in the Child Protection System – Validation of the Meaningful Participation Assessment Tool (MPAT). *Child Indicators Research*, 14, 713–735. Pridobljeno 2. 11. 2023 s DOI:10.1007/s12187-020-09772-2
38. Mitchell, M. (2022). 'Because I'm a kid ...': The struggle for recognition of children and young people involved in child and family social work. *Child & Family Social Work*, 27(3), 526–534. Pridobljeno 1. 8. 2023 s DOI:10.1111/cfs.12905
39. O'Reilly, L., & Dolan, P. (2016). The Voice of the Child in Social Work Assessments: Age-Appropriate Communication with Children. *British Journal of Social Work*, 46(5), 1191–1207. Pridobljeno 25. 7. 2023 s DOI:10.1093/bjsw/bcv040

40. Race, T., & Frost, N. (2022). Hearing the Voice of the Child in Safeguarding Processes: Exploring Different Voices and Competing Narratives. *Child Abuse Review*, 31(6), 1–9. Pridobljeno 2. 11. s DOI:10.1002/car.2779
41. Rap, S., Verkroost, D., & Bruning, M. (2019) Children's participation in Dutch youth care practice: an exploratory study into the opportunities for child participation in youth care from professionals' perspective, *Child Care in Practice*, 25(1), 37–50. Pridobljeno 6. 11. 2023 s DOI:10.1080/13575279.2018.1521382
42. Root, E. A., & Madsen, W. C. (2013). Imagine: Bringing vision into child protective services. *Journal of Systemic Therapies*, 32(3), 74–88. Pridobljeno 1. 11. 2023 s DOI:10.1521/jsyt.2013.32.3.74
43. Rutar, S. (2013). *Poti do participacije otrok v vzgoji*. Koper: UP, ZRS, Znanstvena založba Annales.
44. Sandin, B., Josefsson, J. Hanson, K., & Balagopalan, S. (2023). *The Politics of Children's Rights and Representation* [pdf]. Pridobljeno 8. 11. 2023 s DOI:10.1007/978-3-031-04480-9
45. Skoglund, J., Thörnblad, R., & Holtan, A. (2022). *Childhood in Kinship Care: A Longitudinal Investigation* [pdf]. Pridobljeno 8. 11. 2023 s DOI:10.4324/9781003231363
46. Spyrou, S. (2011). The limits of children's voices: From authenticity to critical, reflexive representation. *Childhood*, 18(2), 151–165. Pridobljeno 1. 10. 2023 s DOI:10.1177/0907568210387834
47. Sudarsan, I., Hoare, K., Sheridan, N., & Roberts, J. (2022). Giving voice to children in research: The power of child-centered constructivist grounded theory methodology. *Research in Nursing & Health*. 45(4), 488–497. Pridobljeno 9. 11. 2023 s DOI:10.1002/nur.22231
48. Toros, K. (2021). Children's Participation in Decision Making From Child Welfare Workers' Perspectives: A Systematic Review. *Research on Social Work Practice*, 31(4), 367–374. Pridobljeno 30. 6. 2023 s DOI:10.1177/1049731520984844
49. Toros, K., & Falch-Eriksen, A. (2021). "I do not want to cause additional pain ..."–child protection workers' perspectives on child participation in child protection practice. *Journal of Family Social Work*, 24(1), 43–59. Pridobljeno 20. 7. 2023 s DOI:10.1080/10522158.2020.1833396
50. Treisman, K. (2017). *Working with Relational and Developmental Trauma in Children and Adolescents*. London, New York: Routledge.

9 PRILOGE

9.1 SMERNICE ZA INTERVJU

- Kaj razumete pod pojmom "glas otroka v procesu podpore in pomoči"?
- Kako bi opredelili svojo vlogo (kot socialne delavke) v procesih podpore in pomoči otroku?
- Kaj menite, da so glavne potrebe otroka v procesu podpore in pomoči?
- Kako vključevanje otroka prispeva k želenim izidom?
 - Kaj je drugače, če v procesu podpore in pomoči sodeluje tudi otrok?
 - Kaj otrok (s svojo participacijo) prispeva v proces podpore in pomoči?
- Na kakšne načine sodelujete z otroki, ki ne zmorejo ustrezno ubesediti svojih želja, mnenj, potreb?
- Pri svojem delu se pogosto srečujete tudi z otroki z različnimi travmatičnimi izkušnjami. Na kakšne načine sodelujete z njimi?
- Kako pa v sodelovanju z družino varujete otrokov glas, skrbite za to, da se sliši tudi glas otroka?
- V katerih primerih otroka vključite v pogovor?
- V katerih primerih otroka v pogovor ne vključite in se pogovarjate le s starši?
- S kakšnimi izzivi se soočate pri pogovoru z otrokom?
- Na katera znanja se opirate v procesih podpore in pomoči otrokom?
 - Katere metode/tehnike uporabljate?
 - K čemu prispevajo ta znanja?
- Katera znanja bi še potrebovali?

9.2 OSNO KODIRANJE

OTROK

- Otrokove pravice
 - Biti informiran o procesu (A68) (K11)
 - Biti informiran o pomembnih zadevah (A69)
 - Pravica do pomoči (E22)
 - Pravica vedeti (A70) (G1)
 - Pravica do izbire (E55)
 - Pravica do varovanja vsebine pogovora (H102) (E45)
- Otrokove potrebe
 - Univerzalne (A49) (K21) (B27)
 - Temeljne (A53)
 - Različne glede na starost (A54) (C27) (E58)
 - Različne glede na obdobja (K23) (B29)
 - Individualne potrebe (E19) (H22) (E57)
 - Zdravje (C17)
 - Telesni razvoj (H24)
 - Psihološki razvoj (H25)
 - Izobraževanje (C18)
 - Zaščita (K25) (H12) (B33)
 - Varnost (A50) (D24) (H18) (K22) (K24) (B28) (B31)
 - Varen dom (D27) (H23) (B32)
 - Stabilnost (H20)
 - Predvidljivost (H21)
 - Ljubezen (A51) (E41)
 - Sprejetost (A61) (E39) (D25) (G26)
 - Ne obsojan (A52)
 - Pripadnost (D26) (D28)
 - Povezanost (H31)
 - Socialni stiki (C19) (D29) (H30)
 - Spoštovanje (E40) (E49)
 - Potrditev (E61)
 - Bližina (A52) (K46)
 - Biti slišan (A55) (E5) (E42) (H19) (B30)
 - Biti viden (A56) (E6)
 - Biti upoštevan (A60) (E43)
 - Da je socialna delavka v redu (K52)
- Odnos z otrokom
 - Način pridruževanja otroku
 - Občutljivo pridruževanje (E24) (K17) (H121) (A57) (A113) (B11)
 - Približati se otroku (E47)
 - Poslušanje (K6) (A126)
 - Sprejemanje otroka (E54) (B23)
 - Zanimanje za otroka (B21)
 - Sproščenost (K47) (H42) (H71) (A101)
 - Humor (A64) (A100) (E25)
 - Kulturna občutljivost (E48)
 - Raziskati otrokove interese (D102)

- Način povezovanja z otrokom
 - Igranje (A58)
 - Branje (A59)
 - Sprva povezovanje s starši (E28)
 - Otrokova govorica (A63)
 - Pogovor o osebnih temah (A66)
 - Dati priložnost, da spregovori (E26)
- Način vzpostavljanja odnosa
 - Srečati se z otrokom (H3)
 - Prek igre (D101) (H43)
 - Prek staršev (D103)
 - Prek obiska na domu (A133)
- Ohranjanje odnosa
 - Biti dostopen (K20) (K48)
 - Medsebojno zaupanje (E51) (K51)
 - Imeti stik z otrokom (G23)
 - Možnost, da ubesedi občutke (K30) (D22)
 - Vzdrževati negujoč odnos (C32)
 - Zavedanje pomena kakovostnega odnosa (K19) (B17) (B20)
- Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb
 - Metode dela
 - Smiselno umestiti metode v proces (A111)
 - Biti z otrokom tu in zdaj (A103)
 - Odprta vprašanja (A112) (D67)
 - Fokus na otrokove interese (D74)
 - Brez fizičnih ovir (D70)
 - Spoštovati osebni prostor (D71)
 - Prepoznavanje potreb prek neverbalne komunikacije (A114)
 - Prepoznavanje potreb prek joka (A115)
 - Prepoznavanje potreb prek interakcije s starši (A116) (E91)
 - Vprašanje o čudežu (D76)
 - Številska lestvica (K58)
 - Igra (A102) (E95) (D61) (K62) (B63)
 - Prosta igra (A110)
 - Igrače (A106) (K60) (H35) (H116) (B66)
 - Lutke (K59) (G37) (H115) (H117)
 - Družabne igre (E102) (K61) (H36) (H69) (H70) (B65)
 - Druženje (H37) (H111)
 - Praznovanje (H38)
 - Karte prijateljstva (A104) (E101) (G38) (H119)
 - Razpoloženske karte (A105) (E100) (K57) (H118) (B64)
 - Lego kocke (A107) (D64) (K55)
 - Sestavljanke (A108)
 - Pobarvanke (A109)
 - Risanje (D63) (G36) (K56) (H114)
 - Družinsko drevo (K54)
 - Način sodelovanja
 - Obisk na domu (E92) (G59) (H56) (H92) (H72) (H112)
 - Raziskati, kaj otrok sporoča (E93)
 - Pogovor o sproščenih temah (E94) (D62) (D72) (K53) (B60)

- Postopoma graditi zaupanje (D65)
- Prepoznavanje potreb skozi igro (D66)
- Večja fleksibilnost (E97)
- Načrtovanje pogovora (D73)
- Mobilna služba (E98) (H128)
- Izven pisarne (E99) (K83) (H120)
- Otrok, ki je doživel travmo
 - Izkušnje sodelovanja
 - Travma v veliko primerih (A117) (H80)
 - Pomembno poznavanje travme (E112)
 - Odpornost (G41)
 - Metode dela
 - Postavljanje odprtih vprašanj (E107)
 - Risanje (C62)
 - Predelovanje travme (B57)
 - Podpora psihologa (E109) (C59) (G39)
 - Terapevtske oblike podpore (C64)
 - Sodelovanje s pedopsihiatri (C67)
 - Sodelovanje s šolo (C68)
 - Druge oblike podpore (C72)
 - Razbremenitev (E115) (C69)
 - Redno spremljanje (C65)
 - Podpreti starše pri soočanju s travmo (H88)
 - Način sodelovanja
 - Vzpostaviti zaupen odnos (A118)
 - Gradnja zaupanja (A125) (K68)
 - Biti otrokov zaveznik (A119)
 - Začutiti otroka (A120)
 - Pridružiti se otroku tu in zdaj (K69) (B18)
 - Zagotoviti več občutka varnosti (E104) (G44) (K70) (H82) (B71)
 - Možnost, da se otrok varno naveže (E144)
 - Stabilnost v odnosu (H83)
 - Občutek nadzora nad življenjem (E111)
 - Zaščititi otroka pred sistemom (G43)
 - Več občutka sprejetosti (E105) (E110) (B72)
 - Senzibilnost (E106)
 - Pristop, utemeljen na razumevanju travme (K64)
 - Odvzeti odgovornost za travmatični dogodek (H85)
 - Prilagoditi glede na stopnjo travmatiziranosti (C61)
 - Manjkrat govoriti o travmi, da ni posledic (G42)
 - Govoriti toliko, kot otrok želi (K66)
 - Otroka ne retravmatizirati (E113) (B68)
 - Normalizacija (K67) (K72)
 - Kompleksno delo (A41) (C66)
 - Intenzivno sodelovanje ob stiskah (C70) (H86)
 - Dati vedeti, da je pomemben (A121)
 - Prisluhniti otrokovih zgodbi (E108) (K65) (B74)
 - Recipročnost sodelovanja (A122)
 - Timsko odločanje (C63) (G45)
 - Vstopati v odnos kot človek (A123)

- Zavedanje pomena odnosa za soustvarjanje rešitev (A124)

OTROKOV GLAS

- Udejanjanje otrokovega glasu
 - Odvisno od socialne delavke (A19)
- Pogostost udejanjanja
 - V vseh postopkih (A20)
- Udejanjanje v praksi
 - Udejanjanje v Sloveniji
 - Hiša za otroke (E11) (G40) (G46)
 - Področje se izboljšuje (E14)
 - Možnosti izboljšave (E15)
- Definicija otrokovega glasu
 - Vidik socialnih delavk
 - Zagovorniki otroka (E1)
 - Otrokov glas je otrokova pravica (A18)
 - Izražanje pričakovanj do socialne delavke (A8)
 - Vzpostavljanje odnosa z otrokom (A5)
 - Zaščititi otroka (H4)
 - Otrok je informiran (G2)
 - Pomemben del sistema (H8) (K2)
 - Otrok je izhodišče (C26) (C3) (D8) (K3)
 - Ne le prisotnost otroka (A9)
 - Ne le formalna vključenost (A10)
 - Delovanje v korist otroka (C2) (D7) (C11) (G33)
 - Kako doživljamo otroka (H1)
 - Otrok kot ekspert iz izkušenj (H139)
 - Sodelovanje otroka (E3) (G3) (K1)
 - Zagotoviti otrokov glas (E2) (B1)
 - Otrok je slišan (G50)
 - Poznavanje otroka (A4)
 - Omogočiti izražanje pričakovanj (A6)
 - Izražanje pričakovanj do družinskih članov (A7)
 - Prepoznavanje otrokovih želja in potreb (A3)
 - Upoštevanje otrokovih potreb (C1) (G4)
 - Upoštevanje otrokovih pravic (C4)
 - Upoštevanje otrokove starosti (K9) (B6)
 - Otrok ne želi prevzeti glavne vloge pri odločanju (A78)
- Pomen otrokovega glasu
 - Področje
 - Vsa področja (E4)
 - Rejništvo (E9)
 - Namestitev v zavod (E10)
 - Področje zaščite (E7) (B9)
 - Odvzem otroka (E8)
- Vključevanje otroka v proces
 - Pogostost vključevanja
 - V vseh primerih (A132) (E27) (E122) (D47) (K78) (B82)
 - Aktivno vključevanje (D37)
 - Skozi celoten proces (D44)

- Del pogovora (C95) (H61)
- Razlog vključevanja
 - Razume proces (C94) (D45) (H97)
 - Sprejemanje dogovorov (G60) (D84) (H63)
 - Spremembe v otrokovem življenju (C45) (D87) (H96)
 - Področja, ki bistveno vplivajo na otrokovo življenje (C90) (G56) (H99) (B83)
 - Otrok je del procesa (G27) (K79) (B4)
 - Otrok je del družinskega sistema (G57)
 - Pobuda otroka (H107)
 - Smiselno vključiti (C38)
 - Pooblastila CSD (C89)
- Razlog ne vključevanja
 - Mlajši otrok (C42) (D13) (D97)
 - Nadaljnje reševanje ni potrebno (E124), (D95)
 - Ukrepi za zaščito otroka (A134)
 - Smiselno je delo s starši (A135)
 - Ogroženost (A136) (C96) (D98) (H106) (B87)
 - Izpostavljenost (C97) (D94)
 - Stiska (A137)
 - Obremenitev (C103) (E125) (D96) (G62) (H105) (K82)
 - Otrok odklanja sodelovanje (C98) (C100)
 - Odklonsko vedenje (C99)
 - Problem staršev (C102)
 - Smiselno je delo s starši (E123) (G61) (H103)
 - Konflikt med staršema (C105) (D77) (G63) (K5) (K81) (B84) (B86)
 - Prevelika odgovornost za ravnanje staršev (A138)
 - Otrok kot sredstvo manipulacije (D9) (D88) (K80)
- Posredno vključevanje
 - Tudi ko ni prisoten (A140)
 - Naknadna seznanitev (C104)
 - Prek zagovornika (H101)
 - Prek pomembnih drugih (G32) (C93) (H86)
 - Prek odraslih (G34) (A142) (H67)
 - Prek staršev (D83) (B61)
 - Prek drugih ustanov (H76)
 - Podpora sistema je podpora otroka (A141) (C92)
 - Podpora staršem pri razumevanju otroka (D86)
 - Navidezno uprizoriti otrokovo prisotnost (D78)
 - Prek izvedeniških mnenj (G31)
 - Malo informacij od drugih oseb (G54)
- Otrokova participacija
 - Način izvedbe
 - Soglasje staršev (E20)
 - Varovanje otrokovega glasu
 - Seznanimo starše (K74) (E117)
 - Ustavimo starše (K75)
 - Omogočiti prostor za izražanje (K77) (E121) (A130) (B80)
 - Spodbuda, da govori o sebi (H100)
 - Verbalno in neverbalno omogočiti prostor za izražanje (A127)
 - Spodbuditi dialog med otrokom in staršem (B79)

- Preusmeritev pozornosti na otroka (A129)
- Povabiti otroka v sodelovanje (E118)
- Prosim starša, da zapusti pogovor (E119)
- Ločen pogovor (E31) (C106) (D12) (D81) (G51) (E120) (K76) (B78)
- Pogovor brez vednosti staršev (G53) (H110)
- Zavedanje, da je v središču pozornosti otrok (A128) (B5)
- Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči
 - Vse je drugače (A83) (E67)
 - Pomemben prispevek (E85) (K42)
 - Otrok izpostavi pomembne teme (K37)
 - Otrokova instrumentalna definicija (E56) (K39) (K41)
 - Pripomore k reševanju izzivov (E82) (D52)
 - Drugačna perspektiva (E80) (A23) (A26) (A88) (D49) (H33) (H40) (H48) (K33) (B45)
 - Spremenjen pogled na situacijo (A25) (H39)
 - Izražanje želja (C43) (C91) (G11) (G35) (H47) (H62)
 - Pomoč pri odločanju (A86)
 - Izražanje strahov (G30)
 - Otrok se spreminja (D55) (H51)
 - Prepoznavanje svojega deleža v rešitvi (D17) (D57)
 - Skupno načrtovanje pomoči (A87) (C37) (D41) (D48) (D50) (K40)
 - Vpliv na načrt pomoči (A91) (H49)
 - Pripomore k napredku procesa (C40)
 - Pripomore k napredku družine (C41) (D56)
 - Pripomore k izboljšanju družinske dinamike (E81)
 - Prevezemanje dela odgovornosti (E78) (D54)
 - Vpliv na izid procesa (A85) (C56) (H50) (B59)
 - Konstruiranje rešitve zase (A92)
 - Strokovnjaki otroka bolj razumejo (A84)
 - Strokovnjaki verjamejo otrokovi zgodbi (A24)
- Pomen participacije
 - Pomembno za socialno delo (A17)
 - Pomembna izkušnja za otroka (A16)
 - Spoznavanje (A95)
 - Pridruževanje (A96)
 - Zadovoljstvo otroka (D58) (B53) (B85)
 - Otrokova samozavest (D59) (B54)
 - Večji nadzor nad svojim življenjem (B57)
 - Soustvarjanje rešitev (A98) (E71) (C109) (D23) (D46) (G29) (D51) (H53) (B56)
 - Boljše razumevanje procesa (E68) (G28)
 - Boljše razumevanje okoliščin (D18)
 - Boljše razumevanje otrokovega doživljanja (D89)
 - Razvidnost družinskih procesov (B58) (D16)
 - Razvidnost družinske dinamike (A93) (E32) (E69) (E116) (H44) (H46)
- Izzivi
 - Izzivi pri udejanjanju otrokovega glasu
 - Potreba po zagovorniku zaradi ne udejanjanja pravic (A2)
 - Začetek sodelovanja (A144) (H52)
 - Vzpostavitev odnosa z otrokom (A13) (A146) (K86) (D100)
 - Vzpostavitev odnosa z mlajšim otrokom (H41)

- Soustvariti načrt pomoči (C114)
- Otrok, ki ne govori (E90) (G64) (E103) (K45) (K84) (B88)
- Otrok ne izrazi želje (A11)
- Otrokova želja mu ni korist (C108) (B91)
- Otrok izraža nerealno pričakovanje (C107) (C111) (G13) (E133)
- Otrok s posebnimi potrebami (K85)
- Dojemanje socialnih delavk kot »drugega« (A12)
- Biti v stiku s sabo (A145)
- Izpeljati pogovor (A147)
- Hitro odzivanje (C115)
- Zdržati z otrokovo stisko (C112) (B76) (B90)
- Dolg proces sodelovanja (A14) (G55)
- Sistem ni pripravljen (C50) (E129)
- Zahtevne teme (C113) (E127)
- Zdržati s tišino (K49)
- Področje duševnega zdravja (E126)
- Odpor institucij do CSD (A148)
- Pomanjkanje časa (E96) (D69)
- Pomanjkanje kapacitet (E132) (D68) (H78)
- Izzivi pri varovanju otrokovega glasu
 - Visoko konfliktna razveza (A131)
- Izzivi pri sodelovanju z družino
 - Pomanjkanje starševskih kapacitet (E63)
 - Nemoč staršev (E131)
 - Neprostovoljne interakcije (K113)
 - Otrok je viden ko problem (E64) (B81)
 - Pridobiti soglasje staršev (E30) (H109)
 - Starši preprečujejo, da bi prevzel odgovornost (E77)
 - Starši otroka preglasijo (G52) (D85)
 - Starš ne prevzame odgovornosti za otroka (E65)
 - Prelaganje odgovornosti na CSD (E66)
 - Razmejitev vsebine srečanj (E128) (B89)

SOCIALNO DELO

- Vloga socialnega dela
 - Zagovorniki otrokovih pravic (A1)
 - Glas otroka v postopku (C87)
- Proces podpore in pomoči
 - Vloga socialne delavke
 - Pogovor (A99)
 - Pogovor z otrokom (E18) (G6) (H34) (E149)
 - Razbremenilni pogovor (D90) (G15) (B70)
 - Pomoč in podpora (E130) (C8) (C31) (C76) (G7) (K15)
 - Podpora otroku (C9) (C33) (H26) (K35) (B14)
 - Podpreti otroka pri delovanju v odnosih (D125) (K27)
 - Podpora pri socializaciji (B25) (B35)
 - Podpora otroku pri prevzemanju odgovornosti (G17)
 - Podpora pri sprejemanju situacije (K26) (B34)
 - Konkretna podpora otroku (K29)
 - Podpora pri zastopanju na sodišču (C88)

- Koordinacija procesa (C52) (E83) (H60) (B15)
- Timsko delo (C14) (H59) (H142)
- Sodelovanje z drugimi strokovnjaki (C74) (H79) (K12) (B26) (B40)
- Vključevanje psihologa (C6) (H77)
- Ustvariti kontekst za soustvarjanje (E86)
- Usmerjanje sodelujočih v potrebe otroka (C12)
- Svetovanje (E84) (E70)
- Informirati otroka (A72) (D14) (D19) (H104) (K10)
- Informiranje o procesu (C46) (D3) (G21) (C110) (B36)
- Informirati otroka o njegovih pravicah (G18)
- Vzpostavitev odnosa z otrokom (A15) (E17) (K16)
- Dogovor o sodelovanju (E72)
- Varen kontekst (A45) (K18) (K34)
- Soustvarjanje pomoči (E73)
- Upoštevati otrokov glas (D92)
- Varovati otrokov glas (C79)
- Pojasniti svojo vlogo (E36) (A143) (H84)
- Odgovoren zaveznik (A27)
- Biti zaupnik (A30)
- Osebno vodenje procesa (C13) (H134)
- Prilagajanje procesa otroku (A94) (E88) (D75) (H98)
- Individualen pristop (E34) (C34) (C60) (G5) (C51) (B67)
- Individualen načrt (C36)
- Otroku primerno razložiti (A89) (D2) (G16)
- Otroka varno vključiti v proces (A139) (D10) (D40) (D91) (H108) (K73) (B2)
- Obdržati otroka v sodelovanju (E89)
- Zagotoviti pozitivno izkušnjo sodelovanja (B3)
- Odzivanje (A28) (E50) (C77)
- Slišati otroka (D93) (H2) (B37) (B73)
- Uglaševanje (A29) (E44)
- Zrcaljenje (A33)
- Validacija (A34)
- Raziskovanje otrokovega sveta (K7) (B12)
- Razumeti otrokov svet (D99) (B35) (B51)
- Dostopnost (A35) (A47) (D21) (G25) (B22)
- Osredotočenost na sedanjost (C29)
- Gradnja odnosa (A67) (E16) (B19)
- Spoštovanje različnosti (E46)
- Prisluhni otroku (A48) (A81) (C75) (G14) (H27) (K31) (B10)
- Preverjanje otrokovega počutja (E35) (G24)
- Prepoznavanje vedenja kot potrebe (D30) (D31) (H11)
- Razumevanje okoliščin otrokovega vedenja (D122)
- Občutljivo prepoznavati otrokove potrebe (A42) (C10) (D60) (G10) (G12) (H5) (H73) (K63)
- Prepoznati otrokove razvojne potrebe (H6)
- Razumeti otrokove potrebe (C28)
- Prepoznavanje potreb, ki jih otrok ne prepozna (C44)
- Upoštevati otrokove individualne potrebe (A31)
- Ne predvidevati potreb (A32) (B50)
- Načrtovanje ustrezne podpore (A36) (C39) (B39)

- Senzibilno načrtovanje korakov (C48) (C81) (K32)
- Spremljanje otroka (G58) (E151)
- Razvidnost procesa (G22)
- Raziskovati otrokove interese (E59) (C47)
- Raziskovati vzroke situacije (C30) (H15)
- Soraziskovanje možnosti za spremembe (E87) (C16) (H16)
- Praktična in konkretna podpora družini (A37)
- Zagotoviti, da je otrok dobro (A38)
- Omogočiti otroku zdrav razvoj (H28)
- Ne travmatizirati (E12) (C78)
- Ne obremenjevati otroka (A71)
- Razbremeniti otroka (A39) (E13) (E37) (D5) (D11)
- Zmanjšati otrokovo stisko (E38)
- Krepitev moči (C35) (D34) (B48)
- Raziskovanje virov moči (K36)
- Spodbude (A40) (E60) (H32)
- Proslavljanje (H135)
- Ceniti majhne korake (K114)
- Krepitev socialne mreže (H29)
- Spremljati verbalno komunikacijo (A43) (H9)
- Zaznati neverbalno komunikacijo (A44) (E29) (E33) (H10)
- Kontekst, kamor se otrok vrača (A46) (D20) (K50)
- Podeliti svojo izkušnjo (A65)
- Opredeliti uresničljive korake (A73)
- Razložiti neuresničljivo (A74)
- Izražanje razumevanja (A75)
- Vzeti otroka resno (A76) (H90)
- Upoštevati otroka kot enakovrednega (A77)
- Upoštevanje otrokovih želja (A79) (D6)
- Zaščita otroka (A80) (H89) (B47)
- Varovanje otrokovih koristi (H14)
- Ne nalagati prevelike odgovornosti (A82)
- Krepitev staršev
 - Podpora družini je tudi podpora otroku (A97) (C15) (C83) (C101) (D124) (H113)
 - Sodelovanje s starši (D39) (H58) (B7)
 - Usmerjanje staršev (E62) (E75) (C82) (D33)
 - Senzibilizirati starše (A90)
 - Podpora pri pogovoru z otrokom (D42)
 - Podpora pri skrbi za otroka (H13) (D80)
 - Podpora, da sama sebe slišita (D79)
 - Podpora pri prepoznavanju otrokovih potreb (D32) (D35) (H91)
 - Podpora pri zagotavljanju varnosti (D36)
 - Usmerjanje staršev, da bi otrok prevzel odgovornost (E79)
- Delo z družino
 - Delo s celotno družino (H55) (K8) (K14) (K43) (B13)
 - Spremljanje družinske dinamike (D123) (H45)
 - Pomoč in podpora družini (C71) (H7) (B24) (B52)
 - Posrednik med otrokom in starši (D82) (B46)
 - Delo z vsemi vključenimi družinami (C5)

- Zavzemanje, da otrok ostane v družini (G9)
- Sodelovanje otroka odvisno od sodelovanja staršev (H54) (B77)
- Preverjanje skupnih dogovorov (E74)
- Držati se skupnih dogovorov (E76)
- Intenzivno delo z družino (C80)
- Minimalen poseg v družino (G8) (H17)
- Sprememba pri starših se odraža na otroku (D121)
- Sodelovanje z institucijami
 - Sodelovanje z deli sistema (C20)
 - Šola (C21) (D38) (K13) (H64) (B8) (B41) (B44)
 - Vrtec (C22) (H66)
 - Obšolske dejavnosti (C23)
 - Zdravstvo (C24) (H65) (B43)
 - Zdravilišče Rakitna (H122)
 - Terapevti (C25) (H74)
 - Psihologi (H123) (D43)
 - Pedopsihiatri (H124)
 - Strokovni centri (H57)
 - Svetovalnice (H125) (H75)
 - Prostovoljci (H127)
 - Župnik (H126)
- Otrokovo doživljanje
 - Stiska (E21) (G20) (C53)
 - Strah (G19)
 - Negotovost (C54)
 - Nezaupanje (C55)
 - Umik (C58)
 - Odpor (C57)
 - Neslišnost doma (E52)
 - Počuti se varno (D53)
 - Pomanjkanje varnosti doma (E53)

ZNANJE ZA RAVNANJE

- Pridobljeno znanje
 - Socialno delovna znanja (A149) (E152) (D15) (D105) (H129) (K89)
 - Jezik socialnega dela (E139)
 - Znanje o delovnem odnosu (E23) (E134) (C118) (D104) (G70) (H130) (K90) (B16) (B92)
 - Koncept soustvarjanja (C119)
 - Znanje o načrtovanju podpore (K100) (C131)
 - Znanje o delu z družinami (E143) (C116) (D110) (G68) (G82) (K93) (B94)
 - Znanje o pogovoru z otrokom (C117) (G69)
 - Znanje o družinski dinamiki (E146)
 - Znanje o vlogah družinskih članov (E144)
 - Znanje o komunikaciji (E145) (C124)
 - Vzpostavljane varnosti (A151)
 - Dogovor o sodelovanju (E138)
 - Pridruževanje sogovornikom (E136), (K91)

- Ravnanje s sedanjostjo (E150) (C121)
- Usmerjenost k rešitvi (E137)
- Znanje o krepitvi moči (A150) (E135) (E140) (E153) (C120) (H131) (B93)
- Etika udeležnosti (A153) (C134) (K92)
- Etika socialnega dela (H132)
- Načelo zaupnosti (A152)
- Načelo interpozicije (H151)
- Znanje o otroku (G72) (K94) (K99) (C7)
- Znanje o razvoju otroka (E156) (G67) (A157) (B49) (B96)
- Znanje o mladostnikih (D112) (G80)
- Znanje o izzivih v odraščanju (C128) (G75)
- Znanje o razvoju možganov (E157) (D113) (K102)
- Teorija navezanosti (A155), (E154)
- Znanje o travmi (A158) (E141) (G71) (H81) (H133) (K95) (B69) (B979)
- Znanje o nasilju (K96)
- Znanje o ogroženosti otroka (C126)
- Znanje o medvrstniškem nasilju (C127)
- Znanje o otrocih s posebnimi potrebami (E142)
- Psihološka znanja (K101)
- Znanje o motnjah (E155) (H143)
- Znanje o odvisnostih (H137) (K97) (K103) (G77)
- Znanje s področja duševnega zdravja (G76)
- Dodatna izobraževanja (K87)
- Terapevtske smeri (C122)
- Transakcijska analiza (C123)
- Gestalt terapija (C125)
- Znanje o timske delu (C133)
- Pravna znanja (A159)
- Družbena omrežja (G78)
- Nove oblike komunikacije (G74) (H138) (K104)
- Intervizija (A168) (E147) (H140) (K106) (B99)
- Supervizija (A156) (E148) (H141) (K105) (B98)
- Praktične izkušnje
 - Študijska praksa (D111) (B95)
 - Sensitivity trening (D109)
 - Vodenje terapevtskih taborov (D107)
 - Praktična znanja dela z otroki (D106) (D108)
 - Aktivnosti z otroki (D106)
- Prispevek znanj
 - Boljši delovni odnos (A163) (K108)
 - Boljša vzpostavitev odnosa (A165) (D116)
 - Razumevanje otroka (D118) (G83)
 - Razumevanje vlog v delovnem odnosu (H150)
 - Razumevanje družinskih članov (A164)

- Strokovnost (D117) (H146) (K110) (B100)
- Ustrezna podpora otroku (A160) (D120) (G86) (G84) (K111) (B101)
- Ustrezna podpora družini (A162) (C132) (H152) (K109) (K112) (A154) (B102)
- Ustrezna podpora staršem (K118) (D115)
- Uspešno načrtovanje korakov (C49) (K107)
- Boljša zaščita otroka (A161)
- Ustrezen odziv v procesu podpore (G85)
- Usmerjenost k rešitvam (H144)
- Fleksibilnost (A166)
- Odgovornost (H145) (H149)
- Samozavest (C129) (D119) (H148) (K88)
- Krepitev moči uporabnikov (A170)
- Delovati v korist uporabnikov (H147)
- Prepoznavanje potreb uporabnikov (C130)
- Pravično ravnanje do uporabnikov (A169)
- Zadovoljstvo uporabnikov (B104)
- Razbremenitev socialnih delavk (B103)
- Oceniti lastno kompetentnost (C73)
- Potrebna znanja
 - Nadgradnja znanj (A167) (G79) (H136) (H153) (H155)
 - Obnavljanje znanj (G73) (K119) (K98)
 - Nevrologija (A174)
 - Znanje o razvoju otrokovih možganov (A175)
 - Znanje o razvojnih potrebah otroka (H154)
 - Znanje o nasilju (K116)
 - Znanje o zlorabah (K117)
 - Znanje o otroku z izkušnjo spolne zlorabe (A173) (D127) (G65) (G87)
 - Znanje o otroku s travmo (D126) (G66)
 - Znanje o odklonskem vedenju (K120) (B105)
 - Znanje o odvisnostih (B106) (E159)
 - Psihološka znanja za delo z otrokom (E161) (A171) (C135)
 - Psihološki pogovor z otrokom (A172)
 - Znanje o otroku, ki ne izraža čustev in potreb (E160) (G88)
 - Znanje o tehnologijah (K115) (B107)
 - Znanje o aktualnih izzivih (G81) (D114)
 - Terapevtska znanja (E158)
 - Kontinuirana izobraževanja (C136) (B108)

SODNE PRAKSE

- Upoštevanje otroka
 - Spremeni izid obravnave (A22)
- Izzivi glede otrokovega glasu
 - Neinformiranost odvetnikov o koristi otroka (H94)
 - Neupoštevanje otrokovega glasu (H93) (A21) (C84)

- Neupoštevanje mnenja CSD (C85)
- Socialne delavke kot zagovornice (G49)
- Odvetniki zagovarjajo starše (C86) (G48)
- Postopki dodatna travma (H87)
- Udejanjanje otrokovega glasu
 - Potreba po otrokovem odvetniku (H95) (G47)

9.3 ODPRTO KODIRANJE

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
A1	Ja, sama sem tudi zagovornica otrok pri varuhu človekovih pravic	Zagovorniki otrokovih pravic	Vloga socialnega dela		SOCIALNO DELO
A2	in menim, da dejansko v Sloveniji tak varuh ne bi bil potreben, če bi se bi se koncept otrokovega glasu dosledno udejanjal. Varuh človekovih pravic je pri nas institut, ki nadomešča, da se otrokove pravice uresničujejo.	Potreba po zagovorniku zaradi ne udejanjanja pravic	Izzivi pri udejanjanju otrokovega glasu	Izzivi	OTROKOV GLAS
A3	Pod pojmom glas otroka razumem, da ti veš, kaj otrok hoče, kaj si želi zase in za svoje življenje.	Prepoznavanje otrokovih želja in potreb	Vidik socialnih delavk	Definicija otrokovega glasu	OTROKOV GLAS
A4	Bolj kompleksen odgovor bi bil celovito poznavanje otroka,	Poznavanje otroka	Vidik socialnih delavk	Definicija otrokovega glasu	OTROKOV GLAS
A5	navezovanje kontakta z otrokom	Vzpostavljanje odnosa z otrokom	Vidik socialnih delavk	Definicija otrokovega glasu	OTROKOV GLAS
A6	in potem dejansko tudi otroku omogočiti, da izrazi pričakovanja,	Omogočiti izražanje pričakovanj	Vidik socialnih delavk	Definicija otrokovega glasu	OTROKOV GLAS
A7	kaj si želi od družine,	Izražanje pričakovanj do družinskih članov	Vidik socialnih delavk	Definicija otrokovega glasu	OTROKOV GLAS
A8	pa tudi od nas, strokovnih delavcev.	Izražanje pričakovanj do socialne delavke	Vidik socialne delavke	Definicija otrokovega glasu	OTROKOV GLAS
A9	Na centrih za socialno delo včasih mislimo, da je otrokov glas le to, kot da je otrok le prisoten, včasih je to tudi dovolj.	Ne le prisotnost otroka	Vidik socialnih delavke	Definicija otrokovega glasu	OTROKOV GLAS
A10	Pogosto se mi zdi, da nekdo le obkljuka, evo, otroka sem vključil in to je potem zaključena zadeva, gremo dalje. Ampak ni to dovolj,	Ne le formalna vključenost	Vidik socialnih delavk	Definicija otrokovega glasu	OTROKOV GLAS
A11	ker niso otroci vsi naštimani, da nam bodo povedali, kaj želijo,	Otrok ne izrazi želje	Izzivi pri udejanjanju otrokovega glasu	Izzivi	OTROKOV GLAS
A12	ker smo mi za njih najprej tujci, tega se je potrebno zavedati,	Dojemanje strokovnih delavk kot »drugega«	Izzivi pri udejanjanju otrokovega glasu	Izzivi	OTROKOV GLAS
A13	zato pa se otrokovega glasu ne da kar slišati in potem kar upoštevati.	Vzpostavitev odnosa z otrokom	Izzivi pri udejanjanju otrokovega glasu	Izzivi	OTROKOV GLAS
A14	To je dolg proces sodelovanja	Dolg proces sodelovanja	Izzivi pri udejanjanju	Izzivi	OTROKOV GLAS

			otrokovega glasu		
A15	in pomembno je, kako se tega lotimo.	Vzpostavitev odnosa z otrokom	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
A16	Kljub vsemu je vključevanje otroka v pogovor in celoten proces pomembna izkušnja zanj	Pomembna izkušnja za otroka	Pomen participacije	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
A17	in tudi za nas.	Pomembno za socialno delo	Pomen participacije	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
A18	Mislim, da je upoštevanje otrokovega glasu njegova pravica,	Otrokov glas je otrokova pravica	Vidik socialnih delavk	Definicija otrokovega glasu	OTROKOV GLAS
A19	se mi pa zdi, da je udejanjanje glasu vedno bolj neka dobra volja socialne delavke,	Odvisno od socialne delavke	Udejanjanje otrokovega glasu		OTROKOV GLAS
A20	ki pa jo bi morala udejanjiti v vseh postopkih.	V vseh postopkih	Udejanjanje otrokovega glasu		OTROKOV GLAS
A21	Imam razne izkušnje na sodiščih, ko otroka res redko povabijo na razgovor,	Neupoštevanje otrokovega glasu	Izzivi glede otrokovega glasu		SODNE PRAKSE
A22	ko pa je vključen, pa lahko njegova beseda drastično spremeni pogovor.	Spremeni izid obravnave	Upoštevanje otroka		SODNE PRAKSE
A23	Imela sem eno izkušnjo, ko sodnica, dokler otrok ni povedal, ni verjela glede nasilja, potem, ko je to izrazil otrok, pa je verjela njegovi zgodbi. Spremenila je pogled na zadevo, ravno za otrokove izkušnje. Tako se verjetno dogaja tudi pri socialnih delavkah, da če vključijo otroka, je lahko zgodba povsem drugačna.	Drugačna perspektiva	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
A24	potem, ko je to izrazil otrok, pa je verjela njegovi zgodbi.	Strokovnjaki verjamejo otrokovi zgodbi	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
A25	Spremenila je pogled na zadevo, ravno zaradi otrokove izkušnje.	Spremenjen pogled na situacijo	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
A26	Tako se verjetno dogaja tudi pri socialnih delavkah, da če vključijo otroka, je lahko zgodba povsem drugačna.	Drugačna perspektiva	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
A27	Predvsem se trudim, da sodelujem z otroki in mladimi, da sem odgovorna zaveznica otroka,	Odgovoren zaveznik	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
A28	se je nanj odzivati,	Odzivanje	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO

A29	uglaševati,	Uglaševanje	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
A30	biti njegova zaupnica.	Biti zaupnik	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
A31	Pomembno je izhajati iz otrokovih specifičnih potreb, ne smemo pavšalno poznati potrebe	Upoštevati otrokove individualne potrebe	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
A32	in reči: »Aha, verjetno on zdaj potrebuje to.«	Ne predvidevati potreb	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
A33	Pomembno je otroka zrcaliti	Zrcaljenje	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
A34	in validirati	Validacija	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
A35	ter predvsem kot strokovni delavci biti dostopni	Dostopnost	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
A36	in v okviru procesa podpore in pomoči načrtovati ustrezno podporo,	Načrtovanje ustrezne podpore	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
A37	ki ne bo le na papirju, ampak bo praktična in za otroka v pomoč.	Praktična in konkretna podpora družini	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
A38	Včasih je manj rešitev dovolj, da je otrok dobro – ni potrebno ne vem kaj.	Zagotoviti, da je otrok dobro	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
A39	Včasih potrebuje otrok le pogovor, da se razbremeni	Razbremeniti otroka	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
A40	ali nekaj spodbud,	Spodbude	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
A41	v nekaterih postopkih pa je to sodelovanje bolj kompleksno.	Kompleksno delo	Način sodelovanja	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
A42	Socialni delavci moramo subtilno zaznavati, kaj je za otroka v redu,	Občutljivo prepoznavati otrokove potrebe	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
A43	preko tega, kar nam verbalni	Spremljati verbalno komunikacijo	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
A44	in neverbalno sporoča in kar zaznamo »med vrsticami«.	Zaznati neverbalno komunikacijo	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
A45	Dejstvo je, da moramo ustvariti varen prostor, kjer nam lahko otroci stvari zaupajo,	Varen kontekst	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
A46	če se počutijo dobro, moje izkušnje kažejo, da se k nam potem vračajo,	Kontekst, kamor se otrok vrača	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
A47	nas tudi pokličejo,	Dostopnost	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO

A48	lahko zaradi banalnih, vsakodnevnih stvari, ampak zanje so pomembne in moramo jim prisluhni.	Prisluhni otroku	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
A49	Potrebe, ki jih ima kot otrok so nekako univerzalne	Univerzalne	Otrokove potrebe		OTROK
A50	od varnosti,	Varnost	Otrokove potrebe		OTROK
A51	ljubezni,	Ljubezen	Otrokove potrebe		OTROK
A52	bližine,	Bližina	Otrokove potrebe		OTROK
A53	pa seveda vseh drugih temeljnih potreb... Nekateri so jim enake, so univerzalne,	Temeljne	Otrokove potrebe		OTROK
A54	spet druge pa so različne, glede na njegovo starost.	Različne glede na starost	Otrokove potrebe		OTROK
A55	Mislim, da ima vsak otrok potrebo biti slišan,	Biti slišan	Otrokove potrebe		OTROK
A56	viden,	Biti viden	Otrokove potrebe		OTROK
A57	potem, da se mu pridružimo,	Občutljivo pridruževanje	Način pridruževanja otroku	Odnos z otrokom	OTROK
A58	majhni otroci se na primer hočejo igrati,	Igranje	Način povezovanja z otrokom	Odnos z otrokom	OTROK
A59	želijo, da jim preberem knjigo, če imam obisk na domu.	Branje knjig	Način povezovanja z otrokom	Odnos z otrokom	OTROK
A60	Potrebo imajo biti upoštevani takšni, kot so in	Biti upoštevan	Otrokove potrebe		OTROK
A61	da so brezpogojno sprejeti,	Sprejetost	Otrokove potrebe		OTROK
A62	nikoli jih ne obsojam.	Ne obsojan	Otrokove potrebe		OTROK
A63	Pri mladostnikih so glavne potrebe pridruževanje v njihovem jeziku, da govorim v slengu,	Sleng	Način povezovanja z otrokom	Odnos z otrokom	OTROK
A64	se kaj pohecim,	Humor	Način pridruževanja otroku	Odnos z otrokom	OTROK
A65	pri delu z najstniki lahko povem tudi v izkušnji, ki jo imam podobno.	Podeliti svojo izkušnjo	Metode pri delu	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
A66	Na primer z eno mladostnico sem se pogovarjala o fantih in sva si zaupali.	Pogovor o osebnih temah	Način povezovanja o otrokom	Odnos z otrokom	OTROK
A67	S tem sva gradili najin odnos.	Gradnja odnosa	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
A68	Otroci morajo biti tudi informirani o vsem, kar se dogaja.	Biti informiran o procesu	Otrokove pravice		OTROK
A69	Ko me kakšna socialna delavka vpraša, kaj lahko otrokom povemo, ji rečem, da ji moramo	Biti informiran o pomembnih zadevah	Otrokove pravice		OTROK

	povedati vse, kaj se dogaja, ker je vse to zanje pomembno				
A70	na njih pač vpliva in imajo pravico vedeti.	Pravica vedeti	Otrokove pravice		OTROK
A71	Ni dobro spet da jih zdaj obremenjujemo z nekimi detajli,	Ne obremenjevati otroka	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
A72	povemo pa vse, kar je pomembno za njihovo življenje.	Informirati otroka	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
A73	Povemo ali je to uresničljivo, kar si želijo.	Opredeliti uresničljive korake	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
A74	Povemo tudi, ko to ni mogoče in zakaj ne.	Razložiti neuresničljivo	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
A75	Pomembno jim je, da jih razumemo	Izražanje razumevanja	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
A76	in da jih jemljemo resno – da to kar nam povejo šteje,	Vzeti otroka resno	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
A77	da so tudi enakovredno kot starši.	Upoštevati otroka kot enakovrednega	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
A78	Otroci nočejo prevzeti glavno vlogo in glavno odgovornost o odločanju – želijo si, da nekdo zanje odloči.	Otrok ne želi prevzeti glavne vloge pri odločanju	Vloga socialne delavke	Definicija otrokovega glasu	OTROKOV GLAS
A79	Dejstvo je, da včasih lahko otrokove želje upoštevamo	Upoštevanje otrokovih želja	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
A80	a hkrati pa jih moramo varovati	Zaščita otroka	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
A81	in ga slišati,	Prisluhniti otroku	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
A82	ne smemo pa prelagati prevelike odgovornosti na otroka.	Ne nalagati prevelike odgovornosti	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
A83	Kadar otrok sodeluje je vse lahko drugače, kakor če ni vključen.	Vse je drugače	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROK
A84	Kadar otrok pove, da se mu je nekaj zgodilo tudi CSD in vsi vpleteni organi (sodišče in policija) bolj razumejo.	Strokovnjaki otroka bolje razumejo	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROK
A85	Mislim, da nekako velja, da ima otrokova lastna izkušnja, ki jo zaupa, za nas večjo težo pri tem, ko si ustvarimo sliko,	Vpliv na izid procesa	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROK
A86	pri odločanju	Pomoč pri odločanju	Otrokov prispevek k procesu	Otrokova participacija	OTROK

			podpore in pomoči		
A87	in skupnem načrtovanju pomoči.	Skupno načrtovanje pomoči	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROK
A88	Perspektiva otroka prinese res nov pogled, na način, kako on vidi svoje življenje.	Drugačna perspektiva	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROK
A89	Socialne delavke so potem tudi bolj previdne, pozorne, otroku to razlagajo na njegov primeren način	Otroku primerno razložiti	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
A90	tudi starše se lahko senzibilizira	Senzibilizirati starše	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
A91	To vpliva na načrtovanje same pomoči, vidiš, da je na koncu to zares dragoceno.	Vpliv na načrt pomoči	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROK
A92	Včasih imamo mi ideje, kaj je zanj dobro in meni se pogosto izkaže, da ima otrok na koncu boljše ideje od nas, ker on bolje ve, kako se počuti, kaj doživlja in tudi katere rešitve so zanj smiselne, logične.	Konstruiranje rešitve zase	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROK
A93	Otrok sooblikuje proces pomoči, ko da svoj prispevek in mislim, da participacija ravno to omogoča.	Soustvarjanje rešitev	Pomen participacije	Otrokova participacija	OTROK
A94	Načrtovanje procesa prilagodimo glede na to, kakšen je otrok in kaj zmore, kaj je v skladu z njegovo zmogljivostjo (starostno in umsko).	Prilagajanje procesa otroku	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
A95	S participacijo otroka tudi spoznavаш.	Spoznavanje	Pomen participacije	Otrokova participacija	OTROK
A96	in se mu pridružiš.	Pridruževanje	Pomen participacije	Otrokova participacija	OTROK
A97	Spoznavаш tudi, kje otrok je, npr. težava je postavljanje meja; tu predvsem krepimo starše,	Podpora družini je tudi podpora otroku	Krepitev staršev	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
A98	vendar če ne poznaš otroka, lahko bolje načrtuješ korake z njim; drugam lahko zapelješ rešitev, ki mu bo bolj pisana na kožo, na njegov karakter, temperament, glede na življenjski stil, počutje, glede na družinske razmere.	Soustvarjanje rešitev	Pomen participacije	Otrokova participacija	OTROK
A99	Z otroki, ki so starejši, se seveda pogovarjam,	Pogovor	Vloga socialnih delavk	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO

A100	pomemben je humor	Humor	Način pridruževanja otroku	Odnos z otrokom	OTROK
A101	in sproščenost in to iz njih izvabi besede, ko si človek niti ne bi mislil.	Sproščenost	Način pridruževanja otroku	Odnos z otrokom	OTROK
A102	Z mlajšimi ali osnovnošolskimi otroki se sporazumevamo tudi preko igre,	Igra	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
A103	najpomembneje je tu in zdaj biti z otrokom.	Biti z otrokom tu in zdaj	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
A104	Veliko obstaja tudi razno raznih kartic, v omari imam karte prijateljstva,	Karte prijateljstva	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
A105	tudi razpoloženske kartice,	Razpoloženske karte	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
A106	plišaste igrače,	Igrače	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
A107	lego kocke,	Lego kocke	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
A108	puzzle in	Sestavljanke	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
A109	pobarvanke.	Pobarvanke	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
A110	Ko smo v družini, pa se prilagodimo popolnoma temu, kar otrok takrat počne, na primer neka prosta igra.	Prosta igra	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
A111	spontano moraš vedeti, zakaj nekaj počneš, ne le, da je to kar neka igra; ker si strokovna delavka, zato ni to le igra, ampak gradiš odnos in lažje potem presodiš, kaj je njemu v korist.	Smiselno umestiti metode v proces	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
A112	Dejstvo je, da ti noben otrok ne bo nekih stvari povedal kar popolnoma naravnost in slabo je, da ga sforsiramo, kot da je na zaslišanju na policiji – to bi lahko prav tako izpadlo in je zanj obremenjujoče.	Odperta vprašanja	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
A113	Verjamem, da lahko sodelujemo tudi z dojenčki, da vključimo na primer tudi	Občutljivo pridruževanje	Način pridruževanja otroku	Odnos z otrokom	OTROK

	malčke stare dve leti, da jih subtilno zaznavamo,				
A114	po neverbalni govorici, mimiki,	Prepoznavanje potreb prek neverbalne komunikacije	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
A115	joku,	Prepoznavanje potreb prek joka	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
A116	odzivu na starše, kako otrok komunicira z okolico, opazujemo, kaj nam sporoča.	Prepoznavanje potreb prek interakcije s starši	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
A117	Na mojem področju je travme veliko, lahko rečem da kar v vseh primerih. Sodelovanje z vsemi otroci pa je približno enako,	Travma v veliko primerih	Izkušnje sodelovanja	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
A118	najbolj pomembno pri travmi pa je vzpostaviti zaupen odnos z otrokom	Vzpostaviti zaupen odnos	Način sodelovanja	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
A119	Pomembno je, da vedo, da sem ena izmed njih. Pomembno je, biti tam zanj	Biti otrokov zaveznik	Način sodelovanja	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
A120	in ga začititi.	Začititi otroka	Način sodelovanja	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
A121	Rečem, da mi je pomemben in da želim, da je on okej.	Dati vedeti, da je pomemben	Način sodelovanja	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
A122	Recipročnost sodelovanja.	Recipročnost sodelovanja	Način sodelovanja	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
A123	Ne doživljam se kot uradnik, ampak sem človek.	Vstopati v odnos kot človek	Način sodelovanja	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
A124	Otroci korake delajo zaradi odnosa	Zavedanje pomena odnosa za soustvarjanje rešitev	Način sodelovanja	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
A125	in mi verjamejo, jaz pa verjamem njim.	Gradnja zaupanja	Način sodelovanja	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
A126	Nimam izkušnje, da bi bil otrok pri meni kdaj neslišen, vedno sem se trudila prisluhniti in sem ga s tem nekako zaščitila	Poslušanje	Način pridruževanja otroku	Odnos z otrokom	OTROK
A127	in z besedami ali kretnjami poskrbela, da je bil del pogovora in je lahko izrazil svoje mnenje, tudi pred starši	Verbalno in neverbalno omogočiti prostor za izražanje	Varovanje otrokovega glasu	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
A128	Morda se res v kakšnem delu poistovetimo z nekim staršem, a se potem hitro naravnamo na nek naš fokus, ki je večinoma otrok in delati v njegovo dobro	Zavedanje, da je v središču pozornosti otrok	Varovanje otrokovega glasu	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
A129	Pri starših, ki so visoko konfliktni, je dragoceno, da je fokus na otroku, da tudi starši to vidijo.	Preusmeritev pozornosti na otroka	Varovanje otrokovega glasu	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS

A130	Skrbimo za to, da otrok pove, kar želi.	Omogočiti prostor za izražanje	Varovanje otrokovega glasu	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
A131	Izziv je pri razvezah, pri stikih, premoženju in vzgoja in varstvo, ko imajo starši vojno med seboj.	Visoko konfliktne razveze	Izzivi pri varovanju otrokovega glasu	Izzivi	OTROKOV GLAS
A132	Jaz moram reči, da otroka v sodelovanje in v pogovor vključim v vseh primerih, tudi takrat, ko glede na pooblastila ne bi bilo nujno treba. Mislim, da je prav, da je vključen in tudi v mnenju se potem zajame tudi njegova perspektiva.	V vseh primerih	Pogostost vključevanja	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
A133	Otroka pri določenih zadevah vključujemo v okviru obiska na domu, tudi pri rejništvih gremo na dom, da nekako preverimo stanje.	Prek obiska na domu	Način vzpostavljanja odnosa	Odnos z otrokom	OTROK
A134	Ko gre za ukrepe otroka ne vabimo na center za socialno delo.	Ukrepi za zaščito otroka	Razlog ne vključevanja	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
A135	Povemo mu razloge, a ga ne soočamo s starši – ker z njimi takrat še vedno iščemo način, da se npr. odvzem ne bi zgodil.	Smiselno je delo s starši	Razlog ne vključevanja	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
A136	Razlog, da otroka ne vključimo je predvsem ogroženost	Ogroženost	Razlog ne vključevanja	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
A137	in stiska, ki bi mu jo povzročili.	Stiska	Razlog ne vključevanja	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
A138	Otrok nikoli ni in ne sme biti odgovoren za ravnanje staršev in mi izhajamo iz tega.	Prevelika odgovornost za ravnanje staršev	Razlog ne vključevanja	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
A139	Otroku je v korist da je do neke točke vključen, pri določenih korakih in pogovorih, kjer predvidevamo, da bo zanj sodelovanje smiselno in tudi kar se da varno.	Otroka varno vključiti v proces	Vloga socialne delavke v procesu podpore in pomoči	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
A140	Posredno pa seveda, tudi če otroka ni fizično na pogovoru, upoštevamo glas otroka,	Tudi ko ni prisoten	Posredno vključevanje	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
A141	ko usmerjamo	Podpora sistema je podpora otroka	Posredno vključevanje	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
A142	in podpiramo njegove starše pri skrbi zanj – to je tudi najpogostejši namen sodelovanja.	Prek odraslih	Posredno vključevanje	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
A143	Pomembno je, kako otroku predstavimo sebe in sodelovanje – če štart ni okej, potem proces ne bo dobro stekel.	Pojasniti svojo vlogo	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
A144	Zato je začetek sodelovanja velik izziv.	Začetek sodelovanja	Izzivi pri udejanjanju	Izzivi	OTROKOV GLAS

			otrokovega glasu		
A145	Izziv je med drugim tudi, da se težko povežeš sam s sabo	Biti v stiku s sabo	Izzivi pri udejanjanju otrokovega glasu	Izzivi	OTROKOV GLAS
A146	in tudi posledično z otrokom.	Vzpostavitev odnosa z otrokom	Izzivi pri udejanjanju otrokovega glasu	Izzivi	OTROKOV GLAS
A147	Pomembno se mi zdi, da je takrat takega pogovora ne spelješ in da vzameš drug dan, ko je počutje boljše.	Izpeljati pogovor	Izzivi pri udejanjanju otrokovega glasu	Izzivi	OTROKOV GLAS
A148	V kontekstu šol je takrat težko, kadar naš center za socialno delo ni dobro sprejet ali pa pri sodelovanju z kriznim centrom, ko so tam socialni delavci nasršeni proti nam; posledično to subtilno zaznava tudi otrok, kar strokovni delavci doživljamo. Zavedati se moramo, da otroci medsebojne odnose zaznavajo bolje, kot si mislimo	Odpor institucij do CSD	Izzivi pri udejanjanju otrokovega glasu	Izzivi	OTROKOV GLAS
A149	Baza za pogovor so mi vedno socialno delavna znanja, ki so zelo ponotranjena,	Socialno delovna znanja	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
A150	če jih nekaj izluščim so to perspektiva moči,	Znanje o krepitvi moči	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
A151	vzpostavitev varnosti	Vzpostavljanje varnosti	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
A152	in zaupnosti na začetku sodelovanja	Načelo zaupnosti	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
A153	in etika udeležnosti, da sva jaz in otrok kot sogovornika enakovredna. Brez tega, se mi zdi, da ne gre	Etika udeležnosti	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
A154	Znanje socialnega dela je zelo pomembno, ne sociologije in psihologije, ampak baza je razumevanje socialnega dela, ki prispeva h kakovosti dela.	Ustrezna podpora družini	Prispevek znanj		ZNANJE ZA RAVNANJE
A155	Priučila sem se tudi teorije navezanosti in njenega pomena za otroka, da to utemeljim tudi na sodišču, zakaj je pomembno, da ima otrok eno osebo, na katero se bo navezal in da to ni nujno njegova mama	Teorija navezanosti	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
A156	Seveda pa če sem v dvomih, ali delam prav, mi pomaga tudi supervizor, kjer rešujemo aktualne zadeve, kjer nam ne gre in strokovni delavci potrebujemo podporo.	Supervizija	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE

A157	Pa seveda poznavanje razvoja otroka,	Znanje o razvoju otroka	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
A158	Znanje o travmi	Znanje o travmi	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
A159	tudi poznavanje zakonodaje, pooblastil, da česa ne kršimo.	Pravna znanja	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
A160	Socialno delovna znanja dejansko najbolj prispevajo, da delamo to, kar je za otroka najboljše, k varovanju otrokove koristi,	Ustrezna podpora otroku	Prispevek znanj		ZNANJE ZA RAVNANJE
A161	zaščiti otroka pred nadaljnjimi zlorabami institucij	Boljša zaščita otroka	Prispevek znanj		ZNANJE ZA RAVNANJE
A162	Prispevajo tudi k temu, da celotna družina dobi ustrezno pomoč in podporo, ki jo potrebuje.	Ustrezna podpora družini	Prispevek znanj		ZNANJE ZA RAVNANJE
A163	Mislim, da če imamo dober delovni odnos s člani družine,	Boljši delovni odnos	Prispevek znanj		ZNANJE ZA RAVNANJE
A164	potem to pripomore tudi k temu, da se člani med seboj dobro razumejo	Razumevanje družinskih članov	Prispevek znanj		ZNANJE ZA RAVNANJE
A165	in da če pride do nekega problema in pridejo na razgovor, so odnosi fer in sproščeni – kakor sem rekla, odnos je zame baza.	Boljša vzpostavitev odnosa	Prispevek znanj		ZNANJE ZA RAVNANJE
A166	Pomembno je, da na področju pridobivanja znanj in učenja ostaneš živ, da si prilagodljiv	Fleksibilnost	Prispevek znanj		ZNANJE ZA RAVNANJE
A167	in da si se pripravljen učiti.	Nadgradnja znanj	Potrebna znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
A168	Meni zelo pomaga ko slišiš tudi druge strokovne delavke, da povedo s čim se srečujejo in potem imamo intervizijo, predebatiramo stvari, in vidimo, kakšne so možnosti za naprej.	Intervizija	Pridobljena znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
A169	Ko razmišljam tudi etika in zaupnost skupaj seveda z drugimi znanji pripomoreta k pravičnemu ravnanju do otroka in do družine.	Pravično ravnanje do uporabnikov	Prispevek znanj		ZNANJE ZA RAVNANJE
A170	Preko perspektive moči in komplimentov pa družin od nas odide z novim zagonom.	Krepitev moči uporabnikov	Prispevek znanj		ZNANJE ZA RAVNANJE
A171	Na CSD nam manjkajo neka psihološka znanja, dejstvo je, da SD nismo psihologi. Primanjkujejo nam psihologi, ki bi delala psihološke ocene.	Psihološka znanja za delo z otrokom	Potrebna znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
A172	Moramo pogosto delati tudi psihološke pogovore, zaradi kadrovske stiske.	Psihološki pogovor z otrokom	Potrebna znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
A173	Manjkajo mi osebno neka bolj poglobljena znanja o otrocih z izkušnjo spolne zlorabe	Znanja o otroku z izkušnjo spolne zlorabe	Potrebna znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE

A174	in tudi glede nevrološke znanosti, ki se danes še razvija. Mislim, da razumevanje nevrologije pripomore k razumevanju otroka.	Nevrologija	Potrebna znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
A175	Znanje o možganih in o razvoj možganov ter nevrološki znanosti, ki jo (klinični) psihologi poznajo bolje; to je pomembno tudi za vse odrasle ljudi. Bolje potem znamo razumeti in svetovati. Pomembno je, če veš, kako boš otroka slišal tudi iz vidika nevrologije; na primer razumevanje koncepta časa, ki ga mlajši otroci do 8. leta še nimajo.	Znanje o razvoju otrokovih možganov	Potrebna znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
E1	To mi pomeni, da smo zagovornik otroka v socialnem delu,	Zagovorniki otroka	Vidik socialnih delavk	Definicija otrokovega glasu	OTROKOV GLAS
E2	socialnem delu je to redna naloga, da se otroku zagotovi njegov glas	Zagotoviti otrokov glas	Vidik socialnih delavk	Definicija otrokovega glasu	OTROKOV GLAS
E3	da sodeluje	Sodelovanje otroka	Vidik socialnih delavk	Definicija otrokovega glasu	OTROKOV GLAS
E4	Je zelo pomemben na CSD-ju, skoraj na vseh področjih,	Pomemben na vseh področjih	Vsa področja	Pomen otrokovega glasu	OTROKOV GLAS
E5	da je otrok slišan,	Biti slišan	Otrokove potrebe		OTROK
E6	da se ga ne spregleda.	Biti viden	Otrokove potrebe		OTROK
E7	Še posebej je pomembno, da kadar gre za postopke zaščite,	Področje zaščite	Področje	Pomen otrokovega glasu	OTROKOV GLAS
E8	ko se otroka tudi namešča izven družine;	Odvzem otroka	Področje	Pomen otrokovega glasu	OTROKOV GLAS
E9	v rejništvo	Rejništvo	Področje	Pomen otrokovega glasu	OTROKOV GLAS
E10	in v zavode.	Namestitev v zavod	Področje	Pomen otrokovega glasu	OTROKOV GLAS
E11	Pomembna pridobitev v Sloveniji v smislu otrokovega glasu se mi zdi tudi Hiša za otroke, da je njemu narejena v korist,	Hiša za otroke	Udejanjanje v Sloveniji	Udejanjanje v praksi	OTROKOV GLAS
E12	da ni re travmatiziran	Ne travmatizirati	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
E13	in da ga ne mučimo s postopki.	Razbremeniti otroka	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO

E14	Mislim, da se glede glasu za otroka se stvari pri nas v Sloveniji vedno bolj izboljšujejo,	Področje se izboljšuje	Udejanjanje v Sloveniji	Udejanjanje v praksi	OTROKOV GLAS
E15	je pa tudi še prostor za izboljšave.	Možnosti izboljšave	Udejanjanje v Sloveniji	Udejanjanje v praksi	OTROKOV GLAS
E16	V prvi vrsti je pomemben odnos	Gradnja odnosa	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
E17	in povezava z otrokom.	Vzpostavitev odnosa z otrokom	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
E18	Pomembno je tudi, da se pogovarjamo in v pogovoru z otrokom	Pogovor z otrokom	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
E19	potem presojava individualno glede na potrebe posameznika.	Individualne potrebe	Otrokove potrebe		OTROK
E20	Pomembno je tudi, da imamo zakonsko soglasje staršev,	Soglasje staršev	Način izvedbe	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
E21	otrok je včasih tudi zato potisnjen v stisko, ker je v nelagodnem položaju.	Stiska	Otrokovo doživljanje	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
E22	Otroci imajo pravico do tega, da se jim nudi celostna podpora in pomoč.	Pravica do pomoči	Otrokove pravice		OTROK
E23	Pomembno mi je, da ko otroka povabim, navežem stik, Gabi na faksu je rekla socialno delavki odnos,	Znanje o delovnem odnosu	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
E24	da se mu približaš,	Občutljivo pridruževanje	Način pridruževanja otroku	Odnos z otrokom	OTROK
E25	se pohecaš,	Humor	Način pridruževanja otroku	Odnos z otrokom	OTROK
E26	da lahko spregovori, da mu damo to možnost.	Dati priložnost, da spregovori	Način povezovanja z otrokom	Odnos z otrokom	OTROK
E27	Vedno otroke poskušam vključit.	V vseh primerih	Pogostost vključevanja	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
E28	Včasih pri starših preverim, kako je otrok,	Sprva povezovanje s starši	Način povezovanja z otrokom	Odnos z otrokom	OTROK
E29	pomembna mi je neverbalna komunikacija.	Zaznati neverbalno komunikacijo	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
E30	Načeloma se starši tudi vedno strinjajo, da z otrokom govorim, so pa lahko tudi na tem področju izzivi, saj potrebujemo soglasje.	Pridobiti soglasje staršev	Izzivi pri sodelovanju z družino	Izzivi	OTROKOV GLAS
E31	Pomembno je dati otroku priložnost za ločene razgovore; oboje uporabljam; individualno	Ločen pogovor	Varovanje otrokovega glasu	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
E32	in tudi skupaj, da vidim dinamiko.	Razvidnost družinske dinamike	Pomen participacije	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS

E33	Včasih nam neverbalna komunikacija da zelo veliko odgovorov, več kot besede.	Zaznati neverbalno komunikacijo	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
E34	Pomembno je ubrati individualen pristop, ker imaš različne otroke, eni povedo veliko, eni ničesar	Individualen pristop	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
E35	Sam potem tudi sproti oceniš in preverjaš počutje, stanje,	Preverjanje otrokovega počutja	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
E36	najprej se predstaviš,	Pojasniti svojo vlogo	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
E37	razbremenilni pogovor; kaj je jedel, kaj je počel, kaj ima rad, kaj je delal,	Razbremeniti otroka	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
E38	Pomembno se mi zdi, da ne greš najprej v vsebino pogovora, da ni stresno; otrok je tako ali tako že v stiski. Zavedam se, da ko otrok pride na CSD, je že v stiski, je že pod pritiskom staršev, tudi starši pridejo v krču.	Zmanjšati otrokovo stisko	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
E39	Otrok mora v procesu podpore in pomoči ima potrebo po sprejetosti od vseh; staršev, socialnih delavcev, vrstnikov.	Sprejetost	Otrokove potrebe		OTROK
E40	Želi si biti spoštovan in cenjen	Spoštovanje	Otrokove potrebe		OTROK
E41	in pomembna se mi zdi tudi potreba po ljubezni	Ljubezen	Otrokove potrebe		OTROK
E42	Mora biti slišan,	Biti slišan	Otrokove potrebe		OTROK
E43	in upoštevan,	Biti upoštevan	Otrokove potrebe		OTROK
E44	da tudi sledimo temu, kar nam pripoveduje.	Uglaševanje	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
E45	Povem tudi, da je to, kar mi pove, med nama – ko sem dolžna obvestiti starše, pa mu povem tudi to.	Pravica do varovanja vsebine pogovora	Otrokove pravice		OTROK
E46	Pa da tudi upoštevamo različnost in jo razumemo,	Spoštovanje različnosti	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
E47	znati se moramo približati otroku tak, kot je; na primer otroci s posebnimi potrebami,	Približati se otroku	Način pridruževanja otroku	Odnos z otrokom	OTROK
E48	otroci iz drugih kultur, da smo kulturno občutljivi.	Kulturna občutljivost	Način pridruževanja otroku	Odnos z otrokom	OTROK
E49	Pomembno je tudi spoštovati njihovo spolno usmerjenost in biti do tega zaupen.	Spoštovanje	Otrokove potrebe		OTROK
E50	Ko mi nekdo pove nekaj, se trudim, da jih ne prestrašim z mojo reakcijo.	Odzivanje	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO

E51	Včasih mi zaupajo več, kot staršem – povedo mi tisto, kar še nikomur niso.	Medsebojno zaupanje	Ohranjanje odnosa	Odnos z otrokom	OTROK
E52	Doma pogosto ni prostora, kjer so slišani,	Neslišanost doma	Otrokovo doživljanje	Proces podpore in pomoči	OTROK
E53	starši jim ne dajo dovolj varnosti.	Pomanjkanje varnosti doma	Otrokovo doživljanje	Proces podpore in pomoči	OTROK
E54	Trudim se, da otrok nikoli ne obsojam na podlagi tega, kar mi pove.	Sprejemanje otroka	Način pridruževanja otroku	Odnos z otrokom	OTROK
E55	Otrok ima tudi pravico izbire	Pravica do izbire	Otrokove pravice		OTROK
E56	da on vodi proces, pove, kaj si želi in kaj so njegovi izidi, cilji.	Otrokova instrumentalna definicija	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
E57	nujno je, da gledamo individualno, ker je vsak nekako svet za sebe.	Individualne potrebe	Otrokove potrebe		OTROK
E58	Različno je tudi od razvojnega obdobja otroka. Mi imamo populacijo od 5 do 20 let približno – s temi delam. Najstniki imajo povsem druge potrebe kot mlajši otroci	Različne glede na starost	Otrokove potrebe		OTROK
E59	tudi pogovor usmerjaš v to smer, spremljaš preko pogovora, po čem hrepenijo; pomembno je, da raziščemo interese,	Raziskovati otrokove interese	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
E60	da vemo na kakšen način jih motivirati. Daš mu priložnost, kje ga »uloviti«.	Spodbude	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
E61	Najstnik išče potrditve.	Potrditev	Otrokove potrebe		OTROK
E62	V dobro otrok je, da starše usmerimo, kakšne so potrebe otrok, kako jim te potrebe lahko zadovoljijo.	Usmerjanje staršev	Krepitev staršev	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
E63	Pogosto imajo starši težave pri vzgoji, nimajo kapacitet in ti izzivi so transgeneracijski.	Pomanjkanje starševskih kapacitet	Izzivi pri sodelovanju z družino	Izzivi	OTROKOV GLAS
E64	Jezi me, ker starši ne vidijo svojega dela v problemu in rešitvi. Pogosto je problem otrok, vsi so problem,	Otrok je viden ko problem	Izzivi pri sodelovanju z družino	Izzivi	OTROKOV GLAS
E65	starš pa sam si ne prizna, da je otrok tudi njegova odgovornost.	Starš ne prevzame odgovornosti za otroka	Izzivi pri sodelovanju z družino	Izzivi	OTROKOV GLAS
E66	Določeni starši mislijo, da bodo institucije rešile stvari namesto njih, kaj sem pa jaz kot starš pripravljen, tega pa ni. Redki starši se odločijo rešitve. Otrok je rezultat že prejšnjega funkcioniranja.	Prelaganje odgovornosti na CSD	Izzivi pri sodelovanju z družino	Izzivi	OTROKOV GLAS

E67	Vse je drugače, ker je proces drugače zastavljen in peljan.	Vse je drugače	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
E68	Pomembno je slišati obe strani, tudi če sta enaki; tudi če pa imam le otroka, želim slišati tudi zgodbo starša.	Boljše razumevanje procesa	Pomen participacije	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
E69	Pomembno je, da znotraj pogovora tudi prepoznamo njihovo dinamiko.	Razvidnost družinske dinamike	Pomen participacije	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
E70	Načeloma tudi vedno z njimi delam svetovalni proces.	Svetovanje	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
E71	Spremembe se zgodijo takrat, ko imam oba – otroka in starša,	Soustvarjanje rešitev	Pomen participacije	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
E72	če sklenemo skupne dogovore, ki so konkretni; kaj bo kdo naredil, kako bi nekdo ravnal, povedo tudi kaj si želijo	Dogovor o sodelovanju	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
E73	in z dogovorom se morajo strinjati.	Soustvarjanje pomoči	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
E74	Če se sproti kontrolira dogovore, je potem proces uspešen.	Preverjanje skupnih dogovorov	Delo z družino	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
E75	Dam jim tudi naloge, strukturo, tudi staršem navodila, kako ravnati.	Usmerjanje staršev	Krepitev staršev	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
E76	Pomembno je, da se oboji držijo dogovorov in da starši realizirajo to odgovornost.	Držati se dogovorov	Delo z družino	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
E77	Kadar gredo starši zelo v zaščito otroka, v bran otroku, nikoli ne da sporočila otroku, da prevzame odgovornost	Starši preprečujejo, da bi prevzel odgovornost	Izzivi pri sodelovanju z družino	Izzivi	OTROKOV GLAS
E78	tam je moja vloga, da povem, da je en del odgovornosti tudi na otroku.	Prevzemanje dela odgovornosti	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
E79	Pomembno je, da tudi starše pravilno usmerimo glede tega, da mora otrok prevzemati odgovornost.	Usmerjanje staršev, da bi otrok prevzel odgovornost	Krepitev staršev	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
E80	Prispeva svoj glas in perspektivo,	Drugačna perspektiva	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
E81	skozi njegovo perspektivo lahko začutim kaj je tisto, kar lahko pripomore, da se izboljšujejo družinski odnosi,	Pripomore k izboljšanju družinske dinamike	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
E82	in tudi nekatere situacije v šoli.	Pripomore k reševanju izzivov	Otrokov prispevek k procesu	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS

			podpore in pomoči		
E83	Naša vloga je predvsem koordinacija in usmerjanje otroka v procesu pomoči, ne nujno svetovanje,	Koordinacija procesa	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
E84	lahko pa tudi svetovanje – odvisno od primera do primera.	Svetovanje	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
E85	Če uporabnik ne vloži ničesar, tudi ni nekega pametnega rezultata,	Pomemben prispevek	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROK
E86	pomembno je, da ustvarimo tako okolje, da se bo angažiral in tudi prevzel svoj del odgovornosti.	Ustvariti kontekst za soustvarjanje	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
E87	Je pa treba skupaj z njimi so-raziskovati in videti, kje so kapacitete in zmožnosti za spremembe.	Soraziskovanje možnosti za spremembe	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
E88	Temu potem tudi prilagodiš proces, da so potem učinki.	Prilagajanje procesa otroku	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
E89	Včasih smo prehitro nekam pošiljali in potem podpora ni uspešna, nima učinka in jim še mi »izgubimo«.	Obdržati otroka v sodelovanju	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
E90	To so recimo otroci ki so nižje izobraženi ali pa tudi travmatizirani. Otroci iz Dragotina Ketteja so velik izziv za sodelovanje. Meni je najtežje tam, kjer mi otroci ne podajo nič vsebine – počutiš se, kot da imaš monolog, ki nikamor ne pelje.	Otrok, ki ne govori	Izzivi pri udejanjanju otrokovega glasu	Izzivi	OTROKOV GLAS
E91	Tam grem po pomoč preko staršev,	Prepoznavanje potreb prek interakcije s starši	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
E92	obisk na domu, da ga vidimo v njegovem okolju, tam je drugačna situacija.	Obisk na domu	Način sodelovanja	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
E93	Mislim, da moraš kot socialni delavec biti raziskovalec in nek detektiv, da res odkriješ tisto bistvo, kar ti otrok sporoča.	Raziskovati, kaj otrok sporoča	Način sodelovanja	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
E94	Potem pomaga mi tudi pogovor o temah, ki so jim blizu, na primer domači ljubljenci.	Pogovor o sproščenih temah	Način sodelovanja	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
E95	Lahko se jim tudi pridružim pri njihovi igri.	Igra	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
E96	Potreboval bi veliko več časa, kot ga imamo,	Pomanjkanje časa	Izzivi pri udejanjanju	Izzivi	OTROKOV GLAS

			otrokovega glasu		
E97	v taki situaciji moramo biti fleksibilni, da ga imamo.	Večja fleksibilnost	Način sodelovanja	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
E98	Tudi mobilna služba nam olajša zadeve – oni mi dajo feedback in skupno sodelovanje je potem uspešno.	Mobilna služba	Način sodelovanja	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
E99	Pisarna ni nikoli najbolj prijeten prostor– včasih grem na sprehod z njimi, velik idej je treba imeti.	Izven pisarne	Način sodelovanja	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
E100	Imam tudi kartice za čustva,	Razpoloženske karte	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
E101	kartice prijateljstva,	Karte prijateljstva	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
E102	preko iger lahko to izrazijo,	Družabne igre	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
E103	predvsem pri zaprtih otrocih. Nemočna sem tam, kjer prideš v stik z tem.	Otrok, ki ne govori	Izzivi pri udejanjanju otrokovega glasu	Izzivi	OTROKOV GLAS
E104	Otrok s travmo potrebujejo še bolj nek občutek varnosti	Zagotoviti več občutka varnosti	Način sodelovanja	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
E105	in sprejetosti.	Več občutka sprejetosti	Način sodelovanja	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
E106	Pomembno je imeti veliko mero občutljivosti in da se jih tudi pazi, kaj se jih vpraša.	Senzibilnost	Način sodelovanja	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
E107	Postavljati moramo odprta vprašanja, da se lahko samo razgovorijo	Postavljanje odprtih vprašanj	Metode dela	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
E108	da poslušamo njihovo zgodbo in njihovo perspektivo	Prisluhniti otrokovi zgodbi	Način sodelovanja	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
E109	Pri otrocih, ki so v občutljivem obdobju je smiselna tudi podpora psihologinje pri pogovoru	Podpora psihologa	Metode dela	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
E110	in zagotoviti okolje, da se bo otrok varno počutil	Več občutka varnosti	Način sodelovanja	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
E111	Pomembno je tudi, da mu daš vedeti, da ima lahko nadzor nad svojim življenjem in da lahko nanj vpliva – to mu potem tudi da moč.	Občutek nadzora nad življenjem	Način sodelovanja	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
E112	Pomembno je vedeti, kaj je travma	Pomembno poznavanje travme	Izkušnje sodelovanja	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK

E113	in da z našim načinom dela otroka ne travmatiziramo.	Otroka ne retrainizirati	Način sodelovanja	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
E114	Na štartu se mora še toliko bolj delati na dobro vzpostavljenem odnosu, da se otrok naveže na nas,	Možnost, da se otrok varno naveže	Način sodelovanja	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
E115	da ga tudi razbremenimo. To se mi zdi najpomembnejše.	Razbremenitev	Metode dela	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
E116	Ko imaš v pisarni otroka in starša, res hitro vidiš, kakšna je dinamika med njima in kdo koga nadvlada.	Razvidnost družinske dinamike	Pomen participacije	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
E117	Vedno, ko zaznam, da je starš nadvladal otroka, ga besedno soočim, kar pomeni, da povem svoje opažanja	Seznamimo starše	Varovanje otrokovega glasu	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
E118	in rečem, da želim sedaj slišati, kaj je otrok rekel.	Povabiti otroka v sodelovanje	Varovanje otrokovega glasu	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
E119	Včasih je tudi tako, da ko sprašujem otroka in ga gledam, namesto njega odgovarja kar starš in otroku, kljub opozorilu kar ne pusti do besede. Ne dovoli mu, da bi povedal in izrazil. Takrat res veno prekinem pogovor z obema in največkrat prosim starša, da zapusti pisarno, da bi res rada otroka slišala, ker želim izvedeti tudi o čem on razmišlja.	Prosim starša, da zapusti prostor	Varovanje otrokovega glasu	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
E120	Ponavadi se starši potem tudi strinjajo, da se ločeno opravi pogovor, nato ga opravi še z njimi, ko končava z otrokom.	Ločen pogovor	Varovanje otrokovega glasu	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
E121	Ko otrok nadvlada starša pa je tudi potrebno poseči in uravnotežiti in dati prostor vsem, ki so vključeni v pogovor in potrebujejo mojo podporo.	Omogočiti prostor za izražanje	Varovanje otrokovega glasu	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
E122	V vsakem primeru vključim otroka v pogovor.	V vseh primerih	Pogostost vključevanja	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
E123	Če so otroci mlajši potem najpogosteje najprej povabim starša in nato otroka.	Smiselno je delo s starši	Razlog ne vključevanja	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
E124	Če vidim od starša da ima meje, da je vse okej in presodim da je šlo zgolj za nek neuspešen pripetljaj, otroka potem posebej ne vabim.	Nadaljnje reševanje ni potrebno	Razlog ne vključevanja	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
E125	Takrat tudi menim, da bi otroka pogovor še dodatno spravil v stisko in ga obremenil. Naš	Obremenitev	Razlog ne vključevanja	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS

	namen ko vabimo otroka, mora biti, da ga razbremenimo in ne še dodatno spravimo v stisko.				
E126	Duševno zdravje otrok in mladostnikov je eno od področij, kjer mi je res izziv voditi take pogovore.	Na področju duševnega zdravja	Izzivi pri udejanjanju otrokovega glasu	Izzivi	OTROKOV GLAS
E127	so tudi teme zelo zahtevne zame.	Zahtevne teme	Izzivi pri udejanjanju otrokovega glasu	Izzivi	SOCIALNO DELO
E128	Zelo pomembno je tudi to, da tudi razmejim vsebino in se razbremenim.	Razmejitev vsebine srečanj	Delo z družino	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
E129	Velika težava je tudi v sistemu, ko opazim in presodim, da otrok nujno potrebuje nadaljnji korak in potem zaradi čakalnih dob ne dobi pomoči;	Sistem ni pripravljen	Izzivi pri udejanjanju otrokovega glasu	Izzivi	OTROKOV GLAS
E130	trudim se delati svetovalno delo, nuditi čim bolj kvalitetno podporo, kolikor je v mojih zmožnostih.	Pomoč in podpora	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
E131	Pogosto imam tudi nemočne starše	Nemoč staršev	Izzivi pri sodelovanju z družino	Izzivi	SOCIALNO DELO
E132	in potem zaradi sistemskih ovir ne vem kako in kaj.	Pomanjkanje kapacitet	Izzivi pri udejanjanju otrokovega glasu	Izzivi	SOCIALNO DELO
E133	Izziv je tudi to, ko otrok izrazi željo in jo ni na primer mogoče udejanjiti.	Otrok izraža nerealno pričakovanje	Izzivi pri udejanjanju otrokovega glasu	Izzivi	OTROK
E134	Znanja o delovnem odnosu,	Znanje o delovnem odnosu	Pridobljena znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
E135	predvsem mi je pomembno, da jih vzpodbujamo in krepimo moč	Znanje o krepitvi moči	Pridobljena znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
E136	in da se jim vedno znova pridružujemo, da jih ne izgubimo.	Pridruževanje sogovornikom	Pridobljena znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
E137	Pomembno je tudi otroka v procesu sodelovanja usmeriti v rešitve,	Usmerjenost k rešitvi	Pridobljena znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
E138	kjer je nujno spoštovanje dogovora o sodelovanju – če imamo plan in se ga držimo, gre vse lažje.	Dogovor o sodelovanju	Pridobljena znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
E139	Pri delu se oprem tudi na jezik socialnega dela, ki je vsekakor spoštljiv do ljudi, do otrok in staršev	Jezik socialnega dela	Pridobljena znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
E140	in da jih skušam čim bolj opogumljati.	Znanje o krepitvi moči	Pridobljena znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
E141	Znanje o travmi in kako ta vpliva na otrokove možgane, da	Znanje o travmi	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE

	se morda ne upajo ali ne zmorejo izražati.				
E142	Omenila bi tudi še znanje o otrocih s posebnimi potrebami, otrok, ki imajo zaostanek v razvoju – neke osnove so tudi pomembne, ko delamo socialno delo da neke otrokov posebnosti vzamemo v obzir.	Znanje o otrocih s posebnimi potrebami	Pridobljena znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
E143	Ko delam z družino se naslanjam tudi na znanje o družinah,	Znanje o delu z družinami	Pridobljena znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
E144	vlogah članov,	Znanje o vlogah družinskih članov	Pridobljena znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
E145	njihovi komunikaciji	Znanje o komunikaciji	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
E146	in tudi družinski dinamiki, ki jo spremljam v procesu sodelovanja	Znanje o družinski dinamiki	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
E147	Meni pa pri razbremenitvi in tudi načrtovanje pomoči pomagata intervizija	Intervizija	Pridobljena znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
E148	in supervizija.	Supervizija	Pridobljena znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
E149	Predvsem je najpomembnejši pogovor,	Pogovor z otrokom	Vloga socialnih delavk	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
E150	da smo budni, čuječi	Ravnanje s sedanjostjo	Pridobljena znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
E151	da otroka spremljamo.	Spremljanje otroka	Vloga socialnih delavk	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
E152	Danes bi morali delati po novih konceptih; znanje o načinih sodelovanja	Socialno delovna znanja	Pridobljena znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
E153	perspektiva moči,	Znanje o krepitvi oči	Pridobljena znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
E154	znanje o teoriji navezanosti,	Teorija navezanosti	Pridobljena znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
E155	zelo rada grem na psihološke seminarje ali pa na kakšna predavanja pedopsihiatrov o določenih motnjah, s katerimi se otroci in mladostniki tudi soočajo	Znanje o motnjah	Pridobljena znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
E156	Berem veliko literature iz področja razvoja otroka,	Znanje o razvoju otroka	Pridobljena znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
E157	o razvoju otrokovih možganov – potem bolje razumemo neke njihove odločitve in njihov razvoj.	Znanje o razvoju možganov	Pridobljena znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE

E158	Vedno grem tudi na predavanja in seminarje, ko je neka tema duševnega zdravja, kaj mi pomaga, kaj je aktualno. Pogosto predava kakšna psihologinja ali pa terapevtka.	Terapevtska znanja	Potrebna znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
E159	Glede droge in odvisnosti je bilo več predavanj in izobraževanj, potrebujemo tudi znanje, kako ravnati s tem.	Znanje o odvisnostih	Potrebna znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
E160	Zagotovo bi potrebovala še znanja o tem, kako sodelovati z otrokom, ki ne izraža čustev in tudi lastnih potreb.	Znanja o otroku, ki ne izraža čustev in potreb	Potrebna znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
E161	Manjkajo nam specifična znanja za delo z otrokom, kot je usposobljen psihiater ali psiholog in se mi zdi, da preveč zahtevajo od nas.	Psihološka znanja za delo z otrokom	Potrebna znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
C1	Jaz osebno razumem to, da je pri našem delu v vseh fazah in situacijah v ospredju v prvi vrsti potreba	Upoštevanje otrokovih potreb	Vidik socialnih delavk	Definicija otrokovega glasu	OTROKOV GLAS
C2	in korist otroka,	Delovanje v otrokovo korist	Vidik socialnih delavk	Definicija otrokovega glasu	OTROKOV GLAS
C3	to se pravi, da je to naše najvišje vodilo, ko načrtujemo delo, delamo načrt pomoči za družino, s situacijo, ko z družino sodelujemo.	Otrok je izhodišče	Vidik socialnih delavk	Definicija otrokovega glasu	OTROKOV GLAS
C4	Se pravi vedno, ko imamo mladoletnega otroka, so njegove pravice vedno v ospredju.	Upoštevanje otrokovih pravic	Vidik socialnih delavk	Definicija otrokovega glasu	OTROKOV GLAS
C5	Konkretno za moje področje je moja vloga zagotovo ključna, zato, da otroka v celem sistemu rejništva, pri delu z matično družino, rejniško družino, da sem vedno pozorna na to, kako je otrok, kako se počuti.	Delo z vsemi vključenimi družinami	Delo z družino	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C6	Pri samem načinu in metodah dela recimo na CSD imamo psihologinjo, ona razgovore opravlja z otroki.	Vključevanje psihologa	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C7	Posebej se s svojimi znanji specializira za delo z otroci, tko da s tega vidika.	Znanje o otroku	Pridobljena znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
C8	Absolutno smo močno se vključujemo tudi mi.	Pomoč in podpora	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C9	Zdej konkretno za moje področje je moja vloga ključna za to, da bi otroka v procesu podpore in pomoči predvsem podprli,	Podpora otroku	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO

C10	da sem pozorna na to, kje je otrok, kaj potrebuje,	Občutljivo prepoznavati otrokove potrebe	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C11	kaj je njegova korist.	Delovanje v korist otroka	Vidik socialnih delavk	Definicija otrokovega glasu	OTROKOV GLAS
C12	Skrbi, da se vedno vsi vpleteni, družina in socialni delavci, vračamo k temu.	Usmerjanje sodelujočih v potrebe otroka	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C13	Tako da vodilo je to, so to osebne aktivnosti,	Osebnostno vodenje procesa	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C14	timsko delo v povezavi s primerom, delo CSD, kjer se vključujejo socialne delavke, psiholog in tudi pravnik,	Timsko delo	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C15	potem pri delu z matično družino, da starši napredujejo	Podpora družini je tudi podpora otroku	Krepitev staršev	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C16	in kako bi to potem bilo v korist otroka, da se bi stvari izboljševale, predvsem glede na tisto, kar je bilo prej narobe.	Soraziskovanje možnosti za spremembe	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C17	Potem z vidika rejniške družine, kaj je tisto, kar otrok potrebuje, glede na njegovo zdravje,	Zdravje	Otrokove potrebe		OTROK
C18	izobraževanje,	Izobraževanje	Otrokove potrebe		OTROK
C19	njegove socialne stike.	Socialni stiki	Otrokove potrebe		OTROK
C20	Sodelujemo tudi z vsemi, ki so ključni otroku.	Sodelovanje z deli sistema	Sodelovanje z institucijami	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C21	Ne samo institucije, kot so šola	Šola	Sodelovanje z institucijami	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C22	vrtni,	Vrtec	Sodelovanje z institucijami	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C23	Obšolske dejavnosti	Obšolske dejavnosti	Sodelovanje z institucijami	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C24	pa recimo zdravstveni dom,	Zdravstvo	Sodelovanje z institucijami	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C25	terapevti.	Terapevti	Sodelovanje z institucijami	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C26	Vedno znova pa nam je izhodišče otrok, to tudi glas otroka pomeni.	Otrok je izhodišče	Vidik socialnih delavk	Definicija otrokovega glasu	OTROKOV GLAS
C27	Ključno je nekako to razvojno obdobje otroka, v katerem se nahaja, izhajamo iz tega, kaj v tistem trenutku potrebuje	Različne glede na starost	Otrokove potrebe		OTROK

C28	Tekom izobraževanja svojega sem se, mislim da, tega naučila, da znam to prepoznati in razumeti in mi je to vodilo.	Razumeti otrokove potrebe	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C29	Potem pa je seveda ključno to, v kakšni situaciji se danes otrok nahaja	Osredotočenost na sedanjost	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C30	zaradi katerih vzrokov je do situacije prišlo	Raziskovati vzroke situacije	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C31	in moramo biti pozorno, da mu pomagamo,	Pomoč in podpora	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C32	ga negujemo	Vzdrževati negujoč odnos	Ohranjanje odnosa	Odnos z otrokom	OTROK
C33	in ga predvsem podpiramo da se s to situacijo bolje sooča.	Podpora otroku	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C34	Je pa potrebno res razumeti, na katerem področju je otrok bil oškodovan in potem je za vsakega otroka zelo drugače, tako da ta individualen pristop je zelo pomemben.	Individualen pristop	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C35	To so področja, na katerih ga je treba krepiti, jačati.	Krepitev moči	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C36	Naredimo tudi individualne načrte za vsakega otroka posebej,	Individualni načrt	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C37	kar pomeni, da tudi skupaj z otrokom pogledamo in se pogovorimo, kaj bi potreboval, kaj bi si želel. Pogledamo vsa področja njegovega življenja in načrtujemo, kaj na tem področju otrok potrebuje.	Skupno načrtovanje pomoči	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
C38	V pogovoru z otrokom je lahko en del načrtovanja, moramo pa tudi strokovnjaki to prepoznati.	Smiselno vključiti	Razlog vključevanja	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
C39	Gledamo na to, da bodo ti načrti otroku v korist.	Načrtovanje ustrezne podpore	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C40	To za gotovo prispeva k večjemu napredku otroka	Pripomore k napredku procesa	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
C41	in napredku sistema,	Napredek družine	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
C42	pomembna je pa starost otroka. Ključno je, ali imamo na drugi strani otroka, ki je dovolj zrel in star, razume in zna oceniti stvari;	Mlajši otrok	Razlog ne vključevanja	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
C43	ker eno je to, kar si otrok želi, eno je to, kar potrebuje...	Izražanje želja	Otrokov prispevek k	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS

	Pomembno je tudi, kaj si otrok želi, koliko je v teh željah realen.		procesu podpore in pomoči		
C44	V pogovorih z njim mu pojasnimo, da ga bomo seveda podprli pri željah, smo pa odgovorni tudi, da speljemo stvari tudi v tem smislu, da mi vidimo, da potrebuje – velikokrat smo mi tisti, ki prepoznamo, kaj on potrebuje. Največkrat mlajši otroci ne prepoznajo lastnih potreb.	Prepoznavanje potreb, ki jih otrok ne prepozna	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C45	Ko so na vidiku neke spremembe. in otroka pripravljamo na te aktivnosti, je sto procentno vpet v vse in se mi zdi prav tako.	Spremembe v otrokovem življenju	Razlog vključevanja	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
C46	Otroka tudi seznanimo z vsakim korakom, ki ga naredimo, kaj se je zgodilo, kam odhaja,	Informiranje o procesu	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C47	povemo tudi, da iščemo družino, da gre v novo okolje, pripravimo srečanje, da ga informiramo, da pove, kaj bi si v novem okolju želel.	Raziskovati otrokove interese	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C48	Rekla bi, da zelo senzibilno načrtujemo te korake.	Senzibilno načrtovanje korakov	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C49	Včasih je to zelo uspešno,	Uspešno načrtovanje korakov	Prispevek znanj		ZNANJE ZA RAVNANJE
C50	včasih pa se ne da, ker tudi celoten sistem ni pripravljen, nimaš vseh vzvodov pomoči, na primer krizni center, kjer ni prostora za nameščanje otroka.	Sistem ni pripravljen	Izzivi pri udeležanju otrokovega glasu	Izzivi	OTROKOV GLAS
C51	Vsaka zgodba je individualna.	Individualen pristop	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C52	Če je cel sistem okoli otroka soglasen in informiran okoli tega, kaj se dogaja, v kateri fazi načrta pomoči smo, je to v največjo korist otroka. Takrat imamo največji uspeh in potem rezultate.	Koordinacija procesa	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C53	Težko si predstavljam, da otrok ne bi bil vključen, to mi je nepredstavljivo, saj bi otroku predstavljalo stisko,	Stiska	Otrokovo doživljanje	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C54	negotovost,	Negotovost	Otrokovo doživljanje	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C55	nezaupanje v ljudi, sistem, v vse okoli njega...to je ključno.	Nezaupanje	Otrokovo doživljanje	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C56	Na izid podpore bi to vplivalo bistveno;	Vpliv na izid procesa	Otrokov prispevek k procesu	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS

			podpore in pomoči		
C57	imeli bi otroka, ki bi se uprl,	Odpor	Otrokovo doživljanje	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C58	stiske bi mu povzročale umik.	Umik	Otrokovo doživljanje	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C59	V najbolj zahtevnih delih postopka in dela z otrokom se vključuje psihologinja, ima specializirana znanja za delo z otrokom.	Podpora psihologa	Način dela	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
C60	Prilagoditi moramo tudi način dela otroku glede na njegovo starost,	Individualni pristop	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C61	Travmatiziranost	Prilagoditi glede na stopnjo travmatiziranosti	Način dela	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
C62	preko tehnik svojih, ki jih ima on ali mi; tudi recimo risanja.	Risanje	Metode dela	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
C63	Pri delu se potem tudi timsko odločamo, ko so primeri težji.	Timsko odločanje	Način dela	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
C64	Če gre za močno travmatiziranega otroka, moram reči, da se otroci potem v večini primerov vključujejo tudi v terapevtske oblike podpore.	Terapevtske oblike podpore	Metode dela	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
C65	Poleg našega spremljanja, obiska otroka na centru, redno spremljanje je bolj intenzivno,	Redno spremljanje	Metode dela	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
C66	dejansko je delo z otrokom lahko bolj intenzivno, bolj kompleksno.	Kompleksno delo	Način dela	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
C67	Sodelujemo tudi s pedopsihiatrično obravnavo, včasih so potrebno tudi zdravila.	Sodelovanje s pedopsihiatri	Metode dela	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
C68	Če je potrebno, sodelujemo tudi z osnovno šolo s prilagojenim programom, ko vidimo, da grdo zadeve v to smer.	Sodelovanje s šolo	Način dela	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
C69	Seveda mi ves čas vstopamo, ampak je pa pomembno, da ga pretirano ne obremenjujemo s situacijo.	Razbremenitev	Metode dela	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
C70	V nekih primerih smo intenzivno vključeni, ko so stiske v ospredju, je tudi močna travmatiziranost.	Intenzivno sodelovanje ob stiskah	Način dela	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
C71	Pomembna je podpora predvsem družinam,	Pomoč in podpora družini	Delo z družino	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C72	tudi njim potrem najdemo včasih še druge oblike podpore.	Druge oblike podpore	Metode dela	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
C73	V pogovoru je prav, da znamo oceniti, ali imamo dovolj znanj	Oceniti lastno kompetentnost	Prispevek znanj		ZNANJE ZA RAVNANJE

	za pogovor z otrokom, biti kritičen do sebe ali boš dovolj profesionalno izpeljal,				
C74	bolje je morda zaupati psihologinji ki je usposobljena.	Sodelovanje z drugimi strokovnjaki	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C75	Pomembno je, da znaš otroku v pogovoru prisluhniti,	Prisluhniti otroku	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C76	dati podporo, kjer čuti stisko.	Pomoč in podpora	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C77	Pomembno da se znaš na otroka odzivati	Odzivanje	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C78	in da so tvoji pristopi tako izpopolnjeni, da so metode ne obremenjujoče. Da se otroka ne obremeni, dodatno ne izpostavi in ne retravmatizira.	Ne travmatizirati	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C79	Izziv je varovati otrokov glas, dejstvo je, a če bi glas otroka lahko že prej močno zagovarjali, odvzem ali umik otroka iz družine morda niti ne bi bil potreben.	Varovati otrokov glas	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C80	Potrebno je predvsem intenzivno delo z družinami,	Intenzivno delo z družino	Delo z družino	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C81	dober načrt, da se o vsakem koraku usedemo, pogovorimo, na primer vsak posamezen stik, vsako srečanje,...	Senzibilno načrtovanje korakov	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C82	Usmerjamo starše, namen je učenje starševanja,	Usmerjanje staršev	Krepitev staršev	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C83	jačanje starša z namenom, da bo tudi dobro za otroka. Opolnomočimo starše in s tem hkrati naredimo veliko tudi za otroke.	Podpora družini je tudi podpora otroku	Krepitev staršev	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C84	Glas otroka težko zagovarjamo na sodiščih, kjer se na žalost izgubi glas otroka.	Neupoštevanje otrokovega glasu	Izzivi glede otrokovega glasu		SODNE PRAKSE
C85	Sodišče določene korake naredi po svoje, ne upošteva mnenja CSD,	Neupoštevanje mnenja CSD	Izzivi glede otrokovega glasu		SODNE PRAKSE
C86	Tudi odvetniki, v prvi vrsti zagovarjajo starša	Odvetniki zagovarjajo starše	Izzivi glede otrokovega glasu		SODNE PRAKSE
C87	in mi smo predlagatelji za pravice in koristi otroka in tam smo poleg zagovornikov, varuhov, socialni delavci glas otroka. Tam smo v imenu otroka, občasno so vabljeni tudi otroci, ne vedno.	Glas otroka v postopku	Vloga socialnega dela		SOCIALNO DELO
C88	Mi tudi ocenimo, če otrok razume, če otrok lahko pove to pred sodiščem.	Podpora pri zastopanju na sodišču	Vloga socialnih delavk	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO

C89	Imamo obdobja, ki nam jih že zakon narekuje, pooblastila in ZIRD preko pravilnikov narekuje, kako naj bi otroka vključevali.	Pooblastila CSD	Razlog vključevanja	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
C90	V posameznik obdobjih pa je tudi ključna vključitev otroka, ko gre za področja, ki bistveno vplivajo na njegovo življenje, na primer sprememba v stikih, sprememba izobraževanja, se pravi nekaj kar nanj zelo vpliva,	Področja, ki bistveno vplivajo na otrokovo življenje	Razlog vključevanja	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
C91	se o tem z njim pogovorimo, da vidimo, kaj si želi.	Izražanje želja	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
C92	Socialni delavci skrbimo za relacije, da vsi vpleteni vse vedo o situaciji, da lahko skupaj otroka podpremo.	Podpora sistema je podpora otroka	Posredno vključevanje	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
C93	Imamo individualne projektne skupine, kamor vabimo ključne osebe in institucije, ki so pomembne za otroka.	Prek pomembnih drugih	Posredno vključevanje	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
C94	Tam večje otroke povabimo, ocenimo tudi, v katerem delu se nam otrok lahko pridruži. Pomembno je, da ocenimo, koliko otrok neke stvari razume,	Razume proces	Razlog vključevanja	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
C95	lahko se pridruži tudi le v enem delu.	Del pogovora	Pogostost vključevanja	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
C96	Otrok v pogovor ne vključimo, ko ocenimo, da bi bil otrok posebej ogrožen	Ogroženost	Razlog ne vključevanja	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
C97	in izpostavljen.	Izpostavljenost	Razlog ne vključevanja	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
C98	Pa tudi ko otroka ne moremo dobiti v sodelovanje, ko ga velikokrat pogosto vabimo in se srečanja ne udeleži.	Otrok odklanja sodelovanje	Razlog ne vključevanja	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
C99	Včasih gre tudi za odklonsko vedenje.	Odklonsko vedenje	Razlog ne vključevanja	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
C100	Ko nek otrok beži iz zavoda na primer, v sodelovanje potem takega otroka tudi ne moremo dobiti, kličemo, vabimo in ne pride.	Otrok odklanja sodelovanje	Razlog ne vključevanja	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
C101	Takrat se dobimo s starši in pogovarjamo se, kaj bi lahko vsak od nas naredil, da bi otrok bil podprt.	Podpora družini je tudi podpora otroku	Krepitev staršev	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C102	Če gre za neke zadeve, ki se tičejo zgolj staršev, ne pa otroka, potem otroka ne vabimo.	Problem staršev	Razlog ne vključevanja	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS

C103	Vsakršno srečanje na CSD bi na primer bilo obremenjujoče.	Obremenitev otroka	Razlog ne vključevanja	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
C104	Otroka v tem primeru potem naknadno seznanimo z zadevo.	Naknadna seznanitev	Posredno vključevanje	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
C105	Ko je situacija visoko konfliktna na primer nismo pa ga vabili na srečanje s starši, ker je skupne razgovore odklanjal.	Konflikt med staršema	Razlog ne vključevanja	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
C106	Smo ga pa na individualnih razgovorih jačali do te mere, da je situacijo zdržal, da je sprejel neke polovične dogovore, da se je ojačal, da lahko sam postavlja meje, odloča o stikih in to je v bistvu krepitev moči in tu nam je uspelo, da mu situacije niso odvzele moči. Stike ima, a res uspe sam o tem odločati in smo veseli, da je sedaj tako.	Ločen pogovor	Varovanje otrokovega glasu	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
C107	Mogoče bi rekla, da ključen zame osebno je, če otrok močno izraža neko nerealno pričakovanje, je zagotovo to neka stiska zame, zaradi katere potem težko nadaljuješ pravzaprav delo z otrokom in pogovor z otrokom. Otroka to pričakovanje hromi. Recimo imeli smo primer, ko je uporabnik je izražal željo po življenju z osebo, za katero smo vsi vedeli, da je to popolnoma nemogoče, ker ni pogojev. Pred odhodom smo načrtovali možnosti, tudi preverili, ali bi to bilo mogoče, a ta možnost dejansko ni bila realna,	Otrok izraža nerealno pričakovanje	Izzivi pri udejanjanju otrokovega glasu	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
C108	vsakršen najin stik je izražal željo, ampak mi smo ocenili, da to ni v njegovo korist.	Otrokova želja mu ni v korist	Izzivi pri udejanjanju otrokovega glasu	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
C109	Vsi člani skupaj z otrokom so soustvarjali rešitve z nami,	Soustvarjanje rešitev	Pomen participacije	Otrokova participacija	OTROK
C110	tudi njega smo seznanjali s koraki,	Informirati otroka o procesu	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
C111	ampak so bili razgovori zelo zelo naporni. Nismo mu mogli ponuditi rešitve, ki jo je želel.	Otrok izraža nerealno pričakovanje	Izzivi pri udejanjanju otrokovega glasu	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
C112	Zdi se mi tudi zahtevno, ko ti otrok kdaj zaupa o neki veliki škodi, ki mu je nastala in potem izrazi stisko. Je potem kar izziv, kako se odzvati na to, da ga razbremeniš.	Zdržati z otrokovo stisko	Izzivi pri udejanjanju otrokovega glasu	Izzivi	OTROKOV GLAS

C113	Neke težke teme, ki so zahtevne tudi za nas, ko je otrok vključen.	Zahtevne teme	Izzivi pri udejanjanju otrokovega glasu	Izzivi	OTROKOV GLAS
C114	Potem tudi, ko moramo otroka podpreti in dejansko hitro sprocesirati, kaj mu boš takrat povedal, obljubil,	Soustvariti načrt pomoči	Izzivi pri udejanjanju otrokovega glasu	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
C115	kakšen načrt mu predložiš, kaj boš sedaj s to informacijo.	Hitro odzivanje	Izzivi pri udejanjanju otrokovega glasu	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
C116	Fakulteta za socialno delo je bila ključna, kjer sem največ znanj pridobila za socialno delo z družino. Še zdaj mi prihajajo v ospredje vodila Gabi Čačinovič Vogrinčič, njeni napotki pri delu z družino,	Znanje o delu z družinami	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
C117	za razgovore z otrokom, sodelovanje v procesu podpore otroku.	Znanje o pogovoru z otrokom	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
C118	Znanje o delovnem odnosu se mi zdi ključno izhodišče;	Znanje o delovnem odnosu	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
C119	skupaj z njimi	Koncept soustvarjanja	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
C120	dodajati moč,	Znanje o krepitvi moči	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
C121	tukaj in zdaj.	Ravnanje s sedanjostjo	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
C122	Sem se pa izobraževala sama, tekom, na primer terapevtske smeri;	Terapevtske smeri	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
C123	transakcijska analiza,	Transakcijska analiza	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
C124	verbalna in neverbalna komunikacija,	Znanje o komunikaciji	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
C125	Gestalt terapija dva sklopa, sej pravim nekaj od tega smo imeli tudi v službi.	Gestalt terapija	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
C126	Udeležila sem se potem tudi seminarja s področja ogroženosti otroka,	Znanje o ogroženosti otroka	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
C127	medvrstniškega nasilja,	Znanje o med vrstniškem nasilju	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
C128	težavnega odraščanja, ker se mi zdi to pomembno, da se v tej smeri izobražujem.	Znanje o izzivih v odraščanju	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
C129	Zagotovo ti potem izkušnje prinesejo svoje, 24-letna praksa na tem področju. Iz leta v leto se počutim bolj suverena zaradi izkušenj, ki jih imam.	Samozavest	Prispevek znanj		ZNANJE ZA RAVNANJE
C130	Znanja me zagotovo podprejo pri prepoznavanju potreb oseb, ki se obračajo na našo službo ali pa mi po uradni dolžnosti vstopamo v te zgodbe,	Prepoznavanje potreb uporabnikov	Prispevek znanj		ZNANJE ZA RAVNANJE

C131	ali pa pri načrtovanju nadaljnjih korakov pomoči,	Znanje o načrtovanju podpore	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
C132	podpore družini, dela z družino. Znanja so ključna za vsak korak mojega dela.	Ustrezna podpora družini	Prispevek znanj		ZNANJE ZA RAVNANJE
C133	Poudariti moram tudi timsko delo, vsa znanja so mi dala tudi vedenje o tem, da ne znam vsega, da sem pozorna na to, da skušam predebatirati določene situacije	Znanje o timskem delu	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
C134	in čim več vidikov odpreti, da bi v največji meri lahko šla nasproti uporabnikom, ne pa z mojim videnjem, kaj bi blo najboljše za njih; da jim pustim, da oni povedo.	Etika udeležенosti	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
C135	Absolutno psihološka znanja s področja razvoje psihologije, kar je na naši fakulteti bil en drobec ane, tukaj zagotovo so psihologi pridobili določene metode, tehnike, da so se verzirali, da imajo certifikate za opravljanje, mi nimamo tega. Mislim tudi, da odvisno, na katerem področju delaš, pri delu z otroki bi zagotovo potreboval več teh znanj.	Psihološka znanja za delo z otrokom	Potrebna znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
C136	Sicer bi bilo zelo dragoceno, da bi v naših službah imeli te možnosti, ki jih je sedaj manj kot včasih. Da bi lahko izbirali predvsem kontinuirane, dalj časa trajajoče oblike izobraževanj, ki ti dajo največ.	Kontinuirana izobraževanja	Potrebna znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
D1	Jaz bi rekla v bistvu tako, da najprej je treba presoditi starost otroka, ker koliko je star potem je tud od tega odvisno kako načrtujemo stvari, kako ga vključimo.	Upoštevanje otrokove starosti	Vidik socialnih delavk	Definicija otrokovega glasu	OTROKOV GLAS
D2	Pomembno je, da otroku v procesu pomoči pojasnimo in mu razložimo stvari, ki so vezane na kakršne koli družinske situacije.	Otroku primerno razložiti	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
D3	Tudi na primer kaj bodo neki koraki za njega pomenili; na primer pri namestitvi v zavod bo sprememba za njega pomenila totalno spremenjeno družinsko okolishino. Ker on je bil v enem okolju z mamo ni očetom in potem se v enem trenutku zgodi, da se starša odločita in gresta narazen.	Informiranje o procesu	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO

D4	Zdi se mi pomembno, da je otrok starosti primerno vključen v to,	Upoštevanje otrokove starosti	Vidik socialnih delavk	Definicija otrokovega glasu	OTROKOV GLAS
D5	da nekako se stiska njegova razbremenjuje.	Razbremeniti otroka	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
D6	Socialni delavci moramo pri našem delu upoštevati otroka,	Upoštevanje otrokovih želja	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
D7	v ospredju nam mora biti to, da delamo v dobro, v korist otroka	Delovanje v korist otroka	Vidik socialnih delavk	Definicija otrokovega glasu	OTROKOV GLAS
D8	Otrok mora biti glavni akter v tem.	Otrok je izhodišče	Vidik socialnih delavk	Definicija otrokovega glasu	OTROKOV GLAS
D9	Ne pa, da je otrok sredstvo manipulacije med staršem.	Otrok kot sredstvo manipulacije	Razlog ne vključevanja	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
D10	Zato se mi zdi res pomembno, da se na nek varen način otroka vključi v to,	Otroka varno vključiti v proces	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
D11	da on razume in se ga ves čas z razbremenitvenimi pogovori razbremenjuje te odgovornosti, da ni glavna odločitev na njih,	Razbremeniti otroka	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
D12	pomembno je, da nekdo z njim ločeno o tem, govori.	Ločen pogovor	Varovanje otrokovega glasu	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
D13	Pri starosti potem prečenim, recimo, jaz se drugače pogovarjam z otrokom, ki je star 15 ali pa 5 let. Kako otroku predstavimo situacijo – z najstnikom se drugače pogovarjaš kot z mlajšim otrokom, je to velika razlika.	Mlajši otrok	Razlog ne vključevanja	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
D14	Jasna sporočila mu moram dati o tem, kako bodo zadeve bile vnaprej, kako bo vse izgledalo, mu razložim.	Informirati otroka	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
D15	Jaz se pogovarjam bolj splošno, izhajam iz tega sociodelavskega vidika.	Socialno delovna znanja	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNVNJE
D16	Če gledamo neko konkretno situacijo, ko pride do tega, da starši pridejo do mene, ker so nemočni, niso otroku več kos, ne hodi v šolo, bega, ponavadi potem delamo tako, da jih povabimo skupaj, celo družino, da ima znotraj tega nek prostor, da razlaga, kako se počuti, kaj doživlja, kaj pri mami vidi, kaj pri očetu, kako bi lahko drugače,	Razvidnost družinskih procesov	Pomen participacije	Otrokova participacija	OTROK
D17	kaj bi spremenil pri sebi	Prepoznavanje svojega deleža v rešitvi	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS

D18	in kaj bi bili po njegovem tisti, razlogi, da je prišlo do težave.	Boljše razumevanje okoliščin	Pomen participacije	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
D19	Podpora je v tem delu, da ga informiramo,	Informirati otroka	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
D20	da ima občutek, da me lahko pokliče, se vedno obrača name	Kontekst, kamor se otrok vrača	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
D21	in sem v bistvu tam za njega.	Dostopnost	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
D22	Da imava odprt prostor, da se tudi potem sama vnaprej pogovarjava o situacijah, da ubesedi, kaj on čuti,	Možnost, da ubesedi občutke	Ohranjanje odnosa	Odnos z otrokom	OTROK
D23	vidiva, kje on lahko prispeva in kaj si on želi od staršev.	Soustvarjanje rešitev	Pomen participacije	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
D24	Jst mislim da predvsem potrebuje občutek varnosti,	Varnost	Otrokove potrebe		OTROK
D25	sprejetosti	Sprejetost	Otrokove potrebe		OTROK
D26	in pripadnosti – to se mi zdi tako najpomembnejše.	Pripadnost	Otrokove potrebe		OTROK
D27	Velikokrat so njegove potrebe predvsem to, da ima dom, mislim, da če bi bile njegove potrebe upoštevane, ne bi potreboval priti k nam na center.	Varen dom	Otrokove potrebe		OTROK
D28	Da dobi občutek, da nekam paše,	Pripadnost	Otrokove potrebe		OTROK
D29	da ima mrežo, da ve, kje ima nekoga, na katerega lahko računa, ki bo stal ob strani.	Socialni stiki	Otrokove potrebe		OTROK
D30	Predvsem se mi zdi to pomembno, da iz vedenja prepoznaš potrebe. Na primer zgodi se, da starši pridejo do mene in povejo, da ne vejo, zakaj se otrok tako obnaša ravno do njih, ko vse naredijo zanj, potem jaz rečem: »Veste to je eno tako zlato pravilo; ljubi me najbolj takrat, ko si to najmanj zaslužim, saj to takrat najbolj potrebujem.«	Prepoznavanje vedenja kot potrebe	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
D31	To je tisto, da otrok vedno signalizira neko nepredvideno vedenje ravno tam, kjer se počuti varno.	Prepoznavanje vedenja kot potrebe	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
D32	Potem vidimo to, da je pomembno staršem to razložiti	Podpora pri prepoznavanju otrokovih potreb	Krepitev staršev	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
D33	in jih usmeriti,	Usmerjanje staršev	Krepitev staršev	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
D34	krepi njih,	Krepitev moči	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO

D35	da bo otroku boljše in tudi to je dejansko otrokov glas, da upoštevamo njegove potrebe in starše učimo, da jih prepoznajo.	Podpora pri prepoznavanju otrokovih potreb	Krepitev staršev	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
D36	Skozi strukturo pomoči družini na domu se skušamo truditi, prevzeti to vlogo, da starše učimo, kako otroku nuditi varnost.	Podpora pri zagotavljanju varnosti	Krepitev staršev	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
D37	Jaz itak mislim, da itak ko gre za otroka, na primer kakšne namestitve, ki se ga tičejo, mora vedno otrok biti aktivno vključen.	Aktivno vključevanje	Pogostost vključevanja	Vključevanje otroka	OTROKOV GLAS
D38	Imamo tudi veliko intenzivnih sestankov s šolo,	Šola	Sodelovanje z drugimi institucijami	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
D39	starši,	Sodelovanje s starši	Krepitev staršev	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
D40	otrokom in se mi zdi to učinkovito, da skupaj potem iščemo rešitve in ga na ta način vključujemo.	Otroka varno vključiti v proces	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
D41	In se pogovarjamo o tem, kako in kaj bi otroka nameščali.	Skupno načrtovanje pomoči	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROK
D42	Najprej starše učimo, kako o spremembah razlagajo otroku.	Podpora pri pogovoru z otrokom	Krepitev staršev	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
D43	Vključuje se psihologinja, ki ga na starosti primeren način še dodatno pripravi. To je ta proces.	Psihologi	Sodelovanje z institucijami	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
D44	In potem je ves čas vključen, ves čas sodeluje, se vključuje.	Skozi celoten proces	Pogostost vključevanja	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
D45	Pomembno je, da otrok razume procese, zakaj se nekaj zgodi	Razume proces	Razlog vključevanja	Vključevanje otroka	OTROKOV GLAS
D46	in da potem skupaj z njim pogledamo, kaj bo to zanj in za njegovo življenje pomenilo.	Soustvarjanje rešitev	Pomen participacije	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
D47	Tako da tu sploh ni opcije, da otroka ne bi vključili, ker je on tisti, kateremu se bo vse spremenilo.	V vseh primerih	Pogostost vključevanja	Vključevanje otroka	OTROKOV GLAS
D48	Vse moramo delati postopoma, po korakih.	Skupno načrtovanje pomoči	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
D49	Otrok v bistvu prispeva na ta način, da ko razume	Drugačna perspektiva	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROK
D50	in sodeluje v procesu skupaj z nami,	Skupno načrtovanje pomoči	Otrokov prispevek k procesu	Otrokova participacija	OTROK

			podpore in pomoči		
D51	potem postopoma prispeva svoj del s spremembo svojega vedenja, spremenjenim obnašanjem	Soudeležnost v rešitvi	Pomen participacije	Otrokova participacija	OTROK
D52	in tudi olajša sam proces.	Pripomore k reševanju izzivov	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROK
D53	Začel se bo tudi bolj varno počutit.	Počuti se varno	Otrokovo doživljanje		OTROK
D54	Ko otrok v procesu prepozna, kaj iz njegove strani ni bilo okej, in kako bo njegova sprememba prispevala k reševanju zadeve.	Prevzemanje deleža odgovornosti	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROK
D55	Moje izkušnje so, da ko otrok ob podpori naredi korak naprej in je pripravljen razumeti, sodelovati, tudi sebe spreminjati,	Otrok se spreminja	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROK
D56	potem to povzroči spremembe na bolje v celim sistemu. Spremeni se življenje na bolje, za otroka in starše.	Pripomore k napredku družine	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROK
D57	Tudi on sam se boljše počuti, ko naredi korake,	Prepoznavanje svojega deleža v rešitvi	Pomen participacije	Otrokova participacija	OTROK
D58	je bolj zadovoljen,	Zadovoljstvo otroka	Pomen participacije	Otrokova participacija	OTROK
D59	bolj samozavesten.	Otrokova samozavest	Pomen participacije	Otrokova participacija	OTROK
D60	To pa je tisto, ta vloga, senzibilnosti,	Občutljivo prepoznavati otrokove potrebe	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
D61	da skozi igro,	Igra	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
D62	se pogovarjaš neke druge bolj sproščene vsebine,	Pogovor o sproščenih temah	Način sodelovanja	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
D63	risanje,	Risanje	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
D64	kocke,...	Lego kocke	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
D65	Otrok preko teh tehnik pridobi do tebe zaupanje in postopoma, ko zaupa potem tudi začne sam govoriti o nekih stvareh.	Postopoma graditi zaupanje	Način sodelovanja	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
D66	Skozi neko igro ne vem, kocke zlagam, delamo hišo in potem	Prepoznavanje potreb skozi igro	Način sodelovanja	Otrok, ki ne zmore	OTROK

	skozi igro otrok reče, da si tudi on doma tako želi...preko tega potem prepoznavam lahko potrebe, želje.			ubesediti želja in potreb	
D67	Tukaj se mi zdi pomembno, da nikoli ne greš do otroka z vprašanji, ki otroka blokirajo, da so direktna, na primer, pride iz šole in potem vprašaš: »Kako je blo, kaj si jedel...?« Otrok ne bo povedal ali pa bi rekel: »Dobro, okej.« Zato so taka vprašanja nesmiselna. Tako da vedno na drug način, bolj odprta, sproščena vprašanja.	Odprta vprašanja	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
D68	Velikokrat se mi zdi žal, da se je dinamika dela tako spremenila v zadnjih letih. Še nekaj let nazaj smo veliko več terenskega dela opravljali, lahko sem šla na dom, sem imela čas, da sem se usedla zraven otroka, sva se v miru pogovarjala, igrala, da sem prišla do odgovorov na vprašanja.	Pomanjkanje kapacitet	Izzivi pri udejanjanju otrokovega glasu	Izzivi	OTROKOV GLAS
D69	In imeli smo veliko več teh razgovorov. Sedaj pa se je res zmanjšalo to, z reorganizacijo – to je nek generalni problem teh kadrovskih primanjkljajev. Mislim, da bi morali imeli več časa za te pogovore, da prideš do nekih vsebin, tudi na primer o nasilju.	Pomanjkanje časa	Izzivi pri udejanjanju otrokovega glasu	Izzivi	OTROKOV GLAS
D70	Nikoli na pogovoru ne smeš sedeti, tako, da je neka pregrada med dvema, da se pogovarjaš čez mizo. Jaz si že prostor drugače postavim, da potem imam pot do otroka, ker ni fizične pregrade potem to vpliva tudi na potek pogovora, pozorni moramo biti na to, kako se pisarno postavi, kako imamo stole.	Brez fizičnih ovir	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
D71	Narediš neko spoštljivo razdaljo, da ne greš v njegov osebni prostor.	Spoštovati osebni prostor	Način sodelovanja	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
D72	Začnem pa z vsebinami, ki so sproščene, na primer, živali, glasba,	Pogovor o sproščenih temah	Način sodelovanja	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
D73	preceniš, ko dobiš zadevo in potem si tudi narediš načrt, kako bi začel pogovor,	Načrtovanje pogovora	Način sodelovanja	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
D74	glede na to, kaj otroka zanima, kaj so njegovi interesi.	Fokus na otrokove interese	Metode dela	Otrok, ki ne zmore	OTROK

				ubesediti želja in potreb	
D75	Vsebine moraš med pogovorom tudi postopoma prilagajati.	Prilagajanje procesa otroku	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
D76	Velikokrat je bilo dobrodošlo, če si res videl, da ne gre in da otrok nič ne pove, da si ga vprašal bolj pravljíčno: »Če bi pa ti imel čarobno palčko, kaj bi pa ti začaral, kaj bi si žele, kako bi bilo?« In tudi potem prideš lažje do vsebine.	Vprašanje o čudežu	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
D77	Pri visoko konfliktnih razvezah, ko se na primer otroka ne vključuje,	Konflikt med staršema	Razlog ne vključevanja	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
D78	ampak še vedno nekako imamo tehniko, da varujemo njegov glas in uprizorimo, da je on pomemben, da bi starši slišali, kaj delajo otroku. Če ocenimo, da bi pri enem paru to lahko koristilo. Tehnika, da v razgovoru pustimo prazen stol in povemo, naj si zamislita, da tam sedi otrok in vprašamo, kaj bi njemu sporočili.	Navidezno uprizoriti otrokovo prisotnost	Posredno vključevanje	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
D79	Posredno na ta način varujemo glas otroka v tem delu, da otroka ne izpostavljamo, ampak da staršema pomagamo, da sama sebe slišita in prepoznata, kaj otroku delata in s takimi ravnanji prenehata. Potem jih tudi usmerimo v to, da jih vprašamo: »Kaj bi vidva lahko naredila, da otroka razbremenita tega dela, da se prepirata z njim, ob njemu, pred njim?« In ponavadi je to kar uspešno.	Podpora, da sama sebe slišita	Krepitev staršev	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
D80	Starše pripravljamo na to, da s tem obenem ščitimo otroka.	Podpora pri skrbi za otroka	Krepitev staršev	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
D81	Delam pa tudi ločen pogovor z otrokom, da tam res potem lahko izrazi svoje želje, potrebe.	Ločen pogovor	Varovanje otrokovega glasu	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
D82	Zelo popularne so tudi te tematike, vezane na uporabo socialnih omrežij in interneta, veliko je odvisnosti. Kdaj pa se zgodi situacija, ko nekateri starši nič ne dovolijo otroku, strogo, se zaprejo v neko celico, otrok si želi imeti kontakt, ker je izločen. Takrat je smiseln pogovor z otrokom, da vidimo, kaj si on želi in potem njegove	Posrednik med otrokom in starši	Delo z družino	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO

	želje predamo staršu, smo njegovi zagovorniki, ko otrok ne zmore ali ne zna izraziti želja.				
D83	Takrat se moraš nekako postaviti otroku v bran, videti, kaj izraža in potem o tem govoriti tudi s starši.	Prek staršev	Posredno vključevanje	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
D84	To si primeri glede družinskih pravil, postavljanja meja, družbe,...	Sprejemanje dogovorov	Razlog vključevanja	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
D85	Otrok je preslišan tudi, če se starša med sabo prepirata in nista enotna.	Starši otroka preglasijo	Izzivi pri vključevanju	Vključevanje otroka	OTROKOV GLAS
D86	Tam je moj glas takšen, da ko se jaz z otrokom pogovorim, s staršema pa želim doseči neko uravnilovko med njunima pristopoma in odnosoma do otrokove želje.	Podpora staršem pri razumevanju otroka	Posredno vključevanje	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
D87	Otroka res skoraj vedno vključimo v te procese in v pogovor. Brez njega težko delamo, ker je del te dinamike, je seveda za vse nas on pomemben del sodelovanja.	Spremembe v otrokovem življenju	Razlog vključevanja	Vključevanje otroka	OTROKOV GLAS
D88	Če vidim, da je stvar takšna, da bi otrok znal biti sredstvo manipulacije, je nujno, da se pogovorimo,	Otrok kot sredstvo manipulacije	Razlog ne vključevanja	Vključevanje otroka	OTROKOV GLAS
D89	da se vidi, kjer on je, kako se počuti,	Boljše razumevanje otrokovega doživljanja	Pomen participacije	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
D90	predvsem ti razbremenilni pogovori so tukaj pomembni. Vedno razbremenilni, nikoli niso to pogovori, ki bi bili obremenjujoči.	Razbremenilni pogovor	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
D91	So pa starejši otroci, ki si želijo dati na zapisnik izjavo, pridejo samoiniciativno k nam in željo podati izjavo in vztrajajo pri tem; takrat potem jim to seveda omogočim,	Otroka varno vključiti v proces	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
D92	napišem točno tako, kot mi rečejo in je upoštevan njihov glas. Skozi celotno obravnavo potem njegov glas upoštevamo	Upoštevati otrokov glas	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
D93	in slišimo.	Slišati otroka	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
D94	Še vedno pri mnenju pa damo varovalne dejavnike, da otrok ni tisti, ki bi moral odločati, da ga zavarujemo – pomembno je, da ga pretirano ne izpostavimo v postopkih.	Izpostavljenost	Razlog ne vključevanja	Vključevanje otroka	OTROKOV GLAS
D95	Na primer, ko pri starših vidim, ko se razvezujejo, da se med	Nadaljnje reševanje ni potrebno	Razlog ne vključevanja	Vključevanje otroka	OTROKOV GLAS

	sabo lepo dogovorijo, ko ne vidim težav, se ne odločim.				
D96	Takrat je nesmiselno, saj bi otroka po nepotrebnem obremenjevali.	Obremenitev	Razlog ne vključevanja	Vključevanje otroka	OTROKOV GLAS
D97	V primeru, ko je res majhna starost, ko ne razume zakaj se gre, takrat ni pametno, da se jih po CSD pelje,	Mlajši otrok	Razlog ne vključevanja	Vključevanje otroka	OTROKOV GLAS
D98	ker je to za njega lahko dodatna travma, je boljše mogoče samo pogovor s starši.	Ogroženost	Razlog ne vključevanja	Vključevanje otroka	OTROKOV GLAS
D99	Skozi leta sem si jaz tako ogromno literature prebrala in poskušam na nek način razumet otrokov svet.	Razumeti otrokov svet	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
D100	Težko razmišljam, kaj bi mi res bilo v izziv, ampak mislim, da če bi morala nekaj izpostaviti, bi rekla, da so pa to otroci, ki so zelo tiho, ki gledajo dol in nič ne rečejo, včasih je res tako, da otrok ne govori. Takrat potem poskušam vse, kar lahko, ampak v skrajnih primerih potem prenehaš in poskušaš naslednjič.	Vzpostavitev odnosa z otrokom	Izzivi pri udejanjanju otrokovega glasu	Izzivi	OTROKOV GLAS
D101	Nekateri so samo zadržani, lahko potem pa preko igrač v igralnem kotičku, potem se mi včasih otrok začne kar priključevati.	Prek igre	Način vzpostavljanja odnosa	Odnos z otrokom	OTROK
D102	Pri najstnikih ki so tiho ane moraš ugotoviti, kaj ga zanima, se mu pridruževati.	Raziskati otrokove interese	Način pridruževanja otroku	Odnos z otrokom	OTROK
D103	Potem včasih tudi starše vprašam, kaj otroka zanima in na tem začnem graditi.	Prek staršev	Način vzpostavljanja odnosa	Odnos z otrokom	OTROK
D104	Otroci so me sprejemali skozi vsa leta, ta del mi je šel dobro, da sem znala k njim pristopiti, imam ta občutek se mi zdi.	Znanje o delovnem odnosu	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
D105	osnova so mi dejansko socialno delovna znanja.	Socialno delovna znanja	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
D106	Delala sem z majhnimi otroki in vodila različne aktivnosti, delala sem na TOM telefonu, hodila sem na kolonije,	Aktivnosti z otroki	Praktične izkušnje		ZNANJE ZA RAVNANJE
D107	terapevtske tabore,...	Vodenje terapevtskih taborov	Praktične izkušnje		ZNANJE ZA RAVNANJE
D108	Blizu so mi bile praktične, realistične izkušnje. Res sem bila vključena v vse možne stvari, kar je obstajalo. Večino izkušenj in tudi znanja sem pridobila tekom življenja.	Praktična znanja dela z otroki	Praktične izkušnje		ZNANJE ZA RAVNANJE
D109	Kar se tiče samega faksa, kolikor sem jaz študirala, sem imela veliko več praktičnih	Sensitivity trening	Praktične izkušnje		ZNANJE ZA RAVNANJE

	vsebin, imeli smo tudi Sensitivity treninge,				
D110	tudi znanja o družini pa kako imeti pogovor z družino zagotovo.	Znanje o delu z družinami	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
D111	Izbral si si tudi neko področje, kjer si hodil na prakso in praksa mi je dala veliko.	Študijska praksa	Praktične izkušnje		ZNANJE ZA RAVNANJE
D112	Sem pa pridobila znanja o mladostnikih,	Znanja o mladostnikih	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
D113	tudi o razvoju možganov sem si naknadno pridobila znanja o tem, spremljam trende in želim biti na tekočem s temi stvarmi.	Znanje o razvoju možganov	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
D114	Pomembno je, da sem v toku tega, tudi tiste stvari, ki mlade mučijo, kje niso tako slišani. Lahko rečem, da dnevno sledim temu, da sem v toku trendov.	Znanje o aktualnih izzivih	Potrebna znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
D115	Znajo potem bolj staršem svetovat,	Ustrezna podpora staršem	Prispevek znanj		ZNANJE ZA RAVNANJE
D116	bolj vzpostavim odnos z otroki.	Boljša vzpostavitev odnosa	Prispevek znanj		ZNANJE ZA RAVNANJE
D117	Znanja prispevajo k boljši strokovnosti,	Strokovnost	Prispevek znanj		ZNANJE ZA RAVNANJE
D118	Skozi delo potem tudi se lažje pridružim otroku in mladostniku, če poznam, kaj se trenutno dogaja,	Razumevanje otroka	Prispevek znanj		ZNANJE ZA RAVNANJE
D119	Pri svojem delu sem s temi znanji tudi bolj suverena.	Samozavest	Prispevek znanj		ZNANJE ZA RAVNANJE
D120	Otroci z mojim znanjem dobijo bolj kvalitetno podporo.	Ustrezna podpora otroku	Prispevek znanj		ZNANJE ZA RAVNANJE
D121	Zdi se mi pomembno tudi, da če starši neko ravnanje spremenijo, je otrok potem na boljšem. Verjamem, da je pomembno delati na družini, imeti znanja o tem, da delamo z otroki, predvsem pa s starši. Ko starš spremeni svoje ravnanje, se to odraža tudi na otroku.	Sprememba pri starših se odraža na otroku	Delo z družino	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
D122	Večinoma je neko otrokovo vedenje povezano z razmerami v domačem okolju. Če otrok nosi v sebi neko jezo, otrok ne zna to tako razumeti kot odrasel, ne razume, zakaj se tako počuti, ampak se na tem nivoju odzivajo po svoje; vedenjske težave, so potem nemirni,...	Razumevanje okoliščin otrokovega vedenja	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
D123	To je vse odraz družinske dinamike, ki jo potem prinese.	Spremljanje družinske dinamike	Delo družino	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
D124	Jaz izhajam iz tega, da je treba začeti od začetka – in to je pri družini. Vse to, kar družina prinese, se potem odraža. S pomočjo družini dejansko	Podpora družini je tudi podpora otroku	Krepitev staršev	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO

	najbolje podpremo otroka. Kaže se tudi, da kjer otrok dobi ogromno »dote« od družine, bi lahko imel neke težave, ampak bo slej ali prej se naravnal nazaj, ker ima neke temelje. Sprobaval bo meje, ampak slej ko prej se vrne v znano in varno. Kjer pa družina ne stopi skupaj, pa se zadeve težje umirijo. V kolikor domače razmere funkcionirajo se potem otrok uravna.				
D125	Primer je tudi, da ko otrok najde neko neprimerno družbo, potem starši željo to preprečiti. Ampak jaz mislim, da je ključno, da je otrok pripravljen na to, da v odnosih ravna, shaja. Nesmiselno je, da otroku vse skozi nekaj prepovedujemo, ga želimo iztrgati iz socialnega kroga, mu preprečiti druženje ampak ga učimo, kako ravnati in kako v odnosih postaviti mejo prijateljem, kako reči ne. In to je naša vloga; učiti ga in podpreti tam, kjer (še) ne zmore.	Podpreti otroka pri delovanju v odnosih	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
D126	Najverjetneje bi se morala še dodatno usposobiti glede otrok s travmo,	Znanja o otroku s travmo	Potrebna znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
D127	če bi šlo za spolne zlorabe, v tem delu bi morala preučiti še neke zadeve. Se mi zdi da bi se potem znala še bolj približati v pogovoru tem otrokom, ki imajo te izkušnje. Zato menim, da bi lahko še nadgradila znanja; kako otroku v trenutku, ko ti zaupa, nuditi podporo. Ta del se mi zdi najzahtevnejši.	Znanja o otroku z izkušnjo spolne zlorabe	Potrebna znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
G1	Glas otroka zame pomeni, da ima otrok možnost vedeti, za kakšne postopke, oziroma pooblastila in procese gre. Ali če je to neko javno pooblastilo, da je potem otrok seznanjen, kaj delamo in kaj je v procesu sodelovanja naša naloga,	Pravica vedeti	Otrokove pravice		OTROK
G2	kako bo potekala pomoč otroku in da vemo kaj nekako si on o tej stvari misli. Kaj je tisto, kar sledi, da je seznanjen s tem.	Otrok je informiran	Vidik socialnih delavk	Definicija otrokovega glasu	OTROKOV GLAS
G3	Pa tudi, da vidimo njegov pogled dejansko.	Sodelovanje otroka	Vidik socialnih delavk	Definicija otrokovega glasu	OTROKOV GLAS
G4	Da mu na primeren način razložimo in da na primeren način pridobimo njegovo	Upoštevanje otrokovih potreb	Vidik socialnih delavk	Definicija otrokovega glasu	OTROKOV GLAS

	mnenje, tudi njegova pričakovanja, želje, kaj bi potreboval in želje na koncu tega postopka.				
G5	Je pa na različnih področjih dela zelo različno. Vsak od postopkov je drugačen, vsak primer je primer zase.	Individualen pristop	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
G6	Če gre na primer za ukrep za zaščito ali namestitev, ko so družinske razmere take, je zelo fajn, če se socialna delavka pogovori z otrokom,	Pogovor z otrokom	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
G7	da lahko otroku tudi v domači situaciji ponudi pomoč, otroka vključi v kakšen proces podpore, svetovanja,	Pomoč in podpora	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
G8	ali je to kaj manj. Poskušamo se vključevati čim manj, le toliko, kot uporabniki to potrebujejo.	Minimalen poseg v družino	Delo z družino	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
G9	Trudimo se, da res naredimo vse ukrepe v to smer, da otrok iz družine ne bi bil izločen, ukrep odvzema je res nekaj, kar delamo v skrajnih razmerah, ko starši sami za otroka ne morejo poskrbeti. Ko pa otroka vzamemo iz družine, je pomembno, da smo mi vsi v to vključeni in da je tam tudi otrok.	Zavzemanje, da otrok ostane v družini	Delo z družino	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
G10	Pomembno je, da senzibilno v procesu poznamo otroka in njegove potrebe v taki meri, da lahko razmišljamo o tem, kakšne stvari potrebuje, da naredimo načrt, poskušamo, naredimo oceno ogroženosti, da naredimo to, kar je za otroka najboljše.	Občutljivo prepoznavati otrokove potrebe	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
G11	Zagotovo so tudi njegove želje in potrebe, kaj izraža pomembne, ampak ni pa nujno, da je to kar pove, takrat za njega najboljše.	Izražanje želja	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
G12	Skupaj z otrokom tudi raziščemo, kaj potrebuje.	Občutljivo prepoznavati otrokove potrebe	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
G13	Ni pa mu možno v tem popolnoma slediti, slediti temu, kar si takrat otroka želi. Na primer otrok pravi, da želi domov, ampak so razmere tako zahtevne, da mi vemo, da za otroka to takrat ni dobro in ni mogoče.	Otrok izraža nerealno pričakovanje	Izzivi pri udeležanju otrokovega glasu	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
G14	Ga pa slišimo, kar pove in to je pomembno.	Prisluhniti otroku	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO

G15	Se mi zdi pomembno to, da je podprt v tem, da sam ni kriv take situacije, naša vloga je predvsem ga razbremeniti občutka krive in odgovornosti, tega, kar se dejansko pravzaprav dogaja med staršema.	Razbremeniti otroka	Vloga sociale delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
G16	Pa to, da mu probamo na njemu primeren način čim bolj pojasnit, kaj se v procesu dogaja, kateri koraki sledijo, kaj mi počnemo. To se mi zdi najpomembnejše naloge socialnega dela.	Otroku primerno razložiti	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
G17	Ko pa gre za kakšna dejanja, v kakšnih kazenskih postopkih, pa je obratno; takrat je pomembno, da otroke pozovemo k odgovornosti, prevzeti odgovornost tam, kjer je to potrebno; kadar gre za neke premoženjske svari in za nek prekrške. Tudi če so stari pod 14, ko niso še v kazenskem postopku, jih vseeno vabimo skupaj s starši v pogovor in jih opozorimo na dejanje, raziščemo, kaj se je dogajalo.	Podpora otroku pri prevzemanju odgovornosti	Vloga socialnih delavk	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
G18	Če so žrtve kaznivih dejanj, je pomembno, da jih tudi mi seznanjamo s pravicami in jih tudi v procesu pomoči skušamo razbremeniti.	Informirati otroka o njegovih pravicah	Vloga socialnih delavk	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
G19	Mislim, da na center za socialno delo pridejo otroci zelo, prestrašeni	Strah	Otrokovo doživljanje		OTROK
G20	pa tud zelo obremenjeni s tem, kaj se jim lahko zgodi;	Stiska	Otrokovo doživljanje		OTROK
G21	zato jih moramo informirati. Pomembno je, prvo načelo je, da so informirani, da vedo, kje v procesu pomoči oni so. Mislim, da je to osnovna vloga. Včasih teh postopkov ne doživljajo kot pomoč, ampak kot izgubo.	Informiranje o procesu	Vloga socialnih delavk	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
G22	Pomemben je poglobljen pogovor z otrokom, kje v tem procesu smo, da so nam procesi razvidni.	Razvidnost procesa	Vloga socialnih delavk	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
G23	Iz našega vidika je pomembno razumevanje otrokove situacije, tudi pomembno je, da bi imeli v prihodnosti še več kontakta s samimi otroci, tega sedaj primanjkuje. Zdej je tudi mogoče lažje, ker so bolj spretni po elektronskih	Imeti stik z otrokom	Ohranjanje odnosa	Odnos z otrokom	OTROK

	napravah, da imamo tudi preko tega stik.				
G24	Ključno je tudi raziskovanje otrokovega počutja v trenutni situaciji.	Preverjanje otrokovega počutja	Vloga socialnih delavk	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
G25	Pomembno je, da smo z otroki v rednem kontaktu, da vedo, kdaj lahko na pogovor pridejo, da tudi vedo, da lahko se kadarkoli obrnejo k nam po pomoč. Otroci imajo tudi moj mobilni, da vedo, da se lahko name vedno obrnejo. Načrtujemo pa tudi redna srečanja, na katera se otrok lahko pripravi.	Dostopnost	Vloga socialnih delavk	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
G26	Pa da nekako sprejmemo to, kar otrok pove, sprejemanje mora biti s strani socialne delavke, dati jim moramo ta občutek.	Sprejetost	Otrokove potrebe		OTROK
G27	Js mislim, da tam, kjer je otrok del procesa podpore in pomoči, ko gre za kakršno koli javno pooblastilo, mislim, da je nujno, da je vedno vključen.	Otrok je del procesa	Razlog vključevanja	Vključevanje otroka v proces podpore in pomoči	OTROKOV GLAS
G28	Da vemo, kaj se njemu dogaja in kako se on ob tem počuti.	Boljše razumevanje procesa	Pomen participacije	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
G29	Ko otrok že lahko izrazi svoje mnenje in svoje počutje, je potem drugače, če se vključuje, da vemo načrtovati pomoč, postopke, da tudi njega vprašamo in nam da neke odgovore.	Soustvarjanje rešitev	Pomen participacije	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
G30	Tudi da nam pove, kakšni so njegovi strahovi, želje, kako je, otroci včasih tudi težko izrazijo, kaj si želijo. Vprašamo jih tudi, kaj jim pomaga, kaj jih ovira.	Izražanje strahov	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
G31	Ja, to je kar pogosto dogaja in takrat se potem poslužujemo kakšnih izvedeniških mnenj.	Prek izvedeniških mnenj	Posredno vključevanje	Vključevanje otroka v pogovor	OTROKOV GLAS
G32	Pridobivamo tudi kakšna poročila ljudi, kamor so uporabniki vključeni v pomoč in potem nas oni informirajo o tem,	Prek pomembnih drugih	Posredno vključevanje	Vključevanje otroka v pogovor	OTROKOV GLAS
G33	skupaj sodelujemo v dobro otroka,	Delovanje v korist otroka	Vloga socialnih delavk	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
G34	da vidimo, kaj bi potreboval. Poskušamo na različne načine ugotoviti, ali pa preko ljudi, s katerimi otroci živijo, da vidimo, kako otrok je in kaj bi potreboval od nas, kako ga lahko mi podpremo,	Prek odraslih	Posredno vključevanje	Vključevanje otroka v pogovor	OTROKOV GLAS
G35	da vidimo kakšni so njegovi interesi, želje.	Izražanje želja	Otrokov prispevek k procesu	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS

			podpore in pomoči		
G36	Imamo na našem centru tudi nekaj pripomočkov, preko risanja,	Risanje	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
G37	pa tudi na primer kakšne lutke včasih,	Lutke	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
G38	lahko tudi na primer ali kartic prijateljstva ali kaj takega.	Karte prijateljstva	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
G39	Včasih se v zahtevnih primerih pri otrocih vključi tudi psihologinja.	Podpora psihologa	Metode dela	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
G40	Hiša za otroke nam ponuja možnost pogovora, da otroka čim manj obremenjujemo.	Hiša za otroke	Udejanjanje prakse v Sloveniji	Udejanjanje otrokovega glasu	OTROKOV GLAS
G41	Naučijo se prilagoditi na svojo situacijo, mislim, da se navadijo in doživljajo svojo situacijo kot normalno. Včasih je otrok, ki je doživel eno hudo situacijo popolnoma prestrašen, ni se možno pogovarjati, otrok, ki pa je doživel hude stvari, pa se nekako bolj odzive in se o tem pogovarja in je pripravljen povedati marsikaj.	Odpornost	Izkušnje sodelovanja	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
G42	Pomembno bi bilo in se mi zdi, da otrok o travmi ali o zlorabi govori manjkrat. V sistemu mora otrok o tem povedati vsaj trikrat in tukaj nismo uspešni, da bi to zmanjšali in mu zadeve olajšali.	Manjkrat govoriti o travmi, da ni posledic	Način sodelovanja	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
G43	Tukaj so tudi policijski postopki včasih, ki otroka prestrašijo in je naša naloga, da ga tudi pred sistemom zaščitimo.	Zaščititi otroka pred sistemom	Način sodelovanja	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
G44	Zagotovo več občutka varnosti pa zagotovo, da se nam lahko zaupa.	Zagotoviti več občutka varnosti	Način sodelovanja	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
G45	Delovati je potrebno tudi bolj timsko, strokovni delavci bi morali biti v tem sistemu bolj povezani.	Timsko odločanje	Način sodelovanja	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
G46	Hiša za otroke – tam je le za spolne zlorabe, namenjeno je da se pogovor z otrokom snema z namenom, da po mikrofону poslušaj tudi sodniki in otroku potem ne rabi iti na sodišče posebej.	Hiša za otroke	Udejanjanje v Sloveniji	Udejanjanje otrokovega glasu	OTROKOV GLAS
G47	Me pa moti še ena zadeva, in sicer mislim, da bi otrok moral	Potreba po otrokovem odvetniku	Udejanjanje otrokovega		SODNE PRAKSE

	v vseh postopkih imeti odvetnika, ki bi bil odvetnik otroka –		glasu na sodišču		
G48	pogosto imajo starši svoje odvetnike, otroci pa potem niso enakovredni.	Odvetniki zagovarjajo starše	Izzivi glede otrokovega glasu		SODNE PRAKSE
G49	Socialni delavci nismo veščji v pravnih postopkih, odvetniki tudi bolj vejo o pravicah otroka, o njegovih koristih, kako to zagovarjati. Ampak pogosto potem mi postanemo zagovorniki.	Socialne delavke kot zagovornice	Izzivi glede otrokovega glasu		SODNE PRAKSE
G50	Mi mislim, da smo na to kar dost pozorni. V času študija in vseh strokovnih smernic, misli da smo zelo pozorni, da je glas otroka slišan.	Otrok je slišan	Vidik socialnih delavk	Definicija otrokovega glasu	OTROKOV GLAS
G51	Imamo tudi možnost govoriti z otrokom na samem, individualno, brez prisotnosti oseb.	Ločen pogovor	Varovanje otrokovega glasu	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
G52	Seveda je težava, da so starši včasih preglasni in da se otroka ne sliši. Tega se kar precej zavedamo na centrih za socialno delo, da so otroci preglaseni.	Starši preglasijo otroka	Izzivi pri sodelovanju z družino	Izzivi	OTROKOV GLAS
G53	Včasih gremo tudi v šolo, tudi brez da obvestimo starše, potem jim povemo naknadno – posebej takrat, ko gre za ogroženost otroka, da izvedemo pogovor in vidimo, kaj sem dogaja. Pridružimo se tudi otrokom, kjer so.	Pogovor brez vednosti staršev	Varovanje otrokovega glasu	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
G54	Res pa je, da so informacije tudi okolja, ljudi, ki vedo nekaj o otroku in družini, zelo skope; ljudje se ne želijo nekaj izpostavljati ali prijaviti, se mi zdi to neka tabu tema, da če se nekemu nekaj slabega dogaja, je to družinska stvar.	Malo informacij iz okolja	Posredno vključevanje	Vključevanje otroka v proces podpore in pomoči	OTROKOV GLAS
G55	Stvari se pogosto zelo dolgo dogajajo, predem mi izvemo in to je težava.	Dolg proces sodelovanja	Izzivi pri udejanjanju otrokovega glasu	Izzivi	OTROKOV GLAS
G56	Kadar gre za zadevo, ki na otroka vpliva, potem otroka vedno vključimo.	Področja, ki bistveno vplivajo na otrokovo življenje	Razlog vključevanja	Vključevanje otroka v proces podpore in pomoči	OTROKOV GLAS
G57	Predvsem kar se tiče dela z družino, takrat otroka vsekakor vedno vključujemo v te procese, v sodelovanje, v pogovor,...	Otrok je del družinskega sistema	Razlog vključevanja	Vključevanje otroka v proces podpore in pomoči	OTROKOV GLAS

G58	Tudi ko proces pomoči do neke vrste »končamo« potem kontinuirano zadevo spremljamo,	Spremljanje otroka	Vloga socialnih delavk	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
G59	tudi gremo na dom, spremljamo, kako so in se z njimi pogovarjamo.	Obisk na domu	Način sodelovanja	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	SOCIALNO DELO
G60	Pomembno se mi zdi, da otroka vključimo takrat, ko sprejemamo dogovore, tudi pri IPS, ko načrtujemo načrt pomoči z družino je zelo pomembno, da jih slišimo.	Sprejemanje dogovorov	Razlog vključevanja	Vključevanje otroka v proces podpore in pomoči	OTROKOV GLAS
G61	Predvsem ne vključimo otroka takrat, kadar gre za stisko rejnikov ali staršev, S starši smo dolžni delati v smislu izboljšanja situacije in to je pogovor samo z njimi, tam potem otroka v dejansko pogovor ne vključimo, ker se zadeva tiče samo staršev.	Smiselno je delo s starši	Razlog ne vključevanja	Vključevanje otroka v proces podpore in pomoči	OTROKOV GLAS
G62	Mislim, da bi vključitev v takih primerih samo dodatno obremenila otroka in zato presodimo, da ni zanj dobro, da je zraven.	Obremenitev	Razlog ne vključevanja	Vključevanje otroka v proces podpore in pomoči	OTROKOV GLAS
G63	Predvsem ko gre za nek konflikt med starši, tam na primer tudi ne vključimo otroka, se mi zdi smiselno, da se pogovorimo s starši, ker je to med njimi.	Konflikt med staršema	Razlog ne vključevanja	Vključevanje otroka v proces podpore in pomoči	OTROKOV GLAS
G64	Nek izziv, ki ga vidim zase, so zagotovo tisti otroci, ki zelo malo govorijo ali pa nič ne povejo. Takrat je potem težko sodelovat in se pogovarjat, ne veš kako. Meni osebno je to res velik izziv.	Otrok, ki ne govori	Izzivi pri udeležanju otrokovega glasu	Izzivi	OTROKOV GLAS
G65	Neko področje, kjer bi potrebovala še več prakse, so zlorabe otrok, moraš biti posebej izurjen, na kakšen način se pogovarjaš,	Znanje o otroku z izkušnjo spolne zlorabe	Potrebno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
G66	da jih še bolj ne travmatiziraš, ampak da jih razbremeniš.	Znanja o otroku s travmo	Potrebno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
G67	Meni zelo pomagajo znanja o teh razvojnih obdobjih otroka, kaj otrok v določenih obdobjih potrebuje, ta znanja so zame zelo dragocena. In jih tudi skozi prakso uporabljam, jih potrebujem pri svojem delu in mi pridejo prav.	Znanje o razvoju otroka	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
G68	Pa seveda tudi znanja o družini in družinskih sistemih,	Znanje o delu z družinami	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE

G69	znanje o vodenju pogovora z otrokom,	Znanje o pogovoru z otrokom	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
G70	vzpostavljanje odnos z uporabniki,	Znanje o delovnem odnosu	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
G71	znanje o travmi,	Znanje o travmi	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
G72	tudi o otroku kot takem, na primer o potrebah otroka.	Znanje o otroku	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
G73	So pa otroci danes zelo drugačni, potrebno je naša znanja vedno obnavljamo, da smo tudi glede digitalnih medijev na tekočem, kaj se dogaja.	Obnavljanje znanj	Potrebna znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
G74	Moramo biti seznanjeni z novimi oblikami komunikacije, na kakšen način preživljajo čas,	Nove oblike komunikacije	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
G75	na kakšen način se spopadajo s težavami,	Znanje o izzivih v odraščanju	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
G76	mislim, da je tudi veliko težav v duševnega zdravja, samopoškodovanja,	Znanje s področja duševnega zdravja	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
G77	odvisnostih,	Znanje o odvisnostih	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
G78	da ne govorim o tem, kaj vse povzročajo družabna omrežja.	Družbena omrežja	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
G79	Tako da mislim, da je ključno se o tem izobražujemo sproti. Imamo tudi res mlade sodelavce, ki potem temu sledijo in se izobražujemo med sabo, če česa ne vemo.	Nadgradnja znanj	Pridobljena znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
G80	O tem je trepa skozi iskati nova znanja, imamo tudi seminarje in izobraževanja na teme mladostnikov in se jih potem udeležimo.	Znanja o mladostnikih	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
G81	Vidim, da te generacije so drugačne in ima mnogo drugih načinov preživljanja časa in s tem povezanih izzivov.	Znanje o aktualnih izzivih	Potrebna znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
G82	Imam pa iz študija socialnega dela veliko znanja o delu z družinami to lahko rečem, da sem v zelo veliki meri pridobila.	Znanje o delu z družinami	Pridobljena znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
G83	Kako do otroka pristopiti, kako ga slišati in razumeti,	Razumevanje otroka	Prispevek znanj		ZNANJE ZA RAVNANJE
G84	razberem iz tega, kaj bi njemu še lahko bilo v pomoč, kaj bi potreboval,	Ustrezna podpora otroku	Prispevek znanj		ZNANJE ZA RAVNANJE
G85	kaj mu odgovorim, da mu bo v teh procesih lažje in da ga slišim,	Ustrezen odziv v procesu podpore	Prispevek znanj		ZNANJE ZA RAVNANJE
G86	da ga razbremenim stike in da vem, kako se tisti trenutek počuti. Tudi bolj razumem razvoj otroka, kako on nas razume, kaj je primerno ob kateri starosti,...	Ustrezna podpora otroku	Prispevek znanj		ZNANJE ZA RAVNANJE

G87	Predvsem bi potrebovala še znanja o otrocih, ki se jim dogajajo zlorabe, kako se z njimi povezati, kako začeti pogovor.	Znanje o otroku z izkušnjo spolne zlorabe	Potrebna znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
G88	Pa tudi mogoče pri otroku, ki je tiho in res pove zelo malo ali skoraj nič, kako ravnati potem.	Znanja o otroku, ki ne izraža čustev in potreb	Potrebna znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
H1	To bi pomenilo predvsem, kako mi doživljamo otroka.	Kako doživljamo otroka	Vidik socialnih delavk	Definicija otrokovega glasu	OTROKOV GLAS
H2	Poudarila bi, da je naloga centra, da slišimo otroka,	Slišati otroka	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H3	da ga vidimo	Srečati se z otrokom	Način vzpostavljanja odnosa	Odnos z otrokom	OTROK
H4	in potem zaščitimo.	Zaščititi otroka	Vidik socialnih delavk	Definicija otrokovega glasu	OTROKOV GLAS
H5	Slišati glas otroka, to ni samo njegovo mnenje, ampak pomeni dejansko, da zaznamo njegove realne potrebe, kaj on dejansko potrebuje.	Občutljivo prepoznavati otrokove potrebe	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H6	To moramo potem tudi umestiti v njegove razvoje potrebe in iz tega potem lahko vidimo in tiste pozitivne in malo manj pozitivne plati načina vzgoje staršev,	Prepoznati otrokove razvojne potrebe	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H7	potem tudi lažje ponudimo pomoč družini in staršem, glede na to, kaj otroka izraža.	Pomoč in podpora družini	Delo z družino	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H8	Otrokov glas je eden od delčkov celotnega sistema.	Pomemben del sistema	Vidik socialnih delavk	Definicija otrokovega glasu	OTROKOV GLAS
H9	In povedala bi še, da se otrok izraža verbalno	Spremljati verbalno komunikacijo	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H10	in tudi neverbalno, z mimiko,	Zaznati neverbalno komunikacijo	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H11	vedenjem, odnosom, moramo ga opazovati iz več vidikov.	Prepoznavanje vedenja kot potrebe	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H12	Naša vloga je v veliki meri zaščita otroka, tukaj smo z namenom zaščite	Zaščita	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H13	in da staršem ponudimo roko, da skupaj z njimi iščemo ustrezne rešitve za otroka in družino.	Podpora pri skrbi za otroka	Krepitev staršev	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H14	Tudi varovanje otrokovih koristi	Varovanje otrokovih koristi	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H15	in raziskovanje skupaj z otrokom in družino, kaj pravzaprav je težava,	Raziskovati vzroke situacije	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO

H16	da skupaj z njimi poskušamo narediti načrte pomoči, da se ta težava reši.	Soraziskovanje možnosti za spremembe	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H17	Vsekakor pa je vloga CSD, da v družino posegamo tam, kjer obstaja sum, da za otroka ne morejo sami poskrbeti, da se na otroku že kaže škoda, ali pa je zelo visoka verjetnost, da bo ta škoda nastala zaradi določenih ravnanj, okoliščin... Takrat se CSD vključi, sicer pa država zaupa staršem, da zmorejo sami poskrbeti za otroke.	Minimalen poseg v družino	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H18	Zagotovo je to varnost, občutek varnosti,	Varnost	Otrokove potrebe		OTROK
H19	slišnosti,	Biti slišan	Otrokove potrebe		OTROK
H20	stabilno	Stabilnost	Otrokove potrebe		OTROK
H21	in predvidljivo okolje.	Predvidljivost	Otrokove potrebe		OTROK
H22	Potrebe so tudi odvisne od vsakega otroka, individualno.	Individualne potrebe	Otrokove potrebe		OTROK
H23	To bi moralo biti zagotovljeno v družini, kjer bi moral biti varen prostor.	Varen dom	Otrokove potrebe		OTROK
H24	Otroku mora biti omogočen tudi telesni	Telesni razvoj	Otrokove potrebe		OTROK
H25	in psihološki razvoj.	Psihološki razvoj	Otrokove potrebe		OTROK
H26	Odvisno je, katero področje pri otroku izstopa, ki ni dovolj podprto in potem smo mi usmerjeni v tisto področje, da tukej podpiramo otroka,	Podpora otroku	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H27	da ga skušamo slišat,	Prisluhniti otroku	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H28	da skušamo te spremembe vnesti, da bo imel zdrav telesni in psihološki razvoj, možnosti,	Omogočiti otroku zdrav razvoj	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H29	Pogosto je tudi pomembno krepiti otrokovo socialno mrežo	Krepitev socialne mreže	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H30	otrok potrebuje namreč socialno mrežo, ki ga podpira, na katero se lahko obrne. Sploh pri OŠ otrocih je zelo šibka mreža z vrstniki, zdaj sem šla že bolj podrobno,	Socialni stiki	Otrokove potrebe		OTROK
H31	bi rekla, da je to osnovna potreba po povezanosti.	Povezanost	Otrokove potrebe		OTROK
H32	To, kar gre staršem dobro, potem pohvalimo in spodbujamo.	Spodbude	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H33	Zagotovo je drugače, ker imamo zaenkrat eno plat, potem pa, ko vključimo še otroka dobimo drugo plat zgodbe.	Drugačna perspektiva	Otrokov prispevek k procesu	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS

			podpore in pomoči		
H34	Ko preko različnih tehnik in metod, lahko je to pogovor,	Pogovor z otrokom	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H35	lahko so igrače,	Igrače	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
H36	lahko je to družabna igra, ki jo odigramo,	Družabne igre	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
H37	na našem centru mi organiziramo tudi izlete, npr. tudi pohode	Druženje	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
H38	in novoletno druženje,	Praznovanje	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
H39	ko preko vsega tega otroka vidimo in mu omogočimo, da izrazi svoje pogled, se slika situacije lahko hitro spremeni.	Spremenjen pogled na situacijo	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
H40	Otrokov pogled na dogajanje je lahko zelo drugačen, kot pri odraslih. Pri najstnikih bi rekla, da je to zelo kričeče, nekako črna in bela slika,	Drugačna perspektiva	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
H41	pri mlajših otrocih je včasih težko vzpostaviti zaupen odnos, da zmorejo povedati tudi kaj oni pristno čutijo.	Vzpostavitev odnosa z mlajšim otrokom	Izzivi pri udeležanju	Izzivi	OTROKOV GLAS
H42	Jaz imam včasih tudi to metodo, da jim najprej povem, da naj povedo vse tisto, kar jim je bilo naročeno, potem pa, ko so bolj sproščeni,	Sproščenost	Način pridruževanja otroku	Odnos z otrokom	OTROK
H43	se tudi kartamo, potem pa podobno vprašanje postavim in je otrok bolj sproščen in pove res tisto, kar čuti in pridemo do te vsebine.	Prek igre	Način vzpostavljanja odnosa	Odnos z otrokom	OTROK
H44	Dodala bi še, da ko otroka vključimo v proces, lahko vidimo tudi odnos med njim in starši, njihovo energijo,	Razvidnost družinske dinamike	Pomen participacije	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
H45	interakcijo med njimi, vse tisto, kar nam starši povedo,	Spremljanje družinske interakcije	Delo z družino	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H46	nam da eno sliko, kaj so s tem mislili, na kakšen način in se s tem tudi lažje staršem izpostavi tisto, kar je prezrto in kar jim je potem v pomoč. Iz odnosa med staršem in otrokom lahko res veliko vidimo.	Razvidnost družinske dinamike	Pomen participacije	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS

H47	Pove tisto, kar si on želi	Izražanje želja	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
H48	in opredeli svojo perspektivo, kar se mi zdi pomembno.	Drugačna perspektiva	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
H49	Pa drugačno je tudi načrtovanje pomoči,	Vpliv na načrt pomoči	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
H50	izid je različen, če otrok sodeluje.	Vpliv na izid procesa	Pomen participacije	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
H51	Pri svojem delu vidim, da ko otrok sprejme, da je neka namestitev zanj oblika pomoči, ti otroci predvidoma v roku 3 let dosežejo strašne napredke in so potem dobro opremljeni v nekem povprečnem okolju, tudi če niso vsi napredki pri starših doseženi, se lahko tudi sodelujoč potem vrne in družina ob naši podpori zmore. Tisti otrok, ki pa zavrača sodelovanje in vse naše oblike pomoči, pa praviloma žal nimajo tako velikega napredka, je minimalen in imajo nihanja.	Otrok se spreminja	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
H52	Da otroka dobimo v sodelovanje, porabimo veliko energije,	Začetek sodelovanja	Izzivi udeležanja otrokovega glasu	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
H53	je pa sodelovanje ključno, saj je največkrat on glavni akter in ga potrebujemo.	Soustvarjanje rešitev	Pomen participacije	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
H54	Je pa sodelovanje otroka zelo odvisno tudi od sodelovanja staršev. Če starše pritegnemo v sodelovanje, bodo najverjetneje zelo pogosto udi otroci prejeli socialne delavke in potem v bistvu vse opcije, ki so jim predstavljene. Če imamo odklanjajoče starše, če je primer, ko je treba drastično poseč v družino je tu odpor vseh članov, tako otrok, kot staršev. Porabi se veliko časa, da zopet potem vzpostavimo odnos nazaj.	Sodelovanje otroka odvisno od sodelovanja staršev	Delo z družino	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H55	Vedno je tukaj dvotirno delo, delo z otroki in starši	Delo s celotno družino	Delo z družino	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO

H56	vstopamo z različnimi storitvami, PDZD, ko obiščemo otroka na domu tudi	Obisk na domu	Način sodelovanja	Otrok, ki ne zmore ubesediti svojih želja in potreb	OTROK
H57	potem tudi sodelujemo s strokovnimi centri,	Strokovni centri	Sodelovanje z institucijami	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H58	hkrati pa poleg tega delamo tudi s starši, tudi na skupinskih sestankih,	Sodelovanje s starši	Krepitev staršev	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H59	multidisciplinarni timi.	Timsko delo	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H60	Celoten sistem se mora sestati, to mi nekako skordiniramo.	Sodelovanje celotnega sistema	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H61	Otrok na teh sestankih ni vedno prisoten,	Del pogovora	Pogostost vključevanja	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
H62	je pa zagotovo v enem delu, da se tudi njega sliši, da je za nas pomemben in da pove, kaj si želi, kaj bi on potreboval,	Izražanje želja	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
H63	da se ga seznanijo s skupnimi dogovori.	Sprejemanje dogovorov	Razlog vključevanja	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
H64	Vedno sodelujemo tudi z drugimi institucijami, šola,	Šola	Sodelovanje z institucijami	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H65	zdravstvo, kjer vidimo potrebe.	Zdravstvo	Sodelovanje z institucijami	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H66	Naloga centra je, da sodelujemo z tudi drugimi institucijami (vrtec, OŠ, OŠPP) in potem v takem primeru se opremo na njih, ker imajo lahko več podatkov do nas.	Vrtec	Sodelovanje z institucijami	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H67	Tam je vpet v odrasle, ki ga poznajo in spremljajo, tudi oni so lahko takrat glas otroka.	Prek odraslih	Posredno vključevanje	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
H68	V pomoč so recimo izvajalci dodatne strokovne pomoči, ki nam povedo, kaj jim otroci povedo, potem nam ti izvajalci to prenesejo, tudi preko vedenja otroka, lahko veliko zaznajo.	Prek pomembnih drugih	Posredno vključevanje	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
H69	Velikokrat pa njegov glas pridobimo tudi preko iger	Družabne igre	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
H70	in kart,	Družabne igre	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
H71	ko smo v sproščenem vzdušju.	Sproščenost	Vzpostavljanje odnosa z otrokom	Odnos z otrokom	OTROK

H72	Opcija je tudi obisk na domu, kjer je bolj sproščeno. Otrok v pisarni ne more izraziti, ker se ne počuti najboljši.	Obisk na domu	Način sodelovanja	Otrok, ki ne zmore ubesediti svojih želja in potreb	OTROKOV GLAS
H73	Poleg tega pa mi otroke še usmerjamo, ko vidimo, da so stiske in težave, on ne izrazi, ampak jih mi prepoznamo.	Občutljivo prepoznavati otrokove potrebe	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H74	Včasih jih potem pošljemo tudi naprej na družinske terapije,	Terapevti	Sodelovanje z institucijami	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H75	svetovalnice,	Svetovalnice	Sodelovanje z institucijami	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H76	tam se vključujejo in potem po nekem ciklu delovnega odnosa, ki ga imajo institucije, nam tudi potem one dajo neke informacijo.	Prek drugih institucij	Posredno vključevanje	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
H77	Po potrebi se vključi pa tudi regijska psihologinja.	Vključevanje psihologa	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H78	Predvsem pa bi izpostavila to, da so kapacitete premajhne, pogosto se zgodi, da imamo veliko primerov, odreagirati pa je potrebno takoj.	Pomanjkanje kapacitet	Izzivi pri udejanjanju otrokovega glasu	Izzivi	OTROKOV GLAS
H79	Zdi se nam pomembno otroka usmeriti tudi v druge vrste podpore.	Sodelovanje z drugimi strokovnjaki	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H80	Veliko otrok, ki pride k nam je travmatiziranih,	Travma v veliko primerih	Izkušnje sodelovanja	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
H81	pomembno je, da imamo tudi mi kot strokovni delavci znanje, kako se soočiti s travmo, kako travmo prepoznati.	Znanje o travmi	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
H82	Zdi se mi pomembno nuditi še toliko bolj občutek varnosti, tudi to, da otroka informiramo mu da občutek varnosti,	Zagotoviti več občutka varnosti	Način sodelovanja	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
H83	Otrok tudi potrebuje več zanesljivosti, točnosti v odnosu.	Stabilnost v odnosu	Način sodelovanja	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
H84	da mu tudi potem starosti primerno razložimo, kdo sploh smo in kaj počnemo: »Kdo je ta teta in kaj zdaj tukaj počne?«	Pojasniti svojo vlogo	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H85	Druga zelo izstopajoča vloga je, da otroku odvzamemo odgovornost, da je kakor koli odgovoren za situacijo in to otroka tudi v enem delu malo pomiri.	Odvzeti odgovornost za travmatični dogodek	Način sodelovanja	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
H86	Potem tudi to, da vedno odreagiramo kar se da hitro, da ne bo storjena še večja škoda.	Intenzivno sodelovanje ob stiskah	Način sodelovanja	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK

H87	Pravzaprav moje lastne izkušnje govorijo o tem, da so postopki na sodišču tako dolgotrajni, da to otroka travmatizira do te mere, da ima lahko posledice celo življenje.	Postopki dodatna travma	Izzivi glede otrokovega glasu		SODNE PRAKSE
H88	Pomembno je tudi usposobiti starše, da bodo ob travmi lahko v pomoč otroku, da ne bo škoda še večja.	Podpreti starše pri soočanju s travmo	Metode dela	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
H89	Predvsem je ključno, da se otroka zavaruje, zaščiti.	Zaščita otroka	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H90	Otroku je pomembno tudi dati občutek, da se mu verjame in ga vedno jemati resno, vse to, kar on pove.	Vzeti otroka resno	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H91	Da slišimo otroka, glede na odnos med otrokom in staršem in smo mogoče nek posrednik, ko na staršem primeren način skušamo povedati tisto, kar jim govori otrok oziroma poslušat, kako ravnati drugače, da bodo tudi oni to sprejeli.	Podpora pri prepoznavanju otrokovih potreb	Krepitev staršev	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H92	Pomembno je povedati staršem, da je otrokovo vedenje izražanje stiske, potrebe in ne njegova »žlehtnoba«. Zagotovo je to en način, da tudi okrepimo otroka, da jim zmore on potem kasneje to tudi sam povedati.	Prepoznavanje vedenja kot potrebe	Krepitev staršev	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H93	Odkar imamo družinski zakonik, je to eno zelo zanimivo vprašanje, s katerim se ukvarjamo tudi na državni ravni, ker si starši lahko najamejo odvetnike. Odvetniki so zelo glasni in prodorni, bojeviti so za pravice staršev, niso pa občutljivi za pravice in potrebe otrok zagovorniki pa ostanemo mi na centru in otrokov glas je tukaj dejansko zelo spregledan	Neupoštevanje otrokovega glasu	Izzivi glede otrokovega glasu		SODNE PRAKSE
H94	Bilo bi koristno, da bi tudi vsi odvetniki bili informirani glede varovanja največje koristi otrok in ne bi za vsako ceno zagovarjali dejanja staršev. Realnost je taka, da odvetnik zagovarja dejanja, ki jih je stranka storila ne glede na to, ali so negativno vplivala na otroka.	Neinformiranost odvetnikov o koristi otroka	Izzivi glede otrokovega glasu		SODNE PRAKSE
H95	Radi bi, da bi imeli institut, da bi otrok imel lahko svojega odvetnika, torej pravico do brezplačne pravne pomoči na sodišču, trenutno se dogajajo	Potreba po otrokovem odvetniku	Udeležanje otrokovega glasu na sodišču		SODNE PRAKSE

	neke spremembe v to smer in upam, da se bo to uzakonilo. Odvetniki staršev zavlečejo postopke do te mere, da trajajo več let in otroku s tem povzročamo otroku še večjo škodo.				
H96	Takrat ko se na primer pogovarjamo o otroku, njegovem napredku, kako otrok funkcionira, takrat je to stvar otroka	Spremembe v otrokovem življenju	Razlog vključevanja	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
H97	in pogoj je, da res otrok naš pogovor razume, da je lahko zraven.	Razume proces	Razlog vključevanja	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
H98	Prilagodimo pa metode otroku, na primer pri predšolskem otroku razložimo stvar na njemu primeren način, tako da ne nek način je posredno vključen v proces.	Prilagajanje procesa otroku	Vloga socialnih delavk	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H99	Kadar gre za zadeve, ki nanj vplivajo, je seveda vključen.	Področja, ki bistveno vplivajo na otrokovo življenje	Razlog vključevanja	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
H100	Nikoli otroka tudi ne vprašamo direktno, kaj si želi glede staršev, na primer pri ločitvah, ga ne spodbujamo v smer, da bi zbiral med dvema staršema. Motiviramo ga, da govori o sebi, kaj je zanj okej, kaj bi si želel drugače.	Spodbuda, da govori os sebi	Varovanje otrokovega glasu	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
H101	Poslužujemo se tudi zagovornika otroka. Zagovornika pa dela po tem principu, na način, da se izvede deset srečanj, preko različnih dejavnosti se oblikuje mnenje otroka in to mnenje ne vsebuje tega, da otrok odloči, kako bi se postopek končal, ampak na drugačen način. Lahko zagovornik tudi gre na sodišče namesto otroka, odvisno od tega, kako se otrok odloči.	Prek zagovornika	Posredno vključevanje	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
H102	Pomembno je tudi, da ko otrok nekaj reče, da ne želi, da izdamo, da se tega držimo. Otroku ima tukaj potem kar veliko možnost vplivanja, ko pa ne želi, da povemo, pa ima pravico v skladu z 177. členom družinskega zakonika, da potem tega tudi ne povemo naprej, da nebi škodoval staršem ali odnosom. Staršev potem direktno z vsebino pogovora, zagotovo pa upoštevamo otrokovo vsebino pri mnenju in načrtu pomoči družini.	Pravica do varovanja vsebine pogovora	Otrokove pravice		OTROK

H103	Zdaj zagotovo stvari, ki izhajajo iz načrta pomoči staršev, so stvar staršev, otroka nimamo pravice obremenjevati z zgodbo staršev, na primer, zasvojenost, ko ima starš neko težavo.	Smiselno je delo s starši	Razlog ne vključevanja	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
H104	Otroka pa vedno seznanimo z glavnimi ugotovitvami, na primer, kako starš napreduje, kaj to zanje pomeni itn.	Informirati otroka	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H105	Ni potrebe, da otroka obremenjujemo	Obremenitev	Razlog ne vključevanja	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
H106	in travmatiziramo z nekimi stvarmi, ki se ga ne tičejo.	Ogroženost	Razlog ne vključevanja	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
H107	Tudi v predhodnem svetovanju otroka ni vključenega, lahko pa izrecno, če izrazi željo, pridobi se njegovo mnenje,	Pobuda otroka	Razlog vključevanja	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
H108	poskrbimo da so tudi, ko mnenje izrazijo, zaščiteni.	Otroka varno vključiti v proces	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H109	Včasih se zgodi, da starši zavrnejo glas otroka. da bi mi sploh opravili razgovor, to je nek izziv,	Pridobiti soglasje staršev	Izzivi pri sodelovanju z družino	Izzivi	OTROKOV GLAS
H110	ampak če mi v nekem primeru ocenimo, da bi bil pogovor potreben, potem predlagamo sodišču in ko sodišče naloži, da moramo pogovor opraviti, imamo to možnost. Razen v primeru ukrepa za varstvo in koristi, otrok, kjer obstaja sum ogroženosti in potrebujemo informacije od otroka, lahko ne glede na privolitev staršev izvedemo pogovor.	Pogovor brez vednosti staršev	Varovanje otrokovega glasu		OTROKOV GLAS
H111	Obstajajo programi za družine na CSD, kjer organiziramo različna druženja za otroke. Preko programov na CSD organiziramo različne prostochasne aktivnosti, preko katerih dobimo v krajšem času mnogo informacij, tam imajo otroci neko možnost, da se lahko izrazijo.	Druženje	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
H112	Otrok včasih v pogovoru že sam načne kakšno stvar, potem ena do metod so tudi obiski na domu, potem to pomeni tudi pomoč v smislu spodbujanja k učenju vsakodnevnega življenja.	Obisk na domu	Način sodelovanja	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	SOCIALNO DELO

H113	Podpiramo torej otroka in starša, da okrepi odnos.	Podpora družini je podpora otroku	Krepitev staršev	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H114	Neke metode so tudi preko risanja, ampak bi poudarila, da pa mi nismo usposobljeni, da razlagamo, kaj pomeni to, kar otrok nariše – to mora potem interpretirati on sam, v kolikor on sam vse pove, kaj je narisal, jaz pa na primer ne morem govoriti zdaj kaj katera barva in katera oblika kaj pomeni.	Risanje	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
H115	Potem imamo rokavičko čebelico, ki je kot lutka	Lutke	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
H116	potem plišaste igračke,	Igrače	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
H117	razne druge lutke,	Lutke	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
H118	karte o čustvih,	Razpoloženske karte	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
H119	pa tudi karte prijateljstva.	Karte prijateljstva	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
H120	Sprehod z otrokom naredimo na prostem, kjer nam otrok zagotovo potem zaupa več.	Izven pisarne	Način sodelovanja	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
H121	Ko sem v otrokovem okolju, potem tudi pustim, da on sam pokaže, kaj počne, kje to počne in mi malo razkaže kraj – skušam se na ta način učiti od njega, da raziskujem tudi njegov življenjski svet.	Občutljivo pridruževanje	Način pridruževanja otroku	Odnos z otrokom	OTROK
H122	Izpostavila bi tudi zdravilišče Rakitna, ker mi se tudi tega poslužujemo, zdravniki otroke napotijo v šolo zdravega odraščanja, potem je odvajanje od nekemičnih zasvojenosti, tehnologije	Zdravilišče Rakitna	Sodelovanje z institucijami	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H123	Včasih je tam tudi malo odmika v družine, tam imajo skupino strokovnjakov in psihologov,	Psihologi	Sodelovanje z institucijami	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H124	pedopsihiatrov, tam potem tudi iz poročil marsikaj povedo.	Pedopsihiatri	Sodelovanje z institucijami	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H125	Poslužimo se tudi svetovalnice za otroke in starše, vključimo	Svetovalnice	Sodelovanje z institucijami	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO

	tiste ljudi, ki otroku nudijo zdravo podporo.				
H126	Vključili smo tudi že župnika, skupaj z njim smo sodelovali, bil je tudi otroka nanj navezan in smo skupaj potem načrtovali pomoč.	Župnik	Sodelovanje z institucijami	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H127	V naše delo vključimo tudi prostovoljce in študente.	Prostovoljci	Sodelovanje z institucijami	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H128	Imamo pa tudi mobilno službo, ki se v zahtevnih primerih vključi in grejo na dom.	Mobilna služba	Način sodelovanja	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
H129	Na CSD so nam temelj znanja socialnega dela veliko znanja sem že zelo ponotranjila. Zagotovo so mi temelj metode socialnega dela,	Socialno delovna znanja	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
H130	potem znanje o delovnem odnosu,	Znanje o delovnem odnosu	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
H131	perspektiva moči, da uporabnike krepimo,	Znanje o krepitvi moči	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
H132	pri našem delu je pomembna tudi etika,	Etika socialnega dela	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
H133	pa na primer znanje o otrocih s travmo,	Znanje o travmi	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
H134	vključevanje osebne zgodbe v razgovor to je osebno vodenje ane, da daš sebe notri.	Osebno vodenje procesa	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H135	Meni je zelo dragocena metoda proslaviti vsak otrokov napredek, ker to zagotovo utrdi temelj, ki ga naredimo. Torej nekako vzeti si čas, da kot socialna delavka proslaviš vsak njihov napredek, tudi če je majhen.	Proslavljanje	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
H136	Pomembno je vsakoletno izpopolnjevanje, tekom mojega strokovnega dela,	Nadgradnja znanj	Potrebna znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
H137	tudi znanja o drogah, in o drugih odvisnostih, ki jih v času študija še ni bilo,	Znanje o odvisnostih	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
H138	pomembno je tudi vedeti veliko o pasteh spleta, ker so uporabniki lahko tudi žrtve spletnega nasilja.	Nove oblike komunikacije	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
H139	Zavedati pa se moramo, da so otroci lahko naši učitelji v marsikateri stvari, povedo nam, kako te stvari tečejo v njihovem življenju.	Otrok kot ekspert iz izkušenj	Vidik socialnih delavk	Definicija otrokovega glasu	OTROKOV GLAS
H140	Pri strokovnem delu se poslužujemo tudi supervizije	Intervizija	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
H141	in intervizije;	Supervizija	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
H142	enkrat tedensko imamo tudi time znotraj centra, lahko tudi	Timsko delo	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO

	večkrat, po potrebi se organiziramo.				
H143	Učimo se tudi o osebnostnih motnjah, v smislu, da določena vedenja bolj razumemo, ne pa da bi diagnosticirali.	Znanje o motnjah	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
H144	Strokovna znanja nas spodbudijo, da uporabnike premaknemo k nekemu željenemu izidu.	Usmerjenost k rešitvam	Prispevek znanj		ZNANJE ZA RAVNANJE
H145	Zagotovo prispevajo tudi k temu, da potem lahko res ravnamo odgovorno,	Odgovornost	Prispevek znanj		ZNANJE ZA RAVNANJE
H146	strokovno.	Strokovnost	Prispevek znanj		ZNANJE ZA RAVNANJE
H147	Ulično oz. laično socialno delo v smislu »nestrokovno«, se lahko gre vsak in lahko naredi veliko škodo uporabnikom.	Delovati v korist uporabnikov	Prispevek znanj		ZNANJE ZA RAVNANJE
H148	Nas znanje podpira k temu, da razumemo naše delo in vemo, kaj delamo.	Samozavest	Prispevek znanj		ZNANJE ZA RAVNANJE
H149	Pomembno je, da začnemo govoriti o tem, da je socialno delo zelo odgovorno delo.	Odgovornost	Prispevek znanj		ZNANJE ZA RAVNANJE
H150	Znanja nam dajo vedenje, da moramo pri našem delu izhajati iz uporabnika in ne iz sebe, da on skupaj z nami seveda išče rešitve, ki bodo najboljše zanj,	Razumevanje vlog v delovnem odnosu	Prispevek znanj		ZNANJE ZA RAVNANJE
H151	da ostanemo v poziciji nepristranskosti	Načelo interpozicije	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
H152	in da ga pri izbirah, ki so mu korist, podpiramo.	Ustrezna podpora družini	Prispevek znanj		ZNANJE ZA RAVNANJE
H153	Ja predvsem je pomembno utrjevanje teh socialno delovnih znanj,	Obnavljanje znanj	Potrebna znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
H154	morda zagotovo izvedeti kaj novega o razvoju, razvojnih potrebah otroka,	Znanje o razvojnih potrebah otroka	Potrebna znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
H155	vedno znova je to učenje, vsak dan znova.	Nadgradnja znanj	Potrebna znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
K1	Meni kot socialni delavki to pomeni, da damo otroku možnost, da sodeluje v obravnavi družine oziroma samega njega.	Sodelovanje otroka	Vidik socialnih delavk	Definicija otrokovega glasu	OTROKOV GLAS
K2	Ker na področju družine in otroka je on tisti, zaradi katerega smo mi tukaj.	Pomemben del sistema	Vidik socialnih delavk	Definicija otrokovega glasu	OTROKOV GLAS
K3	In se mi zdi da mora biti potem otrok v fokusu.	Otrok je izhodišče	Vidik socialnih delavk	Definicija otrokovega glasu	OTROKOV GLAS
K4	Seveda pa absolutno glede na starost, da ga vključimo v sodelovanje, da se mu glede na razumevanje zagotovi, da mi	Prilagajanje procesa otroku	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO

	ocenimo v stisku s starši, šolo, ali je to primerno ali ne.				
K5	Kadar imamo visoko konfliktno razvezo in je problem pri starših ga seveda na bomo šli spraševati in vključevati.	Konflikt med staršema	Razlog ne vključevanja	Vključevanje otroka	OTROKOV GLAS
K6	Ko pa gre za ukrepe za zaščito otroka pa je seveda pomembno, da ga slišimo, da ga povabimo v sodelovanje, da se mi njemu pridružimo,	Poslušanje	Način pridruževanja otroku	Odnos z otrokom	OTROK
K7	skušamo raziskovat njegov svet, to kar nam on pove. Tudi seveda neke težave, katere se njemu zdijo pomembne in ki so se pojavile.	Raziskovanje otrokovega sveta	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
K8	Se mi zdi da zelo pomembno je tudi sodelovanje s starši in otroci. V obdobju najstništva še toliko bolj intenzivno z otroki.	Delo s celotno družino	Delo z družino	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
K9	En primer smo imeli, ko je bil razpon 11 let in smo morali vsakemu otroku na primeren način razložiti, kaj se dogaja.	Upoštevanje otrokove starosti	Vidik socialnih delavk	Definicija otrokovega glasu	OTROKOV GLAS
K10	Naša pomembna vloga je, da otroka informiramo, še posebej, ko delamo neke ukrepe. In tega ne smemo prelagati na druge, to je naša naloga, da ga informiramo. Tudi, da raziskujemo na primer novo okolje, kamor bomo otroka namestili.	Informirati otroka	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
K11	Otrok ima pravico biti seznanjen s postopkom.	Biti informiran o procesu	Otrokove pravice		OTROK
K12	Sodelujemo tudi z drugimi institucijami,	Sodelovanje z drugimi strokovnjaki	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
K13	na primer šola,	Šola	Sodelovanje z drugimi institucijami	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
K14	potem delamo seveda posebej z otrokom, s starši in s celotno družino.	Delo s celotno družino	Delo z družino	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
K15	Glavna vloga je zagotovo nudenje podpore	Pomoč in podpora	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
K16	in vzpostaviti socialno delovni odnos, kot smo se ga učili.	Vzpostavitev odnosa z otrokom	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
K17	Pomembno je na primer, da se otroku pri sodelovanju pridružiš,	Občutljivo pridruževanje	Način pridruževanja otroku	Odnos z otrokom	OTROK
K18	da varen prostor najprej vzpostaviš in potem da delaš na odnosu, da ohranjaš odnos.	Varen kontekst	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
K19	Tako je, da se druge osebe menjajo, mi, socialni delavci pa ostajamo kontinuirano z	Zavedanje pomena kakovostnega odnosa	Ohranjanje odnosa	Odnos z otrokom	OTROK

	otrokom in zato je ta odnos res zelo pomemben,				
K20	da ima otrok občutek, da se zanimam za njega, da lahko vedno pride do mene.	Biti dostopen	Ohranjanje odnosa	Odnos z otrokom	OTROK
K21	Nekatere potrebe so zagotovo te, kar on na splošno rabi, to je nekako vsem otrokom skupno ali podobno.	Univerzalne	Otrokove potrebe		OTROK
K22	V sodelovanju s CSD je to zagotovo, da se mu zagotovi varnost, da bo on lahko povedal to, kar ga teži.	Varnost	Otrokove potrebe		OTROK
K23	Potrebe so odvisne od tega, katera težava je v nekem obdobju ospredju.	Različne glede na obdobja	Otrokove potrebe		OTROK
K24	Otrok mora, ko sodelujemo z njim, biti slišan, da ima res občutek varnosti – ta je zanj pomemben. Varnost mu da tudi to, da ve, kaj se v procesu sodelovanja dogaja.	Varnost	Otrokove potrebe		OTROK
K25	Zagotovo mu občutek varnost da tudi to, da odide iz okolja ali iz družine, kjer se ni počuti varno. Bil je ogrožen in se je moral umakniti in potrebuje, da ga podpremo pri tem, da ga seveda zaščitimo.	Zaščita	Otrokove potrebe		OTROK
K26	Otroke tudi podpremo, da sprejmejo novo družino ane, da se ob tem razvijajo, da se pomirijo s situacijo,	Podpora pri sprejemanju situacije	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
K27	da niso v negotovosti in da lahko dobro funkcionirajo v šoli, da bolje funkcionira v nekih odnosih ane.	Podpreti otroka pri delovanju v odnosih	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
K28	Veseli smo, ko vidimo take napredke pri otroku. Iz vidika centra se vidi skozi otroke, da vejo kam nas dat, da vedo, kaj nas lahko vprašajo in poznajo našo vlogo.	Pozna vlogo socialne delavke	Otrokovo doživljanje		OTROK
K29	Konec koncev tudi to, da ko staršev ni, je naša vloga tudi, da otroke kam pospremimo, tudi organizacijske zadeve, na primer otroka spremimo k okulistu. Neke zadeve, ki so mogoče banalne, ampak otroku to, da smo tu z njim ogromno pomeni, da ga ne pustimo samega. Je lahko tudi zame nova situacija, kar še nisem bila pri okulistu in je tudi izziv potem.	Konkretna podpora otroku	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
K30	Tudi pustiš in mu omogočiš podporo, da ubesedi strahove, občutke,...	Možnost, da ubesedi občutke	Ohranjanje odnosa	Odnos z otrokom	OTROK

K31	Glede na to, da smo tu zaradi njega in zaradi težav, ki jih ima običajno on, je se mi zdi bistvenega pomena, da ga slišimo, kaj so stiske,	Prisluhniti otroku	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
K32	da lahko delamo korake in v smeri nekih izboljšav oziroma bolj sprememb.	Senzibilno načrtovanje korakov	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
K33	Da slišimo, kaj se njemu dogaja v šoli, da vidimo njegov pogled na situacijo, kaj si tudi on želi.	Drugačna perspektiva	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
K34	Ustvariti moramo tudi varen prostor, da lahko otrok tudi pred starši nekaj ubesedi.	Varen kontekst	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
K35	Tudi vprašamo, kaj bi otroku pomagalo, kako misli, da ga mi lahko v neki situaciji podpremo.	Podpora otroku	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
K36	Raziskujemo njegove vire, močne točke – na to ne smemo pozabiti.	Raziskovanje virov moči	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
K37	Vedno tudi fokus ni na tem, zaradi česa otrok pride, ampak teme, ki jih otrok izpostavi, te so včasih pomembnejše.	Otrok izpostavi pomembne teme	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
K38	Včasih zastavimo tudi odnosno, da otroka posredno vključimo, ko smo starši in rečemo: »Kaj bi otrok rekel, če bi sedel sedaj tukaj z nami?« In dam staršu v razmišljanje, kako se otrok počuti v neki situaciji, kaj bi on kot starš lahko naredil drugače.	Odnosno vprašanje	Posredno vključevanje	Vključevanje otroka	OTROKOV GLAS
K39	Instrumentalna definicija, prispeva to, da izrazi s svojimi besedami, svoj pogled... Otroku lahko torej, če je vključen sam definira, kaj je njemu problem.	Otrokova instrumentalna definicija	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
K40	Skupaj z njim lahko delamo načrte vnaprej; posebej takrat, ko so spremembe potrebne.	Skupno načrtovanje pomoči	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROK
K41	Brez otrokove udeležbe težje postavimo definicijo problema, če že jo, ta ni popolna, nekaj manjka.	Otrokova instrumentalna definicija	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
K42	Otrok prispeva pomemben vidik v nadaljnjih postopkih in pogovorih.	Pomemben prispevek	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS

K43	Jaz vedno gledam na družino kot na sistem in če zastavimo delo z družino moramo sodelovati sistemsko, z vsemi člani. To mi je zelo blizu.	Sodelovanje s celotno družino	Delo z družino	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
K44	Namen je, da so otroci vedno zraven, da skupaj z njim spremljamo njihovo življenje; kateri problemi so se že rešili, kje zmorejo sami, kje bi pa še potrebovali podporo. V okviru z družino je potem otrokova vloga bistvena.	V vseh primerih	Pogostost vključevanja	Vključevanje otroka	OTROKOV GLAS
K45	Ena najstnica je bila, ki je težko govorila, je samo jokala...nisem morala opredeliti problema in tudi potem nisem uspela vzpostaviti odnosa.	Otrok, ki ne govori	Izzivi pri udejanjanju otrokovega glasu	Izzivi	OTROKOV GLAS
K46	Mislim, da je potem res pomembna bližina,	Bližina	Otrokove potrebe		OTROK
K47	pustiti otroku prostor, da ničesar ne forsiramo, da smo sproščeni	Sproščenost	Način pridruževanja otroku	Odnos z otrokom	OTROK
K48	in povemo, da smo na voljo.	Biti dostopen	Ohranjanje odnosa	Odnos z otrokom	OTROK
K49	Pomembno, da si ti v redu s to tišino, da ne želiš zapolniti tišine, da to zdržiš, da zdržiš s stisko otroka, ko na primer joka. Včasih nas je tudi strah tišine, ko delaš s starši in otroki, ampak je pomembno, da si ti kot strokovni delavec s tem v redu, da zdržiš na primer, ko otrok joka in si le prisoten. To on takrat potrebuje.	Zdržati s tišino	Izzivi pri udejanjanju otrokovega glasu	Izzivi	SOCIALNO DELO
K50	Pri eni puncu je bilo tako, da ko sva vzpostavili stik in po prvem pogovoru, so sva se potem pogovarjali, kdaj bi se dobili, se mi je fino zdelo, da ko sem jo vprašala, kako se ji zdi, da se srečava, je rekla, da je res vesela, da pridem.	Kontekst, kamor se otrok vrača	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
K51	Torej ni poanta zgolj postopkih in poročilih, ki jih moramo napisati, ampak biti tam za otroka, da si prisoten in ti lahko zaupa.	Medsebojno zaupanje	Ohranjanje odnosa	Odnos z otrokom	OTROK
K52	Ko si z otrokom je res pomembno, da si tudi ti v redu, da se ti dobro počutiš, ker otrok to čuti.	Da je socialna delavka v redu	Otrokove potrebe		OTROK
K53	Tudi nek primer so lahko motnje hranjenja, kako ravnati s tem. Da se pri motnjah hranjenja ne pogovarjamo na primer direktno o problemu,	Pogovor o sproščenih temah	Način sodelovanja	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK

K54	smo risale družinsko drevo, se je potem tudi preko tega zelo sprostila, raziskovali sva, kdo je v družini, koga se spomni, kako so povezani. Preko družinskega drevesa sem potem tudi prišla do vsebine, to je na primer ena od metod.	Družinsko drevo	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
K55	Tudi rada se kaj izobražujem in lani sem se na SFU izobraževala tudi z metodami pogovora z otrokom z lego kockami, tako da je to zanimiv način pogovora. Lahko tudi postavljamo družine preko igrač. Povabiš otroka v razgovor na način, da on potem sam postavi svojo družino,	Lego kocke	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
K56	potem tudi risanje na primer drevesa kot slike in potem prepoznavam sliko s pomočjo njega; ali so to močne korenine, kakšna je krošnja,... Skupaj potem interpretiraš.	Risanje	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
K57	Imam tudi kartice razpoloženja,	Razpoloženske karte	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
K58	tudi lestvico 1–10.	Številska lestvica	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
K59	Imam tudi na prstne lutke v omari, da potem otrok skozi te lutke tudi lažje spregovori, največkrat o sebi.	Lutke	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
K60	Na domu pa tudi nesemo s seboj neke igrače in potem se tam z otrokom igramo. Skupaj z družinami se tudi pogovarjamo, kaj bi počeli.	Igrače	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
K61	Tudi recimo včasih se gremo kakšno igro, enko, se kartamo, igramo tudi spomin.	Družabne igre	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
K62	Ko gremo pa na dom pa se otroku pridružimo pri njegovi igri. Lahko tudi s sabo nesemo neke igrače in potem se otroku tudi pridružimo na ta način.	Igra	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
K63	Včasih skupaj tudi kuhamo, jim pomagamo pri opravih, se z njimi skupaj igramo. Skratka njim sledimo, kaj oni v danem momentu potrebujejo.	Občutljivo prepoznavati otrokove potrebe	Vloga socialnih delavk	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
K64	Ja zagotovo se moramo socialni delavci seznaniti s tem, kaj je travma, razumeti to	Pristop, utemeljen na razumevanju travme	Način sodelovanja	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK

K65	in to nam pomaga, da se pridružimo se otroku v počutju, tam kjer je. Posebej je treba biti tudi na preži, da ko otrok nekaj omeni, se potem pridružimo temu;	Prisluhniti otrokovi zgodbi	Način sodelovanja	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
K66	odpiramo travmatično temo kolikor otrok želi. Ne pa da če je umrla mama, vprašamo najprej, kje je mama. O travmi res govoriš z otrokom toliko, kolikor je pripravljen povedati.	Govoriti toliko, kot otrok želi	Način sodelovanja	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
K67	Pomembno je, da z njimi ravnamo kot z ostalimi, da jih posebej ne »obravnavamo« kot nekaj posebnega, kot tragedijo,...	Normalizacija	Način sodelovanja	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
K68	Pogosto so izzivi, da se bojiš, kako boš z otrokom spregovoril o travmi, kako boš to temo začel, a pogosto temo začne otrok sam, ko se dovolj varno počuti, ko ti zaupa. Tako da na tem je posebej smiselno graditi.	Gradnja zaupanja	Način sodelovanja	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
K69	Ko prideš na teren k otroku, ki je doživel travmo, je res pomembno, da vidiš v kakšnem stanju je otrok in potem ustrezno odreagiraš. V dani situaciji točno čutiš, kako se otrok počuti in se mu pridružiš v počutju, takem, kot je.	Pridružiti se otroku tu in zdaj	Način sodelovanja	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
K70	Pomembno je res zagotoviti varnost	Zagotoviti več občutka varnosti	Način sodelovanja	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
K71	in povedati, da smo mi tam zanje, to dejansko najbolj rabijo v tistih trenutkih.	Biti otroku na voljo	Način sodelovanja	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
K72	Tako da se mi zdi fajn vedeti, kaj se je zgodilo, je pa večno, da z njim govorimo čim bolj normalno, kot z ostalimi otroci. Oni so kot ostali otroci – moramo se obnašati čim bolj normalno. Predelava travme pa se potem v procesu pomoči dogaja. Pomembno je razumevanje travme, da vzamemo to v obzir, ampak res potem ravnamo normalno.	Normalizacija	Način sodelovanja	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
K73	Meni se zdi telo fajn, da otroka vključimo takrat, ko mi vemo, da bo to za otroka varen prostor. Ko nekako ocenimo, da bosta starša sodelovala na način, kot si to želimo. In da takrat gremo v skupni razgovor.	Otroka varno vključiti v proces	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
K74	Pomembno je, da že prej seznanimo starše, da bo otrok sodeloval.	Seznanimi starše	Varovanje otrokovega glasu	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS

K75	Če pa se tekom pogovora zgodi, da starš otroka preglasi pa jih poskušam ustavljati in s tem ustvarim prostor, da otroka vsi slišimo.	Ustavimo starše	Varovanje otrokovega glasu	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
K76	Sej običajno pustijo, ampak če pa je situacija taka, da se otrok res ne more izraziti, bi pa šla v ločen razgovor.	Ločen pogovor	Varovanje otrokovega glasu	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
K77	Tudi ubesedim, da je pomembno, da se otroka sliši in starše na ta način opozorim na situacijo.	Omogočiti prostor za izražanje	Varovanje otrokovega glasu	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
K78	Trudimo se, da res čim več otroka vključujemo, lahko rečem v vseh primerih. Težko si predstavljam načrtovanje pomoči brez otroka.	V vseh primerih	Pogostost vključevanja	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
K79	Rekla bi tako, da vedno, ko je tema otroka in se tiče njega, je v največji meri vključen v proces. Od sklenite dogovora, do načrtovanja korakov, definiranja pa tudi pri rešitvah – on je del procesa in to je pomembno zavedanje.	Otrok je del procesa	Razlog vključevanja	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
K80	Razlog za to je ravno v tem, da bi starša otroka na ta način zlorabila. Na primer v enem primeru, ko imam konfliktna starša, ki sta razvezana in prideta na pogovor, otroka ne vključim zato, ker vem, da bosta starša potegovala otroka vsakega na svojo stran. Otroka skušata tudi postaviti v položaj, da pove mnenje in rečeta: »No, zdej pa povej socialni delavki, kako ti je in kaj smo se pogovarjali.« In seveda v tem primeru to ni smiselno, da otrok pove, ker odgovor ne bo pristen in iskren, ker je pod vplivom starša.	Otrok kot sredstvo manipulacije	Razlog ne vključevanja	Vključevanje otroka	OTROKOV GLAS
K81	Kadar gre za problem staršev, tu ne vidim koristi otroka, da bi ga izpostavljali. Tudi v primerih visoko konfliktnih razvez, ko gre za boj med staršema. Tu imata onadva težavo, saj je konflikt med njima in tu res ni smiselno vpletati otroka. Onadva zaradi močnih čustev ne zmoreta konflikta razrešiti.	Konflikt med staršema	Razlog ne vključevanja	Vključevanje otroka	OTROKOV GLAS
K82	Na otroku bi bila tudi prevelika odgovornost, da je on tisti, ki odloča. Mi ga moramo tega bremena razbremeniti. Zavedati se je potrebno tudi, da je otrok	Obremenitev	Razlog ne vključevanja	Vključevanje otroka	OTROKOV GLAS

	lojalen do vsakega od staršev, zato ni fer, da ga postavljamo v ta položaj, da bi bila odgovornost na njem. To bi bila zloraba otroka.				
K83	Velikokrat se pri nekem pogovoru gre tudi v šolo, da se z otrokom pogovoriš na kraju, kjer starš ne more vplivati na to, kaj bo otrok povedal. Na primer to je takrat, ko rabimo mnenje.	Izven pisarne	Način sodelovanja	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
K84	Ja največji izzivi so zame mogoče res to, da ko otroci ne govorijo	Otrok, ki ne govori	Izzivi pri udejanjanju otrokovega glasu	Izzivi	OTROKOV GLAS
K85	ali pa delo z otroki s posebnimi potrebami pa je treba še bolj prilagojeno se pogovarjat in sodelovat.	Otrok s posebnimi potrebami	Izzivi pri udejanjanju otrokovega glasu	Izzivi	OTROKOV GLAS
K86	Pa ko je otrok zaprt in se noče pogovarjati in ga še ne poznaš in moraš vzpostaviti stik in nadaljevati pogovor, tu so neki izzivi zagotovo ane.	Vzpostavitev odnosa z otrokom	Izzivi pri udejanjanju otrokovega glasu	Izzivi	OTROKOV GLAS
K87	Vedno znova je fajn da se dodatno izobražuješ o tem in pridobivaš izkušnje.	Dodatna izobraževanja	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
K88	Več izkušenj imaš, vedno bolj si suveren pri sodelovanju in pri svojem strokovnem, delu.	Samozavest	Prispevek znanj		ZNANJ ZA RAVNANJE
K89	Teorija in praksa socialnega dela,	Socialno delovna znanja	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
K90	vsi ti elementi, ki smo se jih učili na faksu, na primer odzvanja mi perspektiva moči,	Znanje o delovnem odnosu	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
K91	potem, da se uporabnikom pridružimo,	Pridruževanje sogovornikom	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
K92	etika udeležnosti pri delu, da to udejanjamo v pogovoru,	Etika udeležnosti	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
K93	načela in načini dela z družino, preidejo v prakso in so dokaj ponotranjena.	Znanje o delu z družinami	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
K94	Znanja o otroku,	Znanje o otroku	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
K95	travmi,	Znanje o travmi	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
K96	nasilju	Znanje o nasilju	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
K97	in tudi o zasvojenostih.	Znanje o odvisnostih	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
K98	Vsa ta znanja moramo obnavljati in nadgrajevati.	Obnavljanje znanj	Potrebna znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
K99	Pomembna na mojem področju so tudi znanja o otroku, konkretneje, da se z 2-letnim	Znanje o otroku	Pridobljeno znanje		ZNANJ ZA RAVNANJE

	otrokom ne moreš pogovarjati, ker ni zmožen.				
K100	Tudi na primer opredelitev ciljev, kar pomeni tudi znati načrtovati podporo uporabnikom.	Znanje o načrtovanju podpore	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
K101	Pomembna pri delu z otroki so tudi znanja o razvoju otroka, pomembno je, da kljub temu, da nismo psihologi, da ta znanja imamo.	Psihološka znanja	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
K102	Tudi o otrokovih možganih,	Znanje o razvoju možganov	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
K103	o zasvojenosti, vsa ta znanja moramo obnavljati in nadgrajevati.	Znanje o odvisnostih	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
K104	Na centru imam nekaj izobraževanj, tudi na temo spleta, neka znanja, ki ga tekom študija nisem pridobila.	Nove oblike komunikacije	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
K105	Imamo pa potem še tudi supervizijo, ki je pomembna, da nam ponudi neko strokovno usmeritev, da potem lažje delamo, smo bolj samozavestni.	Supervizija	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
K106	Intervizija tudi prispeva k povezovanju, da se družimo, da delimo svoje izkušnje in kakšno zadevo predebatiramo. Vedno si najdem čas, da se udeležim, če le lahko.	Intervizija	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
K107	K boljšim izidom, da lahko boljše formuliramo cilj,	Uspešno načrtovanje korakov	Prispevek znanj		ZNANJE ZA RAVNANJE
K108	tudi k boljši kvaliteti odnosa,	Boljši delovni odnos	Prispevek znanj		ZNANJE ZA RAVNANJE
K109	tudi k ustrezni podpori družine	Ustrezna podpora družini	Prispevek znanj		ZNANJE ZA RAVNANJE
K110	in boljši kvaliteti našega dela,	Strokovnost	Prispevek znanj		ZNANJE ZA RAVNANJE
K111	boljši podpori otroku.	Ustrezna podpora otroku	Prispevek znanj		ZNANJE ZA RAVNANJE
K112	Potem tudi staršem znamo bolj svetovat, jih usmerjati, kam bi se otrok lahko vključil če smo razgledani in imamo znanje..	Ustrezna podpora družini	Prispevek znanj		ZNANJE ZA RAVNANJE
K113	Je pa tako da na mojem delovnem mestu so starši večinoma neprostopoljni uporabniki,	Neprostopoljne interakcije	Izzivi pri sodelovanju z družino	Izzivi	SOCIALNO DELO
K114	tako da je veliko dela in moramo biti pozorni, da ne pričakujemo preveč neke hitre spremembe. Zadovoljni moramo biti z majhni koraki in ne delati prevelikih načrtov.	Ceniti majhne korake	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO

K115	Ja na primer potrebovala bi še kakšno specifično znanje, da bi lahko v sistemu imela še možnost izobraževanj tem, s katerimi se otroci in mladi soočajo, en primer je splet,	Znanje o tehnologijah	Potrebna znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
K116	nasilje,	Znanje o nasilju	Potrebna znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
K117	zlorabe,...	Znanje o zlorabah	Potrebna znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
K118	Če se izobraziš na primer o teh stvareh, potem, da veš svetovat in da veš kako je nekaj priporočljivo iz vidika zdravja, stroke,...	Ustrezna podpora staršem	Prispevek znanj		ZNANJE ZA RAVNANJE
K119	Na našem področju tudi se moramo izobraževati o dogah, to tudi vpliva na starševstvo, da si v koraku s časom.	Obnavljanje znanj	Potrebna znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
K120	Na področju otroka pa seveda tudi, da staršem lahko damo podporo, ko ima otrok neko odklonsko vedenje, da znamo bolje s tem.	Znanje o odklonskem vedenju	Potrebna znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
B1	Meni kot socialni delavki to pomeni, da damo otroku možnost, da sodeluje v pogovoru, da se že v pogovor vključuje, kolikor se lahko.	Zagotoviti otrokov glas	Vidik socialnih delavk	Definicija otrokovega glasu	OTROKOV GLAS
B2	Mislim, da pa je tudi naša pomembna vloga ta, da otroka res varno vključimo.	Otroka varno vključiti v proces	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
B3	Če se otrok ne bo počutil varno v pogovoru, bo lahko odklanjal sodelovanje zaradi te negativne izkušnje. Zagotoviti mu moramo pozitivno izkušnjo tudi o nas socialnih delavkah in o samem procesu sodelovanja.	Zagotoviti pozitivno izkušnjo sodelovanja	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
B4	Ker na področju dela z družino je največkrat otrok tisti, zaradi katerega smo mi tukaj in se pogovarjamo o možnih rešitvah in spremembah.	Otrok je del procesa	Razlog vključevanja	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
B5	In se mi zdi da mora biti potem otrok v fokusu.	Zavedanje, da je v središču pozornosti otrok	Varovanje otrokovega glasu	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
B6	Seveda pa absolutno glede na starost, da ga vključimo v sodelovanje, da se mu glede na razumevanje zagotovi, da mi ocenimo	Upoštevanje otrokove starosti	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
B7	v stisku s starši,	Sodelovanje s starši	Krepitev staršev	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
B8	šolo, ali je to primerno ali ne.	Šola	Sodelovanje z institucijami		SOCIALNO DELO
B9	Ko gre za ukrepe za zaščito otroka pa je seveda pomembno,	Področje zaščite	Področje	Pomen otrokovega glasu	OTROKOV GLAS

B10	da ga slišimo,	Prisluhniti otroku	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
B11	da ga povabimo v sodelovanje, da se mi njemu pridružimo	Občutljivo pridruževanje	Način pridruževanja otroku	Odnos z otrokom	OTROK
B12	in skušamo raziskovat njegov svet, to kar nam on pove. Tudi seveda neke težave, katere se njemu zdijo pomembne in ki so se pojavile.	Raziskovanje otrokovega sveta	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
B13	Se mi zdi da zelo pomembno je tudi sodelovanje s starši in otroci.	Delo s celotno družino	Delo z družino	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
B14	Glavna vloga je zagotovo nudenje podpore otroku	Podpora otroku	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
B15	in pač osebam v zvezi z njim	Koordinacija procesa	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
B16	in vzpostaviti socialno delovni odnos, kot smo se ga učili na fakulteti.	Znanje o delovnem odnosu	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
B17	Odnos je temelj našega dela, brez odnosa ni nič.	Zavedanje pomena kakovostnega odnosa	Ohranjanje odnosa	Odnos z otrokom	OTROK
B18	Pomembo je na primer, da se otroku pri sodelovanju pridružiš,	Pridružiti se otroku tu in zdaj	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
B19	da varen prostor najprej vzpostaviš in potem da delaš na odnosu, da ohranjaš odnos.	Gradnja odnosa	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
B20	Tako je, da se druge osebe menjajo, mi, socialni delavci pa ostajamo kontinuirano z otrokom in zato je ta odnos res zelo pomemben,	Zavedanje pomena kakovostnega odnosa	Ohranjanje odnosa	Odnos z otrokom	OTROK
B21	da ima občutek, da se zanimam za njega,	Zanimanje za otroka	Način pridruževanja otroku	Odnos z otrokom	OTROK
B22	da sem tu, da me lahko obišče in mi zaupa težave, kaj ga teži,	Dostopnost	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
B23	da ima iz moje strani neko sprejemanje, ki mora biti brezpogojno.	Sprejemanje otroka	Način pridruževanja otroku	Odnos z otrokom	OTROK
B24	Seveda je vloga podpora, a bi poudarila, da moramo družino podpreti le toliko kot potrebuje ne delati namesto članov nekih nalog, ker to pol ni več socialno delo.	Pomoč in podpora družini	Delo z družino	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
B25	Socialna delavka lahko otroku pomaga pri razvoju nekih socialnih spretnosti, ki mu bodo pomagale v vsakdanjem življenju.	Podpora pri socializaciji	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
B26	Socialna delavka lahko otroka poveže z drugimi strokovnjaki ali organizacijami, ki lahko	Sodelovanje z drugimi strokovnjaki	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO

	nudijo dodatno podporo in pomoč, če je to potrebno, na primer svetovalnice, terapije, tudi zdravstvo, ko to potrebujejo.				
B27	Nekatere potrebe so zagotovo te, kar on na splošno rabi, to je nekako vsem otrokom skupno ali podobno, so pač neke univerzalne.	Univerzalne	Otrokove potrebe		OTROK
B28	V sodelovanju s CSD je to zagotovo, da se mu zagotovi varnost, da bo on lahko povedal to, kar ga teži.	Varnost	Otrokove potrebe		OTROK
B29	Potrebe so večinoma povezane s tem, kakšne izzive ima nek otrok in potem v zvezi s tem nekaj potrebuje. Čisto odvisno od obdobja	Različne glede na obdobja	Otrokove potrebe		OTROK
B30	Otrok mora, ko sodelujemo z njim, biti slišan,	Biti slišan	Otrokove potrebe		OTROK
B31	imeti tudi nek pravi občutek varnosti – ta je zanj resnično pomemben.	Varnost	Otrokove potrebe		OTROK
B32	Varnost mu da tudi to, da ve, kaj se v procesu sodelovanja dogaja. Zagotovo mu občutek varnost da tudi to, da odide iz okolja ali iz družine, kjer se ni počuti varno.	Varen dom	Otrokove potrebe		OTROK
B33	Bil je ogrožen in se je moral umakniti in potrebuje, da ga podpremo pri tem.	Zaščita	Otrokove potrebe		OTROK
B34	Otroke tudi podpremo, da sprejemo novo družino ane, da se ob tem razvijajo, da se pomirijo s situacijo, da niso v negotovosti	Podpora pri sprejemanju situacije	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
B35	in da lahko potem se ustrezno socializirajo šoli, da gradijo prijateljstva.	Podpora pri socializaciji	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
B36	Potem tudi pomembno je ane, da pojasnimo, sploh zakaj smo tu, kaj bomo delali, kako se bo proces odvijal.	Informiranje o procesu	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
B37	Pomembno je tudi, da otroku prisluhnemo,	Slišati otroka	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
B38	da ga skušamo bolje razumeti,	Razumeti otrokov svet	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
B39	tudi da skupaj z njim načrtujemo pomoč, ki mu bo zares koristila.	Načrtovanje ustrezne podpore	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
B40	Zdi se mi tudi pomembno, da se, ko to potrebujemo, socialni delavci v zahtevnih primerih povežemo tudi z ostalimi strokovnjaki.	Povezovanje z drugimi strokovnjaki	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO

B41	Na primer to so učitelji,	Šola	Sodelovanje z institucijami	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
B42	razne svetovalnice, ki nudijo podporo otrokom in staršem,	Svetovalnice	Sodelovanje z institucijami	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
B43	Potem tudi zdravstveni domovi, zdravniki,...	Zdravstvo	Sodelovanje z institucijami	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
B44	Da bolj vidimo, kaj se dogaja na različnih področjih, na primer v šoli.	Šola	Sodelovanje z institucijami	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
B45	Ko otrok participira tudi vidimo njegov pogled na situacijo, ki pa prispeva k temu, da je potem tudi naša slika situacije drugačna.	Drugačna perspektiva	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
B46	Ustvariti moramo tudi varen prostor, da lahko otrok zbere svoje misli in na pogovoru pove zadeve tudi pred starši.	Posrednik med otrokom in starši	Delo z družino	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
B47	V tistem primeru smo tako rekoč neka zaščita zanj.	Zaščita otroka	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
B48	Zdi se mi tudi ključno, da z otrokom in skupaj z družino raziskujemo izjeme in dober točke, kje jim je že uspelo do sedaj.	Krepitev moči	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
B49	Socialni delavci moramo tudi razumeti otrokov razvoj in da so otrokovo pogled in njegovo razmišljanje že iz razvojnega vidika in želje lahko razlikujejo nekih naših predstav o svetu.	Znanje o razvoju otroka	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
B50	Ne smemo kar najprej nekaj interpretirati si, kaj mislimo da je, ampak tudi vprašati otroka.	Ne predvidevati potreb	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
B51	Zato je pomembno, da smo odprti za njegove perspektive in da se naučimo videti svet skozi njegove oči.	Razumeti otrokov svet	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
B52	To nam omogoča, da vzpostavimo globlji in bolj povezan odnos ter da bolje razumemo, kako lahko strokovni delavci najboljše podpremo otroka in tudi družino.	Pomoč in podpora družini	Delo z družino	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
B53	S kvalitetno participacijo zagotovo lahko pripomoremo k otrokovemu zadovoljstvu v procesu podpore in pomoči	Zadovoljstvo otroka	Pomen participacije	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
B54	in tudi k otrokovi močnejši samozavesti.	Otrokova samozavest	Pomen participacije	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
B55	To, da je otrok vključen, zelo prispeva k procesu, ker potem bolje razumemo kaj doživlja in kako se počuti.	Pomembno za socialno delo	Pomen participacije	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS

B56	Ko otrok deli svoje misli in občutke, postane s temu dejansko del rešitve, prepozna, kako bi lahko sam prispeval k temu, da bi se situacija izboljšala.	Soustvarjanje rešitev	Pomen participacije	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
B57	In to mu daje občutek, da je pomemben in da lahko vpliva na svoje življenje.	Večji nadzor nad svojim življenjem	Pomen participacije	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
B58	Pa tudi s svojo perspektivo pomaga razumeti, kaj se dogaja v družini in kako lahko najbolj pomagamo vsem osebam, ki so del tega procesa.	Razvidnost družinskih procesov	Pomen participacije	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
B59	Rakla bi, da otrok pomembno vpliva na to, kako se bo proces podpore in pomoči zaključil.	Vpliv na izid procesa	Otrokov prispevek k procesu podpore in pomoči	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
B60	Pri takem otroku je zelo pomembno, da ne gremo direktno v neko temo, o kateri se moramo pogovarjati, ampak da najprej ustvarimo sproščeno vzdušje in začnemo s takimi »bolj v izi« temami, da sva oba bolj sproščena. Šele nato potem gremo v neko globimo.	Pogovor o sproščenih temah	Način sodelovanja	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
B61	Podpora pri komunikaciji pa so potem tudi starši, če otrok tega en more sam izraziti, potem posredno nekako pridemo do vsebine preko staršev.	Prek staršev	Posredno vključevanje	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
B62	Potem pa seveda različne druge tehnike na primer preko risanja, ustvarjanja.	Risanje	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
B63	Preko proste igre, da se potem o nekih stvareh in problemih z otrokom pogovarjamo medtem ko se igra,	Igra	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
B64	potem imam v pisarni tudi kartice razpoloženja,	Razpoloženijske karte	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
B65	družabne igre recimo človek ne jezi se ali pa enko.	Družabne igre	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
B66	Plišaste igračke za majhne otroke, potem legice	Igrače	Metode dela	Otrok, ki ne zmore ubesediti želja in potreb	OTROK
B67	Potem tudi odvisno je od razvoja in starosti otroka in temu primerno se potem tudi prilagodi metode dela, da so specifične za vsakega otroka.	Individualen pristop	Vloga socialnih delavk	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO

B68	Pomembno je, da uberemo nek pristop, ki bo otroka varoval, da ne bo še dodatno travmatiziran.	Otroka ne retrainizirati	Način sodelovanja	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
B69	Tudi o travmi se je potrebno izobraziti v socialnem delu in zase bi rekla, da to znanje imam.	Znanje o travmi	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
B70	Predvsem takrat potrebuje otrok razbremenilni pogovor, takoj po travmi.	Razbremenilni pogovor	Vloga socialne delavke	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
B71	Zagotovo tak otrok potrebuje več občutka varnosti	Zagotoviti več občutka varnosti	Način sodelovanja	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
B72	in sprejetosti, kot ostali otroci.	Več občutka sprejetosti	Način sodelovanja	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
B73	Pa da se ga res sliši, njegovo plat zgodbe in da se v pogovoru ne spregleda njegovega doživljanja, da da težka čustva ven.	Slišati otroka	Način sodelovanja	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
B74	Včasih naši otroci potrebujejo le poslušanje, ne pa da nekdo komentira – samo da se jih sliši, je že lahko dovolj.	Prisluhniti otrokovi zgodbi	Način sodelovanja	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
B75	V procesu podpore je potem vloga socialnih delavcev da se otroku nudi podpora in da lahko ob naši podpori predela travmo.	Predelovanje travme	Metode dela	Otrok, ki je doživel travmo	OTROK
B76	Meni osebno je delo z hudimi travmami velik izziv, predvsem odzvati se na to in s tem potem rokovati v odnosu. To zna včasih bit res zahtevno delo.	Zdržati z otrokovo stisko	Izzivi pri udeležanju otrokovega glasu	Izzivi	OTROKOV GLAS
B77	Pomembno je, da je dober delovni odnos vzpostavljen najprej s starši. Ker oni dejansko čutijo, da bo potem za otroka ta odnos tudi varen in otrok posledično bolj sodeluje in nas bolje sprejema.	Sodelovanje otroka odvisno od sodelovanja staršev	Delo z družino	Proces podpore in pomoči	SOCIALNO DELO
B78	Zdej če se otroka ne sliši in da ga starš prevlada, potem jaz ponavadi naredim ločen pogovor, če res ne gre.	Ločen pogovor	Varovanje otrokovega glasu	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
B79	Potrudim pa se nekako, da dosežeta nek dialog tudi na CSD, ker se mi to zdi dobro za proces, da se slišita.	Spodbuditi dialog med otrokom in staršem	Varovanje otrokovega glasu	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
B80	Pri pogovoru, če čutim da lahko, potem tudi posežem med njiju, da res rečem: »A lahko slišimo še, kaj želi otrok povedati?«	Omogočiti prostor za izražanje	Varovanje otrokovega glasu	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
B81	Je pa problem, ko starši rečejo, da je otrok problematičen in takrat moram prevzeti drugo vlogo, da se postavim tudi na	Otrok je viden kot problem	Izzivi pri sodelovanju z družino	Izzivi	OTROKOV GLAS

	otrokovo stran. Ne smem ostati nevtralna ane.				
B82	Na našem CSD se res trudim, da je otrok vključen, kolikor se le da, v vseh postopkih,	V vseh primerih	Pogostost vključevanja	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
B83	predvsem pa tam, kjer gre za njegovo prihodnost, kjer se proces dotika njega.	Področja, ki bistveno vplivajo na otrokovo življenje	Razlog vključevanja	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
B84	Mislim, da se bi proces brez otrokove participacije res težko izpeljal, manjkal bi nam pomemben pogled in tudi rezultati bi bili slabši.	Konflikt med staršema	Razlog ne vključevanja	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
B85	Otrok ne bi bil zadovoljen z izidom, tako da je nesmiselno razmišljati, da ga nebi vključili.	Zadovoljstvo otroka	Pomen participacije	Otrokova participacija	OTROKOV GLAS
B86	Izjeme so na primer, ko gre za ločitve, kjer je rez izstopajoč konflikt med starši	Konflikt med staršema	Razlog ne vključevanja	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
B87	in tam vključevanje otroka v sam pogovor ni smiselno in tudi ni varno.	Ogroženost	Razlog ne vključevanja	Vključevanje otroka v proces	OTROKOV GLAS
B88	Največji izzivi so zagotovo to, da se otrok v odnosu ne odziva in potem moramo biti inovativni, da ga vabimo, da nam kaj pove ane.	Otrok, ki ne govori	Izzivi pri udejanjanju otrokovega glasu	Izzivi	OTROKOV GLAS
B89	Hudo mi je tudi, ko imam na pogovoru z otrokom kakšne res zahtevne teme, na primer zlorabe, nasilje – predvsem je izziv potem kako se jaz razbremenim po čustveno zahtevnem pogovoru.	Razmejitev vsebine srečanj	Izzivi pri sodelovanju z družino	Izzivi	OTROKOV GLAS
B90	Potem tudi problem je, ko se moraš v procesu regulirati in vedno ne dati vedeti, da te boli, da te skrbi, biti tu in zdaj z otrokom, ko mu je hudo.	Zdržati z otrokovo stisko	Izzivi pri udejanjanju otrokovega glasu	Izzivi	OTROKOV GLAS
B91	Včasih se tudi zgodi na primer, da ima nek otrok željo, da bi ostal v okolju, ki mu škoduje in potem mu moramo razložiti, zakaj to ni možno.	Otrokova želja mu ni v korist	Izzivi pri udejanjanju otrokovega glasu	Izzivi	OTROKOV GLAS
B92	Največ znanja sem na fakulteti pridobila o sodelovanju v okviru delovnega odnosa,	Znanje o delovnem odnosu	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
B93	o krepitvi moči,	Znanje o krepitvi moči	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
B94	potem tudi kako načrtovati pomoč družini.	Znanje o delu z družinami	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
B95	Pomembna smernica mi je bila študijska praksa, kjer sem znanje preizkusila pri dejanskih uporabnikih, kaj se obnese in kako te metode izgleda na CSD.	Študijska praksa	Praktične izkušnje		ZNANJE ZA RAVNANJE
B96	Pomembna se mi na področju otroka zdijo tudi znanja o razvojnih stopnjah in	Znanje o razvoju otroka	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE

B97	znanje o travmi.	Znanje o travmi	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
B98	Redno se v okviru strokovnega dela poslužujemo supervizije	Supervizija	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
B99	in intervizije.	Intervizija	Pridobljeno znanje		ZNANJE ZA RAVNANJE
B100	Znanja prispevajo veliko, pomembno je, da je temelj našega dela socialno delo.	Strokovnost	Prispevek znanj		ZNANJE ZA RAVNANJE
B101	S tem znanjem tudi potem lažje načrtujem dobro pomoč otrokom	Ustrezna podpora otroku	Prispevek znanj		ZNANJE ZA RAVNANJE
B102	in družinam,	Ustrezna podpora družini	Prispevek znanj		ZNANJE ZA RAVNANJE
B103	lažje razbremenim tudi sebe,	Razbremenitev socialnih delavk	Prispevek znanj		ZNANJE ZA RAVNANJE
B104	pa tudi uporabniki do bolj zadovoljni z rešitvami v procesu podpore.	Zadovoljstvo uporabnikov	Prispevek znanj		ZNANJE ZA RAVNANJE
B105	Zagotovo bi potrebovala še kakšna izobraževanje o temah v zvezi z mladostniki, vedenjske težave,	Znanje o mladostnikih	Potrebna znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
B106	na primer o odvisnostih,	Znanje o odvisnostih	Potrebna znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
B107	pasteh interneta in medijih.	Znanje o tehnologijah	Potrebna znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE
B108	Pogrešam tudi kakšna daljša izobraževanja, ki bi več mesecev trajala in potem res dobiš večjo širino in se bolj poglobiš v določene teme.	Kontinuirana izobraževanja	Potrebna znanja		ZNANJE ZA RAVNANJE