

## PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Gabrijela Kukovec Pribac

Naslov naloge:

Kraj: Ljubljana

Leto: 2008

Št. strani: 125 Št.slik: 21 Število tabel: 0

Št. bibl. opomb: 0 Št. prilog: 1

Mentor: Viš. pred. mag. Pavla Rapoša Tajnšek

### Deskriptorji:

socialno delo, delovni odnos, odnos med socialnim delom in mediji, uveljavljanje stroke, komuniciranje, odnosi z javnostjo, javno nastopanje.

### Povzetek:

Rdeča nit naloge je stališče, da socialni delavci/ke obvladujemo večino komuniciranja, ki jo v naši stroki uveljavljamo zlasti v obliki »delovnega odnosa«. Tega znanja pa ne usmerjamo v izboljšanje javne podobe, oziroma za predstavljanje dobre prakse v TV in drugih medijih. V nalogi naš način komuniciranja z uporabnikom oplemenitim in predstavim kot način dela z novinarji. Naloga, ki ima deloma obliko priročnika, poudarja pomembnost odnosov z javnostjo, posebej opisuje informativni del TV medija: analizo prispevka, novinarjeve dolžnosti, snemanje intervjuja.

### Title:

Descriptors: Education and training, working relationship, relations between social work and media, assuring the quality of public presentation, communication, bringing forward the social profession, public performance and public relation.

### Abstract:

The main theme of this work is communication skill of social workers which is in social profession called and defined as "working relationship". The skills are not used to improve public appearance or to represent our profession in media; but in this work, made as manual book, our communication skills are presented rather as a way of working with journalist to improve public opinion. Its emphasis is on the importance of the public relations. The manual also includes: the informative part of media, which produces daily news; the report analysis; reporter's obligations and interview recording.

UNIVERZA V LJUBLJANI  
VISOKA ŠOLA ZA SOCIALNO DELO V LJUBLJANI

DIPLOMSKA NALOGA  
**SOCIALNO DELO & TV MEDIJ**

Mentor:

Viš. pred. mag. Pavla Rapoša Tajnšek

Gabrijela Kukovec Pribac

Ljubljana 2008

## PREDGOVOR

»Nihče ni imun pred tragičnostjo eksistence in to nas povezuje.« (Yaloma 2002: 7; po Čačinovič Vogrinčič 2005)

Izkusila sem izredno neljub dogodek, ko so v pismu upravnika blokov naše soseske otroke iz naše ulice in tudi mojega otroka javno diskriminirali z dopisom »Pripombe na obnašanje otrok, to je »Otrok iz neprofitnih stanovanj«« (nadaljuje se z vsebino, da se otroci vsesplošno igrajo in s tem motijo mir in uničujejo skupno imovino). Javno zato, ker smo vsi stanovalci prejeli dopis in ker je bila kopija tega dopisa sočasno prilepljena na oglasno desko. Dogodek sem zaradi lastne udeležенosti zelo osebno doživljala in prvič občutila, kaj je to jeza, gnus, sovraštvo, nemoč in strah za lastnega otroka.

**Potrebno je ukrepati in ne obstati v lastni nemoči.** V to me žene ne samo lastna osebnost, ampak tudi moj poklic. Poklic, ki z vplivanjem na procese, ki negativno vplivajo na nas, poskuša izboljšati življenje! Poklic, ki dovolj odprto razmišlja, da se ne spreneveda pred stereotipi, ampak jih aktivno spodbija in je aktiven ustvarjalec lastnih izkušenj!

Moj prvi korak je bil pogovor s sosedi in starši. Spraševala sem jih ali se je tudi njih dotaknilo tako kot mene. Različno so mi odgovarjali, a hkrati enako. Le redki dopisa niso niti opazili, večina jih je bilo zgroženih, a poudarek je bil na »Ja, pa kaj češ«. Eden od staršev je že pripravljaj maščevanje, obsojali so »tiste čez cesto, ki imajo več denarja, boljši status....«. Strinjali pa smo se vsi, da naši otroci nimajo prostora za igranje. Jezo stanovalcev naše ulice sem občutila tudi sama. V popoldanskem času sem se večkrat igrala z otroki iz ulice, slišala kričanje in preganjanje otrok izpod njihovih oken, vhodov, izpred kolesarnic...Sklepala sem, da so se verjetno ti stanovalci pritožili pri javnemu upravljalcu našega stanovanjskega naselja. Upravitelj pravega vzroka za pritožbe ni iskal, ampak jih je le potrdil in v obliki opozorila podal v javnost. Opozorilo je po mojem mnenju zvenelo bolj kot grožnja. Dopis je imel vse lastnosti grožnje, saj je citiral obligacijski zakon, po katerem smo starši odgovorni za dejanja svojih otrok, opozarjal nas je, da bodo poklicali policijo...

Nisem za prepiranje in pregovarjanje »naprej in nazaj«, tudi krivce nerada iščem. Sem konkretna oseba, ki zagovarja konkretne rešitve, »tukaj in zdaj«. Otroci potrebujejo igrišče, več razumevanja s strani odraslih stanovalcev soseske. Stanovalci potrebujejo informacijo o

potrebah otrok in staršev in razlogov za nastalo situacijo. In nenazadnje, podjetje ki je izdalo omenjen dopis opozorilo, da so njihove besede diskriminatorne in za starše poniževalne, ker opozarjajo le določene in ne vse otroke, ki živijo v naši ulici. Potrebovala sem informatorja, ki bo to informacijo razširil hitro in odmevno. Odločila sem se za televizijo.

Pred tem sem s pomočjo Varuha človekovih pravic ugotovila, po katerih členih Zakona o varstvu otrokovih pravic gre dejansko za kršitev le teh. O našem primeru sem obvestila CSD, župana občine Koper, upravljalca naselja, lokalne medije, RK in čakala na odgovore 14 dni. Odziva ni bilo, zato sem o tem obvestila tudi komercialno in nacionalno televizijo. Novinarka oddaje »Preverjeno«, ki obravnava socialne primere, se je takoj odzvala. Že naslednji dan je raziskovala in iskala razloge za našo težavo in me hkrati prosila za izjavo – intervju.

Intervju je potekal v našem domu, s posnetka se vidi le manjši košček naše sobe. Trajal je 30 minut, v prispevku je novinarka uporabila le tri ali štiri moje stavke. Je pa sama kasneje v komentarju prispevka večkrat ponovila moje besede.

Odziv na prispevek je bil izreden. Starši so bili veseli, da je nekdo za njih (in tudi zase) nekaj ukrenil. Pomembno jim je bilo, da so prvič javno slišali, da njihov življenjski standard ni razlog, da lahko njihove otroke označijo za »drugačne« od ostalih otrok iz iste ulice. Poleg tega so tisti, ki so bili imenovani kot stran »ki se pritožuje«, le to glasno zavrnili in opozorili, da so to zgolj posamezniki in ne večina. Po objavljenem prispevku so se oglasili v dnevnem časopisju tudi ljudje iz ostalih naselij v našem kraju. Opozorili so, da imajo tudi oni enake probleme in da je potrebno v zvezi s tem nekaj ukreniti in ne zgolj kriviti otroke.

Kar je bil moj cilj, sem dosegla. Že res, da se otroci še vedno igrajo na ulici, toda nihče več ne kriči na njih, jih ne zmerja in jim ne grozi. Poleg tega je prispevek umiril starše otrok, kajti zaradi dveh posameznikov še ni potrebno sovražiti cele soseske in tudi napaka podjetja, ki je pripravilo dopis, je bila jasno označena. In še več, da naš problem ni osamljen primer je pokazal tudi odziv okolice.

Moja želja »pomagati ljudem in sebi« je bila izpolnjena, storjen je bil majhen korak, tukaj in zdaj. Ko sem odgovarjala novinarki, sem bila pozorna na to, da nisem iskala krivce, ampak sem govorila o dejstvih, o sedanjosti, o konkretnih težavah staršev in otrok. Predvsem pa o lastnih občutkih, o lastnem doživljanju in o lastni stiski, ker sem bila soudeležena v problemu, ki pa se je dotikal široke populacije (približno 50 družin in njihovih otrok).

»Ljudje smo aktivni ustvarjalci svojih izkušenj in ne samo pasivni spremljevalci zunanjega sveta.« (Žnidarec Demšar 2004: 8)

|                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| PREDGOVOR .....                                                                  | 2  |
| <b>Kazalo</b>                                                                    |    |
| 1. Opredelitev problema in metodologija.....                                     | 5  |
| 2. Socialno delo in socialne delavke.....                                        | 7  |
| 2.1.1. Kaj je socialno delo?.....                                                | 7  |
| 2.1.2. Nerealna pričakovanja o socialnem delu.....                               | 10 |
| 2.1.3. Kako se naloge socialnih delavk povezujejo s TV medijem?.....             | 12 |
| 2.2. Uporabniki socialnega dela in njihova pričakovanja.....                     | 14 |
| 2.3. Delovni odnos, temelj socialnega dela pri delu z uporabnikom.....           | 16 |
| 3. Televizija.....                                                               | 21 |
| 3.1. Javnost.....                                                                | 21 |
| 3.2. Javno mnenje.....                                                           | 22 |
| 3.3. Odnosi z javnostmi.....                                                     | 23 |
| 3.4. Novinarji.....                                                              | 24 |
| 4. Socialno delo & novinarji.....                                                | 27 |
| 4.1. Naše dolžnosti do novinarjev.....                                           | 27 |
| 4.2. Kako soustvarjamo delovni odnos z novinarjem.....                           | 27 |
| 4.3. Priprave pred snemanjem.....                                                | 31 |
| 4.3.1. Priprava na izjavo.....                                                   | 31 |
| 4.3.2. Strah in trema.....                                                       | 31 |
| 4.3.3. Priprava prostora.....                                                    | 32 |
| 4.3.4. Zunanji izgled.....                                                       | 33 |
| 4.2.6. Pozor snemamo.....                                                        | 33 |
| 5. Analiza prispevka.....                                                        | 35 |
| 5.1 . Prispevek: »Družina spala v avtu«.....                                     | 35 |
| 5.2. Prvi del analize – pritegniti pozornost.....                                | 37 |
| 5.3. Drugi del analize – vsebina zgodbe, njen potek.....                         | 39 |
| 5.4. Tretji del analize – razplet zgodbe.....                                    | 43 |
| 5.5. Četrty del analize – novinar priskoči pomoč.....                            | 45 |
| 5.6. Center za socialno delo Koper v prispevku.....                              | 48 |
| 5.7. Peti del – zaključek.....                                                   | 52 |
| 6. Pilotska študija o komuniciranju s TV medijem na Centru za socialno delo..... | 54 |
| 6.1. Opredelitev problema.....                                                   | 54 |
| 6.2. Obdelava podatkov.....                                                      | 56 |
| 6.3. Vprašanja in odgovori.....                                                  | 57 |
| 6.3.1. Ali vaše območje potrebuje ustanovo,                                      |    |
| kot je CSD in toliko zaposlenih socialnih delavk?.....                           | 57 |
| 6.3.2. Kako bi ocenili vaše delo in delo vaših kolegic?.....                     | 58 |
| 6.3.3. V zvezi z zadnjimi dogodki v Sloveniji?                                   |    |
| Ali je res kriv CSD, oziroma socialna delavka, da je prišlo do tega?.....        | 60 |
| 6.3.4. Ali bi lahko predvidevala, da se bodo dogodki razpletli v to smer?.....   | 62 |
| 6.3.5. Kako bi vi ukrepali ?.....                                                | 63 |
| 6.4. Analiza pilotske študije.....                                               | 64 |
| 7. Sklep.....                                                                    | 65 |
| 8. Literatura.....                                                               | 68 |

# 1. OPREDELITEV PROBLEMA IN CILJEV

Tako kot za delo z uporabniki potrebuje socialno delo tudi za uspešno sodelovanje s TV (in drugimi) mediji »znanje za ravnanje«, kot ga opredeljuje v svoji skripti za predmet Socialno delo z družinami profesorica Gabi Čačinovič Vogrinčič (2005). Menim, da to znanje socialni delavci in delavke že imamo, potrebno ga je le pravilno opredeliti in se bolj osredotočiti na poznavanje načinov delovanja TV medijev, ki so lahko izredno koristni za našo stroko, če znamo upoštevati in izkoristiti njihove značilnosti.

Zagovarjam torej mnenje, da smo socialne delavke in delavci s svojim strokovnim znanjem, ki ga pridobivamo v času študija in kasneje skozi zaposlitvene izkušnje ter z dodatnim izobraževanjem, že uspešni komunikatorji. Upam si celo trditi, da obvladujemo svoj komunikacijski položaj in znamo tako prisluhniti, kot sporočiti svoja sporočila. In kar je najbolj pomembno, svoja sporočila znamo primerno artikulirati, povzeti vsebinsko pomembnost in jo prilagoditi občinstvu, ki ga v socialnem delu imenujemo uporabnik, kolegi, strokovni team... Hkrati pa smo pogosto popolnoma nespretni pri komunikaciji z novinarji, predvsem pešamo pri javnih intervjujih, ali kot jih imenujejo novinarji, izjavah, ki se kasneje v sklopu novic ali prispevkov objavljajo na TV ekranih.

Veliko je razlogov, ali bolje dejavnikov, ki omejujejo socialne delavce pri delu s TV mediji. Eden od njih je nezadostno samospoštovanje socialnih delavk in delavcev in posledično nizko vrednotenje stroke, kar je povezano z dejstvom, na katerega profesorji največkrat opozarjajo v času študija, da je to mlada stroka. Eden od razlogov je lahko tudi v tem, da je naše znanje izredno široko in da je v študijskem programu poleg socialnega dela, ki se je postopoma razvijalo, več različnih predmetov, od politologije do psihologije ... Socialni delavec mora biti poznavalec širokega spektra različnih strok, s katerimi se srečuje pri delu, hkrati pa se pojavlja vedno več novih vej znanja, ki bi jih moral poznati. Vendar pa so to le razlogi, ki jih lahko vsaka socialna delavka zanemari kot manj pomembne in se raje odloči na bolj odprto razmišljanje, to je, kako lahko temeljno znanje socialnega dela, že omenjeno »znanje za ravnanje« izkoristi pri soustvarjanju odnosov z mediji.

V nalogi sem na osnovi virov in lastnih izkušenj povzela bistvena znanja vsake socialne delavke oz. delavca, ki omogočajo uspešno sodelovanje s TV mediji. Naš poklic je

pravzaprav poklicno sporazumevanje med ljudmi. Za sodelovanje z mediji potrebujemo poleg temeljnega strokovnega znanja torej samo še informacije, kako delujejo mediji in kaj od tega je za nas pomembno. V prvem delu naloge definiram specifičnost stroke socialnega dela in to znanje sočasno usmerjam v sodelovanje z novinarji. Opozarjam tudi, da je socialno delo že po definiciji zavezano k sodelovanju z mediji in k javnemu poročanju o svojem delu. »Pri sporočanju ne gre za nas. Sporočilo je namenjeno občinstvu in sprejemajo ga tako s srcem kot z glavo« (Easler, Easler 2006: 115). Poudarjam pomembnost javnega mnenja, na katerega lahko vplivamo v veliki meri tudi s pomočjo medijev. Za sodelovanje z novinarji potrebujemo tudi vpogled v njihov način dela in razmišljanja. Zato naloga opisuje poklic novinarstva, njihove smernice in potrebe za izvedbo zanimivih novic in oddaj. Glede na to, da je priročnikov za laično razumevanje novinarskega dela zelo malo, sem iz več različnih virov in iz svojih lastnih izkušenj zbrala nekaj podatkov in napotkov, ki so prilagojeni za uporabo v socialnem delu. Zaključujem s konkretnimi navodili za socialne delavke (ali za kogarkoli), kako se pripraviti na izjavo, kaj lahko pričakujemo od novinarja (vprašanja, novinarsko etično držo, avtorizacijo...) do tega, kako pred snemanjem za TV urediti svoj videz.

Nadalje je naloga namenjena osveščanju in didaktičnemu ravnanju, od prikazovanja slabših rešitev do predstavitev alternativ, ki jih ponuja naše strokovno znanje.

Analizirala sem enega od prispevkov, ki se je leto dni nazaj predvajal v oddaji »Preverjeno« in v kateri so med vrsticami opozorili tudi na pomanjkljivosti socialnega dela.

Pilotska študija, ki sem jo pripravila kot raziskovalno nalogo, je eden od pomembnejših vzrokov za nastanek moje diplomske naloge. Pri odgovorih socialnih delavk je razvidno nezavedanje ali boljše nepoznavanje lastnosti TV medija in pomen podajanja intervjuja s stališča strokovnjaka. Intervju je temelj vzpostavljanja komunikacije z novinarjem in temelj za izboljšanje javnega mnenja o strokovnosti socialnega dela.

In ko bo prišlo v bodoče do grožnje s strani uporabnika ali uporabnice: »Če je pa tako, bom pa televizijo poklical...« bomo mirno odvrnile, da je mogoče to zelo dobra ideja in da bomo rade sodelovale. Ali pa, še boljše (če sem lahko malce optimista): »Veste kaj, mogoče pa res ne bi bilo slabo, če bi se obrnili na TV medije in jih prosili za pomoč. Njihov reakcijski čas je zelo hiter in veliko ljudi je lahko v zelo kratkem času obveščeno o vaši stiski. Mogoče nam lahko kdo od gledalcev tudi takoj priskoči na pomoč.«

V nalogi sem se omejila na TV medij. Preprosto zato, ker ga najboljše poznam in ker si je ta medij, čeprav je že kar nekaj časa v naših domovih, šele sedaj v zadnjih letih, s prihodom komercialnih televizij pridobil popolnoma drugačen vpliv kot prej. Postaja dejavnik, ki nam spreminja vsakodnevno življenje, ki spreminja, oblikuje in usmerja naša osebna mišljenja. Vsi poznamo stavek "A si slišal, kaj je bilo včeraj na televiziji?" in potem sledi razprava in različna mnenja o "slišanjem" dogodku, ki ga poznamo le preko televizije, čeprav je poznavanje vsebine dogajanja zelo enostransko.

Drage kolegice socialne delavke; nekatere ste me prosile za izdelavo priročnika »Kako uspešno komunicirati z TV mediji!« Naloga je sedaj tu, a ima eno majhno pomanjkljivost. Ves čas se obračam le ne kolegice, verjetno zato ker nas je največ, ker sem tudi sama ženskega spola in ker sem ob pisanju moje priporočila v mislih naslavljala mojim najožjim prijateljicam in sodelavkam. Zato mi dragi kolegi prosim oprostite, ker sem na vas »pozabila«.

## **2. SOCIALNO DELO IN SOCIALNE DELAVKE**

### **2.1. KAJ JE SOCIALNO DELO ?**

»Socialno delo je organizirana dejavnost, ki je usmerjena k vzajemnemu prilagajanju posameznika in njegovega socialnega okolja. Pri tem socialno delo uporablja posebne tehnike in metode dela, s katerimi posameznikom, skupinam in skupnostim omogoča soočenje z njihovimi potrebami in reševanje problemov, ki so povezani z njihovim prilagajanjem na družbene spremembe in, ob sodelovanju uporabnikov, tudi zagotovitev boljših ekonomskih in socialnih razmer« (Odsek za socialna vprašanja OZN, na.po NASS: La profession d assistant de service 1987)

Mesec (2003:245) takole definira socialno delo »Socialno delo je stroka, katere naloga je pomoč konkretnim osebam, posameznikom, skupinam in skupnostim pri reševanju socialnih problemskih situacij in družbenem vključevanju, da bi lahko zadovoljevali osnovne potrebe



primerno kulturi, v kateri živijo, in primerno običajni kakovosti življenja. (Pri opravljanju te naloge stroka spoštuje avtonomijo uporabnikov, se opira na njihove vire samopomoči in solidarnosti in usklajuje njihove potrebe in potrebe njihovega družbenega okolja.) Socialno delo je hkrati tudi veda o tej strokovnosti dejavnosti, o neformalni pomoči, solidarnosti in okoliščinah, v katerih se odvijajo. Socialno delo kot stroko in vedo usmerjajo vrednote svetovnega etosa.« Socialno delo je hkrati tudi veda o ravnanju, poudarja Mesec(2003: 236).

Uvod v socialno delo je ena od prvih literatur, ki jo spoznamo bodoče socialne delavke. V njej ugotavljata avtorja Milošević Arnold, Polštrak, (2003: 12), da je socialno delo, kot posledica profesionalnosti, postalo relativno avtonomno, torej v praksi neodvisno/samostojno. Sami razvijamo metode in tehnike dela, kar pomeni, da mora socialno delo opravljati funkcije v družbi, ki je ne opravlja nobena druga stroka. Avtorja nadaljujeta in povzemata Stritiha (1998), da se avtonomnost socialnega dela ohranja in dosega s pogovori znotraj stroke. V našem primeru pa je pomembnejše, kot nadaljuje Stritih, da povezujemo oba vidika, operativno socialno delo, kot zaprt sistem in informacijsko okolje, ki temelji na odprtem sistemu.

»Pojem *socialno* torej spominja na povezanost in soodvisnost ljudi pa tudi na prizadevanja za reševanje problemov na »tovariški« način, torej družno s skupnimi močmi, vzajemno in solidarno.« (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 15)

Glede na navedene definicije in temeljna načela, ki jih postavlja mednarodna federacija socialnih delavk in delavcev, smo socialne delavke zavezane, da bomo s svojimi izkušnjami in znanjem pomagale posameznikom, skupinam, skupnostim in družbam pri njihovem razvoju in reševanju osebnih in družbenih konfliktov in njihovih posledic. Torej se pri tako obširnem sodelovanju nikakor ne moremo izogniti najpomembnejšemu dejavniku našega vsakdanjika, ki ga omenjamo kot družinski običaj, kulturo današnjega sveta, glavni dejavnik pri aktivni udeležbi državljanov v družbi – gre za medije, televizijo, radio, časopise, internet ...

Ena od preprek pri sodelovanju z mediji, ki je večkrat omenjena, ko govorimo o socialnih delavkah in odzivu na posamezne dogodke, je naša etična odgovornost. Ampak pogledjmo podrobno kaj le ta določa. Etična odgovornost je najprej upoštevanje primarnih interesov uporabnikov in njihovih pravic do neodvisnosti. Ves čas moramo podpirati uporabnikove samostojne odločitve. Spoštovati moramo njegovo zasebnost in ves čas obravnavati vse informacije, ki jih pridobimo v času strokovnega postopka, kot zaupne. Etično odgovornost

imamo tudi do delodajalske organizacije, dosledno moramo spoštovati dogovore. Ohranjati in razvijati vrednote, etike, znanja in misije? za svojo profesijo. Poskrbeti moramo, da so informacije o socialnih storitvah, dovolj dostopne tudi za širšo javnost.

Pomembno je, da razvijamo in uporabljamo nova znanja, torej da ves čas spremljamo dogajanja okoli sebe, v lokalni skupnosti in v državi. (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 79 - 80) Ugotavljamo, da so mediji s svojim načinom poročanja postali bolj agresivni in s tem škodijo stroki, torej se moramo za dobrobit prakse na to odzvati. Etično smo odgovorni tudi do družbe in če moramo promovirati družbeno blaginjo, lahko to storimo s pomočjo medijev. Ne smemo več dovoliti blatenja stroke, ampak moramo le to zastopati s svojim znanjem za ravnanje.

Po etičnemu načelu smo dolžne zagotoviti uporabniku molčečnost in zaupnost informacij, ki jih pridobimo ali slišimo v zvezi z njegovo težavo, nismo pa zavezane zamolčati problematike, s katero se srečujejo naši uporabniki in o njej kot strokovnjaki tudi govoriti. Ravno obratno, naša etika nas celo zavezuje, da si z vsemi sredstvi pri tem pomagamo, da osveščamo okolico, skupnost in tudi politiko naj spremeni zakone ali pa prilagodi svoje delo za dobrobit ljudi.

Socialne delavke morajo osvojiti spretnost komuniciranja z javnostmi, ne smejo se več zapirati v svoje profesionalne kroge. Čas je, da se zavejo, da se poleg podpore in moči, ki jo prejema v svojih lastnih krogih in jim to gradi občutek poklicne identitete, morajo odpreti tudi javnosti, ki je sestavljena iz davkoplačevalcev, tistih, ki so plačniki večjega dela storitev, ki jih opravlja socialna delavka. (Milošević Arnold, Poštrak 2003) V javnosti in pri uporabnikih socialno delo še vedno ne uživa visoke stopnje neformalne avtoritete, kljub temu, da je stroka profesionalizirana in avtonomna.

### 2.1.2. NEREALNA PRIČAKOVANJA O SOCIALNEM DELU

V zvezi s socialnim delom se pojavljajo nerealna, celo zmotna pričakovanja o vlogi in dometu stroke pri reševanju družbenih problemov. Čeprav se socialno delo zaveda potreb po družbenih spremembah in se zavzema za večjo socialno pravičnost in družbeno blaginjo na vseh ravneh, pa socialne delavke ne spreminjamo makro družbenega okolja, ampak sodelujemo z udeleženci v konkretni problemski situaciji. Na različne načine poskušamo rešiti težave, v katerih so se znašli. Ob tem poskušamo spremeniti njihovo doživljanje in ravnanje, izboljšati odnose z okoljem, skupaj z uporabniki iščemo nove vire zadovoljevanja njihovih potreb. Te spremembe pa so obsežne in trajne, potrebujejo določen čas, ki se ga ne da uokviriti ali določiti, pravi Mesec (2003: 236).

»Socialno delo se ne ukvarja z makro družbenim spreminjanjem, reformami in revolucijami, vnaša pa spremembe v življenje svojih uporabnikov in spremembe v delovanje njihovega družbenega okolja, vključno z relevantnimi službami. S kopičenjem teh sprememb in večanjem kompleksnosti nalog, ki jih je socialno delo sposobno reševati, se spreminjajo socialna varnost in oskrbljenost ljudi, njihova povezanost, solidarnost in vključenost. To pa so same po sebi značilnosti »boljše, pravičnejše družbe«, le da so dosežene po drugi poti kot z radikalnimi posegi v *status quo*, ki je tako ali tako iluzija, saj je družba vedno in *statu mutante*.« (Mesec 2003: 236)

Socialno delo torej ne rešuje družbenih problemov, ampak problem konkretnega posameznika. Na primer, ko gre za problem nezaposlenosti, se osredotočimo na problem posameznika, ki ni zaposlen, naša prioriteta ni spreminjane družbe, ampak pomagati posamezniku, tukaj in zdaj.

»Naloga socialnega dela ni reševanje vsakršnih problemov v odnosih med ljudmi, tudi ne družbenih problemov, ampak reševanje socialnih problemov, pojmovanjih kot težav in stisk konkretnih oseb pri zadovoljevanju temeljnih materialnih potreb: težnje po pridobitnem delu, osnovnih usposobitev, izobrazbi in vzgoji, skrbstvu v primeru nesamostojnosti in po funkcionalni socialni mreži.« (Mesec 2003: 237)

V čem je največja zmotna pri poročanju in dojemanju člankov o socialnih delavkah in Centru za socialno delo. Kadar se pojavi človeška stiska, se novinarji vedno trudijo »pomagati«,

zagotoviti pot za rešitev iz stiske udeležencu. Ko pripravljajo prispevek, se obračajo na različne institucije in med njimi tudi na Center za socialno delo in seveda na socialno delavko kot zastopnico le tega. Novinarji ne vedo, da mi nismo humanitarna ustanova, da mi nismo »pomagači«, ampak da je naša stroka usmerjena na »dodajanje moči« uporabniku. Socialni delavci ne nastopamo iz stališča moči, ko uporabniku ponujamo »drobiž« za kruh, ker trdimo da je to za človeka lahko poniževalno. Tak odnos je hierarhičen, mi nismo »pomagajoča« stroka, v tem se razlikujemo od ostalih strok, ki ohranja uporabnika v položaju odvisnosti in nemoči; po tem, da sodelujemo z uporabnikom, izhajamo iz njegove avtonomnosti in specifičnosti, skupaj iščemo in soustvarjamo rešitve iz njegove stiske oziroma /težave, se razlikujemo od drugih strok (medicine, psihoterapije, zdravstvene nege...). Naša strokovnost je v tem, da nemočnim dodajamo moč.

Ne izrekamo ukrepov v okviru svojih pooblastil brez sodelovanja z uporabnikom (razen v izrednih primerih, ko je ogroženo življenje, ali v primeru ko so ogroženi otroci...), ne delujemo na osnovi svojega osebnega pojmovanja o tem, kako naj bi se problem rešil. Vključujemo v delovni odnos z udeleženi v problemu, v soustvarjanje rešitev iz težavne situacije. Naše delo ni reaktivno, ampak proaktivno. V delu socialnih delavk ni enostranske uporabe uradne moči. Spodbujamo samostojno odločanje, prepuščamo uporabniku njegovo kompetentnost za svoje življenje, čustva, odnose, hkrati pa sodelujemo pri iskanju novih poti in odgovorno usmerjamo uporabnika k iskanju rešitev, opozarjamo ga na njegove lastne vire moči, funkcionaliziramo njegov dostop do virov, glede na njegove zmožnosti, želje in da se lahko okrepi in da utrdi svoje socialne vezi.

»Posledica uspešno opravljenega socialnega dela, je nedvomno rešitev socialnega problema konkretnih oseb. Vključitev v družbo, povezava z viri preživetja in ureditev odnosov z družbenim okoljem pomenijo seveda izboljšanje družbenega položaja in prirast družbene moči, ki jo lahko človek uporabi za nadaljnje izboljševanje svojih razmer, pa že samo po sebi pomeni nekaj takega kot »prirast moči«. »Perspektiva moči« – spodbujanje samostojnosti in sodelovanje – je torej metodično vodilo pri reševanju socialnega problema, ne pa naloga in cilj socialnega dela. Ljudem pomagamo rešiti stiske in težave, da bi preživeli in si uredili življenje na družbi, času in okolju primerni kakovostni ravni. To delamo skupaj z njimi in se opiramo na njihove obstoječe in vire zmožnosti.« (Mesec 2003: 241)

»Posledica uspešno opravljenega socialnega dela, je nedvomno rešitev socialnega problema konkretnih oseb. Vključitev v družbo, povezava z viri preživetja in ureditev odnosov z družbenim okoljem pomenijo seveda izboljšanje družbenega položaja in prirast družbene moči, ki jo lahko človek uporabi za nadaljnje izboljševanje svojih razmer, pa že samo po sebi pomeni nekaj takega kot »prirast moči«. »Perspektiva moči« – spodbujanje samostojnosti in sodelovanje – je torej metodično vodilo pri reševanju socialnega problema, ne pa naloga in cilj socialnega dela. Ljudem pomagamo rešiti stiske in težave, da bi preživeli in si uredili življenje na družbi, času in okolju primerni kakovostni ravni. To delamo skupaj z njimi in se opiramo na njihove obstoječe in vire zmožnosti.« (Mesec 2003: 241)

### **2.1.3. KAKO SE NALOGE SOCIALNIH DELAVK**

#### **POVEZUJEJO S TV MEDIJEM ?**

»Na prvo mesto pa bi postavila spoštovanje do človeka in zaupanje vanj« ... »Socialni delavec ali delavka in vsi, ki delamo z ljudmi, moramo najprej ustvariti pogoje za to, da nam ljudje zaupajo.« (Findeisen 1996)

Zakon o socialnem varstvu (1993) v 49. členu opredeljuje centre za socialno delo kot javne zavode, ki izvajajo naloge s področja javnih pooblastil in druge naloge, ki jih centrom nalagajo drugi predpisi. »Med temi nalogami gre tudi za posege, ki jih ljudje doživljajo kot grob poseg v njihovo intimo in zasebnost, zato jih »uporabniki« in »ne-vpletena javnost« pogosto kritizirajo in se ne strinjajo z njimi. Presojam, da je razlog za dokaj razširjena vprašanja o strokovni kompetentnosti odločitev organov socialnega varstva mogoče iskati tudi v dejstvu, da so v strokovnih odločitvah teh organov dolgo sodelovali laiki.«, ugotavlja J. Cajnko (1999).

Jasna Cajnko v svojem članku predstavi še enega od paradoksov, ki nastajajo v zvezi s sistemom socialne politike, ob tem, kako država rešuje in opredeljuje socialne stiske svojih državljanov. Po eni strani podpira razširjeno nastajanje nevladnih organizacij, ker so drugačne, med ljudmi bolj zaželeno, bolj specializirane za določena področja in seveda cenejše. Za udeležbo v njih se uporabniki sami odločajo, torej kje in na kakšen način bodo reševali svoje težave. Država svojim prebivalcem ne zaupa, da bodo svoje težave, ki jih

pestijo, pravočasno in do soljudi prijazno tudi reševali, je za takšne primere podelila svoja javna pooblastila samo centrom za socialno delo, ki jih potrebuje za nadzor. Te organe država redno kontrolira in nadzira, ne da pa jim niti mesta niti vloge, ki jim v sistemu socialnega varstva pripadata. Torej so socialni delavci v centrih za socialno delo tisti, ki uveljavljajo svojo profesionalno avtonomijo, a so hkrati odgovorni do sistema in ustanove, ki jim daje zaslužek ter zahteva ustrezno sodelovanje in pripadnost, torej neko »ukalupljenost« in odgovorno birokratsko delo.

»V sistemu državne blaginje je človek razglašen za najvišjo vrednoto sistema. Človek in njegov »modus vivendi«. Ta sistem mora biti dovolj prikrit, da se državljani ne čutijo nadzorovane, hkrati pa dovolj razviden, da lahko država poseže v tisti točki, ko je državljan njej ali sodržavljanom »nevaren«. Sistem nadzorovanja in kaznovanja teče namreč po načelu zadostnega nadzorovanja, s čimer se zagotavlja varnost. Sistem socialnega varstva ni pri tem nobena izjema« (Cajnkova 1999).

Stroka socialnega dela nima tradicije, kot jo ima recimo medicina. Šele sedaj, ko je pridobila visokošolski študij, si ustvarja mesto med cenjenimi in spoštovanimi humanističnimi strokami. Cajnkova (1999) pravi, da sta spekter različnih strokovnjakov in interdisciplinarni pristop k reševanju kompleksnih človekovih težav ena od mogočih rešitev za ustrežnejše vrednotenje stroke. Najvišja vrednota našega sistema je: uporabnik v svoji težavi, tukaj in zdaj, v poziciji, ki jo sam zaznava in lahko doseže.

Naša stroka se zelo razlikuje od ostalih strok in njihovih postopkov dela. Nismo le laični svetovalci, ki se čutimo poklicane, »da nekomu pomagamo«. Počasi in z majhnimi koraki si bomo ustvarili svojo pozicijo v družbi. Med te korake sodi tudi uspešno sodelovanje z mediji.

Vrednote, ki jih mora upoštevati socialna delavka, so: razpoznati, spoštovati in ceniti razlike in različnosti, samo odločanje uporabnika, prosta izbira načina življenja uporabnika, vpliv posameznika na svoje življenje, biti (aktivno) proti diskriminaciji, ne stigmatizirati, zahtevati da ima vsak človek pravico do (socialne) varnosti (Flaker 2003)

Med teorijami, ki jih uporabljamo socialne delavke, poudarja Flaker teorije socialnega dela in teorijo pomoči, kjer gre za kritično poznavanje in obravnavanje moči in nemoči: »Predvsem je za socialno delo pomemben odnos med nadzorom in pomočjo in s tem v zvezi tudi, kakšna pooblastila in mandate v socialnem delu dobimo po eni strani od naročnikov in po drugi strani

od uporabnikov socialnega dela. Pomembno je poznati teorije, ki govorijo o vzpostavljanju delovnega odnosa, poznati je treba slojevitost strategij pomoči in ravnanja na različnih ravneh sodelovanja (orientacija, reševanje problemov, obravnavanje problemov, celostna podpora). Poznati je treba posamezne funkcije (ali vloge) socialnega dela (posredništvo, zagovorništvo, ukrepanje, pogajanje, družbeni aktivizem, svetovanje ...) in načine omogočanja vključevanja v družbena dogajanja in razvijanja pobud in sistemov.« (Flaker, 2003 : 241)

Vsa ta znanja moramo prenesti tudi v sodelovanje z novinarji. Ne samo zato, ker to novinarske hiše od nas zahtevajo, ampak ker so to tudi potrebe, ki jih od nas pričakuje stroka. V času, ko se še uveljavljamo kot strokovna služba, potrebujemo pozitiven odziv javnosti. To nam bo poleg ugleda dvignilo tudi samozavest. Socialne delavke, ki imamo ustrezne komunikacijske veščine in sposobnost javnega nastopanja, se moramo tudi same izpostaviti in pozvati novinarje k sodelovanju, jim prikazati primere dobre prakse. Preko primerov dobre prakse lahko predstavimo socialno delo kot znanost, ki se s svojim bogatim znanjem lahko kosa s tradicionalnimi strokami. Javnost mora biti bolj osveščena o socialnem delu, socialno delo pa mora pridobiti podporo v svoji okolici, v skupnosti. Doseči moramo večjo povezanost, solidarnost in vključenost svojega lokalnega okolja.

## **2.2. UPORABNIKI SOCIALNEGA DELA IN NJIHOVA PRIČAKOVANJA**

Uporabniki pogosto iščejo pomoč socialnih delavk s pričakovanjem, da jim nihče ne more pomagati, ali pa ravno narobe, s pričakovanjem, da bo socialna delavka namesto njih v najkrajšem času rešila njihove kompleksne probleme (Šugman Bohinc 2007: 51). Bistvo dela socialne delavke ni v iskanju rešitev za uporabnika, s soustvarjanjem rešitev v delovnem odnosu je usmerjena v odkrivanje in preskrbo virov in sredstev skupaj z uporabnikom. Proces je dolgoročen z namenom, da uporabniku omogoči samostojno in neodvisno življenje, spreminjati mora njegovo življenjsko in družbeno okolje. Socialna delavka mora v javnosti opozoriti na ta dejstva. »Udeleženi v problemu sodelujejo tako, da določijo svojo udeležnost v rešitvi« (Čačinovič Vogrinčič 2006).

De Vries in Bouwkamp (1995) pravita, da s socialnim delom pridejo v stik predvsem ljudje iz nižjih slojev. Vendar ne smemo pozabiti da smo vsi izpostavljeni tragičnosti eksistence, *vsi smo izpostavljeni rizičnim življenjskim situacijam, le da imajo nižji sloji na razpolago manj virov, ki bi jih lahko aktivirali ob svojih težavah, zato se pogosteje zatečejo v javno službo.* Avtorja, ki izhajata iz osebnega svetovanja, menita, da je od človekovega prepričanja, da lahko sam vpliva na dogodke in na potek lastnega življenja, odvisna količina njegovih problemov. Če so usmerjeni navzven, pripisujejo vzroke za vse težave zunanjemu svetu. Zato večji del uporabnikov CSDja močneje reagira na obremenitve, se prej vda v usodo in se počuti nemočne in odvisne. Njihove izkušnje jim potrjujejo, da imajo malo možnosti, da bi si lahko pomagali in se povzpeli po družbeni lestvici z lastnimi napor. Drugim pripisujejo vzroke za to, kar se jim pripeti, ne zaupajo sami sebi, da so sposobni vplivati na zunanji svet. *Zelo so dovzetni za mnenje okolice, predvsem medijem v veliki meri zaupajo.* Ko le ti uporabljajo socialne teme v svojih prispevkih, se z akterji poistovetijo in vidijo novinarja kot edinega rešitelja, ki se trudi ljudem pomagati.

Interakcij med ljudmi ne doživljajo kot možnost reševanja problemov, ampak kot iskanje krivca, kdo ima prav in kdo je kriv. Sivega področja ni, nekdo mora biti kriv in le tega je potrebno usmeriti na prava pota. Od institucij pričakujejo, da določi krivca, oziroma odgovornega za reševanje krivde, tudi s pomočjo novinarskih prispevkov.

Naši uporabniki zaradi sramu neradi govorijo o problemih, ki nastajajo v njihovi socialni mreži. Tradicija, socialna povezanost jim daje podporo, a hkrati obsoja odstopanja, zato so nekatere težave posameznikov nerazumljene, obsojane ali nepomembne. V teh primerih je TV medij lahko velika podpora, saj je javno razkritje problema edina možnost, da se posamezniki prepoznajo in lahko v žrtvi vidijo in najdejo sebi enakega. Tudi njihov problem se osvetli in dobi novo podobo, vidijo možnost za rešitev in se ne počutijo več osamljeni v svoji težavi. Hkrati pa v teh prispevkih nikoli ne slišijo pogovora o občutkih in pravih vzrokih. Še vedno se išče krivca ali konkretno pomoč za »ozdravitev«. Uporabniki ne vidijo koristi v tem, da bi delili lastne občutke z drugimi in da bi ob pomoči iskali rešitve ali možnosti obvladovanja svojih težav. Zelo so nezaupljivi do pomoči ali celo terapije pri osebnih problemih. Po pomoč se raje zatečejo k svojim osebnim zdravnikom ali k lahko dostopnim službam, kot so socialni delavci. Od njih pričakujejo, da prisluhnejo njihovim problemom in odločijo, kdo ima prav in kdo je kriv za nastalo situacijo. Vidijo samo en razlog za nastalo zgodbo in zanj krivijo druge. Ne vidijo potrebe, da bi raziskovali svojo preteklost ali svojo osebnost. Iščejo konkretno



pomoč, ljubezniv in skrben pristop. Socialna delavka je po njihovem mnenju strokovnjakinja, ki ve, kako se lotiti zadeve, ki bo znala problem hitro rešiti, od nje pričakujejo konkretno usmerjen nasvet. Zato pritožbe, ki so preko medijev usmerjene na socialno delavko, nastanejo predvsem zaradi razočaranja, ker jih ni pravilno usmerila, ker ni prodrla do bistva težave in jim ni priskrbel konkretnih rešitev njihovega problema (»socialna delavka ni našla stanovanja«, »ni ponudila sredstev za šolske potrebščine«...).

Če se človek odloči, da bo svojo zgodbo delil z novinarji, mora socialna delavka to njegovo željo spoštovati. To je njegova pot k reševanju svojih težav. Uporabnik je prepričan, da mu bo ta način pomagal, zato ga mora podpreti, mu pomagati s svojo izjavo, podati svoja stališča. Tu ne gre več za etiko socialnega delavca, za katero se prevečkrat skrijemo, saj se je uporabnik že sam odločil, da bo svoj primer predstavil javnosti. Socialna delavka mora tudi v tem primeru, tako kot v vseh ostalih primerih, ko dela interdisciplinarno s strokovnjaki, pristopiti odgovorno z vsem svojim strokovnim znanjem. Uporabnika le opozori na posledice, ki sledijo taki odločitvi, ne sme pa mu nasprotovati. Osebna zgodba je nekaj najpomembnejšega in hkrati najranljivejšega, kar imamo. (Urek 2001 : 121) Torej, če se je uporabnik odločil za ta korak, upa na ugodno rešitev svojega problema s pomočjo medijev. Socialna delavka ga pri tem ne sme ovirati, še manj pa mu nasprotovati. Sodelovati mora tudi z novinarjem, da bo zgodbo uporabnika lažje interpretiral in jo obogatil tudi z našim strokovnim videnjem dogodkov. Pripoved naj bo usmerjena v potencialne možnosti za spremembo položaja. Zgodba naj bo življenjska izkušnja in ne kot obramba, zanikanje ali celo laž.

### **2.3. DELOVNI ODNOS KOT TEMELJ SOCIALNEGA DELA PRI DELU Z UPORABNIKI IN NOVINARJI**

Če hočemo, da bodo novinarji razumeli bistvo našega načina dela, v čem se razlikujemo od ostalih strokovnjakov, kaj je najpomembneje v našem vsakodnevnem delavniku, jim moramo predstaviti naše delo z uporabniki, osnovni proces dela, tako imenovani »delovni odnos«. Tak delovni odnos, z vsemi elementi, ki so za naše uspešno delo pomembni, soustvarjamo tudi z novinarji, z dogovorom o sodelovanju in dogovorom o načinu dela. Pri tem govorimo v jeziku socialnega dela. Novinar naj bo naš uporabnik in delovni odnos temu prilagodimo.

Z novinarjem se pogovarjamo kot s sogovornikom. Beseda sogovornik poudari elemente v delovnem odnosu, ki so odločilni za soustvarjanje razgovora, za so-raziskovanje in za sooblikovanje skupnega delovnega projekta (Čačinovič Vogrinčič 2006).

In tako kot je osrednji prostor, v katerem se dogaja proces pomoči v socialnem delu, razgovor, je osrednji prostor, v katerem se dogaja intervju, ravno tako pogovor. Pogovor s svojimi vprašanji vodi novinar, a hkrati tudi mi sami, saj s svojimi strokovnimi odgovori in interpretacijami zgodbe usmerjamo novinarjevo raziskavo v želeno smer. V procesu dela (pomoči) sta socialni delavec in uporabnik, torej novinar, sogovornika v intervjuju. Raziskujeta in soustvarjata spremembe, premike. »Pogovor omogoči srečanje z ljudmi z različnimi osebnimi zgodovinami, izkušnjami, kompetencami, ki soustvarjajo svojo udeležnost v rešitvah. V pogovoru tako dobimo za socialno delo pomembno izkušnjo spoštovanja in osebnega dostojanstva« (Čačinovič Vogrinčič 2007: 7).

Pogovor v socialnem delu ima posebne značilnosti in pogovor z novinarji tudi lahko opredelimo kot »socialno delavski pogovor«. Novinar S svojo raziskovalno nalogo pride do nas zato, da iz pogovora z nami pride do novih pogledov, alternativnih rešitev do drugačnega razumevanja. Če bomo v intervjuju uporabljali pravi socialno delavski pristop, kot ga opredeljuje Čačinovič Vogrinčič, bo naš intervju prinesel nove premisleke, nove odločitve. Ne smemo pozabiti, da ob pogovoru z novinarji, postanejo naši uporabniki vsi, celotno občinstvo, ki spremlja TV program.

Delo novinarja je iskanje pomoči, iskanje informacij, kako rešiti problem, kako ustvariti novico. Novinar je v tem primeru naš uporabnik. In ob pogovoru z uporabniki uporabljamo jezik socialnega dela, ki vključuje in opogumlja. Uporabljamo pozitivne besede, besede, ki so tople, ki so usmerjene v rešitev, besede ki opogumljajo, dajejo moč, vključujejo v vsakem primeru, izpuščamo negativne besede, ki nas in okolico omejujejo, pravi Čačinovič Vogrinčič (2006: 10).

Delovni odnos uporabnike in socialne delavce definira kot sodelavce v skupnem projektu, ki imajo skupno nalogo soustvarjanje deleža pri rešitvi, in ne kot podrejene in nadrejene. Tak odnos moramo vzpostaviti tudi z novinarjem, saj nam delovni odnos omogoči, da bo ustvarjanje rešitev za kompleksne ljudi zastavljeno kot izvirni delovni projekt.

Ko je vzpostavljen delovni odnos, po začetnem pridruževanju in dogovoru o sodelovanju, ki je pomemben uvodni ritual, bosta oba, tako novinar kot socialna delavka, lažje sledila ostalim elementom delovnega odnosa: gre za pristanek na sodelovanje tu in zdaj, dogovor o času, ki ga imamo na voljo in dogovor o tem, kaj in kako bomo delali (Čačinovič Vogrinčič 2006: 18). Ne glede na to, ali novinarja že poznamo ali ne, je prav, da se vedno znova dogovorimo o načinu sodelovanja. V tem primeru o tem, kako bo intervju potekal, bo to pred kamero, bo v studiju. Ali bo to intervju v živo, ali bo to posnetek, ki bo kasneje montiran. Ali ima novinar že izdelano zgodbo in potrebuje le še naš komentar, ali pa smo prvi informatorji, kajti prejel je namig, o katerem potrebuje več informacij in potrebuje naše strokovno mnenje...To so vsebinski elementi dogovora, ki jih potrebujemo. V tem odnosu ne vodimo pogovora, vseeno pa lahko vsaj za trenutek pritegnemo pogovor v osebno vodenje, ko vzpostavimo z novinarjem osebni odnos. Izvedeti moramo, kaj je tisto kar od nas, od strokovnjaka pričakuje? Ali so to konkretni odgovori, ali je to mogoče usmerjanje v druge institucije, ali je to vpogled v strokovno delo socialnega delavca, ali vpogled v uporabnikovo doživljanje. Delovni odnos morata opredeliti tudi tehnično in časovno, na primer, ali bo socialna delavka stala, sedela, in če govorimo časovno, koliko časa ima novinar na razpolago za prispevek. Kajti če je to le izjava za dnevne novice, bo novinar uporabil le stavek ali dva, če je to prispevek za oddajo, bo verjetno potreboval daljšo izjavo. Socialne delavke pa bomo pripravile vsebinsko in strokovno bogat odgovor.

Instrumentalno definicijo problema mora podati novinar, čeprav glede na to, da pripravlja prispevek (ni pomembno, v katerem »stadiju« je, ali na začetku ali na koncu) verjetno še ne more točno opredeliti problema ali možnosti izhoda iz stiske, o kateri je govora. Torej smo skupaj z novinarjem udeleženi v problemu. In ko podamo svoje strokovno mnenje, se prične oblikovanje delovne definicije možnega uresničljivega. Še vedno sta v središču dialog in sodelovanje. Vključiti se moramo v soustvarjanje tega prispevka, pogovora, do novinarja se moramo obnašati brezpogojno spoštljivo.

»Delovni odnos v pogovoru, ki začneja nov projekt, zagotavlja brezpogojno spoštovanje, enkratnost osebne izkušnje in ustvarjanje pogojev, v katerih bo to samoumevna izhodiščna točka raziskovanja. Vpeljemo in vzdržujemo procese razumevanja, da bi se dogovorili o uresničljivem« (Čačinovič Vogrinčič 2006:18). Socialni delavci se usmerjamo v novinarja, kako on razume problem oziroma tematiko o kateri bo poročal, o kateri pripravlja prispevek.

Z razumevanjem njegovega pogleda na zgodbo in njegovega stališča, lahko soustvarjamo prispevek.

*Zasebnost je pravica osebe, da ima sama popoln nadzor nad dostopom svojih zasebnih področij. Vendar pa vsak posameznik definira svojo zasebnost drugače, za nekoga je zasebno nekaj, kar za drugo osebo nima pomena zasebnosti.*

Če novinarja, zanima predvsem zgodba, ki se navezuje na konkretnega uporabnika, imamo dve možnosti. V primeru, da uporabnik sam poda svoje privoljenje za intervju, opravimo intervju v naših prostorih z uporabnikom. Pomembno je, da uporabnika večkrat opozorimo na posledice prispevka. V drugačnem primeru, ko nimamo privoljenja uporabnika, delujemo po načelu interpozicije Lussi (1995), odzovemo se osebno, podelimo svoje izkušnje, zgodbo, ki odpira alternativni pogled na možne rešitve. Nič ni narobe, če se izpostavimo, če delimo svoje izkušnje, a pri tem ne omenjamo konkretnega uporabnika, temveč govorimo o anonimnih primerih.

Iz lastnih izkušenj opozarjam socialne delavce, naj ne pozabijo na strokovni jezik, ki pa naj ne bo prenasičen s strokovnimi izrazi, ampak naj bo prilagojen okolici, v kateri živijo.

Etika udeležенosti nas usmerja, da v pogovoru nihče nima zadnje besede in le-te tudi ne potrebuje, potrebujemo pogovor, ki se nadaljuje, pravi Čačinovič Vogrinčič (2006: 19) Še kako pomembno je to dejstvo, ko govorimo z novinarji. Naš pogovor se lahko nadaljuje časovno skorajda neomejeno. Naše odgovore, ki so posneti, večkrat pregleda in preposluša novinar. Potem si izbere določene stavke, ki jih uvrsti v prispevek (to še ne pomeni, da ne bo uporabil vseh izrečenih besed, še vedno jih lahko sam, s svojim načinom interpretacije, pove v prispevku). Ko se prispevek objavi, gre naš posnetek v arhiv, kjer lahko obstane več let, ali pa ga kasneje uporabijo novinarji za drug prispevek. Poleg tega se bo naša beseda širila tudi preko občinstva, ki je prejelo našo informacijo. In to je tudi cilj dela socialne delavke z medijem: pridobiti odgovor od gledalcev, vplivati na ozaveščanje javnosti in na izboljšanje javnega mnenja.

Z vidika perspektive moči, kot jo omenja v svojem konceptu D. Saleebey (1997), naj opozorim, da se, ko govorimo z novinarji, usmerjamo v uporabnika (novinarja) in spoštljivo iščemo tudi vire moči uporabnika - akterja v zgodbi. Naši odgovori ne smejo biti negativni,

ne smemo pričeti odgovora z npr. »Naš sistem pač ne plačuje, oz. ne pomaga ...« Govorimo v smeri iskanja vira moči, opozarjamo na okoliščine, ki so pozitivne, na socialne mreže, ki lahko pomagajo uporabniku, o veščinah in vrlinah, ki jih imamo ljudje, o humanitarnih organizacijah, ki jih je v naši družbi kar nekaj prisotnih... V odgovorih vztrajamo pri perspektivi moči uporabnika (akterja v zgodbi), govorimo o željenih razpletih, o dobrih izidih o upanju, o virih, o opori v skupnosti, o dobrih izkušnjah iz preteklosti, tako kot nas uči koncept delovnega odnosa (Čačinovič Vogrinčič 2006: 20).

Ob tem naj opozorim, da novinarji s svojimi vprašanji vedno iščejo negativno, žalostno plat zgodbe, iščejo krivce in najslabši možni izid. Ne pustite se zapeljati! Omenim naj še en dejavnik, ki ga socialni delavci dobro poznamo in ki nam je pri delu z uporabnikom zelo pomemben, to je ravnanje s sedanjostjo. Dotikati se preteklosti in dogodkov iz preteklosti je v intervjujih zelo nevarno, kajti mi ne moremo biti kompetentni in govoriti o nečem, česar ne poznamo. Zato v odgovorih ostanite v sedanjosti in gradite rešitve za prihodnost. Glede na to, da v sedanjosti omenjamo tudi koncept so-prisotnosti, kot ga omenja Tom Anderson (citirano po Čačinovič Vogrinčič 2006), ki pravi, da je prisotnost poslušanje, ki pomeni hkrati biti na voljo tudi za sočutje in razgovor. Da socialni delavci nismo le sprejemnik zgodbe ampak, da s svojo prisotnostjo tudi spodbujamo ustvarjanje zgodbe. Ko odgovarjamo novinarju, je zelo pomembno, da poslušamo vprašanja. Ta so vedno zelo zahtevna in usmerjena v željeni odgovor. Če nismo zbrani, koncentrirani, dovolj so-prisotni in ne slišimo, se zgodi, da pričnemo z novinarjem klepetati in ne odgovarjamo več kot strokovnjak. Zelo hitro lahko v svojih mislih zaidemo in podajamo odgovore, ki niso strokovni. Vprašanjem novinarjev je vedno potrebno dobro prisluhniti, za trenutek razmisliti in odgovoriti, kratko, jedrnato in z znanjem za ravnanje. Imamo dovolj strokovnega znanja za pravilne, primerne, konkretne in strokovne odgovore!

## **3. TELEVIZIJA**

### **3.1. JAVNOST**

»Javno pomeni usmerjenost k občinstvu in standardi medijev, kaj bodo objavili, so obrnjeni k potrebam javnosti« (Bezanson, 2003; po Verčič, Zavrl, Rijavec, 2002)

Z izrazom javnost so označeni na splošno ljudje, narod, lahko tudi ljudje iz bližnje okolice, študenti itd. Kot pravijo avtorji knjige Odnosi z mediji (Verčič, Zavrl, Rijavec 2002), javnost imenujemo ljudi, ki jih veže skupni interes, na primer literatura, šport ali poslovna dejavnost. In končno so javnost ljudje, ki so soočeni s podobnimi problemi in iščejo morebitne rešitve. Med ljudmi poteka nek mnenjski proces, ki je temelj oblikovanja javnega mnenja o spornem vprašanju.

Javnost lahko opredelimo tudi kot lokalno skupnost. In ravno odnosi z lokalnimi skupnostmi so za organizacijo eno najpomembnejših komunikacijskih področij. Vzpostavitev trajnih, verodostojnih in zanesljivih komunikacij z lokalnimi skupnostmi je eden od primarnih organizacijskih ciljev (Pek Drapal, Drevenšek, Drapal 2004). Organizacija s svojim poslanstvom mora biti v okolju dobrodošla, da lahko preživi. Nekateri razlogi so očitni: zaposleni večinoma prihajajo iz lokalnih območij, lokalna skupnost je prva, ki odloča v občinskih organih o raznih poslovnih spremembah (najemi novih prostorov, širitev – novi objekti, humanitarne akcije...). Uspešnost organizacije lahko merimo tudi z njenim ugledom in dojemanjem ugleda v lokalni skupnosti, torej v javnosti.

Ena od funkcij odnosov z lokalno skupnostjo je ustvarjanje zavezništva in omrežij. Organizacija ima posredovalno in povezovalno vlogo v razmerju do določenih družbenih, javnih tem oziroma socialnih problemov. Vzpostavlja se partnerstvo, sodelovanje, prek katerih lahko organizacije vplivajo na skupnost, hkrati pa izboljšajo procese reševanja njihovih oziroma skupnih družbeno- socialnih težav.

Lokalno skupnost razumemo predvsem kot prostor vzajemnega delovanja posameznikov. Na področju lokalnih skupnosti se pojavljajo tiste javnosti, ki jih sicer opredeljujemo kot javnost, če ne upoštevamo geografske omejitve. In če razširimo pojem lokalna skupnost iz preprostih

razlogov, kot so vsebinska in geografska razpršenost lokalnih skupnosti, vse lažje dostopnih informacij, pridemo hitro do za nas pomembnega odgovora, da je javno mnenje za nas pomembno, opozarjajo strokovnjaki (Pek Drapal, Drevenšek, Drapal 2004).

### 3.2. JAVNO MNENJE

Vprašanje, zakaj je javno mnenje pomembno za obstoj strokovnega socialnega dela, sem preko interneta zastavila strokovnjaku za stike z javnostjo, gospodu Dejanu Verčiču, ki mi odgovarja:

*“Splošna in še posebej posebne javnosti opredeljujejo, kaj socialno delo je, ali in koliko je potrebno, kakšni pogoji dela naj se mu omogočijo, kako naj se uravnava, kolikšni ugled se mu naj dodeljuje, kakšni ljudje naj se vanj vključujejo kot akterji in kakšni kot subjekti njegove obravnave (ali se naj sploh ali naj bežijo pred njim)...” Verčič (2008)*

Ali je javno mnenje pomembno za javni neprofitni zavod Center za socialno delo?

“Da, ker mu omogoča delo, mu daje, kar se v angleščini imenuje 'licence to operate' in če izgubi slednjega, ga bodo zaprli. )...” Verčič (2008)

Sodelovanje z okolico, z javnostjo, je nujno potrebno za socialno delo. Le to pa je nemogoče izvajati, če ima javnost o nas slabo mnenje. Javna podoba ima vpliv na delo socialnih delavk. Če smo usmerjeni v izboljšanje situacije v svojem okolju, če se trudimo z inovacijami doseči boljše pogoje za reševanje raznih socialnih težav, lahko s pomočjo zavezništva v lokalni skupnosti spremenimo miselnost v javnosti s primeri dobre prakse. V obratnem primeru, ko nam javnost ni naklonjena, ne moremo napredovati v svojem poslanstvu.

Javno mnenje ima še močnejši vpliv in vlogo pri oblikovanju socialnega dela. V zvezi z ugotavljanjem javnega mnenja o delu centrov za socialno delo navajam ugotovitve raziskave v okviru Centra za raziskovanje javnega mnenja in množičnih komunikacij, ki pridobiva pomembne informacije za politično odločanje, in za trajnostni družbeno-ekonomski razvoj. Uporabniki rezultatov so med drugimi tudi MZ, MDDS. Z rezultati ugotavljajo odnose javnosti do reform blaginjskega sistema. Raziskovalna pozornost je namenjena zaupanju slovenskega prebivalstva v državne in družbene institucije, odnosu do posameznih politik in

njihovih učinkov, odnosu do medijev, politični participaciji ter vključenosti v prostovoljne organizacije, interesne skupine in organizacije.

V letu 2007, od novembra do decembra, je »Skupni ocenjevalni okvir za organizacije v javnem sektorju«, v nadaljevanju CAF, izvedel anketo »Ocena kakovosti storitev v centru za socialno delo Koper s strani klientov«. Rezultati ankete posredujejo stopnjo zadovoljstva oseb, ki so v procesih reševanja svojih problemov ali potreb sodelovali z zaposlenimi v Centru za socialno delo Koper.

Rezultati se po obdelavi vprašalnikov gibljejo preko ocene 4 (1 najnižja in 5 najvišja), kar je izjemno dobra ocena. (CAF, 2007) Avtorji raziskave ugotavljajo, da je tako visok rezultat posledica nezahtevnosti prebivalcev Slovenije do javnih služb in neozaveščenosti uporabnikov. Vse to verjetno do neke mere drži, ampak glede na lastne izkušnje pri delu na CSD Koper, ter glede na izkušnje uporabnikov, ki jih poznam, si upam trditi (podobnega mnenja so tudi socialne delavke CSD), da so uporabniki večinoma zadovoljni z socialnimi delavkami in strokovnostjo storitev, ki jih nudi Center za socialno delo.

### **3.3. ODNOSI Z JAVNOSTMI**

Odnosi z javnostmi so stroka, ki se ukvarja natanko s tem, kar nam njeno slovensko ime pravi: z odnosi med organizacijami in njihovimi javnostmi. To je sistematično načrtovan in usmerjan proces vplivanja na oblikovanje naklonjenosti javnosti. Interaktivno komuniciranje je temelj zadovoljivemu in odprtemu demokratičnemu značajskemu delovanju "obeh" strani - organizacije in javnosti. Komuniciranje ima namen, da se ohrani ali izboljša ugled organizacije.

Pri odnosih z javnostmi gre predvsem za urejanje odnosov med osnovnim subjektom in drugimi subjekti, ki poskušajo sobivati. Cilj komunikacije je doseči kar najnižja trenja, da ne nastanejo stroški, ki bi jih povzročilo spopadanje z okoljem. Odnosi z okoljem se ne urejajo kar sami. Ker je od teh odnosov odvisno, kaj je mogoče početi in česa ne, ter s kolikšnimi stroški, so odnosi z javnostmi v središču vsakega organizacijskega vodenja.



Sociološko načelo uspešnega upravljanja organizacije je vzpostavljanje in vzdrževanje ravnovesja med cilji organizacije in interesi notranjega in zunanjega okolja organizacije. Strateško načelo odnosov z javnostmi pa je iskanje skladnosti, medsebojnega razumevanja med organizacijo in njenimi javnostmi, ter vplivanje na oblikovanje javnega mnenja.

Osnovni namen odnosov z javnostmi je torej varovanje organizacije pred povišanimi stroški, ki bi jih le-ta imela, če ne bi ustvarjala kvalitetnih odnosov z okoljem in se tako lažje posvečala izpolnjevanju svojega poslanstva.

### **3.4. NOVINARJI**

Zakon o medijih iz leta 2001 v 21. členu o novinarjih pravi:

»Novinar po tem zakonu je oseba, ki se ukvarja z zbiranjem, obdelavo, oblikovanjem ali razvrščanjem informacij za objavo prek medijev in je zaposlena pri izdajatelju, ali pa samostojno kot poklic opravlja novinarsko dejavnost (samostojni novinar).«

Najbolj tečni in radovedni ljudje. Ljudje ki lažejo in natolcujejo. Poročajo samo o tragedijah in grozljivih zgodbah. Do nesrečnih ljudi nimajo nobenega pravega sočutja...Lažejo. Ali res?

Zakon o medijih iz leta 2001 v 6. členu opozarja na novinarsko svobodo izražanja:

»Dejavnost medijev temelji na svobodi izražanja, nedotakljivosti in varstvu človekove osebnosti in dostojanstva, na svobodnem pretoku informacij in odprtosti medijev za različna mnenja, prepričanja in za raznolike vsebine, na avtonomnosti urednikov, novinarjev in drugih avtorjev pri ustvarjanju programskih vsebin v skladu s programskimi zasnovami in profesionalnimi kodeksi, ter na osebni odgovornosti novinarjev oziroma drugih avtorjev prispevkov in urednikov za posledice njihovega dela.«

»V 21. stoletju novinarji ne bi smeli več nikogar presenetiti, kaj šele prestrašiti. Iz lastnih izkušenj vemo, da se še danes mnogi novinarjev brez razloga bojijo.« (Verčič, Zavrl, Rijavec 2002: 43)

Novinarjeve etične norme opozarjajo novinarje, da je poseg v posameznikovo zasebnost dovoljen le, če za to obstaja javni interes. Vendar pa v situaciji ko se odloča, kaj je v skladu z

zakonom, kaj je etično pravilno, se ne odloča vedno, kaj je v javnem interesu, temveč se obravnava na način kateri javni interes prevladuje opozarja Herring (1968: 171)

Povzetek kodeksa novinarjev pravi, da je vodilo novinarju pravica javnosti do čim boljše informiranosti. Javnost mora biti obveščena in to je pogoj demokratičnega delovanje sistema. Novinarji branijo načela svobode zbiranja in objavljanja informacij. Dolžni so predstavljati celovito sliko dogodkov.

(Kodeks ni objavljen v celoti. Izbrane so le tiste točke, ki so po mojem lastnem mnenju potrebne za razumevanje naloge in za sodelovanja z novinarji. V celoti je objavljen kodeks na spletni strani [www.novinar.com](http://www.novinar.com))

»Ciniki pravijo, da je novinarstvo nastalo zato, da bi poročali o dogodkih, ki so se zgodili, da pa se danes vse več dogodkov zgodi, zato da novinarji o njih poročajo. V tem je zrno resnice.« (Verčič, Zavrl, Rijavec 2002: 21)

Z novinarji bodite prijazni, oni le opravljajo svoj poklic, tako kot mi. Ni potrebno biti jezen na novinarja, če vas ujamejo nepripravljenega, oziroma če imate strah pred kamero. Tudi novinarji, kot naši uporabniki in kot mi, se med seboj razlikujejo in zato je z njimi potrebno vzpostaviti delovni odnos, saj imamo "znanje za ravnanje".

Novinarji niso samo poročevalci, informatorji. Niso le opazovalci ampak so tudi sami del družbe, so javnost ali bolje aktivisti v javnosti. Kot pravi Lea Šugman Bohinc (2007), objektivizem ne obstaja, zato tudi novinar ne more biti objektivističen. Lahko pa pripoveduje zgodbo, ko spozna subjektivna dejstva.

Novinarsko delo je preverjati točnost zbranih informacij. Pri objavljanju informacij, ki vsebujejo hude obtožbe, poskušajo hkrati pridobiti odziv tistih, ki jih obtožbe zadevajo. Novinar ne sme zamolčati pomembnih informacij. Če informacij, ki so za javnost izrednega pomena, ni mogoče pridobiti, mora svoje ravnanje in razloge zanj predstaviti javnosti.

Ljudje prepoznavamo svojo družino, prijatelje, bližnjo okolico... Širši svet, pa čeprav je le nekaj kilometrov oddaljen od našega doma, spoznamo šele, ko mediji o tem poročajo, ko dejanja ubesedijo in ko nam televizija posreduje sliko in zvok.

*In tako kot nam oni prinašajo svet v hišo, tako tudi socialno delo ponesejo v svet.*

»Novinarji vedno predstavljajo zainteresirano javnost sami zase, za svoja občinstva in za javno mnenje kot celoto. Med seboj se družijo, spremljajo in pogovarjajo. Pogosto poskušajo razumeti, kaj se dogaja, in to je razlog, da so si novinarska poročila neredko podobna v razumevanju dogodkov in tem. Obravnavane osebe in organizacije zato pogosto dobijo preganjavico, češ da gre za zaroto, ki jo je nekdo zakuhal in serviral prek medijev – pa največkrat ni tako.« (Verčič, Zavrl, Rijavec 2002: 29)

Poseben člen v novinarskem kodeksu opozarja novinarje na diskriminacijo, ki v prispevkih nikakor ni dovoljena, na noben način. Novinarji se morajo izogibati rasnim, spolnim, starostnim, verskim, etničnim, geografskim stereotipom ter stereotipom, povezanim s spolnimi nagnjenji, invalidnostjo, fizičnim videzom in socialnim položajem. Vendar pa je v prispevkih velikokrat opaziti diskriminiranje. Stereotipiziranje je simplistično in nevarno, a je del vsakdanjika, je del nelogičnega mišljenja. Na podlagi delca, le nekaj ljudi, ki smo jih srečali, sklepamo o celoti. Navkljub nelogičnosti pa se pogosto uporablja, saj novinarju omogoča hitro in ekonomično karakterizacijo nas v svojem članku, »Življenjske zgodbe in njihov pomen« opozarja. Mojca Urek (2001) Na ta dejstva je potrebno opozarjati novinarje, da bodo tudi sami prepoznali lastnosti diskriminacije in stereotipov.

## **4. SOCIALNO DELO & NOVINARJI**

### **4.1. NAŠE DOLŽNOSTI DO NOVINARJEV**

Zakon o medijih v uradno prečiščenem besedilu iz leta 2006 v 45.členu pravi:

Medij lahko zahteva od vseh javnih organov dostop do informacij javnega značaja. (Opomba: Zakon ni objavljen v celoti, le tisti del ki je pomeben za razumevanje pomena javnih informacij. So pa člani v nadaljevanju nujno potrebni za sodelovanje z novinarji, zato priporočam vsem, ki sodelujete - odgovarjate na novinarska vprašanja, da si jih podrobno preberete. Zakon je dostopen tudi na spletni strani.)

Socialna delavka je kot fizična oseba, ki opravlja javno službo, javna oseba. Dolžna je podajati resnične in popolne podatke ter pravočasne informacije javnega značaja, ki nastanejo v zvezi z njenim delovnim področjem.

*V ustanovah kot so CSD-ji, imajo s pravnim aktom urejen način podajanja informacij za javnost in določeno imajo odgovorno osebo za izvajanje odnosov z mediji.*

### **4.2. KAKO SOUSTVARJAMO DELOVNI ODNOS Z NOVINARJEM**

Namenoma sem v naslovu uporabila izraz delovni odnos. Zavedati se moramo, da med novinarjem in socialno delavko ne poteka samo in zgolj intervju, ampak je to širše sodelovanje – proces, kjer je v ospredju pogovor. Socialni delavec in novinar sta sogovornika in soustvarjalca. Če to dvojje seštejemo, dobimo DELOVNI ODNOS, kot ga opisuje Gabi Čačinovič Vogrinčič (2005) in kot sem ga že podrobno opisala v prejšnjem poglavju.

Delo z novinarjem v delovnem odnosu, je najboljši način sodelovanja. V definiciji »delovnega odnosa« je dobro in strokovno opisan postopek sodelovanja z novinarji. Socialne delavke smo postopek delovnega odnosa v času študija spoznale in ga uporabljamo pri svoji praksi. Zato je primerno vodilo tudi pri sodelovanju z novinarji, saj se v takem odnosu počutimo »domače«, ta način dela poznamo. Novinarji imajo ponavadi veliko stisko s časom,

zato mora biti vsak kontakt z njimi zelo kratek in jedrnat, kar pa nam delovni odnos tudi omogoča.

In naj še enkrat ponovimo, naloga socialnih delavk je, da se v delovnem procesu pridružimo novinarju, da mu naredimo prostor, da lahko pove, kdo je in kaj želi. Da opiše svojo zgodbo in da nam predstavi vprašanja, ki so se mu ob pripravi prispevka zastavila. Socialne delavke se pridružimo novinarju in upoštevamo, da je učinkovita pomoč le tista, ki jo novinar razume, ki ima zanj smisel. Zato je naš jezik in jezik novinarja, delovni in raziskovalni. Osebnosti le v toliko, da lahko ubesedimo svojo izkušnjo kot strokovnjakinja in sodelujemo pri soustvarjanju prispevka, s svojimi strokovnimi odgovori. Proces ubesedenja je pri podajanju odgovora novinarjem zelo pomemben in zahteva še posebno potrpežljivost.

Prevečkrat se po objavi posnetka na televiziji zgražamo: »Saj od tistega kar sem povedala, sploh niso nič objavili.« Zgodba, ki jo je z mano delila direktorica CSD Koper, je ena od takšnih. Gospa Marija Perkovič je kot direktorica CSD-ja tudi uradni javni zastopnik za sodelovanje z javnostjo in je zato zakonsko zavezana za podajanje izjav. Novinarka je z uporabnikom CSDja Koper potrkala na vrata njene pisarne in prosila za izjavo. Pogovor je potekal približno eno uro. Kamera je snemala ves čas, brez prekinitev. Ko so se poslavljali, je direktorica uporabnika potrepljala po rami in dejala: »Škoda, ker niste že prej sami prišli k meni. Tako bi problem lahko hitreje in lažje rešili.« In ta zadnji stavek je bil tudi edini objavljen.

S tem primerom hočem opozoriti socialne delavke na dve stvari. Prvič, novinarji so ob pripravi prispevka za dnevno informativne novice (Dnevnik ali 24 ur) zelo ovirani z dolžino – minutažo prispevka. Ne sme biti daljši od dveh minut, če pa je tema aktualna, lahko traja minuto ali dve več.

V kvaliteten prispevek novinar ponavadi vključi: uvod in oris problema, dve izjavi sogovornikov (mnenje za in proti), vmes še v kakšni vrstici opiše zgodbo, parafrizira informacije, doda misli, s svojimi besedami povezuje vsebino prispevka. Na koncu povzame obe izjavi in zaokroži prispevek. Odvisno od obsega prispevka je lahko je vključenih tudi več izjav. Zaradi ohranjanja pozornosti vedno velja pravilo kratkosti. Novinar v tem kratkem času težko pove bistvo, zato potrebuje »dobre izjave«. Nadalje, vaši stavki so pomembni; več kot jih poveste, večjo možnost ima novinar pri izbiri za objavo. Z vašimi izjavami lahko vplivate na vsebino prispevka. Še več, lahko jo pomagata oblikovati. Vendar pa morajo biti stavki

kratki in jedrnat. Vsebovati morajo konkretne odgovore, ki jih bo novinar lahko uporabil v prispevku. In kot sem že v opozorila uvodu, novinarji večkrat uporabijo naše besede, vendar jih sami interpretirajo. Njihov način govora je ponavadi hitrejši, bolj artikuliran, za gledalce razumljivejši. Zato novinar vaš odgovor skrajša, preoblikuje in konkretizira, vašo izjavo pa uporabi kot kratek »efekt«, kot dokaz avtentičnosti informacije.

Z izjavami po elektronski pošti novinarju ne pomagamo kaj dosti. Za prispevek na televiziji novinar potrebuje GLAS IN SLIKO.

V primeru, da vas novinar izzove, se ne razburjajte, ostanite strokovni, ne pozabite na jezik socialnega dela. Naj bo to jezik, ki opogumlja, ki podpira uporabnika (udeleženca v zgodbi), uporabljajte strokovne besede: soustvarjanje, sodelovanje, odkrivanje, socialna krepitev, delovni odnos... Vaši stavki naj bodo kratki, vsebinsko polni in razumljivi.

Kamera, ki nas spremlja, snema le naš **obraz -bližnji plan** (novinarja ob izjavi ne snemajo). Naš obraz, ki bo kasneje prikazan ob izjavi v prispevku, bo gledalcu govoril z enakim odnosom, kot je bil naš odnos do novinarja. »Obraz je ogledalo značaja, duše, gledalec pridobi vpogled v podrobnosti, skrita čustva, razpoloženje in značaj novinarjevega sogovornika.« (Laban, 2007: 37) Primer. Do novinarja, ki je pred vami in ki mu podajate odgovore, niste ravno najbolj naklonjeni, zato mu odgovarjate odrezavo, jezno in mogoče celo sarkastično. Kasneje gledalec v prispevku ne vidi "zoprnega" novinarja enako kot vi, ampak samo vas, ki ste odrezavi, nesramni, sarkastični ... (bližnji plan podrobno opisujem, v nadaljevanju, v analizi prispevka).

Z novinarjem moramo tako kot z vsakim uporabnikom komunicirati ves čas, tudi z molkom, kot pravi Lea Šugman Bohinc (2006). Nemogoče je nekomunicirati, nemogoče se je nevesti. Vedno, kadar so ljudje v situaciji, da se lahko med seboj vidijo, je nemogoče, da ne bi komunicirali. Tudi to, da kdo nečesa ne stori, kadar gre za opustitev vedenja, kakršno bi kdo utegnil pričakovati, ali na kakršno je kdo navajen, je to določene vrste sporočilo – torej komunikacija. »Kakršnokoli že je naše komuniciranje – aktivno ali pasivno, z besedami ali tišino, zavestno ali nezavedno, namerno ali nenamerno, uspešno ali neuspešno – v vseh primerih z njim nekaj izražamo, sporočamo in vplivamo na tiste, s katerimi smo v interakciji, oni pa ne morejo ne–odgovoriti na naše komuniciranje. Seveda pa to ne pomeni, da prejemniki sporočilo razumejo tako, kot ga je razumel njegov sporočevalec, narobe,

nesporazumi glede pomena oddanih in sprejetih sporočil so srž težav, ki jih doživljamo v medosebnih odnosih....zavedanje tega aksioma vodi socialnega delavca k temu, da upošteva krožnost in različne vidike komuniciranja ter vedno znova preverja, kako je razumel sogovornikovo sporočilo« (Šugman Bohinc 2006:27).

Pri pogovoru z novinarjem upoštevajte in vzpostavite značilnosti delovnega odnosa, kot oporo sebi, strokovnjakinji - socialni delavki .Tako kot za uporabnike, je tudi za odnos z novinarjem pomembna zaupnost, upoštevanje dogovorov, korektno in strokovno sodelovanje. Torej dogovor o sodelovanju. Presenetite novinarja in mu ponudite dolgoročno sodelovanje. Dogovorite se, da mu boste v vseh primerih, ko bo govora o socialnih stiskah, priskočili na pomoč s svojim strokovnim znanjem. Hkrati pa zahtevajte od novinarja korekten odnos do vaše strokovnosti. S tem boste tudi sami pri sebi izgubili strah pred novinarji, saj boste vedeli, kaj od novinarja lahko pričakujete, kako vaju vajin dogovor zavezuje in kaj on pričakuje od vas.

Sčasoma se z novinarjem ne boste pogovarjali le takrat, ko vas bo on poklical, ampak tudi takrat, ko boste sami želeli poročati o primerih dobre prakse.

Izredno pomemben element delovnega odnosa za delo z novinarji je tudi, da kot socialne delavke odstopimo od moči, da posedujemo resnico in rešitev, ki nam kot strokovnjaku ne pripada. Našo strokovno socialno delavsko moč nadomestimo z občutljivim skupnim iskanjem, raziskovanjem, s sodelovanjem z novinarjem. Le ti niso strokovnjaki na področju socialnih tem, še več, ponavadi so to v povprečju zelo mladi ljudje, k čemur prispevajo zelo nestanovitne razmere v novinarskih hišah. Medijska scena ni stanovitna, spremembe v lastniških in upravljavskih strukturah, v komercializiranju novinarskega dela, v političnih in drugih interesih, se dnevno dogajajo. Ti mladi novinarji poročajo o veliko različnih stvareh in marsikdo ni specializiran le za določeno področje. Ko vzpostavljamo delovni odnos, nas bo zanimalo tudi, ali novinar prvič poroča o takšnem primeru, ali pa je mogoče že »stari maček«. Vstopimo skupaj z novinarjem v instrumentalno definicijo problema. Zdržati je potrebno v negotovosti iskanja in se ga osebno udeležiti kot sogovornica, soustvarjalka. Predstavimo socialno delo s primernim gradivom, svetujemo novinarju, naj se obrne še na druge sogovornike, ki mu bodo pomagali pri vsebinski izdelavi prispevka, pripravimo mu dodatno gradivo, če le utegnemo, mu pripravimo dodatno gradivo in mu jasno pojasnimo tudi ozadje oziroma kontekst situacije.

Še enkrat ponavljam: imamo znanje za ravnanje, ki temelji na pridobljenem znanju in delovnih izkušnjah, podelimo to strokovno znanje z novinarji!

## **4.3. PRIPRAVE PRED SNEMANJEM**

### **4.3.1. PRIPRAVA NA IZJAVO**

Ko vas prvič pokliče novinar (ali celo potrka na vrata), imate vi pravico zahtevati vprašanja, ki vam jih bo zastavil. Ta vprašanja vam lahko pošlje preko elektronske pošte, preko faksa ali vam jih kako drugače dostavi. Potem zahtevajte nekaj časa (vendar naj ne bo to več kot nekaj ur), da lahko ta vprašanja preučite. Preglejte nekaj arhivskih posnetkov novinarja. Pri večini oddaj, ki govorijo o socialnih tematikah, imamo možnost ogleda arhivskih posnetkov, tudi za več let nazaj. Tako boste dobili površen vpogled v način dela novinarja, če ga še ne poznate.

Pripravite si kratke povzetke odgovorov. Obvestite vse v svoji organizaciji, da bo (ali da je) kamera v hiši. Obvestite tudi novinarja, da lahko pride s svojo ekipo posneti intervju z vami. Ko pristanete na odgovarjanje pred kamero, s tem tudi avtorizirate svoje posnetke. In od tu naprej morate zaupati novinarju in njegovemu etičnemu odnosu do novinarskega poklica.

### **4.3.2. STRAH IN TREMA**

Na žalost nas žensk, je vpliv videza – obraza, za gledalca televizijskega ekrana najpomembnejši, potem sledi glas in na koncu vsebina (v odstotkih 55 – 38 – 7). Vendar pa ti odstotki še ne pomenijo, da si vas ne bodo zapomnili, če boste »streljali neumnosti«.

»Novinarju bo intervju vzel pol ure časa, poslušalcem pet minut, intervjuvancu pa lahko z njim uničimo življenje« (Pirc 2005, cit. po Jernejčič 2007).

Strah in trema sta pred nastopom vedno in pri vsakomur prisotna, ne glede na to, kolikokrat je že nastopil pred kamero. Pravega nasveta za preprečevanje le-tega ni. Če ste se na intervju z vsebinskega vidika že pripravili, če ste strokovnjak na svojem področju in ste kot diplomant



socialnega dela usposobljeni za komuniciranje in sodelovanje, imate vse predispozicije, da lahko svoje delo zelo dobro opravite.

Če boste v intervjuju jecljali in vam bo zmanjkalo besed, se da vse to, kot pravijo televizijci »izrezat«, nič hudega, začnite znova. Tudi če ne skrivate vaše stiske, treme, bodo gledalci to razumeli, saj je baje strah pred kamero eden najhujših človeških strahov, torej vas gledalci popolnoma razumejo. Kamera je že kot aparatura, s svojim velikim očesom, strašljiva. In ne nazadnje, prvi korak je vedno najtežji, vsak naslednji intervju bo že »rutina«.

Majhen trik, ki vam lahko pomaga, so kartončki. Na majhen kartonček si pripravite kratke izjave (stavki, ki ne trajajo dlje od deset sekund). Nikar jih ne berite, naj vam služijo kot pomoč - opomnik, ko se vam zatakne, ko vam misli zbežijo. Kartončki so tudi dober pripomoček, če ne veste kam z rokami in da ne boste pretirano mahali. (Laban, 2007)

Najpomembnejše je zavedanje, da tega ne delamo zase, ampak za dvig ugleda svojega poklica in uspešno izpolnjevanje našega poslanstva. Tudi tako lahko izboljšamo življenje ljudi.

Ko se dokončno dogovorite za intervju- izjavo z novinarjem, si prej vzemite vsaj uro časa in se pripravite. Obvestite vse v ustanovi, da bo tisti dan v hiši prisotna kamera, nikoli se ne da predvidevati, kaj bo snemala (pazite na podrobnosti, glej analizo prispevka).

### **4.3.3. PRIPRAVA PROSTORA**

Prostor, kjer bo snemanje potekalo, je ponavadi pisarna, če imate zelo majhno, kletno pisarno, lahko pripravite tudi drug prostor, ki je večji, na primer sejno sobo, snemanje je možno tudi zunaj. Če se odločite za lastno pisarno, kjer se boste počutili bolj domače, naj bo lepo urejena, miza mora biti pospravljena, brez kupov papirjev (le ti ne dajejo videza delavnosti, ampak neurejenosti). Kamera ne more snemati proti oknu, zato si sami že prej pripravite stol, kjer boste sedeli ali stali. Zadaž za vami torej ne sme biti okna, slike, ure, razen zidu ničesar. Če boste sedeli za mizo, pazite, da rok ne skrivate pod mizo. Nič ni narobe, če v rokah držite svinčnik ali papir.

#### **4.3.4. ZUNANJI IZGLED**

Oblecite si enobarvna oblačila (izognite se beli in črni barvi), ki nimajo preveč zaprtih ovratnikov (da vas ne duši). To sicer ne velja za moške pri katerih kravata ni nujna, je pa najlažja izbira. Drobni vzorci na oblekah so moteči (poglejte voditelje dnevnikov in se zgledujte po njih). Modni dodatki, kot so uhani in ogrlice, so dobrodošli, a naj bodo okusni, drobni in ne preveč vpadajoči.

Pred snemanjem si obvezno nanesite suh puder (tudi moški, ki naj bodo sveže obriti), da se vam obraz ne bo svetil. Če ste umetnik v ličenju le to izkoristite, vendar se izogibajte močnim in svetlikajočim barvam. Vaš celoten obraz mora biti čim bolj viden, zato si lase spnite, oblikujte tako, da bodo počesani nazaj. Vaš pogled naj bo optimističen, veder in samozavesten, vendar ne delujte preveč ošabno, pri tem naj vam pomagajo kolegi. Nasmeh ni nikoli odveč, čeprav krohotanje in »režanje« na široko nikakor ne bo pripomoglo k boljši percepciji vaše strokovnosti. Ves čas intervjuja glejte v novinarja, ne kamero ali celo v kamermana (tudi če je simpatičen).

#### **4.3.5. POZOR, SNEMAMO**

V zabavnih televizijskih oddajah lahko večkrat zasledite zabavne-smešne posnetke raznih neugodnih pripetljajev, ki se zgodijo med snemanji. Ti posnetki ponavadi niso objavljeni v rednih programih – prispevkih, ampak v smešnicah, ker so zabavni in smešni. Nastopajoči ponavadi ne pričakujejo, da bo to kdaj objavljeno. In kot sem že prej opisala v primeru direktorice CSD Koper, nikoli ne pozabite, da kamera »teče« ves čas. Bodite torej pozorni na "lučko" ki sveti na kameri. Vaši posnetki so lahko predvajani kjerkoli in kadarkoli, ob katerikoli priložnosti. Posnetkov ne morete avtorizirati tako kot pisni material (intervju za časopis), vaša avtorizacija je pristanek na odgovarjanje pred kamero; kar ste rekli, ste rekli, tega se ne da spremeniti. Vsi posnetki so v celoti arhivirani in novinar lahko vsak del, delček, sekundo posnetka, uporabi kadarkoli kasneje. Zatorej večja koncentriranost in pozornost do kamere, ki ji »sveti lučka«, ne bo odveč.

Novinarja, ki postavlja vprašanja, vedno poslušajte, poslušajte in slišite, le na zadnje vprašanje odgovarjajte, kratko, jedrnato in strokovno. Vprašanja so lahko tudi dolga in zavajajoča, vedno poslušajte vprašanje do konca, ne sestavljajte si odgovora v mislih že na prve besede.

(Poslušanje poudarjam zato, ker sem v raziskovalnem delu te naloge ugotovila, da si odgovori socialnih delavk vsebinsko sledijo, ne glede na to kako so si vsebinsko sledila vprašanja).

Sedite vzravnano, če je le možno, imejte stoječi stol (ne vrtljivega ali na kolesčkih) in se nikar ne zibajte naprej in nazaj. Na naslonjalo stola ne smete biti naslonjeni in tudi na mizo se ne nagibajte, poskusite ohraniti enako razdaljo do novinarja ves čas intervjuja. Ne glejte v kamero ali snemalca, glejte le novinarja in naslavljajte odgovor le njemu, ne vsem ki so v pisarni. Čeprav so danes nekateri novinarji že tako usposobljeni, da lahko vse postorijo sami, pride ponavadi z njimi tudi ekipa: snemalec, tonski mojster, voznik.... Ekipi lahko ponudite tudi kavo, kar pa vam odsvetujem. Preprosto zato, ker tudi svojim uporabnikom ne postrežete s kavo (razen v redkih primerih), poleg tega pa ob kavi lahko pride do prijetnega klepeta, pa se spet vrnimo nazaj - kamera je v hiši in nikoli ne veste, kdaj snema...

Ob zaključku intervjuja torej novinarjev ne zadržujte preveč, prispevek mora biti dokončan še isti dan. Ob slovesu se zahvalite celotni ekipi: novinarju, snemalcu, tonskemu mojstru, mojstru osvetljave, pospremite jih do vrat in jim zaželite uspešno delo. (kamera lahko še vedno snema).

## 5. ANALIZA TV PRISPEVKA

### 5.1. PRISPEVEK: "DRUŽINA SPALA V AVTU"

**NAPOVEDNIK PRISPEVKA: (Družina z dojenčkom je 14 dni spala v avtu, saj so ostali brez doma, na prošnje za pomoč pa se ni nihče odzval)**

**Prispevek predvajan v oddaji Preverjeno, dne 11.09.2007, ob 21.23**

**Novinarka: Sara Volčič**

(prispevek je na DVX formatu v prilogi)

Analiza je pripravljena s pomočjo literature »Osnove televizijskega novinarstva«. Poskusila bom predstaviti ključne prvine in postopke novinarskega dela na televiziji. Zakaj dobimo gledalci občutek, da se dogodek odvija neposredno pred našimi očmi?

Avtorica knjige »Televizijsko novinarstvo« Vesna Laban pravi, da je novinarski televizijski diskurz sestavljen iz jezika, zvoka in vizualnih podob. (Laban 2007: 79) Le te sem podrobno opisala in jih poskušam tudi vsebinsko razložiti, delno po literaturi in tudi po lastnih izkušnjah iz dela na Televiziji. Sama sem namreč več let sodelovala s Televizijo Koper – Capodistria in Nacionalno Televizijo Slovenija 1. Pripravljala sem oddaje in prispevke in pridobila bogate izkušnje ob delu s kamero. To pa še ne pomeni, da se le-teh ni mogoče naučiti tudi kot laik. Ravno zato, bom poskusila preko konkretnega prispevka predstaviti nekaj podrobnosti, ki jih lahko prepozna vsak, če se dovolj poglobi vanje in jih hoče zavestno prepoznati. Včasih je potrebno videti tudi zgodbo v ozadju, ki ni tako prikrita, kot se na prvi pogled površnemu gledalcu zdi.

Torej, če se vrnemo na jezik, zvok in sliko, vsi trije načini so pri izdelavi prispevka pomembni. Novinar namreč stremi k pravilni izdelavi prispevka in pravilnemu zaporedju, na kakšen način se bodo dogodki v prispevku vrstili. *»Zgradba televizijskega besedila je linearna: na začetku pritegne pozornost gledalca, nato hitro vzbudi njegovo zanimanje in pripoved razvija do zaključka.«* (Laban 2007: 70) Različna so mnenja ali se slika prilagaja besedilu ali pa je obratno. V vseh primerih je v TV prispevkih izrednega pomena slika, kot tudi besedilo. Včasih so novice šokantne zaradi slike (ruševine, jok, kri...), lahko pa je tudi obratno, zgodba je šokantna, potrebno pa jo je podkrepiti s slikami. Zvok pa je tisti element, ki pasivnega gledalca dejansko pritegne, pa naj bo to uvodna glasba za oddajo, novinarjeva

preudarna napoved ali pa »mednarodni zvok«, ki ga v nadaljevanju tudi opisujem. V našem prispevku je to jok otroka.

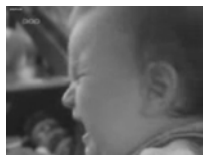
Kot pravi Mojca Urek v svojem članku: *»Ko beremo (v našem primeru gledamo, spremljamo, poslušamo in tudi beremo) narativne tekste, smo navadno pozorni le na zgodbe v tekstu; redkeje razmišljamo o različnih sredstvih in trikih, ki jih uporabljajo avtorji in avtorice, ko pripovedujejo zgodbe in s katerimi dosegajo določene učinke.«* (Urek, 2001 – 125)

Pri Vrdlovcu zasledimo mnenje, da je temeljno izhodišče naratologije, ki je prevzeto od ruskih formalistov (zlasti Viktorja Šklovskega), ločevanje med zgodbo in naracijo. To pomeni, da je vsaka pripoved sestavljena iz zgodbe in načina, kako je pripovedovana. Eno in isto zgodbo lahko pripovedujejo različne umetniške panoge (literatura, gledališče, film), v vsaki od njih pa je lahko povedana na več različnih načinov.

*»Ko ponudijo različne opise, skozi svojo izbiro samostalnikov, glagolov, prislovov, pridevnikov v bistvu nagovarjajo bralce (v našem primeru gledalce), kako naj mislijo določene like ali dogodke, Opisi in figurativni jezik (laika – kadri) , ki jih najdemo v tekstih, ponujajo bralcem znatno količino informacij.«* (Urek, 2001 – 125)

## 5.2. PRVI DEL ANALIZE – PRITEGNITI POZORNOST

| VSEBINA | SLIKA | ANALIZA |
|---------|-------|---------|
|---------|-------|---------|



Posnetek skozi steklo avta do otroka v stolčku, zadaj je znak na avtu/nalepka, »otrok v avtu«.

Jok otroka in zvok avtomobila v ozadju.

*»Mednarodni ton, je izvirni, naravni zvok dogodka.*

*Doda globino sliki, poudari stvarnost, verodostojnost novinarskega besedila.*

*Je slušno jamstvo za verodostojnost televizijske podobe.*

*Jok otroka in zvok avtomobila na začetku prispevka, sta eden od bolj učinkovitih načinov kako privabiti pozornost gledalca in hkrati*

*»gledalcu omogoči, da se privadi okolju zgodbe,*

*preden novinar doda še brano besedilo« (Mayeux 1991: 226),*

*»predvsem pa povečuje učinek dramatičnosti.« (Laban 2007: 56)*

### Novinarka: OFF

**»Teško si je predstavljati, da je štiri članska družina spala v tem avtomobilu. Skriva je na različnih kotičkih Koprške občine.**

*»Govor se v televizijskem novinarstvu najpogosteje kaže, kot brano besedilo (ang.voice-over), žargonsko imenovano »off«.*

*Gre za vnaprej posnet govor novinarja, ki ga gledalec le sliši, medtem ko gleda vizualne podobe.*

*Brano besedilo opravlja različne funkcije v novinarskem besedilu:*

*novinar v njem opisuje dogodek,*

*umesti ga v čas in prostor, nakaže razplet,*

*povezuje segmente pripovedi in opisuje osebe v njej.«*

*(Laban 2007: 71)*



Posnetek avtomobila iz več zornih kotov.

Oči dojenčka (gibljiv posnetek).

**Ko sem od matere dveh otrok hotela izvedeti, kako je bilo to videti, se je skoraj zlomila«**



Le rama matere in novinarka,  
ki z žalostnim pogledom  
drži mikrofona sogovornici.

**Mati: »...mi je prav slabo,**



Govori v joku, zelo nerazumljivo  
Dojenčkova roka, skozi šipo avtomobila

**ne morem oprostiti ne morem..(jok) .**

**ne morem zdaj in bašta...(jok)**

**ne morem več«**



Karakterizacija osebe, kako se le-ta  
obnaša, kakšna je ženska, ki jo opisuje.

Oseba trpi – solze – čustva, žalost, strah. Interpretacija je odvisna od gledalčevih vrednot.

*“Karakterizacijo potrebujemo, da bi pojasnili motivacijo, razumeli, zakaj osebe počnejo, kar počnejo. Bralce (gledalce) je treba prepričati v verjetnost tega, kar osebe počnejo, kar pomeni da morajo biti njihove akcije povezane z njihovimi osebnostmi in željami. Vedenje likov mora biti kakor koli že upravičeno, tako da lahko bralec sprejme dogajanje kot razumljivo in logično” (Urek, 2001 – 126) “*

Če zvoku dobro prisluhneš, slišiš, da je več različnih posnetkov otroškega joka  
montiranih skupaj, torej jok ni trajal toliko časa,

kot je to v prispevku predvajano. Posnetek avta v naravi.

Novinarka je v tem delu že zelo pritegnila našo pozornost,  
uporabila je kar nekaj pomembnih dejavnikov (jok otroka in matere),  
ki vplivajo na nas čustveno, že v prvih sekundah prispevka.

Slikovno je šokirala z otroškimi očmi in prvim sedežem avtomobila.

Vsebina prispevka je predstavljena, sedaj gledalca zanima,  
kako se bo zgodba razvijala. Gledalec se (podzavestno) sprašuje,  
kaj jih je privedlo do tega, ali obstaja rešitev za to družino.

### 5.3. DRUGI DEL ANALIZE –

#### VSEBINA ZGODBE, NJEN POTEK

VSEBINA

SLIKA

ANALIZA

Novinarka: OFF

»To bi lahko bila zgodba o človeški naivnosti,

Novinarka bere tekst mirno, preudarno,  
s poudarkom na besede, »zlomila«, »naivnost«, »brezbrižnosti«.

saj je mlada družina zaradi tega izgubila streho



Otroške nogice v vozičku (gibljava slika).

Novinarji oziroma snemalci poznajo izraz

»kadri« pri snemanju,

ki poimenuje obliko slike,

ki jo snema kamera. Ti »kadri« imajo svoja imena; splošni plan,

daljni plan, srednji plan, srednji bližnji plan, bližnji plan, skrajno bližnji plan.

V tem prispevku bom opozorila na dva, bližnji plan in skrajno bližnji plan..



Vsak način snemanja človeka

ustvari pri gledalcu drugačen vtis.

Če primerjamo to z govorico telesa,

je jasno zakaj.

Primer: nervozen človek si mane roke in

če mencanje rok opazujemo v prispevku od blizu,

dobimo občutek, da je sogovornik – nervozen.

Odrpte otroške dlani lahko pomenijo prošnjo ali nemoč.

Z otroško boso nogo, hoče novinarka predstaviti to človeško nemoč.

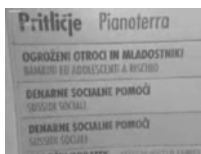
nad glavo in vse prihranke in se pošteno zadolžila.

Odrasle roke prekrižane na prsih, premik kamere na otroka,

ki sedi v otroškem stolčku, v avtomobilu.



**A je tudi zgodba o človeški brezbriznosti, kajti vsi na katere so se obrnili po pomoč,**



Sklepanje v celoti – stereotipiziranje.

Ob menjajočih se slikah (statičnih) vseh uradov, ki jih omenja novinarka, kamera predstavi zgolj table, ki so označba pred vhodom uradov.

Ob takšnem statičnem predstavljanju stavb – institucij, gledalec dobi občutek, da so to hladne, nepremične stavbe z zaprtimi vrati. To miselnost avtorica posreduje vsem gledalcem, tudi zaposlenim v teh institucijah, ki so doma ravno tako samo gledalci.

**se zanje niso kaj prida zmenili. Danes so na dnu in ne vedo več kam in kako. Zato so se obrnili na medije, a kljub temu želijo ostati anonimni.«**

**Oče: »Najprej zato**

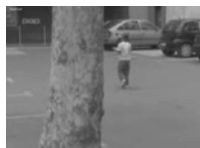


Novinarka z zelo resnim obrazom, na desni strani ekrana, stoji pred sogovornikom, katerega se vidi le rama.

**da zaščitimo otroke, ker so lahko posmeh v šoli in je to samo še slabše, pa tudi sram nas je, ker se nam je vse skupaj pripetilo.«**

Interpretacija, zakaj liki delujejo tako kot so, je lahko predvidevanje, kako sprejemajo svojo situacijo.

**Novinarka: OFF »Zato devetletnega**



Od zadaj snemanje otroka, ki koraka proti stavbi, na hrbtu ima rumeno ruto, kot jo imajo prvošolčki.

**sina niso pripeljali s seboj na snemanje, pokazali pa so mi, kje je fantič spal, na sprednjem desnem sedežu.«**

Novinarka na desni strani ekrana drži mikrofona, ima resen obraz. Televizijski intervju je novinarski žanr pogovorne vrste.

*»Naslovnika informira o empatičnem dialogu med spraševalcem in vprašanim«.*

(Košir, M. (1998 :22) Laban (2007: 144)

Empatija, ki je ključnega pomena v tem prispevku, je omejena zaradi časovnega pritiska, namreč prispevek ponavadi ni daljši od 5 minut (v našem primeru izrecno 7), zato si novinarka pomaga z vizualnim in zvočnim prikazom. Intervju je umeščen kot del razumevanja celote prispevka. ( Laban 2007: 144-145).

**Novinarka: posneto vprašanje »Pa ima kakšne težave danes on?«**

**Mati: »Ja,**

V ozadju jok otroka. Zmečkana plastenka, sredi travnika na tleh.

Novinarka težko konkretno pokaže vsebino besedila ki sledi, zato to stori simbolično »odvržena plastenka«.

**njegovi sošolci so ga začeli kar izbijati iz družbe,**

**začel je jeceljati, in kar mu hočem kupiti nič noče. Malenkosti, ker ve kaj se dogaja«**

**Novinarka: OFF**

Posnetek hiše od daleč, ki jo približuje, in jo označi s temnejšim krogom.

**»Pred leti so kupili staro Istrsko ruševino in jo začeli obnavljati. Ker niso imeli denarja za dokončanje hiše, bila je v četrti gradbeni fazi, so jo leta 2003 prodali, da bi si kupili stanovanje.**

Novinarka opisuje ali umesti zgodbo v socialni prostor, kje, kdaj in kako se je zgodilo.

Posnetek ulice od spodaj, sprehod kamere nazaj.

**A kupnino je zadržal nepremičninski posrednik. Čez čas jim je sicer vrnil 12. milijonov, zadržal jih je še osem, a kar so dobili je šlo**



Dojenčkove nogice v vozičku.

**za poplačilo državi in številnim drugim upnikom, pri katerih so se v tem času zadolžili.«**

Glasba se zvočno dviguje, kot se razpleta zgodba.

**Novinarka:**

**»Kako to, da potem, ko vam ta agent, v bistvu vas je ogoljufal, vam pač ni izročil kupnine, za hišo, ki ste jo prodali. Kako to, da ste potem z njim sklenili vseeno ustanoviti podjetje?«**

**Oče: »Ker sem videl edino možnost,  
da bi na ta način dobil svoj denar nazaj«**

Karakterizacija naracije, šablonsko ponavljajoče se aktivnosti,  
označevanje osebe kot kradljivca.

**Novinarka:**

**»Kaj se je pa potem zgodilo?«**

**Oče: »Ja v bistvu mi je samo še bolj krađu, ne. Še bolj me je prenašal naokrog in ko sem pa to zvedel, je pa res počlo.**

Kamera se premika ob človeku, ki hodi proti policijskemu avtu,  
posneti so le čevlji, kot da spremljamo nekoga od zadaj  
in gledamo njegove čevlje navzdol (domnevam, da je posnetek arhivski).

Gledamo zaigrano sliko, tako da je neposredno, pomensko  
povezana z besedilom in je rekonstrukcija dogodka. Prispevek mora imeti ravnotežje  
med potrebo po informiranju in privabljanju občinstva. (Laban 2007: 82)

**Pol sem pa podal tudi kazensko ovadbo zoper njega.«**

**Novinarka: OFF**

Starinska ura, karte za prerokovanje so na mizi  
(predvidevam, da so posnetki arhivski).

»Ker so jima kriminalisti rekli, da bosta denar prej izterjala sama kot po sodni poti, sta se zatekla še k vedeževalki, ki pa je njuno siceršnjo stisko še povečala.

Pod pretvezo, da bo ona preskrbela izterjevalce,

jima je pobrala še zadnje prihranke«

Oče: »V tolarjih

V glasbeni spremljavi je zvok, ki je podoben zvenu denarja.

sem ji dal okrog milijon pa pol, milijon osemsto tisoč.«

Novinarka: »V kolikem času?«

Oče: »To je bilo cirka v enih dveh letih.«

Glasbi se spremeni ritem, se hitreje stopnjuje.

Tekoči posnetek, dogajanje ves čas spremlja kamera.

Noge od kolen do čevljev, oseba koraka proti kameri

in naprej mino nje, do avta, ki ga odpre

in prime otroka, ter ga položi v otroški sedež v avtu.

Pripne otroka v stolček.

Roke in noge otroka, ki sedi v stolčku, skozi steklo avtomobila.

Novinarka: OFF

»Sogovornik zasluži približno 600 eurov na mesec, njegova žena prejema 385 eurov nadomestila za nego otroka. A denar zaradi bančnih posojil in zadolženosti le spolzi skozi njune roke. Zato sta v minulih tednih romala po pomoč.

## 5.4. TRETJI DEL - RAZPLET ZGODBE

Kamera prihaja na vhod Rdečega križa

in s pogledom ujame tablo, ki označuje, da je v tem poslopju Rdeči križ.

Na Rdečem križu so jima rekli, da trenutno nimajo hrane in naj se vrnejo prihodnji mesec.

Tu začne novinarka stopnjevati svoj tempo govora,

kot da bi naštevala.

Kamera prihaja na vhod CSD-ja in s pogledom ujame tablo,

ki označuje da je v tem poslopju CSD.

**Na Centru za socialno delo so ju pomirili, češ da se bo vse rešilo in da lahko dobita enkratno denarno pomoč, šele po 21-tem septembru.**

Zaradi pomanjkljivih in zmedenih informacij, zaradi nepopolnih podatkov, neke vrste zapeljevanja, je gledalec prisiljen sam si interpretirati zgodbo, ki deluje v kontekstu in ne kot besedilo.

**Koprski župan se na pismo obupane družine ni odzval, na Javnem stanovanjskem skladu, pa so jima rekli, da jim lahko pomaga samo župan.«**

S ponavljanjem besedila in slike, kjer se ves čas pojavljajo table, ki označujejo omenjene ustanove, se dviguje dramatičnost prispevka in s tem pridobiva na vrednosti. Gledalci so »prikovani« za ekran in z veliko stopnjo radovednosti pričakujejo razplet. Gledalčeva koncentracija je v tem trenutku najvišja. Prispevek dosega svoj vrhunec.

**Novinarka: »Pa ste vi povedali njim, da spite s štiričlansko družino v avtu?«**

Glasba se spet popolnoma umiri, zvok avtomobilov na cesti.

**Mati: »Ja.«**

**Novinarka: »Kako je potekal dan, ko ste pač spali v tem avtomobilu?«**

**Mati: »Ja zjutraj smo se vstali, pač smo se vstali**

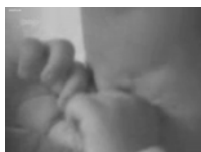
Dojenček v avtomobilu, ki se glasno pritožuje in prične jokati.

**malo bolj zgodaj,**

**ker ljudje so začeli delat in so začeli več ali manj parkirat avte zraven nas.**

**Ko smo šli malo okoli, potem smo šli v Interspar, smo se umili, včasih smo podežurali, da nas kakšen ne vidi, degustacije, na žalost so bile samo med vikendi, več ali manj.«**

**Novinarka: »Niste imeli niti za hrano?«**



Obraz dojenčka, ki zajoka.

**Mati: »Ne.«**

## 5.5. ČETRTE DEL - NOVINAR PRISKOČI NA POMOČ

VSEBINA

SLIKA

ANALIZA

**Novinarka: OFF »Začela sem vrteti telefone.**

Snemanje novinarke, ki prihaja na Rdeči križ.

**Rdeči križ, kjer je konec avgusta družina neuspešno prosila za paket hrane, se je zdaj odzval.«**

Novinarka stoji pred okencem z mikrofonom,  
za okencem je uslužbenka, ki se prijazno nasmeje.

**Novinarka: » Lepo pozdravljeni, Sara Volčič, vaš direktor mi je včeraj po telefonu zatrdil da bo gospo čakala naročilnica.«**

Uslužbenka, vstane in pokaže na papir (naročilnica).  
Gledalec dobi občutek, da ima institucija zelo birokratičen  
in uradniški odnos, do socialne stiske človeka.

**Zaposlena: »Tako je, to je zdaj je naročilnica za prehrano**

Posnetek naročilnice od blizu, tistega dela, kjer je napisano 50 EUR.

**v vrednosti 50 eurov.«**

**Novinarka OFF: »Naša sogovornica**

Posnetek ženske, ki v naročju nosi dojenčka,  
in hodi mimo kamere. *»Popolno ujemanje besedila in slike  
je smiselno pri poudarjanju in zagotavljanju točnosti pomembne informacije«*  
(Laban 2007: 80.)

Do sedaj smo videli mater z otrokom v vozičku,  
tu pa je zaradi večje dramatičnosti otrok v naročju matere, mati ščiti otroka.

**se je presrečna z malčkom nemudoma odpravila v trgovino,**

Prihod novinarke do stavbe Mestne Občine Koper  
in vstop v hodnik občine, do informacijskega pulta.  
**jaz pa, do sedeža Koprške občine. Z občine so mi sicer v elektronskem sporočilu  
napisali,**

Pismo in izvleček iz le-tega: » ...župana jutri ne bo,  
zato ni moč dobiti njegove izjave.«

**da župan Boris Popovič ne bo mogel nastopiti pred kamero, ker bo na dan našega obiska odsoten.**

Novinarka z mikrofonom v roki pristopi do informacijskega pulta,  
kjer sedi ženska naslonjena z rokami na mizo in prekrižanimi dlanmi,  
(daje občutek brezdelja) snema jo z viška, malo višje za pogledom novinarke.

**A sem vseeno preverila.«**

**Novinarka:**

**»Mi smo z oddaje**

**»Preverjeno« samo zanima me, a je župan v službi danes?«**

**Zaposlena: »Mislim da je«**

Govori po telefonu.

Posnetek se nadaljuje, informatorka vidno naveličano  
dvigne slušalko, in z lenobnim glasom govori po telefonu.

**Zaposlena: »Tukaj so iz oddaje »Preverjeno«, bi želeli z županom govoriti, ja ne! Niso dogovorjeni, so kar tako prišli. Kaj da rečem? Niste dogovorjeni, bo malo za počakat ima sestanek danes!«**



Posnetek je večkrat prekinjen z belino  
kar poudarja, da je skrajšan in da je vse skupaj dlje trajalo.

**Novinarka: »Mi je bilo rečeno, da ga danes ni.«**

Informatorka se nagne naprej na pult, v rokah drži mobilni telefon  
in novinarko samo občasno pogleda, pogleduje v kamero in v telefonsko centralo.

**Zaposlena: »Aha, zakaj pa ste prišli, če so rekli da ga ni?«**

**Novinarka: »Preverit če je in očitno je v službi, ne.«**

**Zaposlena:** »Ja nič, ona je rekla da ima zdaj nek sestanek, tko da malo počakate magari«

*»Še posebej neumno je vleči za nos novinarje,  
bodisi z lažjo bodisi z zaporo informacij«.*

*»Javnost ne le hočejo, temveč imajo pravico vedeti, kar jih zanima.*

*Predvsem pa: prej ali slej bodo tako ali tako izvedele.*

*Če ne z vami, pa brez vas«* (Gruban, Maksimovič, Verčič, Zavrl, 1990: 7)

**Novinarka:** »Lahko pustim svoj mobitel?«

**Zaposlena:** »Lahko«

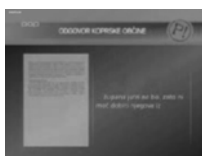
**Novinarka:** OFF

Posnetek župana Borisa Popoviča,  
ki prihaja proti kameri (domnevam, da je posnetek arhivski).  
Posnetek je neskladen z informacijo.

Namreč, župan hodi naproti, a prispevek govori, da temu ni tako.  
Večina gledalcev je dobro znan obraz na sliki povezala s prispevkom  
in tako je novinarka na podlagi »privida ali iluzije« vplivala  
na gledalčevo interpretacijo. (Laban 2007: 85)

**»A klica ni bilo.**

**Popovič je sicer v petek, po mesecu dni odgovoril obupani družini, a si s pismom ne morejo kaj veliko pomagati.**



Posnetek belega papirja na  
katerem je nekaj natipkano.

**Župan jih namreč znova pošilja na sestanek na Stanovanjski sklad.**

**Klicala sem tudi tja, a mi direktorja v dveh dneh ni uspelo niti priklicati na telefon, kaj šele pred kamero.**



## 5.6. CENTER ZA SOCIALNO DELO KOPER V PRISPEVKU

VSEBINA

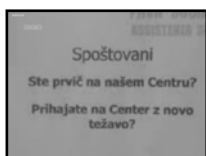
SLIKA

ANALIZA

S Centra za socialno delo nismo dobili konkretnih dogovorov,

Dojenčkova rokica v avtomobilskem sedežu.

ker, tako navajajo v elektronskem sporočilu, zato nimajo pooblastila prizadete.



Posnetek table Centra za socialno delo, kjer piše

»Spoštovani, ste prvič na našem Centru?

Prihajate na Center z novo socialno težavo?«

*»Slika je lahko v televizijskem novinarstvu, tudi simbolna ponazoritev verbalnega, ko sicer delno vizualizira vsebino branega besedila, a je za povezavo med besedilom in sliko, potrebne*

*veliko gledalčeve interpretacije«* (Laban, Vesna 2007: 84)

Novinarka je s CSD Koper vzpostavila kontakt in prosila za izjavo. Torej je prispevek že bil v pripravi. In glede na to, da se niso odzvale, si je pomagala s slikami, ki jih je lahko pridobila. S tem pa je izredno škodovala CSD-ju in se, lahko rečem, kar malo norčevala iz ustanove s sliko, ki jo predvaja ob besedilu. Tu sta stroka in socialna delavka, izgubili na svoji strokovnosti, kajti zaradi »strahu« pred kamero, je socialna delavka izgubila idealno možnost, da predstavi svoje delo in odnos do svojih uporabnikov. Zavrnila je pogovor, kar je za socialno delavko zelo neodgovorno.

A bi pooblastilo dobili,

če ob našem prihodu, ko smo bili dogovorjeni z mamico, dve socialni delavki ne bi kar popihali. V sporočilu še piše,

Novinarka govori zelo suhoparno, našteva – bere

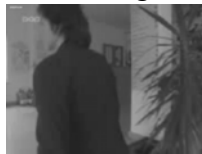
Posnetek sporočila in izpis iz le-tega.

da Center ni pristojen za reševanje stanovanjskih problemov, četudi so pričakovanja pogosta, zato sem šla tudi tja.



Novinarka hodi proti Centru za socialno delo, vstopi in išče z obračanjem glave na praznem hodniku. Veliko novinarskih branih besedil je vizualiziranih s kadri novinarjev, ki hodijo proti vratom, jih skušajo odpreti, zvonijo na zvonce, v našem primeru iščejo sogovornika po hodniku.

Tako deluje zelo dinamično, gledalci pa dobijo vtis aktivnega in delavnega novinarja, ki zanj in namesto njega, išče odgovore, rešitev, pomoč za družino.



(Laban 2007: 39-40)

Novinarka igra vlogo terapevta, igralca v zgodbi, ki pomaga, občinstvo, ki posluša pa naj bi vplivalo na igralca, kako naj igra.

Vse skupaj pa je v nekaterih podrobnostih, zelo podobno delu socialne delavke.

**A žal je bilo nekaj minut po trinajsti uri, tako, da v stavbi ni bilo nikogar več od odgovornih.«**

**Novinarka:**

**»Zdaj vendarle kaže, da se bo našla neka rešitev, vsaj zagotovili so nam na občini. Ste tako obupani?«**

**Mati: »Tak primer ko je bil danes ko so zbežale iz socialne, ko so nas videle, tko bojo oni rešili problem, v momentu jih ni bilo več.«**

Novinarka poskuša preko dialoga, med njo in uporabnico posredovati informacijo, ki gledalcu »zasadi idejo«, kako odgovorni bežijo pred odgovornostjo.

Z različnimi dialogi (najprej z njo, potem z možem...)

pokaže kako sta mož in žena, dva akterja v zgodbi,

popolnoma različna ... Urek (2001)

**Novinarka: OFF »Na Centru ji niso niti omenili možnosti,**

S pregledom dogodka zgosti dogajanje,  
določene aktivnosti strokovnega dela opusti,  
zaradi gledalčevega lažjega razumevanja dogodka,  
s tem pa povzroči škodo strokovni delavki.  
Novinarka interpretira zgodbo na tak način, da lahko gledalec sledi zgodbi.

**da lahko uveljavi pravico do občinske pomoči za nakup šolskih potrebščin.**

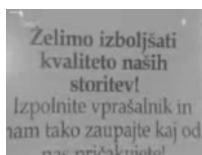


Tabla z napisom: »Želimo izboljšati kvaliteto naših storitev! Izpolnite vprašalnik in nam tako zaupajte, kaj od nas pričakujete!«

Cilj - rešitev problema, opravičuje sredstvo - norčevanje iz socialnih delavk..

Milošević in Postrak (2003) opisujeta negativno javno mnenje  
do socialnega dela kot delo medijev,  
ki ne prikazujejo primerov dobre prakse in strokovnega dela,  
ampak poročajo na podlagi posamičnih konkretnih primerov,  
kjer je prišlo do napak, malomarnosti,  
krivic in birokratičnega načina dela socialnih delavcev.  
Ti primeri na žalost so, vendar pa gledalcem ustvarjajo  
le enostranski pogled, enostransko obveščanje.

Avtorja trdita, da se socialni delavci ne morejo braniti  
pred takšnimi neupravičenimi napadi, saj so zavezani etični normi,  
ki jim prepoveduje razkrivati zaupne podatke.

Pa je temu res tako? Ali socialnim delavcem etična norma to res prepoveduje,  
ali pa se v javnosti socialna delavka predstavlja kot apatična oseba,  
ki se na klice novinarjev ne odziva.

Ali ni to ponižno in pasivno obnašanje socialnih delavk do medijev.

Obnašanje, kot ga opisujejo različni strokovnjaki  
(Zaviršek, Zorn, Videmšek 2002),

ko govorijo o ne – asertivnem obnašanju. Ponižno in pasivno,  
zanikanje svojih potreb (pozitivnega javnega mnenja) in ne izrazijo svojih stališč  
(strokovnega dela). V svojem besedilu nadaljujejo,  
da s takim stališčem okolica od nas nikoli ne bo izvedela,

kaj je delo socialne delavke. Socialni delavci se poskušajo s takim obnašanjem izogniti konfliktom, pričakujejo priznanje drugih ljudi in se izogibajo odgovornosti. Takšne ljudi, še podrobneje opisujejo kot prijazne, dobre, požrtvovalne, so »z vsem zadovoljni«. V javnosti pa takšno obnašanje ponavadi vzbudi jezo in nejevoljo, nezaupanje v stroko, predvsem nezaupanje v strokovnost dela socialnega delavca.

**Tako jim je prepotrebni denar za knjige za devetletnega sina,**

V tem trenutku se glasba popolnoma spremeni, umiri.  
Petje pevke, naborna glasba, ki daje vtis lebdenja,  
Plavanja. Ponavadi se s tako glasbo ponazarjajo višje sile.

**podaril Šmarski župnik, ki so ga tisti dan videli prvič.**

**Trenutno se stiskajo v hiši njenih staršev.**



Župnik, ki prihaja po cesti navzdol  
z razprtimi rokami, nasmejan.

**Pod isto streho zdaj živijo tri družine. Stisko jim pomaga vsaj psihično prebroditi župnik Franc Prelec.«**



Total posnetek župnika, na levi strani ekrana.

*»Bližnji plan prikazuje podobe glave  
v naravni velikosti in s tem pri gledalcu*

*ustvarja udoben občutek, enakosti z osebo na zaslonu. Je najpogostejše uporabljen kader na televiziji, predvsem zaradi majhnosti televizijskega zaslona in posledično gledalčeve potrebe, da bi bil čim bližje, da bi lahko prepoznal posameznike in videl dogajanje« (Laban, Vesna 2007: 3)*

Prostor okoli sebe (do 60 cm) imenujemo zasebni prostor, vstop vanj s povabilom je intimen, prijateljski. Obraz je ogledalo značaja, duše, gledalec pridobi vpogled v podrobnosti, skrita čustva, razpoloženje in značaj novinarjevega sogovornika. Tak način prikazovanja pogosto odvrne pozornost gledalcev od vsebine povedanega. *Tudi slaba izjava je dobra izjava, boljša od tišine.*

## 5.7. PETI DEL - ZAKLJUČEK

**Župnik:** »Oni so bili tam sprejeti. Ampak v veliki stiski prostorski in tudi življenjski. Tako da se, da je bila ovirana normalna pot obeh dveh družin, odnosno treh družin pravzaprav.«

**Novinarka:** »To ni dolgoročna rešitev?«

**Župnik:** »To je gašenje požara.

Ponovno doprnsni posnetek župnika, ki odgovarja z rahlim nasmeškom.

Tukaj čakam in tudi rad zakričim in se veselim, da ste tukaj da lahko preko javnega sredstva obveščanja spregovorim eno besedo za solidarnost, države najprej, naše domače države, tukaj Istrskih občin.«

**Novinarka:** OFF

Posnetek avtomobila od znotraj,  
spredaj levo na sedežu sedi odrasla oseba,  
zadaj, poleg otroškega stolčka, kjer sedi objokan otrok,  
ki na posnetku ne joka, sedi odrasla oseba.

»To so za zdaj le pobožne želje. Ker odnosi pod začasno streho niso rožnati,

Posnetek prtljažnika, kjer je zložen otroški voziček.

spanje v avtu ni samo grenak spomin.«

**Novinarka:**

»Se pravi, danes, jutri se lahko spet znajdete v tem avtomobilu?«

**Mati:** »Tako in še dober, dokler je avtomobil«

*»Televizija, kot množični medij je posebej primerna za estetsko vsečne, čutne in dramatične (re)prezentacije ter ni primarno prilagojena analitični produktivnosti. Televizijska tehnologija in način reprezentacije dogodkov v dnevno-informativnih oddajah namreč, ne omogočajo sporočanje abstraktnih, poglobljenih informacij ali logičnih argumentacij. Zaradi potrebe po kratkosti novinarskih besedil in nenehnega pomanjkanja razpoložljivega časa televizijski novinar ne more povedati in pokazati vseh informacij in mnenj, ki jih je o dogodku pridobil, upoštevati mora tudi omejeno sposobnost gledalcev, da opazijo in si zapomnijo objavljene informacije« (Laban, Vesna 2007: 69)*

## 6. PILOTSKA ŠTUDIJA O KOMUNICIRANJU S TV MEDIJEM NA CENTRU ZA SOCIALNO DELO

### 6.1. OPREDELITEV PROBLEMA

Ko sem pripravljala raziskovalno nalogo, sem kot študentka delala na Centru za socialno delo. Poleg tega pa sem že deseto leto novinarka in moderatorka na radiu in televiziji. Na CSD sem v okviru raziskovalnega seminarja na fakulteti opravila pilotsko študijo o medijskih odmevih na tragični dogodek, trojni umor in samomor, ki se je v tistem času zgodil v Sloveniji. V prispevku o tem dogodku na TV so ves čas iskali »krivce«, med drugimi so omenjali tudi socialno delavko, ki pa na novinarjeva vprašanja ni našla ustreznih odgovorov.

Moja domneva je bila, da za objavo te izjave ni odgovorna le socialna delavka, ampak je medij »priredil« njeno izjavo. Kajti glede na strokovno znanje, ki ga pridobivamo na študiju, sem bila prepričana, da smo socialne delavke dobri komunikatorji in da svoj poklic dobro zastopamo, tudi v medijih. Torej, kako to, da mediji tako »zlorablajo« socialno službo, kje so razlogi?

*Pripravila sem kratek intervju za socialne delavke iz CSD-ja, kjer sem takrat delala. Vprašalnik sem oblikovala tipično novinarsko in se hkrati navezovala na dogodek, ki je v tistem času najmočnejše odmeval v medijih. Začetna vprašanja so bila splošna, da socialna delavka pridobi zaupanje in izgubi strah pred novinarjem. Nadaljevala pa sem s tipičnimi, provokativnimi vprašanji, kot jih zastavljajo novinarji.*

Moja pričakovanja so bila, da bodo socialne delavke na prva vprašanja odgovarjale strokovno, argumentirano, s številkami in z dejanskimi podatki. Na ostala tri vprašanja pa ne bodo odgovarjale, ker primera ne poznajo, oziroma ga poznajo le iz medijev in zato nimajo dovolj objektivnih – strokovnih podatkov. Če pa že bodo odgovarjale, bodo o lastnih izkušnjah in o poslanstvu socialne službe.

**Javna podoba socialnega dela** je bistvenega pomena na vseh področjih delovanja socialnih delavcev zato sem to raziskavo opravila, ker me je zanimalo:

- Kako je praksa socialnega dela predstavljena v luči medijev
- Komunikacijske veščine socialnih delavcev
- Vsebinska primernost odgovorov
- Obnašanje socialnih delavk pred kamero

*Raziskava je bila kvalitativna in poizvedovalna. Na osnovi analize petih opravljenih intervjujev sem izdelala začasno poskusno teorijo o usposobljenosti socialnih delavk pri stikih s TV medijem.*

Glede na lastne novinarske izkušnje in na znanje o socialnem delu sem merila naslednje:

Ali je socialna delavka s svojimi odgovori pokazala svojo strokovnost?

Ali bi socialna delavka s svojim odgovorom izboljšala javno mnenje?

Ali bi novinar lahko izkoristil odgovor socialne delavke za »blatenje« stroke?

Ali imajo socialne delavke dovolj znanja in komunikacijskih veščin za podajanje odgovorov medijem?

Populacijo so predstavljale vse socialne delavke Centra za socialno delo, maja 2006. Najprej sem jih ustno obvestila, da pripravljam nalogo in da potrebujem njihovo sodelovanje, podajanje odgovorov na moja vprašanja – intervju. Na centru je bilo zaposlenih 16 socialnih delavk in 1 socialni delavec. 10 socialnih delavk je bilo pripravljenih sodelovati. Čez nekaj dni sem jih še dodatno obvestila o datumu in uri pogovora, ter da bo prisotna tudi video kamera, ki bo intervju snemala. 4 socialne delavke so zaradi snemanja odstopile od prvotnega dogovora.

Svoj pristanek na intervju je torej potrdilo 6 socialnih delavk, od teh je ena na dan snemanja zbolela, tako da sem opravila 5 intervjujev. Vseh pet vprašanih so bile ženske, stare od 30 do 40 let. Vse so zaposlene na Centru za socialno delo, vsaka zastopa drugo področje socialnega dela na tem centru. Populacija, ki je sodelovala, tako ni reprezentativna, ampak vsebinsko relevantna glede na tematiko naloge.



Intervjuji so potekali na enak način, kot ga izvajam za televizijo. Snemala sem z digitalno kamero. Intervju je vseboval pet strukturiranih vprašanj. Socialnih delavk o vsebini vprašanj nisem vnaprej obvestila, tako da so jih v času snemanja slišale prvič. Vsi intervjuji so bili opravljeni na isti dan, povprečno je intervju trajal tri minute, socialne delavke niso obveščale ostalih o vsebini vprašanj. Torej so imele vse enake pogoje za odgovarjanje.

Vsem socialnim delavkam sem zagotovila, da bom njihove odgovore uporabila za nalogo in da njihova imena ne bodo objavljena.

Socialnim delavkam sem najavila, da bo intervju vseboval tri vprašanja. Načrtno sem kasneje število vprašanj spremenila, vendar nobena tega ni opazila ali na to opozorila. Vprašanja so bila za vse socialne delavke enaka, postavljena v enakem zaporedju.

Novinarska vprašanja:

1. Ali vaše območje potrebuje ustanovo, kot je CSD in toliko zaposlenih socialnih delavk?
2. Kako bi ocenili vaše delo in delo vaših kolegic? Bi lahko dejali, da ste uspešni pri svojem delu?
3.
  - a. Kaj menite v zvezi z zadnjimi dogodki (trikratni družinski umor in samomor) v Sloveniji?
  - b. Ali je res kriv CSD, oziroma socialna delavka, da je do tega prišlo?
  - c. Ali bi socialna delavka lahko predvidevala, da se bodo dogodki razpletli v to smer?
  - d. Kako bi vi ukrepali?

Moja pričakovanja so bila, da bodo socialne delavke na prva vprašanja odgovarjale strokovno, s pomočjo v številki in z dejanskimi podatki. Na ostala tri vprašanja pa ne bodo odgovarjale, ker primera ne poznajo, oziroma ga poznajo le iz medijev in zato nimajo dovolj objektivnih podatkov o primeru.

## **6.2. OBDELAVA PODATKOV**

Kako bo novinar uporabil stavke in kako bo občinstvo interpretiralo odgovore, je odvisno od več raznolikih dejavnikov. Raziskava je bila pripravljena z namenom, da uvidimo, kako

pomembne so besede, ki jih uporabljamo, kako pomembno je, da se osredotočimo na novinarjeva vprašanja, da do novinarja čutimo spoštovanje. Da vzpostavimo delovni odnos in da vemo kaj od nas pričakuje. Socialne delavke, ki so pristale na intervju, so vedele, da sem študentka, da pripravljam raziskovalno nalogo. Hkrati pa so tudi vedele, da občasno sodelujem s televizijo.

Ko sem izpisovala stavke, sem po vsakem vdihu in smiselno celoto nadaljevala v novi vrsti. V nadaljevanju sem k prvemu vprašanju dodala vse odgovore nanj, in tako za drugo in tretje... Odgovore sem med seboj tudi pomešala, tako da niso vsi prvi odgovori od iste osebe. To sem naredila z namenom, da se ne bi opazil način odgovarjanja ene osebe, ampak so pomembni odgovori, ki bi morali biti skorajda enaki, ali pa vsaj zelo podobni.

## 6.3. VPRAŠANJA IN ODGOVORI

### **6.3.1. Ali vaše območje potrebuje ustanovo, kot je CSD in toliko zaposlenih socialnih delavk?**

#### **Odg. 1**

Ja, mislim, da ja, obvezno

X. potrebuje center za socialno delo v taki obliki kot je,

Menim, da tudi s toliko zaposlenimi aaa...

in to je to ( hihitanje)

#### **Odg. 2**

Ja, moje mnenje je, da definitivno potrebuje center za socialno delo

Zdaj, glede te kadrovske zaposlitve, bi pa takole povedala,

jaz lahko izhajam iz svojega področja,

definitivno menim, da za moje področje, to je področje pomoči starostnikom na domu

poleg dveh ki sva, rabi definitivno še eno,

ker to je delo z ljudmi, in če želiš kvalitetno te stvari izvajati

se moraš človeku tudi posvetiti,

mi imamo pa precej te administrativne plati,

tko da več ali manj porabimo za te papirje izpolnjevanje, ne vem kakšnih teh zadev,

da nam zmanjka za delo s človekom konkretno.

Za druga področja pa težko povem,

ampak izhajam iz tega, kar jaz delam..

### **Odg.3**

Da, je X. zelo velika občina in bi potrebovala,  
ne samo center za socialno delo, tudi druge institucije, ki bi jim pomagale pri delu.  
Da, je socialnih delavcev definitivno premalo, zato ker nas birokracija pokoplje  
in bi mogoče bilo več zaposlenih lahko tudi ljudi, ki bi pomagali pri birokraciji  
in bi bilo takrat lahko res socialnih delavcev dovolj,  
tako pa smo en del tajnice, drugi del socialne delavke,  
in jaz mislim, da socialno delo temelji na delu z ljudmi in ne delu s papirji in tega je vse več  
in zaradi tega, ja, potrebujemo več socialnih delavcev (konkretno in strokovno)  
in potrebujemo več institucij, ki bi centru za socialno delo X. pomagali.

### **Odg.4**

Seveda jo potrebuje, še tako nas je premalo.  
Moram še kej več reč o tem?

### **Odg.5**

Na vsak način,  
X je mesto, ki šteje tako veliko število ljudi,  
aaa...pomeni, da ima tudi veliko teh problemov in težav.  
Aaa.. verjetno je, oziroma po vseh podatkih, ki jih imamo, socialni delavci vemo, da je struktura ljudi taka, da  
napoveduje veliko, bi rekla različnih socialnih problemov,  
*do katerih ne smemo ostati neprizadeti, na katere moramo reagirati in s katerimi se moramo soočiti,*  
in seveda nuditi tisto podporo in storitve, za katere smo se odločili, ko smo se odločale za ta  
poklic.  
Skratka menim tudi, da bi morale biti več socialnih delavcev, bolj specializiranih za določena področja,  
ki bi jih potem, bi rekla, specializirali v smislu pridobivanja več znanja, konkretno za določene težave, problem,  
to pomeni, da bi bili specializirani, bi rekla, za prav za določeno področje, izhajam seveda iz svojega področja  
ne, ki je duševno zdravje, pri tem vidim da se vedno znova moram kaj novega naučiti, da se v svetu marsikaj  
dogaja in da so to znanja, ki bi jih morali stopiti z znanji ki jih že imam, ne.

## **6.3.2. Kako bi ocenili vaše delo in delo vaših kolegic?**

**(bi lahko dejali, da ste uspešni pri svojem delu?)**

### **Odg. 1**

Kako ocenjujem, to je tudi svoje delo ocenjujem,  
mislim, da dobro delamo,  
s tem, da pogrešam malo več sodelovanj, na vseh področjih

## **Odg. 2**

Zdaj glejte, tko aaa...

delo kolegic težko ocenjujem jaz,

spet izhajam iz sebe,

jaz na druga področja ne zahajam, tudi ne zahajam pač kaj kdo počne,

vem pa, da na svojem področju naredim vse tisto, kar je potrebno in kar lahko naredim

pač če je v moji pristojnosti aaa...

to reševanju teh stisk in težav, v bistvu pomoč pri reševanju, to jaz te stvari uredim.

Zdaj, kako ocenjujem, to bi stranke morale povedat,

V bistvu so pozitivni in negativni odzivi,

negativni verjetno takrat, ko ni v korist stranke,

normalno, to je normalna človeška reakcija.

Mi moramo delat po predpisih, zakonih in ni vedno samo moja lastna presoja,

tko da včasih nekdo to razume drugače, je pač kot je, no.

## **Odg.3**

Jaz mislim, da smo zelo uspešne,

da smo kapitani, ki dobro vozijo barko,

ampak še tako izurjen kapitan se včasih sreča z morji, ki ki jim ni kos

in temu primerno tako tudi smo socialne delavke

večkrat pridemo v razburkanih vodah in na žalost ni nobenega, ki bi nas naučil, kako to počet,

in naredimo stvari tako, kot znamo in najboljše zmoremo tisti trenutek.

Hm.. Rekla bi tudi tko, da vsake tolko se tudi brodolomi zgodijo,

ampak to je ena izkušnja več za naslednjič.

## **Odg. 4**

To je pa mal, težje vprašanje, ja.

Tko je, v večinoma ne, večinoma se to uspešnost lahko meri na zelo dolgi rok, tko da

smo uspešne, ampak je včasih te majhne korake, ki jih naredimo, zelo težko videt.

## **Odg. 5**

Zdaj, a govorimo na splošno o socialnih delavcih ali o mojem področju.

Tako na splošno bi rekla, da znanj imamo veliko.

Aaa.. Tudi kar se tiče našega izobraževanja na fakulteti in vsa sprotne

in bi rekla dodatna izobraževanja, ki se dogajajo na področju,

vsekakor imamo priložnost in možnost rast, kar se tiče strokovnosti,

s tem pa, da smo zelo omejene s časom, ker je delo, kot je delo socialnega delavca, vedno razpeto,

ne samo na določene dogovore, srečanja in tako naprej, ampak se veliko stvari dogaja tudi izven, bi rekla dogovorjenega in zmenjenega, in to pomeni, da smo velikokrat obremenjene z nenapovedanimi stvarmi, spet govorim obremenjene, ker smo večino ženske ne to je tudi trenutek, ki je zelo bi rekla pomemben v naši stroki primanjkuje moških sodelavcev.

Če smo uspešne, mislim, da smo, ker v poklic verjamem.

Aaa.. kar se tiče konkretno našega področja, aaa... menim z ozirom na to, da se dogajajo velike spremembe, velike nove, veliko novosti na področju, menim da smo vsi ki delamo na duševnem zdravju, potrebni še dodatnih izobraževanj, da bomo še boljši,

mislim pa, da se veliko dela v zadnjem času in da je veliko storjenega, veliko nadgradenj že, bi rekla že obvladanih znanj se je zgodilo in to je dobro.

### **6.3.3. V zvezi z zadnjimi dogodki**

#### **(trojni družinski umor in samomor) v Sloveniji?**

#### **Ali je res kriv CSD, oziroma socialna delavka, da je do tega prišlo?**

##### **Odg. 1**

Ne vidim, kje bi bila kriva.

##### **Odg. 2**

Moje mnenje je, da je vsak odgovoren za svoje življenje, definitivno ena socialna delavka ne more vedet, kaj se enemu človeku dogaja v glavi, kaj je njemu bilo v tisti sekundi da je te stvari aa... počel, normalno aaa... na centru za socialno delo se govori o stikih, v bistvu ne odloča se več, aaa... ko prvo že to napaka je bla, da se govori. da center odloča o stikih, kar ni res, odloča sodišče, že tu je en kiks

aaa... ravno zaradi tega je to sodišče prevzelo nase, aaa... da ne bi bilo takih pripomb, da socialne delavke niso dovolj usposobljene ne vem, strokovne za take zadeve.

Aaa.. moje mnenje je, da je vsak človek odgovoren za svoje življenje.

Aaa... Jaz na primer osebno kot socialna delavka, ne morem odgovarjat za nekoga, ki je to naredu, ker jaz nisem vedla in ne more vedet nihče kaj se temu človeku dogaja v glavi.

##### **Odg.3**

Nemogoče,

vsak človek je odgovoren za svoja dejanja,

socialne delavke nikoli ne moremo biti zraven človeka 24 ur na dan, pa še 24 ur na dan,

ko ima človek zraven človeka, ne pomeni, da se nekatere stvari lahko preprečijo.

Kaj bi lahko preprečilo ta umor, ne vem, slišati je vedno potrebno dva zvonova,

verjetno obstaja tudi razlog, zakaj se je človek odločil za tako hudo dejanje.

Verjetno je bilo premalo podpore s strani vseh institucij,

center za socialno delo nima vseh pristojnosti, imajo določene pristojnosti, imajo tudi druge institucije.

Težko bom rekla, kdo je odgovoren in kdo je kriv, zato ker je vedno treba poslušati obe strani.

#### **Odg. 4**

Ma, nikakor ne

#### **Odg. 5**

Mislim, da ne,

tukaj bi zagovarjala stališče, da je tko,

da je to splet različnih dejavnikov, okoliščin, to je situacijska aaa....

situacijsko stanje, ko lahko pričakuješ vse ali pa nič,

menim. da se je v tej družini zgodilo vse, kar se je lahko slabega zgodilo,

kar pa ena socialna delavka z enim kratkim srečanjem, če je res.

jaz poznam to samo iz medijev. kar se je zgodilo,

bi težko napovedala in predvidela. da se bo vse to zgodilo, kar se je zgodilo,

da bo ta človek tisti trenutek res ostal brez vsakršne moči, ker to jaz to razumem...

(jo zmoti uporabnik) samo malo. imam intervju, imam intervju, vidite. Glejte. kamera teče, pridem z veseljem čez par minut, takoj...

menim da se je pri temu, kako bi rekla, državljanu zgodilo vse tisto najgrše kar se je lahko zgodilo,

ko ni razum več deloval, ampak samo še čustva,

to je pa težko predvidet, to je nemogoče predvidet,

jaz verjamem da je bila kolegica dovolj strokovna, ko je v tistem kratkem srečanju ocenila tiste najnujnejše stvari, ki jih je družina tisti trenutek potrebovala oziroma partnerka,

če sem prav razumela, ker je baje gospa iskala pomoč, ne, aa...

razumela sem tudi, da je bila zelo skopa pri opisovanju situacije, da se je res osredotočila,

samo, če se ne motim na te stike, ne, skozi to pa je prav gotovo težko ocenila, kakšen je gospod oziroma partner bivši, ne, kaj česa je sposoben, česa ni sposoben, pa še če bi ga poznala, verjetno bi to težko predvidela in ocenila. ne.

Morda je bila malo premalo pozorna na korist otrok,

to se je dalo oceniti iz tistega bornega, kar sem jaz lahko izluščila iz medijev. ne, tko da brala sem pa seveda v Slovenskih novicah, kar nima prav preveč dobrega mnenja o mediju ne,

Tudi ne vem, koliko je bil recimo ta človek, ki je to ocenjeval, podkrepljen z znanjem,

bilo je zelo malo besed, tistih konkretnih strokovnih o socialni delavki, tko da nimamo pravice ocenjevati.

### **6.3.4. Ali bi lahko predvidevala, da se bodo dogodki razpletli v to smer?**

#### **Odg. 1**

Jaz mislim, da taki dogodki, ko se imajo za zgoditi, se zgodijo.

Ne glede na to, koliko mi lahko sodelujemo in se trudimo (pogoltne slino) delati z družino, to je trenutek, ki ga ne more nihče napovedati, še sam človek verjetno ne .ki je to storil.

#### **Odg. 2**

Saj pravim, ne poznam konkretno tega primera.

Aaa.. zdaj ne vem niti, kako se je vodil ta pogovor, kako se je vse to spremljalo.

Aaa... jaz samo trdim, aaa., konc koncev tudi če bi predvidela, policija je bila obveščena, ni stvar ene socialne delavke, da ustavlja, ne vem, potencialnega morilca, nasilneža, saj jaz mislim, jaz kot socialna delavka, kaj naj jaz delam z njim, mislim, kako naj ga jaz, kaj naj stražim pred hišo?

Tu jaz mislim, da je zatajila bolj država, policija, varianta, zdaj če ni zakona, pa naj ga naredijo, kako bi ustavili take,

Ma, zdaj jaz kot socialna delavka definitivno takega človeka ustavit ne morem.

#### **Odg. 3**

Po mojih informacijah in tistem kar sem spremljala po medijih je socialna ...

je gospa prišla do socialne delavke, dobila ustrezne informacije,

kaj se bo človek za svoje življenje in za svojo varnost odločil, je njegova stvar.

To bi bilo isto, kot da rečemo, da so policaji krivi, ko se zgodi prometna nesreča, ker je nekdo vozil prehitro, in mislim, da res niso, da je odgovoren tisti, ki je vozil prehitro.

In v tem primeru je odgovoren človek, ki je umoril ljudi na enak način.

#### **Odg. 4**

Tudi dvomim, da je socialna delavka oziroma, da je kdor koli, ne, v Sloveniji lahko predvidel en tak, ne, tak tragičen dogodek.

#### **Odg. 5**

Mislila da ne, ker je imela premalo informacij,

premalo poznavanja družine, premalo poznavanja tega partnerja, ki se je potem odločil za to grdo potezo, oziroma neskončno nezdravo potezo,

očito pa ni bilo nobene, bi rekla iniciative, nobenega impulza, ki bi sprožil splošno možnost razmišljanja o nekaj takega, o nekem takem grozljivem dogodku.

### **6.3.5. Kako bi vi ukrepali?**

#### **Odg. 1**

(vzdihne) Verjetno občutki krivde bi se pojavili tudi pri meni, da nisem naredila dovolj to vsekakor.

Kako bi ukrepala (se vpraša), pa ne vem,  
ne vem, naprej vpostavit aa...,  
delaš z družino, delaš po svojih močeh,  
ampak tega preprečit pa po mojem mnenju se ne bi dalo, no,  
ker pravim, gre za trenutak,  
ki ga ne more nadzorovat nihče.

#### **Odg.2**

Tu je policija,  
tu so ne rečem, al prepoved, itak ta prepoved približevanja je zdej v veljavi,  
izvajanje tega, kontrole morda, obiskovanje tega gospoda mislim,  
jaz bi imela v bistvu, en tak mislim, seznam ne, seznam, ko se vidi,  
in to, policija je vedela, ker je bila obveščena o takih zadevah,  
morda da si policija naredi en načrt, pri takih potencialih, ne vem, nasilnežih, konc koncev morilcih, da spremlja,  
ne vem, al nadzorstvo al karkoli,  
ker to je bil isti primer tistega gospoda, ki je bil puščen iz zapora, ki je potem posilil tisto aaa... punco.  
Tu je stvar policije, mislim ta segment, jaz mislim da bi se moral tud okrepit.

#### **Odg. 3**

Ne vem, v situaciji se moraš znajt

#### **Odg. 4**

Ob umoru, he,he,  
ne poznam situacije tako podrobno, da bi lahko rekla, kaj lahko naredim, kaj ne bi mogla naredit, tako da tle ne morem nič reči.

#### **Odg. 5**

Jaz sem lahko zdaj pametna po dogodku, ne,  
tko, da koliko sem lahko objektivna, mislim, da bi se zelo podobno kot kolegica, ki je to delo prevzela,  
ker ko ti človeka srečaš v nekem stiku, ki je zgolj, vsaj jaz sem tako razumela, bolj informativnega značaja, ne,  
kot nekega konkretnega individualnega načrta, po katerem naj bi potem sodelovanje potekalo,  
menim, da bi se obnašala popolnoma enako.



## 6.4. ANALIZA PILOTSKE ŠTUDIJE

### O KOMUNICIRANJU S TV MEDIJEM

*Vse socialne delavke so na prvi dve vprašanji, povezani z delom CSD, odgovarjale dokaj samozavestno. Iz odgovorov je razvidno, da se zavedajo problemov in omejitev na svojem področju dela. Zavedajo se pomena strokovnega znanja, z uporabniki bi rade delale bolj poglobljeno, z več specifičnega strokovnega znanja, pa jih razmere večkrat silijo v površni, administrativni način ukrepanja. Menijo, da bi zaradi obsega socialnih težav na marsikaterem področju dela potrebovali vsaj še eno socialno delavko. Svoje delo kljub temu ocenjujejo kot relativno uspešno, pravijo pa, da je uspešnost na tem področju težko ocenjevati, zlasti na kratki rok, nekatere pa poudarjajo, da bi lahko njihovo uspešnost ocenili predvsem uporabniki sami. Svoj poklic po lastnem mnenju opravljajo požrtvovalno, so sočutne do uporabnikov in solidarne do sodelavcev..*

Od večine sogovornic sem pričakovala še bolj konkretne strokovne odgovore, podkrepljene morda tudi s številkami in drugimi podatki, vendar le-teh ni bilo. Samokritično moram priznati, da sem k temu prispevala sama, saj jim vprašanj nisem posredovala pred intervjujem, tako da se na odgovore niso mogle vnaprej pripraviti. In čeprav upravičeno pričakujemo, da strokovnjaki dobro poznajo svoje delovno področje, je zlasti v situaciji, ko nekdo ni vaje intervjujev pred kamero, sogovorniku težko kar iz rokava stresti ustrezne podatke, s katerimi bi argumentiral svoje poglede. Podatek, da so se kar štiri od prvotno prijavljenih sogovornic premislile in odstopile od intervjuja, ko so izvedele za snemanje s kamero, potrjuje domnevo, da socialne delavke nimajo dovolj izkušenj s tovrstnim komuniciranjem.

Presenetilo me je tudi, da so vse odgovarjale na zadnja tri vprašanja, povezana s primerom, ki ga niso poznale, saj bi odgovore zlahka zavrnile. Odgovarjale so sicer s prvotnim zadržkom, da o tem premalo vedo, a so se nato večinoma zelo razgovorile. Kar nekaj odgovorov pa je takih, da bi jih novinar lahko »zlorabil« in uporabil na škodo stroki. Domnevam sicer, da so bile moje sogovornice ob intervjuju z mano bolj neposredne, manj zadržane in previdne, kot bi bile v pogovoru s kakšnim drugim novinarjem. Ker sem jim povedala, da bom kot študentka socialnega dela njihove odgovore uporabila v nalogi, so se ne glede na to, da me poznajo tudi kot novinarko, verjetno bolj razgovorile in so tudi manj pazile na vsebino

izrečenega, kot bi bilo to v primeru, če bi novinar njihove odgovore neposredno objavil v javnosti.

Posameznih stavkov sicer nisem analizirala, ker ne bi ravnala iz perspektive moči, to pa ni bil moj namen. Pilotsko raziskavo sem opravila z namenom, da prispevam k boljšemu komuniciranju z mediji, da se socialne delavke zavedo pomembnosti medijev in javnega mnenja. Da spoznajo, da imajo znanje za ravnanje, ki ga morajo samo še prilagoditi in usmeriti tudi v odnose z novinarji in z javnostjo. Moj poizkus intervjujev je le dokazal, da potrebujemo več znanja o komuniciranju z javnostjo, morda tudi strokovno službo za odnose z javnostjo, ki bo usmerjala in usposabljala socialne delavke, da bodo bolje izkoristile svoje komunikacijske sposobnosti in se javnosti predstavile tudi s primeri dobre prakse.

## 7. SKLEP

Socialno delo ima veščine za delo z mediji, ali bolje, z novinarji. Socialne delavke, ki dobro obvladamo strokovno znanje in spretnosti, znamo komunicirati z ljudmi in organizacijami, obvladujemo komunikacijski položaj. Zavedamo se ovir pri javnem nastopanju, kot so trema in zadrega, zahtevnost poklica, velika odgovornost do svojih uporabnikov in hkrati do javnosti. Nismo imune na dogajanje v medijih, tudi me smo del javnosti/gledalcev in prispevki, ki neupravičeno blatijo našo stroko, v nas vzbujajo negotovost, skrb in nezadovoljstvo.

Dnevno opažamo prenasičenost z informacijami. V povprečnem dnevnem časniku je več informacij v enem dnevu, kot jih je povprečen človek v 18. stoletju videl v vsem svojem življenju. Prebijanje skozi vso to informacijsko zmedo je zahtevno, a vendar ni nemogoče. Če hoče socialno delo za svojo stroko doseči izboljšanje javnega mnenja, bi morali dodobra spoznati procese upravljanja odnosov z javnostmi, ki so sestavljeni iz osmišljanja, usmerjanja, načrtovanja, organiziranja, izvajanja, ocenjevanja in pregledovanja projektov. Združevati bi morali perspektive različnih smeri socialnega dela v eno smiselno celoto, perspektivo celotne stroke. To pa je za posamezno socialno delavko pogosto prezahtevno, zato za stike z javnostjo v mnogih organizacijah s področja socialnega varstva že zdaj odgovarjajo direktorji.

Socialno delo v veliki meri že ima večšine za delo z mediji, ali bolje, z novinarji. Socialne delavke, ki dobro obvladamo strokovno znanje in spretnosti, znamo komunicirati z ljudmi in organizacijami, obvladujemo komunikacijski položaj. Zavedamo se ovir pri javnem nastopanju, kot so trema in zadrega, zahtevnost poklica, velika odgovornost do svojih uporabnikov in hkrati do javnosti. Nismo imune na dogajanje v medijih, tudi me smo del javnosti/gledalcev in prispevki, ki neupravičeno blatijo našo stroko, v nas vzbujajo negotovost, skrb in nezadovoljstvo.

Zakaj so zgodbe v televizijskih oddajah povedane in interpretirane tako kot so? Prispevki ne nastanejo povsem brez namena. Ali je to »vprašanje vedenja« novinarja? Njegov opus pripovedovanja je različen od našega. Mi smo strokovno »drugače« usposobljene za dojemanje in interpretiranje težav, o katerih govorijo televizijski prispevki. Poleg tega smo ob spremljanju prispevkov na televiziji, ki govorijo o našem poklicu, posledično tudi interpretatorke prispevka. Torej: čigava interpretacija je »pravilna«, ali je možno predstaviti socialno službo strokovno in hkrati gledalcu zanimivo, dramaturško privlačno in še vedno »socialno-delavsko« korektno?

Da bi to dosegli, potrebujemo v socialnem delu več znanja o odnosih z mediji, več podpore strokovne javnosti pri napadih na izpostavljene socialne delavke in morda tudi posebno službo, ki bo na ravni profesionalnega združenja, skupnosti centrov, socialne zbornice ali še kje drugje usmerjala naše poročanje – pripovedovanje, interpretacijo za javnost, predstavitev naše interpretacije gledalcem. Ko socialne delavke interpretiramo zgodbe naših uporabnikov, smo zavezane, da z njimi razčlenimo našo interpretacijo, naše razumevanje njihove zgodbe in to večkrat ponavljamo, dokler se naše zgodbe ne uglasijo. Tega televizija ne zagotavlja, zato je potrebno naše končne (strokovne) interpretacije, ki nastanejo pri našem strokovnem delu, ponovno interpretirati tako, da bodo primerne za medij, medijsko zgodbo. Da bi se izognili dejavnikom tveganja (varovanju zasebnosti, klavzuli zaupnosti, napačni interpretaciji gledalcev, manipulaciji novinarja, pompoznosti, ipd.) potrebujemo dodatno znanje za sleherno socialno delavko in pomoč specializiranih strokovnjakov za stike z javnostjo, kar bo pospešilo prizadevanja stroke za izboljšanje komuniciranja z javnostjo, pozitivno vplivalo na javno mnenje in dvigovalo ugled naše stroke.

Socialne delavke in delavce bo torej potrebno dodatno izobraževati, da bodo bolje poznali zahteve novinarskega dela in komuniciranje z mediji, da bodo izgubili strah njimi. Tudi sami

morajo bolj zaupati v svoje poklicno znanje in nastopati bolj samozavestno, z več znanja in samospoštovanja. Več znanja pomeni tudi manj strokovnih napak, bolj kakovostno izvajanje storitev, večjo občutljivost in spoštovanje do uporabnikov, njihovih stisk, potreb in pravic....

Ko poudarjamo pomen odnosov z mediji, namreč ne smemo pozabiti, da ostaja najpomembnejši dejavnik za izboljšanje ugleda socialnega dela v javnosti stroka sama: še bolj strokovno in zavzeto delo socialnih delavk in delavcev, ki bodo z večjim znanjem, z uveljavljanjem vrednot socialne pravičnosti in s spoštljivim ravnanjem z uporabniki, s katerimi sodelujejo, veliko lažje preprečevali nesporazume in konflikte, ki nastajajo v sferi medijskega poročanja o socialnem delu. Seveda bo več kot dobrodošla tudi že omenjena podporna služba za odnose z javnostmi na širši ravni ter dodatno usposabljanje direktorjev CSD in drugih služb ter socialnih delavk, ki bi se želele dodatno usposobiti za stike z mediji..

Tako kot bi bilo nerealno pričakovati, da bo večja profesionalizacija te funkcije sama po sebi – brez boljše kakovosti storitev v okviru socialnega dela - prinesla večji ugled socialnega dela, se je treba tudi zavedati, da bo socialno delo v medijih vselej močno izpostavljeno: vedno se bodo dogajale tragične zgodbe, ki bodo v žarišču k senzacijam usmerjenega medijskega zanimanja in nikoli se ne bo mogoče povsem izogniti človeškim in strokovnim napakam, ki jih je treba odkrito priznati. Socialne delavke kot poklicna skupina poleg tega od nekdanj delijo usodo mnogih svojih uporabnikov, ki jih družba marginalizira, mnogi bi jih najraje kar izbrisali iz skupnosti, zato tudi stroka, ki si prizadeva za njihovo integracijo, ni deležna posebne naklonjenosti.

- Anastasiadis, Maria., Weihs, Paul. 2006. Krepitev moči z medijsko produkcijo. *Socialno delo* 45, 3-5: 257-261.
- Bonneau, Elisabeth. 2003. Nikoli več v zadregi, praktični nasveti, kako vedno najdeš pravo besedo. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- Cafuta, Ivan.J. 1998. Nekaj besed o delu na centrih za socialno delo. *Socialno delo* 37, 6: 449-457.
- Cajnko, Jasna. 2001. Ali so socialni delavci ogroženi?. *Socialno delo* 40, 2-4: 37-41.
- Cajnko, Jasna. 1999. Ukrepi centrov za socialno delo pod drobnogledom. *Socialno delo* 38, 2: 107-111.
- Carnegie, Dale. 2004. Kako premagaš zaskrbljenost in začneš živeti. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- Čačinovič Vogrinčič, Gabi. 2005/2006 . Socialno delo z družino. Ljubljana: Študentska založba.
- Čačinovič Vogrinčič, Gabi. 1998. Psihologija družine. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
- Čačinovič Vogrinčič, Gabi., Kobal, Leonida., Mešl, Nina., Možina, Miran. 2005. Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika. Ljubljana: Fakultata za socialno delo.
- Dragoš, Srečo. 1996. Profesionalne etike pri delu z ljudmi. *Socialno delo* 35, 1: 49-55.
- Dragoš, Srečo. 1996. Socialna etika med prepričanjem in odgovornostjo. *Socialno delo* 35, 3: 217-225.
- Findeisen, Dušana. 1996. Vloga in pomen socialnega delavca v očeh tistega, ki potrebuje pomoč. *Socialno delo* 35, 2: 151-153.
- Flaker, Vito. 2003. Temeljne in nujne spretnosti socialnega dela. *Socialno delo* 42, 4-5: 237-257.
- Gruban, Brane, Maksimovič, Meta., Verčič, Dejan., Zavrl, Franci. 1990. ABC PR : odnosi z javnostmi na prvi pogled. Ljubljana : Tiskovno središče.
- Gruban, Brane., Verčič, Dejan., Zavrl, Franci., 1997. Pristop k odnosom z javnostmi. Ljubljana: Pristop
- Gruban, Brane. Verčič, Dejan, Zavrl, Franci. 1998. Preskok v odnose z javnostmi : zbornik o slovenski praksi v odnosih z javnostmi. Ljubljana : Pristop.

- Jernejčič, Andreja. 2007. Kako uspešno sodelovati z mediji Priročnik za vsakogar. Ljubljana: Planet GV, poslovno izobraževanje d.o.o.
- Kern, Bojan, Ovsenik, Marija, Ovsenik, Jože. 2001. Osnove organizacije za socialno delo/študijsko gradivo. Ljubljana: Študentska založba.
- Košir, Manca., Ranfl, Marko. 1996. VZGOJA ZA MEDIJE, prvi slovenski učbenik za starše, vzgojitelje in učitelje. Ljubljana: DZS.
- Laban, Vesna. 2007. Osnove televizijskega novinarstva. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Laban, Vesna. 2007. Televizijsko novinarstvo : hibridizacija žanrov in stilov. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Lippmann, Walter. 1999. Javno mnenje. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Luthar, Breda. 1992. Čas televizije. Ljubljana : Znanstveno in publicistično središče.
- Marc, Darinka., Torkar Papež, Katarina. 2006. Kultura govorjenja in zapisane besede ali retorika za današnjo rabo. Ljubljana: DZS
- Mesec, Blaž. 2006. Očarani z močjo. *Socialno delo* 45, 3-5: 235-247.
- Naik, Anita. 2003. Samozavest zaupaj vase. Ljubljana: Educy
- Pek Drapal, Darinka., Drevenšek, Mojca. Drapal, Andrej. 2004. Odnosi z lokalnimi skupnostmi. Ljubljana: GV založba
- Plavšak Krajnc, Kristina. 2005. Odnosi z mediji : priročnik za nevladne organizacije. Ljubljana : Zavod Center za informiranje, sodelovanje in razvoj nevladnih organizacij.
- Ramovš, Jože. 1995. Slovenska sociala med včeraj in jutri, druga predelana in dopolnjena izdaja. Ljubljana: Inštitut Antona Terstenjaka za psihologijo, logoterapijo in antrpohigieno
- Saleebey, D. 1992, The Strength Perspective in Social Work Practice. New York, London: Longman
- Milošević Arnold, Vida., Postrak, Milko., 2003. Uvod v socialno delo. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Šugman Bohinc, Lea 2007. Komuniciranje in hermenevtična metoda pogovora v procesu raziskovanja življenjskega sveta uporabnika. V: Šugman Bohinc, Lea, Rapoša Tajnšek, Pavla, Škerjanc, Jelka: Življenjski svet uporabnika: raziskovanje, ocenjevanje in načrtovanje uporabe virov za doseganje želenih razpletov. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani

- Šugman Bohinc, Lea. 2007. Dejavniki uspešnega razgovora v procesu raziskovanja življenjskega sveta uporabnika. V: Šugman Bohinc, Lea, Rapoša Tajnšek, Pavla, Škerjanc, Jelka: Življenjski svet uporabnika: raziskovanje, ocenjevanje in načrtovanje uporabe virov za doseganje zelenih razpletov. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani
- Verčič, Dejan., Zavrl, Franci., Rijavec, Petja. 2002. Odnosi z mediji. Ljubljana: GV
- Vries, Sjef., de, Bouwkamp, Roel. 1995. Psihosocialna družinska terapija. Logatec: Firis.
- Zaviršek, Darja., Zorn, Jelka., Videmšek, Petra. 2002. Inovativne metode v socialnem delu, Opolnomočenje ljudi, ki potrebujejo podporo za samostojno življenje. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Žnidarec Demšar, Simona. 2004. Uvod v razumevanje skupnostnega socialnega dela, Delno študijsko gradivo za predmet Skupnostno socialno delo. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

### **Internetni viri**

- Brezigar, Sara. 2008. Spletni priročnik: Zakaj je upravljanje s človeškimi viri ključ do uspešnega podjetja? Ljubljana: Alea portal  
<http://www.mojdenar.com/alea/dokumenti/dokument.asp?id=38>
- Center za raziskovanje javnega mnenja in množičnih komunikacij, Fakultete za družbene vede, Univerze v Ljubljani. 2008. Raziskava slovensko javno mnenje. (Maj 2007) iz  
<http://www.cjm.si/SJM>
- Društvo novinarjev Slovenije, 2002. Kodeks novinarjev Slovenije. (Februar, 2007) iz  
<http://www.novinar.com/dokumenti/kodeks.php>
- Krapež, Brane. 2007. Asertivnost sinteza odločnosti in empatije. Soutripanje. (september, 2007) iz <http://www.cdk.si/soutripanje/st47/asertivnost.htm>
- Radio televizija Slovenija, 2007. Oddaja tednik. Arhiv oddaj. (januar 2007)  
[http://www.rtvlo.si/modload.php?&c\\_mod=rtvododaje&op=web&func=read&c\\_id=24476](http://www.rtvlo.si/modload.php?&c_mod=rtvododaje&op=web&func=read&c_id=24476)
- Republika Slovenija Državni zbor, 1991. Ustava RS. ČLOVEKOVE PRAVICE IN TEMELJNE SVOBOŠČINE. <http://www.dz-rs.si/?id=150&docid=28&showdoc=1>
- Skupni ocenjevalni okviri CAF. 2006. Ljubljana: Ministrstvo za javno upravo RS.  
[http://www.mju.gov.si/si/delovna\\_podrocja/kakovost\\_v\\_javni\\_upravi/skupni\\_ocenjevalni\\_ok\\_vir\\_caf/](http://www.mju.gov.si/si/delovna_podrocja/kakovost_v_javni_upravi/skupni_ocenjevalni_ok_vir_caf/)
- Uradni list RS, 2006. Zakon o dostopu do informacij javnega značaja.  
<http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=2006110&stevilka=4666>

Uradni list RS, 2006. Zakon o medijih.

<http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200651&stevilka=2180>

Uradni list RS, 2006. Zakon o medijih.

<http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=2006110&stevilka=4666>

Volčič, Sara. 2007. 24 ur.com. Ljubljana: Pro plus d.o.o.

<http://24ur.com/novice/slovenija/druzina-spala-v-avtu.html>