

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Ana Rabzelj

Vloga prostovoljcev v procesu podpore in pomoči
v kriznem centru za otroke in mladostnike

Magistrsko delo

Ljubljana, 2025

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Ana Rabzelj

Vloga prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v kriznem centru za otroke in mladostnike

Magistrsko delo

Mentorica: izr. prof. dr. Lea Šugman Bohinc

Ljubljana, 2025

Zahvala

Spoštovana mentorica,izr. prof. dr. Lea Šugman Bohinc, iskreno se vam zahvaljujem za vse koristne usmeritve in strokovno pomoč ter za vaš podporen in spodbuden odnos, ki mi je predstavljal pomemben dejavnik motivacije na poti do zaključka magistrskega študija.

Zahvaljujem se vsem sodelujočim prostovoljcem, strokovnim delavkam ter otrokom in mladostnikom. Vaša pripravljenost deliti svoje izkušnje in mnenja je bila bistvenega pomena za izvedbo raziskave. Posebej se zahvaljujem vodji KCM Krško in vodji programa prostovoljstva KCM Krško za vajino pomoč v procesu priprave in izvedbe intervjujev.

Neizmerna hvala moji družini in vsem dobrim vilam, ki me osrečujejo in mi dovolijo, da jaz osrečujem vas. V življenju vsi kdaj potrebujemo svetilnik – z vašo prisotnostjo vedno najdem svetlobo, ki me vodi naprej.

Magistrsko delo posvečam tebi – dragi prostovoljec, draga prostovoljka.

Zaradi tvojega srca se danes nekdo nekje počuti sprejetega.

PODATKI O MAGISTRSKEM DELU:

Ime in priimek: Ana Rabzelj

Naslov dela: Vloga prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v kriznem centru za otroke in mladostnike

Mentorica: izr. prof. dr. Lea Šugman Bohinc

Kraj: Ljubljana

Leto: 2025

Št. strani: 206

Št. virov: 226

Št. prilog: 12

Št. slik: 11

Št. preglednic: 2

Ključne besede: socialno delo z otroki in mladostniki, besedni pogovor, dialoške alternative, prostovoljstvo, Krizni center za otroke in mladostnike Krško.

Povzetek: V magistrskem delu raziskujem vlogo prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v kriznem centru za otroke in mladostnike (KCM). V teoretičnem delu predstavim sodobno paradigmo socialnega dela z otroki in mladostniki, natančneje, primere dialoških alternativ ustaljeni pogovorni praksi pri delu z otroki ter koncepte socialnega dela z mladostniki. V nadaljevanju se osredotočim na proces podpore in pomoči v KCM, zatem pa se usmerim k prostovoljstvu in predstavim tudi program prostovoljstva v KCM Krško. Opravljena raziskava je kombinirana, a pretežno kvalitativna, z izjemo kvantitativnega dela, ki obsega anketni vprašalnik. V sodelovanju s KCM Krško sem opravila skupno šestnajst individualnih polstrukturiranih intervjujev s strokovnimi delavkami, prostovoljci ter z otroki in mladostniki. Rezultati raziskave kažejo, da delovanje prostovoljcev v KCM pomembno prispeva k bolj kakovostnemu procesu podpore in pomoči. Ključne ugotovitve raziskave so naslednje: v primerjavi z znanjem prostovoljca imajo nekoliko večjo vrednost njegove osebn(ostn)e lastnosti; delovanje prostovoljcev v KCM predstavlja velik doprinos predvsem k sprostitvi otrok in mladostnikov ter njihovi razbremenitvi v procesu spoprijemanja z različnimi izzivi in stiskami; za kakovosten proces podpore in pomoči je pomembna osebna rast prostovoljca. Raziskava pokaže na potrebo po določenih spremembah, predvsem možnost vključevanja prostovoljcev v strokovna izobraževanja. Strokovne delavke se zavedajo finančnega vidika kot oteževalnega dejavnika izvedljivosti omenjene spremembe in predlagajo, naj Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti razišče možnosti dodelitve dodatnih finančnih sredstev CSD Posavje z namenom organiziranja aktivnosti in izobraževanj za prostovoljce, kot tudi za izvajanje aktivnosti, namenjenih promociji programa prostovoljstva v KCM Krško.

MASTER'S THESIS DATA:

Name and surname: Ana Rabzelj

Title: The Role of Volunteers in the Process of Support and Help in Crisis Centre for Children and Adolescents

Mentor: izr. prof. dr. Lea Šugman Bohinc

Location: Ljubljana

Year: 2025

No. pages: 206

No. references: 226

No. appendices: 12

No. images: 11

No. tables: 2

Key words: social work with children and adolescents, verbal conversation, dialogical alternatives, volunteering, Krško Crisis Centre for Children and Adolescents.

Abstract: In my master's thesis, I examine the role of volunteers in the process of support and assistance in a crisis centre for children and adolescents (KCM). In the theoretical part, I present the contemporary paradigm of social work with children and adolescents, more specifically, examples of dialogic alternatives to conventional conversational practices when working with children as well as key concepts of social work with adolescents. I then focus on the process of support and assistance in KCM before turning to volunteering and presenting the volunteer programme in KCM Krško. The research conducted is a mixed-methods study in which qualitative approaches predominate, complemented by a quantitative component in the form of a questionnaire. In cooperation with KCM Krško, I conducted a total of sixteen semi-structured individual interviews with professional staff, volunteers, children and young people. The results of the survey indicate that the involvement of volunteers in KCM contributes significantly to improving the quality of the support and assistance process. The key findings of the survey are: Compared to the volunteers' knowledge, their personal qualities have a slightly higher value; the involvement of volunteers in KCM is an important contribution, especially to the relaxation of children and young people and to their relief in coping with various challenges and difficulties; the personal development of volunteers is important for a high-quality support and assistance process. The study points to the need for certain changes, in particular the possibility of involving volunteers. Professionals are aware of the financial aspect that complicates the feasibility of this change and suggest that the Ministry of Labour, Family, Social Affairs and Equal Opportunities should consider the possibility of allocating additional financial resources to CSD Posavje to organise activities and training for volunteers and to implement activities to promote the volunteer programme in KCM Krško.

KAZALO VSEBINE

UVOD.....	1
1. TEORETIČNI UVOD	3
1.1. Socialno delo z otroki in mladostniki	3
1.1.1. Primeri dialoških alternativ ustaljeni pogovorni praksi pri delu z otroki	10
1.1.2. Koncepti socialnega dela z mladostniki	13
1.2. Proces podpore in pomoči v kriznem centru za otroke in mladostnike.....	18
1.3. Prostovoljstvo	28
1.3.1. Razvoj organiziranega prostovoljstva	30
1.3.2. Oblike, vrste in področja prostovoljskega dela	31
1.3.3. Socialno-demografske značilnosti prostovoljcev	34
1.3.4. Statistični podatki o prostovoljstvu	34
1.3.5. Prednosti prostovoljskega dela za uporabnike in organizacije.....	35
1.3.6. Doprinosi prostovoljskega dela prostovoljcem	35
1.3.7. Mentorstvo.....	39
1.3.8. Motivacija za opravljanje prostovoljskega dela	40
1.3.9. Usposabljanje prostovoljcev	41
1.3.10. Pravice in obveznosti prostovoljcev	42
1.3.11. Ključni dokumenti na področju organiziranega prostovoljstva v Sloveniji ..	42
1.3.12. Ključni akterji na področju organiziranega prostovoljstva v Sloveniji	43
1.4. Prostovoljstvo v KCM Krško	44
2. FORMULACIJA PROBLEMA.....	49
2.1. Raziskovalna vprašanja	50
3. METODOLOGIJA	51
3.1. Vrsta raziskave	51
3.2. Teme	51
3.3. Merski instrument.....	52
3.4. Populacija in vzorec.....	52
3.5. Metoda zbiranja podatkov	53
3.6. Obdelava in analiza gradiva	54
4. REZULTATI IN INTERPRETACIJA	55
4.1. Rezultati vprašalnika za prostovoljce	55
4.2. Naloge prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM	56
4.3. Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM	62

4.4. Učinki prostovoljskega dela na osebno življenje prostovoljca	86
4.5. Psihosocialna podpora za prostovoljce	89
4.6. Potrebne spremembe na področju prostovoljskega dela v KCM	93
5. RAZPRAVA	100
5.1. Kritično ovrednotenje uporabljene metodologije	112
6. SKLEPI	115
7. PREDLOGI	117
7. VIRI IN LITERATURA	119
8. PRILOGE	140
9.1. Priloge teoretičnemu uvodu magistrskega dela	140
9.1.1. Primeri dialoških alternativ ustaljeni pogovorni praksi pri delu z otroki	140
9.1.2. Zgodovinski razvoj organiziranega prostovoljstva	143
9.1.3. Socialno-demografske značilnosti prostovoljcev	146
9.1.4. Statistični podatki o prostovoljstvu	147
9.1.5. Pravice in obveznosti prostovoljcev	148
9.1.6. Ključni dokumenti na področju organiziranega prostovoljstva v Sloveniji	149
9.1.7. Ključni akterji na področju organiziranega prostovoljstva v Sloveniji	151
9.2. Delno strukturirani vprašalniki	152
9.3. Spletni vprašalnik za prostovoljce	153
9.4. Zapis intervjujev z določenimi kodami kodiranja	155
9.5. Odprto kodiranje	168
9.6. Osno kodiranje	194

KAZALO SLIK

Slika 1: Pojmi konstrukta »otrokova oprema« (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019)	3
Slika 2: Prispevek uporabe strokovnega znanja v socialnem delu z otrokom (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019).....	9
Slika 3: Osnovne informacije o KCM Krško (KCM Krško, 2023).....	21
Slika 4: Informacije o prostovoljstvu v KCM Krško za leto 2023 (S. K., KCM Krško, osebna komunikacija, 14. 10. 2024)	44
Slika 5: Odnosno kodiranje nalog prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.....	61
Slika 6: Odnosno kodiranje osebnostnih lastnosti prostovoljcev	67
Slika 7: Odnosno kodiranje znanj prostovoljcev	69
Slika 8: Odnosno kodiranje zaznanega vpliva delovanja prostovoljcev na otroke in mladostnike.....	74
Slika 9: Odnosno kodiranje sposobnosti in veščin prostovoljcev	82
Slika 10: Odnosno kodiranje pridobljene podpore s strani KCM	92
Slika 11: Odnosno kodiranje potrebnih sprememb na področju prostovoljskega dela v KCM	96

KAZALO PREGLEDNIC

Preglednica 1: Primeri alternativ izgovorjenim besedam pri delu z otroki	12
Preglednica 2: Prikaz bistvenih značilnosti formalnega in neformalnega prostovoljstva	31

UVOD

V magistrskem delu želim raziskovati vlogo prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v kriznem centru za otroke in mladostnike¹. Že od otroštva sodelujem pri različnih prostovoljskih dejavnostih na področju dela z otroki in mladostniki, pred nekaj leti sem postala prostovoljka tudi v KCM Krško. Vsak obisk, ki ga preživim v KCM, je edinstven. Otroci in mladostniki – različnih starosti, z različnimi vrednotami, navadami, vrlinami, viri moči, izkušnjami in izzivi. Vsak s svojo zgodbo, odmaknjen od običajnega vsakdana, nastanjen med zanj popolnimi tujci. Prostovoljsko delo me vedno znova izpopolnjuje, tako osebno kot tudi strokovno, ter nagraduje z novimi izkušnjami. Slednje sovпада z rezultati opravljenih raziskav na področju prostovoljskega dela, ki kažejo, da prostovoljsko udejstvovanje prostovoljcem prinaša predvsem praktične izkušnje, strokovna znanja in zadovoljstvo ob pomaganju drugim, krepi socialne in komunikacijske spretnosti, sposobnost razumevanja potreb in želja drugih, vztrajnost, potrpežljivost, iznajdljivost in fleksibilnost posameznika ter spoštovanje raznolikosti med ljudmi, prav tako pa pozitivno prispeva k samozavesti, samozaupanju, občutku lastne koristnosti in osebni rasti (Samaluk, 2002; Knez, 2004; Gril idr., 2006, kot navedeno v Gril, 2007). V magistrskem delu me zanima, ali velja tudi obratno, torej ali in kako delovanje prostovoljcev pomembno prispeva k bolj kakovostnemu procesu podpore in pomoči v KCM.

Gril (2007) na podlagi opravljene raziskave o prostovoljskem delu med mladimi v Sloveniji poroča, da prostovoljci krepijo pozitivno klimo v organizacijah in so vodstvom v ponos, njihova pomoč pa je nujno potrebna za izvedbo zastavljenih projektov in za širitev obsega dejavnosti. V Socialno varstvenem zavodu Hrastovec (Flaker, 1987, kot navedeno v Gril, 2007) so po metodi akcijskega raziskovanja že pred leti ugotovili, da so učinki prostovoljskega dela za uporabnike v veliki meri pozitivni, saj to pripomore k popestritvi sicer monotonega in rutinskega življenja v zavodu, uporabnikom daje priložnost za izoblikovanje boljše podobe o sebi ter pozitivno prispeva k njihovi socialni vključenosti. Druženje s prostovoljcem lahko posamezniku predstavlja pomembno izkušnjo empatičnega in razumevajočega odnosa, v katerem je slišan in spoštovan (Jopling in Howells, 2018; Fisher, Lawthom, Mitchell-Smith, o'Neill in McLaughlin, 2019; Grace

¹ V nadaljevanju uporabljam kratico KCM, ki jo postavljam tudi v množino.

idr., 2019; Grimstone, 2019, kot navedeno v Brady in Graham, 2021). Poročilo o delu KCM Krško za leto 2023 navaja, da prostovoljci s svojim vključevanjem v proces podpore in pomoči v KCM bistveno pripomorejo k zagotavljanju bolj varnega in sproščenega prostora za otroke in mladostnike, zaradi česar predstavljajo pomembno dodano vrednost delu strokovnih delavk in strokovnemu delavcu (KCM, 2024).

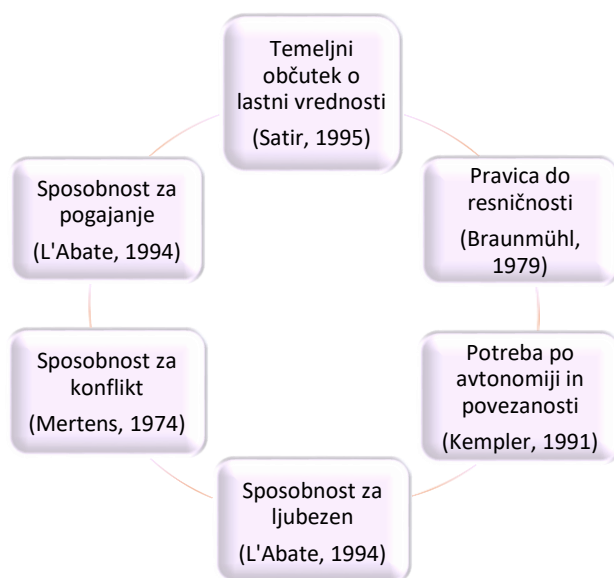
Osnovna teza magistrskega dela je, da delovanje prostovoljcev v KCM pomembno prispeva k bolj kakovostnemu procesu podpore in pomoči. Skozi raziskavo se osredotočim na vsebino naslednjih raziskovalnih vprašanj: katere naloge v procesu podpore in pomoči v KCM opravljajo prostovoljci ter s katerimi informacijami o otroku ali mladostniku razpolagajo pred prvim srečanjem z njim; kakšen je prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM, kako in v kolikšni meri delovanje prostovoljcev vpliva na otroke in mladostnike, ki so nameščeni v KCM, ter katere kompetence prostovoljcev najbolj pozitivno vplivajo na otroke in mladostnike ter na njihovo spoprijemanje z izzivi, zaradi katerih so v KCM; kakšne učinke ima prostovoljsko delo v KCM na osebno življenje prostovoljca; kakšne psihosocialne podpore so prostovoljci deležni v KCM in kakšno podporo, če sploh, bi še dodatno potrebovali; katere, če sploh, so potrebne spremembe na področju prostovoljskega dela v KCM.

Na začetku magistrskega dela postavim teoretska izhodišča sodobne paradigme socialnega dela z otroki in mladostniki. Nadalje se osredotočim na proces podpore in pomoči v KCM, zatem pa se usmerim na področje prostovoljstva, pri čemer predstavim tudi program prostovoljstva v KCM Krško. V poglavju o metodologiji opišem proces izvedbe raziskave, v nadaljevanju pa predstavim njene rezultate, ki jih primerjam z različnimi drugimi teorijami in predhodno izvedenimi raziskavami. V sklepnem delu predstavim ključne ugotovitve opravljene raziskave in navedem nekaj predlogov za področje prostovoljskega dela v KCM.

1. TEORETIČNI UVOD

1.1. Socialno delo z otroki in mladostniki

Vsak človek ima pravico, da se počuti spoštovanega. Odrasli smo tisti, ki s svojim ravnanjem ključno prispevamo k razvoju občutka spoštovanosti pri otrocih. Otroku moramo najprej zagotoviti doživljanje in občutenje varnosti, ki sta med najpomembnejšimi dejavniki posameznikovega fizičnega in psihičnega razvoja, napredka ter počutja v družbi, v kateri živi, se udeleži in ustvarja (*Resolucija o nacionalnem programu preprečevanja in zatiranja kriminalitete za obdobje 2012–2016*, 2012), zatem pa podpreti njegovo osebno rast in učenje. Spoštovanje otroštva pomeni otroku omogočiti dovoljšno mero svobode, da lahko tudi sam razpolaga s svojim časom in ustvarja interakcije s svetom na lasten način (Loreman, 2009). Pri tem je potrebno upoštevati in otrokom zagotoviti temeljne življenjske potrebe na podlagi *Deklaracije o otrokovih pravicah* (1959) in *Konvencije o otrokovih pravicah* (1989), spoštovati otrokovo edinstvenost in različnost, njegove spretnosti, sposobnosti, odnose z drugimi, njegov doprinos družini in družbi, njegov čas – zlasti sedanjost – ter uživanje otroštva (Loreman, 2009). Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2019) sta za namen varovanja ugodnih pogojev za življenje otroka predstavili znanje, poimenovano »otrokova oprema«. V konstrukt sta združili naslednje pojme:



Slika 1: Pojmi konstrukta »otrokova oprema« (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019)

Temeljni občutek o lastni vrednosti (Satir, 1995) se nanaša na občutek otroka, da je v redu. Za otrokov razvoj je pomembno, da odrasli skupaj z njim soustvarijo pogoje, ki mu omogočijo doživeti dobre izkušnje o sebi (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019). Da se bo otrok visoko vrednotil, mora imeti možnost naučiti se razumeti in obvladati svojo resničnost ter jo znati ubesediti. S tem se uresničuje tudi njegova *pravica do resničnosti* (Braunmühl, 1979), osnovna psihološka pravica človeka, da je viden, slišan in lahko doživlja vsa svoja čustva (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019).

Družina je prva socialna mreža, ki naj bi otroku zagotovila priložnosti za učenje pomembnih sposobnosti, ki prispevajo k njegovemu zdravemu razvoju in nadaljnjemu življenju. Ena slednjih je *sposobnost za ljubezen* (L'Abate, 1994). Otrokovo učenje sposobnosti za ljubezen v družini poteka na podlagi enega od naslednjih možnih položajev samovrednotenja:

- Otrok sebe in starša dojema kot pomembna akterja v njunem odnosu in se zaveda, da oba potrebujeta zmago.
- Otrok sebe dojema pomembnejšega od starša.
- Otrok starša dojema kot pomembnega, sam se počuti nepomembnega.
- Otrok oba, sebe in starša, dojema kot nepomembna.

Skozi različna obdobja družinskega življenjskega poteka se, v večji ali manjši meri, pojavljajo vsi položaji. Ustrezne pogoje za razvoj občutka lastne vrednosti in samospoštovanja imajo otroci v družinah, kjer prevladuje prvi položaj, torej otroci, katerih starši so se tudi sami imeli priložnost naučiti, da so vsi člani družine pomembni in enakovredni. Sposobnost za ljubezen ni samoumevna – ne zadošča, da ima človek rad. Vsak otrok se mora naučiti ljubezni, kako z njo ravnati, kako jo deliti z drugimi in jo prepoznati kasneje v intimni izkušnji, kako skozi življenje pomagati soljudem ter vstopati v odnose na spoštljiv in empatičen način (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019).

Ustvarjanje spodbudnih pogojev za otrokov razvoj vključuje tudi zadovoljitev *potrebe po avtonomiji in povezanosti* (Kempler, 1991). Pomembno je, da so odnosi znotraj družine oblikovani na način, ki posamezniku omogoča, da sta spoštovani njegova edinstvenost in

neodvisnost, hkrati pa se čuti povezanega z ostalimi člani, občuti ljubezen in bližino drugega. Vsi ljudje potrebujemo znanje in občutek, da zmoremo in smemo skrbeti zase, ter znanje in občutek, da zmoremo in smemo skrbeti za druge. Možnost za razvoj visoke stopnje avtonomije in povezanosti ima posameznik v družini, kjer je ustvarjen prostor za pogajanje.

Sposobnost za pogajanje (L'Abate, 1994) omogoči pogovor, v katerem se zgodijo skupno raziskovanje, soodločanje in soustvarjanje. Vsak posameznik ima možnost izraziti svojo edinstvenost in želje, k temu pa spodbudi tudi druge. Člani družine se lahko pogajajo npr. o delitvi moči, delitvi dela, o možnih dobrih rešitvah, vendar nikoli o čustvih.

Družinsko skupino sooblikujejo različne identitete, spoli, osebn(ostn)e lastnosti, interesi. Zaradi nasprotij, ki nastajajo kot posledica razlik med posamezniki, se znotraj vsake družinske dinamike pojavljajo konflikti. Za kvalitetno sobivanje vseh članov in življenje vsakega izmed njih je pomembno, kako se bo družina spoprijela s konflikti, z nesoglasji, kako bo z njimi ravnala. Pri tem je bistvenega pomena posameznikova naučena *sposobnost za konflikt* (Mertens, 1976), njegova pridobljena zmožnost, da ne več uspešne vzorce komunikacije in interakcije prepozna kot konflikt ter se z njim sooči – ali ga začne reševati, spreminjati ali razvije načine, kako z njim živeti (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019).

Paradigmatske spremembe v razumevanju procesa pomoči so skupaj z družbenimi spremembami konec 20. in v začetku 21. stoletja pomembno vplivale na razvoj sodobne doktrine socialnega dela v Sloveniji (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019). Le-ta temelji na postmodernih, socialnokonstrukcionističnih konceptih (prav tam), teoretskih izhodiščih narativnih pristopov ter k rešitvi usmerjene terapije (Mešl in Kodele, 2016). Socialno delo je dejavna znanost, ki nujno potrebuje teorijo ravnanja, zato imamo danes v Sloveniji razvito znanje za ravnanje (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019). Dragoceno je predvsem zato, ker je uporabno v praksi, saj je bilo oblikovano v sodelovanju s predavateljicami² na Fakulteti za

² Uporabljen izraz se v celotnem magistrskem delu nanaša tako na slovnični ženski kot na katerikoli drug spol; enako velja za vse ostale uporabljene izraze, ki so formulirani samo v enem slovničnem spolu, v kolikor specifično ni zapisano drugače.

socialno delo, socialnimi delavkami, ki delujejo v praksi, ter z ljudmi, ki pri spoprijemanju z življenjskimi izzivi potrebujejo podporo socialnega dela (Mešl in Kodele, 2016).

Sodobno socialno delo poudarja proces soustvarjanja zelenih izidov v delovnem odnosu (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019) ter tako socialno delavko in sogovornike³ postavi v vlogo sodelavcev (Mešl, 2013). *Etika udeležенosti* (Hoffman, 1994) in *perspektiva moči* (Saleebey, 1997), dva izmed elementov delovnega odnosa, dobro poudarita bistvo paradigmatskih sprememb, ki so jih uveljavila doktrinarna načela sodobnega socialnega dela. Z *delovnim odnosom* se proces pomoči preoblikuje v *soustvarjanje rešitev* (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019). V sodobnem socialnem delu proces podpore in pomoči poteka v obliki *izvirnega delovnega projekta pomoči*⁴, ki ga socialna delavka skupaj s sogovorniki soustvari v delovnem odnosu in predstavlja glavno vodilo in oporo na poti uresničevanja zelenih izidov ter omogoča, da se soustvarjeni cilji udejanjijo v obliki konkretnih dejanj (Čačinovič Vogrinčič in drugi, 2005).

Socialna delavka se ljudem pridruži na način, da jih povabi v skupno raziskovanje njihovih življenjskih svetov, predvsem njihovih virov moči (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019). Pri tem si mora prizadevati za uporabo ustreznih besed v skladu z jezikom socialnega dela, ki človeka ne razvrednotijo, temveč ga dodatno podprejo in opolnomočijo (Mešl in Kodele, 2016).

Postmoderno pojmovanje znanosti socialnega dela je omogočilo premik od razmišljanja o primanjkljajih in ovirah k osredotočenosti na perspektivo moči (Saleebey, 1997), na kompetence, vire moči, na to, kaj človek zmore in kaj je mogoče storiti v smeri zelenega izida (Čačinovič Vogrinčič, 2005). Pomemben je tudi premik od ponujanja nasvetov in predlogov k postavljanju odprtih vprašanj, ki sogovornika spodbudijo k razmišljanju. Gre za »moč raziskovanja«, enega izmed prispevkov postmodernih in poststrukturalističnih pristopov k socialnemu delu. Namesto korektivnih vprašanj⁵ sodobno socialno delo stremi k postavljanju vprašanj, ki spodbujajo in odpirajo prostor, da se lahko ljudje povežejo s svojo iznajdljivostjo in

³ V skladu s sodobno doktrino socialnega dela uporabljen izraz nadomesti besedno zvezo »uporabniki v socialnem delu«, zato ga uporabljam v celotnem magistrskem delu.

⁴ V nadaljevanju IDPP.

⁵ Predlogi in navodila, preoblikovani v vprašanje, ki imajo namen, da bi se oseba počutila, obnašala in mislila na bolj »pravilen« način.

uresničijo spremembe na bolj samostojen način⁶ (Madsen, 2014). Socialna delavka do sogovornikov zavzame držo spoštovanja in nepresojanja ter z njimi spregovori tudi o temah, glede katerih imajo različne poglede in drugačna pričakovanja (Mešl in Kodele, 2016). S tem ko socialna delavka človeka spoštuje, mu pomaga, da sprejme samega sebe, vključno s svojo rastjo in razvojem, ter pridobiva nove sposobnosti za delovanje v realnosti vsakdanjega življenja (Kristančič, 1995).

Socialno delo ni reducirano zgolj na zagotavljanje socialne pomoči in pravic na podlagi pooblastil. V delovnem odnosu se z družino sodeluje tudi *na drugi ravni* – gre za proces podpore in pomoči pri raziskovanju notranjosti družinskega sistema in soustvarjanju sprememb v odnosih, ki jih družina nujno potrebuje, da bi lahko rešila izzive in dosegla želene izide (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019). V procesu soustvarjanja družinski člani raziskujejo, prepoznavajo in ubesedijo psihodinamične procese v družini, poimenujejo družinsko resničnost, npr. kakšna je delitev vlog znotraj družine, kakšna so pravila, kakšna je hierarhija moči, kakšni so načini komunikacije med družinskimi člani in kako se soočajo z reševanjem problemov (Čačinovič Vogrinčič, 1998). Potem ko družina ob podpori socialne delavke razvidi svojo resničnost, se pojavi vprašanje, kako bo z njo ravnala – ali in koliko bo zmogla ozavestiti resničnost, ki jo je ubesedila (Skynner, 1982). Stopnja ozaveščenosti, ki jo zmore družina, vpliva na to, kako se bo spoprijela s številnimi preizkušnjami in uresničila želene rešitve (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019).

Vsak posamezen proces podpore in pomoči v socialnem delu je edinstven, saj se oblikuje in udejanja znotraj IDPP (Čačinovič Vogrinčič, 2005), ki je vsakokrat na novo soustvarjen z vsakim človekom (oz. z družino) posebej ter izključno zanj (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019). Socialna delavka nima predhodno določenih odgovorov in rešitev, saj se ti vedno znova ustvarijo tukaj in zdaj, s sodelovanjem v sedanjosti. Z varovanjem sedanjosti sogovornikom omogoči, da doživijo novo izkušnjo medsebojnega odnosa in znotraj konkretnega srečanja tvegajo osebno komunikacijo (Nichols, 2010). Ta je namreč ključnega pomena za učinkovit sodelovalen način reševanja izzivov znotraj družine, saj omogoča pogovarjanje, dogovarjanje in pogajanje o

⁶ Npr. vprašanja izjeme, čudeža, lestvice in vprašanja, postavljena na eksternalizirajoč način.

družinski odnosni strukturi, komunikacijskih procesih (metakomunikaciji), vlogah ter družinskih pravilih. Nekatere ureditve, ki veljajo znotraj posamezne družine, se družinskim članom pogosto zdijo samoumevne, o njih se ne pogovarjajo oz. dogovarjajo. Zaradi tega je pomembno, da si socialna delavka v procesih podpore in pomoči s svojim ravnanjem prizadeva krepiti in spodbujati odkrito ter čustveno osebno komunikacijo med sogovorniki (Constable in Lee, 2015). Pri tem ji je lahko v podporo eden izmed delovnih konceptov družinske terapije, in sicer *koncept osredotočenosti na proces*, torej na to, kako ljudje govorijo in kakšni so komunikacijski procesi v posamezni družini. S tem v mislih si prizadeva prispevati ne le k reševanju konkretnega problema, zaradi katerega se je družina obrnila na socialno delo, ampak tudi k reorganiziranju vzorcev reševanja problemov, s katerimi se bodo sogovorniki spoprijemali v prihodnosti (Nichols, 2010). Socialna delavka mora biti v delovnem odnosu posebej pozorna ravno na tisto verbalno in neverbalno komunikacijo ter tiste interakcije, ki se med sogovorniki dogajajo ravno takrat, v tistem pogovoru, v sedanjosti, ter se na njih odzvati. S tovrstnim delovanjem omogoči, da sogovorniki med raziskovanjem preteklosti in načrtovanjem prihodnosti »izkusijo« tudi dragoceno sedanjost (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019)⁷.

Edinstven doprinos vsakega posameznika k procesu soustvarjanja je v okviru sodobne doktrine socialnega dela samoumevno ravnanje, za katerega si prizadeva socialna delavka (Karsz, 2004). Kadar v delovnem odnosu sodeluje več oseb, npr. člani družine, je ključnega pomena zagotavljanje in vzdrževanje pogovora, ki omogoča pogajanje in aktiven prispevek vseh udeležениh, tako socialne delavke kot sogovornikov (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019). Ustvarjen dialoški prostor, v katerem imajo vsi priložnost prispevati k instrumentalni definiciji problema in soustvarjanju dobrega izida, je še posebej pomemben, kadar v pogovoru sodeluje otrok. Ravno glas otroka je tisti, ki se med glasovi odraslih velikokrat izgubi (Gehart, 2007). Za otrokov razvoj je nujno, da lahko kot *strokovnjak na podlagi osebnih izkušenj* prispeva k

⁷ Delo v sedanjosti se je kot eden izmed osrednjih dejavnikov, ki prispevajo k večji učinkovitosti procesa soustvarjanja, izkazalo tudi v projektu *Pomoč družinam v skupnosti: soustvarjanje zelenih sprememb za zmanjševanje socialne izključenosti in krepitev zdravja*, v okviru katerega so študentke Fakultete za socialno delo sodelovale z družinami s številnimi izzivi. Družinam so se pridružile v sedanjosti – v njihovi trenutni dinamiki, niso prehitevale njihovega ritma, stremele so k temu, da sogovornike resnično slišijo, zatem pa se usmerile na soustvarjanje konkretnih korakov za uresničevanje skupaj oblikovanih in dogovorjenih zelenih sprememb (Mešl in Kodele, 2016).

sprejemanju odločitev, ki posegajo na pomembna področja njegovega življenja, da je pri tem njegovo mnenje spoštovano in ga odrasli dojemajo resno (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019). Otrokova udeležенost v zadevah, ki se dotikajo njegovega življenja, se skupaj z zagotovljeno podporo in pomočjo, visoko postavljenimi pričakovanji in s soustvarjanjem razmer, da jih otrok lahko uresniči, uvršča v skupino varovalnih dejavnikov, ki vplivajo na razvoj odpornosti pri otroku (Benard, 1997). Pri odpornosti gre za človekovo sposobnost, da se upre in uspešno odzove na neugodne življenjske izzive (Walsh, 2003 v Mešl, 2013).

Predstavljeno strokovno znanje v socialnem delu prispeva k ustvarjanju prostora, v katerem lahko otrok razvije in se nauči naslednjih spretnosti, sposobnosti in kompetenc:



Slika 2: Prispevek uporabe strokovnega znanja v socialnem delu z otrokom (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019)

Tega se otrok uči v delovnem odnosu, ko mu socialna delavka, njegova *spoštljiva in odgovorna zaveznica*, skupaj z ostalimi odraslimi, ki se v procesu soustvarjanja učijo biti otrokovi spoštljivi in odgovorni zavezniki, predstavlja oporo pri razumevanju, izražanju in opredeljevanju njegovih

misli, veščin, ravnanja, empatije in skrbi. Vabilo in spodbuda otroku, da predstavi problem kot ga vidi sam ter razmišlja o svojem možnem prispevku k želenemu izidu, mu omogoči izkušnjo lastne moči in kompetentnosti (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019).

Odrasli pogosto želimo otroke zaščititi pred stresnimi situacijami, kot sta ločitev staršev in nasilje v družini, ter njihovimi posledicami. Včasih skušamo tovrstne težave reševati brez otrok, kar pa lahko pomeni, da jim odvzamemo možnost, da njihova čustva prejmejo pozornost in podporo, ki jo potrebujejo. Krizni dogodki otroka postavijo pred izzive, ki lahko negativno vplivajo na njegov čustveni, socialni in kognitivni razvoj, zato je ključno, da v stiski ne ostane osamljen in brez varnega prostora, v katerem bi lahko izrazil svoje misli (Špolad Grča, 2008). Socialna delavka mora v vsakokratnem pogovoru z družino varovati prostor za otrokov glas, vzpostavljati in vzdrževati pogoje, ki omogočajo, da ima tudi otrok, tako kot odrasli, priložnost izraziti svoja stališča, mnenje in lastne izkušnje (Gehart, 2007). Otroci običajno potrebujejo nekoliko več časa za izražanje svojih misli, zato so nemalokrat izpostavljeni sugestijam odraslih (Gehart, 2007). Otroci konstruirajo pomene in predstave o življenju na načine, ki so odraslim pogosto nerazumljivi (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019), prav tako težje ubesedijo, kaj se dogaja znotraj njih, zato le redko neposredno in jasno izrazijo svoje čustvene izzive (Špolad Grča, 2008). Pri strokovnem delu z otrokom si je zato potrebno vzeti čas, da lahko razumemo, kako on združuje sprva nepovezane dele v zanj smiselno celoto (Gehart, 2007).

1.1.1. Primeri dialoških alternativ ustaljeni pogovorni praksi pri delu z otroki

V delovnem odnosu, v katerem sodeluje otrok, je pomemben spoštljiv in potrpežljiv odnos socialne delavke, ki mora biti radovedna za otrokove razlage in resnice, ki jih sprejme kot dopolnilo resnicam odraslih (Gehart, 2007). V pogovoru z otrokom je ključnega pomena, da socialna delavka zdrži *negotovost neznanega* – zavzame držo »nevednega« in dobre izide šele raziskuje in soustvarja skupaj z otrokom (Mešl, 2013). Pri tem ji lahko oporo predstavlja *medkulturna metafora*, na podlagi katere o sebi in otroku (oz. družini) razmišlja kot o dveh različnih kulturah z drugačnimi prepričanji, navadami, pravili in prednostnimi načini interakcije. Otroka tako dojema kot edinstveno mikrokulturo, o kateri se želi čim več naučiti (Madsen, 2014). V dialogu z otrokom je pomembno biti pozoren ne zgolj na dobesedno vsebino govorenih besed, temveč tudi na neverbalne oblike komunikacije, kot so ton govora, obrazni

izraz in čustva (Gehart, 2007) ter ostali vedenjski, telesni in psihološki znaki, ki bi se lahko pojavili kot posledica doživljanja stiske (Špolad Grča, 2008).

Otroci za izražanje potrebujejo različne perspektive in možnosti. Ustvarjanje prijaznega okolja, v katerem se otrok dobro počuti, vključuje sposobnost in pripravljenost socialne delavke, da v pogovoru skupaj z otrokom stopi tudi onkraj besed. Kljub temu da nekateri otroci o družinskih ali drugih izzivih ne govorijo na verbalen način, še ne pomeni, da o tem ne razmišljajo. Morda potrebujejo le drugačen, zanje bolj praktičen, lažje uporaben medij za izražanje. Ne glede na to, da pogovor z otrokom morda ne vsebuje besed, gre še vedno za medsebojno, dvosmerno izmenjavo in sooblikovanje pomenov (Gehart, 2007).

Diane Gehart (2007) na podlagi dolgoletnih strokovnih izkušenj predstavlja nekaj možnih oblik sodelovanja z otroki in njihovimi družinami na bolj igriv, zanimiv in otroku prijazen način. Namen izvirnih načinov udejanjanja dialoga je spodbujanje in odkrivanje novih možnosti medsebojne komunikacije med člani družine, predvsem med odraslimi in otroki. Nekatere izmed možnih alternativ izgovorjenim besedam pri delu z otroki so predstavljene v preglednici 1, podrobneje pa opisane v prilogi 9.1.1. na strani 140.

Preglednica 1: Primeri alternativ izgovorjenim besedam pri delu z otroki

UPORABA DRUŽABNIH IGER	→ Socialni delavki v podporo predvsem v primeru, ko imajo družinski člani težavo pri naslavljanju stisk, ki jih doživljajo, ali pa nekateri izmed sogovornikov ne želijo oz. ne zmorejo prisluhniti perspektivam in stališčem ostalih članov. → Dobro orodje za združitev igre, kreativnosti in obenem tudi pogovora o izzivih, s katerimi se družina sooča. Obstajajo raznovrstne možnosti, kako pravila družabnih iger prilagoditi posamezni družini. → Dialog, ki poteka ob igranju družabne igre, lahko družini omogoči varen prostor, v katerem ima možnost na bolj igriv način raziskovati in preizkušati nove, še nepoznane načine komunikacije, povezovanja in odzivanja na stresne situacije.
GLEDALIŠKA ALI LUTKOVNA UPRIZORITEV	→ V kolikor imajo odrasli v družini težavo poslušati in slišati otrokovo zgodbo ali od njega pričakujejo, da bo pripovedoval na določen način, lahko otroka spodbudimo in ga povabimo, da svoje misli izrazi skozi gledališko ali lutkovno uprizoritev. → Učinkovito je, da se v igro vključijo tudi ostali člani družine in socialna delavka ter izmenično vstopajo v različne vloge. Vsak izmed sodelujočih ima tako priložnost doživeti situacijo v vseh vlogah in nanjo pogledati iz različnih perspektiv.
REFLEKTIRAJOČI TIM (Andersen, 1987)	→ Reflektirajoči tim (v nadaljevanju RT) sodi med dialoško-narativne pristope pri delu z ljudmi. → Vključitev RT lahko posamezniku pomaga, da razvije razumevanje svoje situacije z drugega zornega kota in o njej razmišlja bolj celovito. → Ko v socialnodelovnem pogovoru sodeluje otrok, je priporočljivo, da člani RT pri reflektiranju uporabljajo npr. ustvarjalni material, lutke oz. druge vrste igrač. Otrokom je namreč pogosto velik izziv slediti običajni obliki pogovora.
UMETNOSTNO IZRAŽANJE	→ Z umetnostnim izražanjem, kot so slikanje, kiparjenje in uporaba piši-briši table, lahko otroci v veliko primerih povedo več, kot bi to storili z besedami.

**NARATIVNI PRISTOP
EKSTERNALIZACIJA
(White, 2007)**

- Omogoči izkušnjo razmišljanja o problemu na drugačen način, in sicer da problem ni del posameznikove identitete.
- Lahko prispeva k spoznanju osebe, da je dejansko odnos med problemom in osebo tisto, kar je problem.
- V pogovor se lahko vključi, kadar je v središču delovnega odnosa problem, s katerim se oseba identificira, ga doživlja kot škodljiv del sebe (npr. anksioznost, tesnoba, depresija, strah, prekomerna zaskrbljenost).
- Proces eksternalizacije se lahko udejanji na različne načine. Kadar v delovnem odnosu sodeluje otrok, ga lahko socialna delavka povabi, da problem in želene izide raziskuje in se o njih izraža na način, da podoba in dejavnosti problema, morebitne dialoge z njim ter želene spremembe npr. nariše ali oblikuje s plastelinom.

Socialna delavka mora med pogovorom vseskozi preverjati, ali prav razume otrokove besede oz. si ustrezno interpretira njegova dejanja, kot tudi, ali otrok razume njene besede in besede ostalih odraslih. V delovnem odnosu je pogosto v vlogi »prevajalke« med jezikom otrok in jezikom odraslih, kar lahko pripomore k razvoju novih možnosti za družinske interakcije. Včasih lahko namreč razjasnitev razlik v razumevanju istega izraza prispeva k hitrejšemu razreševanju družinskih izzivov (Gehart, 2007).

Dialogi, ki temeljijo na alternativah verbalnemu izražanju, lahko spodbudijo odrasle, da vstopijo v svojo igrivo, otroško plat, kar pozitivno vpliva na večjo sproščenost otrok v stresnih situacijah. Pomembno je, da socialna delavka ohranja svojo radovednost in vztrajnost, da otroku omogoči najti in udejanjiti njegov edinstven način konstruiranja in izražanja pomenov. Zavedanje, da ima tišina neskončno možnosti, ji lahko pomaga, da se v trenutkih, v katerih se zdi, da je zmanjkalo besed, počuti udobno in ne izgubi upanja (Gehart, 2007).

1.1.2. Koncepti socialnega dela z mladostniki

Paradigmatski premik v stroki socialnega dela, od tako imenovanega tradicionalnega modela do sodobne paradigme socialnega dela, je postavil sogovornike v vlogo strokovnjakov na podlagi osebnih izkušenj. V delovnem odnosu so eksperti iz izkušenj tudi otroci in mladostniki (Čačinovič

Vogrinčič in drugi, 2005). Oni so tisti, ki predstavijo subjektivno izkušnjo dogajanja, socialna delavka pa si prizadeva za raziskovanje njihovih življenjskih svetov (Šugman Bohinc, Rapoša Tajnšek in Škerjanc, 2007). Življenjski svet otroka oz. mladostnika zajema vse oblike ravnanja, vedenja in komuniciranja, ki jih je posameznik do sedaj razvil na podlagi svoje percepcije resničnosti in interpretacije pomenov dogajanja (Poštrak, 2001)⁸. Namen socialne delavke v delovnem odnosu ni primerjati mladostnika z lastno idealizirano podobo mladega človeka in ga preoblikovati z mislijo na popolnost. Namesto tega si prizadeva spoznati, kakšen je mladostnik v resnici in kako ga lahko ona podpre, da mu bo tu in zdaj, v življenju, kakršno je, bolje (Poštrak, 2001). Pri tem potrebuje poglobljeno strokovno znanje in veliko mero strokovne radovednosti, ki jo usmerja v raziskovanje mladostnikovega celostnega konteksta vrednot in načel (Center za socialno delo Posavje, 2023).

Na področju vzgojnih stilov in strokovnega dela z otroki in mladostniki se skozi zgodovino raziskovanja pojavljajo trije osrednji miselni koncepti (Poštrak, 2015). Strokovnjaki so predstavili različna poimenovanja in delitve pristopov pri delu z otroki in mladostniki, kot so npr.: represiven, permisiven in vsedopuščajoči vzgojni stil (Bergant, 1971; 1986); avtorski, permisiven in demokratičen vzgojni stil (Dinkmayer in McKay, 1996); avtoritaren, permisiven in demokratičen pristop (Musek, kot navedeno v Resman, Bečaj, Bezić, Čačinovič Vogrinčič in Musek, 1999) ter represiven, avtoritaren, permisiven in interakcijski vzgojni stil (Peček Čuk in Lesar, 2009). Strokovnjaki s področja socialnega dela danes kot ustrezno metodo pri delu z mladostniki prepoznavajo *dogovorni pristop*. Koncept slednjega je nastajal vzporedno z razvojem sodobne doktrine socialnega dela, zato je opaziti, da so nekateri njegovi segmenti implicitno prisotni že v preteklih teorijah o načinih vzgoje in metodah dela z otroki in mladostniki.

V nadaljevanju povzemam glavne značilnosti dogovornega pristopa, kot jih navaja Poštrak (2015), in sicer v primerjavi z ostalima, ki ju avtor poimenuje ukazovalni in vsedopuščajoči

⁸ Življenjski svet mladostnikov opredeljuje predvsem pet pomembnih dejavnikov, in sicer družina, vrstniki, šola, osebne vrednote in spol (Ule, Rener, Mencin Čeplak in Tivadar, 2000; Šelih, 2000), ki na mladostnika vplivajo različno – ogrožajoče ali varovalno (Poštrak, 2015).

pristop. Vsak izmed njih je opredeljen in se od ostalih razlikuje glede na to, kako so v posameznem pristopu določeni naslednji vidiki odnosa med odraslo osebo in mladostnikom, in sicer: značilnosti komunikacije, vloge udeležениh v odnosu, vrsta avtoritete, vprašanje odgovornosti in oblika ukrepa (Poštrak, 2015).

Značilnosti komunikacije

Ukazovalni pristop sodi v tradicionalni model socialnega dela. Zanj je značilna enosmerna komunikacija z navodili in ukazi (Poštrak, 2015). V okviru vsedopuščajočega pristopa se osebe sicer pogovarjajo, a se pri tem ne dogovarjajo o skupnem ravnanju – z vidika socialnega dela bi lahko rekli, da udeleženci v delovnem odnosu ne vzpostavijo dogovora o sodelovanju (Kroflič, 1997). Komunikacija socialne delavke pri dogovornem pristopu pa temelji na razumevanju in sprejemanju, kar sogovorniku v delovnem odnosu omogoči prostor za osebni razvoj in spoprijemanje z življenjskimi izzivi na konstruktiven način (Gordon, 1983).

Vloge udeležениh v odnosu

Nadalje, opredelitev vloge odraslega v odnosu do otroka ali mladostnika lahko pojasnimo v kontekstu različnih »stanj jaza« Erica Berna (2007, 2011). Stanje jaza je mogoče opisati fenomenološko kot skladen sistem čustev osebe, operacionalno kot niz skladnih načinov vedenja, pragmatično pa kot sistem čustev, ki motivira niz vedenjskih obrazcev (Berne, 2011, str. 8; 2007, str. 29) – gre za normalne psihološke pojave. Vsak posameznik naj bi imel v vsakem trenutku v določeni socialni skupini na razpolago »stanje jaza« starša, odraslega in otroka (Berne, 2007). Pri delu z mladostniki je smiselno delovati izmenično v stanju vseh treh jazov, torej biti samostojen in odločen kot odrasel, odgovoren in spoštljiv kot starš ter spontan, izviren in ustvarjalen kot otrok. Na ta način lahko socialna delavka pomembno prispeva k vzpostavitvi delovnega odnosa z mladostnikom, v katerem se lahko zgodi in razvija resničen dialog (Poštrak, 2015).

Vrsta avtoritete

Pri ukazovalnem pristopu ima strokovnjak v odnosu z mladostnikom avtoritarno avtoriteto, ki je oprta na položaj in moč (Resman, Bečaj, Bezić, Čačinovič Vogrinčič in Musek, 1999). Za vsedopuščajoči pristop je značilna prikrita (načrtna permisivna vzgoja) ali odsotna avtoriteta (strokovnjak z mladostnikom ne zmore ali ne zna vzpostaviti ustreznega odnosa) (Kroflič 1997). Z upoštevanjem dogovornega pristopa pa socialna delavka zgradi in utemelji svojo avtoriteto na podlagi lastnih sposobnosti, kompetenc ter strokovnega znanja. Pravila in dogovore si prizadeva vzpostaviti brez uporabe moči. Pomembno je, da raziše in spoštuje življenjski svet mladostnika, vključno z dejavniki in potrebami, ki so značilne za to obdobje (Mrgole in Mrgole, 2013).

Vprašanje odgovornosti in oblika ukrepa

V kontekstu ukazovalnega pristopa se sprva zdi, da sta odgovorna tako strokovnjak kot mladostnik, vendar je odgovornost le na strani strokovnjaka. V kolikor mladostnikovo vedenje privede do nezaželenih posledic, mu strokovnjak pripisuje krivdo, pri tem pa ne upošteva dejstva, da pri raziskovanju in oblikovanju rešitev ni sodeloval z mladostnikom, cilje mu je celo vsilil. Tako mladostnik nima priložnosti, da bi se znašel v položaju, kjer bi lahko sprejemal odločitve in bil odgovoren za svoja dejanja (Poštrak, 2003) ter posledično imel možnost razviti in vzpostaviti samoomejitveno avtoriteto (Kroflič, 1997). Prav tako so vsiljeni in nedogovorjeni tudi ukrepi, ki so v obliki kazni in pohval (Poštrak, 2003). Nadalje, prikrita oz. odsotna avtoriteta, značilna za vsedopuščajoči pristop, dovede do nerazumljivih ali nedoločenih ukrepov.

Mladostnik tako ne more razviti sposobnosti lastne odgovornosti, saj s strani odrasle osebe ni deležen navodil in pojasnitev, kaj se bo zgodilo, v kolikor ne bo ravnal v skladu s pravili in dogovori (Kroflič, 1997). Nasprotno pa dogovorni pristop v delovnem odnosu socialni delavki in mladostniku omogoča, da se v sodelovanju dogovorita, kakšne bodo posledice, v kolikor mladostnik ne bo ravnal v skladu z dogovori. Pri tem je pomembno, da mladostnik razume, da so ukrepi namenjeni prevzemanju odgovornosti za lastno ravnanje. Bistveno je, da socialna delavka mladostniku dopusti doživeti posledice njegovih napak, saj mu tako pomaga pri razvoju sposobnosti prevzemanja odgovornosti za svoja dejanja ter pri razvoju samoomejitvene

avtoritete. Slednja zagotavlja, da se oseba samostojno in odgovorno odloča glede specifičnih dejavnosti ter upoštevanja dogovorov in pravil (Poštrak, 2015). Samoomejitvena avtoriteta pozitivno vpliva na obe skupini osnovnih razvojnih potreb človeka – potreb po občutku varnosti in sprejetosti ter potreb po stopnjujočem zmanjševanju avtoritarne navezanosti in razvijanju svobode (Kroflič, 1997).

Bistvo sprememb, ki so se na področju socialnega dela v Sloveniji implementirale na podlagi socialnokonstrukcionističnih pristopov ter teoretskih temeljev k rešitvi usmerjene terapije in narativnih pristopov, dobro ponazori znanost o kompleksnosti – *sinergetika*. Transdisciplinarna veda o spontanem oblikovanju novih vzorcev organiziranosti postavlja socialno delavko v vlogo soustvarjalke pogojev, v katerih se bo obstoječ vzorec delovanja, ki je prilagojen preteklim razmeram, destabiliziral in reorganiziral v želeni, bolj učinkovit vzorec delovanja. Ta proces zahteva skupno raziskovanje preteklih in ustvarjanje novih kontrolnih parametrov, ki otroka ali mladostnika spodbujajo pri udejanjanju spremembe. Pri tem ne gre za spreminjanje ljudi in njihovega vedenja, temveč za vprašanje, kako lahko socialna delavka v IDPP prispeva k soustvarjanju okolja, ki bo posameznega otroka ali mladostnika motiviralo, da bo začel spontano opuščati trenutni situaciji škodljiv, manj zadovoljiv način delovanja ter ga nadomestil z alternativnim, uspešnejšim, novim okoliščinam prilagojenim vzorcem delovanja, ki ga bo predvsem on sam prepoznal kot njemu koristen. Cilj sodelovalnih pogovorov v socialnem delu je ustvariti takšne razmere, priložnosti in možnosti, v katerih bo novo oblikovan vzorec postal otrokov oz. mladostnikov prevladujoči, lastni vzorec ravnanja (Šugman Bohinc, 2011).

Bistvenega pomena je delovanje iz perspektive moči (Saleebey, 1997), s katerim lahko socialna delavka vpliva na to, da mladostnik razvije samozaupanje in prepozna vrednost v lastnih potencialih, kar predstavlja bistven predpogoj za uspešno uresničitev spremembe (Center za socialno delo Posavje, 2023).

Pomembno oporo socialni delavki lahko v sodelovanju z otroki in mladostniki predstavlja *koncept odpora*, eden izmed delovnih konceptov družinske terapije. Ta pomaga razumeti, da je upiranje spremembam sogovornikov dejansko njihova modrost in razumno delovanje. Ljudje se namreč upiramo tistim spremembam, ki za nas predstavljajo določeno tveganje in katerih posledice so nam neznane (Nichols, 2010). Prav tako se čustveno navežemo na obstoječe vzorce

organiziranosti – bolj ko so ti stabilni, močnejša je navezanost (Schiepek, Ludwig-Becker, Helde, Jagfeld, Petzold in Kröger, 2005). Sogovorniki se morajo v delovnem odnosu najprej prepričati, da so posledice sprememb za njih varne. S konceptom odpora v mislih mora biti socialna delavka vztrajna in potrpežljiva, imeti upanje v otroka, mladostnika in celotno družino ter verjeti, da ima vsak posameznik v sebi potencial za udejanjanje sprememb, ki so potrebne na poti do njegovih želenih izidov (Nichols, 2010).

Na odraslih je odgovornost, da vzpostavijo in si prizadevajo vzdrževati odnos, ki omogoča, da se lahko skupaj z otroki in mladostniki naučijo, kako imeti dialog drug z drugim in v sodelovanju ustvarjati želene izide. Delovni odnos v socialnem delu predstavlja varen prostor za družinske člane, da raziskujejo, oblikujejo, preizkušajo, utrjujejo in tvegajo nove načine medsebojnega komuniciranja in skupnega premagovanja izzivov, ki so nujni za udejanjanje želenih sprememb na odnosni ravni družinskega sistema. Proces soustvarjanja v socialnem delu omogoči učenje in pomembne nove izkušnje medsebojnega spoštovanja ter ravnanja z življenjskimi izzivi (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019).

1.2. Proces podpore in pomoči v kriznem centru za otroke in mladostnike

Ideja o otroku in vzgoji se je razvijala vzporedno z razvojem družbene miselnosti. Pred 20. stoletjem otroštva niso zaznavali kot posebej občutljivega segmenta življenja. Otroci so bili razumljeni kot objekt varstva, imeli so pravice, ki so jih ščitile, vendar niso imeli pravice do aktivne participacije v zadevah, ki posegajo na pomembna področja njihovih življenj, niso bili deležni posebne obravnave, vzgoje in skrbi. Konvencija o otrokovih pravicah, sprejeta leta 1989 s strani Generalne skupščine Združenih narodov, je ključno prispevala k spremembi razumevanja položaja in pomena otroka v družbi (Podreka in Tašner, 2019). Konvencija o otrokovih pravicah velja za dokument, ki je dosegel noviteto na področju namembnosti pravic, ki zadevajo otroka, in sicer mu poleg varnosti zagotavlja tudi svoboščine. Vsak otrok, ne glede na starost, življenjsko ozadje in osebne značilnosti, ima danes pravico do svobode govora, pravico biti slišan in upoštevan (Kodelja, 2015)⁹.

⁹ Republika Slovenija je tako kot h Konvenciji o otrokovih pravicah pristopila tudi k Evropski konvenciji o uresničevanju otrokovih pravic ter podpisala Konvencijo Sveta Evrope o zaščiti otrok pred spolnim izkoriščanjem in

Otroci imajo neizpodbitno pravico biti zaščiteni pred vsemi oblikami nasilja, zlorabljanja in zanemarjanja (*Konvencija o otrokovih pravicah*, 1989). *Zakon o preprečevanju nasilja v družini* (2008) v drugem odstavku 3. člena opredeljuje nasilje kot vsako uporabo »fizičnega, spolnega, psihičnega ali ekonomskega nasilja enega družinskega člana proti drugemu družinskemu članu oziroma zanemarjanje ali zalezovanje žrtve ne glede na starost, spol ali katerokoli drugo osebno okoliščino žrtve ali povzročitelja nasilja, in telesno kaznovanje otrok.« Otroci najpogosteje doživljajo nasilje in zanemarjanje znotraj kroga ljudi, ki jih poznajo in jim zaupajo (Štirn, Minič, Miklič, Brdar Tomažinčič in Zemljič, 2017), ravno v odnosih, »ki naj bi bili najbolj varni« (Aničić, Hrovat Svetičič, Hrovat in Sušnik, 2015, str. 16). Vsako ravnanje z otrokom v nasprotju s pravnimi in družbenimi normami, opuščanje potrebne skrbi in pomanjkljiva ter neustrezna skrb za otroka pomeni nasilje oz. zanemarjanje. Škodo utрпи tudi otrok, ki je kot opazovalec posredno izpostavljen nasilju (Aničić idr., 2015).

Vsem otrokom morata biti zagotovljeni skrb in ustrezna zaščita njihovih staršev ali zakonitih skrbnikov (*Družinski zakonik*, 2017; *Konvencija o otrokovih pravicah*, 1989). Vzgoja otroka mora temeljiti na spoštovanju njegove edinstvene osebnosti in njegovega dostojanstva (*Družinski zakonik*, 2017). *Družinski zakonik* (2017) v drugem odstavku 7. člena opredeljuje starše kot tiste, ki imajo pred vsemi drugimi pravico skrbeti in biti odgovorni za korist svojega otroka: »Starši delajo v korist otroka, če, zlasti ob upoštevanju osebnosti otroka, njegove starosti in razvojne stopnje ter hotenj, primerno zadovoljujejo njegove materialne, čustvene in psihosocialne potrebe z ravnanjem, ki kaže na njihovo skrb in odgovornost do otroka, ter mu nudijo primerno vzgojno vodstvo in ga spodbujajo v njegovem razvoju« (*Družinski zakonik*, 2017). V primeru, da slednjega ne uresničujejo ali ne uresničujejo na ustrezen način, je država obvezana izvesti ukrepe, s katerimi varuje pravice in koristi otroka. Pristojnost za izrekanje tovrstnih ukrepov imajo sodišča. Med ukrepe države za zaščito koristi otroka sodijo začasne odredbe. Ena izmed vrst začasnih odredb je odvzem otroka staršem ali zakonitim skrbnikom in namestitev otroka v krizni center (*Družinski zakonik*, 2017).

spolno zlorabo, kar jo dodatno zavezuje, da otrokom in njihovim pravicam zagotavlja posebno varstvo in zaščito (Frangež, 2016).

»Krizna namestitev je namestitev posameznika, ki nujno potrebuje takojšnjo pomoč zaradi nasilja v družini ali zaradi drugih okoliščin, ki povzročajo neposredno ogroženost in stisko osebe. Krizna namestitev je kratkotrajna in se izvaja v kriznem centru« (*Zakon o socialnem varstvu*, 2007, 49. člen). Vodenje in organiziranje kriznih centrov za otroke in mladostnike izvajajo CSD (*Zakon o socialnem varstvu*, 2007). KCM so ena izmed oblik institucionalnega varstva, ki upravičenim otrokom in mladostnikom »nadomeščajo ali dopolnjujejo funkcije doma in lastne družine« (*Zakon o socialnem varstvu*, 2007, 16. člen).

Namestitev otroka oz. mladostnika v KCM se uvršča med krizne intervencije. Te imajo v primerjavi z ostalimi vrstami pomoči določene posebnosti (Vizek Vidović in Arambašić, 2000). Potrebno jih je izvesti v čim krajšem možnem času po nastanku kriznega dogodka, pristojne službe pa morajo biti osredotočene predvsem na reševanje tistih težav posameznika, ki se nanašajo na konkretno krizo. Krizne intervencije zahtevajo visoko stopnjo angažiranosti in prilagodljivosti pomagajočih oseb, njihovo aktivno vključenost v obravnavo krize, pri čemer zagotavljajo psihosocialno podporo, aktivno poslušajo, si prizadevajo za opredelitev problema, definiranje ciljev ter za vzpostavitev sodelovanja z drugimi službami in socialno mrežo osebe, ki potrebuje pomoč (Rener, 2000).

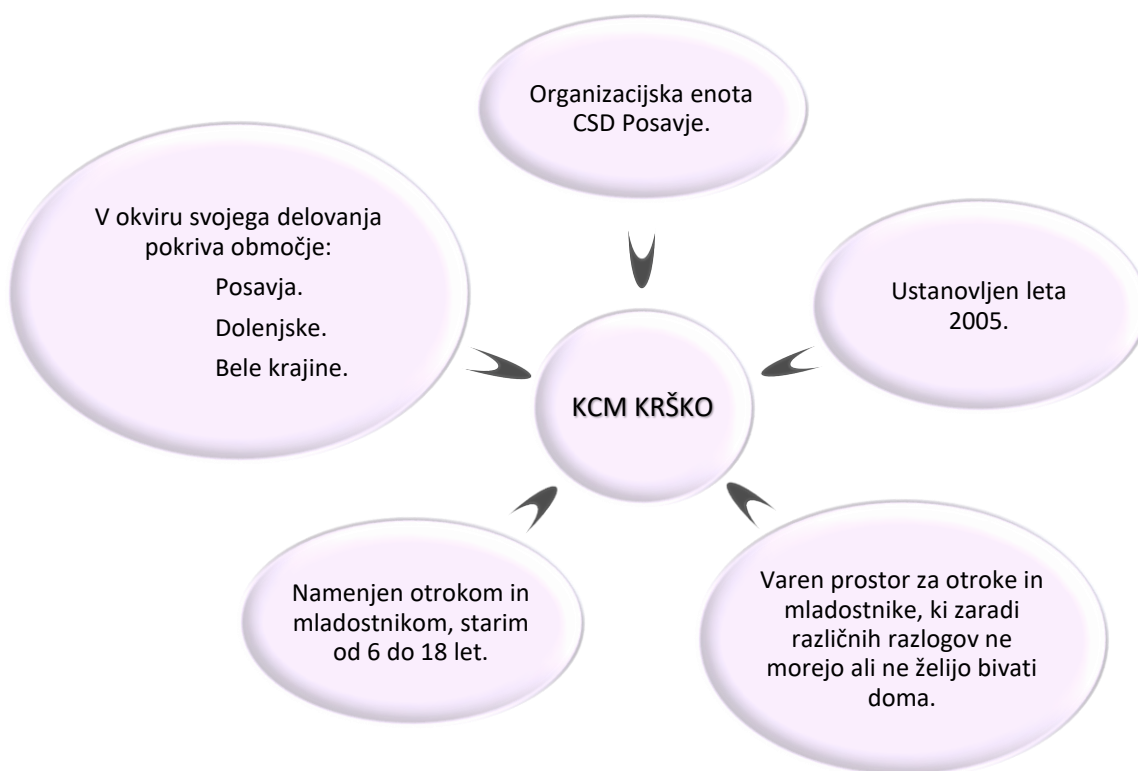
V Sloveniji je bil prvi KCM ustanovljen leta 1995 (Pettauer in Stojanović, 2008), in sicer kot organizacijska enota CSD Ljubljana Bežigrad v okviru preventivnih in razvojnih programov, ki jih je organiziralo tedanje Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve¹⁰ na podlagi *Zakona o socialnem varstvu* (2007). Danes v Sloveniji deluje devet KCM¹¹ (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, b. d.). Namenjeni so »otrokom in mladostnikom, ki zaradi različnih težav in stisk potrebujejo pomoč in takojšen umik iz okolja, kjer živijo« (Center za socialno delo Posavje, b. d.). Prav tako sta vzpostavljena dva krizna centra, ki zagotavljata varen prostor najmlajšim, otrokom

¹⁰ Zdaj Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti.

¹¹ KCM svojo dejavnost izvajajo na podlagi Konvencije o otrokovih pravicah (1989), 49. člena Zakona o socialnem varstvu (2007), 16. člena Zakona o preprečevanju nasilja v družini (2008), Družinskega zakonika (2017), Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev prve socialne pomoči, osebne pomoči, podpore žrtvam kaznivih dejanj in pomoči družini za dom (2024) ter Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev pomoč družini na domu, socialni servis, institucionalno varstvo in vodenje in varstvo ter zaposlitev pod posebnimi pogoji (2024).

do šestega leta starosti, in sicer Hiša zavetja Palčica v Grosupljem¹² ter Palček v Mariboru¹³ (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, b. d.).

Pri predstavitvi procesa podpore in pomoči v KCM se bom v nadaljevanju osredotočila predvsem na delo KCM Krško, v sodelovanju s katerim sem izvedla raziskavo v empiričnem delu magistrskega dela. Vključila bom tudi posamezne elemente modela pomoči otrokom in mladostnikom, ki sta ga na podlagi razvoja strokovnega dela v KCM Celje predstavili Mešl in Omladič (2006). Prav tako bom izpostavila nekatere ugotovitve raziskave o potrebah mladih, ki bivajo v KCM, in njihovi motivaciji za sodelovanje pri reševanju stisk (Pettauer in Stojanović, 2008).



Slika 3: Osnovne informacije o KCM Krško (KCM Krško, 2023)

¹² Hiša zavetja Palčica deluje v okviru CSD Ljubljana.

¹³ KCM Palček deluje v okviru CSD Maribor.

V KCM lahko sprejmejo tudi mlajše otroke, predvsem v primerih, ko gre za brate ali sestre nameščenih in je zanje v največjo korist, da bivajo skupaj; ter osebe v starosti do 21 let, v kolikor se še šolajo (KCM Krško, 2023). Glede na potrebe interventne službe CSD lahko čez noč oz. med vikendom sprejmejo žensko z otrokom, ki je naslednji delovni dan premeščena v varno hišo ali materinski dom. Pod določenimi pogoji sprejmejo tudi otroke in mladostnike iz drugih regij (KCM Krško, 2021). V KCM Krško je zaposlenih pet strokovnih delavk in en strokovni delavec¹⁴ (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, 2023), ki izpolnjujejo pogoje po 69. členu *Zakona o socialnem varstvu* (2007).

Razlogi za namestitev otroka in mladostnika v KCM so raznovrstni. V nekaterih primerih je prisotnih več med seboj povezanih dejavnikov, ki prispevajo k namestitvi (KCM Krško, 2021). V KCM Krško kot najpogostejše vzroke¹⁵ označujejo različne oblike nasilja, zanemarjanja in ogrožanja otroka, nesoglasja v družini, zavrnitev s strani staršev (Center za socialno delo Posavje, b. d.), sum spolne zlorabe, pridržanje na državni meji, stanovanjsko stisko, premestitev iz drugega KCM (KCM Krško, 2021), težave v šoli, med prijatelji ter druge osebne stiske, ki jih otrok ne zmore rešiti sam in pri tem potrebuje strokovno pomoč. Otrok ali mladostnik je lahko v KCM sprejet s sklepom sodišča o začasni namestitvi, na podlagi predhodnega predloga različnih institucij, kot so CSD, šolske svetovalne službe, zdravstvene ustanove, policija itd., podporo pa lahko v KCM poišče tudi sam, prostovoljno (Center za socialno delo Posavje, b. d.)¹⁶.

¹⁴ V nadaljevanju uporabljam izraz »strokovne delavke«, ki se nanaša tudi na strokovnega delavca, v kolikor specifično ni zapisano drugače.

¹⁵ V letu 2023 so med razlogi za namestitev prevladovali konflikti in nasilje v družini, sum spolne zlorabe, beganje od doma, bivanje v nevarnem okolju in pogrešana oseba (KCM Krško, 2024).

¹⁶ V letu 2023 so v KCM Krško zabeležili 1104 bivalnih dni, 29 novih sprejemov, skupaj 28 nameščenih – ena mladostnica je bila sprejeta dvakrat. Nameščenih je bilo 20 deklet, 7 fantov in 1 polnoletna ženska, in sicer v spremstvu in sodelovanju strokovnih delavk pristojnih CSD (15 oseb), s strani strokovnih delavk v času delovanja Interventne službe CSD (3 osebe) ter na podlagi sklepa sodišča (8 oseb). Tri mladostnice so v KCM Krško prišle same (KCM Krško, 2024).

V KCM Krško vsako leto obravnavajo tudi primere otrok in mladostnikov iz drugih držav¹⁷. Pri namestitvah otrok in mladostnikov iz drugih držav gre za specifično delo, ki pogosto zahteva sodelovanje z različnimi veleposlaništvii v Sloveniji, kot tudi veliko mero prilagodljivosti, angažiranosti in iznajdljivosti strokovnih delavk. Ti otroci in mladostniki običajno težko razumejo, zakaj morajo bivati v KCM, z nastalo situacijo se spoprijemajo na različne načine. Dodaten izziv predstavlja komunikacija, zlasti takrat, ko nameščeni otroci in mladostniki ne govorijo angleškega jezika. V tovrstnih primerih se pogosto zanašajo na neverbalno komunikacijo, ki poleg svoje uporabnosti nemalokrat tudi popestri celotno situacijo in prispeva k pozitivnem vzdušju v KCM (KCM Krško, 2021).

KCM je namenjen kratkotrajnim namestitvam, do 21 dni (Mešl in Omladič Ograjenšek, 2006; KCM Krško, 2021). V kolikor se v tem času za otroka ali mladostnika ne najde ustrezne rešitve oz. sodišče ne odloči o njegovem dolgoročnem bivanju, je namestitev mogoče podaljšati (Center za socialno delo Posavje, b. d.). V KCM Krško od leta 2019, z začetkom uporabe *Družinskega zakonika* (2017), opažajo porast dolgotrajnih namestitev¹⁸. Pri tem ugotavljajo, da dolgotrajne namestitve otrokom in mladostnikom niso v korist, saj je način dela prilagojen kratkotrajnemu bivanju. Dalj časa, ko traja namestitev, vse večji izziv otrokom in mladostnikom predstavlja delovanje v skladu s pravili in dogovori. Slednje velja predvsem za otroke in mladostnike, ki so nameščeni s sklepom sodišča in ne morejo iti drugam, četudi za to obstaja možnost (npr. odhod k sorodnikom, drugim odraslim osebam). Dodaten stres otrokom predstavljajo vsakodnevni prihodi in odhodi različnih odraslih oseb v KCM, kot so strokovne delavke in prostovoljci, ob tem pa se morajo vedno znova privajati na novo nameščene otroke. Stisko jim predstavljajo tudi odhodi drugih otrok iz KCM, medtem ko morajo sami še ostati. Ob tem vse do zadnjega ni jasno, kakšno odločitev bo na koncu sprejelo sodišče, posledično strokovne delavke otroku težje

¹⁷ Leta 2022 je bilo v KCM Krško sprejetih 6 tujih državljanov, in sicer iz Afganistana ter Bosne in Hercegovine (KCM Krško, 2023), v letu 2023 pa je bila nameščena mladoletna državljanka Romunije (KCM Krško 2024).

¹⁸ Povprečna dolžina bivanja v letu 2023 je bila 38 dni, najdaljše namestitve so trajale 77 dni, 84 dni, 101 dan ter 187 in 191 dni (KCM Krško, 2024). V letu 2022 so otroci in mladostniki bivali povprečno 29,6 dni; leta 2021 – 25,6 dni ter leta 2020 – 31 dni, medtem ko je v letih pred uporabo Družinskega zakonika namestitve trajala povprečno 16,9 dni (leta 2018) oz. 16,5 dni (leta 2017).

omogočajo podporo v smislu priprave na novo okolje bivanja, saj ne vedo, kam bo od njih odšel (KCM Krško, 2023).

V začetni fazi podpore in pomoči v KCM gre običajno za akutno krizo, otroci in mladostniki občutijo stres, so ranljivi. Že samo dejstvo, da so odšli iz domačega okolja, lahko njim, kot tudi ostalim članom družine povzroča občutke negotovosti, strahu in krivde. Ključno je, da ima otrok oz. mladostnik omogočeno okolje, kjer se lahko umiri in počuti varno. Strokovne delavke z otrokom oz. mladostnikom sklenejo dogovor o sodelovanju, s čimer ga povabijo v delovni odnos, v skupno oblikovanje, načrtovanje in uresničevanje IDPP (Mešl in Omladič Ograjenšek, 2006). S tovrstnim ravnanjem mu omogočijo priložnost, da je lahko soodgovoren in se angažira v procesu razreševanja svoje stiske in urejanja zadev, ki pomembno posegajo v njegovo sedanost in prihodnost (Pettauer in Stojanović, 2008), prispevajo h *krepitevi njegove moči* (Saleebey, 1997) ter k občutku spoštovanosti in izkušnji kompetentnosti za lastno življenje. Na začetku soustvarjanja je pomembno raziskati, kako sploh si otrok oz. mladostnik predstavlja lastno vlogo aktivnega udeleženca v postopkih razreševanja situacije (Mešl in Omladič, 2006), ter z upoštevanjem koncepta *znanje za ravnanje* (Rosenfeld, 1993) pojem pomoči in sodelovanja »prevesti« iz jezika stroke v otroku oz. mladostniku razumljiv, osebni jezik. Strokovne delavke morajo o sprejemu otroka ali mladostnika obvestiti matični CSD in njegove starše oz. zakonite zastopnike (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, 2023) ter jim zagotoviti, da je njihov otrok na varnem (Mešl in Omladič Ograjenšek, 2006).

V KCM je otrokom in mladostnikom zagotovljena strokovna obravnava, ki vključuje različne oblike pomoči, in sicer takojšno zaščito in umik na varno, prvo socialno pomoč, informiranje o možnih oblikah razreševanja stisk (Center za socialno delo Posavje, b. d.), storitev osebne pomoči pri razbremenjevanju negativnih občutkov in stisk¹⁹ (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, 2023), aktivno soustvarjanje ustreznih dolgoročnih rešitev ter podporo pri učenju socialnih veščin, ustreznjših načinov komunikacije in prevzemanja odgovornosti za lastno ravnanje. Pomemben del obravnave je tudi krepitev moči in podpora otroku pri spoprijemanju s

¹⁹ Storitve osebne pomoči se lahko v okviru KCM izvaja tudi z otroki in mladostniki, ki niso nameščeni, kot tudi s starši.

stiskami, ki jih doživlja v procesu priprave na skupne pogovore s starši (Mešl in Omladič Ograjenšek, 2006) in na vrnitev v družino ali odhod v drugo ustrezno obliko namestitve. V raziskavi Pettauier in Stojanović (2008) sta bili kot ključni obliki pomoči, ki sta otrokom in mladostnikom pri spoprijemanju z osebnimi stiskami v KCM najbolj pomagali, opredeljeni svetovanje in pogovor.

Otroci in mladostniki z bivanjem v skupini gradijo nova poznanstva in pridobivajo različne izkušnje o sebi ter veščine za interakcijo z drugimi ljudmi in postopanje v vsakodnevnem življenju. Sobivanje z različnimi posamezniki od njih zahteva prilagajanje in delo na medosebnih odnosih (Mešl in Omladič Ograjenšek, 2006). Vseskozi se jih spodbuja, da imajo spoštljiv odnos do strokovnih delavcev, prostovoljcev in ostalih otrok, ki so nameščeni v KCM (Mešl in Omladič Ograjenšek, 2006; Center za socialno delo Posavje, b. d.).

Otroci in mladostniki imajo v KCM različne dolžnosti, skrbeti morajo za osebno higieno, pomagati pri gospodinjskih opravilih, redno opravljati šolske obveznosti in se udeleževati pouka (fizično ali na daljavo) (Mešl in Omladič Ograjenšek, 2006; Pettauier in Stojanović, 2008; Center za socialno delo Posavje, b. d.). Opravljanje šolskega dela je potrebno načrtovati, dosledno spremljati in evalvirati. Lastna aktivna vključenost v tem procesu otroka oz. mladostnika opremi z novimi izkušnjami o procesu organizacije dela in načinih pridobivanja znanja (Mešl in Omladič Ograjenšek, 2006). Razumljivo opredeljena pravila ter možnost sodelovanja pri načrtovanju dneva v KCM pri otrocih in mladostnikih ustvarjajo občutek varnosti in obenem občutek svobode znotraj postavljenih meja. V obdobju doživljanja stiske je slednje ključnega pomena za njihovo dobrobit. Nekateri imajo namreč prvič v življenju priložnost prevzeti odgovornost za opravljanje tovrstnih nalog, se naučiti novih del ter razvijati lastne sposobnosti in spretnosti (prav tam).

V času bivanja v KCM imajo otroci in mladostniki možnost sodelovanja v prostočasnih dejavnostih, kot so športne aktivnosti, igranje družabnih iger, sprehodi v naravi in ustvarjalne delavnice (Center za socialno delo Posavje, b. d.). Strokovne delavke si prizadevajo za vzpostavljanje in ohranjanje prijetnega in spodbudnega okolja, v katerem se otroci in mladostniki počutijo varno, sproščeno in se lahko ukvarjajo z aktivnostmi, ki jih veselijo in pri

katerih so močni. Na ta način odkrivajo in vzpodbujajo njihove vire moči (Saleebey, 1997), kar pozitivno vpliva na razvoj lastne podobe, ki jo imajo otroci in mladostniki o sebi (Mešl in Omladič Ograjenšek, 2006). Prosti čas je pomemben del posameznikovega delovanja, ki se dopolnjuje in je povezan z ostalimi področji njegovega življenja (Poštrak, 2007). Stojanović in Pettauer (2008) sta prosti čas opredelila kot eno izmed dejavnosti, ki otrokom in mladostnikom pomeni dodaten podporni steber v procesu obravnave v KCM. Avtorja poudarjata, da je za učinkovito organizacijo in izvajanje prostočasnih aktivnostih v KCM smiselno vključevanje prostovoljcev in zunanjih sodelavcev, ki izhajajo iz različnih strok. Skupno preživljanje prostega časa predstavlja pomembno priložnost za opravljanje neformalnih pogovorov z otroki in mladostniki ter razvijanje in krepitev zaupanja in pristnosti v medsebojnih odnosih (Mešl in Omladič Ograjenšek, 2006).

Učinkovit IDPP vključuje vse, ki so vpleteni v krizno intervencijo in lahko v postopkih njenega reševanja kakorkoli pripomorejo k uspehu (prav tam). V procesu podpore in pomoči strokovni delavci KCM sodelujejo z družino otroka oz. mladostnika in njegovo socialno mrežo, v kolikor je to mogoče in v otrokovo oz. mladostnikovo korist (Center za socialno delo Posavje, b. d.). Dodatno podporo pri soustvarjanju ustreznih okoliščin za otroka in mladostnika predstavlja povezovanje z različnimi institucijami²⁰ (Mešl in Omladič Ograjenšek, 2006).

Za proces okrevanja otrok in mladostnikov, ki se zaradi travmatskega dogodka spoprijemajo z osebnimi stiskami, je ključnega pomena strokovna pomoč (Arambašić, 2000; Mikuš Kos in Slodnjak, 2000). Da je slednja zagotovljena na učinkovit način, so potrebna poglobljena, specifična znanja strokovnjakov (Mikuš Kos in Slodnjak 2000), med katere zagotovo sodijo tudi zaposleni v KCM, ki se z otroki in mladostniki srečujejo na dnevni ravni (Mešl in Omladič Ograjenšek, 2006). Strokovne delavke KCM se v okviru svojega dela udeležujejo različnih

²⁰ V KCM Krško najpogosteje sodelujejo z enoto CSD, ki je pristojna za obravnavo določenega primera; s policijo, predvsem v primerih izrečenega ukrepa prepovedi približevanja ali ko otrok oz. mladoletni mladostnik samovoljno odide iz KCM in morajo strokovne delavke o tem obvestiti pristojno policijsko postajo. Sodelujejo tudi s svetovalnimi delavci osnovnih in srednjih šol; z zdravstvenimi ustanovami v primeru morebitnih bolezenskih stanj, kot tudi v obliki preventivne dejavnosti; s centri za duševno zdravje otrok in mladostnikov in z nekaterimi javnimi zavodi, ki otrokom in mladostnikom omogočajo brezplačno udeležbo različnih prireditev, predstav in delavnic (KCM Krško, 2023).

strokovnih usposabljanj in izobraževanj, sodelujejo pri interviziji in superviziji, kar jim predstavlja podporo pri premagovanju morebitnih osebnih stisk, posledično pa prispeva k večji uspešnosti procesa pomoči otrokom in mladostnikom (KCM Krško, 2023). Pomembno je, da o svojem delu kritično razmišljajo v obliki samorefleksije, kot tudi v skupini s sodelavkami, ter ga povezujejo in nadgrajujejo z različnimi znanji in ugotovitvami, pridobljenimi na podlagi teoretičnega raziskovanja (Mešl in Omladič Ograjenšek, 2006).

Delo strokovnih delavk KCM, v kolikor je to mogoče, vključuje tudi spremljanje otrok in mladostnikov pri urejanju zdravstvenih, socialnih in drugih organiziranih oblik pomoči (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, 2023). Prav tako izvajajo preventivne dejavnosti, pri čemer širšo javnost ozaveščajo o nasilju in možnostih pomoči – izdajajo plakate in zloženke s tovrstno vsebino (KCM Krško, 2021; 2023; 2024); sodelujejo s šolami in nevladnimi organizacijami; se udeležujejo različnih dogodkov, kjer otroke in mladostnike seznanjajo s svojim delom, promovirajo program prostovoljstva ter KCM predstavljajo kot eno izmed oblik pomoči, kamor se lahko otroci in mladostniki obrnejo v stiski²¹ (KCM Krško, 2023; 2024).

KCM Krško že od samega začetka delovanja omogoča opravljanje prakse za študente različnih študijskih področij (Center za socialno delo Posavje, 2023). V njihovo delo se občasno vključujejo javni delavci, dragoceno dodano vrednost pa vsa leta predstavljajo tudi prostovoljci. V času njihove prisotnosti strokovne delavke izvajajo ostale službene naloge – izpolnjujejo dokumentacijo, pišejo poročila, opravljajo telefonske klice, nakupe živil itd. (KCM Krško, 2021).

Proces podpore in pomoči v KCM se zaključi z odhodom otroka oz. mladostnika bodisi v domače okolje bodisi v katero izmed zunajdružinskih oblik namestitve²² (Mešl in Omladič Ograjenšek, 2006). Otrok oz. mladostnik ali oseba, ki pride ponj v KCM, izpolni izjavo o odhodu, obvesti se

²¹ Delovanje KCM Krško je predstavljeno tudi na spletnem portalu Troblja, ki deluje v sklopu Zavoda za mladino in šport Krško, ter na spletni strani CSD Posavje (KCM Krško, 2023; 2024).

²² V letu 2023 so otroci in mladostniki po zaključeni namestitvi v KCM Krško odšli domov (17 oseb), v strokovne centre (3 osebe), v drug KCM (2 osebi), rejniško družino (1 oseba), k sorodnikom (1 oseba), na Psihiatrično kliniko v Ljubljani (1 oseba), ena oseba pa je iz KCM Krško odšla samovoljno. Trije otroci so z bivanjem nadaljevali v letu 2024 (KCM Krško, 2024). Večina otrok in mladostnikov, ki so sodelovali v raziskavi o potrebah mladih, ki bivajo v KCM, in njihovi motivaciji za sodelovanje pri reševanju stisk (Pettauier in Stojanović, 2008), si je po končani namestitvi v KCM raje kot domov želela oditi v katero izmed pristojnih ustanov institucionalnega varstva.

tudi pristojni CSD (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, 2023). V KCM Krško otroka oz. mladostnika pred odhodom povabijo, da odgovori na evalvacijski vprašalnik, v katerem izrazi svoj vidik o razrešitvi situacije, mnenje o bivanju v KCM (Center za socialno delo Posavje, 2023), kaj je v obdobju namestitve pridobil zase, kako se je spremenil njegov pogled na situacijo, zaradi katere je bival v KCM. Strokovne delavke tudi s tovrstno metodo pridobijo povratne informacije o učinkovitosti svojega dela (Center za socialno delo Posavje, 2023). V primeru samovoljne zapustitve KCM informirajo policijo, starše ali zakonite zastopnike in CSD. Strokovne delavke po zaključenem namestitvi pripravijo končno poročilo procesa obravnave s strokovnimi opažanji, ki ga predložijo CSD (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, 2023).

Po zaključenem procesu dela v KCM veliko družin potrebuje nadaljnjo načrtovano podporo strokovnih delavk CSD ali drugih ustreznih institucij (Mešl in Omladič Ograjenšek, 2006), kar je lahko kot obligatorno določeno tudi s strani sodišča. V tovrstnih primerih se izvajanje storitev osebne pomoči in pomoč družini za dom nadaljuje (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, 2023).

1.3. Prostovoljstvo

»Prostovoljstvo je družbeno koristna brezplačna aktivnost posameznikov, ki s svojim delom, znanjem in izkušnjami prispevajo k izboljšanju kakovosti življenja posameznikov in družbenih skupin ter k razvoju solidarne, humane in enakopravne družbe« (*Zakon o prostovoljstvu*, 2011, 2. člen, 1. odstavek). Tovrstno aktivnost posameznik opravlja v dobrobit drugih ali v splošno korist, na podlagi lastne svobodne odločitve, v zameno ne pričakuje plačila ali kakršnihkoli drugih posrednih ali neposrednih materialnih koristi zase (*Zakon o prostovoljstvu*, 2011). Prostovoljsko udejstvovanje prispeva h krepitvi solidarnosti ljudi v medsebojnih odnosih, spodbuja razvoj vseživljenjskega učenja in človeških zmožnosti ter zagotavlja socialno kohezijo in soustvarjanje v procesu spoprijemanja z izzivi posameznikov in širše družbe (*Zakon o prostovoljstvu*, 2011). Ljudi, ki opravljajo prostovoljsko delo, imenujemo prostovoljci (Slovenska filantropija, 2006).

Splošna deklaracija o prostovoljstvu, sprejeta leta 2001 s strani Mednarodnega združenja za prostovoljstvo, opredeljuje prostovoljsko udejstvovanje kot enega izmed osrednjih stebrov

civilne družbe, ki spodbuja in krepi »najplemenitejše težnje človeštva« (International Association for Volunteer Effort, 2001) – svobodno, mirno in varno okolje, v katerem je vsakemu posamezniku omogočeno uveljavljanje človekovih pravic in dolžnosti ter udeležanje življenjskih priložnosti in osebnih potencialov (prav tam). Ključne vrednote solidarnosti, pravičnosti, vključenosti in državljanstva, na katerih je osnovana Evropa, se z opravljanjem prostovoljskega dela skozi dejanja izražajo v praksi (Halba, 2014a, str. 127).

Prostovoljstvo ohranja in krepi sočutnost ter pravičnost v družbi, prispeva h kakovosti življenja predvsem tistih posameznikov in skupin, ki zaradi najrazličnejših okoliščin doživljajo stiske, so izpostavljeni nevarnostim ter prikrajšani ustreznih razmer za zdrav osebni razvoj. Nadalje, prostovoljsko udejstvovanje predstavlja temeljni način sodelovanja civilnega prebivalstva v procesu odzivanja na družbene, ekonomske, kulturne in okoljske izzive (International Association for Volunteer Effort, 2001). Organizacija združenih narodov je leta 1985 proglasila 5. december kot mednarodni dan prostovoljstva za ekonomski in socialni razvoj (Slovenska filantropija, b. d. a).

Na razumevanje koncepta prostovoljstva vpliva kultura posameznega okolja (Evropska komisija (2011), zaradi česar ni možen obstoj zgolj ene definicije, ki bi nedvoumno veljala za vse družbe po svetu (Liu, Ching in Wu, 2017). Kljub nekaterim razlikam v pojmovanju prostovoljstva glavnina opredelitev vsebuje naslednje ključne elemente (Milovič, Zakelšek in Gale, 2021, str. 61–62):

- *prosocialni motiv* – prostovoljsko delo je instrumentalna dejavnost, usmerjena v podporo drugemu;
- *odsotnost pričakovanja materialnih koristi* – v zameno za svoje delo prostovoljec ne pričakuje finančne nagrade ali materialnih dobrin;
- *simbolične nagrade* – oseba lahko skozi prostovoljsko udejstvovanje pridobi simbolične nagrade, ki ohranjajo njeno motivacijo za prostovoljsko aktivnost ter prispevajo k zadovoljevanju potreb, ki niso materialne.

Prostovoljstvo je pomembno razlikovati od ostalih aktivnosti, za opravljanje katerih oseba prav tako ne prejme plačila. Mednje sodijo npr.: pomoč, ki je običajna znotraj sorodstvenih in prijateljskih odnosov; strokovno usposabljanje brez sklenitve pogodbe o zaposlitvi; dejavnost, ki jo je obvezno izvajati v okviru pravnega posla, določenega z *Zakonom o prostovoljstvu*²³ (2011), ali pa jo je na podlagi zakona, drugega predpisa ali sodne odločbe ena oseba dolžna opravljati za drugo pravno ali fizično osebo. V prostovoljsko dejavnost ravno tako ni uvrščeno delo, za katerega se zahteva sklenitev pogodbe o zaposlitvi, kot tudi ne aktivnost, za opravljanje katere je pogoj oz. oseba prejme plačilo, kakršnokoli drugo obliko premoženjske koristi, nagrade ali pa je deležna oprostitve materialne obveznosti (*Zakon o prostovoljstvu*, 2011).

1.3.1. Razvoj organiziranega prostovoljstva

Prostovoljstvo je koncept, ki se je vseskozi razvijal v okviru miselnosti določene družbe (Liu, Ching in Wu, 2017) kot vsakokratna prilagoditev človeške solidarnosti na družbene, ekonomske in okoljske razmere, ki so zaznamovale posamezno zgodovinsko obdobje (Milovič, Zakelšek in Gale, 2021). Struktura prostovoljskega dela, uveljavljena danes, je svojo obliko dokončno razvila v sedanjem – 21. stoletju (Perić, Hostnik, Marinšek, Fijavž, Vidmajer in Križman, 2021). Vloga sodobnega prostovoljstva je opravljanje tudi nekaterih nalog, ki sta jih z namenom razvoja posameznika in skupnosti v zgodovini človeštva izvajali družina in sosedstvo (Ramovš, 2004; 2013). Prostovoljstvo ima danes vse več značilnosti plačanega dela (Findeisen, 2013) in omogoča vključevanje vedno več ljudem, tudi posameznikom, ki živijo v bolj odročnih, manjših krajih ali imajo zaradi ostalih življenjskih obveznostih na razpolago manj prostega časa (The Commission on the Future of Volunteering, 2008; Mednarodna zveza društev Rdečega križa in Rdečega polmeseca, 2017). Prostovoljci opravljajo vse bolj raznoliko in kompleksno delo (Mednarodna zveza društev Rdečega križa in Rdečega polmeseca, 2017), posamezni prostovoljec izvaja povprečno pet različnih delovnih nalog (Gril idr., 2006).

Zgodovinski razvoj organiziranega prostovoljstva je podrobneje predstavljen v prilogi 9.1.2. na strani 143.

²³ V nadaljevanju ZProst.

1.3.2. Oblike, vrste in področja prostovoljskega dela

Oblike prostovoljskega dela

Prostovoljsko delo se danes udejanja v različnih pojavnih oblikah. Te so na splošno opredeljene glede na *dimenzijo časovnega trajanja* in *dimenzijo organiziranosti* (Milovič, Zakelšek in Gale, 2021). Z vidika časa trajanja Rochester (2016) razlikuje kratkotrajno in dolgotrajno prostovoljstvo. Za slednjega so značilne daljša časovna vključenost, višja stopnja osebne zavezanosti dejavnostim, ki jih prostovoljec izvaja, ter večja mera čustvene vpletenosti. Glede na organiziranost oz. vključenost v organizacijo se prostovoljstvo deli na formalno ali organizirano in neformalno ali neorganizirano prostovoljstvo (Rochester, Paine, Howlett in Zimmeck, 2010).

Preglednica 2: Prikaz bistvenih značilnosti formalnega in neformalnega prostovoljstva

FORMALNO PROSTOVOLJSTVO	NEFORMALNO PROSTOVOLJSTVO
→ »Prostovoljsko delo, ki se izvaja v okviru dejavnosti pravnih oseb, katerih delovanje oziroma programi, v katere so vključeni prostovoljci, so v skladu z zakonom opredeljeni kot nepridobitni« (Slovenka filantropija, 2006). → Prostovoljsko delo, ki je strukturirano in vodeno s strani prostovoljskih organizacij ali organizacij s prostovoljskim programom^{24 25} (Lee in Brudney, 2012; Shandra, 2017; Slovenska filantropija, b. d. č).	→ Dejavnosti neformalnega prostovoljstva so v celoti odvisne od posameznika²⁶ (Ferlan, Frühauf in Žuber, 2021). → Oseba, ki je pripravljena pomagati, se s sočlovekom, ki pomoč potrebuje, o vrsti in obsegu svojega delovanja dogovori sama. Sodelovanje med posameznikoma ni vzpostavljeno, organizirano ali

²⁴ Prostovoljske organizacije so tiste organizacije, ki v glavnini delujejo s pomočjo prostovoljcev, jih za opravljanje tovrstnega dela same pridobivajo in usposablajo v korist teh organizacij, v dobro drugih ali splošno dobrobit družbe. Organizacije s prostovoljskim programom pa so organizacije, ki same pridobivajo in usposablajo prostovoljce, in sicer za opravljanje organiziranega prostovoljstva v programih organizacije in v programih drugih izvajalcev, kot tudi organizacije, ki v svoje delo vključujejo organizirane skupine prostovoljcev iz kroga prostovoljskih organizacij (Slovenka filantropija, 2006).

²⁵ V nadaljevanju uporabljam izraz prostovoljske organizacije, ki se nanaša tako na prostovoljske organizacije kot organizacije s prostovoljskim programom.

²⁶ Dejavnosti neformalnega prostovoljstva zaradi lažje dostopnosti ter prilagodljivosti dela pogosto opravljajo tudi stari ljudje in osebe z ovirami (Lee in Brudney, 2012; Shandra, 2017).

→ Prostovoljci aktivnosti izvajajo v skladu z vizijo in cilji organizacije, preko katere delujejo (Lee in Brudney, 2012; Shandra, 2017;). → Naloge prostovoljcev so običajno vnaprej opredeljene in načrtovane, prav tako čas, ki naj bi ga posameznik namenil opravljanju prostovoljskega dela (Lee in Brudney, 2012; Shandra, 2017).	Vodeno preko posrednika, temveč je osnovano na njunem odnosu²⁷ (Gladek, 2015). → Posameznika, ki sta vzpostavila odnos v okviru neformalnega prostovoljstva, sama odgovarjata za potek sodelovanja – takrat ko se vse odvija brez zapletov in tudi v primeru morebitnih nastalih težav (Gladek, 2015). → Dejavnost neformalnega prostovoljstva obsega dogovorjeno pomoč (npr. pomoč starejši sosedu pri urejanju okolice hiše) ali slučajna, spontana dejanja (npr. odziv osebe na trenutno težavo oz. izziv naključnega mimoidočega) (Gladek, 2015).
--	---

Dejavnosti neformalnega prostovoljstva so se pojavljale že v zgodnjih obdobjih človeštva, saj je medsebojna pomoč znotraj posamezne skupnosti ljudem predstavljala večjo verjetnost preživetja. Sčasoma so neformalne dejavnosti postajale vse bolj pogoste, načrtovane in organizirane, kar je vodilo k postopnemu razvoju formalnega prostovoljstva (Harris idr., 2016). Sistem formalnega prostovoljstva se na določenem področju vzpostavi, ko neformalne prostovoljske aktivnosti same ne zadoščajo več za uresničevanje potreb posameznikov neke skupnosti (Gladek, 2015). Formalna prostovoljska dejavnost je med ljudmi nemalokrat bolj vrednotena in spoštovana (Martinez, Crooks, Kim in Tanner, 2011), vendar se obe obliki prostovoljstva pomembno dopolnjujeta in kot taki prispevata k evoluciji družbe in h krepitvi splošne socialne blaginje (Gladek, 2015). Aktivnosti neformalnega prostovoljstva pogosto vodijo do razvoja kakovostnih prostovoljskih programov (Slovenska filantropija, b. d. d).

V nadaljevanju magistrskega dela se osredotočam zgolj na organizirano prostovoljstvo, zato ob vsakokratni navedbi izraza prostovoljstvo (oz. prostovoljska dejavnost, prostovoljsko udejstvovanje itd.) ni posebej poudarjeno, da gre za organizirano obliko tovrstne dejavnosti.

²⁷ Neformalne prostovoljske aktivnosti so značilne predvsem za manjše, bolj zaprte skupnosti oz. zasebna okolja, npr. znotraj naselij, četrti in etničnih manjšin, pri čemer predstavljajo pomemben način socialne interakcije med pripadniki določene skupnosti, omogočajo priložnosti medsebojnega sodelovanja ter prispevajo h krepitvi občutka pripadnosti. Četudi se tovrstna oblika prostovoljskega dela praviloma izvaja znotraj manjšega kroga ljudi, je lahko zaradi tesnejšega osebnega odnosa oz. globlje povezanosti med posameznikom, ki pomoč izvaja, in posameznikom, ki pomoč prejema, za prostovoljca bolj zavezujoča (Lee in Brudney, 2012; Shandra, 2017).

Področja prostovoljskega dela

Sodobno prostovoljstvo se pojavlja na raznovrstnih področjih, ki bistveno prispevajo k ohranjanju in delovanju družbenega sistema ter njegovemu razvoju. *Pravilnik o področjih prostovoljskega dela in vpisniku* (2011) v 4. členu navaja, da sistem prostovoljstva v Sloveniji vključuje naslednja področja dela:

- civilno zaščito in reševanje,
- človekove pravice in civilne svoboščine,
- varstvo okolja in ohranjanje narave,
- kulturo in umetnost,
- socialno dejavnost,
- rekreacijo,
- turizem,
- vzgojo in izobraževanje,
- zdravje,
- človeka, naravo in družbene vrednote.

Vrste prostovoljskega dela

ZProst (2011) v 23.a členu opredeljuje tri vrste prostovoljskega dela, in sicer organizacijsko delo, vsebinsko delo ter drugo delo. *Organizacijsko delo* zajema prostovoljsko dejavnost vodenja programov in projektov, organizacije le-teh ali organizacije dela programa ali projekta ter izvajanje mentoriranja prostovoljcem. *Vsebinsko delo* se nanaša na opravljanje bodisi osnovnega prostovoljskega dela določenega programa oz. projekta bodisi prostovoljske aktivnosti, za izvedbo katere prostovoljec potrebuje specifična znanja in veščine, ki jih osvoji znotraj vzgojno-izobraževalnega sistema ali v okviru usposabljanja prostovoljske organizacije. V drugo delo pa *ZProst* (2011) uvršča tisto prostovoljsko dejavnost, ki predstavlja pomožno delo ali podporo prostovoljskemu programu oz. projektu ali dejavnost, za izvedbo katere niso zahtevana dodatna usposabljanja.

1.3.3. Socialno-demografske značilnosti prostovoljcev

Lesjak in Šömen (2021) sta preučevali področje socialno-demografskih dejavnikov, ki so povezani z odločitvijo za opravljanje prostovoljskega dela v Sloveniji, pri čemer sta se osredotočili na dejavnike spola, starosti, zakonskega stana ter socialno-ekonomskega statusa. Avtorici sta med drugim ugotovili, da so v Sloveniji pogostejše prostovoljno aktivne osebe ženskega spola. Slednje je v skladu z navedbami avtorjev Musick in Wilson (2008), ki sta ob pregledu večjega števila predhodno opravljenih raziskav s področja prostovoljstva na območju Amerike ugotovila, da se s prostovoljskim delom ukvarja več žensk kakor moških. Kot je razvidno iz rezultatov slovenske raziskave (Lesjak in Šömen, 2021), med spoloma ne prihaja do statistično značilnih razlik v številu let prostovoljskega udejstvovanja.

Socialno-demografske značilnosti prostovoljcev so podrobneje predstavljene v prilogi 9.1.3. na strani 146.

1.3.4. Statistični podatki o prostovoljstvu

Prostovoljsko delo predstavlja pomemben doprinos k splošnemu blagostanju družbe (Ministrstvo za javno upravo, b. d.). »Poleg vključenosti v zaposlitev in izobraževanje predstavljajo prostovoljne dejavnosti osrednji mehanizem socialne vključenosti v Sloveniji« (Lavrič idr., 2010, str. 181). V sistem organiziranega prostovoljstva v Sloveniji je bilo v letu 2023 vključenih 206.845 prostovoljcev, opravili pa so skupno 8.072.127 ur prostovoljskega dela v vrednosti 79.531.540 evrov. V primerjavi z letom 2022 je upadlo število vseh opravljenih prostovoljskih ur, kot tudi povprečno število opravljenih ur posameznega prostovoljca (Ministrstvo za javno upravo, b. d.).

V prilogi 9.1.4. na strani 147 so podrobneje predstavljeni podatki iz Skupnega poročila o prostovoljstvu v Republiki Sloveniji za leto 2023²⁸ (Ministrstvo za javno upravo, b. d.).

²⁸ Ker gre za podatke, pridobljene na podlagi oddanih poročil s strani le tistih prostovoljskih organizacij, ki so vpisane v vpisnik prostovoljskih organizacij in organizacij s prostovoljskim programom (v nadaljevanju vpisnik), se lahko predstavljeno stanje organiziranega prostovoljstva v Sloveniji nekoliko razlikuje od dejanskega.

1.3.5. Prednosti prostovoljskega dela za uporabnike in organizacije

Izsledki številnih raziskav kažejo pomembne doprinose prostovoljskega dela za ljudi, ki prejemajo prostovoljsko pomoč (Ramovš, Rant in Lipar, 2016). V okviru Univerze v Walesu je bilo ugotovljeno, da sodelovanje s prostovoljci koristno vpliva na fizično in kognitivno zdravje ljudi, na njihovo spoprijemanje z boleznimi, izboljšanje samopodobe, zmožnost opravljanja fizičnih aktivnosti, nižjo stopnjo depresije in anksioznosti ter na splošno zadovoljstvo v življenju (Leichsenring, Billings in Nies, 2013). Druženje s prostovoljcem lahko posamezniku predstavlja pomembno izkušnjo empatičnega in razumevajočega odnosa, v katerem je slišan in spoštovan (Jopling in Howells, 2018; Fisher, Lawthom, Mitchell-Smith, o'Neill in McLaughlin, 2019; Grace idr., 2019; Grimstone, 2019, kot navedeno v Brady in Graham, 2021). Prostovoljci v nekaterih primerih nadomestijo podporo, ki naj bi jo sicer zagotavljali družinski člani ali lokalna skupnost (Lee, Cook in Mee, 2017).

Prostovoljska dejavnost ima tudi preventivno vlogo, lahko deluje kot dejavnik zmanjševanja verjetnosti za pojav potrebe po posredovanju različnih institucij in služb v skladu z zakonodajo (Fisher, Lawthom, Mitchell-Smith, o'Neill in McLaughlin, 2019). Prostovoljci pogosto prevzamejo vlogo vmesnega člena med formalnim svetom strokovnih služb in neformalnim svetom družine in prijateljev (Mitchell, Absler in Humphreys, 2014).

Prostovoljska dejavnost predstavlja dodano vrednost delu strokovnjakov na različnih področjih – prispeva k večji učinkovitosti storitev, saj v organizacije prinaša dodatna znanja in veščine. Kot navajata Brodie in Jackson (2012), prostovoljci pogosto krepijo povezanost med organizacijo, v okviru katere delujejo, in lokalno skupnostjo. Poleg tega prinašajo tudi ekonomske prednosti za državo ter predstavljajo način ozaveščanja o specifičnih socialnih izzivih v družbi in raziskovanja možnosti za dolgoročno odpravo ovir, s katerimi se spoprijemajo ranljive skupine prebivalstva (Liu idr., 2017).

1.3.6. Doprinosi prostovoljskega dela prostovoljcem

Prostovoljska dejavnost prinaša številne koristne doprinose v življenja ljudi, ki pomoč prejemajo, obenem pa vnaša pozitivne spremembe na raznovrstna življenjska področja posameznikov, ki tovrstno dejavnost opravljajo (Black in Living, 2004; Gril idr., 2006; Gilster, 2012; Griep idr.,

2014; Brown, Hoyer in Nicholson, 2012, kot navedeno v Kmetič, Lazić in Okretič, 2021). V slovenski raziskavi o prostovoljstvu (Kmetič, Lazić in Okretič, 2021) so udeleženci poročali večinoma o pozitivnih učinkih prostovoljskega udejstvovanja. Kot najpogostejše znan tovrsten učinek se je izkazala sprememba pri občutku lastne koristnosti. Že zgolj dejstvo, da širša družba implicira prostovoljsko delo kot spoštovanja vredno dejavnost, ki prispeva k splošni dobrobiti skupnosti, pri prostovoljcih krepi občutek, da so koristni. Po navedbah več tujih avtorjev (npr. Marden in Bellew, 2014; Marden, Bellew in Monaghan-Pisano, 2014; Mitchell, Absler in Humphreys, 2014; Thomson, Michelson in Day, 2015; Young in Kenkre, 2016; Barlow in Coe, 2012, kot navedeno v Brady in Graham, 2021) k slednjemu prispeva tudi priložnost, ki jo omogoča prostovoljstvo, in sicer da lahko prostovoljec skozi opravljanje svojega dela – v procesu pomoči sočloveku – vključuje in uporablja lastne, dosedanje pridobljene življenjske izkušnje. Družbeno aktiviran posameznik, ki s svojim delovanjem doprinaša k svetu okoli sebe in se zaveda svojega prispevka, ima bolj pozitiven odnos do sebe, se počuti bolj samozavesten in sposobnejši – ima močnejši občutek lastne vrednosti (Halba, 2014a), prav tako zanj obstaja večja verjetnost, da bo s svojim delom zadovoljen in bo z njim nadaljeval tudi v prihodnje (McGarvey, Jochum, Davies, Dobbs in Hornung, 2019).

Osolnik, Šuster in Vižintin (2021) so v okviru izvedbe prve SWOT analize prostovoljskega dela z vidika prostovoljcev v Sloveniji ugotovili, da prostovoljci kot pozitivno lastnost prostovoljskega dela opredeljujejo zlasti pridobivanje specifičnih kompetenc, znanj, spretnosti ter izkušenj, ki jim lahko širijo možnosti nadaljnega izobraževanja in predstavljajo dodano vrednost pri iskanju zaposlitve (Cupples et al., 2011; Brodie in Jackson, 2012; Halba, 2014a; Young in Kenkre, 2015; Thomson, Michelson in Day, 2015; Home Start, 2017). Kot navaja Halba (2012, kot navedeno v Halba, 2014a, str. 140) je prostovoljska aktivnost primer neformalnega in priložnostnega učenja, kar je ključni dejavnik, ki vzpostavlja povezavo med prostovoljstvom in formalnim izobraževanjem²⁹.

²⁹ Johnson, Beebe, Mortimer in Snyder (1998) so ugotovili, da so mladostniki, ki so prostovoljci, v primerjavi s sovrstniki bolj samozavestni v procesu šolanja, sledijo višje postavljenim izobraževalnim ciljem, imajo višje povprečje ocen ter močnejšo notranjo motivacijo za opravljanje šolskega dela. Prav tako naj bi za študente dodiplomskega študija, ki opravljajo prostovoljsko dejavnost, obstajala večja verjetnost, da pridobijo tudi

Na individualni ravni je prostovoljstvo povezano s pridobivanjem različnih spretnosti in kompetenc – z razvijanjem in nadgrajevanjem človeškega kapitala (Halba, 2006, kot navedeno v Halba, 2014a, str. 134; Halba, 2012, kot navedeno v Halba, 2014a, str. 134). Na kolektivni ravni pa predstavlja enega ključnih prispevkov k ohranjanju in krepitvi socialnega zdravja, ki je po navedbah Svetovne zdravstvene organizacije (World Health Organization, 2006) ekvivalentno fizičnemu in duševnemu zdravju. Prostovoljstvo je eden od načinov udejanjanja koncepta aktivnega državljanstva in družbene participacije (Halba, 2014a), spodbuja socialno vključenost³⁰ in integracijo (Halba, 2014a; Ramovš, Rant in Lipar, 2016) – dva izmed bistvenih elementov socialnega blagostanja posameznika in družbe (Keyes, 1998), bogati posameznikov socialni kapital (Halba, 2014a), posledično vpliva na razvoj in krepitev socialnih spretnosti (Osolnik, Šuster in Vižintin, 2021).

Integrativna vloga prostovoljske dejavnosti predstavlja ljudem priložnost za socialno vključevanje v svoji skupnosti, za kar je znano, da koristno vpliva na duševno zdravje (House, Landis in Umberson, 1988). Zavedanje prostovoljcev, da s svojim delom pomembno prispevajo k dobrobiti drugih, lahko krepí oz. potrjuje njihovo prepričanje v lastne sposobnosti (Krause, Herzog in Baker, 1992). Milbourn, Saraswati in Buchanan (2018) navajajo, da je za odrasle, starejše od petdeset let, ki prostovoljsko delo opravljajo v obsegu vsaj sto ur letno, značilna nižja samozaznana raven depresije. Podobno navaja Gilster (2012), in sicer da prostovoljsko aktivni posamezniki manj pogosto občutijo brezupnost. Nadalje, Wheeler, Gorey in Greenblatt (1998) so pri preučevanju vpliva prostovoljstva na stare ljudi ugotovili obstoj značilne povezave med prostovoljskim udejstvovanjem in splošnim zadovoljstvom v življenju (Wilson, 2000), kar potrjujejo podatki, pridobljeni v okviru angleške longitudinalne študije o staranju – ELSA³¹

podiplomsko izobrazbo (Astin, Sax in Avalos, 1999), medtem ko starejši prostovoljci samozaznavajo intenzivirano doživljanje kompetentnosti (Guerra, Demain, Figueiredo, De Sousa, 2012).

³⁰ Gilster (2012) navaja, da prostovoljci v povprečju poročajo o več socialnih stikih v primerjavi z ljudmi, ki niso vključeni v prostovoljske aktivnosti. Podobno ugotavljata Magnani in Zhu (2018), in sicer da prostovoljci pogosteje kot splošna populacija poročajo o interakcijah z drugimi in preživljanju časa v družbi.

³¹ Prostovoljsko udejstvovanje starejših ljudi je dragocenega pomena za kakovostno staranje, saj kot posledico vključenosti v družbo in možnosti predajanja lastnega znanja in izkušenj mlajšim generacijam občutijo večje samospoštovanje, izpolnjenost ter smisel življenja (Ramovš, Rant in Lipar, 2016).

(English Longitudinal Study on Ageing – ELSA, 2011, kot navedeno v Birsa, 2014)³². Pri starih ljudeh se prostovoljsko udejstvovanje odraža v boljšem psihosocialnem, kognitivnem in fizičnem zdravju (Anderson idr., 2014), med drugim se povezuje z višjo zmožnostjo opravljanja vsakodnevnih obveznosti (Leichsenring, Billings in Nies, 2013), boljšimi rezultati merjenja funkcionalnih sposobnosti (Moen, Dempster-McClain in Williams, 1992), večjo neodvisnostjo (Ramovš, Rant in Lipar, 2016), višjo samooceno zdravstvenega stanja (Leichsenring, Billings in Nies, 2013) ter nižjo stopnjo umrljivosti (Musick, Herzog in House, 1999; Leichsenring, Billings in Nies, 2013; Stephens idr., 2015).

Nadalje, prostovoljstvo lahko obravnavamo kot pomemben prispevek k zdravemu osebnostnemu razvoju otrok in mladostnikov, katerim pogosto predstavlja steber motivacije za sodelovanje v šolskih dejavnostih, ki zanje običajno niso toliko privlačne in zanimive (Gladek, 2015). Otrokom in mladim, ki se v procesu odraščanja spoprijemajo z različnimi ovirami in izzivi, prostovoljstvo omogoča prostor, kjer lahko na koristen način udeležujejo, uveljavljajo in razvijajo tiste osebnostne lastnosti, sposobnosti in talente, ki v okviru formalnega izobraževanja niso dovolj priznane in ustrezno ovrednotene (Gladek, 2015).

Preventivna vloga prostovoljske dejavnosti ima podobno kot za ljudi, ki prejemajo prostovoljsko pomoč, prednosti tudi za same prostovoljce, saj lahko deluje kot dejavnik preprečevanja raznovrstnih odklonskih vedenj in dejanj (Gladek, 2015). Prostovoljci s svojim delovanjem gradijo pozitivne, prosocialne vrednote, ki spodbujajo skrben in odgovoren odnos do družbe (Dalton, 2008). Vrednote, ki jih povzema pojem solidarnosti, lahko opredelimo kot temelj prostovoljstva, obenem pa je ravno prostovoljsko delo učinkovita metoda za razvoj in krepitev posameznikove solidarnosti – njegove zmožnosti empatije, sočutja in sodoživljanja z drugimi (Slovenska filantropija, 2006; Ramovš, Rant in Lipar, 2016).

Prostovoljci pri opravljanju svojega dela zaznavajo predvsem prednosti, priložnosti (Osolnik, Šuster in Vižintin, 2021) in pozitivne spremembe (Kmetič, Lazić, Okretič, 2021). Tako v tujih kot

³² Koristne učinke prostovoljskega dela na duševno zdravje prostovoljcev poudarjajo tudi zaključki več drugih opravljenih raziskav (Harlow in Cantor, 1996; Brown, Hoyer in Nicholson, 2012, kot navedeno v Novak, Jakob in Natlačen, 2021; Leichsenring, Billings in Nies, 2013; Birsa, 2014; Young in Kenkre, 2015; Magnani in Zhu, 2018).

domačih raziskavah pa posamezniki vseeno izpostavljajo nekaj pomanjkljivosti lastnega prostovoljskega udejstvovanja. Poročajo predvsem o doživljanju stresa (Dein in Abbas, 2005; Li in Ferraro, 2006; Kobal Možina, 2007; Brown, 2011; Maes, Closser, Tesfaye in Abesha, 2019), na katerega višjo intenziteto pogosto vplivajo postopanje v težkih situacijah (Kmetič idr., 2021), prevzemanje visoke stopnje odgovornosti (Li in Ferraro, 2006) in opravljanje dela, za katerega je že v osnovi značilna izrazita psihična obremenitev (Kmetič idr., 2021). Nekateri prostovoljci poročajo tudi o doživljanju preobremenjenosti, npr. zaradi obsežnih obveznosti in pomanjkljive organiziranosti (Brown, 2011) ter podpore s strani prostovoljskih organizacij (Black in Living, 2004). Prav tako se posamezniki pri opravljanju prostovoljskega dela včasih počutijo izkoriščene za prevzemanje posameznih vlog in opravljanje določenih nalog (Osolnik idr., 2021), a kot je bilo že poudarjeno, je znatno večji delež učinkov in sprememb, ki jih prostovoljci samozaznavajo kot posledico opravljanja svojega dela, zanje pozitivnih in koristnih (Kmetič idr., 2021).

1.3.7. Mentorstvo

Pojavnost pozitivnih učinkov prostovoljskega udejstvovanja je odvisna od več dejavnikov. Eden od slednjih je podpora, ki jo prostovoljcem zagotavlja organizacija, v okviru katere delujejo, npr. v obliki izobraževanj, supervizije in mentorstva (Birsa, 2014). Kmetič, Lazić in Okretič (2021) so raziskovale, kakšno vlogo ima mentorstvo pri pojavu koristnih sprememb, ki jih prostovoljec doživlja kot posledico svojega dela. Izkazalo se je, da prostovoljci, ki sodelujejo z mentorjem, v primerjavi z ostalimi samozaznavajo višjo raven pozitivnih sprememb pri občutku pripadnosti, samozavesti in stopnji stresa.

V Sloveniji je mentorstvo v okviru prostovoljske dejavnosti že ustaljena praksa. Mentorji so pomemben element za delo prostovoljcev, zagotavljajo jim čustveno in instrumentalno podporo, med drugim vplivajo tudi na odločitev prostovoljcev, da dalj časa ostanejo delujoči v določeni organizaciji (Grossman in Furano, 1999; Gartner, Kastelic in Ornik, 2021). Prostovoljci priznavajo visoko vrednost prijateljskemu odnosu z mentorjem, s čigar psihosocialno podporo »lažje vzpostavijo psihološki odnos do organizacije« (Gartner idr., 2021, str. 328) – razvijejo občutek pripadnosti (LaFleur in White, 2010), skupnosti (Orpen, 1997) in navezanosti na delo (Allen in Meyer, 1990).

ZProst (2011) določa, da je prostovoljska organizacija prostovoljcu dolžna zagotoviti mentorja, v kolikor je to potrebno glede na naravo dela, ki ga prostovoljec opravlja, ali v primeru, da posameznik sam izrazi potrebo po sodelovanju z mentorjem. Mentorstvo na področju prostovoljstva vključuje predvsem organizacijo prostovoljskega dela (*Zakon o prostovoljstvu*, 2011) in zagotavljanje podpore prostovoljcem – jih motivirati, poslušati, vrednotiti njihovo delo, spremljati in spodbujati njihov osebnostni razvoj in proces pridobivanja novega znanja in izkušenj ter odprto sprejemati njihova mnenja in predloge.

Avtorici LaFleur in White (2010) značilnosti dobrega mentorja delita na *osebnostne lastnosti*, kot so pravičnost, prijateljstvo, energičnost in dobrosrčnost; *profesionalne sposobnosti*, npr. organiziranost, izkušnost, strokovnost in vodstvene sposobnosti, ter *komunikacijske spretnosti*. Prostovoljci, ki so sodelovali v raziskavi o prostovoljstvu v Sloveniji, so kot pomembno značilnost poudarili dostopnost mentorja ter avtonomijo, ki jim jo ta dopušča pri opravljanju njihovega dela (Gartner, Kastelic in Ornik, 2021). Nadalje, avtorji Straus, Johnson, Marquez in Feldman (2013) so kot prednost mentorja izpostavili njegovo sposobnost za prepoznavanje posameznikovih potencialov in zagotavljanje podpore pri razvijanju le-teh. Slednje vključuje redno spremljanje dela prostovoljcev, na pomembnost katerega so opozorili Grossman in Furano (1990) in tudi udeleženci slovenske raziskave o prostovoljstvu (Gartner, Kastelic, Ornik, 2021).

1.3.8. Motivacija za opravljanje prostovoljskega dela

Osrednji razlog, da posameznik postane prostovoljec, obstoječa paradigma povezuje z altruističnimi vzgibi (Rochester idr., 2010). Na podlagi teh vzgibov odločitev za opravljanje prostovoljskega dela temelji na empatični težnji po pomoči sočloveku in prispevanju k socialni pravičnosti v družbi (Musick idr., 2008). S tega vidika prostovoljstvo izraža vrednoto solidarnosti (Ramovš, 2001; Mesec, 2000) in potrebo po zagotavljanju podpore (Ramovš, 2003, str. 399).

Motivacija, ki vodi prostovoljce pri njihovem delu, lahko torej izhaja iz želje po doprinosu k dobrobiti drugega oz. skupnosti, vendar odločitev za prostovoljsko udejstvovanje ne temelji zgolj na altruističnih motivih. Prostovoljce pri delu namreč vodijo različni nameni, interesi in cilji, kar kaže na obstoj multifunkcionalnosti prostovoljskega dela in pluralizma motivov za njegovo

opravljanje (Hayakawa, 2014). Kot navaja Ramovš (2001), motivacija vključuje tudi potrebo in željo po samoaktualizaciji, po zadovoljevanju lastnih potreb in omogočanju koristi tudi zase. Pri prostovoljstvu gre torej za povezanost altruističnih in v lastno korist usmerjenih motivov (Ramovš, 2001; Bekkers, 2005; Musick in Wilson, 2008; Grönlund, 2011). Biti prostovoljec pomeni prispevati tako k razvoju skupnosti kot tudi k lastnemu osebnemu razvoju (Ramovš, 2001).

Rehbergu (2005) motive za vključitev v prostovoljsko dejavnost razvršča v tri skupine – *doseči nekaj pozitivnega za druge*, kamor sodi npr. želja po zagotavljanju pomoči drugemu (Ferlan, Frühauf in Žuber, 2021), *iskanje samega sebe* (Rehberg, 2005), ki se med drugim nanaša na željo po učenju in pridobitvi izkušenj (Ferlan, Frühauf in Žuber, 2021) ter *iskanje novega* (Rehberg, 2005), ki se izraža npr. kot težnja in želja po druženju (Ferlan, Frühauf in Žuber, 2021).

Prisotnost več različnih motivov, ki posameznika spodbujajo k prostovoljskemu udejstvovanju, je lahko ključnega pomena v primeru, ko se pojavijo določene spremembe, ki pri prostovoljcu povzročijo upad posameznega motivacijskega dejavnika. Zaradi heterogene motivacije namreč ni nujno, da slednje vpliva na udeležbo v prostovoljski dejavnosti, saj lahko pripravljenost za prostovoljstvo ohranjajo in krepijo drugi prisotni motivi, ki prostovoljcu prav tako predstavljajo vrednost njegovega dela (Hayakawa, 2014).

1.3.9. Usposabljanje prostovoljcev

Prostovoljstvo je v tesni povezanosti s človekoljubnostjo in z altruističnim vedenjem (Jabari, Boroujerdi, Ghaeini, Naghshbandi in Karimi, 2013; Moore, Warta in Erichsen, 2014), z vrednotami solidarnosti, z zmožnostmi posameznika za vzpostavitev in vzdrževanje odnosa, ki temelji na sočutju in empatiji. Osebnost prostovoljca je zagotovo pomemben dejavnik, ki vpliva na rezultate opravljenih prostovoljskih nalog, vendar je uspešnost dela, kot navaja Ramovš (2001), pogojena tudi z ravno znanja, s katerim prostovoljec razpolaga. Slednje lahko izhaja iz predhodno pridobljenih življenjskih izkušenj (Marden in Bellew, 2014; Marden, Bellew in Monaghan-Pisano, 2014; Mitchell, Absler in Humphreys, 2014; Thomson, Michelson in Day, 2015; Young in Kenkre, 2015; Young in Kenkre, 2016; Carter, Cust in Boath, 2019), znanje pa posameznik pridobiva tudi skozi sam proces opravljanja prostovoljskega dela, vključno z

morebitnimi izobraževanji in usposabljanji, ki mu jih omogoči organizacija, v okviru katere deluje. Upoštevajoč *ZProst* (2011), so prostovoljske organizacije dolžne zagotoviti usposabljanje prostovoljcev za njihovo delo, v kolikor to zahteva narava dela ali v primeru, da posameznik sam opozori na potrebo po dodatnem usposabljanju.

Specifična znanja, izkušnje in sposobnosti morajo v skladu z načelom varstva uporabnikov prostovoljskega dela, ki ga navaja *ZProst* (2011), imeti ali dodatno pridobiti posamezniki, ki opravljajo prostovoljsko delo z osebami, ki so na podlagi veljavnih predpisov opredeljene kot osebe z ovirami ali pripadniki ranljivih skupin prebivalstva.

1.3.10. Pravice in obveznosti prostovoljcev

Prostovoljske organizacije in organizacije s prostovoljskim programom imajo odgovornost, da prostovoljcem, s katerimi sodelujejo, zagotovijo uveljavljanje določenih pravic. Poleg pravice do ustreznega usposabljanja za delo in pravice do strokovne pomoči in podpore s strani mentorja, ki sta že bili omenjeni v predhodnem besedilu magistrskega dela, imajo prostovoljci v skladu s 25. členom *ZProst* (2011) tudi nekatere druge pravice. Slednje so navedene v prilogi 9.1.5. na strani 148.

V skladu z *ZProst* (2011) in Etičnim kodeksom organiziranega prostovoljstva (Slovenska filantropija, 2006) so prostovoljci pri opravljanju prostovoljskega dela dolžni izpolnjevati tudi določene obveznosti, ki so prav tako navedene v prilogi 9.1.5. na strani 148.

1.3.11. Ključni dokumenti na področju organiziranega prostovoljstva v Sloveniji

ZProst (2011), vključno s podzakonskima aktoma iz leta 2011 in 2015, *Pravilnik o področjih prostovoljskega dela in vpisniku* (2011) ter *Uredba o nagradi in priznanjih za prostovoljstvo* (2011) so temeljni dokumenti, ki predstavljajo pravno podlago za urejanje, sistematično spremljanje, razvijanje in spodbujanje organizirane prostovoljske dejavnosti v Sloveniji ter vrednotenje njenega doprinosa k blaginji in razvoju družbe (Ministrstvo za javno upravo, 2024).

H kakovostnemu delovanju in razvoju organiziranega prostovoljstva v Sloveniji dodatno prispevata *Etični kodeks organiziranega prostovoljstva* (Slovenska filantropija, 2006) ter *Strategija razvoja nevladnih organizacij in prostovoljstva do leta 2023* (2018).

Ključni dokumenti na področju organiziranega prostovoljstva v Sloveniji so podrobneje predstavljeni v prilogi 9.1.6 na strani 149.

1.3.12. Ključni akterji na področju organiziranega prostovoljstva v Sloveniji

Osrednja organizacija na področju organiziranega prostovoljstva v Sloveniji je *Slovenska filantropija*, ki je med drugim pristojna za koordinacijo Slovenske mreže prostovoljskih organizacij (Slovenska filantropija, b. d. c).

Drugi pomembni akterji, dejavni na področju organizirane prostovoljske dejavnosti v Sloveniji, so:

- *Sektor za nevladne organizacije pri Ministrstvu za javno upravo* (GOV.SI, b. d. b),
- *Movit – Zavod za razvoj mobilnosti mladih* (b. d. b),
- *Zavod Voluntariat* (b. d.),
- *Mladinski svet Slovenije* (b. d. a),
- *Odbor Republike Slovenije za podelitev državnih priznanj na področju prostovoljstva* (GOV.SI, b. d. c).

Predstavitev osnovnih značilnosti omenjenih organizacij je v prilogi 9.1.7. na strani 151.

1.4. Prostovoljstvo v KCM Krško

Prostovoljska dejavnost v KCM Krško deluje v okviru programa Prostovoljno psihosocialno delo mladih, ki se izvaja od leta 1989 (Center za socialno delo Posavje, 2023) in je v skladu z 2. odstavkom 7. člena ZProst (2011) namenjen dopolnitvi rednih strokovnih socialnovarstvenih programov in storitev, izvajanih na CSD Posavje, Enota Krško (Center za socialno delo Posavje, 2020; 2024)³³.



Slika 4: Informacije o prostovoljstvu v KCM Krško za leto 2023 (S. K., KCM Krško, osebna komunikacija, 14. 10. 2024)

KCM Krško s prostovoljci sodeluje že vse od ustanovitve dalje (KCM Krško, 2024). Prostovoljci s svojimi prihodi nameščenim otrokom in mladostnikom obogatijo prosti čas (Pettauer in Stojanović, 2008; Poročilo o delu KCM, 2024) – z njimi se odpravijo na sprehode, izlete, v kino,

³³ CSD Posavje je na podlagi ZProst (2011) in Statuta CSD Posavje (Svet Centra za socialno delo Posavje, 2019) sprejel Pravilnik o prostovoljskem delu (Center za socialno delo Posavje, 2020), ki ob veljavni zakonodaji dodatno ureja področje prostovoljske dejavnosti na CSD Posavje (Center za socialno delo Posavje, 2023).

pečejo slaščice, kuhajo, umetniško ustvarjajo, kolesarijo, se igrajo različne družabne igre in športne igre na prostem (KCM, 2024). Prostovoljci skozi tovrstne dejavnosti pri otrocih in mladostnikih spodbujajo konstruktivno preživljanje prostega časa in učenje socialnih veščin (Center za socialno delo Posavje, 2023). V okviru prostovoljskega dela pomagajo tudi pri opravljanju šolskih obveznostih in razvoju učnih veščin (Pettauer in Stojanović, 2008; Center za socialno delo Posavje, 2023), sodelujejo pri vzgojnih dejavnostih – kot so delavnice o učenju sobivanja v skupini ter o prepoznavi in izražanju čustev –, otroke in mladostnike spodbujajo k varni uporabi sodobne tehnologije in družbenih omrežij ter jim pomagajo pri spoprijemanju s specifičnimi izzivi na vzgojnem, čustvenem in izobraževalnem področju (Center za socialno delo Posavje, 2023). Kot je poudarjeno v Poslovnem poročilu CSD Posavje za leto 2023 (Center za socialno delo Posavje, 2024), posebno vrednost v procesu podpore in pomoči otrokom in mladostnikom predstavlja možnost pogovora s prostovoljci, saj ti z njimi pogosto delijo znanje, izhajajoče iz njihovih lastnih življenjskih izkušenj, kar lahko otroke in mladostnike spodbudi k razmišljanju o alternativnih pogledih na določene situacije in možnih dobrih izidih.

Pred začetkom dela v KCM Krško se prostovoljec udeleži uvodnega sestanka, sklene dogovor o prostovoljskem delu in podpiše izjavo, ki ga zavezuje k upoštevanju načel, nujnih za delo na področju socialnega varstva (Center za socialno delo Posavje, 2020). Prostovoljec pridobi osnovne informacije o delovanju KCM (Center za socialno delo Posavje, 2023) in temeljna znanja, ki so ključna za kakovostno opravljanje nalog, s katerimi se bo srečal pri svojem delu. V nadaljevanju, ko že deluje v praksi, je na podlagi Pravilnika o prostovoljskem delu (Center za socialno delo Posavje, 2020) dolžan sodelovati na mesečnih sestankih prostovoljcev³⁴, ki jih organizira in vodi zaposlena strokovna delavka – mentorica in vodja prostovoljcev (Center za socialno delo Posavje, 2023).

³⁴ Vsebina tovrstnih sestankov je namenjena naslavljanju morebitnih aktualnih izzivov prostovoljcev, analiziranju in evalvaciji konkretnega dela posameznega prostovoljca in posredovanju specifičnih znanj, ki so lahko prostovoljcem v podporo pri njihovem delu, predvsem s področja socialnega dela, psihologije, komunikacije z otroki in mladostniki ter dela s posamezniki, ki se spoprijemajo z različnimi oblikami stisk. Organizirani sestanki pomenijo varno okolje za izmenjavo prostovoljskih in življenjskih izkušenj.

Prostovoljsko delo v KCM Krško se mora izvajati v skladu z *ZProst* (2011), *Etičnim kodeksom organiziranega prostovoljstva* (Slovenska filantropija, 2020), s *Kodeksom etičnih načel v socialnem varstvu* (2014) ter s pravili, z načeli in s cilji CSD Posavje, opredeljenimi v Statutu CSD Posavje (Svet Centra za socialno delo Posavje, 2019) in Pravilniku o prostovoljskem delu (Center za socialno delo Posavje, 2020). Prostovoljec je med drugim obvezan, da se ob morebitnem pojavu moralnih, strokovnih ali drugih vprašanj posvetuje z mentorico prostovoljcev ali vodjo KCM Krško (prav tam) ter o svojem delu in opravljenih prostovoljskih urah pripravlja mesečna poročila (Center za socialno delo Posavje, 2023).

Prostovoljce pri delu usmerjajo strokovne delavke KCM Krško (Center za socialno delo Posavje, 2023), ki jim zagotavljajo strokovno, čustveno in moralno podporo ter spremljanje njihovega dela (Center za socialno delo Posavje, 2020) in takšne delovne pogoje, ki omogočajo osebno rast in pridobivanje novega znanja. Glede na finančne zmogljivosti KCM Krško za prostovoljce občasno organizira dodatna strokovna predavanja zunanjih izvajalcev (Center za socialno delo Posavje, 2023). Dodatna usposabljanja so prostovoljcu lahko v podporo pri spoprijemanju z morebitnimi lastnimi čustvenimi, psihološkimi in življenjskimi stiskami ter pri razumevanju vplivov, ki jih imajo le-te na njihovo počutje in vedenje v procesu dela z ljudmi v okviru opravljanja prostovoljske dejavnosti (Ramovš, 2001). Dobra usposobljenost je tudi varnostni dejavnik, ki lahko prostovoljcu pomaga v primeru pojava »socialne infekcije«, kakor Ramovš (2001, str. 216) poimenuje spremembe pri posamezniku, kot so npr. zmanjšana čustvena odzivnost oz. brezčutnost, naveličanost, izgorelost in nižja socialna zmožnost za delo z ljudmi, ki se lahko razvijejo kot posledica redne izpostavljenosti interakcijam z ljudmi, ki v življenju doživljajo najrazličnejše težave in stiske. Področje socialnega dela je že zaradi same narave dela za slednje še posebej občutljivo (Ramovš, 2001). Vrednost ustreznega usposabljanja prostovoljcev, vključno s kontinuirano evalvacijo dela, poudarja tudi Splošna deklaracija o prostovoljstvu (International Association for Volunteer Effort, 2001). Z namenom čim bolj kakovostnega vodenja prostovoljskega dela strokovne delavke KCM Krško sodelujejo s starši, strokovnimi delavci CSD in šolskimi svetovalnimi delavci, s katerimi si izmenjujejo informacije o izzivih in napredku otroka ali mladostnika, ki se v obdobju bivanja v KCM Krško srečuje s prostovoljci (Center za socialno delo Posavje, 2023).

Vključevanje prostovoljcev v proces podpore in pomoči v KCM je ključen dejavnik zagotavljanja varnega okolja za vse nameščene otroke in mladostnike zlasti v primerih, ko v KCM hkrati biva več posameznikov, v delovni izmeni pa je samo ena strokovna delavka (KCM Krško, 2023). Kot navajajo v KCM Krško (2021), je področje obravnave nasilja nad otroki in mladostniki v Sloveniji urejeno na način, da so KCM pogosto edini prostor, kamor lahko pristojne službe umaknejo ranljive mladoletne posameznike, ki so izpostavljeni nevarnim oz. zanje neprimernim okoliščinam, kar v nekaterih primerih ni ustrezen rešitev, lahko celo dodatno negativno vpliva na otroka oz. mladostnika. Istočasno so lahko namreč nameščeni posamezniki iz različnih socialnih okolij, ki se spoprijemajo z najrazličnejšimi stiskami – te pa med seboj niso vedno kompatibilne (npr. namesti se otroka zaradi nasilja v družini, istočasno pa je nameščen mladostnik z izrekom ukrepa prepovedi približevanja, otrok, ki ima težave pri obvladovanju svojega vedenja ali pa otrok s kombinacijo različnih vedenjskih in zdravstvenih težav – posledično je njegovo ravnanje afektivno labilno in nepredvidljivo – za druge posameznike lahko celo nevarno)³⁵(KCM Krško, 2023).

Strokovne delavke KCM Krško navajajo, da otroci in mladostniki z veseljem pričakujejo obisk prostovoljcev, radi jih sprejmejo in se družijo z njimi (Center za socialno delo Posavje 2024). V evalvacijskem vprašalniku, ki ga izpolnijo pred odhodom, pogosto izrazijo mnenje, da je delo prostovoljcev zanje koristno in da jim je pomagalo pri spoprijemanju z različnimi izzivi v obdobju namestitve (Center za socialno delo Posavje, 2023). Tudi kasneje, po končanem bivanju v KCM, ko posamezni otroci in mladostniki – kot že polnoletne osebe – vzpostavijo stik z zaposlenimi in jim poročajo o svojem trenutnem življenju, se velikokrat spomnijo prostovoljcev ter izrazijo pozitivna občutja glede skupnega druženja v obdobju namestitve (Center za socialno delo Posavje, 2024).

V KCM Krško zaznavajo upad povpraševanja po opravljanju prostovoljskega dela, posledično imajo na razpolago vedno manj prostovoljcev (Poročilo o delu KCM, 2023; 2024). Nove

³⁵ Pomembno je omeniti, da je bila do sredine leta 2022, pred pridobitvijo finančnih sredstev za zaposlitev dodatnega kadra, v posamezni delovni izmeni, ne glede na število otrok in vse specifične situacije, le ena strokovna delavka, ki je tako včasih imela možnost zgolj umirjati stanje in si prizadevati za preprečevanje ponovnih pojavov nasilja.

prostovoljce pridobivajo predvsem s promocijskimi aktivnostmi na fakultetah, s strani študentov, ki v KCM Krško opravljajo prostovoljsko delo ali študijsko prakso, ter s sodelovanjem z Gimnazijo Brežice in s Šolskim centrom Krško - Sevnica (Center za socialno delo Posavje, 2023). Nekateri študentje po končanem opravljanju študijske prakse želijo nadaljevati z delom v KCM in postanejo prostovoljci (Center za socialno delo Posavje, 2023; 2024). KCM Krško svoj program prostovoljstva redno predstavlja tudi na dogodku Parada učenja v Krškem, ki enkrat letno poteka v okviru projekta Teden vseživljenjskega učenja (Poročilo o delu KCM, 2024).

2. FORMULACIJA PROBLEMA

V magistrskem delu želim raziskovati vlogo prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM. Že od otroštva sodelujem pri različnih prostovoljskih dejavnostih na področju dela z otroki in mladostniki, pred nekaj leti sem postala prostovoljka tudi v KCM Krško. Vsak obisk, ki ga preživim v KCM, je edinstven. Otroci in mladostniki – različnih starosti, z različnimi vrednotami, navadami, vrlinami, viri moči, izkušnjami in izzivi. Vsak s svojo zgodbo, odmaknjen od običajnega vsakdana, nastanjen med zanj popolnimi tujci. Prostovoljsko delo me vedno znova izpopolnjuje, tako osebnostno kot tudi strokovno, ter nagrajuje z novimi izkušnjami. Slednje sovпада z rezultati opravljenih raziskav na področju prostovoljskega dela, ki kažejo, da prostovoljsko udejstvovanje prostovoljcem prinaša predvsem praktične izkušnje, strokovna znanja in zadovoljstvo ob pomoči drugim, krepi socialne in komunikacijske spretnosti, sposobnost razumevanja potreb in želja drugih, vztrajnost, potrpežljivost, iznajdljivost in fleksibilnost posameznika ter spoštovanje raznolikosti med ljudmi, prav tako pa pozitivno prispeva k samozavesti, samozaupanju, občutku lastne koristnosti in osebni rasti (Samaluk, 2002; Knez, 2004; Gril idr., 2006, kot navedeno v Gril, 2007). V raziskavi me zanima, ali velja tudi obratno, torej ali in kako delovanje prostovoljcev pomembno prispeva k bolj kakovostnemu procesu podpore in pomoči v KCM. V Sloveniji se, kot opozarja več avtorjev (Ramovš, Rant in Lipar, 2016; Ferlan, Frühauf in Žuber, 2021), pretežni del raziskav na področju prostovoljstva ukvarja z njegovo razširjenostjo, obsegom, metodami ter področji dela, redkeje pa so namenjene raziskovanju njegove učinkovitosti.

Gril (2007) na podlagi opravljene raziskave o prostovoljskem delu med mladimi v Sloveniji poroča, da prostovoljci krepijo pozitivno klimo v organizacijah in so vodstvom v ponos, njihova pomoč pa je nujno potrebna za izvedbo zastavljenih projektov in za širitev obsega dejavnosti. V Socialno varstvenem zavodu Hrastovec (Flaker, 1987, kot navedeno v Gril, 2007) so po metodi akcijskega raziskovanja že pred leti ugotovili, da so učinki prostovoljskega dela za uporabnike v veliki meri pozitivni, saj to pripomore k popestritvi sicer monotonega in rutinskega življenja v zavodu, uporabnikom daje priložnost za izoblikovanje boljše podobe o sebi ter pozitivno prispeva k njihovi socialni vključenosti. Druženje s prostovoljcem lahko posamezniku predstavlja pomembno izkušnjo empatičnega in razumevajočega odnosa, v katerem je slišan in spoštovan

(Jopling in Howells, 2018; Fisher, Lawthom, Mitchell-Smith, o'Neill in Mclaughlin, 2019; Grace idr., 2019; Grimstone, 2019, kot navedeno v Brady in Graham, 2021). Poročilo o delu KCM Krško za leto 2023 navaja, da prostovoljci s svojim vključevanjem v proces podpore in pomoči v KCM bistveno pripomorejo k zagotavljanju bolj varnega in sproščenega prostora za otroke in mladostnike, zaradi česar predstavljajo pomembno dodano vrednost delu strokovnih delavk (KCM, 2024).

2.1. Raziskovalna vprašanja

V raziskavi sem se osredotočila na vsebino naslednjih raziskovalnih vprašanj:

- Katere naloge v procesu podpore in pomoči v KCM opravljajo prostovoljci? S katerimi informacijami o otroku ali mladostniku razpolagajo pred prvim srečanjem z njim?
- Kakšen je prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM? Kako in v kolikšni meri delovanje prostovoljcev vpliva na otroke in mladostnike, ki so nameščeni v KCM? Katere kompetence prostovoljcev najbolj pozitivno vplivajo na otroke in mladostnike ter njihovo spoprijemanje z izzivi, zaradi katerih so v KCM?
- Kakšne učinke ima prostovoljsko delo v KCM na osebno življenje prostovoljca?
- Kakšne psihosocialne podpore so prostovoljci deležni v KCM? Kakšno podporo, če sploh, bi še dodatno potrebovali?
- Katere, če sploh, so potrebne spremembe na področju prostovoljskega dela v KCM?

3. METODOLOGIJA

3.1. Vrsta raziskave

Raziskava je kvalitativna – z izjemo preštevanja odgovorov šestih sodelujočih prostovoljcev na anonimni spletni vprašalnik –, saj osnovno izkustveno gradivo sestavljajo besedni opisi sodelujočih prostovoljcev, strokovnih delavk in otrok oz. mladostnikov o obravnavani tematiki, pridobljeni z izvedbo individualnih polstrukturiranih intervjujev. Gradivo je na koncu tudi obdelano s kvalitativno analizo na besedni način (Mesec, 1998).

Opravljen raziskava je aplikativna oz. uporabna, saj je izvedena za neposredne potrebe prakse – bistveno lahko pripomore k načrtovanju in izvajanju izobraževanj za prostovoljce v KCM, saj bo na podlagi njenih rezultatov vodstvo CSD Posavje lahko Ministrstvu za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti utemeljilo potrebo po financiranju dodatnih usposabljanj za prostovoljce ter aktivnosti za promocijo prostovoljstva v KCM. Rezultati raziskave lahko predstavljajo tudi smernice strokovnim delavkam za načrtovanje in oblikovanje dodatnih podpornih dejavnikov oz. okoliščin, ki jih prostovoljci na podlagi lastnih izkušenj dejansko potrebujejo. Zaradi vključitve otrok in mladostnikov v raziskavo lahko rezultati pripomorejo tudi prostovoljcem pri organiziranju oz. reorganiziranju metod, ki jih uporabljajo pri svojem delu v procesu podpore in pomoči. Nenazadnje lahko rezultati pripomorejo tudi h krepitvi zavesti o pomembnosti prostovoljskega dela, posledično k povečanju pripravljenosti ljudi za vključevanje v program prostovoljstva v KCM, kot tudi v druge oblike prostovoljstva na področju socialnega varstva.

3.2. Teme

Teme izvedenih intervjujev so bile:

- naloge prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM,
- prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM,
- učinki prostovoljskega dela na osebno življenje prostovoljca,
- psihosocialna podpora za prostovoljce,
- potrebne spremembe na področju prostovoljskega dela v KCM.

3.3. Merski instrument

V raziskavi sem kot merski instrument uporabila tri različne delno strukturirane vprašalnike, oblikovane na podlagi raziskovalnih vprašanj, ki so služili kot vodila za intervju. Prvi vprašalnik je bil namenjen pogovorom s prostovoljci, drugi pogovorom s strokovnimi delavkami ter tretji pogovorom s sodelujočimi otroki in mladostniki.

Vprašalniki so v prilogi 9.2. na strani 152.

Merski instrument je v raziskavi predstavljal tudi anonimni spletni vprašalnik za sodelujoče prostovoljce, s katerim sem pridobila nekaj njihovih demografskih značilnosti in informacij o prostovoljskem udejstvovanju. Vprašalnik je vseboval tri vprašanja zaprtega tipa, pet vprašanj odprtega tipa ter dve vprašanji polodprtega tipa. Naredila sem ga na spletni strani 1KA. Priložen je v prilogi 9.3. na strani 153.

3.4. Populacija in vzorec

V raziskavo so bile vključene tri populacije, in sicer z namenom pridobitve več različnih perspektiv (Mesec, 1998).

Prvo populacijo so predstavljale strokovne delavke, ki so bile na dan izvedbe intervjujev v KCM Krško zaposlene najmanj eno leto. Strokovnih delavk je bilo šest, zato sem lahko v raziskavo vključila celotno populacijo.

Drugo populacijo so predstavljale osebe, ki so na dan izvedbe intervjuja kot prostovoljci v KCM Krško delovale najmanj eno leto. Vzorec je bil neslučajnostni priročni oz. priložnostni, predstavljalo ga je šest prostovoljcev KCM Krško, ki so bili v obdobju izvajanja raziskave dostopni in pripravljeni za sodelovanje (Mesec, 2007).

Tretjo populacijo so predstavljali otroci in mladostniki, ki so bili nameščeni v KCM Krško in so imeli izkušnjo sodelovanja s prostovoljcem. Intervjuje sem opravila z otroki in mladostniki, ki so v času izvedbe raziskave bivali v KCM Krško, zato je bil vzorec neslučajnostni priročni oz. priložnostni. Zajemal je štiri otroke in mladostnike.

3.5. Metoda zbiranja podatkov

V okviru raziskave sem za zbiranje empiričnega gradiva uporabila metodo spraševanja, izvedla sem šestnajst individualnih polstrukturiranih intervjujev. Pri opravljanju intervjujev so mi bila v oporo vnaprej pripravljena vodila za pogovor v obliki delno strukturiranih vprašalnikov.

Komunikacija s sodelujočimi je potekala osebno, kar mi je omogočilo enostavnejše postavljanje podvprašanj ter sprotno razjasnjevanje morebitnih nejasnosti. Med intervjuji sem si prizadevala za vzdrževanje odprtega prostora, da so lahko sodelujoči v največji meri izrazili svoje mnenje, perspektivo in izkušnje ter morebiti naslovili tudi teme, ki sicer niso neposredno vezane na vprašalnik, vendar se jim je zdelo pomembno o njih spregovoriti.

Pred izvedbo raziskave sem vsem sodelujočim zagotovila anonimnost. Da bi bilo zapisovanje intervjujev s prostovoljci in strokovnimi delavkami bolj zanesljivo, sem jih z njihovo privolitvijo zvočno posnela. Slednje ni bilo mogoče pri otrocih in mladostnikih, zato so bili intervjuji z njimi izvedeni tako, da sem vnaprej pripravljena vprašanja zapisala na list papirja, pod vsakim vprašanjem pa pustila prazen prostor za odgovore in morebitna podvprašanja. Otroci in mladostniki so na vsako vprašanje najprej odgovorili ustno, šele nato pisno. Z vsakim posebej sem se dogovorila, ali želi odgovore zapisati sam ali jih zapišem jaz.

Dogovarjanje glede kraja in časa izvedbe intervjujev je s sodelujočimi prostovoljci in strokovnimi delavkami potekalo preko telefonskih sporočil in elektronske pošte, pri načrtovanju izvedbe pogovorov z otroki in mladostniki pa so mi pomagale strokovne delavke. Sodelujoče sem pred izvedbo intervjujev seznaniła z okvirnimi temami, na katere naj bi se v pogovoru osredotočili. Intervjuji so bili izvedeni v obdobju od februarja 2024 do oktobra 2024. Pogovori s sodelujočimi so potekali različno dolgo, najkrajši je trajal 20 minut, najdaljši pa 2 uri in 25 minut.

Pred izvedbo intervjujev sem sodelujoče prostovoljce povabila k izpolnitvi anonimnega spletnega vprašalnika, in sicer z namenom seznaitve z osnovno demografsko strukturo skupine sodelujočih prostovoljcev ter z določenimi informacijami glede njihovega udejstvovanja na področju prostovoljstva.

3.6. Obdelava in analiza gradiva

Pridobljeno empirično gradivo sem obdelala s kvalitativno analizo. Pogovore sem najprej prepisala v elektronsko obliko, pri tem pa izpustila dele, ki se vsebinsko ne skladajo z raziskavo. Z namenom zagotavljanja anonimnosti sodelujočih sem iz besedila odstranila besede, ki bi lahko nakazovale njihovo identiteto. Zapis intervjujev je v prilogi 9.4. na strani 155³⁶. V nadaljevanju sem določila enote kodiranja, in sicer tako, da sem smiselne dele besedila oz. izjave podčrtala z vodoravno črto in jim pripisala ustrezno oznako (npr. SDA15, PB61, OB9), pri čemer se črke nanašajo na strokovne delavke (oznaka SD), prostovoljce (oznaka P) in otroke oz. mladostnike (oznaka O) ter na posamezno osebo določene populacije (črke A, B, C, Č, D idr.), številke pa na zaporedno številko posameznikove izjave. Zatem sem izvedla proces odprtega kodiranja, v okviru katerega sem izjave razvrstila v ločene tabele (za vsak intervju posamezna tabela) ter jim pripisala pojme, kategorijo in temo. Odprto kodiranje je zabeleženo v prilogi 9.5. na strani 168³⁷. V nadaljevanju je sledilo osno kodiranje, pri čemer sem združila pojme pod ustrezno temo in kategorijo ter jim pripisala številko izjave. Osno kodiranje je dokumentirano v prilogi 9.6. na strani 194. Zatem sem izvedla še odnosno kodiranje, kjer sem interpretirala naloge prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM, osebno(ostn)e lastnosti prostovoljcev, znanja prostovoljcev, zaznan vpliv delovanja prostovoljcev na otroke in mladostnike, sposobnosti in veščine prostovoljcev, pridobljeno podporo s strani KCM ter potrebne spremembe na področju prostovoljskega dela v KCM. Odnosno kodiranje je zapisano v poglavju 4. Rezultati in interpretacija.

Zaradi obsežnosti zbranega empiričnega gradiva v magistrsko delo prilagam po en intervju in pripadajočo tabelo odprtega kodiranja iz vsake izmed treh skupin sodelujočih v raziskavi.

Preostalo gradivo je na voljo pri meni za vpogled.

³⁶ Z namenom večje jezikovne kakovosti besedila so v zapisu intervjujev odpravljene večje slovnične pomanjkljivosti, ostajajo pa slogovne posebnosti.

³⁷ Z namenom večje jezikovne kakovosti besedila so v tabelah odprtega kodiranja odpravljene večje slovnične pomanjkljivosti, ostajajo pa slogovne posebnosti.

4. REZULTATI IN INTERPRETACIJA

Rezultate raziskave sem predstavila tako, da sem posamezno temo obrazložila v ločenem podpoglavju, znotraj katerega sem predstavila kategorije in pojme, ki sodijo k določeni temi. V interpretacijo rezultatov so vključeni odnosno kodiranje ter odgovori na zastavljena raziskovalna vprašanja. Eden izmed sodelujočih prostovoljcev je v pogovoru z mano spregovoril o osebni izkušnji bivanja v KCM, kar po mojem mnenju dodatno podkrepi odgovore na vprašanja, obravnavana v raziskavi.

Prvo podpoglavje je namenjeno predstavitvi rezultatov anonimnega spletnega vprašalnika za prostovoljce.

4.1. Rezultati vprašalnika za prostovoljce

Na vprašalnik je odgovorilo šest oseb, in sicer prostovoljcev, ki so sodelovali v raziskavi. Dve osebi sta se identificirali kot moška, štiri pa kot ženske.

Sodelujoči prostovoljci so bili stari 18, 25, 33, 35, 57 in 65 let.

Trije sodelujoči imajo pridobljeno višješolsko, eden visokošolsko, eden srednješolsko in eden osnovnošolsko izobrazbo, in sicer z naslednjih področij: komunalno inženirstvo, ekonomija, vzgoja in izobraževanje ter področje tekstilstva. Eden izmed sodelujočih je navedel dve področji, in sicer ekonomijo in masažo (NPK maser), medtem ko eden ni navedel področja pridobljene izobrazbe – predvidevam, da gre za sodelujočega dijaka.

Dve sodelujoči osebi sta zaposleni, dve brezposelni, ena je študent ter ena dijak. Sodelujoči so v času izpolnitve vprašalnikov opravljali naslednje poklice oz. se zanje izobraževali: laborant, učna pomoč v osnovni šoli, poučevanje masaže, profesor pedagogike in voznik. Ena oseba je navedla, da je nazadnje opravljala poklic pomočnika kulturnih programov, medtem ko je ena obiskovala splošno gimnazijo.

Prostovoljsko delo v KCM Krško sodelujoči opravljajo različno dolgo – razpon časovnega obdobja je od 1 leta in 5 mesecev do 12 let. Največ sodelujočih je v KCM Krško prostovoljsko dejavnih od 1 leta do 5 let (štiri osebe), manj pa od 9 do 12 let (dve osebi).

Prostovoljskemu delu v KCM Krško pet sodelujočih nameni povprečno od 5 do 10 ur na mesec, en prostovoljec pa manj kot pet ur.

Dva izmed sodelujočih prostovoljsko delo opravljata samo v KCM Krško, štirje pa so kot prostovoljci dejavni tudi v okviru drugih organizacij – v okviru ene organizacije (dve osebi), v okviru dveh organizacij (ena oseba) ter v okviru treh ali več organizacij (ena oseba).

V nadaljevanju poglavja so predstavljeni rezultati intervjujev.

4.2. Naloge prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM

Prostovoljci KCM se vključujejo predvsem v prostočasne aktivnosti otrok in mladostnikov, pri čemer gre najpogosteje za igranje družabnih iger, športne aktivnosti, sprehode v naravi, preživljanje časa na igrišču, kuhanje, peko, ustvarjanje in igro. Svoje naloge izvajajo v prostorih KCM, na dvorišču KCM ter na prostem, otroke in mladostnike spremljajo tudi v trgovino in na različne dogodke izven KCM.

Sodelujoči vseh treh populacij so poročali o izvajanju učne pomoči – izpostavljeni sta bili področji matematike in fizike, znatni del nalog prostovoljcev pa predstavljajo pogovori z otroki in mladostniki, ki se običajno razvijejo med potekom aktivnosti: *»Vedno je pa potem del te aktivnosti tudi pogovor.«* (PČ3).

Nekoliko redkeje so bili omenjeni gledanje televizije, prisotnost prostovoljca v prostorih KCM v času službene odsotnosti strokovne delavke, pomoč pri osebni higieni, sodelovanje pri hišnih opravilih, sodelovanje v vzgojnih procesih ter neformalno poučevanje skozi igranje družabnih iger. Ena izmed strokovnih delavk je delovanje prostovoljcev ubesedila kot njihovo vključevanje v vse aktivnosti KCM razen urejanja birokracije.

Vrste aktivnosti posameznega prostovoljca so odvisne od vsakokratnih potreb KCM, števila nameščenih otrok in mladostnikov, njihovih želja, starosti in motivacije. Pri organiziranju skupnih aktivnosti prostovoljci in strokovne delavke upoštevajo mnenja in interese otrok in mladostnikov, s čimer udeležajo enega izmed sodobnih konceptov socialnega dela – etiko udeležnosti: *»V bistvu delamo tisto, kar oni povejo, kaj sploh želijo početi z mano.«* (PČ2), *»... skupaj tuhtamo, kaj bi počeli, kam bi šli ...«* (OB14).

Prostovoljec pred prvim srečanjem s posameznim otrokom ali mladostnikom praviloma že prejme določene informacije o njem, kar se zdi pomembno večini sodelujočih prostovoljcev in strokovnih delavk: *»To je po mojem mnenju kar nujno, saj ko srečam otroke, pridem v neke situacije, ki jih ne poznam, jih nisem vešč, se mi niso še nikoli zgodile.«* (PČ16), *»Meni se zdi dobro, da prvič, ko se prostovoljec sreča z otrokom, ima neke informacije o njem ...«* (SDC15).

Prostovoljci običajno ne razpolagajo s podrobnimi informacijami o situaciji otroka ali mladostnika, izjema so informacije, ki so po oceni strokovnih delavk ključnega pomena za izvedbo konkretnega srečanja: *»Prostovoljce opozorimo na tiste specifike, ki so v tistem trenutku za njih pomembne, da se lahko aktivnost spelje tako, da je prijetno obema, prostovoljcu in otroku.«* (SDA23), *»Ne bom prostovoljcu recimo razlagala, da otrok ne zna voziti kolesa, če sploh ne bosta šla ven.«* (SDA24).

Gre predvsem za informacije o specifikah situacije in specifikah v vedenju posameznega otroka ali mladostnika, ki zahtevajo posebno pozornost prostovoljca: *»Potrebno pa je, da je prostovoljec seznanjen s takšnimi stvarmi, ki so res pomembne, npr. če gremo ven, da vem, da mi otrok lahko pobegne in da sem potem pozoren na to, ali pa kakšne druge stvari, pri katerih gre za otrokovo varnost ...«* (PE34), *»Povedo mi tudi, če je kakšen otrok mogoče bolj zaprt vase in se ne želi družiti s prostovoljcem ali ga je morda potrebno bolj spodbujati, da nekaj počne.«* (PC19), *»... npr. da se naj z otrokom ne pogovarja o določenih stvareh in o njih ne sprašuje; da otrok npr. ne mara dotikov; da ima otrok npr. izkušnjo spolne zlorabe; da obstaja kakšna nevarnost, na katero morajo biti prostovoljci pozorni, recimo, da obstaja verjetnost, da otrok med sprehodom steče na cesto ali pa da tam, kamor gredo na sprehod, delajo otrokovi starši.«* (SDA21).

Razpolaganje z informacijami o specifičnih potrebah in vedenju otroka ali mladostnika prostovoljcem predstavlja veliko vrednost pri vsakokratnem prilagajanju dela: *»Mi zelo pomaga, da vem, kateremu otroku se moram bolj posvetiti, kdo potrebuje npr. več spodbude, da sodeluje pri določenih aktivnostih. Spomnim se deklice, ki je želela biti samo notri, ni želela nič ven, potem smo jo pa jaz in drugi otroci prepričali, da gre z nami ven. Tako da res pomagajo te informacije, da veš, komu se je potrebno bolj posvetiti in na kakšen način lahko pristopim do določenega*

otroka.« (PC22). Pomembne pa so tudi tiste informacije, ki bi lahko poglobile stisko otroka ali mladostnika, v kolikor prostovoljec ne bi bil z njimi seznanjen: *»V enem primeru smo prostovoljca opozorili, naj med sprehodom ne gredo mimo pokopališča, saj je bila tam pokopana otrokova mami.«* (SDA25), *»... povem pa npr., če izhajam iz konkretnega primera, da je deklica pred kratkim izgubila mamico. To je recimo zelo pomembna informacija, tudi zato, da ima prostovoljec to v mislih med komunikacijo s tem otrokom in je pozoren na to, da se v pogovoru ne odpirajo določene teme, v kolikor pa se odprejo, da prostovoljec ve, kako jih nasloviti.«* (SDB22), *»... da prostovoljec približno ve, o čemer se recimo z otrokom naj ne bi pogovarjal, v katero smer lahko vodi pogovor in na kakšen način. Včasih se namreč pojavljajo kakšni 'trigerji', ki lahko otroka zelo vznemirijo.«* (SDC19).

Pred prvim srečanjem s posameznim otrokom ali mladostnikom prostovoljci praviloma prejmejo tudi informacije o njegovi starosti, osnovne informacije glede razlogov za njegovo namestitev v KCM, informacije o morebitnih tveganjih za samopoškodbeno vedenje ter informacije o pričakovanih strokovnih delavk glede delovanja prostovoljca na konkretnem srečanju.

Sodelujoči prostovoljci so nekoliko redkeje poročali o prejemu informacij glede razreda oz. letnika, ki ga otrok ali mladostnik obiskuje, informacij o življenjskih razmerah otroka ali mladostnika ter osnovnih informacij o dinamiki njegove družine.

Posamezne sodelujoče strokovne delavke prostovoljcem običajno posredujejo tudi informacije glede zdravstvenih specifik otroka ali mladostnika ter dejavnikov razvoja stiske pri otroku ali mladostniku. Nekaterim se prav tako zdi pomembno, da prostovoljec prejme informacije o številu nameščenih otrok in mladostnikov v KCM, številu otrok in mladostnikov, s katerimi naj bi sodeloval, informacije o trenutni dinamiki v KCM, informacije za podporo prostovoljcu pri razumevanju določenega vedenja otroka ali mladostnika, informacije o specifikah dela s posameznim otrokom ali mladostnikom, njegovih virih moči ter njegovem trenutnem vedenju in počutju.

V pogovorih s sodelujočimi sem zaznala, da večina prostovoljcev izraža željo po razpolaganju z minimalnim obsegom informacij o otrocih in mladostnikih, saj jim slednje predstavlja varovalni dejavnik pred razvojem predsodkov: *»... če veš veliko, greš k otroku že z neko mislijo o tem,*

kakšen on je, kako bo, v resnici pa je potem lahko čisto drugače, saj se lahko otrok na tebe odzove drugače, kot se na nekoga drugega.» (PE32), »Ker takoj, ko mi kaj povedo, si lahko jaz že ustvarim neke predsodke.« (PB5), »Res ne želim, da bi si prehitro ustvaril neko predstavo o otroku in predsodke o tem, kakšen on je.« (PB20).

Razpolaganje z minimalnim obsegom informacij o otrocih in mladostnikih pomeni tudi priložnost prostovoljcem za spoznavanje otroka ali mladostnika neposredno, med preživljanjem časa z njim, s čimer se, tako kot pri organizaciji skupnih aktivnosti, upošteva etika udeležенosti: *»Jaz najraje pristopim k odnosu brez informacij, torej da ne gre za načrten pristop, ampak da se informacije razkrivajo spontano, postopoma.« (PB21), »Včasih, če nekdo nekaj ve o tebi, te lahko že na podlagi tega vidi drugače, zato se mi zdi lažje, če začneš iz nule in si potem mnenje o otroku gradiš iz svoje izkušnje.« (PE33), »Je pa res, da se lahko tudi zgodi, da te preveč informacij obremeni. Če pogledaš, kaj je namen prostovoljcev tukaj, se pravi vzpostaviti nek odprt odnos z otrokom, neko zaupanje, je pomembno, da ti spoznaš otroka takega, kakršen on je, in ne skupaj z vsemi podrobnostmi o tem, kaj vse se je v njegovi preteklosti zgodilo. Na ta način otroku daš več možnosti, da ga spoznaš in vidiš v pozitivni luči, ne pa da, preden ga sploh spoznaš, že razviješ nek predsodek ali strah.« (SDB23).*

Ena izmed sodelujočih strokovnih delavk je menila, da je osredotočanje na zgolj nujne informacije za izvedbo določene aktivnosti pomemben dejavnik, ki prispeva k sproščenosti prostovoljca pri delu, medtem ko sodelujočemu prostovoljcu minimalna obremenjenost s predhodnimi informacijami predstavlja možnost vzpostavljanja bolj pristnega medsebojnega odnosa: *»Moje izkušnje pri delu z otroki so mi potrdile, da manj kot vem o njih in oni oz. njihovih starši vedo o meni, bolj pristen odnos navežemo.« (PB23).* Kljub temu pa je popolna odsotnost informacij o otroku ali mladostniku pred prvim srečanjem le v izjemnih primerih: *»Mogoče je bilo samo enkrat, ko je bilo res veliko otrok in je bilo pestro, da sem šele potem izvedel, zakaj je bila tista igrača tako sveta in je bilo hudo, ko jo je vzel en drug otrok. V glavnem pa te informacije izvem na začetku.« (PČ15), »Včasih pa pridem tudi v situacijo, ko ne vem nič, npr. kadar se za obisk zmenimo zadnji čas, ko nujno rabijo pomoč in na hitro pridem. To je bilo npr. takrat, ko so bili v KCM tisti otroci z [podatek je odstranjen z namenom zagotavljanja*

anonimnosti]. Takrat so me klicali, takoj sem sedel v avto, prišel sem v KCM in takoj šel z njimi na igrišče. Potem sem pa skozi igro, skozi pogovor spoznaval njihovo zgodbo.» (PA29).

Obseg pridobljenih informacij je odvisen od vsakokratne situacije v KCM, posamezne strokovne delavke ter njenega časa za pogovor s prostovoljcem. Prav tako se tudi potreba prostovoljca po razpolaganju z informacijami razlikuje med posameznimi primeri, v katerih deluje. Sodelujoča strokovna delavka je tako opozorila na občasno prisotnost potrebe po posredovanju podrobnih informacij o dejavniki razvoja stiske pri otroku ali mladostniku prostovoljcem: *»Nemalokrat pa je seveda izredno pomembno, da poznaš podrobno preteklost, saj tudi ta oblikuje otroka.«* (SDČ36). Podobno je razmišljal sodelujoči prostovoljec, ki je pri sebi zaznaval potrebo po razpolaganju s podrobnimi informacijami glede situacije tistega otroka ali mladostnika, s katerim še ni sodeloval: *»Meni je pomembno, da se mi vedno, ko so v KCM kakšni otroci, s katerimi se še nisem srečal, dobro predstavi situacijo.«* (PČ10). Slednje je v nasprotju s potrebami drugega prostovoljca, ki je menil, da za opravljanje prostovoljskega dela ne potrebuje informacij o razlogih za namestitev otroka ali mladostnika v KCM: *»Informacij glede same situacije, zakaj je otrok tukaj, pa se mi ne zdi tako pomembno vedeti, saj si lahko podzavestno, da se tega niti ne zavedaš, prehitro ustvariš neko sliko o otroku.«* (PE35).

Nihče od sodelujočih prostovoljcev ni zaznaval potrebe po razpolaganju z dodatnimi informacijami o otroku ali mladostniku pred prvim srečanjem z njim – obseg do sedaj pridobljenih informacij so ocenjevali kot ustrezen, ob tem pa so se dobro zavedali pripravljenosti strokovnih delavk za zagotavljanje dodatnih informacij, v kolikor bi slednje potrebovali: *»V kolikor bi pa za svoje delo potreboval več informacij, pa bi mi zagotovo povedali.«* (PA37), *»Če potrebujem še kakšno dodatno informacijo, vprašam in mi povedo.«* (PČ18), *»Če pa še kaj potrebujem ali me kaj dodatnega zanima, pa vprašam.«* (PD29).



Slika 5: Odnosno kodiranje nalog prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM

V raziskavi me je zanimalo, *katere naloge v procesu podpore in pomoči v KCM opravljajo prostovoljci ter s katerimi informacijami o otroku ali mladostniku razpolagajo pred prvim srečanjem z njim* (raziskovalno vprašanje 1). Naloge prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM so povezane predvsem s preživljanjem časa z otroki in mladostniki med njihovim prostočasnim udejstvovanjem, pri čemer gre najpogosteje za igranje družabnih iger, športne aktivnosti, sprehode v naravi, preživljanje časa na igrišču, kuhanje, peko, ustvarjanje in igro. Pomemben del tovrstnih aktivnosti predstavljajo medsebojni pogovori. Poleg tega prostovoljci izvajajo tudi učno pomoč, pomagajo otrokom pri osebni higieni, sodelujejo v vzgojnih procesih in pri hišnih opravilih ter spremljajo otroke in mladostnike v trgovino in na različne dogodke izven KCM. Prostovoljci pri svojem delu opravljajo podobne naloge kot strokovne delavke,

izjema so birokratske zadeve. Vrste nalog posameznega prostovoljca so v odvisnosti od različnih dejavnikov. Pred prvim srečanjem z otrokom ali mladostnikom prostovoljci v večini primerov prejmejo določene informacije o njem, predvsem tiste, ki so ključnega pomena za izvedbo konkretnega srečanja, ki zahtevajo posebno pozornost prostovoljca, mu predstavljajo podporo pri vsakokratnem prilaganju dela ter bi lahko poglobile stisko otroka ali mladostnika, v kolikor ne bi bil z njimi seznanjen. Večina prostovoljcev je izrazila željo po razpolaganju z minimalnim obsegom informacij, sta pa potreba prostovoljca po informacijah in dejanski obseg pridobljenih informacij odvisna od več dejavnikov.

4.3. Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM

Vključevanje prostovoljcev v KCM predstavlja podporo strokovnim delavkam pri njihovem delu:

»Ko pridejo prostovoljci, imamo strokovne delavke priložnost, da se ukvarjamo z birokracijo, ki jo moramo nujno urediti.« (SDB6), »Pa s tem pomagaš tudi delavcem, saj imajo oni res veliko dela. Ni lahko imeti tukaj naenkrat npr. 6 otrok in včasih mora za njih poskrbeti samo en sam delavec.« (PC37).

Med pogovorom o kompetencah prostovoljcev, ki po mnenju sodelujočih najbolj pozitivno vplivajo na otroke in mladostnike ter njihovo spoprijemanje z izzivi, zaradi katerih so v KCM, je večina sodelujočih prostovoljcev in strokovnih delavk izpostavila, da je bistvo predvsem v osebnostnih lastnostih prostovoljca: *»Jaz mislim, da je najpomembnejša osebnost prostovoljca ...« (SDE8), »Ne bi rekel, da uporabljam kakšno strokovno znanje, ker nimamo vsi teh znanj in izobrazbe s tega področja. Važno je, da si takšen, kot si.« (PE13), »... ne bi rekel, da je to znanje, vendar je to nekaj naravnega, da me to delo zanima, da mi je mar za te otroke in da želim in poskušam vzpostaviti stik z njimi in jim biti na voljo.« (PČ7), »Drugače pa je po mojem mnenju res veliko v sami naravi prostovoljca, ker ti se težko naučiš, kako nekomu podeliti nasmeh, kako biti sproščen in kako biti spet otrok za tisti dve uri.« (SDB13), »Kako bo druženje s prostovoljcem vplivalo na spoprijemanje otroka s stiskami, je veliko odvisno tudi od tega, s katerimi lastnostmi prihaja prostovoljec.« (SDE34), »Saj ti že prebereš določene teoretične stvari in pridobiš znanje npr. s področja razvojne poti otroka, kakšne potrebe ima otrok oz. mladostnik pri določeni starosti, kako odreagira, ampak v prvi vrsti moraš imeti čut za delo z otrokom, da to res želiš početi.« (SDD5), »... včasih ni potrebnih veliko izkušenj, ampak že pojava, prisotnost in nasmeh*

prostovoljca otrokom veliko pomenijo.» (SDČ13). Zaradi tega sklepam, da imajo v procesu zagotavljanja podpore in pomoči v KCM, v primerjavi z znanjem prostovoljca, nekoliko večjo vrednost njegove osebnostne lastnosti.

Sodelujoči osebnost prostovoljca pogosto povezujejo z empatijo, s prijaznostjo, pristnostjo in z iskrenostjo v odnosu z otroki in mladostniki. Sposobnost empatije sem med drugim zaznala v dejanju sodelujočega prostovoljca, ki je v pogovoru z mano delil izkušnjo svojega odziva v eni izmed situacij med preživljanjem časa z otrokom ali mladostnikom: *»Ja, skušal sem se postaviti v njegovo kožo in razumeti njegovo situacijo in njegovo vedenje.*» (PA79). Prostovoljec z osebno izkušnjo bivanja v KCM je izpostavil tudi pomembnost izkustvene empatije, ki mu pomaga pri razumevanju otrok in mladostnikov: *»Pa pri meni je tako, da tudi jaz nisem živel doma, sem bil tudi jaz tukaj v KCM. Tako da velikokrat izhajam iz tega, kako se otrok počuti. To, da sem bil tudi jaz na tem mestu, je pri meni lahko velika prednost, saj lahko vem, kako jim je. To je včasih ogromno vredno, saj mislim, da si nihče zares ne predstavlja, tudi zaposleni ne, kako je biti tukaj kot otrok.*» (PE52).

Nadalje, pomembnost iskrenega odnosa do otrok in mladostnikov so sodelujoči prostovoljci ubesedili na sledeče načine: *»Zdi se mi, da najlažje vzpostaviš odnos z otrokom, če si tak, kot si, torej, da si iskren. Ker to otroci zelo hitro začutijo, neverjetno hitro.*» (PE22), *»In pomembno se mi zdi, da, sploh v takšnih težkih primerih, ko ne veš točno, kako se bo situacija razrešila, otroku ne daš nekih praznih obljub.*» (PD40), *»Pomembno je, da si ti človek in da si iskren, moraš dati tudi del sebe. Ne moreš delati, ne da daš sebe. In ko daš ti sebe, te dojemajo za svojega, te sprejmejo in bolj spoštujejo.*» (PE30), *»Se tudi zgodi, da ti otrok, če ga kaj zmoti, to tudi direktno pove, npr. te vpraša, »Zakaj si pa ti tako tiho?«, ampak mu potem pač iskreno poveš, da tudi mi nismo popolni, ne znamo vsega in da smo tudi nekateri odrasli bolj mirni.*» (PE23).

Prostovoljci si v procesu zagotavljanja podpore in pomoči v KCM prizadevajo za čim bolj pristen odnos do otrok in mladostnikov: *»... želim biti res čimbolj pristen z otroki. Če me npr. nekaj razjezi, jim bom to pokazal, jasno povedal, ne bom tega skrival, ker otroci to začutijo.*» (PB13). S tovrstnim pristopom lahko pripomorejo k večji sproščenosti otrok in mladostnikov: *»... da se jim približajo s človeške plati, takšni, kot so, saj to prispeva k večji sproščenosti otrok.*» (SDE14).

Med sodelujočimi prostovoljci je bila kot njihova osebna lastnost, ki predstavlja pozitiven doprinos otrokom in mladostnikom pri spoprijemanju z izzivi, zaradi katerih so nameščeni v KCM, večkrat poudarjena tudi sočutnost: *»Po mojem mnenju jim je najbolj pomembno, da se ne počutijo odveč in da vedo, da je nekomu mar za njih.«* (PA49), *»Mogoče to, da vedno stopim na stran ranljivejšega, kar pa sicer počnem že vse življenje. Nekateri ljudje se postavijo na stran močnejšega, ker gledajo, kakšno korist bodo lahko pridobili zase. Jaz nisem nikoli deloval na tak način, vedno sem na strani ranljivejšega.«* (PA81).

Sodelujoči veliko vrednost pripisujejo prilagodljivosti prostovoljca: *»... nobene aktivnosti mi ni problem delati. Npr. gremo na igrišče in igram nogomet, igram košarko in tečem z njimi. Ko bi mogoče kdo rekel, da se mu ne da.«* (PD39), *»... se prilagoditi. Takrat si tam za otroka, zato boš delal tudi tisto, kar je otroku v interesu. Včasih delaš tudi kaj, kar ti ni najbolj všeč.«* (PE21), *»Jaz sem pa taka oseba, da mi ni problem z njimi igrati nogomet, košarko.«* (PE48), *»Pomembna je ta prilagodljivost, da se prostovoljec tudi sam prepusti igri ...«* (SDČ55). Prilagodljivost prostovoljcev je ubesedil tudi sodelujoči otrok oz. mladostnik: *»... se strinjajo z nami o tem, kaj si mi želimo početi.«* (OA17). Prostovoljci morajo biti prav tako pripravljeni na prilagajanje nepredvidljivim okoliščinam: *»... nekateri se hitro skregajo, tako da moraš znati hitro umiriti situacijo.«* (PC36), *»... v KCM je tako, tudi za nas zaposlene, da je vsak otrok specifičen primer in se težko pripraviš na vsako situacijo.«* (SDB15), *»In prilagodljivost. Ker ne glede na to, s katerim znanjem je prostovoljec opremljen, se lahko znajde v situaciji, da se mimogrede odpre ena tematika, na katero se mora hitro odzvati in pogovor razviti na način, da ima pozitiven vpliv na otroka.«* (SDB47), *»... če pride do kakšne nepredvidljive situacije, npr. do neželenega vedenja otrok, da takšne malo bolj težke situacije razumete in se ne ustrašite ...«* (SDC39). Pri tem sta bistvenega pomena tudi iznajdljivost ter potrpežljivost: *»Pa tudi če pride do kakšnega spora, probam pomiriti situacijo s tem, da predlagam, da se gremo kaj določenega igrat.«* (PC51).

Narava dela v KCM od prostovoljcev pogosto zahteva fleksibilno delovanje, ki jim lahko pomaga predvsem pri delu s skupino otrok in mladostnikov z najrazličnejšimi izkušnjami, stiskami in izzivi: *»Pri delu v KCM je res umetnost to, da znaš 'krmariti', saj so v istem času nameščeni otroci z različnimi karakterji in 'nahrbtniki', ki jih prinesejo od doma.«* (SDD12), *»... fleksibilnost, saj so si nameščeni otroci med seboj zelo različni, prav tako se dinamika v KCM hitro spreminja, tudi*

glede na kombinacijo otrok, ki bivajo skupaj.« (SDE42). Pri tem je ključna njihova mirnost: *»Mislim, da najbolj vpliva to, da sem miren. To je včasih res pomembno, sploh v primeru, ko je kak otrok 'naspidiran' in ga hitro kaj vznemiri, lahko tvoja mirnost prepreči marsikatero situacijo.*« (PE46).

Pri vzpostavljanju in vzdrževanju odnosa z otroki in mladostniki ima veliko vrednost pozitivna naravnost prostovoljca: *»... sem pozitiven, nasmejan. Zaradi tega mi je tudi lažje pristopiti do otrok in mislim, da je tudi njim lažje. In kaj pozitivnega iz njih ven potegnem.*« (PD34); njegov optimizem: *»Mislim, da na vse skupaj gledam z nekim optimizmom. Tudi če vem, da je nekomu hudo, se mi on ne smili in situacije ne vidim kot brezizhodno, ampak si rečem: ,Takole imamo in bomo iz tega zrastle in šli naprej.'*« (PČ26); kot tudi igrivost: *»... je umetnost prostovoljca tudi ta, da se z otrokom zna igrati – taka, čisto preprosta stvar.*« (SDB28) ter smisel za humor: *»... znajo se pohecat.*« (OB25). Eden izmed sodelujočih otrok oz. mladostnikov je izrazil pozitivno naklonjenost do tega, da imajo prostovoljci otroka v sebi: *»Prostovoljec se postavi v mojo kožo, potem se začne pogovarjati kot otrok in me na smešen način oponaša.*« (OB27).

Sodelujoči so med osebnostnimi lastnostmi prostovoljca, pomembnimi za delo v KCM, izpostavili tudi njegovo dobronamernost: *»Ja, jaz izhajam iz tega, da sem tukaj, da pomagam otrokom, in pomagam, kolikor le lahko.*« (PA39), *»... si želijo dobrih odnosov z nameščenimi.*« (SDE35); entuziazem: *»Mislim, da že s tem, če prostovoljec v KCM pride rad, naredi največji korak.*« (SDB30), kot tudi dobrosrčnost, toplino in sproščenost. Prav tako je pomembna komunikativnost pomagajočega, predvsem pri vzpostavljanju odnosa z otroki in mladostniki. Kljub temu pa je eden izmed sodelujočih poudaril tiho naravo prostovoljca in jo opredelil kot možno pozitivno lastnost za delo z otroki in mladostniki: *»Tudi če si bolj miren in tih, se lahko povežeš z otrokom preko drugih stvari. Če je otrok npr. zelo zgovoren, mu tvoja mirnost morda celo odgovarja, saj lahko potem on skoz govori in se nagovori, kolikor želi.*« (PE24).

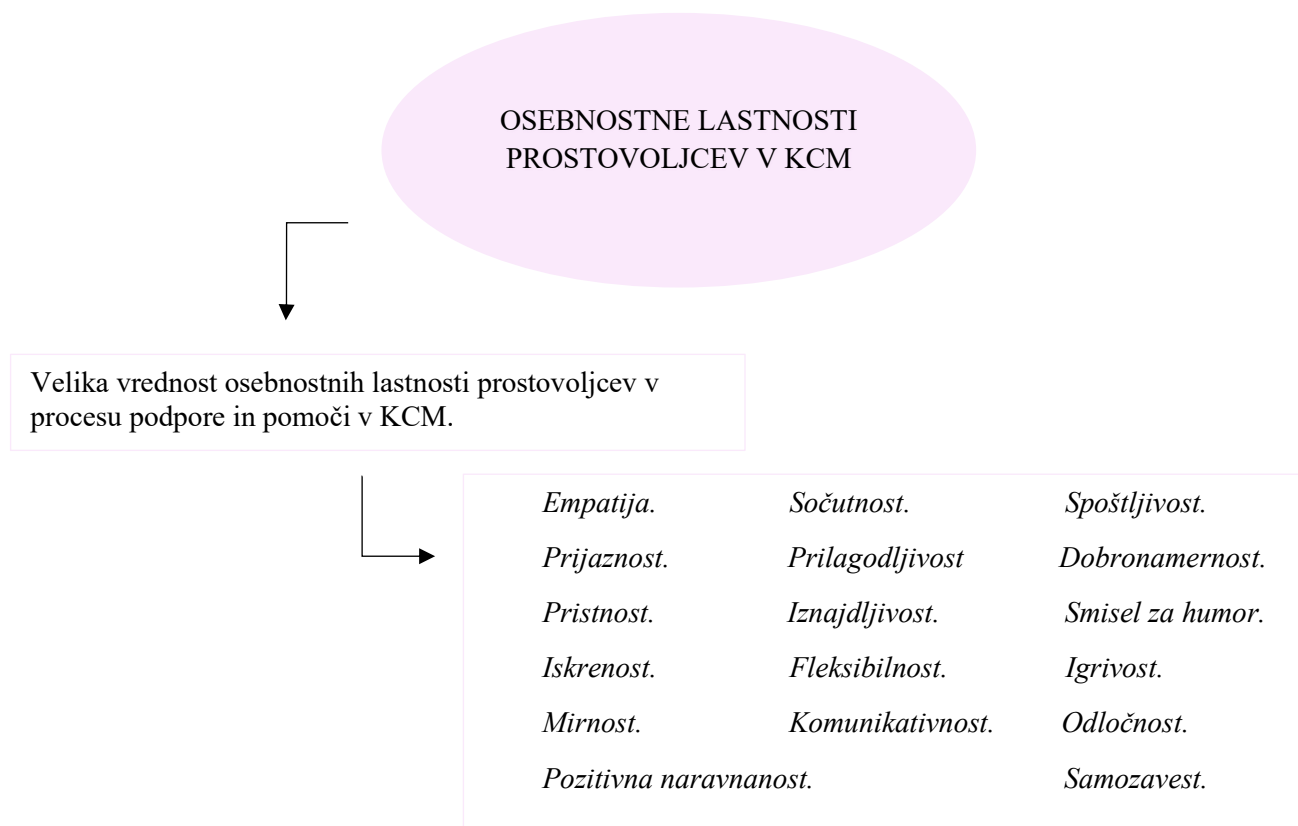
V procesu podpore in pomoči v KCM je pomembna tudi spoštljivost prostovoljca, in sicer v smislu spoštovanja časa otroka ali mladostnika, potrebnega za vzpostavitev zaupanja do prostovoljca, ter spoštovanja njegove pripravljenosti za pogovor o osebnih zadevah: *»Da bi pa jih jaz sam spraševal oz. da bi se o tem zares pogovarjali, to pa ne. Morda jim je tudi nerodno*

govoriti o tem in jaz nikoli ne bi prvi naslovil te tematike.« (PC7), »Eni potrebujejo več časa, da se navadijo na novega človeka ...« (PE39), »Ni potrebno, da ti otrok zaupa veliko informacij, ker včasih za to tudi ni dovolj časa. Tudi jaz se ne morem tako hitro navaditi na človeka, tudi rabim veliko časa, tako da se mi zdi, da je to čisto normalno.« (PE40).

Dva izmed sodelujočih prostovoljcev sta prepoznala veliko vrednost v vzpostavitvi odnosa z otrokom ali mladostnikom, ki temelji na medsebojnem spoštovanju: *»Zase ne bi rekel, da sem strog, vendar vseeno se mi zdi, da me spoštujejo. Tako da če jim rečem, da naj recimo prenehajo z določenim ravnanjem, me poslušajo in odnehajo.« (PC53), »Jaz vidim, da enih stvari včasih sploh ne rabiš niti reči, pa to naredijo zaradi tebe, ker te tako spoštujejo, ker ustvariš z njimi nek odnos, ki tudi njim nekaj pomeni. Dokler otroku vajin odnos nič ne pomeni, zakaj bi te on poslušal.« (PE29).*

Pri odzivanju na določene situacije med preživljanjem časa v KCM se od prostovoljca zahtevata tudi odločnost in samozavesten pristop. Posamezni sodelujoči njegovo osebnost povezujejo še z altruizmom, solidarnostjo, pravičnostjo, karizmatičnostjo, angažiranostjo, samoiniciativnostjo, kreativnostjo, vztrajnostjo, čutom za delo z otroki in mladostniki ter z občutljivostjo za prepoznavanje čustev drugega.

Poleg velike vrednosti osebnostnih lastnosti prostovoljcev pa sta se v raziskavi kot pomembni izkazali tudi njihova pripravljenost in želja po zagotavljanju pomoči v KCM: *»Jaz mislim, da je pomembna predvsem pripravljenost in želja prostovoljca po pomoči drugemu ter odločitev, da pride v KCM.« (SDA17).* Slednje je poudaril tudi sodelujoči otrok oz. mladostnik – na vprašanje glede tistih lastnosti in dejanj prostovoljca, ki po njegovem mnenju najbolj pozitivno vplivajo nanj in na njegovo počutje, je odgovoril: *»Že da pride.« (OB20).*



Slika 6: Odnosno kodiranje osebnostnih lastnosti prostovoljcev

V procesu podpore in pomoči v KCM prostovoljci uporabljajo predvsem znanja, ki izhajajo iz njihovih življenjskih izkušenj in interesnih področij. Eden izmed sodelujočih prostovoljcev med preživljanjem časa z otroki in mladostniki v največji meri izhaja iz osebne izkušnje bivanja v KCM.

Pri opravljanju dela se prostovoljci zanašajo tudi na znanja, pridobljena v procesu formalnega izobraževanja. Kot je poudarila sodelujoča strokovna delavka, se od posameznika, ki se odloči za opravljanje prostovoljskega dela v KCM, sicer ne pričakuje poglobljenih strokovnih znanj.

Posamezni sodelujoči so kot priporočljiva vseeno omenjali tudi strokovna znanja s področja psihologije otrok in mladostnikov, komunikacije, varne uporabe sodobne tehnologije, s področja žalovanja in čustvovanja, kot tudi znanje matematike in fizike, ki je prostovoljcu lahko v pomoč zlasti med izvajanjem učne pomoči. Ena izmed sodelujočih strokovnih delavk je omenila splošno razgledanost prostovoljca: »Dejansko je potrebno vedeti kar nekaj stvari, saj te lahko otroci

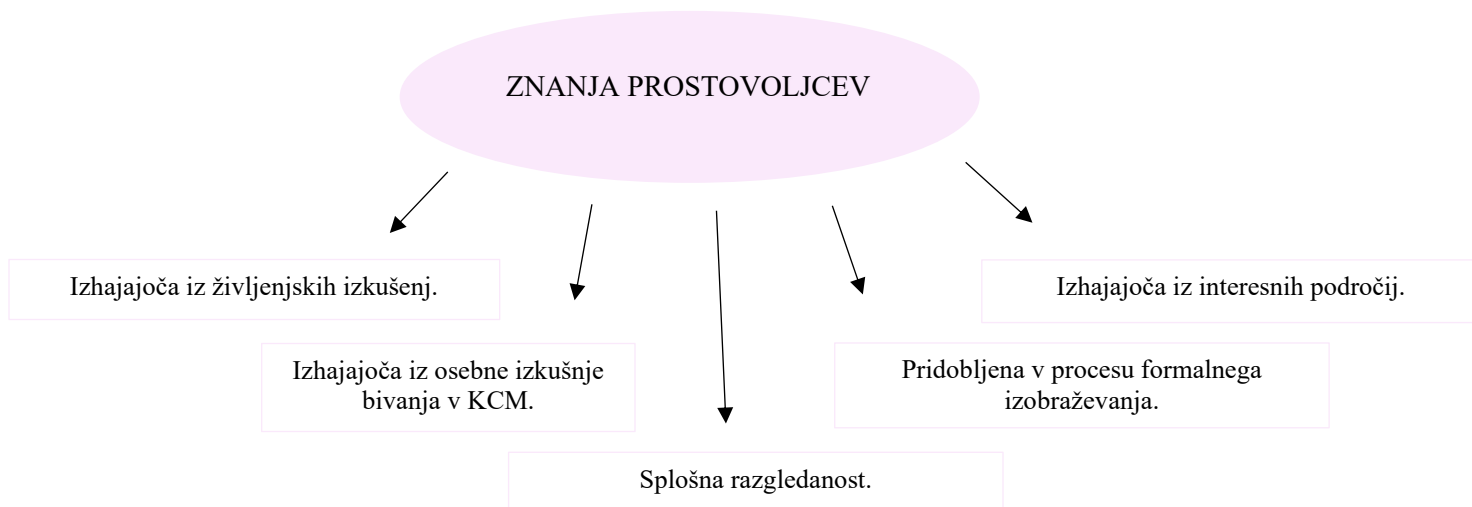
marsikaj vprašajo. Zadnjič smo se npr. pogovarjali o spolnosti, pa o slovenskih praznikih, smrti prababice, veri.» (SDČ19).

Več sodelujočih prostovoljcev in strokovnih delavk je v pogovorih spregovorilo o načinih, na katere prostovoljci pridobivajo dodatno znanje, ki ga potrebujejo pri opravljanju svojega dela. Najpogosteje gre za širjenje znanja skozi samo prostovoljsko udejstvovanje, torej skozi neposredno delovanje prostovoljca v KCM: *»Celo življenje nabiraš znanja in se učiš, tudi od teh otrok iz KCM. Tudi od njih nekaj pridobiš, nekaj, kar ti pride prav.« (PA17), »Navsezadnje pa je bistvo to, da prostovoljec samega sebe in tista področja, na katerih ni tako močan, gradi predvsem z novimi izkušnjami, s kompetencami in z novimi uvidi, ki jih pridobiva ob svojem delu, kar mu je lahko v pomoč tudi pri njegovi osebni rasti.« (SDČ71).*

Prostovoljci lahko spekter svojih znanj širijo tudi z udeleževanjem različnih izobraževanj izven KCM, in sicer s prebiranjem strokovne literature ter postavljanjem najrazličnejših vprašanj, povezanih z delom v KCM, strokovnim delavkam. V primeru, da posamezne situacije nameščenih otrok in mladostnikov od prostovoljcev zahtevajo dodatna specifična znanja, jim slednja posreduje vodja in mentorica prostovoljcev v okviru organiziranih mesečnih sestankov.

Prostovoljci se zavedajo potrebe po kontinuiranem nadgrajevanju svojega znanja za opravljanje prostovoljskega dela v procesu podpore in pomoči v KCM: *»Ampak se zavedam, da pri takem delu vedno nekaj rabiš, dodatnih znanj ni nikoli preveč.« (PA23), »Ni pa nikoli dovolj znanja, da bi lahko rekel, da vse znaš.« (PE17).* Večinoma pa ne zaznavajo znatnega pomanjkanja specifičnega znanja. Zgolj eden izmed sodelujočih prostovoljcev je izpostavil konkretni področji, na katerih zaznava potrebo po okrepitvi svojega znanja, in sicer področji psihologije in sociologije.

Potrebo po dodatnem znanju prostovoljcev sta izpostavili tudi dve sodelujoči strokovni delavki. Prva je slednjo prepoznavala na področju razumevanja vzročnih dejavnikov določenih vedenj in odzivov otrok in mladostnikov, medtem ko bi se drugi zdel koristna okrepitev znanja prostovoljcev na področju razumevanja aktualnih izzivov otrok in mladostnikov v družbi.



Slika 7: Odnosno kodiranje znanj prostovoljcev

Sodelujoče strokovne delavke so zaznale pozitiven vpliv preživljanja časa s prostovoljci na počutje in vedenje otrok in mladostnikov: »Se mi zdi, da po obisku prostovoljcev otroci drugače funkcionirajo, so bolj pomirjeni.« (SDC27), »... tudi če so prisotne še tako hude tenzije, kot neka iskra pogosto preskok naredi ravno prihod prostovoljca, vzdusje se namreč takoj spremeni.« (SDČ39), »Mislim, da je srečanje s prostovoljcem za otroke res dobra izkušnja.« (SDC25).

Več sodelujočih prostovoljcev in strokovnih delavk je poročalo tudi o zaznanem pozitivnem odnosu otrok in mladostnikov do sodelovanja s prostovoljci: »Otroci se prostovoljcev res veselijo, velikokrat povprašajo, kdaj bo spet prišel določen prostovoljec.« (SDE26), »Drugače pa moram povedati, da otroci pri nas izpolnijo evalvacijski vprašalnik, v katerem se nekaj vprašanj nanaša tudi na prostovoljce, pri katerih vedno označijo same petke.« (SDČ45), »Sem pa že parkrat dobil pohvalo, da dobro svetujem.« (PD11), »Pa zadnjič, ko smo bili na igrišču, mi je en fantek rekel, da se je imel res lepo in da se z nobenim ni imel tako dobro.« (PD12), »... rekel je, da je vesel, da sem prišel.« (PA51). Dobro počutje ob preživljanju časa s prostovoljci je izrazilo tudi več sodelujočih otrok in mladostnikov: »To, da se družiš s prostovoljci, je najlepša stvar, ki se lahko tukaj komu zgodi.« (OB9), »Ko pride prostovoljec, se naredi sonček. Kar zasije sonce. Prej, ko si ti prišla, je tudi zasijalo. Vsi smo srečni, ko pridete.« (OB15).

Delovanje prostovoljcev v KCM predstavlja velik doprinos predvsem k sprostitvi otrok in mladostnikov, kar so poudarili sodelujoči vseh treh populacij: *»Še vseeno so oni tudi čisto običajni otroci in rabijo delati tudi čisto običajne stvari. Zato se čas s prostovoljcem po navadi izkoristi za to, da lahko otrok počne tudi te običajne stvari, da se malo sprosti, saj tudi to potrebuje.«* (PE10).

Prostovoljci imajo pomembno vlogo tudi pri razbremenitvi otrok in mladostnikov v procesu spoprijemanja z različnimi stiskami in izzivi: *»Lahko jim razbremenim sam prihod, v smislu spoprijemanja z novo nastalo situacijo, da lažje spoznajo in sprejmejo novo okolje in se nanj prilagodijo.«* (SDA45), *»Že ko otrok igra enko s prostovoljcem, se ob tem za trenutek sprosti, ne razmišlja o stiski in se boljše počuti.«* (SDE32). Razbremenitev, ki jo občuti med preživljanjem časa s prostovoljci, je ubesedil tudi sodelujoči otrok oz. mladostnik: *»... lahko pozabim na to, kar se mi je dogajalo v preteklosti, preden sem prišel sem.«* (OA9). Podobno je razmišljal sodelujoči prostovoljec, ki prispevek prostovoljskega dela med drugim prepozna v krepitvi pozitivne naravnosti otrok in mladostnikov pri spoprijemanju s stiskami: *»Meni se zdi, da tudi če prostovoljec pride samo zato, da se lahko otrok malo sprosti, se zabava in ima fajn, to vse vpliva na njegove misli, na to, kako razmišlja. Nekatere stvari lahko potem vidi bolj pozitivno.«* (PE36).

Več sodelujočih otrok in mladostnikov vključevanje prostovoljcev v KCM zaznava kot priložnost za druženje in igro. Prostovoljci s svojim delom prispevajo k popestritvi vsakdanje dinamike otrok in mladostnikov, predvsem tistih, nameščenih dalj časa: *»Sploh tisti otroci, ko so tukaj zelo dolgo, se sčasoma že navadijo in naveličajo vsega in imajo vsega 'poln kufer', zato jim je pomembno, da je vsaj nekaj malo drugačnega, nekaj novega, kar popestri čas.«* (PE37), *»Prostovoljstvo predstavlja popestritev življenja otrok v KCM, sploh tistih otrok, ki so nameščenih dalj časa, saj se ti sčasoma naveličajo vseh nas zaposlenih in KCM nasploh ...«* (SDE24), *»Tudi to, če otrok cel dan čaka samo to, da bo šel s prostovoljcem za tisti dve uri na rolerje, je lahko že veliko. Ker če so otroci dolgo časa tukaj, ratajo kar malo pasivni in potem ne bi nič več počeli, ne želijo niti ven, zato je fajn, če pride vmes kakšna nova oseba.«* (PE38).

Ob prihodu prostovoljcev imajo otroci in mladostniki priložnost za odmik od ostalih nameščenih: *»Ko pride prostovoljec, imamo tudi možnost, da otroke med seboj malo ločimo. To nam včasih*

reši dan, saj vpliva na manj napetosti in konfliktov med nameščenimi.« (SDE29), kot tudi priložnost za pridobitev pozornosti, ki jo potrebujejo: *»Prostovoljec ti da vso pozornost, ki jo potrebuješ ...«* (OB16), *»... ko se prostovoljec druži individualno s samo enim otrokom, ima otrok občutek, da je prostovoljec res samo za njega tam.«* (SDA38), *»... strokovne delavke se v primeru, da je nameščenih več otrok, težje posvetimo samo enemu otroku, ne moremo delati individualno s posameznim otrokom.«* (SDA39).

Več sodelujočih druženje in igro s prostovoljcem razume kot otrokom in mladostnikom prijazen prostor za naslavljanje stisk: *»Po navadi se vedno zgodi, da mi otroci sami predstavijo svoje probleme. Med igro, ko se začutimo.«* (PB6), *»... posameznemu otroku dajo možnost, da lahko na malo bolj sproščen način individualno izrazi svoje stiske in se o njih pogovarja.«* (SDD29), *»... čez ta družjenja ali čez igro začnejo marsikaj pripovedovati, predelovati določene stvari, tako da druženje deluje že kar malo terapevtsko.«* (SDC24), *»Velikokrat opazamo, da skozi igro ali kakšno intenzivno aktivnost dajo ven različna čustva, npr. jezo, napetost in se 'znorijo', potem pa pridejo nazaj čisto drugačni. Skozi aktivnost tako posredno predelujejo nekatere stvari.«* (SDE30).

Delovanje prostovoljcev lahko predstavlja tudi dejavnik za krepitev občutka veselja in občutka podpore pri otrocih in mladostnikih. V izjavi sodelujočega prostovoljca – *»Po mojem mnenju jim je najbolj pomembno, da se ne počutijo odveč in da vedo, da je nekemu mar za njih.«* (PA49) – zaznavam tudi možen prispevek k občutku sprejetosti, pripadnosti, ljubljenosti ter spoštovanja. Glede spoznanja o pomembnosti občutka pripadnosti in ljubljenosti pri otroku ali mladostniku v procesu podpore in pomoči je spregovoril prostovoljec z osebno izkušnjo bivanja v KCM: *»Ker dejansko, ko ti dobiš to, da te ima nekdo rad in te sprejme, tudi ti do drugih drugače funkcioniraš. Ker prej je skoz neka zamera v tebi, neka jeza, zakaj mora biti tako, zakaj so vsi taki. Potem ko pa ti vidiš, da so ljudje lahko do tebe drugačni, pa si tudi ti lahko do drugih drugačen.«* (PE58).

Sodelujoči otrok oz. mladostnik je v pogovoru z mano izpostavil občutek varnosti, ki ga doživlja ob preživljanju časa s prostovoljci: *»In me ni strah, ker vem, da so oni ob meni in sem tu na varnem.«* (OA10). Njihov prispevek pa lahko pomeni tudi krepitev občutka zaupanja otroka ali mladostnika do odrasle osebe: *»Mislim, da je ključno to, da se lahko prostovoljcem zaupajo.«*

(SDC31), *»Pa tudi če se povežeš z nekim otrokom, se on počuti, kot da ti lahko zaupa, in to se mi zdi zelo pomembno.«* (PC27), *»Vidi se, da jim lahko zaupaš.«* (OB18).

Nadalje, v izjavi sodelujočega prostovoljca – *»Otroci naj imajo ideje, četudi se v tistem trenutku zdijo nerazumne. Ravno zadnjič mi je ena deklica razlagala, da si želita s fantom avto BWM in veliko denarja. S tem je vse v redu, naj ji bo dovoljeno sanjati, vendar je pomembna pot do tega, pomembni so temelji, ki vodijo do uresničitve sanj.«* (PA70) – prepoznavam njegovo prizadevanje za spodbujanje razmišljanja otrok in mladostnikov o pomembnosti procesa doseganja želenih izidov. Prav tako na podlagi njegove izjave – *»Jaz jim skušam povedati, da nobenemu ni 'z rožicam poslano' in da nihče ni shodil, ne da bi padel. Vsak je moral pasti, da je lahko vstal in šel dalje. Nekateri večkrat padejo.«* (PA44) – predvidevam njegov možen prispevek k razvoju odpornosti in vztrajnosti pri otrocih in mladostnikih, v njegovi izjavi – *»Tudi nekateri najstniki povedo, da so naredili kakšne napake. Jaz jim skušam povedati, da se napake lahko popravijo, če imaš dobro voljo, če imaš interes. Seveda pa rabiš pri tem tudi pomoč in podporo.«* (PA45) – pa zaznavam doprinos k spodbujanju interesa in volje za osebni razvoj, upanja in volje za doseganje sprememb ter k spodbujanju pozitivnega odnosa otrok in mladostnikov do prejemanja pomoči s strani drugih.

Vključevanje prostovoljcev v KCM pomeni priložnost otrokom in mladostnikom za konstruktivno preživljanje prostega časa – *»... z bratcem ne gledava toliko televizije.«* (OC7) – kot tudi za pridobivanje novega znanja na izviren, njim zabaven način: *»Pa zadnjič smo se igrali eno družabno igro, med katero smo se učili jezika. Je bila zabavna igra, hkrati pa smo iskali še slovenske besede.«* (PČ9).

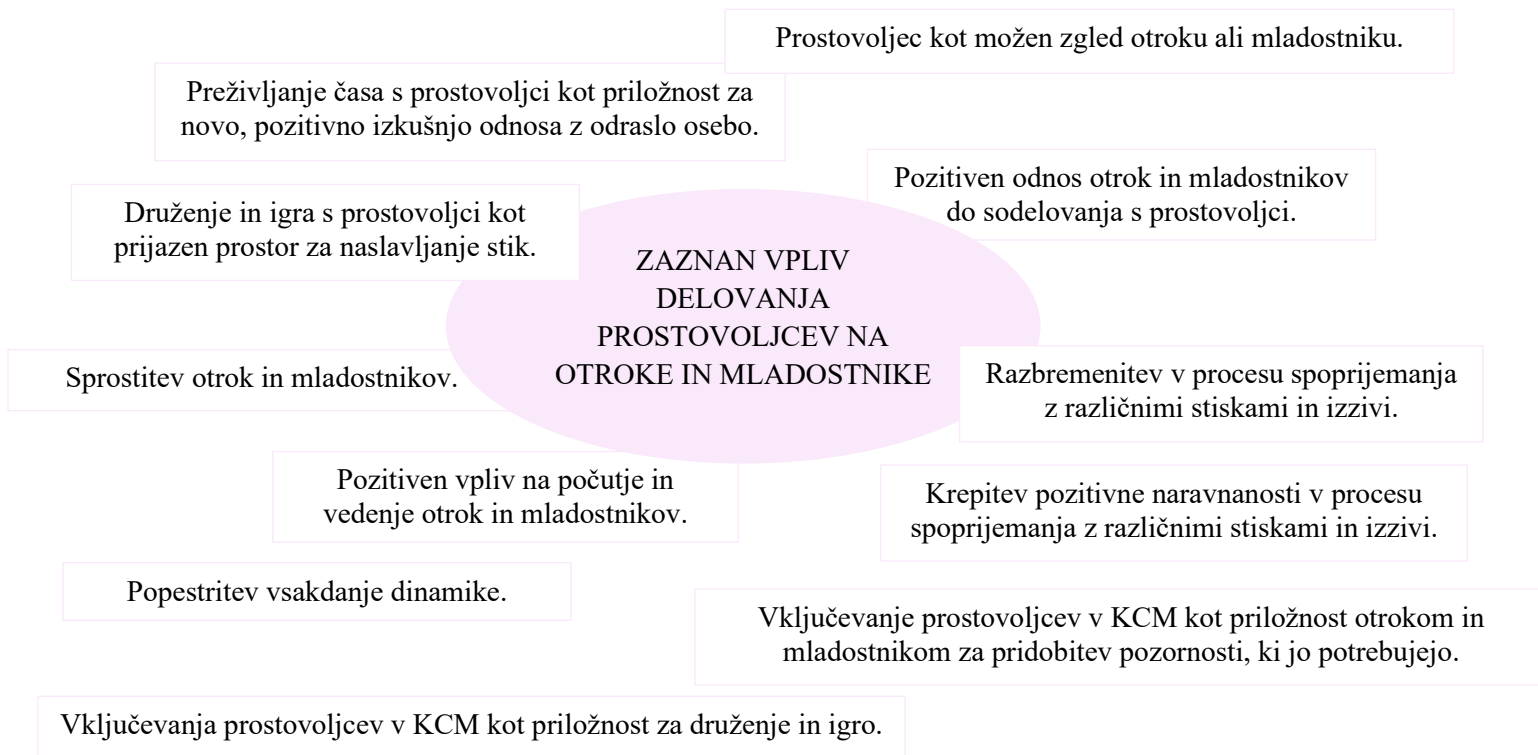
Preživljanje časa s prostovoljcem lahko otroku ali mladostniku predstavlja tudi priložnost za novo, pozitivno izkušnjo odnosa z odraslo osebo: *»Vsi ti nerazrešeni odnosi od doma ali okolice, iz katere otrok prihaja, otroku dajejo določeno sliko. Otroci tako pogosto ne poznajo drugačnega načina ravnanja in lahko preko druženja s prostovoljcem spoznajo, da npr. niso vsi očetje alkoholiki.«* (SDČ52), *»... prostovoljec lahko že s svojim odnosom otroku pokaže, da obstajajo tudi odrasle osebe, ki odreagirajo in delujejo drugače kot tiste odrasle osebe, ki so bile v kontaktu z otrokom doma in so mu povzročale nasilje.«* (SDČ50). Pri tem imajo pomembno vlogo

vedenjski vzorci prostovoljca: *»Potrebno pa je, da prostovoljec s svojimi dejanji kaže neko sliko našim otrokom, npr. otrokom pokaže, da se tudi on kot odrasla oseba mora sezuti, ko pride v hišo, da tudi on uporablja copate, da se ne prehladi.«* (SDČ14), *»... prav tako je pomembno, kako prostovoljec deluje kot oseba, kakšen je njegov bonton, kako komunicira z drugimi, kako upravlja s svojimi čustvi.«* (SDČ20). Njegova ravnanja imajo namreč v primerjavi z zgolj verbalnim izražanjem praviloma večjo vrednost pri vplivanju na otroka ali mladostnika: *»... pogosto ni bistvo to, kar poveš, neko učbeniško učenje, da bi npr. otroku rekel tako in tako se moraš obnašati. Bistvo je bolj v tem, kako te otrok dojema, kako te vidi, saj vseskozi opazuje prostovoljca in njegova ravnanja. Tako da prostovoljec v bistvu na otroka vpliva s svojo prisotnostjo.«* (SDB44).

Druženje s prostovoljci, posledično možnost opazovanja njihovih ravnanj, ima lahko za otroke in mladostnike različne pozitivne učinke. V raziskavi sem delovanje prostovoljcev med drugim prepoznala kot prispevek pri spodbujanju otrok in mladostnikov za sprejemanje lastnih napak in neuspehov, njihovega razumevanja individualnosti ter zavedanja o obstoju možnosti za spremembe in možnosti izbire v življenju, prav tako tudi kot prizadevanje prostovoljcev za razvoj občutka odgovornosti in samozavesti pri otrocih in mladostnikih. Eden izmed sodelujočih otrok oz. mladostnikov je v pogovoru z mano delil lastno izkušnjo sodelovanja s prostovoljcem: *»[Ime prostovoljke] ni znala igrati monopolyja in lotti karotti in sva jo z bratcem naučila. Potem je bilo pa fajn, ker smo se lahko vsi skupaj igrali in se pogovarjali.«* (OČ14). V dejanju prostovoljca, o katerem govori sogovornik, prepoznavam spodbujanje otroka oz. mladostnika za sprejemanje pomoči s strani drugih in soustvarjanje rešitev ter spodbujanje njegove odprtosti za učenje.

Poleg pomembnosti vedenjskih vzorcev prostovoljca ima v procesu podpore in pomoči veliko vrednost tudi udejanjanje koncepta osebnega vodenja, na podlagi katerega prostovoljec v pogovoru z otrokom ali mladostnikom podeli lastno perspektivo in osebne izkušnje, s čimer ga lahko podpre pri razvoju razumevanja določenega področja. Kot je poudarila sodelujoča strokovna delavka, so lahko koristne osebne izkušnje prostovoljca o načinih spoprijemanja s stiskami: *»Koristno je tudi, da prostovoljec otroku pove svoje izkušnje o načinih spoprijemanja s stiskami, saj ga lahko otrok, v kolikor vzpostavita dober odnos, upošteva in prostovoljca vzame*

kot vzgled.» (SDE33). Z osebnim vodenjem lahko prostovoljec otrokom in mladostnikom omogoči alternativne, mnogotere poglede na izzive in stiske, s katerimi se spoprijemajo.



Slika 8: Odnosno kodiranje zaznanega vpliva delovanja prostovoljcev na otroke in mladostnike

Sodelujoči so v raziskavi spregovorili tudi o številnih sposobnostih in veščinah prostovoljca, ki so bistvenega pomena za njegovo postopanje v procesu podpore in pomoči v KCM. Najpogosteje sta bila poudarjena sposobnost razumevanja in sprejemanje otrok in mladostnikov brez obsojanja: »In to se mi zdi tudi pomembno, da nimaš predsodkov. Če ti sprejmeš vsakega, potem lahko z marsikaterim otrokom delaš in ti zaupajo.« (PE49). Spoznanje o pomembnosti sprejemanja brez obsojanja je na podlagi osebne izkušnje bivanja v KCM izrazil eden izmed sodelujočih prostovoljcev: »In večina teh otrok rabi samo to, da jih nekdo sprejme in jih ima rad, samo to. Ostalo se pa potem vse samo poklopi.« (PE54).

Pri vzpostavljanju odnosa z otroki in mladostniki v KCM je pomembno upoštevati tudi koncept odpora: *»Zadnjič sem imel priložnost biti v KCM, ko so se ravno namestili novi otroci. In tam je bil en fant, ki sploh ni govoril, je samo barval in risal, v tišini. Karkoli si ga vprašal, je samo kimal. Najprej je moral spoznati okolje, da je videl, da je res varno zanj, nato je šele začel govoriti. Saj, a ni to nekaj normalnega? Če te premestijo v neko novo okolje, boš bil prvo tiho in boš raziskoval. Potem ko sem pa tega fanta zopet srečal čez en teden, je bil čisto drug otrok.«* (PB9), *»V KCM pride otrok iz okolja, v katerem zanj res ni poskrbljeno, vendar si ti kot otrok ustvariš neko funkcioniranje v življenju, ki si ga navajen. Tako da je potrebno upoštevati tudi to, da se mora otrok na novo, tudi na boljše okolje najprej navaditi.«* (PE67).

Temelj za nadaljnji razvoj sodelovanja prostovoljca s posameznim otrokom ali mladostnikom predstavlja vzpostavljen zaupljiv in podporen odnos: *»... otroci najprej potrebujejo nek običajen odnos, v katerem te sprejmejo in ti zaupajo, šele potem lahko delaš kaj več.«* (PE14), *»Ko ti otroci na nek način začnejo zaupati, potem ti sami povedo, kaj se jim je dogajalo in zaradi česa so tukaj.«* (PC6), *»Vendar na koncu, ko je otrok spoznal, da mi je mar zanj, da mu želim dobro, se je pomiril in mi pomagal pospraviti stvari, ki jih je razmetal in uničil.«* (PA78).

Prostovoljec se mora zavedati možnosti morebitnih izzivov nekaterih otrok in mladostnikov pri sprejemanju podpore in pomoči, na kar je opozoril sodelujoči prostovoljec z osebno izkušnjo bivanja v KCM: *»Tudi to je včasih potrebno imeti v glavi, da sprejeti pomoč ni tako samoumevno. Ne bo vsak, ki mu boš hotel pomagati, pomoči tudi sprejel. Tudi to je težko, tudi to je breme. Ker ti imaš dejansko nekaj v glavi, si tega navajen in verjameš, da si več ne zaslužiš. In če ti nekdo želi pomagati, ne zmoreš čisto dojeti, zakaj ti zdaj nekdo želi pomagati, in se sprašuješ, kakšni so njegovi nameni.«* (PE66). Za delovanje v procesu podpore in pomoči v KCM lahko pomagajoči osebi koristi tudi njeno zavedanje vpliva preteklih izkušenj otroka ali mladostnika na njegovo odzivanje v določenih situacijah: *»Drugače pa mislim, da je normalno, da situacije otrok lahko malo obremenjujejo, vendar potem je odvisno, če si znaš razložiti ene stvari, zakaj je tako in zakaj so določeni odzivi otrok takšni, kot so.«* (PE73).

Sodelujoči otroci in mladostniki izražajo pozitivno naklonjenost do pripravljenosti prostovoljcev za sodelovanje pri igri: *»Super je, ker gremo na igrišče igrat nogomet, se igramo in prostovoljci*

se igrajo z nami.» (OC5). Eden izmed njih je povedal, da se mu zdijo prostovoljci, ker se želijo igrati z njim, zanimivi, kar še dodatno poudari pomembnost pripravljenosti prostovoljcev za igro, zlasti v primeru, ko otrok ali mladostnik v preteklosti, s strani bližnjih odraslih, ni bil deležen tovrstne pozornosti. Zaradi tega je pomembna tudi sposobnost prostovoljca za ustvarjanje sproščujočega okolja med preživljanjem časa z otrokom ali mladostnikom: »... to so otroci, ki niso zrastle z vzpodbudo, ampak prej s kaznovanjem, s kritiko. Zato je pomembna neka sproščenost. Ne sme se pozabiti, da je otrok otrok.« (SDB49), »... res potrebujejo družbo druge osebe, ki jo otrok tudi drugače doživlja in s katero se lahko res samo sprostijo, mogoče tudi kaj povedo o nas, strokovnih delavkah.« (SDE25).

Ena izmed strokovnih delavk je opozorila tudi na pomembnost samega pristopa prostovoljca do otroka ali mladostnika, ki naj bi bil čim bolj naraven, neprisiljen – prostovoljci pogosto k otrokom pristopijo skozi igro. Druga sodelujoča strokovna delavka pa je za vzpostavljanje odnosa prostovoljca z otrokom ali mladostnikom videla pomembnost v socialnih spretnostih: *»Pomembno je tudi, da je prostovoljec socialno vešč v smislu vzpostavljanja stika z otrokom. Prostovoljec je namreč velikokrat v vlogi, ko mora biti aktiven, saj se lahko zgodi, da otrok zapre svoja 'okna in vrata' in je prostovoljec ta, ki mora znati pristopiti in z otrokom vzpostaviti odnos.« (SDB37). Pri vzpostavljanju in ohranjanju odnosa z otrokom ali mladostnikom, kot tudi za sodelovanje s strokovnimi delavkami, imajo prav tako veliko vrednost komunikacijske veščine. Slednje potrjuje izjava enega izmed sodelujočih otrok in mladostnikov, ki je na vprašanje o lastnostih in dejanjih prostovoljcev, ki po njegovem mnenju najbolj pozitivno vplivajo nanj in na njegovo počutje, odgovoril: »To, da on prične pogovor in potem pogovor nadaljujemo.« (OB21).*

Pri opravljanju prostovoljskega dela v KCM sta bistveni tudi sposobnost in pripravljenost poslušati. Eden izmed sodelujočih prostovoljcev si v pogovorih z otroki in mladostniki prizadeva za postavljanje vprašanj, ki spodbujajo k razmišljanju. Sodelujoča strokovna delavka je omenila tudi pogosto prisotnost potrebe po jedrnatosti v komunikaciji ter potrebo po prilagoditvi svoje komunikacije stopnji razvoja otrok in mladostnikov: *»Umetnost prostovoljca je tudi to, da zna s svojo komunikacijo zajeti celo skupino, saj če so hkrati nameščeni otroci, stari 6 let, in*

mladostniki, stari 15 let, ne moreš govoriti kot odraslemu človeku, ampak tako, da te bodo razumeli vsi.» (SDČ22).

Za čim bolj kakovostno delovanje prostovoljca v procesu podpore in pomoči veliko vlogo predstavlja tudi njegova sposobnost udejanjanja dialoga z otrokom ali mladostnikom na izviren način: *»Predvsem z mlajšimi otroki nekaterih zadev pogosto ni mogoče nasloviti zgolj s pogovorom, ampak so pri tem ključne tudi aktivnosti, ki jim pri spoprijemanju s stiskami pomagajo posredno.« (SDE31), »Zdaj imamo nameščeno deklico [z namenom zagotavljanja anonimnosti je izraz formuliran v naključno izbranem spolu], ki uporablja veliko grdih besed in poskušamo to nasloviti ne skozi neko 'pridiganje', ampak na drugačen, bolj slikovit način, da ji bo bolj jasno. Pri najstnikih je pogosto tako, da če pristopimo na nek tak 'dej tisto, dej to' način, potem hitro nastopi upiranje. Zato je koristno, da se določene teme naslovijo na kakšen drugačen način, npr. skozi praktično delavnico, igro, k čemur spodbujamo tudi prostovoljce.« (SDČ8).*

V pogovorih z nekaterimi sodelujočimi prostovoljci sem prepoznala njihovo pripravljenost za vzpostavljane varnega okolja otrokom in mladostnikom, da sami naslovijo teme, o katerih želijo govoriti: *»Veliko ne 'žokam', raje počakam, da otroci sami povedo, če imajo kaj za povedati.« (PA6), »... po navadi je vedno tako, da se začnejo sami odpirati.« (PB28).* Eden izmed sodelujočih prostovoljcev je izpostavil, da v pogovorih z otroki in mladostniki svoje mnenje izraža na nepokroviteljski in nevsiljiv način, kot odziv na njihova vprašanja, kar po njegovem mnenju prispeva k njihovi večji odprtosti v odnosu z njim.

Otrokom in mladostnikom je pomembna tudi pripravljenost prostovoljcev za odprt pogovor: *»... se pogovarja s tabo o stvareh, o katerih se ne moreš pogovarjati z vsakim.« (OB17).* Pri tem je ključno, da si prostovoljec prizadeva za sodelovanje otroka ali mladostnika v instrumentalni definiciji problema in soustvarjanju rešitve: *»Za njih pa je boljše, da se odprejo, da izrazijo svoje stiske in da potem sami, seveda z našo podporo, skozi igro, pogovor in diskusijo raziščejo, kako bi lahko rešili zadevo, kaj bi bilo najboljše.« (PA68).* Nadalje, v pogovoru z otrokom ali mladostnikom prostovoljec svoje mnenje in predloge izrazi kot eno izmed možnih izbir: *»... se mu prilagodi, torej da ne vsiljuje svojih idej, ampak jih zgolj predlaga in potem opazuje otroka,*

kako se on odziva na njegove predloge.» (SDA52), pri tem pa upošteva potrebo otroka ali mladostnika po avtonomiji: »Prav tako je pomembno, da prostovoljec začuti, kdaj ima otrok nečesa dovolj, da ga ne sili v nekaj.» (SDD38).

V raziskavi se je med drugim pokazala nujnost po sposobnosti postavljanja meja. Sodelujoči so poročali o potrebi postavljanja različnih vrst meja, in sicer o postavljanju meja vedenju otroka ali mladostnika ter postavljanju meja v procesu organizacije skupnega časa, kot tudi o zmožnosti prostovoljca za postavljanje osebnih meja v odnosu z otrokom ali mladostnikom: *»Včasih je tudi potrebno, da prostovoljec nameščenemu pove, da ne moreta v določen odnos, ker je on sem prišel kot prostovoljec z namenom družabništva, igre in popestritve dneva.» (SDČ48), »Prav tako jaz vedno svetujem, da se prostovoljci z otroki ne povezujejo preko socialnih omrežij. Mladostniki si namreč povezavo in komunikacijo preko socialnih omrežij pogosto predstavljajo čisto drugače, kot v resnici je. Npr. imeli smo mladostnico, ki ji je povabilo na kavo s strani fanta preko socialnega omrežja pomenilo, da je s tem fantom že v vezi.» (SDČ49), »V preteklosti se je že zgodilo, da je šel prostovoljec preveč na prijateljsko raven, potem je bila pa težava, kako postaviti meje.» (SDD10). Postavljanje meja vedenju otrok in mladostnikov se je izkazalo za dejavnik krepitev občutka varnosti, in sicer na podlagi izjave enega izmed sodelujočih otrok in mladostnikov, ki je na vprašanje, kaj bi si od prostovoljcev še želel, odgovoril: *»Da bi hodili z mano na zabave. Mislim, da bi se počutil bolj varno, ker bi mi postavili neke meje.» (OB32).**

Kljub veliki vrednosti postavljenih meja za nadaljnji razvoj otrok in mladostnikov pa je v procesu podpore in pomoči v KCM ključno to, da prostovoljec vzdržuje ravnotežje med ohranjanjem jasne strukture in dopuščanjem svobode za sproščenost otrok in mladostnikov: *»To sem tudi spoznal, da imajo otroci najraje. Imamo neka določena pravila, vendar če jih čisto malo prekoračimo, lahko to deluje osvobajajoče. Se mi zdi, da moramo kot družba delovati vse bolj načrtno, imamo vse manj svobode, vedno več je pravil in omejitev.» (PB34).*

Strokovne delavke pri prostovoljcih med drugim cenijo njihovo doslednost pri upoštevanju pravil in dogovorov, veljavnih v KCM: *»Prav tako jaz prostovoljce večkrat prosim, da ko pridejo z igrišča, si gredo tudi oni umiti roke, da jih otroci pri tem vidijo, saj se tako spodbuja neka dinamika, nek sistem.» (SDČ58).* V pogovoru z eno izmed strokovnih delavk je bila izpostavljena

tudi pomembnost krepitve moči, pri čemer je sodelujoča poudarila, da mora prostovoljec znati otroke in mladostnike tudi pohvaliti.

Posamezni sodelujoči so med pomembne sposobnosti in veščine prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM uvrstili še ustvarjanje in vzdrževanje varnega prostora za medsebojno podporo med nameščenimi otroki in mladostniki, spodbujanje otrok in mladostnikov k prijaznemu, spoštljivemu in vljudnostnemu vedenju ter razreševanju konfliktov s pogovorom. Prav tako sta pomembni sposobnost delovanja pod pritiskom ter sposobnost individualnega dela ter dela s skupino otrok in mladostnikov, v pogovorih s sodelujočimi pa sta bila večkrat omenjena tudi prepoznavanje in posredovanje zaskrbljujočih informacij, pridobljenih s strani otroka ali mladostnika, strokovnim delavkam.

Pri opravljanju prostovoljskega dela v KCM je zagotovo pomembna sposobnost čustvene odpornosti pri spoprijemanju z občutno težkimi informacijami – *»... lahko slišim marsikaj, če otroci to želijo, da imam kapaciteto. Da četudi mi je to, kar slišim, grozno, to zmorem slišati.«* (PČ25) – in tudi pri spoprijemanju z morebitno zavrnitvijo interakcije s strani otroka ali mladostnika: *»Pomembno je, da prostovoljec, če nekomu ni všeč, zaradi tega ni užaljen.«* (PE26).

Sodelujoči govorijo tudi o zmožnosti prostovoljca za samorefleksijo pri prepoznavanju svojih notranjih izzivov in prilagajanju svojega delovanja v skladu z njimi: *»Dejstvo je, da so v KCM situacije lahko težke, zato se mi zdi, da je včasih, če imaš še kakšne svoje nerazrešene zadeve, boljše, da se nekaterim situacijam tukaj izogneš.«* (PE79), *»Imeli smo tudi že primer, ko je prostovoljec mislil, da bo zmogel, ampak smo potem prišli do zaključka, da bi morda boljše funkcioniral na katerem drugem področju.«* (SDČ61). Pri tem gre tudi za samospoštovanje prostovoljca: *»... moraš znati biti iskren tudi do sebe in upoštevati tudi svoje potrebe.«* (SDČ63).

V procesu zagotavljanja podpore in pomoči otrokom in mladostnikom se mora prostovoljec zavedati svojih meja – *»... se mi zdi ključno, da se zaveš, da lahko glede določenih stvari otroku pomagaš, glede nekaterih pa ne.«* (SDD14), *»Zavedam se, da se takšne situacije pač dogajajo, takšno je življenje, in ne morem ravno vplivati na to.«* (PC39) – in biti osredotočen na možnosti v sedanjosti: *»... preteklosti otroku ne moremo odvzeti, zato je pomembno, da se fokusiramo na to, kaj mu lahko v tem trenutku damo in s čim ga lahko opremimo.«* (SDD15). Sodelujoča

strokovna delavka govori o vzdrževanju ravnovesja med sočutnim odzivanjem na situacijo otroka ali mladostnika ter ohranjanjem osebne čustvene stabilnosti in objektivnosti:

»Pomembno je, da prostovoljci ob težkih situacijah ne padejo v preveliko mero sočutja, ki jih lahko posesa, ampak da ostanejo objektivni in se zavedajo, da je otrokova situacija sicer lahko zelo huda, ampak da so tukaj samo do določene meje, saj mu bodo lahko samo tako pomagali.« (SDČ64).

Za bolj kakovostno opravljanje prostovoljskega dela je bistvenega pomena tudi osebna rast prostovoljca: *»Jaz mislim, da karkoli ti delaš, s katerimikoli otroki, je najpomembnejše, da nadgrajuješ sebe, torej da delaš na sebi. Da te npr. ne vrže s tira, če otrok kaj takega pove, kar bi te drugače lahko sesulo.« (PE15), »Prostovoljec pa mora tudi znati delati na sebi in osebno rasti, saj se te določene stvari hitro dotaknejo in se ti lahko hitro zgodi, da se ti otrok začne smiliti, kar otrokom nič ne pomaga, oni namreč tukaj potrebujejo neko stabilno osebo, na katero se lahko zanesejo, se z njo pogovarjajo in ob kateri so lahko to, kar so.« (SDD13).*

Navsezadnje pa na kakovost delovanja prostovoljca v procesu podpore in pomoči vpliva tudi njegova sposobnost za prepoznavanje potrebe po podpori strokovnih delavk in njegova pripravljenost tovrstno podporo sprejeti. Ob tem pa mora biti prostovoljec vseskozi odprt do sprejemanja morebitnih konstruktivnih kritik, vezanih na njegovo delo, s strani strokovnih delavk.

Velik del nalog prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM predstavljajo pogovori z otroki in mladostniki, pri čemer se odpirajo tudi teme o njihovih osebnih zadevah. Kot zaznavajo sodelujoči prostovoljci, se te naslavlajo predvsem med potekom aktivnosti, ko je sproščenost otrok največja: *»Ko se za mizo igramo kakšno igro ali ko se sprehajamo, se otroci najbolj sprostijo. In takrat pridejo kakšna vprašanja in odgovori.« (PA9).* Pri tem prostovoljci spoštujejo pripravljenost otroka ali mladostnika za tovrstne pogovore – običajno jih nikoli ne naslovijo prvi, ampak se pogovori razvijejo na pobudo otroka ali mladostnika.

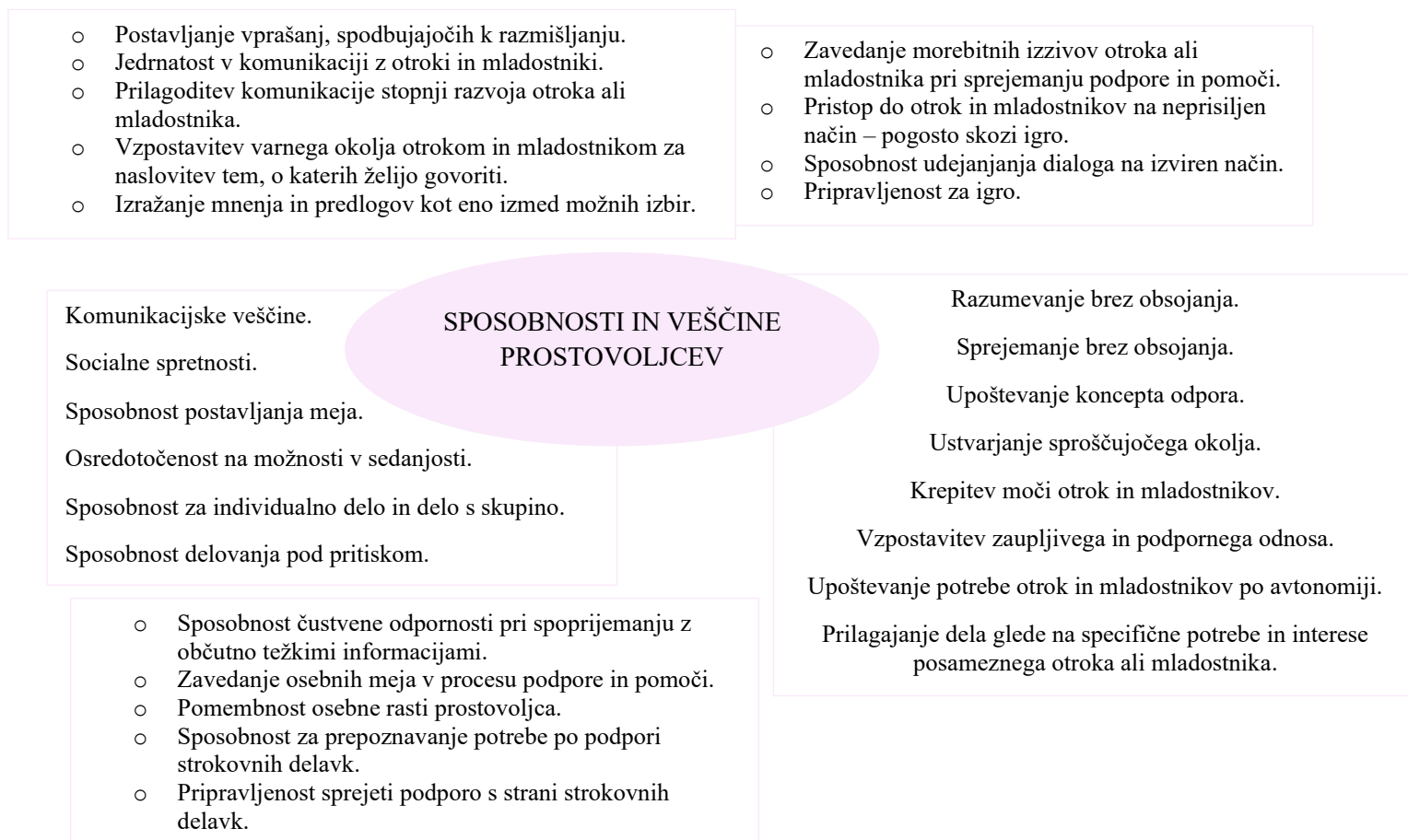
Bistven dejavnik, ki doprinaša k večji odprtosti otroka ali mladostnika za pogovor s prostovoljcem o osebnih zadevah, je vzpostavljen zaupljiv in podporen odnos, seveda pa je odvisno tudi od posameznega otroka ali mladostnika, po navadi so tovrstni pogovori bolj pogosti

z mladostniki. Stopnja pripravljenosti otrok in mladostnikov za pogovore o osebnih zadevah pa je odvisna tudi od samega pristopa prostovoljca: *»Če bi jaz takoj nastopil z neko avtoriteto, se potem otroci po mojem mnenju ne bi tako odprli.«* (PA11).

V pogovorih s sodelujočimi prostovoljci in strokovnimi delavkami sem prepoznala tudi nekatere dejavnike individualnega pristopa. Sodelujoči prostovoljci pri svojem delu namreč izražajo razumevanje individualnih potreb otrok in mladostnikov: *»Otroci so različni. Enemu lahko moja družba pride prav, nekaterim pač ne.«* (PA58), *»Otroci so si prav tako med seboj različni, z enim se lahko zelo ujameš, z enim pa se pač ne.«* (PE18). V procesu podpore in pomoči si prizadevajo za prilagajanje svojega dela glede na specifične potrebe in interese posameznika: *»... sproti vidiš, kako in kaj, sigurno pa moraš z vsakim otrokom drugače delati, saj so si tudi oni različni.«* (PE19), v čemer pomembnost vidijo tudi strokovne delavke.

Specifike posameznega otroka ali mladostnika upoštevajo tudi strokovne delavke pri vključevanju prostovoljcev: *»Strokovne delavke potem ocenimo, kdaj bi bilo smiselno vključiti posameznega prostovoljca.«* (SDA16). Prav tako si prizadevajo prostovoljce opremiti z znanjem, potrebnim za sodelovanje s posameznim otrokom ali mladostnikom: *»... ko se pokaže neka potreba po določenem znanju, probamo v sklopu prostovoljskih srečanj predati določena znanja in poudariti določene veščine in se pogovoriti, kako konkretno postopati v odnosu s posameznim otrokom, kako z njim delati.«* (SDA18).

Poleg zavzetosti prostovoljcev in strokovnih delavk pri upoštevanju individualnosti otrok in mladostnikov so možnosti za udejanjanje tovrstnega pristopa odvisne tudi od števila prostovoljcev, vključenih v program prostovoljstva KCM – večje število aktivnih prostovoljcev pomeni več možnosti: *»Otroci so si med seboj zelo različni, en se bo lahko ujel z enim prostovoljcem, drug pa z drugim, zato je tudi fajn, da je na razpolago več prostovoljcev.«* (PE25).



Slika 9: Odnosno kodiranje sposobnosti in veščin prostovoljcev

V pogovorih s sodelujočimi sem v večji ali manjši meri zaznala primerjanje narave odnosa otrok in mladostnikov do prostovoljcev in strokovnih delavk. Dejstvo je, da se vloga prostovoljcev, posledično tudi njihova odgovornost, bistveno razlikuje od vloge in odgovornosti zaposlenih strokovnih delavk, kar zaznavajo tudi nameščeni otroci in mladostniki.

Razlike v delovnih obveznostih strokovnih delavk in prostovoljcev prispevajo k njihovim različnim možnostim za ustvarjanje sproščenega okolja med preživljanjem časa z otroki in mladostniki: »*Drugačne naloge, ja, tako kot si rekla. In tudi pooblastila, delovne obveznosti, ki se jih moramo držati. Tako da s prostovoljci je vzdušje res lahko malo bolj sproščeno.*« (SDC33). Za strokovne delavke namreč velja višja stopnja potrebe po njihovi doslednosti vzdrževanja pravil v

KCM, in sicer zaradi prevzemanja drugačne odgovornosti v primerjavi s prostovoljci, česar se zavedajo tudi sodelujoči otroci oz. mladostniki: *»... razumem, zakaj so strokovni delavci tečni, saj imajo večjo odgovornost.«* (OA21). Sproščenost otrok in mladostnikov je tako v odnosu s prostovoljci pogosto večja: *»S prostovoljci se počutim bolj sproščeno ...«* (OB28).

V primerjavi s strokovnimi delavkami imajo prostovoljci med preživljanjem časa z otroki in mladostniki velikokrat tudi več možnosti za popolno prisotnost: *»Strokovne delavke moramo kdaj tudi prekiniti dejavnost z otrokom, ker imamo npr. nujen službeni klic, imamo delo z vso dokumentacijo.«* (SDA41), *»... otroci nam to tudi povedo, v smislu, da nimamo nikoli časa za njih, da veliko delamo v pisarni, da smo tečni glede pravil. Prostovoljci pa se jim lahko res posvetite, ste prisotni v dejavnosti in ste cel čas z njimi.«* (SDA42). Slednje so ubesedili tudi sodelujoči otroci in mladostniki: *»Strokovni delavci so veliko v pisarni.«* (OB31), *»Prostovoljci so skozi s tabo, so prisotni.«* (OB30), *»... se bolj ukvarjajo z nami.«* (OA18).

Prostovoljci imajo velikokrat tudi več možnosti za individualno preživljanje časa s samo enim otrokom ali mladostnikom: *»Strokovne delavke v primeru večjega števila nameščenih otrok namreč pogosto nismo na razpolago za individualen pogovor s samo enim otrokom. S tega vidika lahko prostovoljci v nekaterih trenutkih otrokom dajo veliko več kot strokovne delavke.«* (SDD30). Podobno velja glede odprtega prostora za pogovor z otrokom ali mladostnikom o zadevah, nevezanih na njegovo stisko: *»Včasih morajo z nami govoriti o tem, kaj se je zgodilo, in odpirati teme, povezane s svojimi stiskami, kar je lahko zanje zelo obremenjujoče. S prostovoljci pa ni potrebno, da se pogovarjajo o tem, z njimi se lahko pogovarjajo o čisto drugih zadevah, npr. o filmih, oblekah, ličilih, o stvareh, ki so jim blizu in so trenutno aktualne med njihovimi vrstniki.«* (SDC32).

Strokovne delavke v odnosu do otrok in mladostnikov prevzemajo več različnih vlog, zaradi česar je stopnja zaupanja otrok in mladostnikov do njih pogosto nižja kot do prostovoljcev: *»Otroci strokovne delavke pogosto vidijo kot del institucije, medtem ko je prostovoljec viden kot zunanja oseba, ki ni del institucije, zato se otroku lahko bolj približa oz. mu bo otrok nekako bolj zaupal, se mu bo bolj odprl.«* (SDB26), *»... glede nas otroci vedo, da moramo nekatere informacije, ki jih od njih izvemo, posredovati naprej. To nam tudi sami velikokrat povedo, v*

smislu, „Ja, to boste sigurno naprej povedali,“ in bolj razmišljajo o tem, kako nam povedati nekatere stvari in kaj se bo zgodilo, če nam bodo nekaj povedali.« (SDC29), »Otroci imajo pogosto občutek, da so jih starši hoteli nazaj, ampak strokovni delavci niso dovolili. V očeh otroka bo vedno kriva institucija, saj mu bodo lahko tudi odrasli, npr. starši, dajali ta občutek.« (PE68). Glede tega se je opredelil tudi sodelujoči otrok oz. mladostnik: »Strokovni delavci morajo določene stvari povedati naprej, npr. CSD.« (OB19). Zaradi razlik v odgovornosti obstaja torej večja verjetnost negativnega razumevanja strokovnih delavk, v primerjavi s prostovoljci, s strani otrok in mladostnikov.

Sodelujoči prostovoljci in strokovne delavke poročajo o pogosti percepciji otrok in mladostnikov o večji vrednosti prostovoljskega dela v primerjavi z delom strokovnih delavk zaradi odsotnosti finančnega plačila. Otroci in mladostniki vlogo prostovoljca običajno razumejo na bolj prijateljski način.

Kljub navedenim primerjavam v odnosu otrok in mladostnikov do strokovnih delavk in prostovoljcev je pomembno poudariti, da otroci in mladostniki v večini pozitivno doživljajo tudi čas, preživet s strokovnimi delavkami. Slednje je ubesedil eden izmed sodelujočih otrok oz. mladostnikov: *»Oboje je zabavno.« (OČ15).*

V raziskavi me je zanimalo, *kakšen je prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM; kako in v kolikšni meri delovanje prostovoljcev vpliva na otroke in mladostnike, ki so nameščeni v KCM, ter katere kompetence prostovoljcev najbolj pozitivno vplivajo na otroke in mladostnike ter njihovo spoprijemanje z izzivi, zaradi katerih so v KCM* (raziskovalno vprašanje 2). Prostovoljci s svojim vključevanjem predstavljajo podporo strokovnim delavkam pri njihovem delu, še posebej v primeru večjega števila nameščenih. Preživljanje časa s prostovoljci ima številne pozitivne vplive na počutje in vedenje otrok in mladostnikov, kar so poleg sodelujočih prostovoljcev in strokovnih delavk potrdili tudi otroci in mladostniki. Delovanje prostovoljcev v KCM predstavlja velik doprinos predvsem k sprostitvi otrok in mladostnikov ter k njihovi razbremenitvi v procesu spoprijemanja z različnimi stiskami in izzivi. Z vključevanjem prostovoljcev v delo KCM ima posamezen otrok in mladostnik več priložnosti za individualno obravnavo ter pridobitev pozornosti, ki jo potrebuje. Sodelujoči prostovoljci in strokovne

delavke druženje in igro s prostovoljcem razumejo tudi kot otrokom in mladostnikom prijazen prostor za naslavljanje stisk ter priložnost za novo, pozitivno izkušnjo odnosa z odraslo osebo. V raziskavi je bilo prav tako ugotovljeno, da imajo v procesu podpore in pomoči v KCM, v primerjavi z znanjem prostovoljca, nekoliko večjo vrednost njegove osebn(ostn)e lastnosti, predvsem empatija, pristnost, iskrenost, prijaznost, spoštljivost, sočutnost, dobronamernost, prilagodljivost, fleksibilnost, mirnost, komunikativnost ter smisel za humor. Prostovoljci pri svojem delu uporabljajo zlasti znanja, ki izhajajo iz njihovih življenjskih izkušenj in interesnih področij. Bistvenega pomena za bolj kakovostno delovanje prostovoljca v procesu podpore in pomoči so tudi njegove številne sposobnosti in veščine – v raziskavi je najpogosteje poudarjena sposobnost razumevanja ter sprejemanje otrok in mladostnikov brez obsojanja. Kot pomemben se je izkazal tudi vzpostavljen zaupljiv in podporen odnos, ki predstavlja temelj za nadaljnji razvoj sodelovanja prostovoljca s posameznim otrokom ali mladostnikom. Nadalje, pri vzpostavljanju odnosov je pomembno, da prostovoljec upošteva koncept odpora ter potrebo otroka ali mladostnika po avtonomiji, veliko vrednost pa imajo tudi njegova sposobnost ustvarjanja sproščujočega okolja, sposobnost in pripravljenost poslušati, sposobnost postavljanja različnih vrst meja v odnosu z otrokom ali mladostnikom, pripravljenost za igro, spoštovanje stopnje pripravljenosti otrok in mladostnikov za sodelovanje s prostovoljcem ter časa, potrebnega za vzpostavitev zaupanja. Navsezadnje pa je za kakovosten proces zagotavljanja podpore in pomoči otrokom in mladostnikom pri spoprijemanju s stiskami in izzivi bistvenega pomena tudi osebna rast prostovoljca, njegova sposobnost za prepoznavanje potrebe po podpori strokovnih delavk ter pripravljenost tovrstno podporo sprejeti.

4.4. Učinki prostovoljskega dela na osebno življenje prostovoljca

Opravljanje prostovoljskega dela v KCM prinaša številne doprinose v osebno življenje prostovoljca. V raziskavi sodelujoči prostovoljci zaznavajo predvsem prednosti in pozitivne spremembe lastnega prostovoljskega udejstvovanja, med katerimi prevladujejo krepitev čustvene odpornosti pri spoprijemanju z zahtevnimi situacijami otrok in mladostnikov: *»Se mi pa zdi, da več kot tega slišiš, vidiš in doživiš, se potem, čeprav to mogoče ni v redu, na to nekako 'navadiš', ampak ne v smislu, da izgubiš empatijo, vendar postaneš bolj močan.«* (PE77), osebno zadovoljstvo prostovoljca ob zaznanem pozitivnem odzivu otroka ali mladostnika na druženje z njim: *»V dobro voljo me pa spravi to, ko vidim, da si otroci želijo, da bi še ostal, in nočejo, da odidem.«* (PD46), osebno zadovoljstvo zaradi lastnega prispevka k dobrobiti otrok in mladostnikov: *»Se mi zdi, da me potem to še bolj napolni. To, da sem nekomu mogoče polepšal dan.«* (PD44) ter občutek lastne koristnosti: *»Dobiš nek občutek, da si koristen. Nekaj dam oz. podarim in ne prodam. Tako nekako razumem prostovoljstvo.«* (PČ35).

Kot posledico opravljanja prostovoljskega dela posamezni prostovoljci zaznavajo tudi osebno rast, krepitev sposobnosti empatije, razumevanja drugih ljudi brez obsojanja, krepitev veščine aktivnega poslušanja in tudi pridobitev novih izkušenj in poznanstev. Eden izmed sodelujočih prostovoljcev je ob spoznavanju življenjskih okoliščin otrok in mladostnikov v KCM občutil večjo hvaležnost za lastno življenje: *»... zagotovo bolj cenim, kar imam sam. Ko vidiš te otroke, da starši niso skrbeli za njih, začneš ceniti, kar imaš v življenju, tudi svoje starše. Ko si najstnik, so ti starši pogosto tečni, vendar potem ugotoviš, kako je pomembno, da imaš starše in bolj ceniš to, kar imaš.«* (PC45). Prostovoljec je prav tako izrazil, da doprinosom prostovoljskega udejstvovanja pripisuje večjo vrednost, kot bi jo zanj imelo finančno plačilo. Drugi sodelujoči prostovoljec pa opravljanje prostovoljskega dela razume kot priložnost za aktivno preživljanje prostega časa: *»V KCM grem po navadi čez vikend, ko bi bil drugače za računalnikom, tako da potemtakem ima pozitiven vpliv.«* (PB36).

Sodelujočemu prostovoljcu z osebno izkušnjo bivanja v KCM prostovoljsko udejstvovanje predstavlja podporo pri spoprijemanju z osebnimi stiskami: *»... dejansko s tem, ko ti enkrat pomagaš drugim, gradiš tudi sebe. Ker to, ko ti nekomu pomagaš, tebi ogromno da, sploh takrat,*

ko nisi v najboljši koži.» (PE62). Ob spoznavanju situacij otrok in mladostnikov se bolj zaveda tudi pozitivnih sprememb v lastni življenjski zgodbi: »Enih stvari se lahko namreč še bolj zavedaš, npr. lahko dojameš, da tebi zdaj dejansko nič več ne manjka.« (PE63).

Pozitivne učinke prostovoljskega dela na osebno življenje prostovoljca prepoznavata tudi sodelujoči strokovni delavki, ki prostovoljsko udejstvovanje v KCM vidita kot priložnost za osebno rast ter krepitev fleksibilnosti.

Prostovoljstvo v KCM prinaša številne koristne doprinose v osebno življenje prostovoljca. Sodelujoči prostovoljci pa ob tem izpostavljajo tudi nekaj pomanjkljivosti lastnega prostovoljskega udejstvovanja. Poročajo predvsem o čustveni obremenjenosti ob spoznavanju življenjskih situacij otrok in mladostnikov v tiski, kar je sicer bolj intenzivno v začetnem obdobju opravljanja dela: *»Ja, na začetku mi je bilo res težko, ko sem prišel sem. Nisem si sploh znal predstavljati, da so to takšni primeri, in se mi zdi, da te potem kar malo šok, da se to dogaja.«* (PD44). Sodelujoči prostovoljec se je spomnil tudi omejevanja socialnih interakcij v osebem življenju, do česar je prav tako prihajalo ob začetku sodelovanja s KCM: *»Drugače pa je na začetku vplivalo na odnose z drugimi, ker sem prišel domov čisto izmučen in ni bilo potem nič več iz mene. Nisem se niti pogovarjal, šel sem kar počivat.«* (PD47).

Nekateri prostovoljci poročajo o slabem počutju in psihični izčrpanosti v primeru postopanja v čustveno zahtevnih situacijah, kot tudi o doživljanju občutka stresa zaradi negotovosti glede odziva na določeno situacijo med preživljanjem časa z otroki in mladostniki. Med prostovoljci je prav tako prisotno spoprijemanje s čustveno obremenjenostjo ob zaznanem občutku žalosti pri otroku ali mladostniku v primeru zavrnitve interakcije z njimi s strani otroka ali mladostnika ter zaradi skrbi in negotovosti glede razvoja situacije otroka ali mladostnika po zaključenem sodelovanju z njim.

Prostovoljec z osebno izkušnjo bivanja v KCM pri sebi občasno zaznava čustveno obremenjenost kot posledico spominjanja določenih preteklih izkušenj. Prostovoljec je spregovoril tudi o občutku frustracije ob zaznanem zadržku otroka ali mladostnika do sprejetja podpore in pomoči s strani KCM ter o občutku žalosti ob zaznanem žaljivem vedenju otroka ali mladostnika do strokovnih delavk, ki je po njegovem mnenju povezan z njegovo močno hvaležnostjo za prejeto

podpore s strani KCM v preteklosti: *»... jaz sem bil zmeraj zelo hvaležen za pomoč in mi ni niti na misel prišlo, da bi bil do kogarkoli nesramen. In potem mi je včasih težko, ko so nameščeni nesramni do strokovnih delavk, četudi jim one nudijo vse in se kljub vsemu trudijo za njih.«* (PE72).

Najrazličnejše zgodbe otrok in mladostnikov, ki jih prostovoljec spozna pri opravljanju prostovoljskega dela v KCM, se lahko v njegovih mislih pojavljajo dlje časa, kar je večkrat ubesedil sodelujoči prostovoljec: *»Je pa res, da se ne moreš nikoli zares izklopiti, da bi odšel od tukaj in rekel: ‚Zdaj sem odšel in zaprl vrata.‘ Ne, to ne gre. Saj veš, otroci in njihove zgodbe so ti vedno nekje v mislih, sploh če so kakšne posebej težke zgodbe.«* (PA38).

Sodelujoči prostovoljci torej opozarjajo na nekaj negativnih vidikov opravljanja prostovoljskega dela v KCM, vendar je pri tem pomembno poudariti, da gre praviloma za kratkoročne učinke – prostovoljci jih doživljajo med samim delom, v primeru postopanja v zanje psihično zahtevnih situacijah, ali morda še kratek čas po odhodu iz KCM: *»Ni tako, da bi težo iz KCM dolgo nosil s seboj, morda le tiste prve trenutke po odhodu.«* (PČ40). Prav tako o njihovi višji intenziteti poročajo predvsem na začetku prostovoljskega udejstvovanja: *»Zadnje čase mi je pa v redu, ni nič kaj posebej, da bi bil izmučen.«* (PČ43). K slednjemu med drugim prispeva že omenjena čustvena odpornost, ki se razvija in krepi postopoma, skozi neposredno delovanje v procesu podpore in pomoči v KCM.

V raziskavi me je zanimalo, *kakšne učinke ima prostovoljsko delo na osebno življenje prostovoljca* (raziskovalno vprašanje 3). Ugotovila sem, da prostovoljci v svojem osebnem življenju zaznavajo številne učinke lastnega prostovoljskega udejstvovanja – predvsem prednosti in pozitivne spremembe. Mednje sodelujoči najpogosteje uvrščajo krepitev čustvene odpornosti pri spoprijemanju z zahtevnimi situacijami otrok in mladostnikov, osebno zadovoljstvo kot posledico zaznanega pozitivnega odziva otroka ali mladostnika na druženje z njimi, osebno zadovoljstvo zaradi lastnega prispevka k dobrobiti otrok in mladostnikov in tudi občutek lastne koristnosti. Opravljanje prostovoljskega dela v KCM pa od prostovoljca zahteva tudi spoprijemanje z nekaterimi negativnimi učinki – največkrat s čustveno obremenjenostjo ob spoznavanju življenjskih zgodb otrok in mladostnikov v stiski –, ki kljub pojavnosti običajno

nimajo dolgotrajnega vpliva na življenje prostovoljca, saj jih praviloma doživlja samo med delom, v nekaterih primerih tudi po odhodu iz KCM, vendar le kratek čas.

4.5. Psihosocialna podpora za prostovoljce

Sodelujoči prostovoljci se dobro zavedajo pripravljenosti strokovnih delavk za zagotavljanje podpore, v kolikor jo potrebujejo: *»Če kaj potrebujem, se lahko vedno obrnem na strokovne delavke, ki mi pomagajo, kolikor le lahko.«* (PA83), zato slednje razumem kot eno izmed vrst pridobljene podpore v KCM.

Pomembno podporo prostovoljcem predstavljajo tudi organizirani mesečni sestanki pod vodstvom strokovne delavke, zadolžene za vodenje programa prostovoljstva in mentoriranje prostovoljcev, ki lahko pomenijo priložnost za izmenjavo delovnih izkušenj: *»... se prostovoljci med seboj pogovarjamo o izkušnjah. Na ta način lahko od drugih marsikaj izveš, na kar sam nisi niti pomislil.«* (PD56). Podporo prav tako prepoznavajo v vsakokratni evalvaciji opravljenega dela s strokovno delavko ob koncu posameznega obiska: *»Drugače pa predvsem preko pogovorov, pred mojim odhodom, ko končam s prostovoljstvom. Takrat se malo pogovorimo s strokovnimi delavkami, npr. kaj je bilo kaj takega v dnevu; kaj se je dogajalo; ali sem v redu ravnal; ali sem v redu odreagiral. Potem dam to ven iz sebe.«* (PD54).

Posameznim prostovoljcem podporo predstavlja iskren, sodelujoč in razumevajoč odnos ter občutek sprejetosti in pripadnosti s strani strokovnih delavk. Eden izmed sodelujočih prostovoljcev podporo občuti tudi ob morebitnem izraženem zadovoljstvu strokovnih delavk z njegovim delom ter ob prejetem povabilu za ponovno sodelovanje.

Kot pridobljeno podporo sodelujoči prostovoljci zaznavajo tudi dobro predstavitev situacije otroka ali mladostnika pred prvim srečanjem z njim, predlog strokovne delavke glede možnih aktivnosti z otroki in mladostniki, praktično podporo v primeru spoprijemanja prostovoljca s konkretnim izzivom med preživljanjem časa z otrokom ali mladostnikom, možnost izposoje strokovne literature v KCM ter pogovor o morebitnem doživljanju stiske pri opravljanju prostovoljskega dela z določeno strokovno delavko.

Sodelujoča prostovoljca sta spregovorila tudi o pripravljenosti strokovnih delavk za zagotavljanje pomoči pri zadevah, ki sicer niso neposredno vezane na prostovoljsko delo v KCM: *»Npr. lani, ko smo imeli nekaj za narediti v šoli, sem zaposlenim v KCM poslal anketo in so mi jo izpolnili ter jo posredovali tudi naprej.«* (PC47), *»Pa tudi, če kdaj potrebujem kakšne informacije v okviru študija, vprašam strokovne delavke.«* (PD52).

Nihče od sodelujočih prostovoljcev ni zaznal potrebe po dodatni podpori s strani strokovnih delavk, je pa v njihovih odgovorih, kot že omenjeno, zaznati zavedanje, da se lahko kadarkoli obrnejo nanje in prejmejo podporo, ki jo potrebujejo.

Podobno kot prostovoljci tudi sodelujoče zaposlene v KCM zagotavljanje podpore razumejo predvsem kot seznanjenost prostovoljcev z možnostjo prejema njihove podpore, organiziranje mesečnih sestankov, možnost sprotne evalvacije dela, seznanitev prostovoljca z določenimi informacijami o otroku ali mladostniku pred prvim srečanjem z njim ter evalvacijo opravljenega dela ob koncu posameznega obiska. Sodelujoči strokovni delavki sta omenili tudi preventivno delovanje strokovnih delavk z namenom zmanjševanja možnosti za izpostavljenost prostovoljca neugodnim situacijam: *»... včasih ocenimo, da prihod prostovoljca ne bi bila najboljša ideja, predvsem ob dnevih, ko je zgodba v otroku premočna. Takrat se z otrokom več ukvarjamo zaposleni in skušamo, v kolikor je kakšna takšna zadeva, mi pridobiti informacijo, ki jo je potem potrebno prenesti naprej.«* (SDČ44), *»Jaz tudi vedno precenim, kako kombiniram določenega prostovoljca z določenim otrokom. Se mi zdi, da je to tudi pomembna odgovornost do prostovoljca.«* (SDD24).

Posamezne sodelujoče strokovne delavke menijo, da sta pomemben del podpore, ki jo zagotavljajo prostovoljcem, tudi informativni razgovor in možnost neposrednega uvida v prostovoljsko delo pred sprejemom odločitve za dolgoročno sodelovanje, možnost posredovanja morebitnih vprašanj prostovoljcev supervizorki, občasna izvedba delavnic in organizacija strokovnih predavanj, predlogi prostovoljcem glede strokovne literature, prisotnost strokovne delavke ob prostovoljcu pred samostojno izvedbo aktivnosti, možnost čustvene podpore, deljenje lastnih izkušenj s prostovoljcem glede možnih načinov ravnanja v določeni

situaciji ter posredovanje informacij o aktualnem stanju v KCM ob vsakokratnem prihodu prostovoljca.

Zagotavljanje podpore prostovoljcem v KCM je odvisno tako od časa strokovnih delavk za pogovor z njimi kot tudi od individualnih potreb posameznega prostovoljca. Ena izmed sodelujočih strokovnih delavk je prav tako omenila, da večja konstantnost prihodov prostovoljca predstavlja dejavnik za več priložnosti za medsebojni pogovor.

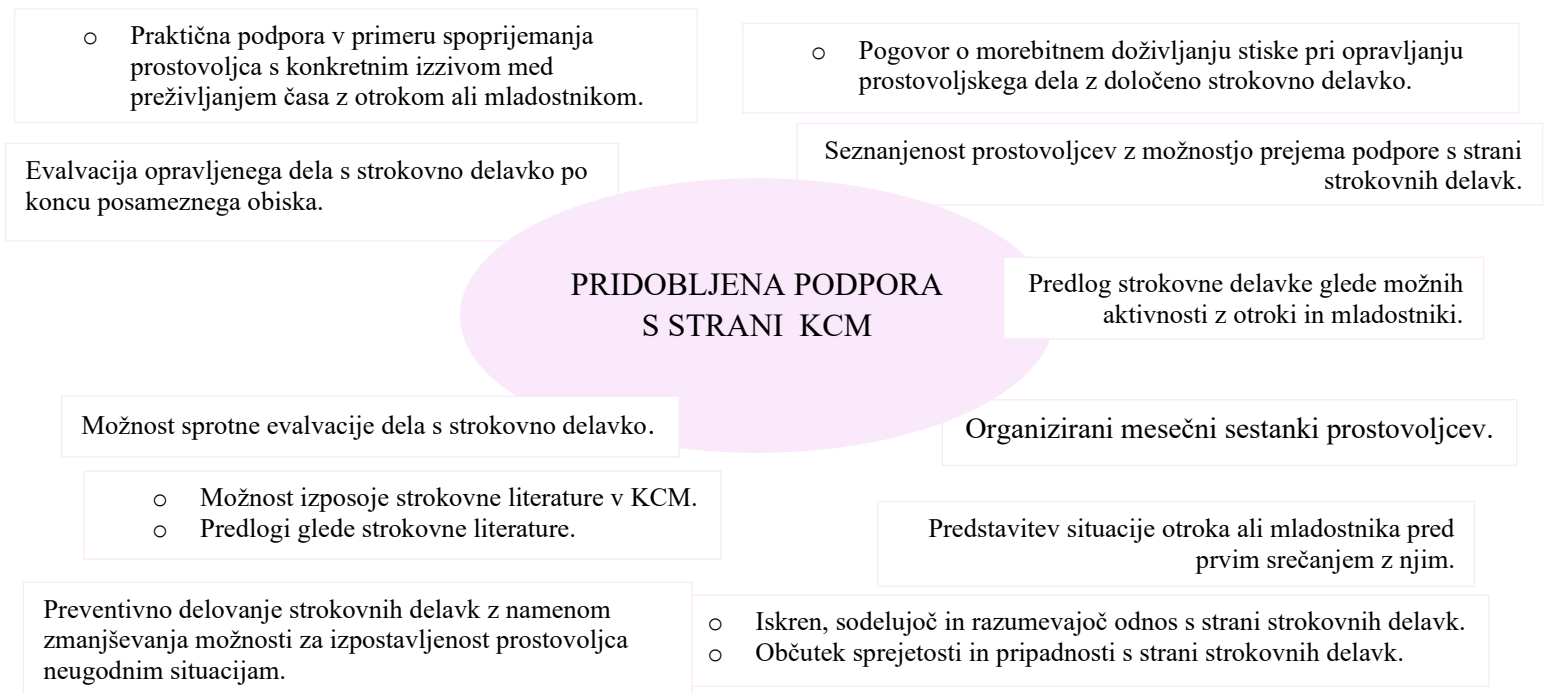
Bolj izrazita potreba po podpori je običajna pri prostovoljcih dijakih ter prostovoljcih brez pridobljene strokovne izobrazbe na področjih, povezanih z delom v KCM. Sodelujoče strokovne delavke zaznavajo, da so potrebe posameznega prostovoljca odvisne od vsakokratne situacije v KCM in stopnje njegove suverenosti pri delu. Najpogosteje se pojavljata potreba po predlogu strokovne delavke glede možnih odzivov na določeno situacijo med preživljanjem časa z otrokom ali mladostnikom ter potreba po pridobitvi mnenja strokovne delavke glede ustreznosti izvedbe določenega dejanja ali podaje določenega dovoljenja otroku ali mladostniku.

V procesu spoprijemanja prostovoljcev z morebitnimi stiskami, ki jih doživljajo zaradi opravljanja prostovoljskega dela v KCM, ima pomembno vlogo tudi neformalna podpora. Več sodelujočim prostovoljcem slednja predstavlja preživljanje časa v naravi, preživljanje časa s prijatelji, gledanje filmov in poslušanje glasbe. Med tovrstno obliko podpore uvrščajo tudi ukvarjanje s športom, kratek počitek v mirnem okolju po odhodu iz KCM ter pogovor z bližnjo osebo o doživljanju čustvenih izzivov, povezanih z delom v KCM. Prav tako je bila poudarjena korist opravljanja prostovoljskega dela v KCM v kombinaciji s prostovoljskim udejstvovanjem na drugih, psihološko manj zahtevnih področjih: *»Zato je za koga morda boljše, da je prostovoljec kje drugje ali pa kombinira različna prostovoljstva. Jaz sem recimo prostovoljec še v [podatek je odstranjen z namenom zagotavljanja anonimnosti], kjer je pa čisto drugačen način dela, imaš drugačne otroke in ne razmišljaš o tem, kakšno situacijo ima kdo.«* (PE80).

O pomembnosti neformalne podpore razmišljajo tudi nekatere strokovne delavke, ki mednjo štejejo delo na osebni rasti in branje strokovne literature.

Sodelujoče strokovne delavke in prostovoljci so, sicer redko, omenili tudi formalno podporo, ki jo lahko prostovoljec prejme izven KCM. Strokovni delavki sta npr. opozorili na možnost

udeleževanja brezplačnih strokovnih izobraževanj v okviru različnih organizacij, sodelujoči prostovoljec pa je povedal, da pri spoprijemanju s stiskami, povezanimi z opravljanjem prostovoljskega dela, ne zaznava potrebe po tovrstni obliki pomoči.



Slika 10: Odnosno kodiranje pridobljene podpore s strani KCM

V raziskavi me je zanimalo, *kakšne psihosocialne podpore so prostovoljci deležni v KCM ter kakšno podporo, če sploh, bi še dodatno potrebovali* (raziskovalno vprašanje 4). Na podlagi opravljenih pogovorov sem ugotovila, da so prostovoljci dobro seznanjeni z možnostjo prejema podpore strokovnih delavk, v kolikor jo potrebujejo, kar predstavlja eno izmed vrst podpore, pridobljene s strani KCM. Prostovoljci prav tako prepoznajo širok spekter dejansko pridobljene podpore, ki se navezuje tako na podporo, koristno za neposredno postopanje prostovoljca pri delu, kot tudi na sam odnos strokovnih delavk do prostovoljcev. Pomembno podporo jim najpogosteje predstavljajo organizirani mesečni sestanki, ki jim pomenijo predvsem

priložnost za izmenjavo delovnih izkušenj, ter možnost evalvacije opravljenega dela s strokovno delavko ob koncu posameznega obiska. Možnost vsakokratnega zagotavljanja podpore s strani strokovnih delavk in potreba po podpori posameznega prostovoljca sta odvisni od več dejavnikov. Nihče od sodelujočih prostovoljcev ni zaznal potrebe po dodatni podpori v KCM. V raziskavi se je prav tako izkazalo, da ima v procesu spoprijemanja prostovoljcev z morebitnimi stiskami, ki jih doživljajo zaradi opravljanja prostovoljskega dela, poleg pridobljene psihosocialne podpore v KCM pomembno vlogo tudi neformalna podpora – predvsem preživljanje časa v naravi, preživljanje časa s prijatelji, gledanje filmov in poslušanje glasbe.

4.6. Potrebne spremembe na področju prostovoljskega dela v KCM

Na področju prostovoljskega dela v KCM sodelujoči vseh treh populacij zaznavajo potrebo po določenih spremembah, in sicer glede števila prostovoljcev, bolj pogostega preživljanja časa s prostovoljci, števila prostovoljcev na posameznem srečanju z otroki in mladostniki, sodelovanja minimalnega števila prostovoljcev z enim otrokom ali mladostnikom, vključevanja prostovoljcev v strokovna izobraževanja, števila organiziranih sestankov prostovoljcev, vodje programa prostovoljstva, povezovanja prostovoljcev in strokovnih delavk ter neformalnega povezovanja prostovoljcev.

Več sodelujočih prostovoljcev in strokovnih delavk prepoznava potrebo po večjem številu prostovoljcev v KCM, pri čemer eden izmed njih potrebo po večjem številu mladih prostovoljcev. Podobno razmišljajo otroci in mladostniki, ki so izrazili željo po bolj pogostem preživljanju časa s prostovoljci.

Nadalje, eden izmed sodelujočih prostovoljcev razmišlja o možnostih sočasne prisotnosti več prostovoljcev na posameznem srečanju z otroki in mladostniki, in sicer dveh prostovoljcev, ženskega in moškega spola. Slednje namreč razume kot priložnost otrokom in mladostnikom za novo, pozitivno izkušnjo odnosa med žensko in moškim: *»Mislim, da bi bilo to v redu, v smislu, da imamo zastopnika moške vloge in ženske vloge. Na ta način se lahko otroci naučijo, kako naj bi ti dve vlogi funkcionirali v odnosu in kakšna naj bi bila ustrezna komunikacija med njima. Enkrat sva šla skupaj s strokovno delavko z otroki na sprehod in so lahko otroci dejansko opazovali, kako midva med seboj komunicirava. Predstavljala sva jim nek vzor, saj je v družinah,*

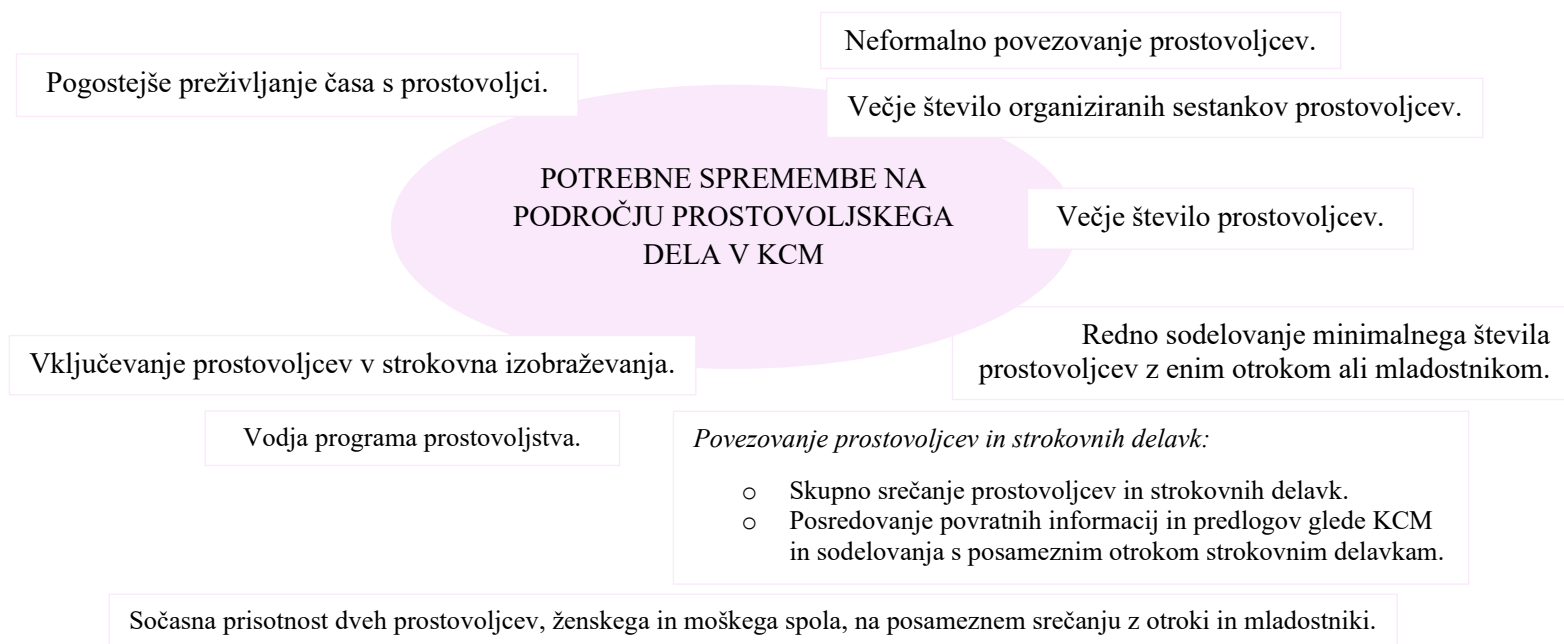
iz katerih pridejo otroci v KCM, pogosto problem odnos med mamo in očetom ter način njune komunikacije.« (PB44).

V nekaterih intervjujih je bila izražena tudi potreba po rednem sodelovanju posameznega otroka ali mladostnika z minimalnim številom prostovoljcev, kar je, izhajajoč iz lastne življenjske zgodbe, ubesedil tudi prostovoljec z osebno izkušnjo bivanja v KCM: *»Sicer je tukaj v KCM problem to, ker si omejen, ker se zaposleni menjavajo in otrok nima enega stalnega človeka. To je največja ovira. In potem kot otrok prideš enkrat do neke točke, ko te to še bolj nervira, ko te jezi, ker se navežeš, pa te jezi, ker se nočeš navezati, ker veš, da boš moral iti in da to niso ljudje, ki bodo za vedno ostali v tvojem življenju.« (PE55).* Sodelujoči strokovni delavki redno sodelovanje posameznega otroka ali mladostnika z največ dvema prostovoljcema vidita kot dejavnik vzpostavitve bolj globokega medsebojnega odnosa ter vzpostavitve rutine otroka ali mladostnika v času bivanja v KCM. Ena izmed njiju je ob tem razmišljala tudi o prisotnosti ovir za dejansko izvajanje rednega sodelovanja posameznega otroka ali mladostnika z minimalnim številom prostovoljcev: *»Seveda bi bilo to idealno, ampak so žal prisotne ovire, ki preprečujejo, da bi bilo to dejansko izvedljivo, npr. čas, ki ga imajo prostovoljci za delo; težko bi bilo tudi vzpostaviti urnik prihodov, ker se točno ne ve, kdaj bo otrok odšel.« (SDC52).*

Več sodelujočih strokovnih delavk je izrazilo željo po možnosti vključevanja prostovoljcev v strokovna izobraževanja, s čimer bi lahko pridobivali dodatna in razvijali že osvojena znanja za delovanje v procesu podpore in pomoči v KCM. Sodelujoče so razmišljale predvsem o možnosti supervizije za prostovoljce, rednih organiziranih strokovnih usposabljanjih in mesečnih strokovnih izobraževanjih, organiziranih letnih strokovnih ekskurzijah ter vključevanju zunanjih strokovnjakov v organizirane mesečne sestanke prostovoljcev. Ob tem pa se zavedajo finančnega vidika kot oteževalnega dejavnika, da bi bilo vključevanje prostovoljcev v strokovna izobraževanja dejansko izvedljivo: *»Želim si tudi, da bi vam lahko organizirala kakšno dodatno strokovno izobraževanje, vendar moram priznati, da so s finančnega vidika ta kar zalogaj.« (SDČ26), »Pri plačljivih predavanjih pa bi bil velik zalogaj finančni vidik. Občina za področje prostovoljskega dela sicer zagotavlja določena sredstva, vendar jih krči.« (SDČ70), »... mislim, da zaradi financiranja to žal za prostovoljce ne pride v poštev.« (SDD43).*

Potrebne spremembe, izpostavljene v intervjujih, se nanašajo tudi na večje število organiziranih sestankov prostovoljcev, kar je izrazil eden izmed sodelujočih prostovoljcev, medtem ko je sodelujoča strokovna delavka navedla, da bi se ji zdelo koristno, v kolikor bi se prostovoljci bolj pogosto srečevali med seboj v smislu neformalnih druženj. Ravno ta strokovna delavka je izpostavila tudi idejo o organizaciji skupnega srečanja med prostovoljci in strokovnimi delavkami, želela bi si pa tudi prejemanja povratnih informacij in morebitnih predlogov s strani prostovoljcev, in sicer tako glede prostovoljskega dela v KCM kot tudi glede sodelovanja s posameznim otrokom ali mladostnikom: *»... ko se prostovoljec z otrokom bolj poveže, da bi izrazil kakšne predloge glede njega, npr. da ga želi peljati na dogodek izven KCM v povezavi z otrokovimi interesi, kot je kakšen koncert ali gledališka predstava.«* (SDC55).

Ena izmed sodelujočih strokovnih delavk razmišlja tudi o morebitnih koristnih doprinosih za prostovoljce, v kolikor bi vodstveno vlogo v programu prostovoljstva prevzela druga strokovna delavka: *»... včasih se tudi sprašujem, ali bo morda kdaj potrebna sprememba, da mesto vodje prostovoljcev prepustim komu drugemu, saj bi lahko prostovoljci z drugo vodjo, posledično z drugačno dinamiko in drugačnim pristopom, pridobili in doživeli še kaj drugega in novega.«* (SDČ72).



Slika 11: Odnosno kodiranje potrebnih sprememb na področju prostovoljskega dela v KCM

Sodelujoči prostovoljci in strokovne delavke so v intervjujih med pogovorom o potrebnih spremembah na področju prostovoljstva v KCM z mano delili svoja razmišljanja o motivaciji ljudi za opravljanje prostovoljskega dela ter možnih načinov za spodbujanje ljudi k prostovoljskemu udejstvovanju. Tovrstne ugotovitve predstavljam v nadaljevanju.

Več sodelujočih prostovoljcev zaznava upad prostovoljstva v družbi, kar povezujejo z odsotnostjo motivacije ljudi za opravljanje prostovoljskega dela zaradi neobstoja finančnega plačila: »Se mi zdi, da v družbi ni toliko klime, da bi ljudje podarjali svoj čas.« (PČ44), »Se mi zdi, da ljudje kar ne najdemo več časa za take stvari, sploh ker je prostovoljno in ni plačila.« (PD60), »Včasih se mi zdi, da družba noče prostovoljstva. Potem pa ljudje sprašujejo, če prostovoljci nimamo doma nič pametnega za početi, ker pač delamo zastonj.« (PČ46). Kot razlog za odsotnost tovrstne motivacije pri mladih ljudeh eden izmed sodelujočih razume njihovo izrazito osredotočenost na lastne potrebe in razvoj. Podobno razmišlja sodelujoča strokovna delavka, ki vzrok za zmanjševanje števila prostovoljcev pripisuje upadu solidarnosti med ljudmi, predvsem med mladimi, medtem ko druga govori o upadu cenjenosti prostovoljstva v družbi. V enem od

intervjujev je bilo izraženo razumevanje do tistih ljudi, ki opravljanju prostovoljskega dela v življenju resnično ne morejo nameniti svojega časa.

Dva sodelujoča prostovoljca sta spregovorila tudi o osebnih dejavnikih za vključitev v program prostovoljstva v KCM. K sprejetju tovrstne odločitve enega izmed njiju je prispevala njegova izkušnja obveznega opravljanja dela v KCM v okviru šole, kar sovpada z opažanjem sodelujoče strokovne delavke, da se nekateri prostovoljci za delo pri njih odločijo na podlagi izkušenj, pridobljenih med študijsko prakso. Drugi sodelujoči prostovoljec pa skozi prostovoljsko udejstvovanje izraža lastno hvaležnost zaradi osebne izkušnje prejemanja podpore in pomoči s strani KCM: *»Jaz še vedno, pa je to zdaj že veliko let, odkar nisem več tukaj nameščen, čutim globoko hvaležnost in imam občutek, da jo moram nekako vrniti. Če se ti zgodi nekaj tako lepega in ti v življenju toliko pomaga, boš tudi sam nekaj želel prispevati. In zdi se mi, da meni prostovoljstvo da tisti občutek zame, da sem si pomoč morda res zaslužil, saj tudi jaz zdaj nekaj dajem nazaj.«* (PE65).

Sodelujoči prostovoljci in strokovne delavke so v pogovorih razmišljali tudi o možnih načinih za spodbujanje ljudi k opravljanju prostovoljskega dela. Pri tem so izpostavili pomembnost predstavljanja programa prostovoljstva v KCM širši javnosti, predvsem v obliki izvajanja predstavitev na šolah, po različnih ustanovah in na različnih dogodkih. Sodelujoča strokovna delavka je pri tem poudarila večjo primernost predstavitev programa prostovoljstva na fakultetah v primerjavi s predstavitvami na šolah: *»... se mi zdi primernejše, da so prostovoljci malo starejši. Dijaki so namreč pogosto enake starosti kot naši namešчени in potem lahko hitro pride do izkoriščanja s strani otrok, saj mlajši prostovoljci redkeje postavijo meje, kar je po eni strani čisto razumljivo. Če je prostovoljka stara npr. 16, 17 let, gre lahko za podobno stopnjo razvoja kot pri nameščenem mladostniku in ne moreš pričakovati, da bo v vseh stvareh bolj odraslo razmišljala od njega. Zato bi morda bila bolj dobrodošla promocija na fakultetah.«* (SDE51).

Možen način, s katerim bi lahko ljudi spodbudili k vključitvi v program prostovoljstva v KCM, sodelujoči prostovoljec vidi tudi v spoznavanju ljudi z življenjskimi zgodbami nameščenih otrok in mladostnikov: *»Mogoče, da bi ljudje spoznali zgodbe otrok, ki bivajo v KCM. Tako bi se jih*

morda lažje dotaknilo in bi začeli razmišljati o tem.» (PA94). Podobno razmišlja tudi drug sodelujoči prostovoljec, ki predlaga organiziranje druženj nameščenih otrok in mladostnikov z učenci različnih šol: »Mogoče, da bi se povezale šole in KCM, na način, da bi se lahko učenci in otroci iz KCM med seboj družili. In verjetno bi potem nekateri spoznali, kako fajn je dejansko preživljati čas z otroki iz KCM. Torej to, da se dejansko vzpostavi stik med nameščenimi in drugimi ljudmi. Ker veliko ljudi res ne ve, da so otroci tukaj.« (PC60).

Med razmišljanjem o tem, kako bi lahko ljudi spodbudili za prostovoljsko udejstvovanje, je sodelujoči prostovoljec izrazil, da bi bilo v družbi, predvsem med otroki v šolah, potrebno ozaveščanje o pomembnosti medsebojne pomoči, sodelovanja in povezovanja: *»Povezovanje je veščina, katero bi se po mojem mnenju morali otroci učiti v šolah in o njej opravljati izpite. V družbi, sploh med otroki, bi bilo potrebno bolj poudarjati pomembnost medsebojnega sodelovanja in povezovanja.« (PČ45).*

V raziskavi me je zanimalo, *katere, če sploh, so potrebne spremembe na področju prostovoljskega dela v KCM* (raziskovalno vprašanje 5). Sodelujoči vseh treh populacij na področju prostovoljskega dela v KCM zaznavajo potrebo po določenih spremembah. Slednje se nanašajo na večje število prostovoljcev, bolj pogosto preživljanje časa s prostovoljci, redno sodelovanje minimalnega števila prostovoljcev s posameznim otrokom ali mladostnikom, sočasno prisotnost oseb moškega in ženskega spola na posameznem srečanju z otroki in mladostniki, vključevanje prostovoljcev v strokovna izobraževanja, večje število organiziranih sestankov prostovoljcev, morebiten prevzem vodstvene vloge v programu prostovoljstva s strani druge strokovne delavke, udejanjanje neformalnih druženj prostovoljcev, organizacijo skupnega srečanja med prostovoljci in strokovnimi delavkami ter posredovanje povratnih informacij in morebitnih predlogov s strani prostovoljcev strokovnim delavkam, in sicer tako glede samega prostovoljskega dela kot tudi v povezavi s sodelovanjem s posameznim otrokom ali mladostnikom. Sodelujoči prostovoljci in strokovne delavke pogosto razmišljajo tudi o motivaciji ljudi za opravljanje prostovoljskega dela ter morebitnih načinov za spodbujanje ljudi k prostovoljskemu udejstvovanju v KCM.

Na podlagi predstavljenih rezultatov raziskave lahko potrdim tezo, da *delovanje prostovoljcev v kriznem centru za otroke in mladostnike pomembno prispeva k bolj kakovostnemu procesu podpore in pomoči.*

5. RAZPRAVA

Izsledki številnih raziskav kažejo pomembne doprinose prostovoljskega dela za ljudi, ki prejemajo tovrstno pomoč (Ramovš, Rant in Lipar, 2016). Slednje je razvidno tudi iz rezultatov opravljene raziskave, v kateri so sodelujoči prostovoljci in strokovne delavke poročali o zaznanem pozitivnem vplivu preživljanja časa s prostovoljci na počutje in vedenje otrok in mladostnikov. Dobro počutje, ki ga doživljajo med druženjem s prostovoljci, pa so izrazili tudi sami otroci in mladostniki. Že v Poslovnem poročilu CSD Posavje za leto 2023 (Center za socialno delo Posavje, 2024) je navedeno, da otroci in mladostniki z veseljem pričakujejo obisk prostovoljcev in se z njimi družijo. Tudi kasneje, po končanem bivanju v KCM, ko nekateri izmed njih zopet vzpostavijo stik s strokovnimi delavkami, velikokrat izrazijo pozitivna občutja glede sodelovanja s prostovoljci v obdobju namestitve. Rezultati raziskave so tudi v skladu z definicijo prostovoljstva, opredeljeno v *Zakonu o prostovoljstvu* (2011, 2. člen, 1. odstavek), ki med drugim navaja, da prostovoljci s svojim delom, znanjem in izkušnjami prispevajo k izboljšanju kakovosti življenja posameznikov.

Kot navajata Mešl in Omladič Ograjenšek (2006), sta v začetni fazi podpore in pomoči v KCM, v obdobju akutne krize, občutek stresa in ranljivosti pri otrocih in mladostnikih bolj intenzivna, zato je ključno, da se jim zagotovi okolje, kjer se počutijo varno in se lahko umirijo. Na podlagi rezultatov opravljene raziskave imajo pri tem pomembno vlogo tudi prostovoljci, ki prispevajo k razbremenitvi otrok in mladostnikov tudi v začetnem obdobju namestitve – pri spoprijemanju z nastalo situacijo, da lažje spoznajo in sprejmejo novo okolje in se nanj prilagodijo. S tovrstnim delovanjem prostovoljci prispevajo k uresničevanju Kataloga javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, 2023), v katerem je navedeno, da KCM otrokom in mladostnikom zagotavljajo strokovno obravnavo, vključujoč storitev osebne pomoči pri razbremenjevanju negativnih občutkov in stisk. O razbremenitvi, prav tako o občutku varnosti, ki ju občutijo med preživljanjem časa s prostovoljci, so v pogovorih z mano spregovorili tudi sodelujoči otroci in mladostniki.

Pettauer in Stojanović (2008) prispevek prostovoljcev v KCM razumeta tudi kot obogatitev prostega časa otrok in mladostnikov, kar sovпада z navedbami v raziskavi sodelujočih otrok in

mladostnikov, ki jim vključevanje prostovoljcev v KCM predstavlja priložnost za druženje in igro, kot tudi z navedbami sodelujočih prostovoljcev in strokovnih delavk, da prostovoljci s svojim delom prispevajo k popestritvi vsakdanje dinamike otrok in mladostnikov, predvsem tistih, nameščenih dalj časa. Slednje je poudarjeno tudi v Poročilu o delu KCM Krško za leto 2022 (KCM Krško, 2023), ki izpostavlja problematiko porasta dolgotrajnih namestitev, katere otrokom in mladostnikom niso v korist, saj je način dela v KCM prilagojen kratkotrajnemu bivanju. Poročilo nadalje navaja, da je sodelovanje s prostovoljci v procesu podpore in pomoči ključen dejavnik za omogočanje varnega okolja za vse otroke in mladostnike, še posebej v primerih, ko v KCM sočasno biva več posameznikov, v delovni izmeni pa je samo ena zaposlena. Ta izziv je razviden tudi iz rezultatov opravljene raziskave, v kateri so sodelujoči izpostavili, da imajo otroci in mladostniki ob prihodu prostovoljcev možnost za odmik od ostalih nameščenih, kar pozitivno vpliva na dinamiko in medsebojne odnose v KCM, prav tako pa je lahko vsak izmed njih deležen pozornosti, ki jo v določenem obdobju potrebuje.

Poštrak (2007) razume prosti čas kot pomemben del posameznikovega delovanja, ki se dopolnjuje in je povezan z ostalimi področji njegovega življenja. Stojanović in Pettauer (2008) sta prosti čas opredelila kot eno izmed dejavnosti, ki otrokom in mladostnikom pomeni dodaten podporni steber v obdobju obravnave v KCM. Avtorja ob tem poudarjata, da je za učinkovito organizacijo in izvajanje prostočasnih aktivnosti smiselno sodelovati s prostovoljci, kar je razvidno tudi iz rezultatov opravljene raziskave, ki so pokazali, da se prostovoljci v KCM vključujejo predvsem v prostočasne aktivnosti otrok in mladostnikov. S tem predstavljajo podporo strokovnim delavkam, ki lahko v času njihove prisotnosti izvajajo ostale službene naloge. Iz ugotovitev raziskave je prav tako razvidno, da se med preživljanjem skupnega časa otrok ali mladostnikov in prostovoljcev pogosto razvijejo neformalni pogovori o najrazličnejših tematikah, bodisi o vsakdanjih bodisi o osebnih zadevah, o čemer pišeta tudi Mešl in Omladič Ograjenšek (2006), ki se pri tem sicer navezujeta na neformalne pogovore otrok in mladostnikov s strokovnimi delavkami, vendar, kot omenjeno, pogovori z otroki in mladostniki predstavljajo tudi znatni del nalog, ki jih opravljajo prostovoljci. Kot je razvidno iz intervjujev s sodelujočimi vseh treh populacij, prostovoljci predstavljajo tudi podporo otrokom in mladostnikom pri rednem opravljanju šolskih obveznosti, kar več avtorjev (Mešl in Omladič, 2006; Pettauer in

Stojanović, 2008; Center za socialno delo Posavje, b. d.) uvršča med ključne dolžnosti, ki jih imajo posamezniki v obdobju bivanja v KCM.

Strokovne delavke KCM si prizadevajo za vzpostavljanje in ohranjanje prijetnega in spodbudnega okolja, v katerem se otroci in mladostniki počutijo varno, sproščeno in se lahko ukvarjajo z aktivnostmi, ki jih veselijo in pri katerih so močni. Na ta način odkrivajo in vzpodbujajo njihove vire moči (Saleebey, 1997), kar pozitivno vpliva na razvoj njihove podobe, ki jo imajo o sebi (Mešl in Omladič, 2006). Na podlagi pogovorov z nekaterimi sodelujočimi v raziskavi tovrstno ravnanje strokovnih delavk prepoznavam tudi pri prostovoljcih, saj je bilo ugotovljeno, da pri organiziranju skupnih aktivnosti upoštevajo mnenja in interese otrok in mladostnikov, s čimer udeležajo enega izmed sodobnih konceptov socialnega dela – etiko udeležnosti. Vrste aktivnosti posameznega prostovoljca so torej vsakokrat odvisne tudi od želja in motivacije otrok in mladostnikov.

Več sodelujočih v raziskavi druženje in igro s prostovoljcem zaznava kot otrokom in mladostnikom prijazen prostor za naslavljanje stisk, pri čemer pomembnost vidijo v sposobnosti prostovoljca za udeležanje dialoga na izviren način. Kljub temu da sodelujoči poleg otrok omenjajo tudi mladostnike, lahko njihovo razumevanje povežem z navedbami Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2019), da otroci konstruirajo pomen in predstave o življenju na načine, ki so odraslim pogosto nerazumljivi, kot tudi z navedbami Špolad Grča (2008), da otroci težje neposredno in jasno ubesedijo svoje čustvene izzive. V raziskavi sodelujoča strokovna delavka je izpostavila, da je z otroki in mladostniki določene zadeve včasih potrebno nasloviti na bolj slikovit način, npr. skozi praktično delavnico ali igro, kar sovпада s spoznanjem Gehart (2007), ki na podlagi dolgoletnih strokovnih izkušenj opozarja, da otroci za izražanje potrebujejo različne perspektive in možnosti. Opravljena raziskava je torej v skladu s predhodnimi ugotovitvami več avtorjev, da stapi delu z otroki, v primeru moje raziskave tudi z mladostniki, izredno pomembni sposobnost in pripravljenost pomagajoče osebe, da v pogovoru skupaj z njimi stopi tudi onkraj besed, s čimer spodbuja in odkriva nove možnosti medsebojne komunikacije.

Na podlagi nekaterih izjav sodelujočih v raziskavi delovanje prostovoljcev zaznavam kot možen dejavnik za krepitev različnih občutkov pri otrocih in mladostnikih, kot so občutek veselja,

podpore, sprejetosti, pripadnosti, ljubljenosti, spoštovanja ter občutek zaupanja do odrasle osebe. S tovrstnim prispevkom prostovoljci soustvarjajo pogoje, ki otrokom in mladostnikom, kot pravita Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2019), omogočajo prejeti dobre izkušnje o sebi in posledično prispevajo k razvoju njihovega občutka lastne vrednosti (Satir, 1995), ki se nanaša na občutek človeka, da je v redu. Pri tem je bistvenega pomena, da otroci in mladostniki od odraslih prejmejo zgled, da so vsi člani določene skupine pomembni in enakovredni. Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2019) se pri tem sicer navezujeta na sistem družine, vendar menim, da lahko njuno teorijo povežem v kontekst KCM, kjer gre tudi na nek način za krajše ali daljše sobivanje več oseb različnih starosti in stopnje odgovornosti. Upoštevajoč izjave sodelujočih, prostovoljci soustvarjajo možnosti za visoko samovrednotenje otrok in mladostnikov tudi z omogočanjem uresničevanja njihove pravice do resničnosti (Braunmühl, 1979), osnovne psihološke pravice posameznika, da je viden, slišan in lahko doživlja vsa svoja čustva (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019).

Več tujih avtorjev (Jopling in Howells, 2018; Fisher, Lawthom, Mitchell-Smith, o'Neill in McLaughlin, 2019; Grace idr., 2019; Grimstone, 2019, kot navedeno v Brady in Graham, 2021) druženje s prostovoljcem razume kot priložnost posamezniku za pomembno izkušnjo empatičnega in razumevajočega odnosa, v katerem je slišan in spoštovan. Podobno kažejo rezultati opravljene raziskave, v kateri je bilo preživljanje časa s prostovoljcem prepoznano kot možnost za novo, pozitivno izkušnjo odnosa z odraslo osebo, v smislu, da lahko otrok oz. mladostnik uvidi, da obstajajo tudi odrasle osebe z drugačnimi vedenjskimi in komunikacijskimi vzorci kot tiste odrasle osebe, s katerimi je bil v interakciji v preteklosti in so mu povzročale nasilje.

Mešl in Omladič Ograjenšek (2006) med oblike pomoči, ki so otrokom in mladostnikom zagotovljene v okviru strokovne obravnave v KCM, uvrščata podporo pri učenju socialnih veščin, ustrežnejših načinov komunikacije in prevzemanja odgovornosti za lastno ravnanje. Na podlagi rezultatov opravljene raziskave tovrstno podporo izvajajo tudi prostovoljci, vendar v večji meri posredno, s tem ko otroci in mladostniki med skupnim preživljanjem časa vseskozi opazujejo njihova ravnanja. Kot je poudarila sodelujoča strokovna delavka, imajo slednja v primerjavi z zgolj verbalnim izražanjem praviloma večjo vrednost pri vplivanju na otroke in mladostnike, pri

tem pa je bistvenega pomena, kako prostovoljec deluje kot oseba, kakšen je njegov bonton, kako komunicira z drugimi, kako opravlja s svojimi čustvi ter da tudi on kot odrasla oseba dosledno upošteva pravila in dogovore, veljavne v KCM. Poleg podpore, ki jo omenjata avtorici, se je v raziskavi izkazalo, da si prostovoljci s svojim ravnanjem prizadevajo tudi k spodbujanju otrok in mladostnikov za sprejemanje lastnih napak in neuspehov, njihovega razumevanja individualnosti, zavedanja o obstoju možnosti za spremembe in možnosti izbire v življenju, k spodbujanju interesa in volje za osebni razvoj, pozitivnega odnosa do prejetja pomoči s strani drugih in soustvarjanja rešitev ter k spodbujanju razvoja samozavesti, vztrajnosti in odprtosti za učenje. Nadalje, med pogovorom s sodelujočim prostovoljcem sem prepoznala njegovo prizadevanje za spodbujanje razmišljanja otrok in mladostnikov o pomembnosti procesa doseganja želenih izidov, kar lahko v določeni meri povežem s teorijo procesa podpore in pomoči v okviru sodobnega socialnega dela, ki se vsakokrat izvede v obliki IDPP, ustvarjenega v sodelovanju s sogovorniki, kar omogoča, da se soustvarjeni cilji udejanjijo v obliki konkretnih dejanj (Čačinovič Vogrinčič in drugi, 2005). Kljub temu da v primeru sodelujočega prostovoljca ne gre za dejansko izvedbo IDPP, lahko po mojem mnenju že samo s svojim razmišljanjem o samem procesu in načrtovanju korakov oz. konkretnih dejanj nekako ozavešči otroke in mladostnike, da bodo tudi oni v prihodnje med uresničevanjem določenih želja morda pomislili na vsa vmesna dejanja – vključno z morebitno pomočjo –, ki so potrebna, da se želeni cilji lahko resnično dosežejo.

Poleg vedenjskih vzorcev prostovoljca rezultati opravljene raziskave pripisujejo veliko vrednost tudi udejanjanju koncepta osebnega vodenja (Bouwkamp in Vries, 1995), na podlagi katerega prostovoljec v pogovoru z otrokom ali mladostnikom podeli lastno perspektivo in osebne izkušnje, s čimer ga lahko podpre pri razvoju razumevanja določenega področja. Kot je izrazila sodelujoča strokovna delavka, so koristne predvsem osebne izkušnje prostovoljca o načinih spoprijemanja z različnimi izzivi in stiskami. Z osebnim vodenjem lahko prostovoljec otroke in mladostnike spodbudi k razmišljanju o alternativnih pogledih na določene situacije in možnih dobrih izidih, kar je kot pomembno v procesu podpore in pomoči v KCM poudarjeno tudi v Poslovnem poročilu CSD Posavje za leto 2023 (Center za socialno delo Posavje, 2024).

Raziskava je nadalje pokazala, da prostovoljci pred prvim srečanjem s posameznim otrokom ali mladostnikom praviloma že prejmejo določene informacije o njem, vendar gre običajno zgolj za informacije, ki so ključnega pomena za izvedbo konkretnega srečanja. V pogovorih s sodelujočimi sem zaznala, da večina prostovoljcev izraža željo po razpolaganju z minimalnim obsegom tovrstnih informacij, saj jim to služi kot varovalni dejavnik pred razvojem predsodkov, ob tem pa jim predstavlja priložnost za spoznavanje otroka ali mladostnika neposredno, med sodelovanjem z njim. To ugotovitev se mi zdi smiselno povezati s teorijo sodobne paradigme socialnega dela, ki sogovornike, v primeru moje raziskave so to otroci in mladostniki, postavlja v vlogo strokovnjakov na podlagi osebnih izkušenj (Čačinovič Vogrinčič in drugi, 2005). S tem ko prostovoljec ozavešča možnost razvoja predsodkov do otroka ali mladostnika in v odnos z njim pristopi z željo, da ga spozna neposredno, med preživljanjem časa z njim, mu dejansko omogoči, da sam predstavi subjektivno izkušnjo dogajanja, prostovoljec pa si ob tem prizadeva za raziskovanje njegovega življenjskega sveta (Šugman Bohinc, Rapoša Tajnšek in Škerjanc, 2007).

Večina sodelujočih prostovoljcev in strokovnih delavk med kompetencami prostovoljcev, ki po njihovem mnenju najbolj pozitivno vplivajo na otroke in mladostnike in njihovo spoprijemanje z izzivi, zaradi katerih so v KCM, vidijo bistvo predvsem v osebnostnih lastnostih. Slednje, po mojem mnenju, implicitno omenja tudi več avtorjev (Ramovš, 2001; Rochester idr., 2010; Jabari, Boroujerdi, Ghaeini, Naghshbandi in Karimi, 2013; Moore, Warta in Erichsen, 2014), in sicer s tem, ko prostovoljstvo v prvi vrsti povezujejo s človekoljubnostjo in altruističnim vedenjem, z vrednotami solidarnosti ter z zmožnostmi posameznika za vzpostavitev in vzdrževanje odnosa, ki temelji na sočutju in empatiji. Podobno tudi sodelujoči v opravljeni raziskavi kot najpomembnejše osebnostne lastnosti prostovoljcev prepoznajo zlasti tiste, temelječe na solidarnosti in altruizmu, kot so empatija, prijaznost, sočutnost, spoštljivost, pristnost, dobrosrčnost, dobronamernost in iskrenost v odnosu do otrok in mladostnikov. Kot lahko opazimo, se te navezujejo na prosocialni motiv prostovoljstva – usmerjenost v podporo drugemu (Milovič, Zakelšek in Gale, 2021, str. 61–62), so pa tudi v skladu z definicijo prostovoljstva na področju socialnega dela, ki ga Ramovš (2001, str. 313) opredeljuje kot temeljni sodobni način »osebne solidarnosti v socialnem delovanju« (Ramovš, 2001).

Poleg osebnosti prostovoljca je uspešnost njegovega dela pogojena tudi z ravno znanja, s katerim prostovoljec razpolaga (Ramovš, 2001). Več tujih avtorjev (Marden in Bellew, 2014; Marden, Bellew in Monaghan-Pisano, 2014; Mitchell, Absler in Humphreys, 2014; Thomson, Michelson in Day, 2015; Young in Kenkre, 2015; Young in Kenkre, 2016; Carter, Cust in Boath, 2019) navaja, da prostovoljci pri opravljanju svojega dela uporabljajo predvsem znanja, ki izhajajo iz njihovih življenjskih izkušenj, kar na podlagi rezultatov raziskave velja tudi za prostovoljce v KCM. Sodelujoči so poleg tovrstnih znanj omenjali tudi znanja, povezana z interesnimi področji prostovoljca, ter znanja, pridobljena v procesu formalnega izobraževanja. Kot je pokazala raziskava, prostovoljci svoje znanje najpogosteje širijo skozi sam proces opravljanja prostovoljskega dela, kar je v skladu z navedbami Halba (2006, kot navedeno v Halba, 2014a, str. 134; 2012, kot navedeno v Halba, 2014a, str. 134), da je na individualni ravni prostovoljstvo povezano s pridobivanjem različnih spretnosti in kompetenc – z razvijanjem in nadgrajevanjem človeškega kapitala. Tudi Osolnik, Šuster in Vižintin (2021) so ugotovili, da prostovoljci skozi delo pridobivajo specifične kompetence, spretnosti, znanja ter izkušnje, kar prepoznavajo kot enega ključnih pozitivnih učinkov lastnega prostovoljskega udejstvovanja.

Sodelujoči so v raziskavi med drugim spregovorili o številnih sposobnostih in veščinah prostovoljca, ki so bistvenega pomena za njegovo postopanje v procesu podpore in pomoči v KCM. Najpogosteje sta bila poudarjena sposobnost razumevanja in sprejemanje otrok in mladostnikov brez obsojanja, kar temelji na konceptu delovnega odnosa v socialnem delu, ki odraslim pripisuje odgovornost, da vzpostavijo in si prizadevajo vzdrževati odnos, ki predstavlja varen prostor sogovornikom, v primeru moje raziskave otrokom in mladostnikom, da raziskujejo, oblikujejo, preizkušajo, utrjujejo in tvegajo nove načine komuniciranja in spoprijemanja z življenjskimi izzivi, pri tem pa so deležni razumevajočega in sprejemajočega odnosa s strani odrasle osebe, v mojem primeru – prostovoljcev (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019).

Pri vzpostavljanju odnosa z otroki in mladostniki v KCM se sodelujočim zdi pomembno upoštevati tudi koncept odpora, enega izmed delovnih konceptov družinske terapije, ki jim lahko, kot navaja tudi Nichols (2010), pomaga razumeti, da je morebitno upiranje otrok in mladostnikov tistim spremembam, ki jim predstavljajo določeno tveganje in katerih posledice

jim niso znane, dejansko njihova modrost in razumno delovanje. Pri tem gre za večjo ali manjšo navezanost otrok in mladostnikov na določene vzorce organiziranosti, ki so jih razvili glede na okoliščine dosedanjega življenja (Schiepek idr., 2005). V raziskavi sodelujoči prostovoljec z osebno izkušnjo bivanja v KCM je ob tem razmišljal, da je pomembno zavedanje o obstoju morebitnih izzivov nekaterih otrok in mladostnikov pri sprejemanju podpore in pomoči ter zavedanja vpliva preteklih izkušenj otroka ali mladostnika na njegovo odzivanje v določenih situacijah.

Pri opravljanju prostovoljskega dela v KCM sta bistveni tudi sposobnost in pripravljenost poslušati. Eden izmed sodelujočih prostovoljcev si v pogovorih z otroki in mladostniki prizadeva za postavljanje vprašanj, ki spodbujajo k razmišljanju, pri čemer gre za »moč raziskovanja«, enega izmed prispevkov postmodernih in poststrukturalističnih pristopov k socialnemu delu. Kot navaja Madsen (2014), tovrstna vprašanja odpirajo prostor, da se lahko ljudje povežejo s svojo iznajdljivostjo in uresničijo spremembe na bolj samostojen način.

Nadalje, v raziskavi je bilo ugotovljeno, da si prostovoljci v odnosu z otroki in mladostniki prizadevajo svoja mnenja in predloge izraziti kot eno izmed možnih izbir, pri tem pa upoštevajo potrebo otroka ali mladostnika po avtonomiji, ki skupaj z uresničevanjem potrebe po povezanosti soustvarja spodbudne pogoje za razvoj posameznika. Potreba po avtonomiji in povezanosti (Kempler, 1991) predstavlja enega izmed pojmov konstrukta »otrokova oprema« (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019), pri čemer gre za skupek znanj, namenjenih varovanju ugodnih pogojev za življenje otroka. Za razvoj visoke stopnje avtonomije in povezanosti je pomembno, da je lahko posameznik soudeležen v procesu pogajanja (L'Abate, 1994), kjer gre za pogovor, v katerem se zgodijo skupno raziskovanje, soodločanje in soustvarjanje, pri tem pa ima vsak udeleženi možnost izraziti svojo edinstvenost in želje. Četudi se ta teorija primarno navezuje na procese v sistemu družine, menim, da jo lahko na podlagi rezultatov raziskave razumemo tudi v kontekstu delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.

Opravljen raziskava opozarja tudi na nujnost sposobnosti prostovoljca za postavljanje različnih vrst meja, in sicer postavljanje meja vedenju otroka ali mladostnika, postavljanje meja v procesu organizacije skupnega časa in postavljanje osebnih meja v odnosu z otrokom ali mladostnikom.

Mešl in Omladič Ograjenšek (2006) poudarjata, da razumljivo opredeljena pravila pri otrocih in mladostnikih v KCM ustvarjajo občutek varnosti, medtem ko obstoj možnosti za sodelovanje pri načrtovanju dneva prispeva k njihovem občutku svobode znotraj postavljenih meja. Slednje je razvidno tudi iz rezultatov opravljene raziskave, v kateri se je postavljanje meja vedenju otrok in mladostnikov izkazalo kot dejavnik krepitev občutka varnosti, hkrati pa je bilo ugotovljeno, da je v procesu podpore in pomoči v KCM ključno tudi to, da prostovoljec vzdržuje ravnotežje med ohranjanjem jasne strukture in dopuščanjem svobode za sproščenost otrok in mladostnikov, kar se mi zdi zanimivo pojasniti v kontekstu različnih »stanj jaza« Erica Berna (2007, 2011) – pri delu z otroki in mladostniki je tako smiselno delovati izmenično v stanju vseh treh jazov, torej biti samostojen in odločen kot odrasel, odgovoren in spoštljiv kot starš ter spontan, izviren in ustvarjalen kot otrok (Poštrak, 2015). Navsezadnje pa so, kot izhaja iz pogovorov s sodelujočimi, za kakovosten proces zagotavljanja podpore in pomoči otrokom in mladostnikom pri spoprijemanju s tiskami in izzivi bistvenega pomena tudi osebna rast prostovoljca, njegova sposobnost za prepoznavanje potrebe po podpori strokovnih delavk ter pripravljenost tovrstno podporo sprejeti, kar poudarja že Pravilnik o prostovoljskem delu (Center za socialno delo Posavje, 2020), na podlagi katerega so prostovoljci obvezani, da se ob morebitnem pojavu moralnih, strokovnih ali drugih vprašanj posvetujejo z mentorico prostovoljcev ali vodjo KCM Krško.

Opravljanje prostovoljskega dela prinaša številne prednosti in pozitivne spremembe na različna življenjska področja posameznikov, ki tovrstno dejavnost opravljajo, kar je razvidno na podlagi ugotovitev več predhodno izvedenih raziskav (Black in Living, 2004; Gril idr., 2006; Gilster, 2012; Griep idr., 2014; Brown, Hoyer in Nicholson, 2012, kot navedeno v Kmetič, Lazić in Okretič, 2021; Kmetič, Lazić in Okretič, 2021), kot tudi iz rezultatov moje raziskave. V slovenski raziskavi o prostovoljstvu (Kmetič, Lazić in Okretič, 2021) se je kot najpogostejše zaznan pozitiven učinek prostovoljskega udejstvovanja izkazala sprememba pri občutku lastne koristnosti, kar lahko delno potrdim tudi sama, saj so sodelujoči prostovoljci poleg slednjega večkrat omenili tudi krepitev čustvene odpornosti pri spoprijemanju z zahtevnimi situacijami otrok in mladostnikov, osebno zadovoljstvo kot posledico zaznanega pozitivnega odziva otroka ali mladostnika na druženje z njimi ter osebno zadovoljstvo zaradi lastnega prispevka k dobrobiti otrok in

mladostnikov. Pozitivni učinki prostovoljskega dela v KCM se nanašajo tako na individualno raven, na kateri je prostovoljstvo povezano s pridobivanjem različnih spretnosti in kompetenc – z razvijanjem in nadgrajevanjem človeškega kapitala (Halba, 2006, kot navedeno v Halba, 2014a, str. 134; Halba, 2012, kot navedeno v Halba, 2014a, str. 134) –, kot tudi na kolektivno raven, na kateri prostovoljstvo predstavlja enega ključnih dejavnikov ohranjanja in krepitev posameznikovega socialnega zdravja (Halba, 2014a).

Tako v tujih kot domačih raziskavah posamezniki izpostavljajo tudi nekaj pomanjkljivosti lastnega prostovoljskega udejstvovanja. Poročajo predvsem o doživljanju stresa (Dein in Abbas, 2005; Li in Ferraro, 2006; Kobal Možina, 2007; Brown, 2011; Maes, Closser, Tesfaye in Abesha, 2019), na katerega višjo intenziteto pogosto vplivajo postopanje v zahtevnih situacijah (Kmetič idr., 2021), prevzemanje visoke stopnje odgovornosti (Li in Ferraro, 2006) in opravljanje dela, za katerega je že v osnovi značilna izrazita psihična obremenitev (Kmetič idr., 2021). Podobno se je izkazalo tudi v moji raziskavi – sodelujoči prostovoljci so izpostavili predvsem čustveno obremenjenost ob spoznavanju življenjskih situacij otrok in mladostnikov v stiski, vendar je bilo nadalje ugotovljeno, da gre pri pomanjkljivostih prostovoljskega udejstvovanja v KCM praviloma za kratkoročne učinke, k čemur med drugim prispeva čustvena odpornost prostovoljca, ki se razvija in krepi postopoma, skozi svoje neposredno delovanje v procesu podpore in pomoči. Kot navaja Brown (2011), nekateri prostovoljci poročajo tudi o doživljanju preobremenjenosti, npr. zaradi obsežnih obveznosti in pomanjkljive organiziranosti ter, kot dodajata Black in Living (2004), pomanjkljive podpore s strani prostovoljskih organizacij, prav tako se posamezniki včasih počutijo izkoriščene za prevzemanje posameznih vlog in opravljanje določenih nalog (Osolnik idr., 2021). Upoštevajoč izjave sodelujočih, nič od navedenega ne velja za prostovoljce, dejavne v KCM Krško.

Na podlagi opravljenih pogovorov sem ugotovila, da so prostovoljci dobro seznanjeni z možnostjo prejema podpore strokovnih delavk, v kolikor jo potrebujejo, kar predstavlja eno izmed vrst podpore, pridobljene s strani KCM. Podobno se je izkazalo v raziskavi o prostovoljstvu v Sloveniji (Gartner, Kastelic in Ornik, 2021), v kateri so sodelujoči kot pomembno značilnost mentorja med drugim izpostavili njegovo dostopnost. Pomembno podporo prostovoljcem v okviru moje raziskave predstavljajo tudi organizirani mesečni sestanki pod vodstvom vodje

programa prostovoljstva – na podlagi Pravilnika o prostovoljskem delu (Center za socialno delo Posavje, 2020) so prostovoljci na njih dolžni sodelovati. Kot dejavnik podpore se je prav tako izkazala vsakokratna evalvacija opravljenega dela s strokovno delavko ob koncu posameznega obiska, katere vrednost poudarja tudi Splošna deklaracija o prostovoljstvu (International Association for Volunteer Effort, 2001). Na pomembnost rednega spremljanja dela prostovoljcev sta opozorila tudi Grossman in Furano (1990) ter udeleženci slovenske raziskave o prostovoljstvu (Gartner, Kastelic, Ornik, 2021), medtem ko avtorji Straus, Johnson, Marquez in Feldman (2013) kontinuirano spremljanje delovanja prostovoljca povezujejo s sposobnostjo mentorja za prepoznavanje posameznikovih potencialov in zagotavljanje podpore pri razvijanju le-teh.

Na področju prostovoljskega dela v KCM sodelujoči vseh treh populacij zaznavajo potrebo po določenih spremembah – najpogosteje je bila omenjena možnost vključevanja prostovoljcev v strokovna izobraževanja, kar so izpostavile predvsem strokovne delavke. Po njihovem mnenju bi lahko prostovoljci na ta način pridobivali dodatna ter razvijali že osvojena znanja za delovanje v procesu podpore in pomoči. Sodelujoče razmišljajo predvsem o možnosti supervizije za prostovoljce, rednih organiziranih strokovnih usposabljanjih in mesečnih strokovnih izobraževanjih, letnih strokovnih ekskurzijah ter vključevanju zunanjih strokovnjakov v organizirane mesečne sestanke prostovoljcev, ob tem pa se zavedajo finančnega vidika kot oteževalnega dejavnika, da bi bilo redno vključevanje prostovoljcev v strokovna izobraževanja dejansko izvedljivo. Upoštevajoč ZProst (2011) so prostovoljske organizacije dolžne zagotoviti usposabljanje prostovoljcev za njihovo delo, v kolikor to zahteva narava dela ali v primeru, da posameznik sam opozori na potrebo po dodatnem usposabljanju. Kot navaja Ramovš (2001, str. 216), dobra usposobljenost predstavlja varnostni dejavnik, ki lahko prostovoljcu pomaga v primeru pojava »socialne infekcije«, za katero je področje socialnega dela, že zaradi same narave dela, še posebej občutljivo. Kljub temu da sodelujoči prostovoljci niso neposredno izrazili potrebe po pridobivanju dodatnega znanja v okviru organiziranih strokovnih izobraževanj, se vseeno zavedajo potrebe po kontinuiranem nadgrajevanju svojega znanja za kakovostno opravljanje dela, prav tako so, kot že omenjeno, spregovorili o doživljanju čustvene obremenjenosti ob spoznavanju življenjskih zgodb otrok in mladostnikov v stiski ter v primeru

delovanja v čustveno zahtevnih situacijah, kar pri delu v KCM ni tako redek pojav. Slednje lahko potrdim tudi sama, izhajajoč iz lastne izkušnje sodelovanja z otroki in mladostniki v KCM. Prostovoljsko delo v KCM je lahko za prostovoljca zagotovo zanimiva in izpopolnjujoča izkušnja, vendar je nemalokrat tudi zelo zahtevno, saj v KCM običajno prihajajo otroci in mladostniki z resnično težkimi, včasih tudi izredno pretresljivimi zgodbami, ob tem pa potrebujejo varno okolje in vzpostavljene stabilne odnose z odraslimi osebami. Ob upoštevanju rezultatov opravljene raziskave tudi sama menim, da bi dodatno vključevanje prostovoljcev v strokovna izobraževanja pomenilo velik doprinos – tako za same otroke in mladostnike, ki se v določenem obdobju svojega življenja znajdejo v KCM, kot tudi za duševno zdravje prostovoljcev, saj, kot poudarja Ramovš (2001), imajo lahko usposabljanja za prostovoljca tudi podporno vlogo v procesu spoprijemanja z lastnimi stiskami ter pri razumevanju vplivov, ki jih imajo te na njegovo počutje in vedenje pri delu z ljudmi v okviru opravljanja prostovoljske dejavnosti. Vrednost ustreznega usposabljanja prostovoljcev poudarja tudi Splošna deklaracija o prostovoljstvu (International Association for Volunteer Effort, 2001).

Nadalje, več sodelujočih prostovoljcev zaznava upad prostovoljstva v družbi, kar sovpada s Skupnim poročilom o prostovoljstvu v Republiki Sloveniji za leto 2023 (Ministrstvo za javno upravo, b. d.), ki kaže, da je v primerjavi s predhodnim letom upadlo število vseh opravljenih prostovoljskih ur, kot tudi povprečno število opravljenih ur posameznega prostovoljca. Na upad povpraševanja po opravljanju prostovoljskega dela v KCM in na posledično vse manjšo razpoložljivost prostovoljcev opozarjata tudi Poročili o delu KCM Krško za leto 2022 in 2023 (2024; 2023). Možen razlog za tovrstni trend sodelujoči v raziskavi povezujejo z odsotnostjo motivacije ljudi za opravljanje prostovoljskega dela zaradi neobstoja finančnega plačila. Pri prostovoljstvu gre namreč za opravljanje dela v dobrobit drugih ali v splošno korist, pri čemer posameznik v zameno naj ne bi pričakoval plačila ali kakršnihkoli drugih posrednih ali neposrednih materialnih koristi zase (*Zakon o prostovoljstvu, 2011*).

Posamezni sodelujoči so v pogovoru z mano spregovorili tudi o nekaterih dejavnikih za vključitev v program prostovoljstva v KCM, kamor med drugim uvrščajo predhodne izkušnje, pridobljene med obvezno študijsko oz. dijaško prakso, ki posameznika spodbudijo, da z delom v KCM nadaljuje tudi v prihodnje, kar navajata že Poslovni poročili CSD Posavje za leto 2022 in 2023.

Eden izmed sodelujočih skozi prostovoljsko udejstvovanje izraža lastno hvaležnost zaradi osebne izkušnje prejemanja podpore in pomoči s strani KCM – njegovo odločitev, da postane prostovoljec, lahko tako povežemo z altruističnimi vzgibi (Rochester idr., 2010), saj gre za izraz vrednote solidarnosti (Mesec, 2000; Ramovš, 2001) in zadovoljevanje lastne potrebe po zagotavljanju podpore (Ramovš, 2003, str. 399).

Sodelujoči prostovoljci in strokovne delavke so v raziskavi razmišljali tudi o možnih načinih za spodbujanje ljudi k opravljanju prostovoljskega dela. Pri tem se jim zdi, poleg drugih možnih načinov, ki so jih izpostavili, najbolj pomembno predstavljanje programa prostovoljstva v KCM širši javnosti, predvsem v obliki izvajanja predstavitev na šolah, po različnih ustanovah in na različnih dogodkih. Kot navajajo Poročila o delu KCM Krško za leto 2020, 2022 in 2023 (KCM Krško, 2021; 2023; 2024), je slednje že obstoječa praksa – zaposlene strokovne delavke v okviru preventivne dejavnosti poleg ozaveščanja o delu KCM, nasilju ter možnih oblikah pomočipromovirajo tudi program prostovoljstva, in sicer v obliki izdajanja plakatov in zloženkov s tovrstno vsebino, sodelovanja s šolami in nevladnimi organizacijami ter udeleževanja različnih dogodkov.

5.1. Kritično ovrednotenje uporabljene metodologije

V raziskavi so sodelovali posamezniki treh različnih populacij, kar je omogočilo, da sem lahko poleg informacij o tem, kako svojo vlogo v procesu podpore in pomoči v KCM doživljajo sami prostovoljci, pridobila še perspektivo otrok in mladostnikov ter strokovnih delavk. Delo prostovoljcev je namreč tesno povezano z njihovim življenjem oz. delovanjem v KCM. V procesu načrtovanja metodologije sem se odločila intervjuje izvesti z istim številom posameznikov iz vsake izmed populacij. Ker je v KCM Krško zaposlenih šest strokovnih delavk in so vse izrazile pripravljenost za sodelovanje, sem se tudi pri ostalih populacijah osredotočila na isto število. S pomočjo vodje programa prostovoljstva sem navezala stik s šestimi prostovoljci, ki so se odzvali povabilu. Nekoliko večji izziv je predstavljalo pridobivanje otrok in mladostnikov, saj je bilo slednje odvisno od več dejavnikov – od števila otrok in mladostnikov, ki so bili v času izvedbe raziskave nameščeni v KCM, od njihove pripravljenosti in primernosti za sodelovanje, pri čemer sem se glede vsakega posameznika, s katerim sem želela opraviti pogovor, predhodno

posvetovala z vodjo KCM Krško. Naše sodelovanje je bilo odvisno tudi od mene, v smislu mojega časa, poleg tega sem se želela z vsakim otrokom in mladostnikom pred izvedbo intervjuja vsaj enkrat srečati, da sva že predhodno vzpostavila določen odnos in se vsaj malo spoznala, kar je predstavljalo oporo tako meni kot tudi njemu – stopnja sproščenosti in zaupanja v medsebojnem odnosu je bila zaradi tega zagotovo večja. Nazadnje sem, glede na vse okoliščine, ki jih je bilo potrebno upoštevati, pogovore opravila s štirimi otroki oz. mladostniki, kar je sicer manj, kot sem načrtovala. Kljub temu da so si odgovori otrok in mladostnikov relativno podobni, predvsem glede njihovih občutkov ob preživljanju časa s prostovoljci, in je posledično z vidika reprezentativnosti ugotovitev število sodelujočih načeloma zadostno, menim, da bi udeležba več otrok in mladostnikov koristila, saj bi pripomogla k pridobitvi še nekaj dodatnih, morda različnih predlogov za spremembe na področju prostovoljskega dela v KCM.

V magistrskem delu veliko pišem o možnih oblikah udejanjanja dialoga z otroki in mladostniki na izviren, bolj kreativen način. Predvsem mlajši otroci namreč za izražanje potrebujejo različne perspektive in možnosti (Gehart, 2007), zato menim, da bi bilo v prihodnje v raziskavah, kjer sodelujejo otroci, dialoge z njimi smiselno izvesti še na nekoliko drugačen, ne nujno verbalni način izražanja: morda z vključitvijo kakšne posebej za pogovor ustvarjene družabne igre; umetnostnega ustvarjanja, kot sta slikanje in oblikovanje gline; morda celo lutk in drugih figur v obliki lutkovne oz. gledališke uprizoritve; ali z uporabo drugih oblik komuniciranja, ki bi dopolnjevale govorjene besede.

Pred izvedbo pogovora s prostovoljcem z osebno izkušnjo bivanja v KCM nisem pričakovala, da bova spregovorila tudi o njegovi življenjski izkušnji, zato se predhodno oblikovana vprašanja, ki so služila kot vodila za intervju, niso navezovala na to tematiko. Tako sem dotičnemu prostovoljcu poleg vprašanj, vezanih na njegovo prostovoljsko udejstvovanje, zastavila samo tista dodatna vprašanja, ki sem se jih spomnila v danem trenutku, med potekom najinega dialoga. Pri tem sem sledila sodelujočemu in njegovemu pripovedovanju, se nanj odzivala ter upoštevala in spoštovala njegovo pripravljenost za pogovor o osebni zgodbi. V kolikor bi raziskavo izvedla ponovno, bi prostovoljca z osebno izkušnjo bivanja v KCM povabila, da se v pogovoru usmeriva tudi na njegovo morebitno sodelovanje s prostovoljci v obdobju namestitve v KCM, torej bi ga povprašala o njegovi osebni izkušnji druženja s prostovoljci, s čimer bi lahko

pridobila vpogled v to, kako odrasla oseba, ki je bila kot otrok oz. mladostnik nameščena v KCM, zdaj doživlja vlogo prostovoljcev v procesu podpore in pomoči.

6. SKLEPI

- **Vloga prostovoljcev v KCM: podpora otrokom skozi odnos, igro in učenje**

Prostovoljci pomembno prispevajo k procesu podpore otrokom in mladostnikom predvsem z rednim druženjem, igro in preživljanjem prostega časa, kjer nastaja prostor za sprostitev, pogovor in razbremenitev otrok. Del njihove vloge je tudi izvajanje učne pomoči in podpora pri spoprijemanju z izzivi.

- **Vzpostavljanje odnosa kot temelj pomoči**

Ključna za učinkovito delovanje prostovoljcev je vzpostavitev zaupljivega, spoštljivega in varnega odnosa z otrokom ali mladostnikom. Prostovoljci pri tem upoštevajo potrebo po avtonomiji in odgovornost otrok ter stopnjo njihove pripravljenosti na sodelovanje. Pomembna je tudi zmožnost ustvarjanja sproščujočega okolja ter pripravljenost za poslušanje, igro in postavljanje meja.

- **Kompetence prostovoljcev: osebn(ostn)e lastnosti pred znanjem**

V procesu pomoči imajo večjo težo osebn(ostn)e lastnosti prostovoljcev kot pa njihovo strokovno znanje – ključne so empatija, iskrenost, spoštljivost, fleksibilnost, komunikativnost in smisel za humor. Pomembne so tudi njihove življenjske izkušnje, sposobnost neobsojajočega sprejemanja ter osebn(ostn)a rast.

- **Vloga prostovoljcev kot dopolnilo strokovnemu delu**

Prostovoljci predstavljajo dragoceno dopolnitev delu strokovnih delavk, še posebej ob večjem številu otrok. Njihova prisotnost omogoča več individualne obravnave in dodatno pozornost posameznemu otroku, kar lahko prispeva k pozitivnejši izkušnji odnosa z odraslimi.

- **Podpora prostovoljcem s strani KCM**

Prostovoljci prejema podpora v obliki mesečnih srečanj, evalvacij dela s strokovno delavko in splošne dostopnosti strokovne podpore, ki jo zaznavajo kot zadostno. Pomembna jim je tudi kakovost odnosa s strokovnimi delavkami. Poleg formalne podpore pomembno vlogo pri

spoprijemanju z obremenitvami igra tudi neformalna podpora (npr. sprostitev v naravi, prijatelji, glasba).

- **Učinki prostovoljskega dela na prostovoljce**

Prostovoljci poročajo o osebnih koristih svojega dela – občutku koristnosti, zadovoljstvu, čustveni rasti in večji odpornosti. Kljub temu se srečujejo tudi s čustveno obremenjenostjo ob stiku z zgodbami otrok v stiski, vendar te večinoma ne puščajo trajnih negativnih posledic.

- **Izzivi in predlogi za prihodnost prostovoljstva v KCM**

Zaznan je upad zanimanja za prostovoljstvo, kar sodelujoči povezujejo z odsotnostjo finančne nagrade. Predlagajo večjo promocijo programa prostovoljstva v šolah in ustanovah ter možnost vključevanja prostovoljcev v strokovna izobraževanja – čeprav se zavedajo finančnih omejitev.

7. PREDLOGI

- **Sistemiški predlogi za podporo prostovoljstvu (naslovljeni na Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti in CSD Posavje)**

Ti predlogi zadevajo potrebo po dodatnih finančnih in organizacijskih podporah za prostovoljstvo na sistemski ravni:

- financiranje izobraževanj

Predlog Ministrstvu za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, naj razišče možnosti dodelitve dodatnih sredstev CSD Posavje za izvajanje izobraževanj in aktivnosti za prostovoljce, saj lahko prostovoljstvo mladega posameznika vodi v poklicno pot na področju socialnega varstva.

- mentorski dodatek strokovnim delavkam

Predlog za sistemsko ureditev mentorstva prostovoljcem (npr. v obliki dodatka pri plači), da bi bila ta vloga primerljivo vrednotena kot v primeru mentorstva pripravnikom.

- promocija prostovoljstva

Predlog Ministrstvu za dodatno financiranje promocijskih aktivnosti prostovoljstva v KCM Krško z namenom spodbujanja vključevanja prostovoljcev in reševanja trenda upada prostovoljstva.

- **Predlogi za notranji razvoj programa prostovoljstva (naslovljeni na vodstvo KCM Krško)**

Ti predlogi zadevajo izboljšave, ki jih je mogoče izvajati znotraj obstoječih struktur:

- srečanja za povratne informacije

Predlog za organizacijo skupnih srečanj med strokovnimi delavkami in prostovoljci z namenom izmenjave izkušenj, mnenj in predlogov za izboljšanje.

- sočasna prisotnost prostovoljcev različnih spolov

Predlog za premišljeno vključevanje dveh prostovoljcev (moškega in ženske) pri določenih otrocih in mladostnikih, kjer bi to lahko pomenilo dodano vrednost odnosu in varnosti.

○ **Predlogi za individualno ravnanje prostovoljcev**

Ti predlogi nagovarjajo prostovoljce neposredno in se nanašajo na kakovost njihovega delovanja:

- prepoznavanje dodatnih podpornih možnosti za otroke in mladostnike

Prostovoljcem se predlaga, naj med druženjem z otroki in mladostniki razmišljajo o dodatnih podpornih dejavnikih in jih posredujejo strokovnim delavkam.

- krepitev kompetenc in metod dela

Prostovoljcem se svetuje, naj upoštevajo kompetence, ki so se v raziskavi izkazale kot učinkovite, obenem pa redno reflektirajo svoje delovanje in se po potrebi prilagodijo ali okrepijo.

○ **Utemeljitev in širši vpliv prostovoljskega programa**

V tej skupini gre za strateške poudarke, ki povezujejo pomen kakovostnega prostovoljstva s širšim kontekstom:

- Prostovoljstvo v KCM lahko mlademu človeku pomeni prvi stik z delom na področju socialnega varstva.
- Kakovosten program prostovoljstva (z znanjem, podporo in izkušnjami) lahko dolgoročno pripomore k reševanju kadrovskega primanjkljaja na CSD-jih.

7. VIRI IN LITERATURA

- Aftyka, L. (2019). Philanthropy in ancient times: Social and educational aspects. *Journal of Vasyl Stefanyk Precarpathian National University*, 6(1), 149–154.
- Alexander W. Astin, A. W., Sax, L. J., & Avalos, J. (1999). Long-term effects of volunteerism during the undergraduate years. *The Review of Higher Education*, 22(2), 187–202.
- Allen, N., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, normative and continuance commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1–18.
- Andersen, T. (1987). The reflecting team: Dialogue and meta-dialogue in clinical work. *Family Process*, 26(4), 415–428.
- Anderson, N. D., Damianakis, T., Kröger, E., Wagner, L. M., Dawson, D. R., Binns, M. A., Bernstein, S., Caspi, E., & Cook, S. L. (2014). The benefits associated with volunteering among seniors: A critical review and recommendations for future research. *Psychological Bulletin*, 140(6). Pridobljeno 10. 11. 2023 s <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/a0037610>
- Aničić, K., Hrovat Svetičič, T., Hrovat, T., & Sušnik, A. (2017). *Nasilje nad otroki – Strokovne smernice za delo z otroki, ki doživljajo zanemarjanje in/ali nasilje*. Ljubljana: Društvo za nenasilno komunikacijo.
- Arambašić, L. (2000). Stresni i traumatski događaji i njihove posljedice. V L. Arambašić (ur.), *Psihološke krizne intervencije: Psihološka prva pomoč nakon kriznih događaja* (str. 11–33). Zagreb: Društvo za psihološko pomoč.
- Bekkers, R. (2005). Participation in voluntary associations: Relations with resources, personality, and political values. *International Society of Political Psychology*, 26(3), 439–454.
- Bergant, M. (1971). Permisivna in represivna vzgoja. *Sodobna pedagogika*, 22(5–6), 191–203.
- Bergant, M. (1986). Permisivna in laissez-faire ali vsedopuščajoča vzgoja. *Sodobna pedagogika*, 37(1–2), 7–15.
- Berne, E. (2007). *Katero igro igraš?: temeljna knjiga o psiholoških igrah v medčloveških odnosih*. Ljubljana: Simesis.

- Berne, E. (2011). *Transakcijska analiza v psihoterapiji: sistematična in individualna socialna psihiatrija*. Ljubljana: Inštitut za psihoterapijo transakcijske analize.
- Birsa, M. (2014). Raziskava o prostovoljstvu in zdravju starejših ljudi na Severnem Irskem. *Kakovostna starost*, 17(4), 57–60.
- Black, W., & Living, R. (2004). Volunteerism as an occupation and its relationship to health and wellbeing. *The British Journal of Occupational Therapy*, 67(12). Pridobljeno 19. 5. 2024 s <https://doi.org/10.1177/030802260406701202>
- Bouwkamp, R., & Vries, S. de (1995). *Psihosocialna družinska terapija*. Logatec: Firis.
- Brady, L., & Graham, B. (2021). *Volunteering with vulnerable families: A rapid review of the literature*. Pridobljeno 1. 6. 2023 s https://www.researchgate.net/publication/353934156_Volunteering_with_vulnerable_families_A_rapid_review_of_the_literature
- Braunmühl, E. von (1979). *Zeit für kinder*. Frankfurt am Main: Fischer.
- Brodie, E., & Jackson, L. (2012). *Evaluation of the impact and value of volunteers in action for Children children's centres* [pdf]. Pridobljeno 2. 4. 2024 s <https://www.actionforchildren.org.uk/resources-and-publications/research/evaluation-of-the-impact-and-value-of-volunteersin-action-for-children-childrens-centres/>
- Brodman, J. W. (2009). Hospitals in the middle ages. V C. Lansing, & E. D. English (ur.), *A companion to the medieval world* (str. 257–275). Pridobljeno 20. 12. 2023 s <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/9781444324198.ch12>
- Brown, M. V. (2011). The stresses of hospice volunteer work. *American Journal of Hospice & Palliative Medicine*, 28(3). Pridobljeno 10. 11. 2023 s <https://doi.org/10.1177/1049909110381883>
- Carter, R., Cust, F., & Boath, E. (2019). Effectiveness of a peer support intervention for antenatal depression: a feasibility study. *Journal of Reproductive and Infant Psychology*, 38(1). Pridobljeno 6. 12. 2023 s https://www.researchgate.net/publication/335949195_Effectiveness_of_a_peer_support_intervention_for_antenatal_depression_a_feasibility_study
- Center za socialno delo Posavje. (2020). *Pravilnik o prostovoljskem delu*. Neobjavljeno.

- Center za socialno delo Posavje. (2023). *Poslovno poročilo za leto 2022*. Neobjavljeno.
- Center za socialno delo Posavje (2024). *Poslovno poročilo za leto 2023*. Neobjavljeno.
- Center za socialno delo Posavje. (b. d.). *KCM Krško*. Pridobljeno 19. 10. 2023 s <https://www.csd-slovenije.si/csd-posavje/kcm-krsko/>
- Clewett, N., & Pinfold, V. (2015). *Evaluation of Birth companions community link service* [pdf]. Pridobljeno 10. 6. 2024 s <https://www.birthcompanions.org.uk/resources/97-evaluation-of-birth-companions-community-link-service>
- Connolly, S., & O'Shea, E. (2015). The perceived benefits of participating in voluntary activities among older people: Do they differ by volunteer characteristics?. *Activities, Adaptation & Aging*, 39(2), 95–108.
- Constable, R. T., & Lee, D. B. (2015). The family life circle, relational tasks, language and communication. V R. T. Constable, & D. B. Lee (ur.), *Social work with families: Content and process* (str. 48–61). Chicago: Lyceum Books.
- Council of Europe. (1950). *European convention on human rights*. Pridobljeno 10. 9. 2023 s <https://www.echr.coe.int/european-convention-on-human-rights>
- Cunningham, H. (1998). Introduction. V H. Cunningham, & J. Innes (ur.), *Charity, philanthropy and reform: from the 1690s to 1850* (str. 13–26). London: Palgrave Macmillan.
- Cupples, M. E., Stewart, M. C., Percy, A., Hepper, P., Murphy, C., & Halliday, H. L. (2011). A RCT of peer-mentoring for first-time mothers in socially disadvantaged areas (The MOMENTS study). *Archives of Disease in Childhood*, 96(3). Pridobljeno 6. 12. 2023 s <https://adc.bmj.com/content/96/3/252>
- Čačinovič Vogrinčič, G. (1998). *Psihologija družine: prispevek k razvidnosti družinske skupine*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2005). *Socialno delo z družinami. Študijsko gradivo za leto 2005/2006*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2015). Spoštovanje otroštva. *Pomurska obzorja*, 2(3). Pridobljeno 12. 11. 2023 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-C0Y6QVA6/?pageSize=25&frelation=Pomurska+obzorja&query=%27rele%253dPomurska%2Bobzorja%40AND%40date%3D2015%40AND%40issue%3D3%27>

- Čačinovič Vogrinčič, G., & Mešl, N. (2019). *Socialno delo z družino: Soustvarjanje zelenih izidov in družinske razvidnosti*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., & Možina, M. (2005). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Dalton, R. J. (2008). *The good citizen: how a younger generation is reshaping American politics*. Washington (D.C.): CQ, Press.
- Damian, E. (2019). Formal volunteering in Europe: Evidence across nations and time. *Cross-Cultural Research*, 53(4), 385–409.
- Dein, S., & Abbas, S. Q. (2005). The stresses of volunteering in a hospice: A qualitative study. *Palliative Medicine*, 19(1). Pridobljeno s <https://doi.org/10.1191/0269216305pm969oa>
- Deklaracija o otrokovih pravicah (1959). Pridobljeno 3. 5. 2023 s <https://www.varuh-rs.si/pravni-temelji-cp/ozn-organizacija-zdruzenih-narodov/konvencija-o-otrokovih-pravicah/>
- Denborough, D. (2014). *Retelling the stories of our lives. Everyday narrative nherapy to draw inspiration and transform experience*. New York, London: W. W. Norton & Company.
- Dinkmeyer, D., & McKay, D. G. (1996). *Rising a responsible child: how to prepare your child for today's complex world*. New York: A Fireside Book.
- Dorner, L., & Rózsa, S. (2018). Personality profile and life satisfaction of volunteers and non-volunteers – Are there differences?. *Transylvanian Journal of Psychology*, 19(2), 3–30.
- Društvo za razvijanje prostovoljnega dela Novo mesto. (b. d.). *O društvu*. Pridobljeno 15. 2. 2024 s <https://www.drustvospm.si/drustvo-za-razvijanje-prostovoljnega-dela-novo-mesto#o-drustvu>
- Družinski zakonik (DZ)* (2017). Ur. l. RS 15/2017.
- Epston, D., & Roth, S. (1996). Developing externalizing conversations: An exercise. *Journal of Systemic Therapies*, 15(1), 5–12.
- European Commission. (2011). *Communication from the Commission to the European parliament, the Council, the European economic and social committee and the Committee of the regions*. Pridobljeno 20. 12. 2023 s

- [https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/com/com_com\(2011\)0681_/com_com\(2011\)0681_en.pdf](https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/com/com_com(2011)0681_/com_com(2011)0681_en.pdf)
- Ferlan, J., Frühauf, A., & Žuber, A. (2021). Razširjenost in oblike prostovoljstva v Sloveniji. Ali se sploh splača biti prostovoljec – analiza pozitivnih in negativnih plati prostovoljstva v Sloveniji. V E. Boštjančič, & K. Babnik (ur.), *Prostovoljstvo v Sloveniji: Psihološki pogledi in raziskave* (str. 39–53). Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete Univerze v Ljubljani.
- Findeisen, D. (2013). O družbenih okoliščinah prostovoljstva, (starejših) prostovoljcih in prostovoljnem svetovanju. V T. Vilič Klenovšek, & J. Rupert (ur.), *Prostovoljstvo v svetovalni dejavnosti v izobraževanju odraslih* (str. 23–44). Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
- Fisher, J., Lawthom, R., Mitchell-Smith, Z., o'Neill, T., & McLaughlin, H. (2019). 'Neither a professional nor a friend': The liminal spaces of parents and volunteers in family support. *Families, Relationships and Societies*, 8(2). Pridobljeno 3. 4. 2024 s https://www.researchgate.net/publication/323029128_‘Neither_a_professional_nor_a_friend’_The_liminal_spaces_of_parents_and_volunteers_in_family_support
- Frangež, D. (2016). Osebni dokazi v primerih spolnih zlorab otrok v Sloveniji. *Kriminalistička teorija i praksa*, 3(1). Pridobljeno 5. 10. 2023 s <https://hrcak.srce.hr/159872>
- Gartner, N., Kastelic, N., & Ornik, V. (2021). Kdo so strici iz ozadja – vloga mentorja skozi oči prostovoljcev. V E. Boštjančič, & K. Babnik (ur.), *Prostovoljstvo v Sloveniji: Psihološki pogledi in raziskave* (str. 315–333). Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete Univerze v Ljubljani.
- Gehart, D. (2007). Creating space for children's voices: A collaborative and playful approach to working with children and families. V H. Anderson, & D. Gehart (ur.), *Collaborative therapy: Relationships and conversations that make a difference* (str. 183–196). New York, London: Routledge.
- Gilster, M. E. (2012). Comparing neighborhood-focused activism and volunteerism: Psychological well-being and social connectedness. *Journal of Community Psychology*,

40(7). Pridobljeno 5. 10. 2023 s

<https://onlinelibrary.wiley.com/toc/15206629/2012/40/7>

- Gladek, N. A. (2015). *ABC prostovoljstva v šolah: priročnik za mentorje in koordinatorje prostovoljcev v šolah*. Ljubljana: Slovenska filantropija, Združenje za promocijo prostovoljstva.
- Gordon, T. (1983). *Trening večje učinkovitosti za učitelje*. Ljubljana: Svetovalni center za otroke, mladostnike in starše.
- GOV.SI. (2021). *Skupno poročilo o prostovoljstvu v Republiki Sloveniji za leto 2020*. Pridobljeno 12. 11. 2024 s <https://www.gov.si teme/prostovoljstvo/>
- GOV.SI. (2022). *Enote in organizacije intervencije požara na Krasu izvedle skupno analizo*. Pridobljeno 10. 9. 2024 s <https://www.gov.si/novice/2022-09-08-enote-in-organizacije-intervencije-pozara-na-krasu-izvedle-skupno-analizo/>
- GOV.SI. (b. d. a). *Strategija razvoja nevladnih organizacij in Strategija razvoja prostovoljstva za obdobje 2024–2029*. Pridobljeno 30. 1. 2024 s <https://www.gov.si/zbirke/projekti-in-programi/strategija-razvoja-nevladnih-organizacij-in-strategija-razvoja-prostovoljstva-za-obdobje-2024-2029/>
- GOV.SI. (b. d. b). *Sektor za nevladne organizacije*. Pridobljeno 4. 2. 2024 s <https://www.gov.si/drzavni-organi/ministrstva/ministrstvo-za-javno-upravo/o-ministrstvu/direktorat-za-lokalno-samoupravo-nevladne-organizacije-in-politici-sistem/sektor-za-nevladne-organizacije/>
- GOV.SI. (b. d. c). *Odbor Republike Slovenije za podelitev državnih priznanj na področju prostovoljstva*. Pridobljeno 6. 7. 2024 s <https://www.gov.si/zbirke/delovna-telesa/odbor-republike-slovenije-za-podelitev-drzavnih-priznanj-na-podrocju-prostovoljstva/>
- Grace, R., Baird, K., Elcombe, E., Webster, V., Barnes, J., & Kemp, L. (2019). Effectiveness of the volunteer family connect program in reducing isolation of vulnerable families and supporting their parenting: Randomized controlled trial with intention-to-treat analysis of primary outcome variables. *JMIR Pediatrics and Parenting*, 2(2). Pridobljeno 3. 4. 2024 s <https://pediatrics.jmir.org/2019/2/e13023/>

- Griep, Y., Hyde, M., Vantilborgh, T., Bidee, J., De Witte, H., & Peperman, R. (2014). Voluntary work and the relationship with unemployment, health and well-being: A two-year follow-up study contrasting a materialistic and psychosocial pathway perspective. *Journal of Occupational Health Psychology, 20*(2). Pridobljeno 5. 10. 2023 s <https://doi.org/10.1037/a0038342>
- Gril, A., Tančič, A., Vidmar, M., & Brečko, B. N. (2006). *Prostovoljno delo mladih v Ljubljani: zaključno poročilo: raziskovalni projekt za potrebe MOL za leto 2005*. Ljubljana: Pedagoški inštitut.
- Grönlund, H. (2011). Identity and volunteering intertwined: Reflections on the values of young adults. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations, 22*(4). Pridobljeno 1. 12. 2023 s <https://www.jstor.org/stable/41307841>
- Grossman, J. B., & Furano, K. (1999). Making the most of volunteers. *Law and Contemporary Problems, 62*(4). Pridobljeno 11. 11. 2023 s <https://scholarship.law.duke.edu/lcp/vol62/iss4/10>
- Guerra, S. R. C., Demain, S. H., Figueiredo, D. M. P., & De Sousa, L. X. M. (2012). Being a volunteer: Motivators, fears, and benefits of volunteering in an intervention program for people with dementia and their families. *Activities, Adaptation & Aging, 36*(1), 55–78.
- Habjanič, M., Mrkun, P., & Pejić, J. (2021). Kaj delajo prostovoljci – razvrstitev delovnih nalog prostovoljcev v Sloveniji. V E. Boštjančič, & K. Babnik (ur.), *Prostovoljstvo v Sloveniji: Psihološki pogledi in raziskave* (str. 265–278). Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete Univerze v Ljubljani.
- Halba, B. (2014a). Volunteering – an alternative pedagogical strategy to combat early school leaving and to enhance success at school. *Šolsko polje, 25*(1-2), 12 –147.
- Halba, B. (2014b). Volunteering from altruism to otherness. *Traditiones, 43*(3). Pridobljeno 1. 6. 2023 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-ND4BBAQ6>
- Harlow, R., & Cantor, N. (1996). Still participating after all these years: A study of life task participation in later life. *Journal of Personality and Social Psychology, 71*(6). Pridobljeno 19. 5. 2024 s <https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2F0022-3514.71.6.1235>

- Harris, B., Morris, A., Ascough, R. S., Chikoto, G. L., Elson, P. R., McLoughlin, J., Muukkonen, M., Pospíšilová, T., Roka, K., Smith, D., Soteri-Proctor, A., Tumanova, A., & Pengjie, Y. (2016). History of associations and volunteering. V D. H. Smith, R. A. Stebbins, & J. Grotz (ur.), *The Palgrave handbook of volunteering, civic participation, and nonprofit associations* (str. 23–58). London: Palgrave Macmillan.
- Hayakawa, T. (2014). Selfish giving? Volunteering motivations and the morality of giving. *Traditiones*, 42(3), 15–32.
- Hoffman, L. (1994). A reflexive stance for family therapy. V S. McNamee, & K. J. Gergen (ur.), *Therapy as social construction* (str. 7–24). London: Sage.
- Home Start. (2017). *Strong families make strong communities – 2017 impact report*. Pridobljeno 19. 5. 2024 s <https://www.home-start.org.uk/2017-impact-report>
- House, J., Landis, K., & Umberson, D. (1988). Social relationships and health. *Science*, 241(4865). Pridobljeno 4. 2. 2024 s <https://www.science.org/doi/10.1126/science.3399889>
- International Association for Volunteer Effort. (2001). *Universal declaration on volunteering*. Pridobljeno 4. 9. 2023 s <https://www.iave.org/what-we-do/advocacy/universal-declaration/>
- Jabari, N., Boroujerdi, S., Ghaeini, S., Naghshbandi, S., & Karimi, G. (2013). Big-five personality traits predict sport volunteer satisfaction. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 13(1). Pridobljeno 5. 12. 2023 s <https://www.semanticscholar.org/paper/Big-Five-Personality-Traits-Predict-sport-Volunteer-Jabari-Boroujerdi/e7ffb36abe7a6963c31e1839b4e5963e6d9680ef>
- Jamšek, P. (2012). *Vloga prostovoljstva in prostovoljca danes*. Pridobljeno 20. 12. 2023 s https://arhiv.acs.si/ucna_gradiva/Vloga_prostovoljstva_in_prostovoljca_danes.pdf
- Johnson, M. K., Beebe, T., Mortimer, J. T., & Snyder, M. (1998). Volunteerism in adolescence: A process perspective. *Journal of Research on Adolescence*, 8(3). Pridobljeno 5. 10. 2023 s https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1207/s15327795jra0803_2
- Jopling, K. and Howells, A. (2018). *Connecting communities to tackle loneliness and social isolation: Learning report*. Pridobljeno 3. 4. 2024 s <https://s30454.pcdn.co/wp->

content/uploads/Connecting-communities-to-tackle-loneliness-and-social-isolation-learning-report.pdf

Karsz, S. (2004). *Pourquoi le travail sociale?* Paris: Dunod.

KCM Krško. (2021). *Poročilo o delu KCM Krško za leto 2020*. Neobjavljeno.

KCM Krško. (2023). *Poročilo o delu KCM Krško za leto 2022*. Neobjavljeno.

KCM Krško. (2024). *Poročilo o delu KCM Krško za leto 2023*. Neobjavljeno.

Kempler, W. (1991). *Within families*. Costa Mesa: The Kempler Institute.

Keyes, C. L. M. (1998). Social well-being. *Social Psychology Quarterly*, 61(2), 121–140.

Kim, Y. I., & Jang, S. J. (2019). Explaining gender differences in changes in volunteering after divorce. *The Sociological Quarterly*, 60(1), 138–167.

Kmetič, E., Lazić, T., & Okretič, L. (2021). Kaj nam prinaša prostovoljstvo – učinki prostovoljstva na prostovoljca in vloga mentorja. V E. Boštjančič, & K. Babnik (ur.), *Prostovoljstvo v Sloveniji: Psihološki pogledi in raziskave* (str. 279–296). Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete Univerze v Ljubljani.

Kobal Možina, L. (2007). Stili navezanosti pomagajočih prostovoljcev in soočanje s stresom pri nudenju psihosocialne pomoči. *Psihološka obzorja*, 16(4), 77–97.

Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu (2014). Ur. l. RS 50/2014.

Kodelja, Z. (2015). Participativne pravice otrok. V A. Šelih, & K. Filipčič (ur.), *Otrokove pravice v Sloveniji: Sedanje stanje in izzivi za prihodnost* (str. 99–115). Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica.

Komp, K., Tillburg, T., & Groenou, M. B. (2012). Age, retirement, and health as factors in volunteering in later life. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 41(2). Pridobljeno 20. 1. 2024 s <https://doi.org/10.1177/0899764011402697>

Konvencija o otrokovih pravicah (1989). Ur. l. SFRJ 15/1990.

Krause, N., Herzog, A., & Baker, E. (1992). Providing support to others and well-being in later life. *Journal of Gerontology*, 47(5). Pridobljeno 4. 2. 2024 s <https://doi.org/10.1093/geronj/47.5.P300>

Kristančič, A. (1995). *Svetovanje in komunikacija*. Ljubljana: Združenje svetovalnih delavcev Slovenije, AA Inserco.

- Kroflič, R. (1997). *Med poslušnostjo in odgovornostjo: procesno-razvojni model moralne vzgoje*. Ljubljana: Založba Vija.
- L'Abate, L. (1994). *Family evaluation*. Thousand Oaks, California: Sage.
- LaFleur, A. K., & White, B. J. (2010). Appreciating mentorship: The benefits of being a mentor. *Professional Case Management*, 15(6), 305–311.
- Lavrič, M., Flere, S., Tavčar Krajnc, M., Klanjšek, R., Musil, B., Naterer, A., Kirbiš, A., Mihelin, S., Ivanuša, D., Divjak, M., Antolin, U., & Lešek, P. (2010). *Mladina 2010: Končno poročilo o rezultatih raziskave* [pdf]. Pridobljeno 9. 12. 2023 s <https://ff.um.si/projekt/mladina-2010-druzbeni-profil-mladih-v-sloveniji/>
- Lazar, A., Legat, T., Mavrič, H., & Sečki, M. (2021). Kako ločiti prostovoljce od splošne populacije – primerjava osebnostnih lastnosti slovenskih prostovoljcev in splošne populacije. V E. Boštjančič, & K. Babnik (ur.), *Prostovoljstvo v Sloveniji: Psihološki pogledi in raziskave* (str. 201–216). Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete Univerze v Ljubljani.
- Lee, P., Cook, S., & Mee, C. (2017). The power of volunteers. *Community Practitioner*, 90(5). Pridobljeno 2. 4. 2024 s <https://hub.gmintegratedcare.org.uk/mental-health/wp-content/uploads/sites/6/2020/02/The-power-of-volunteers.pdf>
- Lee, Y. J., & Brudney, J. L. (2012). Participation in formal and informal volunteering: Implications for volunteer recruitment. *Nonprofit Management and Leadership*, 23(2), 159–180.
- Leichsenring, K., Billings, J., & Nies, H. (2013). *Long-term care in Europe: Improving policy and practice*. Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Lesjak, S., & Šömen, M. M. (2021). Kdo je tipičen prostovoljec – socialno-demografski dejavniki, povezani z odločitvijo za opravljanje prostovoljskega dela v Sloveniji. V E. Boštjančič, & K. Babnik (ur.), *Prostovoljstvo v Sloveniji: Psihološki pogledi in raziskave* (str. 161–178). Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete Univerze v Ljubljani.
- Leskošek, V., Kodele, T., & Mešl, N. (2019). *Zaščita otrok pred nasiljem in zanemarjanjem v Sloveniji*. Ljubljana: Borut Petrovič Jesenovec.
- Li, Y., & Ferraro, K. (2006). Volunteering in middle and later life: Is health and benefit a barrier or both?. *Social Forces*, 85(1). Pridobljeno 10. 11. 2023 s <https://www.jstor.org/stable/3844425>

- Liu, E. S. C., Ching, C. W., & Wu, J. (2017). Who is a volunteer? A cultural and temporal exploration of volunteerism. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 27(6), 530–545.
- Loreman, T. (2009). *Respecting childhood*. London: Continuum.
- Lussi, P. (1991). *Systemische sozialarbeit*. Bern: Haupt.
- Madsen, W. C. (2014). Taking to the Streets: Family-centered services. *Family Process*, 53(3), 380–400.
- Maes, K., Closser, S., Tesfaye, Y., & Abesha, R. (2019). Psychosocial distress among unpaid community health workers in rural Ethiopia: Comparing leaders in Ethiopia's women development army to their peers. *Social Science and Medicine*, 230. Pridobljeno 10. 11. 2023 s <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2019.04.005>
- Magnani, E., & Zhu, R. (2018). Does kindness lead to happiness? Voluntary activities and subjective well-being. *Journal of Behavioral and Experimental Economics*, 77. Pridobljeno 20. 11. 2023 s <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S221480431830449X?via%3Dihub>
- Marden, R., & Bellew, R. (2014). *Relative experience north east pilot: Final evaluation report* [pdf]. Pridobljeno 8. 5. 2024 s <https://www.coram.org.uk/resource/resource-relative-experience-north-east-pilot-final-evaluation-report/>
- Marden, R., Bellew, R., & Monaghan-Pisano, R. (2014). *Parent champions: final evaluation report* [pdf]. Pridobljeno 8. 5. 2024 s <https://www.coram.org.uk/resource/resource-parent-champions-final-report/>
- Martinez, I. L., Crooks, D., Kim, K. S., & Tanner, E. (2011). Invisible civic engagement among older adults: Valuing the contributions of informal volunteering. *Journal of Cross-Cultural Gerontology*, 26(1), 23–37.
- McCrae, R. R., & Costa, P. T. (2008). The five-factor theory of personality. V O. P. John, R. W. Robins, & L. A. Pervin (ur.), *Handbook of personality: Theory and research*. Tretja izdaja. (str. 159–181). The Guilford Press.
- McGarvey, A., Jochum, V., Davies, J., Dobbs, J., & Hornung, L. (2019). *Time well spent: A national survey on the volunteer experience: Summary report* [pdf]. Pridobljeno 19. 5. 2024 s

<https://www.volunteeringnz.org.nz/wp-content/uploads/Summary-of-Time-Well-Spent-2019.pdf>

McLeish, J., Spiby, H., Darwin, Z., Willmot, H., & Green, J. (2016). The processes of implementing and sustaining an intensive volunteer one-to-one support (doula) service for disadvantaged pregnant women. *Voluntary Sector Review*, 7(2). Pridobljeno 10. 6. 2024 s [https://www.researchgate.net/publication/304384144_The_processes_of_implementing_and_sustaining_an_intensive_volunteer_one-to-](https://www.researchgate.net/publication/304384144_The_processes_of_implementing_and_sustaining_an_intensive_volunteer_one-to-one_support_doula_service_for_disadvantaged_pregnant_women)

[one_support_doula_service_for_disadvantaged_pregnant_women](https://www.researchgate.net/publication/304384144_The_processes_of_implementing_and_sustaining_an_intensive_volunteer_one-to-one_support_doula_service_for_disadvantaged_pregnant_women)

Mednarodna zveza društev Rdečega križa in Rdečega polmeseca. (2017). *The Future Red cross and Red crescent: Thematic futures S2030*. Pridobljeno 5. 1. 2024 s

<https://solferinoacademy.com/wp-content/uploads/2018/07/ENStrategic-session-development-of-S2030.pdf>

Mertens, W. (1974). *Erziehung zur konfliktfähigkeit*. München: Ehrenwirt.

Mesch, J. D., Rooney, P. M., Steinberg, K. S., & Denton, B. (2006). The effects of race, gender, and marital status on giving and volunteering in Indiana. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 35(4), 565–587.

Mesec, B. (2000). Prostovoljci imajo srce in voljo. *Socialno delo*, 39(3), 207–212.

Mesec, B. (1998). Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

Mesec, B. (2007). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu II: študijsko gradivo*. Druga izdaja. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Mešl, N. (2013). Od razumevanja pojava naučene nemoči k razvijanju odpornosti v socialnem delu. *Socialno delo*, 52(6), 351–360.

Mešl, N., & Kodele, T. (2016). Udejanjanje sodobne doktrine socialnega dela: od obravnavanja strank k sodelovanju z ljudmi. *Socialno delo*, 55(3). Pridobljeno 9. 9. 2023 s <https://www.revija-socialnodelo.si/arhiv/2016#mag3>

Mešl, N., & Omladič Ograjenšek, N. (2006). Izviren delovni projekt pomoči v kriznem centru za mlade: model in uporaba. *Socialno delo*, 45(3/5), 135–142.

- Mikuš Kos, A. (b. d.). *Razvoj prostovoljstva v Sloveniji*. Pridobljeno 20. 12. 2023 s <https://www.prostovoljstvo.org/zgodovina>
- Mikuš Kos, A., & Slodnjak, V. (2000). *Nesreče, travmatski dogodki in šola: Pomoč v stiski*. Ljubljana: Pedagoška obzorja.
- Milbourn, B., Saraswati, J., & Buchanan, A. (2018). The relationship between time spent in volunteering activities and quality of life in adults over the age of 50 years: A systematic review. *British Journal of Occupational Therapy*, 81(11). Pridobljeno 10. 11. 2023 s <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0308022618777219>
- Milovič, M., Zakelšek, M., & Gale, T. (2021). Čemu potrebujemo dobro opredelitev prostovoljstva?. V E. Boštjančič, & K. Babnik (ur.), *Prostovoljstvo v Sloveniji: Psihološki pogledi in raziskave* (str. 55–70). Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete Univerze v Ljubljani.
- Ministrstvo za javno upravo. (b. d.). *Skupno poročilo o prostovoljstvu v Republiki Sloveniji za leto 2023*. Pridobljeno 10. 9. 2024 s <https://www.gov.si teme/prostovoljstvo/>
- Mitchell, G., Absler, D., & Humphreys, C. (2014). »She's just like me«: The role of the mentor with vulnerable mothers and their infants. *Children Australia*, 40(1). Pridobljeno 19. 5. 2024 s https://www.researchgate.net/publication/275255831_She's_just_like_me_The_Role_of_the_Mentor_with_Vulnerable_Mothers_and_their_Infants
- Mladinski svet Slovenije. (b. d. a). *Kaj je MSS?*. Pridobljeno 6. 7. 2024 s <https://mss.si/o-mss/kaj-je-mss/>
- Mladinski svet Slovenije. (b. d. b). *Prostovoljec leta*. Pridobljeno 6. 7. 2024 s <https://mss.si/projekti/prostovoljec-leta/>
- Moen, P., Dempster-McClain, D., & Williams, R. (1992). Successful aging: A life-course perspective on womens multiple roles and health. *American Journal of Sociology*, 97(6). Pridobljeno 8. 11. 2023 s <https://www.journals.uchicago.edu/doi/10.1086/229941>
- Mondak, J. J. (2010). *Personality and the foundations of political behavior*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Moore, E., Warta, S., & Erichsen, K. (2014). College students volunteering: Factors related to current volunteering, volunteer settings, and motives for volunteering. *College Student Journal*, 48(3), 386–396.
- MOVIT – Zavod za razvoj mobilnosti mladih. (b. d. a). *Prostovoljske aktivnosti*. Pridobljeno 22. 12. 2023 s <https://www.movit.si/movit/rezultati-iskanja/?q=prostovoljske+aktivnosti&submit.x=0&submit.y=0>
- MOVIT – Zavod za razvoj mobilnosti mladih. (b. d. b). *O zavodu*. Pridobljeno 6. 7. 2024 s <https://www.movit.si/movit/o-zavodu/>
- Mrgole, A., & Mrgole, L. (2013). *Izštekanj najstniki in starši, ki štekajo: starši – tukaj in zdaj*. Kamnik: Zavod Vežal.
- Musick, M. A., & Wilson, J. (2008). *Volunteers: A social profile*. Bloomington: Indiana University Press.
- Musick, M., Herzog, A., & House, J. (1999). Volunteering and mortality among older adults: Findings from a National Sample. *The Journals of Gerontology*, 54B(3). Pridobljeno 20. 4. 2024 s <https://academic.oup.com/psychsocgerontology/article-abstract/54B/3/S173/614263?redirectedFrom=PDF>
- Nichols, M. P. (2010). *Family therapy: Concepts and methods*. Boston: Allyn & Bacon.
- Novak, A., Jakob, N., & Natlačen, G. (2021). Psihološki učinki in korelati prostovoljstva na ravni posameznika. V E. Boštjančič, & K. Babnik (ur.), *Prostovoljstvo v Sloveniji: Psihološki pogledi in raziskave* (str. 139–159). Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete Univerze v Ljubljani.
- Odlok o strategiji razvoja nevladnih organizacij in prostovoljstva do leta 2023* (2018). Ur. l. RS 37/2018.
- O'Hanlon, W. H. (1993). Possibility therapy: from iatrogenic injury to estrogenic healing. V S. Gilligan, & R. Price (ur.), *Therapeutic conversations* (str. 3–18). New York: Norton.
- Omoto, A. M., Snyder, M., & Martino, S. C. (2000). Volunteerism and the life course: Investigating age-related agendas for action. *Basic and Applied Social Psychology*, 22(3), 181–197.

- Orpen, C. (1997). The effects of formal mentoring on employee work motivation, organizational commitment and job performance. *The Learning Organization*, 4(2), 53–60.
- Osolnik, D., Šuster, A., & Vižintin, A. (2021). Ali se sploh splača biti prostovoljec – analiza pozitivnih in negativnih plati prostovoljstva v Sloveniji. V E. Boštjančič, & K. Babnik (ur.), *Prostovoljstvo v Sloveniji: Psihološki pogledi in raziskave* (str. 297–313). Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete Univerze v Ljubljani.
- Peček Čuk, M., & Lesar, I. (2009). *Moč vzgoje: sodobna vprašanja teorije vzgoje*. Ljubljana: Tehniška založba Slovenije.
- Perić, H., Hostnik, L., Marinšek, A., Fijavž, M., Vidmajer, V., & Križman, K. (2021). Prostovoljstvo skozi čas. V E. Boštjančič, & K. Babnik (ur.), *Prostovoljstvo v Sloveniji: Psihološki pogledi in raziskave* (str. 11–38). Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete Univerze v Ljubljani.
- Pettauer, M., & Stojanović, N. (2008). Pravica do strokovne obravnave v kriznem centru za mlade. *Socialno delo*, 47(3/6), 303–307.
- Podreka, J. in Tašner, V. (2019). Zaščita otrok ali od brezpravnega objekta do subjekta pravic in največje koristi otroka. V V. Leskošek, T. Kodele, & N. Mešl (ur.), *Zaščita otrok pred nasiljem in zanemarjanjem v Sloveniji* (str. 17–36). Ljubljana: Borut Petrović Jesenovec.
- Poštrak, M. (2001). Antropološki zorni kot. *Socialno delo*, 40(2–4), 207–229.
- Poštrak, M. (2003). Kaj posebnega lahko ponudi socialno delo pri delu z mladimi. *Šolsko svetovalno delo*, 8(3–4), 26–33.
- Poštrak, M. (2007). Preventivna funkcija prostega časa. V A. Kristančič (ur.), *Svoboda izbire – moj prosti čas* (147–166). Ljubljana: AA Inserco, svetovalna družba.
- Poštrak, M. (2015). Koncepti socialnega dela z mladimi. *Socialno delo*, 54(5). Pridobljeno 25. 5. 2023 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-6I9TMWUA>
- Pravilnik o področjih prostovoljskega dela in vpisniku* (2011). Ur. l. RS 48/2011.
- Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev prve socialne pomoči, osebne pomoči, podpore žrtvam kaznivih dejanj in pomoči družini za dom* (2024). Ur. l. RS 15/2024.

- Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev pomoč družini na domu, socialni servis, institucionalno varstvo in vodenje in varstvo ter zaposlitev pod posebnimi pogoji* (2024). Ur. l. RS 47/2024.
- Ramovš, J. (2001). Prostovoljstvo pri delu z ljudmi in za ljudi. *Socialno delo*, 40(6), 313–322.
- Ramovš, J. (2003). *Kakovostna starost: socialna gerontologija in gerontagogika*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka in Slovenska akademija znanosti in umetnosti.
- Ramovš, J. (2004). *Družabniški dnevnik*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka.
- Ramovš, J. (2013). *Prostovoljski dnevnik*. Druga izdaja. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka za gerontologijo in medgeneracijsko sožitje.
- Ramovš, J., Rant, M., & Lipar, T. (2016). Pripravljenost za medgeneracijsko prostovoljstvo. *Kakovostna starost*, 19(4), 3–24.
- Razpotnik, Š., Tadič, D., Dekleva, B., Klemenčič Rozman, M. M., Sande, M., & Škraban, J. (2019). Pomen uporabniške perspektive na področju duševnega zdravja mladih. *Socialna pedagogika*, 23(3/4). Pridobljeno 23. 5. 2023 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-LQ9ZDDAJ>
- Rehberg, W. (2005). Altruistic individualists: Motivations for international volunteering among young adults in Switzerland. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 16(2). Pridobljeno 1. 12. 2023 s <https://www.jstor.org/stable/27927958>
- Renner, T. (2000). Ranljivost, mladi in zasebno okolje. V M. Ule, T. Renner, M. Mencin Čeplak, & B. Tivadar (ur.), *Socialna ranljivost mladih* (91–119). Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo in šport, Urad republike Slovenije za mladino; Maribor: Aristej.
- Renner, T., Mencin Čeplak, M., & Tivadar, B. (2000). *Socialna ranljivost mladih*. Šentilj: Založba Aristej.
- Resman, M., Bečaj, J., Bezić, T., Čačinovič Vogrinčič, G., & Musek, J. (1999). *Svetovalno delo v vrtcih, osnovnih in srednjih šolah*. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
- Resolucija o nacionalnem programu preprečevanja in zatiranja kriminalitete za obdobje 2012–2016 (ReNPPZK12-16)* (2012). Ur. l. RS št. 83/2012.

- Rochester, C., Paine, A. E., Howlett, S., & Zimmeck, M. (2010). Making sense of volunteering: Perspectives, principles and definitions. V C. Rochester, A. E. Paine, & S. Howlett (a.), *Volunteering and society in the 21st century* (str. 9–24). London: Palgrave Macmillan.
- Rosenfeld, I. (1993). *Abstracts*. Torino: EASSW Conference.
- Saleebey, D. (1997). *The strengths perspective in social work practice*. 2. izdaja. New York: Longman.
- Salmič Tisovec, N., Humar, M., Dobnik, B., & Dolničar Teul, B. (2021). Prostovoljstvo na področju duševnega zdravja. V M. Štubljar (ur.), *Prostovoljstvo na področju duševnega zdravja: priročnik za pomoč prostovoljcem pri delu z osebami s težavami v duševnem zdravju* (str. 51–99). Ljubljana: Šent, Slovensko združenje za duševno zdravje; Ozara Slovenija, nacionalno združenje za kakovost življenja.
- Satir, V. (1995). *Družina za naš čas*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
- Schiepek, G., Ludwig-Becker, F., Helde, A., Jagfeld, F., Petzold, E. R., & Kröger, F. (2005). Sinergetika za prakso: terapija kot spodbujanje samoorganizirajočih procesov. V J. Bohak, & M. Možina (ur.), *Četrtri študijski dnevi Slovenske krovne zveze za psihoterapijo* (str. 25–33). Maribor: Slovenska krovna zveza za psihoterapijo.
- Shandra, C. L. (2017). Disability and social participation: The case of formal and informal volunteering. *Social Science Research*, 68, 195–213.
- Skupnost centrov za socialno delo Slovenije. (2023). *Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo*. Pridobljeno 20. 9. 2024 s <https://www.scsd.si/katalogi/katalog-javnih-pooblastil/>
- Skupnost centrov za socialno delo Slovenije. (b. d.). *Krizni centri*. Pridobljeno 19. 10. 2023 s <https://www.scsd.si/centri-za-socialno-delo/krizni-centri/>
- Skygger, R. (1982). Framework for viewing the family system. V A. Bentovim, G. G. Barnes, & A. Cooklin (ur.), *Family therapy* (str. 3–36). London: Academic Press.
- Slovenska filantropija. (2006). *Etični kodeks organiziranega prostovoljstva*. Pridobljeno 25. 5. 2023 s <https://www.prostovoljstvo.org/eticni-kodeks-2>
- Slovenska filantropija. (2020). *Etični kodeks organiziranega prostovoljstva*. Pridobljeno 25. 5. 2023 s <https://www.prostovoljstvo.org/eticni-kodeks>

- Slovenska filantropija. (b. d. a). *Mednarodni dan prostovoljstva*. Pridobljeno 19. 5. 2023 s <https://www.prostovoljstvo.org/mednarodni-dan-prostovoljstva>
- Slovenska filantropija. (b. d. b). *O nas*. Pridobljeno 15. 2. 2024 s <https://www.filantropija.org/o-nas/>
- Slovenska filantropija. (b. d. c). *Prostovoljstvo*. Pridobljeno 30. 10. 2023 s <https://www.filantropija.org/prostovoljstvo/>
- Slovenska filantropija. (b. d. č). *O prostovoljstvu*. Pridobljeno 30. 10. 2023 s <https://www.prostovoljstvo.org/o-prostovoljstvu>
- Slovenska filantropija. (b. d. d). *Formalno in neformalno prostovoljstvo v času covid-19*. Pridobljeno 30. 10. 2023 s https://www.prostovoljstvo.org/media/images/priloge/Neformalno_prostovoljstvo_VODIC_covid.pdf
- Slovensko združenje za duševno zdravje & Ozara Slovenija. (2021). *Prostovoljstvo na področju duševnega zdravja: Priročnik za pomoč prostovoljcem pri delu z osebami s težavami v duševnem zdravju*. Pridobljeno 1. 6. 2023 s [https://www.sent.si/fck_files/Prostovoljstvona pd.pdf](https://www.sent.si/fck_files/Prostovoljstvona%20pd.pdf)
- Smith, B., & Nelson, L. D. (1975). Personality correlates of helping behavior. *Psychological Reports*, 37(1), 307–310.
- Spiby, H., Mcleish, J., Green, J., & Darwin, Z. (2016). 'The greatest feeling you get, knowing you have made a big difference': survey findings on the motivation and experiences of trained volunteer douglas in England [pdf]. Pridobljeno 10. 6. 2024 s <https://bmcpregnancychildbirth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12884-016-1086-6>
- Spitz, R., & MacKinnon, J. (1993). Predicting success in volunteer community service. *Psychological Reports*, 73(3), 815–818.
- Stephens, C., Breheny, M., & Mansvelt, J. (2015). Volunteering as reciprocity: Beneficial and harmful effects of social policies to encourage contribution in older age. *Journal of Aging Studies*, 33. Pridobljeno 10. 11. 2023 s <https://doi.org/10.1016/j.jaging.2015.02.003>
- Strategija razvoja nevladnih organizacij in prostovoljstva do leta 2023* (2018). Ur. l. RS 37/2018.

- Straus, S. E., Johnson, M. O., Marquez, C., & Feldman, M. D. (2013). Characteristics of successful and failed mentoring relationship: A qualitative study across two academic health centers. *Academic Medicine*, 88(1). Pridobljeno 11. 11. 2023 s https://journals.lww.com/academicmedicine/fulltext/2013/01000/characteristics_of_successful_and_failed_mentoring.27.aspx
- Svet Centra za socialno delo Posavje. (2019). *Statut Centra za socialno delo Posavje*. Neobjavljeno.
- Šelih, A., Ule, M., Brinc, F., Bubnov Škoberne, A., Čačinovič Vogrinčič, G., Dekleva, B., Filipčič, K., Friedl, J., Grozdanič, V., Skalar, V., Tomori, M., & Zupančič, K. (2000). *Prestopniško in odklonsko vedenje mladih: vzroki, pojavi, odzivanje*. Ljubljana: Bonex.
- Špolad Grča, A. (2008). Vključevanje otrok v strokovno delo – kako pristopiti k otroku? V M. Jenkole., N. Kuzmič, S. Šemen, & J. Turk (ur.), *Zagovornik – glas otroka* (str. 61–66). Ljubljana: Varuh človekovih pravic.
- Štirn, M., Minič, M., Miklič, N., Brdar Tomažinčič, R., & Zemljič, I. (2017). *Psihosocialna podpora žrtvam nasilja v družini in nasilja zaradi spola*. Ljubljana: ISA Institut.
- Šugman Bohinc, L. (2011). Sinergetika soustvarjanja učenja in pomoči v šoli. V L. Šugman Bohinc (ur.), *Učenci z učnimi težavami, Izvirni delovni projekt pomoči* (str. 36–79). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Šugman Bohinc, L. (2021). *Narativni dialoški pristopi podpore in pomoči v socialnem delu*. Zapiski predavanj pri predmetu Zemljevidi narativne prakse podpore in pomoči, UL, Fakulteta za socialno delo.
- Šugman Bohinc, L., Rapoša Tajnšek, P., & Škerjanc, J. (2007). *Življenjski svet uporabnika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- The Commission on the Future of Volunteering. (2008). *Report of the Commission on the future of volunteering and Manifesto for change*. Pridobljeno 5. 1. 2024 s https://image.guardian.co.uk/sys-files/Society/documents/2008/01/29/Manifesto_final.pdf

- Thomson, S., Michelson, D., & Day, C. (2015). From parent to 'peer facilitator': a qualitative study of a peer-led parenting programme. *Child: Care, Health and Development*, 41(1). Pridobljeno 19. 5. 2024 s <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/cch.12132>
- United Nations. (1948). *Universal declaration of human rights*. Pridobljeno 10. 9. 2023 s <https://www.un.org/en/about-us/universal-declaration-of-human-rights>
- Uredba o nagradi in priznanjih za prostovoljstvo* (2011). Ur. l. RS 62/2011.
- Ustava Republike Slovenije (URS)* (1991). Ur. l. RS 33/91-l.
- Vallely, P. (2020). *Philanthropy: From Aristotle to Zuckerberg*. Bloomsbury Continuum.
- Van Willigen, M. (2000). Differential benefits of volunteering across the life course. *Journal of Gerontology: Series B*, 55(5). Pridobljeno 10. 11. 2023 s <https://doi.org/10.1093/geronb/55.5.S308>
- Vizek Vidović, V., & Arambašić, L. (2000). Psihološke krizne intervencije. V L. Arambašić (ur.), *Psihološke krizne intervencije: Psihološka prva pomoč nakon kriznih događaja* (57–92). Zagreb: Društvo za psihološko pomoć.
- Voluntariat. (b. d.). *Kdo smo*. Pridobljeno 6. 7. 2024 s <https://www.zavod-voluntariat.si/kdo-smo/>
- Wheeler, J., Gorey, K., & Greenblatt, B. (1998). The beneficial effects of volunteering for older volunteers and the people they serve: A meta-analysis. *The International Journal of Aging and Human Development*, 47(1). Pridobljeno 4. 2. 2024 s <https://doi.org/10.2190/VUMP-XCMF-FQYU-V0JH>
- White, M. (2007). *Maps of narrative practice*. New York, London: W. W. Norton & Company.
- Wilson, J. (2000). Volunteering. *Annual Review of Sociology*, 26(1), 215–240.
- World Health Organization. (2006). *Constitution of the World health organization*. Pridobljeno 5. 10. 2023 s <https://www.who.int/publications/m/item/constitution-of-the-world-health-organization>
- Young, E., & Kenkre, J. (2015) *The impact of volunteering on volunteers: Home-Start's volunteer impact management system [VIMS]* [pdf]. Pridobljeno 19. 5. 2024 s <https://pure.southwales.ac.uk/en/publications/the-impact-of-volunteering-on-volunteers-home-starts-volunteer-im>

Young, E., & Kenkre, J. (2016). *New volunteerism in Scotland with Home-Start: Coproducing positive impacts for families, volunteers and local communities* [pdf]. Pridobljeno 19. 5. 2024 s <https://www.home-start.org.uk/research-and-evaluation>

Zakon o preprečevanju nasilja v družini (ZPND) (2008). Ur. l. RS 16/2008.

Zakon o prostovoljstvu (ZProst) (2011). Ur. l. RS 10/2011.

Zakon o socialnem varstvu (ZSV) (2007). Ur. l. RS 3/2007.

Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o prostovoljstvu (ZProst-A) (2015). Ur. l. RS 82/2015.

8. PRILOGE

9.1. Priloge teoretičnemu uvodu magistrskega dela

9.1.1. Primeri dialoških alternativ ustaljeni pogovorni praksi pri delu z otroki

Diane Gehart (2007) je zakonska in družinska terapevtka, ki v okviru svojega dela obravnava izzive, kot so depresija, anksioznost, obsesivno kompulzivna motnja, ločitev, vprašanja v zvezi z delom, življenjski prehodi, motnje hranjenja, osebnostne motnje, izzivi v partnerskem odnosu, v starševstvu in najstništvu, pri čemer izhaja iz postmodernih, socialnokonstrukcionističnih idej in sodelovalnega pristopa. Sodeluje s posamezniki, pari, z družinami, mladostniki in otroki. V svojem delu *Creating Space for Children's Voices: A Collaborative and Playful Approach to Working with Children and Families* (2007) na podlagi dolgoletnih strokovnih izkušenj predstavlja nekaj možnih oblik sodelovanja z otroki in njihovimi družinami na bolj igriv, zanimiv in otroku prijazen način.

V nadaljevanju predstavljene oblike sodelovanja so le nekatere izmed možnosti, kako postopati v dialogu z otrokom in njegovo družino. Vsaka praksa, vsak pogovor morata biti namreč edinstvena in se smiselno prilagati življenju posamezne družine. Način, kako se bo sodelovanje udeležilo v konkretnem primeru, se zato vedno znova ustvari in razvija skupaj s sogovorniki. Namen edinstvenih načinov udeležanja dialoga je spodbujanje in odkrivanje novih možnosti medsebojne komunikacije med člani družine, predvsem med odraslimi in otroki.

Uporaba družabnih iger je lahko socialni delavki v podporo predvsem v primeru, ko imajo družinski člani težavo pri naslavljanju stisk, ki jih doživljajo, ali pa nekateri izmed sogovornikov ne želijo oz. ne zmorejo prisluhniti perspektivam in stališčem ostalih članov. Družabne igre predstavljajo dobro orodje za združitev igre, kreativnosti in obenem tudi pogovora o izzivih, s katerimi se družina sooča. Dialog, ki poteka ob igranju družabne igre, lahko družini omogoči varen prostor, v katerem ima možnost na bolj igriv način raziskovati in preizkušati nove, še nepoznane načine komuniciranja, povezovanja in odzivanja na stresne situacije. Obstajajo raznovrstne možnosti, kako pravila družabnih iger prilagoditi posamezni družini. Sogovorniki lahko na primer oblikujejo vprašanja ali dejavnosti in jih določijo barvam na igralni podlagi. Ko oseba pristane na določeni barvi, opravi nalogo, pripisano tej barvi. Že skupna priprava pravil lahko pozitivno prispeva k aktivnemu sodelovanju tako v konkretnem delovnem odnosu kot tudi kasneje v zasebnem življenju družine. Na podlagi predhodnih izkušenj avtorice so nekatera možna vprašanja oz. naloge, ki spodbudijo dialog in jih lahko sogovorniki vključijo v igro, npr.: »Kateri je tvoj najljubši družinski spomin?«, »Opisi enega izmed načinov, s katerimi sočloveku pokažeš, da ga imaš rad.«, »Kaj je tvoja največja želja glede ...?«, »Kaj glede naše družine te trenutno najbolj skrbi?«, »Kaj se je po tvojem mnenju spremenilo na boljše, odkar obiskujemo socialno delavko?«, »Razmisli in poimenuj eno dejanje, ki si ga ti pripravljen narediti, da bi prispeval k ustrežnejšim razmeram doma.«, »Kaj je po tvojem mnenju prispevalo, da se je to spremenilo na bolje?«, »Kaj misliš, da najbolj pozitivno oz. negativno vpliva na ...?« (Gehart, 2007).

V kolikor imajo odrasli v družini težavo poslušati in slišati otrokovo zgodbo ali od njega pričakujejo, da bo pripovedoval na določen način, lahko otroka spodbudimo in ga povabimo, da svoje misli izrazi skozi *gledališko ali lutkovno uprizoritev*. Učinkovito je, da se v igro vključijo tudi ostali člani družine in socialna delavka ter izmenično vstopajo v različne vloge. Vsak izmed sodelujočih ima tako priložnost doživeti določeno situacijo v vseh vlogah in nanjo pogledati z različnih perspektiv. Otroku lahko večkratna uprizoritev zgodbe omogoči, da situacijo razišče z različnih zornih kotov, odraslim pa pomaga, da se na kreativen način vživijo v vlogo, ki jo ima v situaciji otrok. Slednje lahko sčasoma omogoči, da družina razvije nov odnos s problemom, se nauči novih načinov, kako vzajemno pristopiti k reševanju izzivov, ter načinov, kako ustvariti prostor, v katerem bo otroku udobno govoriti in ga bodo odrasli lahko slišali (Gehart, 2007).

Nadalje, *reflektirajoči tim* (Andersen, 1987) (v nadaljevanju RT) sodi med dialoško-narativne pristope pri delu z ljudmi in predstavlja eno izmed možnih oblik podpore dialogu v socialnem delu. Običajno poteka tako, da člani RT, ki so lahko tako strokovni delavci kot tudi ljudje iz socialne mreže sogovornika, v istem ali drugem prostoru spremljajo vsebino in proces pogovora med socialno delavko (oz. pomagajočim iz druge stroke) in sogovornikom. Po določenem času se v proces vključijo člani RT, in sicer tako, da si med seboj izmenjajo svoja opažanja in razumevanja sogovornikove situacije. Ne govorijo neposredno sogovorniku, vendar jih ta, skupaj s socialno delavko, opazuje in posluša. Člani RT v procesu reflektiranja postavijo in prispevajo lastne hipoteze, npr. glede opaženih virov moči, izjem, možnih prispevkov k rešitvi, lahko podelijo tudi svoje izkušnje, ki se smiselno prilegajo vsebini pogovora in bi lahko uporabniku v procesu grajenja rešitev predstavljale konstruktiven navdih. Socialna delavka zatem povabi uporabnika, da razmisli, kaj od tega, kar so povedali člani RT, bi mu bilo lahko v pomoč, kaj ga je morda presenetilo, kaj je na novo uvidel itd. Takšno zaporedje izmenjave med RT in pogovorom socialne delavke in uporabnika se večkrat ponovi. Pomembno je, da člani RT delujejo s perspektive moči in uporabniku ne vsiljujejo svojih stališč. Člani RT imajo vlogo nekakšnih »zunanjih prič«, ki v proces podpore in pomoči prispevajo nove, raznolike perspektive in na ta način spodbujajo uporabnika in pomembno soustvarjajo rešitve. Vključitev RT lahko uporabniku pomaga, da razvije razumevanje svoje situacije z drugega zornega kota in o njej razmišlja bolj celovito. Ko v socialnodelovnem pogovoru sodeluje otrok, je priporočljivo, da člani RT pri reflektiranju uporabljajo npr. ustvarjalni material, lutke oz. druge vrste igrač. Otrokom je namreč pogosto velik izziv slediti običajni obliki pogovora. Uporaba lutk v RT spodbudi otrokovo koncentracijo za spremljanje pogovora med člani RT – po izkušnjah Gehart (2007) se otroci pogosto želijo vključiti v igro in komunicirajo z lutkami. Možnosti, kako v procesu refleksije uporabiti različne pripomočke, je veliko. Člani RT lahko npr. naredijo intervju z lutko, ki predstavlja otroka ali eno izmed oseb, ki je del otrokovega življenja, ali s prijateljem, sorodnikom te lutke. Za predstavitev alternativnih razmišljanj o situaciji lahko člani RT podobno uporabijo tudi plastelin in z njegovim preoblikovanjem ponazarjajo proces spreminjanja (vsi oblikujejo isti kos plastelina in si ga med seboj izmenjujejo) ali poudarjajo pomembnost razlik (vsak član RT oblikuje svoj kos plastelina) (Gehart, 2007).

Nadalje, z *umetnostnim izražanjem*, kot je slikanje, kiparjenje in uporaba piši-briši table, lahko otroci v veliko primerih povedo več, kot bi to storili z besedami. Umetnost lahko otroka podpre pri izražanju njegovih misli, prav tako spodbuja razvoj različnih uvidov določene situacije. Kljub temu, da nekateri otroci o družinskih ali drugih izzivih ne govorijo na verbalen način, še ne pomeni, da o tem ne razmišljajo. Morda potrebujejo le drugačen, zanje bolj praktičen, lažje uporaben medij za izražanje. Socialna delavka lahko umetniško ustvarjanje vpelje v pogovor na način, da tako otroka kot tudi odrasle povabi k risanju trenutne (problemske) in želene situacije. Slednja (dobra, zelena različica) lahko pri osebi razvije občutek upanja in poudari njene vire moči. Sogovorniki lahko ustvarjajo tudi s plastelinom in iz njega oblikujejo različne elemente, ki predstavljajo obstoječe in želeno stanje ter možne poti med njima; z uporabo akvarelnih barv lahko otrok ponazori različne razsežnosti stiske, ki jo doživlja, ali različne aspekte problema članov svoje družine. Socialna delavka lahko pri umetniškem ustvarjanju neposredno sodeluje, npr. tako, da na podlagi otrokovega pripovedovanja ilustrira njegovo zgodbo, pri čemer se ji pridružijo tudi ostali člani otrokove družine oz. druge otroku pomembne osebe, ki sodelujejo v pogovoru (Gehart, 2007).

Eden izmed možnih načinov za izražanje lastnih izkušenj in občutkov glede določene situacije je lahko v pogovoru z otrokom tudi narativni pristop *eksternalizacija* (White, 2007), ki omogoči izkušnjo razmišljanja o problemu na drugačen način, in sicer tako, da problem ni del otrokove identitete. Proces eksternalizacije lahko prispeva k spoznanju osebe, da je dejansko odnos med problemom in osebo tisto, kar je problem. Eksternalizacija se lahko v pogovoru vključi, kadar je v središču delovnega odnosa problem, s katerih se oseba identificira, ga doživlja kot škodljiv del sebe (npr. anksioznost, tesnoba, depresija, strah, prekomerna zaskrbljenost ...). Kot navaja White (2007), proces eksternalizacije zajema štiri kategorije oz. fokuse poizvedovanja (zemljevid izraženih stališč glede problemske zgodbe). Socialna delavka najprej sogovornika povabi k *pogajanju o konkretni, z izkustvom povezani opredelitvi problema*, v sklopu katere se problemi poimenujejo (za lažje razumevanje v nadaljevanju problem

poimenujem »Črna luknja«) in karakterizirajo. Pri tem se lahko uporabi VAKOG tehniko (zaznavanje problema skozi čutila), pri čemer si sogovornik skuša predstavljati, kako problem izgleda, kakšen je njegov vonj, ali in kako se trenutno giblje, kakšnega okusa je ter kaj in kako, če sploh, mu problem govori. Pri tem je koristno postavljanje čim bolj podrobnih dodatnih vprašanj, ki sogovorniku pomagajo pri raziskovanju podobe in značilnosti problema. Priporočljivo se je usmeriti tudi na raziskovanje zgodovine odnosa med sogovornikom in problemom, kar lahko socialna delavka stori s postavitvijo vprašanj, kot so npr.: »Kako dolgo že poznaš Črno luknjo?«, »Kako je Črna luknja vstopila v tvoje življenje?«, »Kako je Črna luknja pridobila na moči in vse bolj vplivala na tvoje življenje?« itd. Zanimiva in koristna so vprašanja o razmerju moči med sogovornikom in problemom, ki omogočijo razmišljanje o tem, kdaj ima sogovornik več ali manj vpliva oz. moči nad problemom (Šugman Bohinc, 2021). Naslednji fokus poizvedovanja se nanaša na *vrisovanje učinkov oz. vplivov problema*, pri čemer se raziskuje, na katera področja človekovega življenja vpliva oz. je vplival problem. Zatem sledi *ovrednotenje oz. ocenjevanje učinkov dejavnosti problema*, torej raziskovanje vprašanja, kako se oseba počuti glede določenega delovanja problema (White, 2007). Pomembno je zavedanje, da je v vsakem problemu morda tudi nekaj koristi, določeni vidiki problema lahko na človeka vplivajo pozitivno, zato se je v pogovoru smiselno usmeriti na raziskovanje njegovih pozitivnih lastnosti, ki bi jih bilo dobro ohraniti tudi v prihodnje (Roth in Epston, 1996). Zadnjo fazo poizvedovanja, *obrazložitev oz. zagovor ocene učinkov dejavnosti problema* (White, 2007), lahko socialna delavka raziskuje s pomočjo vprašanj, kot je na primer: »Kako to, da tako čutiš glede tega početja Črne luknje?«, ali pa sogovornika povabi, da ji pove zgodbo oz. izkušnjo, ki bi njej pomagala razumeti, zakaj tako čuti (alternativa vprašalnici »zakaj«). Ob koncu eksternalizirajočega pogovora se je zanimivo usmeriti na razmišljanje osebe glede določenega problema v prihodnosti, npr. z vprašanjem: »Kakšno prihodnost ima Črna luknja zate v načrtu?« (Šugman Bohinc, 2021).

Proces eksternalizacije se lahko udejanji na različne načine. Kadar v delovnem odnosu sodeluje otrok, ga lahko socialna delavka povabi, da problem in želene izide raziskuje in se o njih izraža na način, da podobo, dejavnosti, morebitne dialoge s problemom ter želene spremembe npr. nariše ali oblikuje s plastelinom (White, 2007). V delu *Creating Space for Children's Voices: A Collaborative and Playful Approach to Working with Children and Families* (2007) avtorica deli lastno izkušnjo eksternalizirajočega pogovora z deklico, katere učiteljica je bila mnjenja, da ima motnjo pozornosti. Avtorica je deklici omogočila prostor, v katerem je lahko na svoj način povedala pravi vzrok svoje »nepozornosti«, in sicer da ponoči ni mogla spati, saj je verjela, da bi jo v sanjah preganjal duh. Posledično je bila v šoli utrujena in med poukom imela težave s koncentracijo. Avtorica jo je povabila, da nariše duha in tako podrobneje predstavi svoj izziv, s katerim se spoprijema. Med pogovorom je deklica povedala, da želi duh z njo vzpostaviti dialog, vendar njej to predstavlja nevarnost. Z namenom raziskovanja omenjenih strahov je avtorica deklici predlagala, da nariše tudi te grozljive dialoge z duhom. Skozi njuno srečanje je deklica sprejela odločitev, da duhu pove, naj odide. V naslednjih dneh je bila ob večerih bolj sproščena, je bolje spala in lahko je bila osredotočena na pouk (Gehart, 2007).

Predstavljanje problema zunaj sebe lahko ljudem pomaga pri osvobajanju škodljivih vzorcev, ki problem ohranjajo, pri prevzemanju večje odgovornosti za uspešno spoprijemanje s problemom in razvijanju načinov za njegovo obvladovanje. Eksternalizirajoči pogovori prispevajo k zmanjševanju samoobtoževanja, osvetljevanju redkih dogodkov oz. izidov ter h krepitvi upanja, da se bo želena sprememba udejanjila (White, 2007). Oporo v procesu eksternalizirajočega raziskovanja lahko sogovorniku predstavljajo različne vaje, kot je npr. vaja »življenjski viharji« (Denborough, 2014), ki se osredotoča na raziskovanje spretnosti človeka za spoprijemanje s problemom. Narativni pristop, ki se ga lahko vključi v proces soustvarjanja rešitve in se ga izvede na eksternalizirajoč način, je tudi *dvojna pokrajina naracije* (Bruner, 1986, kot navedeno v White, 2007). V okviru slednje se raziskovanje najprej usmeri na pokrajino akcije oz. dejanja, in sicer tako, da socialna delavka sogovornika povabi, naj se spomni kakšnega izjemnega dogodka oz. situacije, v kateri je zmozel ravnati drugače. Zatem sledi raziskovanje pokrajine identitete oz. zavesti, kar pomeni, da se pogovor osredotoči na refleksijo dogodkov iz pokrajine akcije. Ta pristop v pogovoru omogoči odkrivanje izjemnih dogodkov, ki jih je oseba že zmoгла udejanjiti v preteklosti, ter raziskovanje osebnih

spretnosti in zunanjih dejavnikov, ki so pripomogli, da se je izjema lahko zgodila. Z vidika krepitve moči se je skozi celoten pogovor smiselno vračati na pretekli izjemen dogodek ter tukaj in zdaj, v sedanjosti, raziskovati možnosti za njegovo ponovitev v prihodnosti. Raziskovanje virov moči v okolici in socialni mreži sogovornika je pomemben del raziskovanja možnih, uresničljivih majhnih korakov v smeri zelenega izida. Pri tem ne gre zgolj za razmišljanje o možnih osebah (»kdo«), ki bi lahko bile sogovorniku v podporo, ampak tudi o stvareh oz. pojmi (»kaj«), ki imajo pozitiven vpliv in osebo opogumljajo (Šugman Bohinc, 2021).

Neverbalne oblike komunikacije so lahko pomembno »orodje« za izražanje misli in konstruiranje pomenov, še posebej pri otrocih. Na ta način lahko otroci izrazijo svoje stiske, potrebe, želje in čustva, ki se jih morda ne da ubesediti (Gehart, 2007). Med igro ali ustvarjanjem lahko otroci vstopijo v nekakšno meditativno stanje, v katerem na edinstven način obdelajo svoj notranji dialog (Andersen, 1991; Gehart, 2007). Gehart (2007) je pri svojem delu velikokrat opazila, kako otroci z izkušnjo zlorabe skozi igro preoblikujejo in interpretirajo svoje pretekle izkušnje, pri čemer se zdi, da podoživljajo svojo stisko, a hkrati izražajo želene spremembe ter upanje in možnosti za njihovo uresničitev. Socialna delavka mora med pogovorom vseskozi preverjati, ali prav razume otrokove besede oz. si ustrezno interpretira njegova dejanja, pa tudi, ali otrok razume njene besede in besede ostalih odraslih. V delovnem odnosu je pogosto v vlogi »prevajalke« med jezikom otrok in jezikom odraslih, kar lahko pripomore k razvoju novih možnosti za družinske interakcije. Včasih lahko namreč razjasnitev razlik v razumevanju istega izraza prispeva k hitrejšemu razreševanju družinskih izzivov.

Predstavljene možnosti za socialno delo z otrokom, ki temeljijo na alternativah verbalnemu izražanju, lahko prispevajo k močnejšemu občutku povezanosti socialne delavke z otroki in njihovimi družinami, kot tudi med samimi sogovorniki. Dialogi, ki temeljijo na tovrstnem načinu dela, lahko spodbudijo odrasle, da vstopijo v svojo igrivo, otroško plat, kar pozitivno vpliva na večjo sproščenost otrok v stresnih situacijah. Pomembno je, da socialna delavka ohranja svojo radovednost in vztrajnost, da otroku omogoči najti in udejanjiti njegov edinstven način konstruiranja in izražanja pomenov. Zavedanje, da ima tišina neskončno možnosti, ji lahko pomaga, da se v trenutkih, v katerih se zdi, da je zmanjkalo besed, počuti udobno in ne izgubi upanja (Gehart, 2007).

9.1.2. Zgodovinski razvoj organiziranega prostovoljstva

Prostovoljstvo je koncept, ki se je vseskozi razvijal v okviru miselnosti določene družbe (Liu, Ching in Wu, 2017) kot vsakokratna prilagoditev človeške solidarnosti na družbene, ekonomske in okoljske razmere, ki so zaznamovale posamezno zgodovinsko obdobje (Milovič, Zakešek in Gale, 2021). Začetki razvojne poti prostovoljstva segajo v čas starodavnih agrarnih skupnosti, v obdobje zasnove prvih organizacij, znotraj katerih je bila značilna medsebojna pomoč. Te organizacije se močno razlikujejo od prostovoljskih organizacij, ki jih poznamo danes, vendar so pomembno prispevale k njihovem razvoju. Npr. v antični Kitajski so obstajale različne vrste organizacij, v okviru katerih so člani izvajali dejavnosti medsebojne pomoči – v obliki izobraževanj, kolektivnih častitev, čaščenja prednikov, oskrbe starih ljudi, pomoči pri kmetovanju in gospodinjstvih opravilih, socialne podpore in izvedbe pokopa. Delovale so tudi tajne službe in ekonomska združenja. Nadalje, v starodavni Indiji in Palestini so se oblikovala združenja, ki so predstavljala priložnost sodelovanja obrtnikov in trgovcev. Na področju obrti so se ljudje združevali tudi v Mezopotamiji, in sicer posamezniki iz širšega družinskega kroga, ki so se ukvarjali s trgovanjem. Prav tako so se oblikovala različna združenja med sužnji, zlasti na področju verskega delovanja in zagotavljanja socialne podpore (Harris idr., 2016).

Prostovoljstvo se je intenzivneje oblikovalo in razširilo v antični Grčiji in Rimu, kjer se je udeleževalo predvsem v obliki filantropije. Ključna dobrodela dejavnost je obsegala darovanje donacij, finančnih sredstev in drugih dobrin (Vallely, 2020), kar je filantropom – to so bili zlasti politično motivirani pripadniki višjega družbenega sloja –

omogočilo visoko socialno blaginjo in možnost delovanja na političnem področju. Tovrstno človekoljubno udejstvovanje je tako predstavljalo način za krepitev družbenega ugleda in politične moči posameznika (Robbins, 2004). V antični Grčiji so filantropske dejavnosti vključevale tudi izobraževanje – filozofi so širili svoje znanje med manj izobražene skupine prebivalstva (Vallely, 2020) z namenom izboljševanja stopnje življenjske ravni v družbi (Aftyka, 2019). Ta oblika družbeno koristne dejavnosti filantropskega delovanja je, v primerjavi z dejavnostjo darovanja donacij, v večji meri povezana z altruizmom (Robbins, 2004, kot navedeno v Perić, Hostnik, Marinšek, Fijavž, Vidmajer in Križman, 2021) – pojmom, ki danes predstavlja osrednji motiv za opravljanje prostovoljskega dela (Mesec, 2000).

V obdobju srednjega veka je bila prostovoljska dejavnost prisotna predvsem v okviru cerkve (Robbins, 2004, kot navedeno v Perić idr., 2021), ki je bolnim in družbeno manj privilegiranim posameznikom omogočala oskrbo, nastanitev in prehrano. S svojo dobrodelnostjo je cerkev pridobivala podporo skupnosti in krepila moč svojega vpliva (Brodman, 2009). Razširjena oblika prostovoljskih organizacij tistega časa so bili cehi oz. bratovščine – obrtna in socialna združenja, znotraj katerih so se povezovali in med seboj sodelovali posamezniki, večinoma moškega spola, tudi zunaj sorodstvenega okvirja, ki so se ukvarjali z določeno obrtjo. Poleg tega so imeli socialno in versko funkcijo, zbirali so sredstva za someščane, ki so potrebovali pomoč, za cerkev in prenovo javnih objektov. Njihova družbeno koristna naravnost je omogočala višjo kakovost življenja in stopnjo družbene integracije skupnosti, v kateri je posamezno združenje delovalo. V tem obdobju so se prostovoljsko udejstvovali tudi ženske. Na območju zahodne Nemčije in severne Francije so na primer delovale beginke, verska združenja žensk, ki so zagotavljale oskrbo bolnih, manj premožnih ljudi, potisnjenih na družbeni rob, prispevale pa so tudi k razvoju področja tekstilne obrti (Harris idr., 2016). Tudi na območju današnje Slovenije so ljudje v tem času že opravljali prostovoljsko delo – pomagali so predvsem v bolnišnicah in samostanih (Mikuš Kos, b. d.).

Razvoj prostovoljstva so bistveno zaznamovale družbene spremembe od 18. do 20. stoletja. Kot posledica revolucij, vojn, kolonizacije in urbanizacije je prostovoljstvo postajalo vse bolj potrebno, mednarodno in organizirano, vključevalo je vse več pojavnih oblik, področij delovanja ter ljudi, ki so tovrstno delo opravljali (Cunningham, 1998). Takratne razmere so v družbi zahtevale in obenem omogočale vedno večjo prisotnost prostovoljske dejavnosti. Industrializacija je prispevala k izboljšanju življenjskih razmer številnih ljudi, posledično pa doprinesla k porastu dejavnikov osebnega in socialnega kapitala (Shandra, 2017). Krepitev slednjega je pripomogla k večji družbeni koheziji in stabilnejšemu sistemu deljenih vrednot v določeni skupnosti, kar je pozitivno vplivalo na porast prostovoljcev – bolj kot je družba usmerjena k delovanju za javno dobro, večja je namreč verjetnost za udeleževanje v prostovoljski dejavnosti (Lee in Brudney, 2012). Ključna elementa za razvoj organiziranega prostovoljstva sta bila tudi seznanjenost z družbenimi izzivi in zadostna finančna zanesljivost, ki je pomemben dejavnik pripravljenosti ljudi za opravljanje dela, ki jim ne prinaša ekonomskega dohodka (Damian, 2019). V to obdobje se sežejo korenine organiziranega prostovoljstva na območju današnje Slovenije – ustanovljene so bile prve prostovoljske organizacije, ki so delovale na področju kulture in izobraževanja, pri čemer je imela temeljni vpliv cerkev (Mikuš Kos, b. d.).

V obdobju po 1. svetovni vojni, v času socialistične ureditve, je formalno prostovoljstvo nadzorovala država – prostovoljske aktivnosti, ki niso izhajale iz državne pobude, so bile nezaželeni, kar se je leta 1946 izrazilo z uveljavitvijo Zakona o verskih društvih, ki je omejil dejavnost Karitasa (Jamšek, 2012). Velik vpliv na tovrstno stanje prostovoljstva je imela doktrina Karla Marxa, ki je državo smatrala kot odgovorno za vse potrebe svojih prebivalcev, za opravljanje dela pa naj bi moralo biti ljudem vedno zagotovljeno plačilo (Findeisen, 2013). V drugem povojnem obdobju so imele pomembno vlogo mladinske delovne brigade, katerih delovanje je spodbudila takratna Socialistična federativna republika Jugoslavija (Jamšek, 2012; Mikuš Kos, b. d.). Na prostovoljskem delu so temeljile številne tradicionalne in družbenopolitične organizacije, kot so gasilska društva, športne in taborniške organizacije,

Rdeči križ, Zveza prijateljev mladine, Pionirska organizacija in Antifašistična fronta žena, prav tako pa so pomoč ljudem prostovoljno zagotavljale tudi verske organizacije (Mikuš Kos, b. d.).

V 80. letih prejšnjega stoletja (Mikuš Kos, b. d.) je bila kot posledica družbenih gibanj, ki so se v tistem obdobju razširila npr. na področju zaščite okolja, ozaveščanja o miru in spoštovanja človekovih pravic (MOVIT – Zavod za razvoj mobilnosti mladih, b. d. a), značilna rast števila organizacij v okviru nevladnega sektorja, ki so bile osnovane na prostovoljskem delu (Mikuš Kos, b. d.).

Za razvoj organiziranega prostovoljstva v Sloveniji je bilo ključno obdobje po osamosvojitvi, ko se je prostovoljsko delo izvajalo znotraj številnih nevladnih organizacij, npr. Karitasa, in institucij, kot so šole in CSD. V obdobju vojn na ozemlju nekdanje Jugoslavije (1991–1995) je začelo v Sloveniji delovati vse več mednarodnih prostovoljskih organizacij, kot so UNHCR, UNICEF in Amnesty International (Jamšek, 2012). V tem času je bilo ustanovljeno Društvo za razvijanje prostovoljnega dela Novo mesto (1994), ki deluje na področju razvoja, spodbujanja in promocije prostovoljstva na regionalni ravni (Društvo za razvijanje prostovoljnega dela Novo mesto, b. d.), ter Društvo za razvijanje preventivnega in prostovoljnega dela v Ljubljani (1991) (Jamšek, 2012) in društvo Slovenska filantropija (1992) (Slovenska filantropija, b. d. b) – prvi organizaciji v Sloveniji, ki tovrstno poslanstvo opravljata oz. sta opravljali na državni ravni. Slednji sta leta 2003 soustvarili program Aktivnosti za širjenje prostovoljstva v Sloveniji, na podlagi katerega sta bili razviti prva posredovalnica prostovoljskih del in spletna platforma o prostovoljstvu v Sloveniji (www.prostovoljstvo.org). V okviru programa se je vzpostavila tudi Slovenska mreža prostovoljskih organizacij (Jamšek, 2012), ki je dne 12. 2. 2024 vključevala že 1.957 organizacij (N. L., Slovenska filantropija, elektronsko sporočilo, 12. 2. 2024).

Prostovoljstvo se je oblikovalo skozi stoletja, vseskozi je pridobivalo nove značilnosti in se udeleževalo skozi različne pojavnosti, ki so bile vsakokratno odziv na aktualne razmere posameznega zgodovinskega obdobja. Struktura prostovoljskega dela, uveljavljena danes, je svojo obliko dokončno razvila v sedanjem – 21. stoletju (Perić, Hostnik, Marinšek, Fijavž, Vidmajer in Križman, 2021). Vloga sodobnega prostovoljstva je opravljanje tudi nekaterih nalog, ki sta jih z namenom razvoja posameznika in skupnosti v zgodovini človeštva izvajali družina in sosedstvo (Ramovš, 2004; 2013). Ključne novosti prostovoljstva današnjega časa so pojav korporativnega in virtualnega oz. spletnega prostovoljstva, vedno večji porast epizodičnega oz. kratkotrajnega prostovoljstva ter vse bolj razširjeno mednarodno prostovoljsko delo (Perić idr., 2021).

Prostovoljstvo ima danes vse več značilnosti plačanega dela (Findeisen, 2013), zajema vse več različnih področij delovanja in omogoča vključevanje vedno več ljudem, tudi posameznikom, ki živijo v bolj oddaljenih, manjših krajih ali imajo zaradi ostalih življenjskih obveznosti na razpolago manj prostega časa (The Commission on the Future of Volunteering, 2008; Mednarodna zveza društev Rdečega križa in Rdečega polmeseca, 2017). Prav tako se od prostovoljcev pričakuje vedno več različnih kompetenc in dodatnih strokovnih izobraževanj (Findeisen, 2013). Mednarodna zveza društev Rdečega križa in Rdečega polmeseca (2017) ter Komisija za prihodnost prostovoljstva (The Commission on the Future of Volunteering, 2008) poudarjata, da je v prihodnje pozornost pomembno nameniti zagotavljanju pogojev za prostovoljsko udejstvovanje marginalnih družbenih skupin, kot so osebe z ovirami, imigranti in osebe, ki so prestajale kazen zapora.

9.1.3. Socialno-demografske značilnosti prostovoljcev

Lesjak in Šömen (2021) sta v okviru raziskave o stanju prostovoljstva v Sloveniji preučevali področje socialno-demografskih dejavnikov, ki so povezani z odločitvijo za opravljanje prostovoljskega dela v Sloveniji. Avtorici sta se osredotočili na dejavnike spola, starosti, zakonskega stana ter socialno-ekonomskega statusa. Ugotovljeno je bilo, da so v Sloveniji pogostejše prostovoljno aktivne osebe ženskega spola. Slednje je v skladu z navedbami avtorjev Musick in Wilson (2008), ki sta ob pregledu večjega števila predhodno opravljenih raziskav s področja prostovoljstva na območju Amerike ugotovila, da se s prostovoljskim delom ukvarja več žensk kakor moških. Kot je razvidno iz rezultatov slovenske raziskave (Lesjak in Šömen, 2021), med spoloma ne prihaja do statistično značilnih razlik v številu let prostovoljskega udejstvovanja.

V letu 2020 so bili v Sloveniji najpogostejše prostovoljno aktivni študentje in upokojenci, v manjši meri pa dijaki, zaposleni ter brezposelne osebe (Lesjak in Šömen, 2021). Prostovoljsko udejstvovanje lahko upokojencem predstavlja osrednji način širjenja socialne mreže, obenem pa krepi njihov občutek lastne koristnosti (Komp, Tillburg in Groenou, 2012), medtem ko študente vodi do novih poznanstev in medosebnih odnosov, ki pogosto pomembno prispevajo k njihovi nadaljnji poklicni poti (Omoto, Snyder in Martino, 2000). Ti starostni skupini imata običajno na voljo tudi več prostega časa, ki ga lahko namenita prostovoljski dejavnosti, prav tako pa zanj v povprečju velja manjša nujnost za opravljanje plačanega dela, npr. zaradi prihodkov v obliki štipendije, pokojnine in finančne podpore družine, v nekaterih primerih morda tudi zaradi nižjih stroškov, ki so lahko posledica subvencij in drugačnega načina življenja. Poleg tega imajo posamezniki teh starostnih skupin po navadi manj priložnosti za vključitev na trg plačanega dela (Lesjak in Šömen, 2021).

Nasprotno kot pri dejavniku spola in starosti sta Lesjak in Šömen (2021) nadalje ugotovili, da zakonski stan naj ne bi bistveno vplival na posameznikovo odločitev za opravljanje prostovoljskega dela. Slednje ni konsistentno z nekaterimi tujimi raziskavami (glej npr. Kim in Jang, 2019; Mesch, Rooney, Steinberg in Denton, 2006), ki zakonski stan opredeljujejo kot pomemben dejavnik vpliva na prostovoljsko udejstvovanje (Mesch idr., 2006; Kim in Jang, 2019). Kakršnakoli oblika osebnega partnerskega odnosa naj bi pri človeku namreč povečala verjetnost vključitve v prostovoljske aktivnosti. Z vstopom v partnerski odnos se ljudem navadno okrepi socialna mreža, posledično se poveča njihov socialni kapital, kar vodi k višji socialni participaciji – k pogostejšemu vključevanju posameznika v različne vidike družbenega življenja (Mesch idr., 2006). Podobno kot pri dejavniku zakonskega stana sta Lesjak in Šömen (2021) ugotovili za socialno-ekonomski status. Na podlagi opravljene statistične analize ni bilo identificiranih pomembnih razlik v pogostosti prostovoljnega delovanja med prostovoljci z različnimi stopnjami izobrazbe in tudi ne med tistimi z različnimi gospodinjскими prihodki.

V okviru slovenske raziskave so se Lazar, Legat, Mavrič in Sečki (2021) posvetili proučevanju osebnostne strukture slovenskih prostovoljcev ter jo primerjali z osebnostno strukturo splošnega prebivalstva. Na podlagi rezultatov prostovoljci izražajo višjo mero sočutnosti, sprejemljivosti, vestnosti, radovednosti, redoljubnosti (Lazar, Legat, Mavrič in Sečki, 2021) in odprtosti za nove izkušnje (Dorner in Rózsa, 2018; Lazar, Legat, Mavrič in Sečki, 2021). V primerjavi z vzorcem splošne populacije naj bi se lažje spoprijemali s stresom, bili bolj sproščeni, imeli večjo sposobnost čustvenega nadzora (McCrae in Costa, 2008; Mondak, 2010) ter nižje izraženo lastnost nevroticizma (Lazar, Legat, Mavrič in Sečki, 2021). Osebnostna lastnost, ki je glede na ugotovitve več tujih raziskovalcev (npr. Smith in Nelson, 1975; Spitz in MacKinnon, 1993; Dorner in Rózsa, 2018) eden od pomembnih dejavnikov predvidevanja prostovoljskega delovanja, je tudi višja ekstravertiranost, vendar avtorji slovenske raziskave (Lazar, Legat, Mavrič in Sečki, 2021) v stopnji izražene ekstravertiranosti med proučevanima vzorčnima skupinama niso zaznali bistvenih razlik.

9.1.4. Statistični podatki o prostovoljstvu

Prostovoljsko delo predstavlja pomemben doprinos k splošnemu blagostanju družbe (Ministrstvo za javno upravo, b. d.). »Poleg vključenosti v zaposlitev in izobraževanje predstavljajo prostovoljne dejavnosti osrednji mehanizem socialne vključenosti v Sloveniji.« (Lavrič idr., 2010, str. 181). V nadaljevanju so predstavljeni podatki iz Skupnega poročila o prostovoljstvu v Republiki Sloveniji za leto 2023 (Ministrstvo za javno upravo, b. d.). Ker gre za podatke, pridobljene na podlagi oddanih poročil s strani le tistih prostovoljskih organizacij, ki so vpisane v vpisnik prostovoljskih organizacij in organizacij s prostovoljskim programom³⁸, se lahko predstavljeno stanje organiziranega prostovoljstva v Sloveniji nekoliko razlikuje od dejanskega.

V sistem organiziranega prostovoljstva v Sloveniji je bilo v letu 2023 vključenih 206.845 prostovoljcev, opravili pa so skupno 8.072.127 ur prostovoljskega dela v vrednosti 79.531.540 evrov. V primerjavi z letom 2022 je upadlo tako število vseh opravljenih prostovoljskih ur kot tudi povprečno število opravljenih ur posameznega prostovoljca. Prostovoljsko delo je opravljalo več oseb ženskega spola, in sicer 57,8 %, medtem ko je bilo prostovoljcev 42,2 %. Razmerje med ženskami in moškimi, vključenimi v prostovoljsko dejavnost, se od leta 2011 ni bistveno spreminjalo. Nadalje, starostna struktura je pokazala, da je največje število prostovoljk in prostovoljcev sodilo v dve starostni skupini, in sicer od 30 do 60 let ter nad 60 let, najmanj pa jih je bilo starih pod 18 let (Ministrstvo za javno upravo, b. d.).

Podobno kot pretekla leta je bilo tudi v letu 2023 največ prostovoljskega dela opravljenega na področju socialne dejavnosti (47,4 %). Naslednje po količini opravljenih ur je področje vzgoje in izobraževanja, sledijo področja kulture in umetnosti, rekreacije ter civilne zaščite in reševanja. Največji delež prostovoljskega dela je bil namenjen vsebinskemu delu (58,2 % vseh opravljenih prostovoljskih ur), sledi organizacijsko (21,8 %) ter drugo prostovoljsko delo (20 %) (prav tam).

Prostovoljci so večino prostovoljskih ur – 96,5 % celote opravljenega prostovoljskega dela – opravili na območju Slovenije, medtem ko je bilo v drugih državah, članicah Evropske unije, opravljenega 2,7 % ter v tretjih državah 0,8 % prostovoljskega dela. Iz analize oddanih poročil o prostovoljskem delu je razvidno, da je bilo 52,4 % prostovoljskega dela v Sloveniji opravljenega v osrednjeslovenski regiji – kjer je tudi največji delež aktivnih prostovoljcev pri nas –, sledita ji podravska ter savinjska regija. Največ prostovoljskih ur na posameznega prostovoljca je bilo opravljenih v koroški regiji, zatem v obalno-kraški in zasavski regiji, najnižje število tovrstnih ur pa je bilo zabeleženih v goriški ter primorsko-notranjski regiji. V koroški regiji je bil prav tako zaznan največji porast števila prostovoljskih ur na posameznega prostovoljca, kar je posledica poplav, ki so avgusta leta 2023 ravno na območju te regije povzročile škodo velikih razsežnosti (Ministrstvo za javno upravo, 2024). Za prostovoljsko dejavnost je značilno, da doživi porast ob pojavu kriznih situacij, kot so poleg naravnih katastrof tudi vojne in epidemije. Veliko posameznikov je bilo tako prostovoljsko dejavnih npr. ob razsajanju kuge in ebole (National Philanthropic Trust, b. d., kot navedeno v Perić idr., 2021), v Sloveniji pa se je v zadnjih letih večje število prostovoljcev aktiviralo v obdobju imigrantske krize (Mikuš Kos, b. d., kot navedeno v Perić idr., 2021), covida-19 (National Philanthropic Trust, b. d., kot navedeno v Perić idr., 2021), požarov na Krasu (GOV.SI, 2022) in že omenjenih poplav leta 2023 (Ministrstvo za javno upravo, b. d.). Ravno v tovrstnih situacijah se je izkazala pomembnost kakovostno organizirane prostovoljske dejavnosti, ki je ob takšnih dogodkih zmožna hitrega ukrepanja (GOV.SI., 2021). Prostovoljstvo je tudi pogost odziv ljudi na kršenje pravic posameznikov in družbenih skupin, kar se je v 19. stoletju udejanjilo v obliki gibanj proti suženjstvu, v obdobju industrijske revolucije skozi boj za delavske pravice in v drugi svetovni vojni v obliki gibanja za človekove pravice, pri čemer niso bili aktivni zgolj

³⁸ V nadaljevanju vpisnik.

posamezniki, katerih pravice so bile kršene, temveč tudi posamezniki in organizacije, ki so se strinjale glede neprimernosti tovrstnega ravnanja (National Philanthropic Trust, b. d., kot navedeno v Perić idr., 2021).

9.1.5. Pravice in obveznosti prostovoljcev

Prostovoljske organizacije in organizacije s prostovoljskim programom imajo odgovornost, da prostovoljcem, s katerimi sodelujejo, zagotovijo uveljavljanje določenih pravic. Poleg pravice do ustreznega usposabljanja za delo in pravice do strokovne pomoči in podpore s strani mentorja, ki sta že bili omenjeni v predhodnem besedilu magistrskega dela, imajo prostovoljci v skladu s 25. členom *ZProst* (2011) pravico tudi do:

- predhodne informiranosti o vsebini, organizaciji in pogojih prostovoljskega dela ter o pravicah in obveznostih, ki jim pripadajo po zakonu in na podlagi splošnih aktov organizacije, v okviru katere delujejo;
- informiranosti o etičnih pravilih, ki so ključna za delo, ki ga opravljajo;
- zagotavljanja varnosti med izvajanjem prostovoljskega dela in v času usposabljanja, v kolikor se delo in usposabljanje izvajata v razmerah, ki bi lahko predstavljale resno grožnjo varnosti, zdravju ali življenju prostovoljcev;
- udeležbe v procesu odločanja o zadevah, ki imajo vpliv na prostovoljsko delo;
- odklonitve opravljanja dela, ki je po njihovem mnenju moralno nesprejemljivo ali ni v skladu z veljavno zakonodajo;
- nadomestila dogovorjenih stroškov, ki jih imajo zaradi opravljanja prostovoljskega dela;
- varstva osebnih podatkov v skladu z ustrežno zakonodajo, ki ureja tovrstno področje;
- potrdila o opravljenem prostovoljskem delu.

V Republiki Sloveniji so prostovoljci prav tako upravičeni, da na organ upravljanja organizacije, ki organizira prostovoljsko delo, predložijo zahtevo za izpolnitev obveznosti ali zahtevo za prenehanje kršitve pravic (*Zakon o prostovoljstvu*, 2011).

V skladu z *ZProst* (2011) so prostovoljci pri opravljanju prostovoljskega dela dolžni izpolnjevati tudi določene obveznosti, in sicer:

- opraviti usposabljanje v zvezi s prostovoljskim delom, če je slednje predmet sklenjenega dogovora o prostovoljskem delu;
- pri opravljanju dela upoštevati etična pravila, strokovne standarde ter pravila in navodila, podana s strani posamezne prostovoljske organizacije;
- upoštevati pravilo o varstvu zaupnih podatkov organizacije in osebnih podatkov, s katerimi se seznanijo med opravljanjem prostovoljskega dela;
- poročati o opravljenem delu;
- izpolnjevati vse obveznosti, ki izhajajo iz dogovora o prostovoljskem delu.

Obveznosti prostovoljcev opredeljuje tudi Etični kodeks organiziranega prostovoljstva (Slovenska filantropija, 2006). Slednji poleg nekaterih obveznosti, ki jih omenja že *ZProst* (2011), določa, da prostovoljec:

- aktivno sodeluje z vsemi vključenimi v prostovoljsko delo, ki ga opravlja, z namenom prispevanja k blaginji uporabnikov in drugih, sodelujočih pri delu;
- se v primeru pojava kakršnekoli negotovosti posvetuje z odgovornimi za delo, ki ga izvaja;

- na začetku sodelovanja uporabnika (ali starše oz. zakonite skrbnike) razumljivo informira o vseh zadevah, ki se nanašajo na njuno sodelovanje, ga seznani s pravicami, ki mu pripadajo, se z njim (ali s starši oz. skrbniki) sporazume o načinu skupnega dela ter vzpostavi dogovor o medsebojnem sodelovanju;
- spoštuje pravico uporabnikov do svobode odločanja, izbire ali zavrnitve in hkrati ščiti interese uporabnikov; upošteva osebnost, stališča, vrednote, čustveno doživljanje in življenjske okoliščine uporabnikov;
- nad ljudmi, s katerimi sodeluje, ne izvaja kakršnekoli oblike nasilja, prav tako jim ne vsiljuje svojih političnih, verskih in drugih prepričanj;
- odnos, ki ga ima z uporabniki, ne izkorišča za zadovoljevanje lastnih spolnih, čustvenih, finančnih ali drugih potreb;
- izraža spoštovanje do osebnosti uporabnika, do njegovih vrednot, osebnih stališč, čustvenega doživljanja in življenjske situacije;
- varuje splošno blaginjo uporabnikov in drugih ljudi, s katerimi sodeluje pri prostovoljskem delu, ter se vede na način, ki preprečuje povzročitev kakršnekoli škode vsem sodelujočim;
- stremi h krepitvi ugleda prostovoljske dejavnosti in organizatorjev prostovoljskega dela.

9.1.6. Ključni dokumenti na področju organiziranega prostovoljstva v Sloveniji

ZProst (2011), vključno s podzakonskima aktoma iz leta 2011 in 2015, *Pravilnikom o področjih prostovoljskega dela in vpisniku* (2011) ter *Uredbo o nagradi in priznanjih za prostovoljstvo* (2011), je temeljni dokument, ki predstavlja pravno podlago za urejanje, sistematično spremljanje, razvijanje in spodbujanje organizirane prostovoljske dejavnosti v Sloveniji ter vrednotenje njenega doprinosa k blaginji in razvoju družbe (Ministrstvo za javno upravo, 2024).

H kakovostnem delovanju in razvoju organiziranega prostovoljstva v Sloveniji dodatno prispevata Etični kodeks organiziranega prostovoljstva³⁹ (Slovenska filantropija, 2006) ter *Strategija razvoja nevladnih organizacij in prostovoljstva do leta 2023*⁴⁰ (2018).

Zakon o prostovoljstvu

Področje organiziranega prostovoljstva se je v Republiki Sloveniji normativno uredilo leta 2011 z uveljavitvijo *ZProst* (2011), ki je doprinesel k vzpostavitvi pogojev za »zagotavljanje enakopravnosti, varnosti in preglednosti delovanja vseh posameznikov in organizacij, ki so vključeni v organizirano prostovoljstvo.« (*Zakon o prostovoljstvu*, 2011, 3. člen). *ZProst* (2011) postavlja pogoje izvajanja prostovoljske dejavnosti, določa pravice in obveznosti prostovoljcev in prostovoljskih organizacij ter odgovornost države, samoupravnih lokalnih skupnosti, prostovoljskih in neprofitnih organizacij, ki delujejo na področju prostovoljstva, pri spremljanju, razvoju in promociji prostovoljskega dela. Kot novost je med drugim uvedel sistematično evidentiranje in poročanje o prostovoljcih in opravljenem prostovoljskem delu (Salmič Tisovec, Humar, Dobnik in Dolničar Teul, 2021).

Z izvajanjem *ZProst* (2011) v praksi se je sčasoma pokazalo, da določene zakonske določbe ne omogočajo učinkovitega opravljanja prostovoljske dejavnosti, kar je leta 2015 botrovalo k sprejetju *Zakona o spremembah in*

³⁹ V nadaljevanju Kodeks.

⁴⁰ V nadaljevanju Strategija.

dopolnitvah Zakona o prostovoljstvu (2015). Urejanje nekaterih segmentov *ZProst* (2011) nadalje dopolnjujeta *Pravilnik o področjih prostovoljskega dela in vpisniku* (2011), ki podrobno ureja področja prostovoljskega dela, evidenco prostovoljcev, prigrasitev v elektronski vpisnik in njegovo vodenje ter poročanje prostovoljskih organizacij in organizacij s prostovoljskim programom, ter *Uredba o nagradi in priznanjih za prostovoljstvo* (2011), ki določa podrobnosti podeljevanja nagrad in priznanj za prostovoljstvo.

Etični kodeks organiziranega prostovoljstva

Kodeks (Slovenska filantropija, 2006) je bil sprejet leta 2006 s strani udeležencev 6. Slovenskega kongresa prostovoljstva v Sežani. Predstavlja osnovna vodila in minimalne standarde, ki naj bi jih prostovoljci in prostovoljske organizacije spoštovali in jim sledili v procesu opravljanja svojega dela. Kodeks temelji na *Ustavi* (1991) in zakonih Republike Slovenije, Splošne deklaracije OZN o človekovih pravicah (United Nations, 1948), Evropske konvencije o varstvu človekovih pravic in temeljnih svoboščin (Council of Europe, 1950), določilih in načelih Splošne deklaracije o prostovoljstvu (International Association for Volunteer Effort, 2001) ter na drugih mednarodnih sporazumih s področja človekovih pravic, odgovornosti do narave in živih bitij, ki jih je Slovenija ratificirala ali podpisala, kakor tudi na izkušnjah, ki izvirajo iz obsežne zgodovine prostovoljstva na območju Slovenije (Slovenska filantropija, 2006).

Temeljna načela Kodeksa (Slovenska filantropija, 2006), ki zavezujejo prostovoljce in prostovoljske organizacije, so:

- o Zaupnost in varovanje podatkov uporabnika.
- o Spoštljiv odnos do dostojanstva in integritete vseh vključenih v proces prostovoljskega dela.
- o Aktivna participacija uporabnikov.
- o Najboljši interes uporabnika.
- o Skrb za ugled prostovoljskega dela.
- o Neizkoriščanje odnosa z uporabnikom.

Če prostovoljec v organizaciji zazna kršitev etičnih načel pri izvajanju prostovoljskega dela, je dolžan organizacijo o tem obvestiti. V kolikor se ne strinja z njenim odzivom, se lahko obrne na etično komisijo. S slednjo lahko stopi v stik tudi organizacija, ki želi pridobiti mnenje o določenih zadevah, vezanih na Kodeks ali delovanje prostovoljske dejavnosti v organizaciji (Slovenska filantropija, 2006).

Strategija razvoja nevladnih organizacij in prostovoljstva do leta 2023

Strategija (2018) je pričela veljati leta 2018 (*Odlok o strategiji razvoja nevladnih organizacij in prostovoljstva do leta 2023*, 2018) pod vodstvom Ministrstva za javno upravo, ki je Strategijo izvajalo v sodelovanju s pristojnimi ministrstvi in drugimi organizacijami. Proces izvajanja je bil med drugim usmerjen k razvoju kakovostnega in trajno naravnane prostovoljstva, ki je prepoznano kot vrednota in pomemben prispevek k splošni blaginji družbe. Izvajalci so skozi opravljanje različnih ukrepov in aktivnosti spodbujali solidarnost in razvoj raznolikih pojavnih oblik prostovoljske dejavnosti – na lokalni, nacionalni in mednarodni ravni. Prizadevali so si za vzpostavitev mehanizmov, ki pripomorejo h krepitvi organiziranega prostovoljstva in k dvigu njegove prepoznavnosti v vseh segmentih družbe. Poseben poudarek so namenili spodbujanju mentorstva in koordinacije prostovoljcev ter priznavanja kompetenc, pridobljenih s prostovoljskim delom (*Strategija razvoja nevladnih organizacij in prostovoljstva do leta 2023*, 2018).

Na Ministrstvu za javno upravo sta trenutno v pripravi novi strategiji, in sicer *Strategija razvoja nevladnih organizacij* in *Strategija razvoja prostovoljstva za obdobje 2024–2029*, ki bosta smiselno nadgradili Strategijo. Opredeljevali in določali bosta ukrepe, s katerimi bodo lahko nevladne in prostovoljske organizacije, »kot eden izmed ključnih gradnikov civilne družbe, prispevale k uresničevanju načel pluralnosti in demokracije v družbi« (GOV.SI, b. d. a).

9.1.7. Ključni akterji na področju organiziranega prostovoljstva v Sloveniji

Osrednja organizacija na področju organiziranega prostovoljstva v Sloveniji je *Slovenska filantropija*, ki je pristojna za koordinacijo Slovenske mreže prostovoljskih organizacij, zagotavlja podporo prostovoljskim organizacijam pri vzpostavljanju in izvajanju prostovoljskih programov ter pridobivanju prostovoljcev. Zavzema se za razvoj prostovoljske dejavnosti, prenašanje dobrih praks in uvajanje novih pojavnih oblik prostovoljskega dela; skrbi za usposabljanje prostovoljcev in mentorjev ter za zagovorništvo in ustrezno razumevanje prostovoljstva. Dejavnost Slovenske filantropije vključuje tudi seznanjanje širše javnosti z dogodki, ki zadevajo področje prostovoljstva, spremljanje aktualnega dogajanja v zvezi s prostovoljstvom in odzivanje nanj, podeljevanje različnih nagrad ter organiziranje prostovoljskih akcij, dogodkov in strokovnih posvetov (Slovenska filantropija, b. d. c).

Drugi pomembni akterji, dejavni na področju organizirane prostovoljske dejavnosti v Sloveniji, so:

- *Sektor za nevladne organizacije pri Ministrstvu za javno upravo*, ki je pristojno za sistemsko spremljanje in razvoj področja organiziranega prostovoljstva (GOV.SI, b. d. b).
- *Movit – Zavod za razvoj mobilnosti mladih* (b. d. b), ki opravlja naloge nacionalne agencije v programih EU na področju mladine, izvaja aktivnosti za splošni razvoj mladinskega dela in neformalnega učenja; izvaja dejavnost Eurodeska (brezplačnega infoservisa Evropske komisije, ki zagotavlja evropske informacije za mlade), organizira izobraževanja in usposabljanja ter upravlja z akreditacijami na področju Evropske solidarnostne enote.
- *Zavod Voluntariat*, ki skozi prostovoljsko delo in prostovoljske projekte spodbuja ideje miru, socialne pravičnosti, trajnostnega razvoja, mednarodnega sodelovanja in solidarnosti. Njegove dejavnosti vključujejo zagotavljanje celovite podpore prostovoljcem, vključno s socialno ranljivejšimi skupinami prostovoljcev; organiziranje projektov prostovoljskega dela, izobraževanj in usposabljanj prostovoljcev in njihovih mentorjev; spremljanje in ocenjevanje projektov; informiranje o možnostih prostovoljskega udejstvovanja v Sloveniji in tujini ter vključevanje v mednarodne akcije na področju promocije soustvarjanja ljudi različnih kultur, narodnosti in političnih prepričanj (Voluntariat, b. d.).
- *Mladinski svet Slovenije* (b. d. a), ki promovira in spodbuja prostovoljsko dejavnost med mladimi ter od leta 2002 organizira nacionalni projekt – natečaj Naj prostovoljec leta (Mladinski svet Slovenije, b. d. b).
- *Odbor Republike Slovenije za podelitev državnih priznanj na področju prostovoljstva*, ki od leta 2011 podeljuje državno nagrado in priznanja zaslužnim prostovoljcem ali prostovoljskim organizacijam (GOV.SI, b. d. c).

9.2. Delno strukturirani vprašalniki

DELNO STRUKTURIRAN VPRAŠALNIK ZA STROKOVNE DELAVKE:

- V katere aktivnosti v KCM se vključujejo prostovoljci?
- S katerimi znanji razpolagajo prostovoljci pri svojem delu v KCM?
- Katera morebitna dodatna znanja bi potrebovali prostovoljci za opravljanje prostovoljskega dela v KCM?
- S katerimi informacijami o otroku oz. mladostniku so seznanjeni prostovoljci, preden se prvič srečajo z njim?
- Kako vse po vaših opažanjih druženje s prostovoljci vpliva na otrokovo počutje oz. vedenje?
- Kaj po vašem mnenju k temu najbolj prispeva?
- Kako po vašem mnenju delo prostovoljcev vpliva na otrokovo soočanje s problemom, zaradi katerega je nameščen v KCM?
- Katere lastnosti, spretnosti in dejanja prostovoljcev po vašem mnenju v največji meri vplivajo na spoprijemanje otroka oz. mladostnika s stiskami?
- Na kakšen način zagotavljate prostovoljcem podporo, ki jo potrebujejo pri opravljanju svojega dela v KCM?
- Kakšno morebitno dodatno podporo bi po vašem mnenju potrebovali prostovoljci?
- Ali bi bile po vašem mnenju za bolj kakovostno opravljanje prostovoljskega dela v KCM potrebne kakršnekoli spremembe? V kolikor da, kakšne in zakaj?
- Kaj bi si s strani prostovoljcev še želeli?

DELNO STRUKTURIRAN VPRAŠALNIK ZA PROSTOVOLJCE:

- Katere aktivnosti vključuje tvoje delo v KCM?
- S katerimi znanji razpolagaš pri svojem delu v KCM?
- Katera, če sploh, dodatna znanja bi potreboval/a pri svojem delu v KCM?
- S katerimi informacijami o otroku oz. mladostniku si seznanjen/a, preden se prvič srečaš z njim?
- Kako ocenjuješ ustreznost obsega in vrste informacij, s katerimi si običajno seznanjen/a pred prvim stikom z otrokom oz. mladostnikom, za kakovostno delo? V kolikor meniš, da to ni ustrezno, katere informacije bi dodatno pripomogle h kakovosti tvojega dela?
- Kaj misliš, na kakšen način tvoje delo vpliva na otrokovo spoprijemanje s problemom, zaradi katerega je nameščen v KCM?
- Katere tvoje lastnosti, spretnosti in dejanja po tvojem mnenju pozitivno vplivajo na otroka oz. mladostnika in njegovo spoprijemanje s stiskami?
- Kako preživljanje časa v KCM vpliva na tvoje osebno počutje?
- Kaj najbolj prispeva k tovrstnemu počutju?
- Na kakšen način, če sploh, tvoje delo v KCM vpliva na tvoje zasebno življenje?
- Kakšne, če sploh, podpore in pomoči si deležen/-a s strani KCM?
- Kakšno, če sploh, dodatno podporo bi potreboval/a s strani KCM?
- Na kakšen način se ti sam/a spoprijemaš z morebitnimi stiskami oz. izzivi, ki jih doživljaš pri opravljanju dela v KCM?
- Kaj oz. kdo ti pri tem predstavlja največjo podporo?
- Kaj misliš, da bi ti pri spoprijemanju s stiskami še dodatno pomagalo, kaj bi za ta namen še potreboval/a?
- Ali bi bile po tvojem mnenju na področju prostovoljskega dela v KCM potrebne kakršnekoli spremembe? V kolikor da, kakšne in zakaj?

DELNO STRUKTURIRAN VPRAŠALNIK ZA OTROKE IN MLADOSTNIKE:

- Kako dolgo si že v KCM?
- Kolikokrat si se že družil/a s prostovoljci v KCM?

- Kaj vse počnete skupaj s prostovoljci?
- Kako se počutiš, ko te obiščejo prostovoljci?
- Kaj k temu počutju najbolj prispeva?
- Kaj ti pomeni druženje s prostovoljcem?
- Kako, če sploh, ti obisk prostovoljcev spremeni dan v KCM?
- Katere lastnosti oz. dejanja prostovoljcev po tvojem mnenju najbolj pozitivno vplivajo nate in na tvoje počutje?
- Kako se tvoj čas, preživet s prostovoljci, razlikuje od časa, ki ga preživiš s strokovnimi delavci?
- Kaj bi si od prostovoljcev še želel/a?

9.3. Spletni vprašalnik za prostovoljce

Pozdravljeni!

Iskrena hvala za vašo pripravljenost sodelovati in pomagati pri izdelavi mojega magistrskega dela. Pomeni mi res veliko!

Pred izvedbo intervjuja sem za vas pripravila kratek anonimni vprašalnik. Vljudno vas prosim, da, v kolikor ni navedeno drugače, odgovorite na vsa zastavljena vprašanja.

Se slišimo in vidimo kmalu :)

Vse dobro vam želim.

Ana

Q1 – Spol: (obvezno vprašanje)

- ☐ Moški
- ☐ Ženski
- ☐ Nebinarna oseba
- ☐ Želim se opredeliti kot: _____

Q2 – Starost: (obvezno vprašanje)

Q3 – Pridobljena stopnja izobrazbe: (obvezno vprašanje)

- ☐ Osnovnošolska
- ☐ Srednješolska
- ☐ Višješolska
- ☐ Visokošolska
- ☐ Magisterij
- ☐ Doktorat znanosti
- ☐ Drugo: _____

Q4 – Področje pridobljene izobrazbe: (vprašanje ni obvezno)

Q5 – Status: (obvezno vprašanje)

- ☐ Zaposlen/a
- ☐ Brezposeln/a
- ☐ Dijak/inja
- ☐ Študent/ka
- ☐ Upokojenec/-ka

Q6 – Poklic, ki ga trenutno opravljate oz. se zanj izobražujete. V kolikor ste upokojeni, prosim, napišite, kateri poklic ste opravljali. (obvezno vprašanje)

V nadaljevanju so zastavljena vprašanja, ki se nanašajo na vaše prostovoljsko udejstvovanje.

Q7 – Kako dolgo že opravljate prostovoljsko delo v KCM Krško? (obvezno vprašanje)

Q8 – Koliko ur na mesec povprečno namenite prostovoljskemu delu v KCM Krško? (obvezno vprašanje)

- ☐ Manj kot pet ur
- ☐ 5–10 ur
- ☐ 11–20 ur
- ☐ 21–30 ur
- ☐ 31–40 ur
- ☐ 41–50 ur
- ☐ Več kot 50 ur

Q9 – Ali ste kot prostovoljec/-ka dejavni še v okviru katere druge organizacije? (obvezno vprašanje)

- ☐ Ne. Prostovoljsko delo opravljam samo v KCM Krško.
- ☐ Da, dejaven/-a sem še v okviru ene organizacije.
- ☐ Da, dejaven/-a sem še v okviru dveh organizacij.
- ☐ Da, dejaven/-a sem še v okviru treh ali več organizacij.

Q10 – V kolikor prostovoljsko delo opravljate še v kateri drugi organizaciji, katera je oz. katere so te organizacije? Napišete lahko uradno ime organizacije ali področje, na katerem deluje. (neobvezno vprašanje)

9.4. Zapis intervjujev z določenimi kodami kodiranja

Zapis pogovora s prostovoljcem E

[Uvod v pogovor – pozdrav in dogovor o sodelovanju]

R: Kaj vse počneš, ko prideš v KCM?

PE: Marsikaj. Včasih igramo kakšen šport (PE1); če mora zaposlena kam iti, ostanem z otroki v KCM (PE2); učim se z njimi (PE3); igramo družabne igre (PE4).

R: Kako je pa glede pogovorov o kakšnih težjih temah?

PE: To je pa čisto odvisno od otrok. Nekateri potrebujejo nekoliko več časa (PE5). Če ti prideš za dve uri, potem tvojo prisotnost izkoristijo za druge stvari, ne bo se kar vsak odprl. Je pa kdaj tudi kdo, ko se potem, ko te spozna in začuti, lahko pogovarja tudi o takšnih stvareh (PE6). Takrat, ko sem več hodil v KCM, so me otroci dojemali kot zaupnika in so mi več povedali (PE7). Načeloma je tako, da sam nikoli ne drezam v njih (PE8). Če pa otrok potrebuje pogovor in se sam odpre, potem se pa seveda pogovarjam z njim (PE9). Je pa zelo odvisno od otroka. Eni se nočejo čisto nič pogovarjati o tem in potem jih o tem tudi nič ne sprašujem, da jih ne bi spravil v stisko. Še vseeno so oni tudi čisto običajni otroci in rabijo delati tudi čisto običajne stvari. Zato se čas s prostovoljcem po navadi izkoristi za to, da lahko otrok počne tudi te običajne stvari, da se malo sprosti, saj tudi to potrebuje (PE10).

R: Kaj bi pa rekel, katera znanja uporabljaš pri svojem delu v KCM?

PE: Uporabljaš tista znanja, kar ti veš, kar ti znaš. Jaz imam npr. zelo rad šport, zato velikokrat igramo kakšen šport; zelo rad ustvarjam, rišem, zato včasih tudi z otroki ustvarjamo ali rišemo (PE11). Včasih, ko ne veš, kaj bi s kakšnim otrokom delal, ker ne kaže nobenega interesa, jaz kar začnem risati in potem kmalu tudi otrok vzame barvice in začne risati (PE12). Tako da uporabim tisto, kar sam znam. Ne bi rekel, da uporabljam kakšno strokovno znanje, ker nimamo vsi teh znanj in izobrazbe s tega področja. Važno je, da si takšen, kot si (PE13). Ker otroci najprej potrebujejo nek običajen odnos, v katerem te sprejmejo in ti zaupajo, šele potem lahko delaš kaj več (PE14). Na začetku jih moraš začutiti in potem vidiš, kaj bi z njimi delal, kako bi z njimi delal in kaj koga zanima.

R: Torej, če prav razumem, gre bolj za tista znanja, ki izhajajo iz tvojega vsakdanjega življenja?

PE: Tako, ja.

R: Ali mogoče opažaš, da bi potreboval še kakšno dodatno znanje?

PE: Jaz mislim, da karkoli ti delaš, s katerimikoli otroki, je najpomembnejše, da nadgrajuješ sebe, torej da delaš na sebi. Da te npr. ne vrže s tira, če otrok kaj takega pove, kar bi te drugače lahko sesulo (PE15). Moraš znati prav odreagirati, ker lahko otroku povzročiš še težji občutek (PE16). Ni pa nikoli dovolj znanja, da bi lahko rekel, da vse znaš (PE17). Res je, da izhajaš iz tega, kar znaš, vendar je še zmeraj prostor za kakšno dodatno znanje. Ampak najbolj važno se mi zdi, da si tak, kakršen si, in potem, ali si ti človek za to delo. Otroci so si prav tako med seboj različni, z enim se lahko zelo ujameš, z enim pa se pač ne (PE18). Tako kot smo si tudi odrasli različni, eni nam odgovarjajo, eni pa ne. Tako to je. Sploh tisti otroci, ki so tukaj že dalj časa, so bolj navezani na zaposlene, zato jim je včasih že odveč, če pride še kdo drug. Tako da potem sproti vidiš, kako in kaj, sigurno pa moraš z vsakim otrokom drugače delati, saj so si tudi oni različni (PE19).

R: Torej, če prav razumem, se ti zdi pomembno, da opazuješ situacijo in posameznega otroka in se potem sproti prilagajaš?

PE: Tako ja.

R: Rekel si, da je pomembno, da si tak, kakršen si. Kaj misliš, kakšen naj bi bil prostovoljec?

PE: Jaz prednost pri sebi vidim v tem, da znam poslušati (PE20) in se prilagoditi. Takrat si tam za otroka, zato boš delal tudi tisto, kar je otroku v interesu. Včasih delaš tudi kaj, kar ti ni najbolj všeč (PE21). Zdi se mi, da najlažje vzpostaviš odnos z otrokom, če si tak, kot si, torej, da si iskren. Ker to otroci zelo hitro začutijo, neverjetno hitro (PE22). Včasih si mislimo, da se lahko delamo nekaj, kar nismo, vendar otroci to takoj pogruntajo. Se tudi zgodi, da ti otrok, če ga kaj zmoti, to tudi direktno pove, npr. te vpraša, »Zakaj si pa ti tako tiho?«, ampak mu potem pač iskreno poveš, da tudi mi nismo popolni, ne znamo vsega in da smo tudi nekateri odrasli bolj mirni (PE23). Tudi če si bolj miren in tih, se lahko povežeš z otrokom preko drugih stvari. Če je otrok npr. zelo zgovoren, mu tvoja mirnost morda celo odgovarja, saj lahko potem on skoz govori in se nagovori, kolikor želi (PE24). Vse ima svoje prednosti in slabosti. Otroci so si med seboj zelo različni, en se bo lahko ujel z enim prostovoljcem, drug pa z drugim, zato je tudi fajn, da je na razpolago več prostovoljcev (PE25). In potem lahko tudi otroci sami povejo, kdo želijo, da pride, kar se tudi splača upoštevati, da imajo res največ od tega. Nekateri otroci imajo mogoče tudi kakšne travme in jih lahko zmoti že videz določene osebe. Ali pa če je prostovoljec recimo moški, lahko otroka že to moti. Zato se mi zdi dobro upoštevati tudi njihove želje, prostovoljec pa tega ne sme vzeti osebno. Pomembno je, da prostovoljec, če nekomu ni všeč, zaradi tega ni užaljen (PE26). Prav tako je pomembno, da v primeru zavrnitve ne rine v otroka, saj je lahko to še dodatno odbijajoče (PE27). Potrebno se je prilagoditi situaciji, tako kot nasploh v življenju. Nikoli ne boš vsem všeč. Pomembno je, da si samozavesten v tistem, kar si se odločil, in vztrajaš pri tem, kar rečeš (PE28). Jaz vidim, da enih stvari včasih sploh ne rabiš niti reči, pa to naredijo zaradi tebe, ker te tako spoštujejo, ker ustvariš z njimi nek odnos, ki tudi njim nekaj pomeni. Dokler otroku vaju odnos nič ne pomeni, zakaj bi te on poslušal (PE29). Pomembno je, da si ti človek in da si iskren, moraš dati tudi del sebe. Ne moreš delati, ne da daš sebe. In ko daš ti sebe, te dojemajo za svojega, te sprejmejo in bolj spoštujejo (PE30). Sploh pa novodobni otroci še bolj funkcionirajo na način, da je v ospredju odnos. Čedalje bolj bo tako, da avtoritet ne bo več. Ne bo več tako kot včasih, ko si odraslega spoštoval samo zato, ker je bil odrasel. Tega zdaj ni več, zdaj ti bo vsak otrok rekel vse. Tako da ima odnos, ki ga vzpostaviš z otrokom, zdaj še večjo vrednost kot včasih. Res ni več tako, da boš imel avtoriteto sam po sebi, samo zato, ker si odrasel, kot včasih, ko so se otroci staršev bali samo zato, ker so bili starši. Zdaj je družba drugačna in se tudi to spreminja, zato moramo temu nekako slediti, kolikor se vsak posameznik pač znajde.

R: Katere informacije o otroku poznaš, preden se z njim srečaš?

PE: Čisto odvisno, včasih nobene. Pa se mi zdi, da mi to ni ovira. Včasih je boljše, da veš manj (PE31), ker če veš veliko, greš k otroku že z neko mislijo o tem, kakšen on je, kako bo, v resnici pa je potem lahko čisto drugače, saj se lahko otrok na tebe odzove drugače, kot se na nekoga drugega (PE32). Otroci ti lahko kakšno informacijo tudi sam pove, iz svoje perspektive. Tako da mi je čisto dovolj toliko, kot vem, ker mislim, da ni smisel v tem, koliko veš. Včasih, če nekdo nekaj ve o tebi, te lahko že na podlagi tega vidi drugače, zato se mi zdi lažje, če začneš iz nule in si potem mnenje o otroku gradiš iz svoje izkušnje (PE33). Potrebno pa je, da je prostovoljec seznanjen s takšnimi stvarmi, ki so res pomembne, npr. če gremo ven, da vem, da mi otrok lahko pobegne in da sem potem pozoren na to, ali pa kakšne druge stvari, pri katerih gre za otrokovo varnost (PE34), npr. da je otrok zelo neroden, na kar moram paziti, če smo zunaj. Informacij glede same situacije, zakaj je otrok tukaj, pa se mi ne zdi tako pomembno vedeti, saj si lahko podzavestno, da se tega niti ne zavedaš, prehitro ustvariš neko sliko o otroku (PE35).

R: Kako pa misliš, da tvoje druženje z otroki v KCM vpliva na njihovo spoprijemanje z izzivi in s stiskami, zaradi katerih so tukaj?

PE: Meni se zdi, da tudi če prostovoljec pride samo zato, da se lahko otrok malo sprosti, se zabava in ima fajn, to vse vpliva na njegove misli, na to, kako razmišlja. Nekateri stvari lahko potem vidi bolj pozitivno (PE36). Saj to je res bolj na dolgi rok, ne gre tako na hitro, ampak je pa zagotovo neka dodana vrednost. Sploh tisti otroci, ko so tukaj zelo dolgo, se sčasoma že navadijo in naveličajo vsega in imajo vsega »poln kufer«, zato jim je pomembno, da je vsaj nekaj malo drugačnega, nekaj novega, kar popestri čas (PE37). Tudi to, če otrok cel dan čaka samo to, da bo šel s prostovoljcem za tisti dve uri na rolerje, je lahko že veliko. Ker če so otroci dolgo časa tukaj, ratajo kar malo pasivni in potem ne bi nič več počeli, ne želijo niti ven, zato je fajn, če pride vmes kakšna nova oseba (PE38). Je pa čisto odvisno, kakšen je otrok. Eni potrebujejo več časa, da se navadijo na novega človeka (PE39), ampak tudi če se te

otrok ne navadi takoj, lahko še zmeraj skupaj z njim nekaj počneš, recimo igraš kakšen šport, ustvarjaš. Ni potrebno, da ti otrok zaupa veliko informacij, ker včasih za to tudi ni dovolj časa. Tudi jaz se ne morem tako hitro navaditi na človeka, tudi rabim veliko časa, tako da se mi zdi, da je to čisto normalno (PE40).

R: Potem, če prav razumem, se ti zdi, da druženje s prostovoljcem vpliva na otrokovo spoprijemanje s stiskami bolj preko sprostitve, ki jo otrok doživi, ko skupaj s prostovoljcem preživlja čas?

PE: Ja, tako, ja. Jaz sem dal že kar veliko otrok čez in se mi zdi, da je malo tistih, ki te dojemajo kot zaupnika in te uspejo v tem kratkem času tako začutiti, da ti potem začnejo razlagati o svoji situaciji. So pa tudi že bili takšni primeri, ko ti otrok potem zaupa celo več, kot je zaupal zaposlenim (PE41). Morda prej ni začutil, da bi komu zaupal, potem pa če je prostovoljec večkrat z njim, lahko njega začuti in mu kaj zaupa (PE42). Ali pa morda kaj izveš tudi preko igre (PE43). Tako da se mi zdi, da tudi samo druženje s prostovoljcem vpliva na spoprijemanje otroka s stiskami, saj ne moreš izolirano delati eno stvar, potem drugo, ker je to vse povezano. Včasih se mi zdi, da mogoče kdo preveč gleda na te otroke, kot da so to neka bitja, ki je potrebno z njimi ne vem kako delati, da bo prav, vendar so to še vseeno otroci, tako kot vsi ostali in potrebujejo početi tudi čisto običajne stvari. Zdi se mi, da v primeru, ko otrok ve, da zaposleni vedo podrobnosti njegove situacije, včasih prav rabi, da gre kam s kom drugim, ko recimo ne ve nič o njem (PE44). Se mi zdi, da se včasih otroci, ko o njih nekaj veš, potem kar skladno s tem tudi obnašajo. Tudi če je otrokom težko, so še vseeno trenutki, ko se rabijo zabavati in se malo sprostiti. To se mi zdi tudi eden od načinov, ki jim lahko pomaga, da odmislijo kakšne težke stvari. Jaz sem tudi takšen, da če me kaj bremeni, mi najbolj paše, da se zdijam in potem lahko ene stvari vidim iz drugega zornega kota (PE45).

R: Se mi zdi res zanimivo, kar si povedal. Me je spomnilo na to, da recimo kdaj z otroki počnemo nekaj čisto običajnega, npr. kolesarimo, se igramo, sprehajamo, potem pa nekdo od otrok začne neko resno debato in me popolnoma preseneti. Morda ravno zato, ja, ker se takrat sprostitjo in začutijo, da mi lahko povedo tudi takšne stvari.

PE: Ja, drugače je, ko se sprostitjo. Jaz tudi vidim pri sebi. Ko se jaz z nekom pogovarjam in nekaj zraven počnem, mi je takoj lažje, kot pa da bi bil samo na miru in govoril. Tudi če me nekaj bremeni, grem nekaj čisto x delati, pa se potem nazaj spomnim na to isto stvar, ki me je bremenila, in jo lahko potem čisto drugače vidim.

[Na tem mestu v pogovoru je sogovornik pričel s pripovedovanjem zgodbe, ki se vsebinsko ne navezuje na temo magistrskega dela, zato je ta del intervjuja odstranjen].

R: Kaj bi pa rekel, nekaj si jih sicer že omenil, katere so tvoje lastnosti, spretnosti in dejanja, ki pozitivno vplivajo na otroke?

PE: Mislim, da najbolj vpliva to, da sem miren. To je včasih res pomembno, sploh v primeru, ko je kak otrok »naspidiran« in ga hitro kaj vznemiri, lahko tvoja mirnost prepreči marsikatero situacijo (PE46). Se mi zdi, da je tudi pri otrocih, ki imajo kakšne izpade, razlika, ob kom se to večkrat zgodi, saj je odvisno od človeka, ki je zraven otroka, kakšno energijo ima. Mirnost se meni zdi kar pomembna. In pa vztrajnost. Vztrajnost v smislu, da če npr. vidiš, da te otrok zavrača, ti vseeno vztrajaš, da te bo morda otrok čez čas sprejel in bo boljše, kot mogoče izgleda zdaj (PE47). Glede mojih dejanj pa to, kar jaz rad počnem, ustvarjam in se ukvarjam s športom. Sploh pri mlajših otrocih se mi zdi, da jim veliko pomeni, če se »divja«. Jaz sem pa taka oseba, da mi ni problem z njimi igrati nogomet, košarko (PE48). In to se mi zdi tudi pomembno, da nimaš predsodkov. Če ti sprejmeš vsakega, potem lahko z marsikaterim otrokom delaš in ti zaupajo (PE49). Velikokrat pa otroci potrebujejo samo to, da imajo nekoga tam, da se lahko pogovarjajo, da lahko povedo karkoli (PE50) in da vidijo, da so »ok«, tudi če naredijo kakšno neumnost, saj vsi ljudje delamo neumnosti (PE51). Pa pri meni je tako, da tudi jaz nisem živel doma, sem bil tudi jaz tukaj v KCM. Tako da velikokrat izhajam iz tega, kako se otrok počuti. To, da sem bil tudi jaz na tem mestu, je pri meni lahko velika prednost, saj lahko vem, kako jim je. To je včasih ogromno vredno, saj mislim, da si nihče zares ne predstavlja, tudi zaposleni ne, kako je biti tukaj kot otrok (PE52).

R: Nikoli si zares ne moreš predstavljati, če tega sam ne doživiš.

PE: Ja, jaz tudi vem, kako so bile osebe tukaj pomembne v mojem življenju (PE53). Ene stvari potem, ko nekaj takega doživiš, res vidiš drugače. Recimo to, da kot otrok dejansko rabiš samo to, da te ima nekdo rad. Nič drugega. In včasih je samo to pomembno, in če dobiš to, imaš vse. Tudi drugi problemi potem sami od sebe izginejo. Tako da včasih je pomembno vedeti, s katerim problemom se je sploh vredno ukvarjati, ker se je brez veze ukvarjati z nekimi problemi in reševati nekaj, če ni rešena osnova, torej, da ima otroka nekdo rad. In večina teh otrok rabi samo to, da jih nekdo sprejme in jih ima rad, samo to. Ostalo se pa potem vse samo poklopi (PE54). Sicer je tukaj v KCM problem to, ker si omejen, ker se zaposleni menjavajo in otrok nima enega stalnega človeka. To je največja ovira. In potem kot otrok prideš enkrat do neke točke, ko te to še bolj nervira, ko te jezi, ker se navežeš, pa te jezi, ker se nočeš navezati, ker veš, da boš moral iti in da to niso ljudje, ki bodo za vedno ostali v tvojem življenju (PE55). No, v mojem primeru je [ime strokovne delavke] ostala. In to je meni najdragocenejša stvar v življenju, ki se mi je zgodila.

R: A tukaj sta se spoznala?

PE: Ja. Jaz sem bil drugače veliko časa tukaj, tudi ko sem študiral, sem med vikendi hodil v KCM. Tudi potem, ko sem šel enkrat od tukaj in sem postal prostovoljec, sem bil še vedno veliko časa tukaj. Zdi se mi, da je bil zame takrat ta čas tisti odtegnitveni, ko rabiš, da si še vedno malo tukaj. Jaz bi težko kar šel in da me ne bi bilo več tukaj. Jaz bi zelo pogrešal KCM. Sem se navadil biti tukaj, meni je bila to vsa družina, ki sem jo imel. In se navežeš (PE56). Odvisno je tudi, zakaj prideš sem. Včasih si hvaležen tudi samo za hrano. In to je malo drugače kot pri nekemu, ki pride sem zato, ker je npr. on nekaj ušpičil, ampak ga doma vseeno nekako podpirajo in ve, da se bo lahko vrnil domov. To je čisto drugače. Tak otrok bo drugače funkcioniral in rabi drugačno podporo. Če pa ti veš, da se nikoli ne boš vrnil domov, pa si res na drugačen način hvaležen. Tukaj si dejansko sprejet, noben se nikoli ne krega s tabo, občutek imaš, da te imajo radi, počutiš se varno. To je res neprecenljivo (PE57). Jaz sem 100 % da, če ne bi bil takrat v KCM, bi bil danes, če bi bil sploh še živ, čisto drugačen človek. To te res spremeni. Ker dejansko, ko ti dobiš to, da te ima nekdo rad in te sprejme, tudi ti do drugih drugače funkcioniraš. Ker prej je skoz neka zamera v tebi, neka jeza, zakaj mora biti tako, zakaj so vsi taki. Potem ko pa ti vidiš, da so ljudje lahko do tebe drugačni, pa si tudi ti lahko do drugih drugačen (PE58). Zato jaz vedno pravim, da tudi ta zloba v ljudeh ni enosmerna, ne moremo reči: »Taki pač so.«, ker so sigurno zaradi nečesa postali takšni. Tako da jaz pri prostovoljskem delu res bolj iz tega izhajam, iz moje lastne izkušnje (PE59).

[Na tem mestu v pogovoru je sogovornik pričel s pripovedovanjem zgodbe, ki se vsebinsko ne navezuje na temo magistrskega dela, zato je ta del intervjuja odstranjen].

R: Pa misliš, da si se zaradi lastne izkušnje potem odločil postati prostovoljec?

PE: Ja, seveda, drugače sploh ne bi vedel za to (PE60).

R: Prostovoljec si torej postal takoj, ko si odšel iz KCM?

PE: Ja, prostovoljec sem postal zaradi tega, da sem se dejansko navadil iti iz KCM.

R: Pa bi rekel, da ti tvoja izkušnja bivanja v KCM pomaga pri prostovoljskem delu z otroki?

PE: Ja, mislim, da največ.

R: Ti res lahko razumeš otroke. Jaz lahko rečem, da jih razumem, vendar jih dejansko ne morem čisto razumeti.

PE: Ja, jaz sem tukaj dal veliko otrok skozi. Že v času, ko sem bil nameščen in potem kot prostovoljec. Tako da res vem, kako so si otroci lahko med seboj različni. V obdobju malo po mojem odhodu iz KCM, ko sem bil kot prostovoljec veliko časa tukaj, je bilo veliko otrok, ki so me videli kot zaveznika, s katerim so se res lahko pogovarjali. Pa nekateri otroci so bili nameščeni takrat, ko sem bil tudi jaz še nameščen, in so bili še vedno tukaj, ko sem bil jaz že prostovoljec. Tako da so me pogosto dojemali kot nameščenega, vendar sem bil prostovoljec. Takrat so mi otroci pogosto povedali ene stvari, ki jih običajno odraslim ne povedo (PE61).

R: Ti otrokom načeloma poveš, da si bil tudi ti tukaj nameščen?

PE: Zdaj večinoma ne povem več. Na začetku so vedeli, ker sem bil res veliko tukaj in sem jih drugače začutil. Zdaj pa se mi zdi, da ne spoznam več toliko otrok, da bi jim kar povedal. Zdaj res prečenim, če povem ali ne. Mislim, da to ni v vsaki situaciji najboljše. Enim bi to lahko pomagalo, ampak mislim, da ni zmeraj dobro, da vedo. Tako da prečenim, kdaj povem in kdaj ne.

[Na tem mestu v pogovoru je sogovornik pričel s pripovedovanjem zgodbe, ki se vsebinsko ne navezuje na temo magistrskega dela, zato je ta del intervjuja odstranjen].

R: Pa bi rekel, da ti je prostovoljstvo v KCM pomagalo pri spoprijemanju z lastno izkušnjo?

PE: Ja. Ker dejansko s tem, ko ti enkrat pomagaš drugim, gradiš tudi sebe. Ker to, ko ti nekomu pomagaš, tebi ogromno da, sploh takrat, ko nisi v najboljši koži (PE62). Potem, ko si enkrat »ok«, manj, ampak načeloma pa se mi zdi, da ti to res veliko da. Enih stvari se lahko namreč še bolj zavedaš, npr. lahko dojameš, da tebi zdaj dejansko nič več ne manjka (PE63). Velikokrat se tudi spomnim, kako se lahko ena stvar zelo spremeni in da ni vse dokončno. Meni bo zato težko nekdo rekel, da se glede nečesa nič ne da narediti in da tako pač je. Nikoli ne rabi biti tako, kot je. Ni nujno, da bo zmeraj 500 % razlika, vendar še vseeno se da velikokrat vsaj nekaj narediti (PE64).

R: In verjetno se ti dobro počutiš, ko veš, da lahko na podlagi lastne izkušnje pomagaš drugim in da si v vsej tej situaciji oz. v stvareh, ki so se ti zgodile, kljub vsemu zmogel najti neko vrednost – to, da lahko nekomu pomagaš.

PE: Ja, to mi največ pomeni. Jaz še vedno, pa je to zdaj že veliko let, odkar nisem več tukaj nameščen, čutim globoko hvaležnost in imam občutek, da jo moram nekako vrniti. Če se ti zgodi nekaj tako lepega in ti v življenju toliko pomaga, boš tudi sam nekaj želel prispevati. In zdi se mi, da meni prostovoljstvo da tisti občutek zame, da sem si pomoč morda res zaslužil, saj tudi jaz zdaj nekaj dajem nazaj (PE65). Ker takšno pomoč sprejeti iz nič ni lahko. Tudi to je včasih potrebno imeti v glavi, da sprejeti pomoč ni tako samoumevno. Ne bo vsak, ki mu boš hotel pomagati, pomoči tudi sprejel. Tudi to je težko, tudi to je breme. Ker ti imaš dejansko nekaj v glavi, si tega navajen in verjameš, da si več ne zaslužiš. In če ti nekdo želi pomagati, ne zmoreš čisto dojeti, zakaj ti zdaj nekdo želi pomagati, in se sprašuješ, kakšni so njegovi nameni (PE66).

R: Ja, pomoč res ni tako lahko sprejeti. Pa je pri tebi dolgo časa trajalo razmišljanje, ali bi prišel v KCM ali ne?

PE: Ja, zelo. Včasih, ko se ti kaj takega dogaja, dolgo časa razmišljaš, da bi šel, potem pa se zgodi en dogodek, ko rečeš »Zdaj pa dovolj.« Dokler ne veš, da obstaja nekaj boljšega, ti lahko trpiš, potem, ko pa že veš, da je možno doživljati nekaj boljšega in da obstaja boljša opcija, potem pa vedno bolj razmišljaš o tem, da lahko nekaj narediš, da lahko greš stran, da ne boš več tega sprejemal. Zato se mi zdi fajn, ko imajo strokovne delavke KCM predstavitve in delavnice po šolah, ker če otrok ve, da KCM obstaja, lahko, v kolikor doživlja kakšno takšno situacijo, začne razmišljati o pomoči. Ker to je potem čisto drugače, če veš, da pomoč obstaja.

[Na tem mestu v pogovoru je sogovornik pričel s pripovedovanjem zgodbe, ki se vsebinsko ne navezuje na temo magistrskega dela, zato je ta del intervjuja odstranjen].

PE: Zanimivo je tudi to glede nudenja in sprejemanja pomoči. V KCM pride otrok iz okolja, v katerem zanj res ni poskrbljeno, vendar si ti kot otrok ustvariš neko funkcioniranje v življenju, ki si ga navajen. Tako da je potrebno upoštevati tudi to, da se mora otrok na novo, tudi na boljše okolje najprej navaditi (PE67).

R: Dejansko si narediš neko varnost v nefunkcionalnem okolju.

PE: Ja. Kot otrok zelo težko sprejmeš, ko te npr. vzamejo na silo. Otroci imajo pogosto občutek, da so jih starši hoteli nazaj, ampak strokovni delavci niso dovolili. V očeh otroka bo vedno kriva institucija, saj mu bodo lahko tudi odrasli, npr. starši, dajali ta občutek (PE68). Starši namreč otroku pogosto rečejo, da je institucija kriva, da ne more biti doma. S tem sebi operejo krivdo, otroku pa vsadijo razmišljanje, da so ga oni hoteli, pa institucija ni pustila. To je res

težko. Ker otrok bo vedno hrepenel po svoji družini, kakorkoli je doma grozno. Dokler ti živiš v takem okolju, ne vidiš, da je to, kar se ti dogaja, problem (PE69).

R: Ja, jaz sem tukaj že nekajkrat doživela, da sem izvedela, kaj vse je otrok doživljal npr. s strani mame, ampak on je še vedno želel nazaj k svoji mami. Vendar razumem, da je bil on od malega navajen njenega ravnanja in zanj je to edina mamica, ki jo ima. Mlajši otroci niti ne vedo, če že od nekdaj doživljajo nasilje, da to ni v redu. To je namreč edino ravnanje njegovih staršev, ki ga otrok pozna. In sprejmejo to tako, kot da se to vsepovsod dogaja, tudi drugim otrokom.

PE: Ja. V veliko aspektih, npr. vmes, ko recimo ne izvaja nasilja, je lahko starš še vseeno nekako »ok« in ni kar tako, da ga otrok enostavno ne bi maral. Otroci ne bodo tako hitro zamerili, ker imajo res veliko toleranco. Zato si lahko predstavljam, da je to, ko gredo od doma, za otroke res težko. Če sem jaz pogrešal starše, pa nisem imel ničesar, na kar bi se lahko navezal. Če je mama vsaj malo »ok«, npr. če se drogira, pa vmes, ko ni pod vplivom drog, še vseeno nekako »ok« funkcionira, bo otrok potem še vseeno pogrešal tisto vmes, tisto, kar je bilo nekako v redu. Moja mami pa je umsko precej omejena in ni bilo nikoli »ok«. Tako da je to, da ni tega »ok« obdobja vmes, dejansko nekako lažje, ker vsaj veš, da tega nikoli ne boš mogel dobiti. Ker drugače otrok zmeraj upa na tisto dobro, kolikor grozno je, tudi če se mu mama odpove, on že zmeraj upa, da si bo premislila. Jaz pa ne morem upati, da se bo spremenila, če vem, da se ne more. Tako da si otroci velikokrat, tudi ko so v KCM, mislijo, da bodo raje potrpežli npr. enkrat na teden tisto nasilno vedenje starša, bodo pa vsaj lahko doma.

[Na tem mestu v pogovoru je sogovornik pričel s pripovedovanjem zgodbe, ki se vsebinsko ne navezuje na temo magistrskega dela, zato je ta del intervjuja odstranjen].

R: Rekel si, da ti prostovoljstvo da veliko dobrega. Pa morda ob prostovoljskem delu, ko se srečuješ z zgodbami nameščenih otrok, kdaj doživljaš tudi kakšne stiske?

PE: Na začetku je bilo težko, ko me je spomnilo na kakšno stvar (PE70). Včasih tudi zaznam, da me razjezi, ko se zgodi kakšna zadeva, ki se meni ne zdi tako težka, ob tem otroci in mladostniki dobijo vso pomoč, ki je možna, ampak pomoči ne znajo in ne zmorejo izkoristiti (PE71). Po drugi strani pa vem, da so to možgani in jih ne moreš ti kar preklopiti in pomoči kar sprejeti, če tega ne čutiš. Dokler ti misliš, da je bilo doma vse »ok«, razen mogoče tiste ene stvari, ne vidiš razloga, zakaj bi bil ti tukaj. Npr. zato, ker mladostnik tukaj ne sme imeti telefona, želi iti domov. In potem še reče strokovni delavki, da je tečna. Ampak tukaj je tudi moj problem, ker jaz sem bil zmeraj zelo hvaležen za pomoč in mi ni niti na misel prišlo, da bi bil do kogarkoli nesramen. In potem mi je včasih težko, ko so nameščeni nesramni do strokovnih delavk, četudi jim one nudijo vse in se kljub vsemu trudijo za njih (PE72). Saj pride potem tudi kdo, ko je zelo prijeten in hvaležen za pomoč, odvisno je od otrokovega karakterja. No, to me včasih moti, ampak morda res zato, ker imam jaz zaposlene še vedno rad, potem pa vidim, da je nekdo do njih nesramen. Drugače pa mislim, da je normalno, da situacije otrok lahko malo obremenjujejo, vendar potem je odvisno, če si znaš razložiti ene stvari, zakaj je tako in zakaj so določeni odzivi otrok takšni, kot so (PE73). Najbolj me dejansko stisne to, če vidim, da je nekdo žalosten (PE74). Ko pa slišim, da ima otrok za sabo zelo težko zgodbo, pa se mi zdi potem dejansko super, da je tukaj (PE75). Meni je bolj hudo za tiste, ki nikoli ne bodo v KCM, pa bi morali biti. Za tiste, ki nikoli ne bodo povedali, kaj doživljajo in kaj se jim dogaja (PE76). Ko so pa otroci enkrat tukaj, potem veš, da je že veliko narejenega v smeri, da bo lahko drugače, če je pač namenjeno. Se mi pa zdi, da več kot tega slišiš, vidiš in doživiš, se potem, čeprav to mogoče ni v redu, na to nekako »navadiš«, ampak ne v smislu, da izgubiš empatijo, vendar postaneš bolj močan (PE77). Drugače pa zaradi prostovoljskega dela v KCM načeloma ne doživljam stiske, ker imam to srečo, da imam [ime strokovne delavke].

R: Ravno v nadaljevanju sem te mislila vprašati, kaj ti pri spoprijemanju z morebitnimi tiskami, ki jih doživljaš ob prostovoljskem delu v KCM, najbolj pomaga in ali si s strani KCM deležen kakšne podpore?

PE: Ja, [ime strokovne delavke] mi najbolj pomaga. Če me karkoli bremeni, to povem njej. Ona mi zna to na tak način razložiti, da se lahko čisto pomirim in mi je potem »ok«. Ima ravno pravo kombinacijo znanja in občutka. Meni to res največ pomeni in se mi zdi, da zaradi nje lažje in tudi bolj »ok« delam tukaj. Če ne bi imel nje, ne vem, če bi si

upal tako samozavestno delati kot prostovoljec (PE78). Dejstvo je, da so v KCM situacije lahko težke, zato se mi zdi, da je včasih, če imaš še kakšne svoje nerazrešene zadeve, boljše, da se nekaterim situacijam tukaj izogneš (PE79). Zato je za koga morda boljše, da je prostovoljec kje drugje ali pa kombinira različna prostovoljstva. Jaz sem recimo prostovoljec še v [podatek je odstranjen z namenom zagotavljanja anonimnosti], kjer je pa čisto drugačen način dela, imaš drugačne otroke in ne razmišljaš o tem, kakšno situacijo ima kdo (PE80). Dobim pa tam tudi kakšno idejo, kaj lahko še počnem, ustvarjam z otroki v KCM. Zdi se mi pa tudi pomembno delati na sebi. Recimo, ko so mesečni sestanki prostovoljcev, bi bilo po mojem mnenju koristno, če bi imeli kakšne delavnice dela na sebi (PE81).

R: To se pa ravno navezuje na moje zadnje vprašanje, ki sem ti ga želela zastaviti, in sicer ali bi si na področju prostovoljstva v KCM želel kakršnekoli spremembe?

PE: Ja, to sem že večkrat razmišljal, da je pomembno delati na sebi, ker samo s tem lahko prostovoljec tudi boljše dela (PE82).

R: Kako misliš, da bi v okviru sestankov lahko bolj delali na sebi? Imaš v mislih kakšen konkreten primer?

PE: Ja, recimo, obstajajo različne vaje, ki se lahko izvajajo tudi v skupinah in parih, skozi katere lahko bolje spoznaš sebe kot tudi druge prostovoljce. To bi bilo zame najbolj koristno (PE83).

[Zaključek pogovora – zahvala in slovo].

Zapis pogovora s strokovno delavko B

[Uvod v pogovor – pozdrav in dogovor o sodelovanju]

R: Kaj vse počnejo prostovoljci v KCM? V katere vse aktivnosti se vključujejo?

SDB: Vključujejo se v vse aktivnosti, razen kar se tiče birokracije. Ta formalen del, dokumentacijo, urejamo strokovne delavke (SDB1). Skuhajo skupaj (SDB2), se igrajo (SDB3), gredo na sprehod (SDB4). Odvisno je od vsakega prostovoljca, vsakemu se drugače zaupa. Potem ko spoznaš nekoga, veš katere naloge mu lahko zaupaš (SDB5). Ko pridejo prostovoljci, imamo strokovne delavke priložnost, da se ukvarjamo z birokracijo, ki jo moramo nujno urediti (SDB6). Včasih se lahko prostovoljec v odnosu bolj približa otroku kot strokovne delavke, ker smo v drugih pozicijah. Kot strokovna delavka si lahko včasih s strani otrok zelo negativno razumljena, lahko si postavijo nek zid, neko distanco do tebe (SDB7), medtem ko prostovoljca razumejo drugače in ga zato pogosto spustijo bližje sebi (SDB8). S tega vidika so prostovoljci zelo dobrodošli.

R: Katera znanja pa po твоjih opažanjih prostovoljci uporabljajo pri svojem delu?

SDB: Bolj gre za odnose, komunikacijo, koliko je kdo spreten s tem, da vzpostavi odnos z otrokom (SDB9). Nekateri prostovoljci, ki malo bolj razumejo področje psihologije, lažje razumejo, v kakšnem stanju je otrok, kar jim lahko pomaga pri komunikaciji in vzpostavljanju stika z otrokom, prav tako lahko z otrokom delajo na malo bolj terapevtski način (SDB10). Zdaj imamo v KCM ravno situacijo, da kadarkoli se gleda televizija in se pojavijo kakšne teme, vezane na spolnost, se nameščeni, ki nimajo nekega znanja o spolnih odnosih oz. o odnosih nasploh, zdi vse to nekako zanimivo – npr. v takšnih primerih jim lahko prostovoljec ponudi neko znanje, nek nov, zdrav pogled na to zadevo, saj se velikokrat dogaja, da ima otrok okrivljene, napačne predstave o nekaterih stvareh (SDB11). Prostovoljstvo ni samo igra z otrokom. To je samo ena dimenzija. Prostovoljstvo ima več dimenzij. Obstaja cel spekter stvari, ki jih lahko prostovoljec da oz. podeli otroku.

R: Ja, po mojih izkušnjah je tudi od posameznega otroka odvisno, na kakšen način bo srečanje potekalo. Nekateri otroci med igro naslovijo določene zadeve, povezane s svojimi stiskami, in potem se igra dejansko preusmeri v globlji pogovor.

SDB: Tako je. Eno je igra in sproščenost, potem je pa tukaj, recimo, še postavljanje meja. Zakaj postavljanje meja? Da se ne zgodi, da si ti tisti, ki te otrok lahko izigra. To je recimo tudi ena vrлина, ki jo mora prostovoljec ozvestiti – kako postavljati meje (SDB12). Drugače pa je po mojem mnenju res veliko v sami naravi prostovoljca, ker ti se težko naučiš, kako nekomu podeliti nasmeh, kako biti sproščen in kako biti spet otrok za tisti dve uri (SDB13). Predvsem pri mladostnikih pa je pogosto pomembno, da prostovoljec zna tudi debatirati o enih stvareh, da mu pove kaj iz lastnih izkušenj, mu predstavi svoj pogled na določene zadeve. Na ta način lahko mladostnik dobi vpogled v zadevo z različnih vidikov, o katerih morda ni nikoli razmišljal (SDB14). Tako prostovoljec na nek način mladostniku predstavlja dober vzgled, vzor.

R: Pa misliš, da bi za svoje delo prostovoljci potrebovali še kakšna dodatna znanja?

SDB: Bi, vendar v KCM je tako, tudi za nas zaposlene, da je vsak otrok specifičen primer in se težko pripraviš na vsako situacijo (SDB15). Seveda pa mora vseeno biti vsaj malo več splošne komunikacije (SDB16) in skušati delovati tudi terapevtsko (SDB17). Otrok pride sem iz nekega kaosa, iz težav. Torej, kaj je potem najbolj pomembno? Samo neko zdravo okolje, zdrava komunikacija, »normalni« odnosi, ki jih otrok prej ni imel (SDB18).

R: Kaj pa glede informacij – katere informacije o otroku ima prostovoljec, preden se z njim sreča?

SDB: Odvisno od tega, kakšna je situacija v KCM, koliko priložnosti, kar se tiče časa, sploh imamo za pogovor (SDB19). Drugače pa, tudi če ne takoj, pa tekom parih srečanj s posameznim otrokom, skušamo prostovoljcu dati neke informacije, sploh v primeru kakšnih odklonskih vedenj otroka, ker je pomembno, da prostovoljec razume to stisko otroka. Razumeš jo pa samo, če približno veš, kaj se je z otrokom dogajalo (SDB20). Jaz osebno se v pogovoru

s prostovoljcem ne spustim v vse podrobnosti (SDB21), povem pa npr., če izhajam iz konkretnega primera, da je deklica pred kratkim izgubila mamico. To je recimo zelo pomembna informacija, tudi zato, da ima prostovoljec to v mislih med komunikacijo s tem otrokom in je pozoren na to, da se v pogovoru ne odpirajo določene teme, v kolikor pa se odprejo, da prostovoljec ve, kako jih nasloviti (SDB22). Je pa res, da se lahko tudi zgodi, da te preveč informacij obremeni. Če pogledaš, kaj je namen prostovoljcev tukaj, se pravi vzpostaviti nek odprt odnos z otrokom, neko zaupanje, je pomembno, da ti spoznaš otroka takega, kakršen on je, in ne skupaj z vsemi podrobnostmi o tem, kaj vse se je v njegovi preteklosti zgodilo. Na ta način otroku daš več možnosti, da ga spoznaš in vidiš v pozitivni luči, ne pa da, preden ga sploh spoznaš, že razviješ nek predsodek ali strah (SDB23).

R: Ja, res hitro si ustvarimo predsodke. Kako pa ti opažaš, da druženje s prostovoljci vpliva na počutje in vedenje otrok?

SDB: Zelo pozitivno (SDB24). Mislim, da ravno zato, ker je prostovoljec nekdo, ki ne zastopa institucije, ni uradna oseba, kot smo npr. zaposleni. Otroci nas zaposlene večkrat razumejo kot neke negativne osebe, ki smo pripomogli k temu, da je otrok prišel sem, in smo po njihovem mnenju krivi za to. Ravno zadnjič sem imela en primer, ko je šlo za kar napeto komunikacijo, v smislu negativnih komentarjev o nas zaposlenih kot tudi strokovnih delavcev na CSD (SDB25). Potrebno je upoštevati, da je KCM ustanova, kjer naj bi bil otrok nastanjen do 21 dni. S časoma se težave večajo. V tem primeru to ni več krizni center. Mi nismo namenjeni dalj časa trajajočemu bivanju, namenjeni smo krizni intervenciji. Za dalj časa trajajoča bivanja otrok z različnimi stiskami so bolj primerni strokovni centri, v katerih ima otrok možnost individualnega sodelovanja s psihologom, psihoterapevtom in se z njim dela na drugačen način kot pri nas. Otroci strokovne delavke pogosto vidijo kot del institucije, medtem ko je prostovoljec viden kot zunanja oseba, ki ni del institucije, zato se otroku lahko bolj približa oz. mu bo otrok nekako bolj zaupal, se mu bo bolj odprl (SDB26). Jaz razumem obisk prostovoljcev, kot da bi k otroku prišel prijatelj (SDB27). Včasih se zgodi, da je nameščenih več otrok in imajo družbo, včasih je pa tudi kdo dalj časa sam in potrebuje nekoga, da bo čisto sproščen z njim. Z nami namreč ni nujno, da bo otrok čisto sproščen, zato je umetnost prostovoljca tudi ta, da se z otrokom zna igrati – taka, čisto preprosta stvar (SDB28).

R: Kako pa misliš, da druženje s prostovoljci vpliva na spoprijemanje otroka s težavami in stiskami, zaradi katerih je v KCM.

SDB: To je pa čisto odvisno od prostovoljca, koliko je zmožen otroku prideti blizu. Nekateri prostovoljci imajo večji vpliv na otroka, ga lahko naučijo več stvari. Mislim, da bolj kot otrok določenega prostovoljca dojema pozitivno, večji vpliv ima ta prostovoljec nanj (SDB29).

R: Katere pa misliš, da so najbolj ključne spretnosti in lastnosti prostovoljca, ki pozitivno vplivajo na otroka?

SDB: Mislim, da že s tem, če prostovoljec v KCM pride rad, naredi največji korak (SDB30). Te čisto enostavne človeške stvari, to so kvalitete. Drugače pa predvsem sprejeti otroka, kakršen je (SDB31), in ga razumeti (SDB32). Da ni obsojanja, ampak da prostovoljec otroka sprejme, da ga zna pohvaliti (SDB33); da z otrokom vzpostavi tak pristen odnos (SDB34). To je namreč ena od stvari, ki je otrokom manjkala. Jaz nikoli ne gledam na to, kot da jih mi moramo nekaj naučiti, tako po učbeniku, ampak samo, da nam uspe ustvariti neko zdravo okolje, kjer se ljudje lahko pogovarjajo, kjer se da zadeve reševati skupaj, v sodelovanju, da lahko otrok funkcionira brez nekega kaosa, v katerem je bil. Po psihoanalizi, po teh interpretacijah, se okolje, v katerem si zrastel, nekako ohranja v tvoji podzavesti in si tam domač, vedno boš težil k nekemu podobnemu okolju. Npr. otrok je živel v kaosu in ni nujno, da se sploh znajde v nekem urejenem svetu. Pred kratkim sem imela en tak primer, ko se mi je zdelo, da bi se otrok kar začel prepirati z mano in v bistvu te želi potegniti v ta svoj kaos (SDB35). In to je pomembna sposobnost, tudi prostovoljca, da se znaš temu izogniti in z otrokom ustvarjati nek drugačen odnos in spodbujati drugačno komunikacijo, ki je do zdaj ni bil vajen (SDB36). Pomembno je tudi, da je prostovoljec socialno več v smislu vzpostavljanja stika z otrokom. Prostovoljec je namreč velikokrat v vlogi, ko mora biti aktiven, saj se lahko zgodi, da otrok zapre svoja »okna in vrata« in je prostovoljec ta, ki mora znati pristopiti in z otrokom vzpostaviti odnos (SDB37).

R: Na kakšen način pa bi rekla, da strokovne delavke pri tem prostovoljcem zagotavljate podporo?

SDB: Iz tehničnega vidika je to malo težavno, ker se nam dogaja, da prostovoljci prihajajo zelo naključno. In potem je težko, če pride prostovoljec enkrat in potem spet šele čez dva meseca, ko so v KCM čisto novi izzivi, novi nameščeni otroci, druga situacija. Malo lažje je, če prostovoljec prihaja konstantno, saj imamo tako več priložnosti za skupen pogovor, debato (SDB38).

R: Pa se ti zdi, da bi prostovoljci potrebovali kakšno dodatno podporo?

SDB: Ja, definitivno. V povezavi s tem, kako razumeti neko obnašanje, neke reakcije otrok (SDB39). Ampak tako kot sem rekla, delo prostovoljcev tukaj ni konstantno, da bi neka redna, strukturirana podpora sploh bila izvedljiva. Tisti prostovoljci, ki prihajajo redno, so redki. Po mojem mnenju bi bil najboljši scenarij ta, da bi otrok v času namestitve med prostovoljci našel eno osebo, s katero bi ustvaril prijateljski odnos, bi ji lahko zaupal in bi nanj delovala sproščujoče in bi potem z njo sodeloval. Na ta način.

R: Zdaj bi te pa vprašala, ali meniš, da bi bile na področju prostovoljskega dela v KCM potrebne kakršnekoli spremembe?

SDB: Menim, da bi bila potrebna konstantnost. Zaradi tega, ker imamo že strokovne delavke izmensko delo in je z otrokom tukaj vsak dan nekdo drug. Potem pa, če pogledamo prostovoljce – z otrokom se pride najprej igrati npr. Barbara [ime je izmišljeno], v soboto Maja [ime je izmišljeno], spet naslednjo nedeljo Peter [ime je izmišljeno], Barbare potem nikoli več ne bo videl, pa mu je bila mogoče všeč in sta se nekako navezala (SDB40). Tako da bi bila tukaj potrebna neka konstantnost, saj večkrat kot bi se otrok in prostovoljec videla, bolj globok odnos bi lahko vzpostavila (SDB41).

R: Torej, če prav razumem, misliš večkratno srečanje enega otroka z istim prostovoljcem?

SDB: Ja, tako. Ker če je npr. otrok tukaj en mesec, posamezen prostovoljec pa pride enkrat na dva meseca, potem otrok vidi npr. 6 različnih prostovoljcev samo enkrat. Pa tudi glede sprememb bi se navezala še na dodatna izobraževanja. Starostni razpon prostovoljcev je zelo širok, vse od dijakov do starejših. Tako da je tudi vprašanje, kaj lahko ti pričakuješ od dijaka, koliko bo razumel npr. psihologijo človeka. Tako da idealen načrt je, da bi bila organizirana strokovna usposabljanja (SDB42), vendar se mi zdi pomembno poudariti, da to ni recept, da bo prostovoljec z otrokom znal vzpostaviti pristen odnos. Pri tem se gre bolj za naravo človeka, za njegove lastnosti, za njegovo stanje, v katerem pride v KCM, npr. da je sproščen, da se zna z otrokom igrati. Ker otroci pridejo v KCM iz enega kupa težav in jih ne morejo pustiti vse za sabo, zato je meni osebno najlepše, če med igro s prostovoljcem slišim smeh otroka (SDB43). To je uspeh, to, da je otrok zadovoljen, da ti zaupa in iz tega odnosa potem izhaja to, kaj se bo otrok od tebe naučil. Ker pogosto ni bistvo to, kar poveš, neko učbeniško učenje, da bi npr. otroku rekel tako in tako se moraš obnašati. Bistvo je bolj v tem, kako te otrok dojema, kako te vidi, saj vseskozi opazuje prostovoljca in njegova ravnanja. Tako da prostovoljec v bistvu na otroka vpliva s svojo prisotnostjo (SDB44).

R: Ko sva se prej pogovarjali o lastnostih prostovoljca. Se ti zdi, da si zdaj izpostavila še dve lastnosti, sproščenost in mirnost?

SDB: Ja, definitivno. Sproščenost (SDB45) in mirnost (SDB46). In prilagodljivost. Ker ne glede na to, s katerim znanjem je prostovoljec opremljen, se lahko znajde v situaciji, da se mimogrede odpre ena tematika, na katero se mora hitro odzvati in pogovor razviti na način, da ima pozitiven vpliv na otroka (SDB47). Pomembno je, da prostovoljec otroku pokaže, kako on vidi določeno zadevo. Ker otroci, ki pridejo v KCM, pogosto niso videli zdravih odnosov, zdrave komunikacije, zato je pomembna že možnost za vzpostavitev zdravega odnosa. Prednost prostovoljcev je po mojem mnenju tudi v tem, da vas je večina še brez družine, brez otrok. Večina strokovnih delavk imamo namreč doma svoje otroke, ki jih vzgajamo, v smislu »to lahko, tega ne smeš«, kar vpliva na to, da se strokovna delavka hitro znajde v situaciji, ko otroku v KCM reče »to lahko, tega ne smeš«. Medtem ko prostovoljec pogosto ni v tej vlogi in se bolj sproščeno igra z otrokom, skupaj kaj naredita, tudi kaj »ušpičita« (SDB48).

R: Pri tem imamo prostovoljci malo bolj proste roke, se strinjam.

SDB: Ja, ampak to otrok res potrebuje. Zato je prostovoljstvo toliko vredno. Ker prostovoljec lahko lažje doseže to, da je otrok igriv, se razživi, sprosti. Ker to so otroci, ki niso zrastle z vzpodbudo, ampak prej s kaznovanjem, s kritiko. Zato je pomembna neka sproščenost. Ne sme se pozabiti, da je otrok otrok (SDB49).

[Zaključek pogovora – zahvala in slovo].

Zapis pogovora z otrokom B

[Uvod v pogovor – pozdrav in dogovor o sodelovanju]

R: Kako dolgo si že v KCM?

OB: Tri mesece.

R: Kolikokrat si se že družil s prostovoljci?

OB: Dvajsetkrat.

R: Kaj vse počnete skupaj s prostovoljci?

OB: Učimo se (OB1), gremo v trgovine (OB2), kuhamo (OB3), včasih naredimo kakšno bedarijo (OB4), se pogovarjamo o težkih situacijah (OB5).

R: Kaj misliš s tem, da naredite kakšno bedarijo?

OB: Prostovoljec ne ve, da mi nečesa ne smemo, npr. prižgemo računalnik.

R: Torej, če prav razumem, vi prostovoljcu rečete, da bi počeli oz. naredi nekaj, kar ne smete, on pa ne ve, da tega ne smete?

OB: Ja.

R: Aha, potem prav razumem. Rekel si tudi, da se pogovarjate o težkih situacijah. Mi lahko prosim opišeš kakšen primer, o čem se pogovarjate, ko se pogovarjate o težkih situacijah?

OB: Ja, npr. o našem počutju in starših (OB6).

R: Kako se pa ti počutiš, ko te obiščejo prostovoljci?

OB: Čudovito (OB7), sem prav vesel, ker lahko gremo kamorkoli (OB8). To, da se družiš s prostovoljci, je najlepša stvar, ki se lahko tukaj nekomu zgodi (OB9).

R: Kaj pa k temu počutju najbolj prispeva? Morda še karkoli drugega, poleg tega, kar si že omenil?

OB: Vse prostovoljce že poznam in jih lahko objamem, ko pridejo. Jaz se res tako hitro »zaštekam« z ljudmi. Nekateri prostovoljci poznajo ljudi, ki jih tudi jaz poznam, in se lahko potem pogovarjamo o njih. Nekateri imajo tudi podoben glasbeni okus kot jaz. Ko me obiščejo prostovoljci, se ne počutim več tako ogroženo, saj bi se prostovoljci lahko namesto mene pogovorili s strokovno delavko, če bi kaj narobe naredil, in bi me zaščitili (OB10).

R: Mi lahko poveš kakšen primer, kdaj bi se recimo lahko prostovoljci pogovorili s strokovno delavko namesto tebe?

OB: Ko npr. prižgem televizijo, takrat ko ne bi smel, ali pa ne pospravim sobe. Prostovoljec lahko takrat strokovni delavki reče npr. »Saj ni nič takega, bo kasneje pospravil.« (OB11)

R: Kaj tebi pomeni druženje s prostovoljcem?

OB: Nekateri prostovoljci mi pomenijo tako kot brat ali sestra (OB12). Ko se pogovarjam z [ime prostovoljca], imam občutek, da se pogovarjam s svojim bratom, ker imata podoben način govora.

R: Kako to misliš, da imata podoben način govora?

OB: Uporabljata podobne izraze, npr. »Za to bo še čas«, »Vse bo ok«, »Ne rabiš ličil.«

R: Kako, če sploh, ti obisk prostovoljcev spremeni dan v KCM?

OB: Ko pride prostovoljec, ga najprej objamem (OB13), potem skupaj tuhtamo, kaj bi počeli, kam bi šli (OB14). Ko pride prostovoljec, se naredi sonček. Kar zasije sonce. Prej, ko si ti prišla, je tudi zasijalo. Vsi smo srečni, ko pridete (OB15). Prostovoljec ti da vso pozornost, ki jo potrebuješ (OB16), se pogovarja s tabo o stvareh, o katerih se ne moreš pogovarjati z vsakim (OB17). Vidi se, da jim lahko zaupaš (OB18). Strokovni delavci morajo določene stvari povedati naprej, npr. CSD (OB19).

R: Katere lastnosti oz. dejanja prostovoljcev po tvojem mnenju najbolj pozitivno vplivajo nate in na tvoje počutje?

OB: Že da pride (OB20). To, da on prične pogovor in potem pogovor nadaljujemo (OB21).

R: Bi lahko izpostavil še kakšne lastnosti prostovoljcev, ki so ti všeč? Kaj točno ti je še všeč pri prostovoljcih? Da so npr. kakšni?

OB: Prijazni (OB22), dobrosrčni (OB23), zaupljivi (OB24), znajo se pohecat (OB25). Imajo otroka v sebi, to tudi obožujem (OB26).

R: Mi lahko poveš kakšen primer tega, da ima prostovoljec otroka v sebi?

OB: Prostovoljec se postavi v mojo kožo, potem se začne pogovarjati kot otrok in me na smešen način oponaša (OB27).

R: Kako se tvoj čas, preživet s prostovoljci, razlikuje od časa, ki ga preživiš s strokovnimi delavci?

OB: S prostovoljci se počutim bolj sproščeno (OB28), sprejeto (OB29). Prostovoljci so skoz s tabo, so prisotni (OB30). Strokovni delavci so veliko v pisarni (OB31).

R: Kaj bi si od prostovoljcev še želel?

OB: Da bi hodili z mano na zabave. Mislim, da bi se počutil bolj varno, ker bi mi postavili neke meje (OB32).

R: Kakšne meje imaš npr. v mislih?

OB: Npr. meje pri pitju alkohola. Oni bi recimo rekli, da tega ne smem in bi jih upošteval (OB33). Drugače se pa ne rabite spreminjat, ker ste fajn.

[Zaključek pogovora – zahvala in slovo].

9.5. Odprto kodiranje

KODA IZJAVE	PREPISANA IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
PE1	Včasih igramo kakšen šport	Športne aktivnosti.	Vrste aktivnosti prostovoljcev.	Naloge prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE2	če mora zaposlena kam iti, ostanem z otroki v KCM	Prisotnost v prostorih KCM v času službene odsotnosti strokovne delavke.	Vrste aktivnosti prostovoljcev.	Naloge prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE3	učim se z njimi	Učna pomoč.	Vrste aktivnosti prostovoljcev.	Naloge prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE4	igramo družabne igre	Družabne igre.	Vrste aktivnosti prostovoljcev.	Naloge prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE5	Nekateri potrebujejo nekoliko več časa.	Spoštovanje pripravljenosti otrok in mladostnikov za pogovor o osebnih zadevah.	Pogovori z otroki in mladostniki.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE6	Je pa kdaj tudi kdo, ko se potem, ko te spozna in začuti, lahko pogovarja tudi o takšnih stvareh.	Vzpostavljen zaupljiv in podporen odnos kot doprinos k večji pripravljenosti otrok in mladostnikov za pogovor o osebnih zadevah.	Pogovori z otroki in mladostniki.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE7	Takrat, ko sem več hodil v KCM, so me otroci dojemali kot zaupnika in so mi več povedali.	Vzpostavljen zaupljiv in podporen odnos kot doprinos k večji pripravljenosti otrok in mladostnikov za pogovor o osebnih zadevah.	Pogovori z otroki in mladostniki.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE8	Načeloma je tako, da sam nikoli ne drezam v njih.	Spoštovanje pripravljenosti otrok in mladostnikov za pogovor o osebnih zadevah.	Pogovori z otroki in mladostniki.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE9	Če pa otrok potrebuje pogovor in se sam odpre, potem se pa seveda pogovarjam z njim.	Odzivanje na pobudo otroka ali mladostnika za pogovor o osebnih zadevah.	Pogovori z otroki in mladostniki.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.

PE10	Še vseeno so oni tudi čisto običajni otroci in rabijo delati tudi čisto običajne stvari. Zato se čas s prostovoljcem po navadi izkoristi za to, da lahko otrok počne tudi te običajne stvari, da se malo sprostí, saj tudi to potrebuje.	Preživljanje časa s prostovoljci kot prispevek k sprostitvi otrok in mladostnikov.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE11	Uporabljaš tista znanja, kar ti veš, kar ti znaš. Jaz imam npr. zelo rad šport, zato velikokrat igramo kakšen šport; zelo rad ustvarjam, rišem, zato včasih tudi z otroki ustvarjamo ali rišemo.	Uporaba znanja, izhajajočega iz interesnih področij prostovoljca.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE12	Včasih, ko ne veš, kaj bi s kakšnim otrokom delal, ker ne kaže nobenega interesa, jaz kar začnem risati in potem kmalu tudi otrok vzame barvice in začne risati.	Iznajdljivost pri prilagajanju svojega dela glede na potrebe in interese otroka ali mladostnika.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE13	Ne bi rekel, da uporabljam kakšno strokovno znanje, ker nimamo vsi teh znanj in izobrazbe s tega področja. Važno je, da si takšen, kot si.	Velika vrednost osebnostnih lastnosti prostovoljca v odnosu z otroki in mladostniki. Pristnost v odnosu z otroki in mladostniki.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE14	otroci najprej potrebujejo nek običajen odnos, v katerem te sprejmejo in ti zaupajo, šele potem lahko delaš kaj več.	Vzpostavljen zaupljiv in podporen odnos kot temelj za nadaljnje sodelovanje z otrokom ali mladostnikom.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE15	Jaz mislim, da karkoli ti delaš, s katerimikoli otroki, je najpomembnejše, da nadgrajuješ sebe, torej da delaš na sebi. Da te npr. ne vrže s tira, če otrok kaj takega pove, kar bi te drugače lahko sesulo.	Pomembnost osebne rasti prostovoljca za bolj kakovostno opravljanje prostovoljskega dela.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE16	Moraš znati prav odreagirati, ker lahko otroku povzročiš še težji občutek.	Pomembnost osebne rasti prostovoljca za bolj kakovostno opravljanje prostovoljskega dela.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.

PE17	Ni pa nikoli dovolj znanja, da bi lahko rekel, da vse znaš.	Zavedanje koristi pridobivanja dodatnega znanja.	Potreba po dodatnem znanju.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE18	Otroci so si prav tako med seboj različni, z enim se lahko zelo ujameš, z enim pa se pač ne.	Razumevanje individualnih potreb otrok in mladostnikov.	Individualni pristop k otrokom in mladostnikom.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE19	sproti vidiš, kako in kaj, sigurno pa moraš z vsakim otrokom drugače delati, saj so si tudi oni različni.	Prilagajanje svojega dela glede na interese in potrebe otroka ali mladostnika.	Individualni pristop k otrokom in mladostnikom.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE20	Jaz prednost pri sebi vidim v tem, da znam poslušati	Sposobnost poslušanja.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE21	se prilagoditi. Takrat si tam za otroka, zato boš delal tudi tisto, kar je otroku v interesu. Včasih delaš tudi kaj, kar ti ni najbolj všeč.	Prilagodljivost.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE22	Zdi se mi, da najlažje vzpostaviš odnos z otrokom, če si tak, kot si, torej, da si iskren. Ker to otroci zelo hitro začutijo, neverjetno hitro.	Iskrenost v odnosu z otroki in mladostniki.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE23	Se tudi zgodi, da ti otrok, če ga kaj zmoti, to tudi direktno pove, npr. te vpraša, »Zakaj si pa ti tako tiho?«, ampak mu potem pač iskreno poveš, da tudi mi nismo popolni, ne znamo vsega in da smo tudi nekateri odrasli bolj mirni.	Iskrenost v odnosu z otroki in mladostniki. Spodbujanje razvoja samozavesti pri otrocih in mladostnikih. Spodbujanje razumevanja individualnosti pri otrocih in mladostnikih.	Kompetence prostovoljcev. Zgled otrokom in mladostnikom. Zgled otrokom in mladostnikom.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE24	Tudi če si bolj miren in tih, se lahko povežeš z otrokom preko drugih stvari. Če je otrok npr. zelo zgovoren, mu tvoja mirnost morda celo odgovarja, saj lahko potem on skozi govori in se nagovori, kolikor želi.	Tiha narava prostovoljca kot pozitivna lastnost pri delu z otroki in mladostniki.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE25	Otroci so si med seboj zelo različni, en se bo lahko ujel z enim prostovoljcem, drug pa	Večje število aktivnih prostovoljcev kot	Individualni pristop k otrokom in mladostnikom.	Prispevek delovanja prostovoljcev v

	z drugim, zato je tudi fajn, da je na razpolago več prostovoljcev.	prispevek k večjim možnostim za omogočanje individualnega pristopa k otroku ali mladostniku.		procesu podpore in pomoči v KCM.
PE26	Pomembno je, da prostovoljec, če nekomu ni všeč, zaradi tega ni užaljen.	Sposobnost čustvene odpornosti pri spoprijemanju z morebitno zavrnitvijo interakcije s strani otroka ali mladostnika.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE27	Prav tako je pomembno, da v primeru zavrnitve ne rine v otroka, saj je lahko to še dodatno odbijajoče.	Upoštevanje potrebe otroka ali mladostnika po avtonomiji.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE28	Pomembno je, da si samozavesten v tistem, kar si se odločil, in vztrajaš pri tem, kar rečeš.	Odločnost pri odzivanju na določene situacije. Samozavest pri odzivanju na določene situacije.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE29	Jaz vidim, da enih stvari včasih sploh ne rabiš niti reči, pa to naredijo zaradi tebe, ker te tako spoštujejo, ker ustvariš z njimi nek odnos, ki tudi njim nekaj pomeni. Dokler otroku vajin odnos nič ne pomeni, zakaj bi te on poslušal.	Vzpostavitev odnosa z otrokom ali mladostnikom, temelječega na medsebojnem spoštovanju.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE30	Pomembno je, da si ti človek in da si iskren, moraš dati tudi del sebe. Ne moreš delati, ne da daš sebe. In ko daš ti sebe, te dojemajo za svojega, te sprejmejo in bolj spoštujejo.	Pristnost v odnosu z otroki in mladostniki. Iskrenost v odnosu z otroki in mladostniki.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE31	Včasih je boljše, da veš manj	Želja prostovoljca po minimalnem obsegu informacij o otroku ali mladostniku pred srečanjem z njim.	Pridobljene informacije o otrocih in mladostnikih.	Naloge prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE32	če veš veliko, greš k otroku že z neko mislijo o tem, kakšen on je, kako bo, v resnici pa je potem lahko čisto drugače, saj se lahko	Razpolaganje z minimalnim obsegom informacij kot varovalni dejavnik pred	Pridobljene informacije o otrocih in mladostnikih.	Naloge prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.

	otrok na tebe odzove drugače kot se na nekoga drugega	razvojem predsodkov. Razpolaganje z minimalnim obsegom informacij o otroku ali mladostniku pred prvim srečanjem z njim kot priložnost za spoznavanje otroka ali mladostnika neposredno, med preživljanjem časa z njim. Upoštevanje etike udeležnosti. Upoštevanje potrebe otroka ali mladostnika po avtonomiji.	Pridobljene informacije o otrocih in mladostnikih. Pridobljene informacije o otrocih in mladostnikih. Kompetence prostovoljcev.	Naloge prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM. Naloge prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM. Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE33	Včasih, če nekdo nekaj ve o tebi, te lahko že na podlagi tega vidi drugače, zato se mi zdi lažje, če začneš iz nule in si potem mnenje o otroku gradiš iz svoje izkušnje.	Razpolaganje z minimalnim obsegom informacij o otroku ali mladostniku pred prvim srečanjem z njim kot priložnost za spoznavanje otroka ali mladostnika neposredno, med preživljanjem časa z njim.	Pridobljene informacije o otrocih in mladostnikih.	Naloge prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE34	Potrebno pa je, da je prostovoljec seznanjen s takšnimi stvarmi, ki so res pomembne, npr. če gremo ven, da vem, da mi otrok lahko pobegne in da sem potem pozoren na to, ali pa kakšne druge stvari, pri katerih gre za otrokovo varnost	Informacije o specifikah situacije posameznega otroka ali mladostnika, ki zahtevajo posebno pozornost prostovoljca.	Pridobljene informacije o otrocih in mladostnikih.	Naloge prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE35	Informacij glede same situacije, zakaj je otrok tukaj,	Odsotnost potrebe po razpolaganju z	Pridobljene informacije o	Naloge prostovoljcev v

	pa se mi ne zdi tako pomembno vedeti, saj si lahko podzavestno, da se tega niti ne zavedaš, prehitro ustvariš neko sliko o otroku.	informacijami o razlogih za namestitev otroka ali mladostnika v KCM.	otroci in mladostnikih.	procesu podpore in pomoči v KCM.
PE36	Meni se zdi, da tudi če prostovoljec pride samo zato, da se lahko otrok malo sprost, se zabava in ima fajn, to vse vpliva na njegove misli, na to, kako razmišlja. Nekateri stvari lahko potem vidi bolj pozitivno.	Preživljanje časa s prostovoljci kot prispevek h krepitvi pozitivne naravnosti otrok in mladostnikov pri spoprijemanju s stiskami.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE37	Sploh tisti otroci, ko so tukaj zelo dolgo, se sčasoma že navadijo in naveličajo vsega in imajo vsega »poln kufer«, zato jim je pomembno, da je vsaj nekaj malo drugačnega, nekaj novega, kar popestri čas.	Preživljanje časa s prostovoljcem kot prispevek k popestritvi vsakdanje dinamike otrok in mladostnikov.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE38	Tudi to, če otrok cel dan čaka samo to, da bo šel s prostovoljcem za tisti dve uri na rolerje, je lahko že veliko. Ker če so otroci dolgo časa tukaj, ratajo kar malo pasivni in potem ne bi nič več počeli, ne želijo niti ven, zato je fajn, če pride vmes kakšna nova oseba.	Preživljanje časa s prostovoljcem kot prispevek k popestritvi vsakdanje dinamike otrok in mladostnikov.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE39	Eni potrebujejo več časa, da se navadijo na novega človeka	Spoštovanje časa otroka ali mladostnika, potrebnega za vzpostavitev zaupanja do prostovoljca.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE40	Ni potrebno, da ti otrok zaupa veliko informacij, ker včasih za to tudi ni dovolj časa. Tudi jaz se ne morem tako hitro navaditi na človeka, tudi rabim veliko časa, tako da se mi zdi, da je to čisto normalno.	Spoštovanje časa otroka ali mladostnika, potrebnega za vzpostavitev zaupanja do prostovoljca.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE41	So pa tudi že bili takšni primeri, ko ti otrok potem zaupa celo več, kot je zaupal zaposlenim.	Bolj zaupen odnos s prostovoljci v primerjavi z odnosom s strokovnimi delavkami zaradi prevzemanja različnih vlog v procesu podpore in pomoči.	Primerjava narave odnosa s prostovoljcem in strokovno delavko.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.

PE42	Morda prej ni začutil, da bi komu zaupal, potem pa če je prostovoljec večkrat z njim, lahko njega začuti in mu kaj zaupa.	Redno sodelovanje prostovoljca s posameznim otrokom ali mladostnikom kot dejavnik vzpostavitve bolj globokega medsebojnega odnosa.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE43	Ali pa morda kaj izveš tudi preko igre.	Naslovitev teme o osebnih zadevah med potekom aktivnosti. Druženje s prostovoljcem kot otroku ali mladostniku prijazen prostor za naslavljanje stisk. Sposobnost prilagajanja nepredvidljivim okoliščinam.	Pogovori z otroki in mladostniki. Kompetence prostovoljcev. Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE44	Zdi se mi, da v primeru, ko otrok ve, da zaposleni vedo podrobnosti njegove situacije, včasih prav rabi, da gre kam s kom drugim, ko recimo ne ve nič o njem.	Večja sproščenost otrok in mladostnikov v odnosu s prostovoljcem v primerjavi z odnosom s strokovno delavko zaradi razlike v razumevanju njunih vlog.	Primerjava narave odnosa s prostovoljcem in strokovno delavko.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE45	Tudi če je otrokom težko, so še vseeno trenutki, ko se rabijo zabavati in se malo sprostiti. To se mi zdi tudi eden od načinov, ki jim lahko pomaga, da odmislijo kakšne težke stvari. Jaz sem tudi takšen, da če me kaj bremeni, mi najbolj paše, da se zdivjam in potem lahko ene stvari vidim iz drugega zornega kota.	Preživljanje časa s prostovoljci kot prispevek k sprostitvi otrok in mladostnikov.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE46	Mislim, da najbolj vpliva to, da sem miren. To je včasih res pomembno, sploh v primeru, ko je kak otrok	Mirnost.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.

	»naspidiran« in ga hitro kaj vznemiri, lahko tvoja mirnost prepreči marsikatero situacijo.			
PE47	In pa vztrajnost. Vztrajnost v smislu, da če npr. vidiš, da te otrok zavrača, ti vseeno vztrajaš, da te bo morda otrok čez čas sprejel in bo boljše, kot mogoče izgleda zdaj.	Vztrajnost pri vzpostavljanju odnosa z otrokom ali mladostnikom.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE48	Jaz sem pa taka oseba, da mi ni problem z njimi igrati nogomet, košarko.	Prilagodljivost.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE49	In to se mi zdi tudi pomembno, da nimaš predsodkov. Če ti sprejmeš vsakega, potem lahko z marsikaterim otrokom delaš in ti zaupajo.	Sprejemanje otrok in mladostnikov brez obsojanja.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE50	Velikokrat pa otroci potrebujejo samo to, da imajo nekoga tam, da se lahko pogovarjajo, da lahko povedo karkoli	Sprejemanje otrok in mladostnikov brez obsojanja.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE51	da vidijo, da so »ok«, tudi če naredijo kakšno neumnost, saj vsi ljudje delamo neumnosti	Sprejemanje otrok in mladostnikov brez obsojanja.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE52	Pa pri meni je tako, da tudi jaz nisem živel doma, sem bil tudi jaz tukaj v KCM. Tako da velikokrat izhajam iz tega, kako se otrok počuti. To, da sem bil tudi jaz na tem mestu, je pri meni lahko velika prednost, saj lahko vem, kako jim je. To je včasih ogromno vredno, saj mislim, da si nihče zares ne predstavlja, tudi zaposleni ne, kako je biti tukaj kot otrok.	Vrednost izkustvene empatije prostovoljca pri razumevanju otrok in mladostnikov.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE53	jaz tudi vem, kako so bile osebe tukaj pomembne v mojem življenju.	Spoznanje o pomembnosti vzpostavljenih odnosov med otrokom ali mladostnikom in odraslimi v procesu podpore in pomoči na podlagi osebne izkušnje bivanja v KCM.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE54	In večina teh otrok rabi samo to, da jih nekdo sprejme in jih	Spoznanje o pomembnosti	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v

	ima rad, samo to. Ostalo se pa potem vse samo poklopi.	sprejemanja otrok in mladostnikov brez obsojanja na podlagi osebne izkušnje bivanja v KCM.		procesu podpore in pomoči v KCM.
PE55	Sicer je tukaj v KCM problem to, ker si omejen, ker se zaposleni menjavajo in otrok nima enega stalnega človeka. To je največja ovira. In potem kot otrok prideš enkrat do neke točke, ko te to še bolj nervira, ko te jezi, ker se navežeš, pa te jezi, ker se nočeš navezati, ker veš, da boš moral iti in da to niso ljudje, ki bodo za vedno ostali v tvojem življenju.	Spoznanje o pomembnosti vzpostavljenega zaupljivega in podpornega odnosa med otrokom ali mladostnikom in odraslimi v procesu podpore in pomoči na podlagi osebne izkušnje bivanja v KCM. Zaznana potreba po rednem sodelovanju posameznega otroka ali mladostnika z minimalnim številom prostovoljcev na podlagi osebne izkušnje bivanja v KCM.	Kompetence prostovoljcev. Sodelovanje minimalnega števila prostovoljcev z enim otrokom ali mladostnikom.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM. Potrebne spremembe na področju prostovoljskega dela v KCM.
PE56	meni je bila to vsa družina, ki sem jo imel. In se navežeš.	Spoznanje o pomembnosti vzpostavljenega zaupljivega in podpornega odnosa med otrokom ali mladostnikom in odraslimi v procesu podpore in pomoči na podlagi osebne izkušnje bivanja v KCM.	Kompetence prostovoljcev	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE57	počutiš se varno. To je res neprecenljivo.	Spoznanje o pomembnosti občutka varnosti pri otroku ali mladostniku v procesu podpore in pomoči na podlagi osebne izkušnje bivanja v KCM.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE58	Ker dejansko, ko ti dobiš to, da te ima nekdo rad in te	Spoznanje o pomembnosti		

	sprejme, tudi ti do drugih drugače funkcioniraš. Ker prej je skoz neka zamera v tebi, neka jeza, zakaj mora biti tako, zakaj so vsi taki. Potem ko pa ti vidiš, da so ljudje lahko do tebe drugačni, pa si tudi ti lahko do drugih drugačen.	občutka ljubljenosti pri otroku ali mladostniku v procesu podpore in pomoči na podlagi osebne izkušnje bivanja v KCM. Spoznanje o pomembnosti občutka pripadnosti pri otroku ali mladostniku v procesu podpore in pomoči na podlagi osebne izkušnje bivanja v KCM.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE59	jaz pri prostovoljskem delu res bolj iz tega izhajam, iz moje lastne izkušnje	Uporaba znanja, izhajajočega iz osebne izkušnje bivanja v KCM.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE60	Ja, seveda, drugače sploh ne bi vedel za to.	Osebna izkušnja bivanja v KCM kot dejavnik odločitve za opravljanje prostovoljskega dela v KCM.	Razmišljanje o motivaciji ljudi za opravljanje prostovoljskega dela.	Potrebne spremembe na področju prostovoljskega dela v KCM.
PE61	V obdobju malo po mojem odhodu iz KCM, ko sem bil kot prostovoljec veliko časa tukaj, je bilo veliko otrok, ki so me videli kot zaveznika, s katerim so se res lahko pogovarjali. Pa nekateri otroci so bili nameščeni takrat, ko sem bil tudi jaz še nameščen, in so bili še vedno tukaj, ko sem bil jaz že prostovoljec. Tako da so me pogosto dojemali kot nameščenega, vendar sem bil prostovoljec. Takrat so mi otroci pogosto povedali ene stvari, ki jih običajno odraslim ne povedo.	Redno sodelovanje prostovoljca s posameznim otrokom ali mladostnikom kot dejavnik vzpostavitve bolj globokega medsebojnega odnosa.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE62	dejansko s tem, ko ti enkrat pomagaš drugim, gradiš tudi sebe. Ker to, ko ti nekomu pomagaš, tebi ogromno da, sploh takrat, ko nisi v najboljši koži.	Opravljanje prostovoljskega dela v KCM kot podpora pri spoprijemanju z osebnimi stiskami.	Pozitivni učinki prostovoljskega dela na osebno življenje prostovoljca.	Učinki prostovoljskega dela na osebno življenje prostovoljca.
PE63	Enih stvari se lahko namreč še bolj zavešaš, npr. lahko dojameš, da tebi zdaj dejansko nič več ne manjka.	Zavedanje pozitivnih sprememb v lastni življenjski zgodbi	Pozitivni učinki prostovoljskega dela na osebno življenje prostovoljca.	Učinki prostovoljskega dela na osebno življenje prostovoljca.

		ob spoznavanju situacij otrok in mladostnikov v KCM.		
PE64	Velikokrat se tudi spomnim, kako se lahko ena stvar zelo spremeni in da ni vse dokončno. Meni bo zato težko nekdo rekel, da se glede nečesa nič ne da narediti in da tako pač je. Nikoli ne rabi biti tako, kot je. Ni nujno, da bo zmeraj 500 % razlika, vendar še vseeno se da velikokrat vsaj nekaj narediti.	Spodbujanje upanja in volje za doseganje sprememb.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE65	Jaz še vedno, pa je to zdaj že veliko let, odkar nisem več tukaj nameščen, čutim globoko hvaležnost in imam občutek, da jo moram nekako vrniti. Če se ti zgodi nekaj tako lepega in ti v življenju toliko pomaga, boš tudi sam nekaj želel prispevati. In zdi se mi, da meni prostovoljstvo da tisti občutek zame, da sem si pomoč morda res zaslužil, saj tudi jaz zdaj nekaj dajem nazaj.	Odločitev za opravljanje prostovoljskega dela v KCM kot dejanje izražanja hvaležnosti zaradi osebne izkušnje prejemanja podpore in pomoči s strani KCM.	Razmišljanje o motivaciji ljudi za opravljanje prostovoljskega dela.	Potrebne spremembe na področju prostovoljskega dela v KCM.
PE66	Tudi to je včasih potrebno imeti v glavi, da sprejeti pomoč ni tako samoumevno. Ne bo vsak, ki mu boš hotel pomagati, pomoči tudi sprejel. Tudi to je težko, tudi to je breme. Ker ti imaš dejansko nekaj v glavi, si tega navajen in verjameš, da si več ne zaslužiš. In če ti nekdo želi pomagati, ne zmoreš čisto dojeti, zakaj ti zdaj nekdo želi pomagati, in se sprašuješ, kakšni so njegovi nameni.	Zavedanje prostovoljca o morebitnem izzivu nekaterih otrok in mladostnikov pri sprejemanju podpore in pomoči na podlagi osebne izkušnje bivanja v KCM.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE67	V KCM pride otrok iz okolja, v katerem zanj res ni poskrbljeno, vendar si ti kot otrok ustvariš neko funkcioniranje v življenju, ki si ga navajen. Tako da je potrebno upoštevati tudi to, da se mora otrok na novo, tudi na boljše okolje najprej navaditi.	Upoštevanje koncepta odpora pri vzpostavljanju odnosa z otroki in mladostniki. Zavedanje prostovoljca o morebitnem izzivu nekaterih otrok ali mladostnikov pri sprejemanju	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.

		podpore in pomoči na podlagi osebne izkušnje bivanja v KCM.		
PE68	Otroci imajo pogosto občutek, da so jih starši hoteli nazaj, ampak strokovni delavci niso dovolili. V očeh otroka bo vedno kriva institucija, saj mu bodo lahko tudi odrasli, npr. starši, dajali ta občutek.	Bolj zaupen odnos s prostovoljci v primerjavi z odnosom s strokovnimi delavkami zaradi prevzemanja različnih vlog v procesu podpore in pomoči.	Primerjava narave odnosa s prostovoljcem in strokovno delavko.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE69	otrok bo vedno hrepenel po svoji družini, kakorkoli je doma grozno. Dokler ti živiš v takem okolju, ne vidiš, da je to, kar se ti dogaja, problem.	Upoštevanje koncepta odpora.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE70	Na začetku je bilo težko, ko me je spomnilo na kakšno stvar.	Čustvena obremenjenost kot posledica spominjanja določenih osebnih izkušenj ob opravljanju prostovoljskega dela v KCM.	Negativni učinki prostovoljskega dela na osebno življenje prostovoljca.	Učinki prostovoljskega dela na osebno življenje prostovoljca.
PE71	Včasih tudi zaznam, da me razjezi, ko se zgodi kakšna zadeva, ki se meni ne zdi tako težka, ob tem otroci in mladostniki dobijo vso pomoč, ki je možna, ampak pomoči ne znajo in ne zmorejo izkoristiti.	Občutek frustracije ob zaznanih zadržkih otroka ali mladostnika do sprejetja podpore in pomoči s strani strokovnih delavk.	Negativni učinki prostovoljskega dela na osebno življenje prostovoljca.	Učinki prostovoljskega dela na osebno življenje prostovoljca.
PE72	jaz sem bil zmeraj zelo hvaležen za pomoč in mi ni niti na misel prišlo, da bi bil do kogarkoli nesramen. In potem mi je včasih težko, ko so nameščeni nesramni do strokovnih delavk, četudi jim one nudijo vse in se kljub vsemu trudijo za njih.	Občutek žalosti ob zaznanem žaljivem vedenju otroka ali mladostnika do strokovnih delavk.	Negativni učinki prostovoljskega dela na osebno življenje prostovoljca.	Učinki prostovoljskega dela na osebno življenje prostovoljca.
PE73	Drugače pa mislim, da je normalno, da situacije otrok lahko malo obremenjujejo, vendar potem je odvisno, če si znaš razložiti ene stvari, zakaj je tako in zakaj so določeni odzivi otrok takšni, kot so.	Zavedanje vpliva preteklih izkušenj otroka ali mladostnika na njegovo odzivanje v določenih situacijah.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.

PE74	Najbolj me dejansko stisne to, če vidim, da je nekdo žalosten.	Čustvena obremenjenost ob zaznanem občutku žalosti pri otroku ali mladostniku.	Negativni učinki prostovoljskega dela na osebno življenje prostovoljca.	Učinki prostovoljskega dela na osebno življenje prostovoljca.
PE75	Ko pa slišim, da ima otrok za sabo zelo težko zgodbo, pa se mi zdi potem dejansko super, da je tukaj.	Osebno zadovoljstvo zaradi razumevanja namestitve otroka ali mladostnika, ki doživlja stisko, v KCM kot priložnost za pridobitev ustrezne podpore in pomoči.	Pozitivni učinki prostovoljskega dela na osebno življenje prostovoljca.	Učinki prostovoljskega dela na osebno življenje prostovoljca.
PE76	Meni je bolj hudo za tiste, ki nikoli ne bodo v KCM, pa bi morali biti. Za tiste, ki nikoli ne bodo povedali, kaj doživljajo in kaj se jim dogaja.	Čustvena obremenjenost zaradi skrbi za tiste otroke in mladostnike, katerih stiske ostajajo neizražene, posledično niso deležni podpore in pomoči s strani KCM, čeprav bi slednje potrebovali.	Negativni učinki prostovoljskega dela na osebno življenje prostovoljca.	Učinki prostovoljskega dela na osebno življenje prostovoljca.
PE77	Se mi pa zdi, da več kot tega slišiš, vidiš in doživiš, se potem, čeprav to mogoče ni v redu, na to nekako »navadiš«, ampak ne v smislu, da izgubiš empatijo, vendar postaneš bolj močan.	Krepitev čustvene odpornosti pri spoprijemanju z zahtevnimi situacijami otrok in mladostnikov skozi opravljanje prostovoljskega dela v KCM.	Pozitivni učinki prostovoljskega dela na osebno življenje prostovoljca.	Učinki prostovoljskega dela na osebno življenje prostovoljca.
PE78	Ja, [ime strokovne delavke] mi najbolj pomaga. Če me karkoli bremeni, to povem njej. Ona mi zna to na tak način razložiti, da se lahko čisto pomirim in mi je potem »ok«. Ima ravno pravo kombinacijo znanja in občutka. Meni to res največ pomeni in se mi zdi, da zaradi nje lažje in tudi bolj »ok« delam tukaj. Če ne bi imel nje, ne vem, če bi si upal tako samozavestno delati kot prostovoljec.	Pogovor o morebitnem doživljanju stiske pri opravljanju prostovoljskega dela z določeno strokovno delavko.	Pridobljena podpora s strani KCM.	Psihosocialna podpora za prostovoljce.
PE79	Dejstvo je, da so v KCM situacije lahko težke, zato se mi zdi, da je včasih, če imaš še kakšne svoje nerazrešene zadeve, boljše, da se	Zmožnost samorefleksije pri prepoznavanju svojih notranjih izzivov in	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.

	nekaterim situacijam tukaj izogneš.	prilagajanju svojega delovanja v skladu z njimi.		
PE80	Zato je za koga morda boljše, da je prostovoljec kje drugje ali pa kombinira različna prostovoljstva. Jaz sem recimo prostovoljec še v [podatek je odstranjen z namenom zagotavljanja anonimnosti], kjer je pa čisto drugačen način dela, imaš drugačne otroke in ne razmišljaš o tem, kakšno situacijo ima kdo.	Opravljanje prostovoljskega dela v KCM v kombinaciji s prostovoljstvom na drugih, psihološko manj zahtevnih področjih.	Neformalna podpora.	Psihosocialna podpora za prostovoljce.
PE81	ko so mesečni sestanki prostovoljcev, bi bilo po mojem mnenju koristno, če bi imeli kakšne delavnice dela na sebi	Izvajanje delavnic spodbujanja osebne rasti v okviru organiziranih mesečnih sestankov prostovoljcev.	Vsebina organiziranih sestankov prostovoljcev.	Potrebne spremembe na področju prostovoljskega dela v KCM.
PE82	to sem že večkrat razmišljal, da je pomembno delati na sebi, ker samo s tem lahko prostovoljec tudi boljše dela	Pomembnost osebne rasti prostovoljca za bolj kakovostno opravljanje prostovoljskega dela.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
PE83	obstajajo različne vaje, ki se lahko izvajajo tudi v skupinah in parih, skozi katere lahko bolje spoznaš sebe kot tudi druge prostovoljce. To bi bilo zame najbolj koristno.	Izvajanje različnih vaj, v paru ali skupini, za spodbujanje osebne rasti in medsebojnega spoznavanja prostovoljcev.	Vsebina organiziranih sestankov prostovoljcev.	Potrebne spremembe na področju prostovoljskega dela v KCM.

KODA IZJAVE	PREPISANA IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
SDB1	Vključujejo se v vse aktivnosti, razen kar se tiče birokracije. Ta formalen del, dokumentacijo, urejamo strokovne delavke.	Vključevanje prostovoljcev v vse aktivnosti KCM, razen urejanja birokracije.	Vrste aktivnosti prostovoljcev.	Naloge prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
SDB2	Skuhajo skupaj	Kuhanje.	Vrste aktivnosti prostovoljcev.	Naloge prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
SDB3	se igrajo	Igra.	Vrste aktivnosti prostovoljcev.	Naloge prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
SDB4	gredo na sprehod	Sprehod.	Vrste aktivnosti prostovoljcev.	Naloge prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
SDB5	Ovisno je od vsakega prostovoljca, vsakemu se drugače zaupa. Potem ko spoznaš nekoga, veš katere naloge mu lahko zaupaš.	Vrste aktivnosti posameznega prostovoljca v odvisnosti od zaupanja strokovnih delavk.	Vrste aktivnosti prostovoljcev.	Naloge prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
SDB6	Ko pridejo prostovoljci, imamo strokovne delavke priložnost, da se ukvarjamo z birokracijo, ki jo moramo nujno urediti.	Vključevanje prostovoljcev v delo KCM kot podpora strokovnim delavkam pri njihovem delu.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
SDB7	Kot strokovna delavka si lahko včasih s strani otrok zelo negativno razumljena, lahko si postavijo nek zid, neko distanco do tebe	Večja verjetnost negativnega razumevanja strokovnih delavk s strani otrok in mladostnikov zaradi prevzemanja drugačne odgovornosti v primerjavi s prostovoljci.	Primerjava narave odnosa s prostovoljcem in strokovno delavko.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
SDB8	prostovoljca razumejo drugače in ga zato pogosto spustijo bližje sebi.	Bolj zaupen odnos s prostovoljci v primerjavi z odnosom s strokovnimi delavkami zaradi prevzemanja različnih vlog v procesu podpore in pomoči.	Primerjava narave odnosa s prostovoljcem in strokovno delavko.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
SDB9	Bolj gre za odnose, komunikacijo, koliko je kdo	Spretnost vzpostavljanja	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v

	spreten s tem, da vzpostavi odnos z otrokom.	odnosa z otrokom in mladostnikom.		procesu podpore in pomoči v KCM.
SDB10	Nekateri prostovoljci, ki malo bolj razumejo področje psihologije, lažje razumejo, v kakšnem stanju je otrok, kar jim lahko pomaga pri komunikaciji in vzpostavljanju stika z otrokom, prav tako lahko z otrokom delajo na malo bolj terapevtski način.	Prednost razumevanja strokovnega znanja s področja psihologije pri delu z otrokom in mladostnikom.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
SDB11	Zdaj imamo v KCM ravno situacijo, da kadarkoli se gleda televizija in se pojavijo kakšne teme, vezane na spolnost, se nameščeni, ki nimajo nekega znanja o spolnih odnosih oz. o odnosih nasploh, zdi vse to nekako zanimivo – npr. v takšnih primerih jim lahko prostovoljec ponudi neko znanje, nek nov, zdrav pogled na to zadevo, saj se velikokrat dogaja, da ima otrok okrivljene, napačne predstave o nekaterih stvareh.	Deljenje osebne perspektive z otrokom in mladostnikom kot podpora pri razvoju njegovega razumevanja določenega področja.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
SDB12	To je recimo tudi ena vrлина, ki jo mora prostovoljec ozavestiti – kako postavljati meje.	Postavljanje meja otrokom in mladostnikom.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
SDB13	Drugače pa je po mojem mnenju res veliko v sami naravi prostovoljca, ker ti se težko naučiš, kako nekomu podeliti nasmeh, kako biti sproščen in kako biti spet otrok za tisti dve uri.	Velika vrednost osebnostnih lastnosti prostovoljca v odnosu z otroki in mladostniki.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
SDB14	Predvsem pri mladostnikih pa je pogosto pomembno, da prostovoljec zna tudi debatirati o enih stvareh, da mu pove kaj iz lastnih izkušenj, mu predstavi svoj pogled na določene zadeve. Na ta način lahko mladostnik dobi vpogled v zadevo z različnih vidikov, o katerih morda ni nikoli razmišljal.	Deljenje lastnih izkušenj prostovoljca z otrokom in mladostnikom kot dejavnik razvoja alternativnih, mnogoterih pogledov na določeno zadevo.	Zgled otrokom in mladostnikom.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
SDB15	v KCM je tako, tudi za nas zaposlene, da je vsak otrok specifičen primer in se težko pripraviš na vsako situacijo.	Sposobnost prilagajanja nepredvidljivim okoliščinam.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.

SDB16	mora vseeno biti vsaj malo večš splošne komunikacije	Komunikacijske veščine.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
SDB17	skušati delovati tudi terapevtsko	Prizadevanje prostovoljca za ustvarjanje terapevtskih učinkov skozi izvajanje aktivnosti.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
SDB18	Otrok pride sem iz nekega kaosa, iz težav. Torej, kaj je potem najbolj pomembno? Samo neko zdravo okolje, zdrava komunikacija, »normalni« odnosi, ki jih otrok prej ni imel.	Preživljanje časa s prostovoljcem kot možnost za novo, pozitivno izkušnjo odnosa z odraslo osebo.	Zgled otrokom in mladostnikom.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
SDB19	Odvisno od tega, kakšna je situacija v KCM, koliko priložnosti, kar se tiče časa, sploh imamo za pogovor.	Obseg pridobljenih informacij o otrocih in mladostnikih v odvisnosti od časa strokovnih delavk za pogovor s prostovoljcem.	Pridobljene informacije o otrocih in mladostnikih.	Naloge prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
SDB20	skušamo prostovoljcu dati neke informacije, sploh v primeru kakšnih odklonskih vedenj otroka, ker je pomembno, da prostovoljec razume to stisko otroka. Razumeš jo pa samo, če približno veš, kaj se je z otrokom dogajalo.	Informacije o dejavnikih razvoja stiske pri otroku ali mladostniku.	Pridobljene informacije o otrocih in mladostnikih.	Naloge prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
SDB21	Jaz osebno se v pogovoru s prostovoljcem ne spustim v vse podrobnosti	Izpuščanje podrobnosti o situaciji otroka ali mladostnika.	Pridobljene informacije o otrocih in mladostnikih.	Naloge prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
SDB22	povem pa npr., če izhajam iz konkretnega primera, da je deklica pred kratkim izgubila mamico. To je recimo zelo pomembna informacija, tudi zato, da ima prostovoljec to v mislih med komunikacijo s tem otrokom in je pozoren na to, da se v pogovoru ne odpirajo določene teme, v kolikor pa se odprejo, da prostovoljec ve, kako jih nasloviti.	Informacije o otroku ali mladostniku, ki bi lahko poglobile njegovo stisko, v kolikor prostovoljec ne bi bil z njimi seznanjen.	Pridobljene informacije o otrocih in mladostnikih.	Naloge prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
SDB23	Je pa res, da se lahko tudi zgodi, da te preveč informacij obremeni. Če pogledaš, kaj je namen prostovoljcev tukaj, se pravi vzpostaviti nek odprt	Razpolaganje z minimalnim obsegom informacij o otroku ali mladostniku pred	Pridobljene informacije o otrocih in mladostnikih.	Naloge prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.

	odnos z otrokom, neko zaupanje, je pomembno, da ti spoznaš otroka takega, kakršen on je, in ne skupaj z vsemi podrobnostmi o tem, kaj vse se je v njegovi preteklosti zgodilo. Na ta način otroku daš več možnosti, da ga spoznaš in vidiš v pozitivni luči, ne pa da, preden ga sploh spoznaš, že razviješ nek predsodek ali strah.	prvim srečanjem z njim kot priložnost za spoznavanje otroka ali mladostnika neposredno, med preživljanjem časa z njim.		
SDB24	Zelo pozitivno.	Zaznavanje pozitivnega vpliva preživljanja časa s prostovoljci na počutje in vedenje otrok in mladostnikov.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
SDB25	Otroci nas zaposlene večkrat razumejo kot neke negativne osebe, ki smo pripomogli k temu, da je otrok prišel sem, in smo po njihovem mnenju krivi za to. Ravno zadnjič sem imela en primer, ko je šlo za kar napeto komunikacijo, v smislu negativnih komentarjev o nas zaposlenih kot tudi strokovnih delavcev na CSD.	Razlikovanje vloge prostovoljca od vloge strokovne delavke s strani otrok in mladostnikov.	Primerjava narave odnosa s prostovoljcem in strokovno delavko.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
SDB26	Otroci strokovne delavke pogosto vidijo kot del institucije, medtem ko je prostovoljec viden kot zunanja oseba, ki ni del institucije, zato se otroku lahko bolj približa oz. mu bo otrok nekako bolj zaupal, se mu bo bolj odprl.	Bolj zaupen odnos s prostovoljci v primerjavi z odnosom s strokovnimi delavkami zaradi prevzemanja različnih vlog v procesu podpore in pomoči.	Primerjava narave odnosa s prostovoljcem in strokovno delavko.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
SDB27	Jaz razumem obisk prostovoljcev, kot da bi k otroku prišel prijatelj.	Razumevanje vloge prostovoljca na prijateljski način.	Primerjava narave odnosa s prostovoljcem in strokovno delavko.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
SDB28	je umetnost prostovoljca tudi ta, da se z otrokom zna igrati – taka, čisto preprosta stvar.	Preživljanje časa s prostovoljci kot prispevek k sprostitvi otrok in mladostnikov. Igrivost. Zmožnost za igro.	 Kompetence prostovoljcev.	 Prispevek delovanja prostovoljcev v

		Sposobnost udejanjanja dialoga z otrokom ali mladostnikom na izviren način.		procesu podpore in pomoči v KCM.
SDB29	Mislim, da bolj kot otrok določenega prostovoljca dojema pozitivno, večji vpliv ima ta prostovoljec nanj.	Višja stopnja pozitivnega dojetanja prostovoljca s strani otroka ali mladostnika kot dejavnik večjega vpliva prostovoljca na proces podpore in pomoči.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
SDB30	Mislim, da že s tem, če prostovoljec v KCM pride rad, naredi največji korak.	Entuziazem.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
SDB31	predvsem sprejeti otroka, kakršen je	Sprejemanje otroka ali mladostnika brez obsojanja.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
SDB32	ga razumeti	Empatija.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
SDB33	da ga zna pohvaliti	Krepitev moči otroka ali mladostnika.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
SDB34	da z otrokom vzpostavi tak pristen odnos	Pristnost v odnosu z otroki in mladostniki.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
SDB35	Po psihoanalizi, po teh interpretacijah, se okolje, v katerem si zrastle, nekako ohranja v tvoji podzavesti in si tam domač, vedno boš težil k nekemu podobnemu okolju. Npr. otrok je živel v kaosu in ni nujno, da se sploh znajde v nekem urejenem svetu. Pred kratkim sem imela en tak primer, ko se mi je zdelo, da bi se otrok kar začel prepirati z mano in v bistvu te želi potegniti v ta svoj kaos.	Zavedanje prostovoljca o morebitnem izzivu nekaterih otrok ali mladostnikov pri sprejemanju podpore in pomoči. Upoštevanje koncepta odpora pri vzpostavljanju odnosa z otroki in mladostniki.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
SDB36	z otrokom ustvarjati nek drugačen odnos in spodbujati drugačno komunikacijo, ki je do zdaj ni bil vajen.	Prispevanje k novi, pozitivni odnosni izkušnji otroka ali mladostnika.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.

SDB37	Pomembno je tudi, da je prostovoljec socialno več v smislu vzpostavljanja stika z otrokom. Prostovoljec je namreč velikokrat v vlogi, ko mora biti aktiven, saj se lahko zgodi, da otrok zapre svoja »okna in vrata« in je prostovoljec ta, ki mora znati pristopiti in z otrokom vzpostaviti odnos.	Pomembnost socialnih spretnosti prostovoljca pri vzpostavljanju odnosa z otrokom ali mladostnikom.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
SDB38	Malo lažje je, če prostovoljec prihaja konstantno, saj imamo tako več priložnosti za skupen pogovor, debato.	Večja konstantnost prihodov posameznega prostovoljca kot dejavnik za več priložnosti za pogovor s strokovnimi delavkami.	Pridobljena podpora s strani KCM.	Psihosocialna podpora za prostovoljce.
SDB39	V povezavi s tem, kako razumeti neko obnašanje, neke reakcije otrok.	Zaznana potreba po dodatnem znanju na področju razumevanja vzročnih dejavnikov določenih vedenj in odzivov otrok in mladostnikov.	Potreba po dodatnem znanju.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
SDB40	Menim, da bi bila potrebna konstantnost. Zaradi tega, ker imamo že strokovne delavke izmensko delo in je z otrokom tukaj vsak dan nekdo drug. Potem pa, če pogledamo prostovoljce – z otrokom se pride najprej igrati npr. Barbara [ime je izmišljeno], v soboto Maja [ime je izmišljeno], spet naslednjo nedeljo Peter [ime je izmišljeno], Barbare potem nikoli več ne bo videl, pa mu je bila mogoče všeč in sta se nekako navezala.	Redno sodelovanje posameznega otroka ali mladostnika z minimalnim številom prostovoljcev.	Sodelovanje minimalnega števila prostovoljcev z enim otrokom ali mladostnikom.	Potrebne spremembe na področju prostovoljskega dela v KCM.
SDB41	večkrat kot bi se otrok in prostovoljec videla, bolj globok odnos bi lahko vzpostavila	Redno sodelovanje posameznega otroka ali mladostnika z minimalnim številom prostovoljcev kot dejavnik vzpostavitve bolj globokega medsebojnega odnosa.	Sodelovanje minimalnega števila prostovoljcev z enim otrokom ali mladostnikom.	Potrebne spremembe na področju prostovoljskega dela v KCM.

SDB42	Starostni razpon prostovoljcev je zelo širok, vse od dijakov do starejših. Tako da je tudi vprašanje, kaj lahko ti pričakuješ od dijaka, koliko bo razumel npr. psihologijo človeka. Tako da idealen načrt je, da bi bila organizirana strokovna usposabljanja.	Redna organizirana strokovna usposabljanja za prostovoljce.	Vključevanje prostovoljcev v strokovna izobraževanja.	Potrebne spremembe na področju prostovoljskega dela v KCM.
SDB43	otroci pridejo v KCM iz enega kupa težav in jih ne morejo pustiti vse za sabo, zato je meni osebno najlepše, če med igro s prostovoljcem slišim smeh otroka	Preživljanje časa s prostovoljci kot prispevek k sprostivni otrok in mladostnikov.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
SDB44	pogosto ni bistvo to, kar poveš, neko učbeniško učenje, da bi npr. otroku rekel tako in tako se moraš obnašati. Bistvo je bolj v tem, kako te otrok dojema, kako te vidi, saj vseskozi opazuje prostovoljca in njegova ravnanja. Tako da prostovoljec v bistvu na otroka vpliva s svojo prisotnostjo.	Ravnanje prostovoljca kot ključni dejavnik vpliva na otroka ali mladostnika, v primerjavi z zgolj verbalnim izražanjem.	Zgled otrokom in mladostnikom.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
SDB45	Sproščenost	Sproščenost prostovoljca v odnosu z otrokom ali mladostnikom.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
SDB46	mirnost	Mirnost.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
SDB47	In prilagodljivost. Ker ne glede na to, s katerim znanjem je prostovoljec opremljen, se lahko znajde v situaciji, da se mimogrede odpre ena tematika, na katero se mora hitro odzvati in pogovor razviti na način, da ima pozitiven vpliv na otroka.	Sposobnost prilagajanja nepredvidljivim okoliščinam.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
SDB48	Prednost prostovoljcev je po mojem mnenju tudi v tem, da vas je večina še brez družine, brez otrok. Večina strokovnih delavk imamo namreč doma svoje otroke, ki jih vzgajamo, v smislu »to lahko, tega ne smeš«, kar vpliva na to, da se strokovna delavka hitro znajde v situaciji, ko otroku v KCM reče »to lahko, tega ne	Vpliv lastne izkušnje starševstva strokovnih delavk na večjo doslednost pri vzdrževanju postavljenih pravil otroku ali mladostniku med preživljanjem časa z njim.	Primerjava narave odnosa s prostovoljcem in strokovno delavko.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.

	smeš«. Medtem ko prostovoljec pogosto ni v tej vlogi in se bolj sproščeno igra z otrokom, skupaj kaj naredita, tudi kaj »ušpičita«.			
SDB49	to so otroci, ki niso zrastle z vzpodbudo, ampak prej s kaznovanjem, s kritiko. Zato je pomembna neka sproščenost. Ne sme se pozabiti, da je otrok otrok.	Sposobnost ustvarjanja sproščujočega okolja med preživljanjem časa z otrokom ali mladostnikom.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.

KODA IZJAVE	PREPISANA IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
OB1	Učimo se	Učna pomoč.	Vrste aktivnosti prostovoljcev.	Naloge prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
OB2	gremo v trgovine	Spremljanje otrok in mladostnikov v trgovino.	Vrste aktivnosti prostovoljcev.	Naloge prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
OB3	kuhamo	Kuhanje.	Vrste aktivnosti prostovoljcev.	Naloge prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
OB4	včasih naredimo kakšno bedarijo	Preživljanje časa s prostovoljci kot prispevek k sprostitvi otrok in mladostnikov.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
OB5	se pogovarjamo o težkih situacijah	Pogovori o osebnih zadevah.	Pogovori z otroki in mladostniki.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
OB6	npr. o našem počutju in starših	Pogovori o osebnih zadevah.	Pogovori z otroki in mladostniki.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
OB7	Čudovito	Izraženo dobro počutje otroka ali mladostnika ob preživljanju časa s prostovoljci.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
OB8	sem prav vesel, ker lahko gremo kamorkoli	Preživljanje časa s prostovoljci kot prispevek k sprostitvi otrok in mladostnikov.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
OB9	To, da se družiš s prostovoljci, je najlepša stvar, ki se lahko tukaj nekomu zgodi.	Izraženo dobro počutje otroka ali mladostnika ob preživljanju časa s prostovoljci.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
OB10	Ko me obiščejo prostovoljci, se ne počutim več tako ogroženo, saj bi se prostovoljci lahko namesto mene pogovorili s strokovno delavko, če bi kaj narobe naredil, in bi me zaščitili.	Razumevanje vloge prostovoljca na prijateljski način.	Primerjava narave odnosa s prostovoljcem in strokovno delavko.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
OB11	Ko npr. prižgem televizijo, takrat ko ne bi smel, ali pa ne pospravim sobe. Prostovoljec lahko takrat strokovni delavki reče npr. »Saj ni nič takega, bo kasneje pospravil.«	Višja stopnja potrebe po doslednosti strokovnih delavk pri vzdrževanju pravil v KCM	Primerjava narave odnosa s prostovoljcem in strokovno delavko.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.

		zaradi prevzemanja drugačne odgovornosti v primerjavi s prostovoljci.		
OB12	Nekateri prostovoljci mi pomenijo tako kot brat ali sestra.	Razumevanje vloge prostovoljca na prijateljski način.	Primerjava narave odnosa s prostovoljcem in strokovno delavko.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
OB13	Ko pride prostovoljec, ga najprej objamem	Razumevanje vloge prostovoljca na prijateljski način.	Primerjava narave odnosa s prostovoljcem in strokovno delavko.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
OB14	skupaj tuhtamo, kaj bi počeli, kam bi šli	Vrste aktivnosti prostovoljcev v odvisnosti od motivacije otroka ali mladostnika.	Vrste aktivnosti prostovoljcev.	Naloge prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
OB15	Ko pride prostovoljec, se naredi sonček. Kar zasije sonce. Prej, ko si ti prišla, je tudi zasijalo. Vsi smo srečni, ko pridete.	Izraženo dobro počutje otroka ali mladostnika ob preživljanju časa s prostovoljci.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
OB16	Prostovoljec ti da vso pozornost, ki jo potrebuješ	Vključevanje prostovoljcev v delo KCM kot priložnost posameznemu otroku ali mladostniku za pridobitev pozornosti, ki jo potrebuje.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
OB17	se pogovarja s tabo o stvareh, o katerih se ne moreš pogovarjati z vsakim	Pripravljenost za odprt pogovor.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
OB18	Vidi se, da jim lahko zaupaš.	Prispevanje k občutku zaupanja.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
OB19	Strokovni delavci morajo določene stvari povedati naprej, npr. CSD.	Bolj zaupen odnos s prostovoljci v primerjavi z odnosom s strokovnimi delavkami zaradi prevzemanja različnih vlog v procesu podpore in pomoči.	Primerjava narave odnosa s prostovoljcem in strokovno delavko.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
OB20	Že da pride.	Pomembnost pripravljenosti in želje prostovoljca po zagotavljanju pomoči v KCM.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.

OB21	To, da on prične pogovor in potem pogovor nadaljujemo.	Komunikacijske veščine za vzpostavljanje in ohranjanje odnosa z otrokom ali mladostnikom.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
OB22	Prijazni	Prijaznost.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
OB23	dobrosrčni	Dobrosrčnost.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
OB24	zaupljivi	Prispevanje k občutku zaupanja.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
OB25	znajo se pohecat.	Smisel za humor.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
OB26	Imajo otroka v sebi, to tudi obožujem.	Imeti otroka v sebi.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
OB27	Prostovoljec se postavi v mojo kožo, potem se začne pogovarjati kot otrok in me na smešen način oponaša.	Imeti otroka v sebi.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
OB28	S prostovoljci se počutim bolj sproščeno	Večja sproščenost otrok in mladostnikov v odnosu s prostovoljcem v primerjavi z odnosom s strokovno delavko zaradi razlike v razumevanju njunih vlog.	Primerjava narave odnosa s prostovoljcem in strokovno delavko.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
OB29	sprejeto	Večja možnost prostovoljcev za popolno prisotnost med druženjem z otroki in mladostniki v primerjavi s strokovnimi delavkami.	Primerjava narave odnosa s prostovoljcem in strokovno delavko.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
OB30	Prostovoljci so skoz s tabo, so prisotni.	Večja možnost prostovoljcev za popolno prisotnost med druženjem z otroki in	Primerjava narave odnosa s prostovoljcem in strokovno delavko.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.

		mladostniki v primerjavi s strokovnimi delavkami.		
OB31	Strokovni delavci so veliko v pisarni.	Večja možnost prostovoljcev za popolno prisotnost med druženjem z otroki in mladostniki v primerjavi s strokovnimi delavkami.	Primerjava narave odnosa s prostovoljcem in strokovno delavko.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
OB32	Da bi hodili z mano na zabave. Mislim, da bi se počutil bolj varno, ker bi mi postavili neke meje.	Postavljanje meja otrokom in mladostnikom.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.
OB33	Npr. meje pri pitju alkohola. Oni bi recimo rekli, da tega ne smem in bi jih upošteval.	Postavljanje meja otrokom in mladostnikom.	Kompetence prostovoljcev.	Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM.

9.6. Oso kodiranje

Naloge prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM

1. Vrste aktivnosti prostovoljcev:
 - Družabne igre (PC1), (PD1), (PD2), (PD3), (PD4), (PE4), (SDA4), (SDC2), (SDČ6), (SDE2), (OC2), (OČ2)
 - Športne aktivnosti (PB1), (PC3), (PČ1), (PE1), (SDA1), (SDC1), (OC1), (OČ1), (OČ3)
 - Sprehod (PA2), (PC2), (SDB4), (SDC3), (SDČ5), (SDE3)
 - Pogovori z otroki in mladostniki (PC4), (PČ3), (SDC6), (OČ4)
 - Spremljevanje otrok in mladostnikov v trgovino (PC5), (OB2)
 - Vrste aktivnosti prostovoljca v odvisnosti od vsakokratnih potreb KCM (PA1), (SDA9), (SDČ3)
 - Preživljanje časa na igrišču (PA3), (PD5), (SDČ7), (SDD2)
 - Preživljanje časa z otroki in mladostniki v prostorih KCM (PA4)
 - Učna pomoč (PB2), (PC10), (PE3), (SDA10), (SDČ4), (SDD3), (SDE4), (OA2), (OB1)
 - Vrste aktivnosti prostovoljcev v odvisnosti od želja otroka ali mladostnika (PC29), (PČ2), (SDE7)
 - Neformalno poučevanje skozi igranje družabnih iger (PČ9)
 - Preživljanje časa na dvorišču pred KCM (PD7)
 - Prisotnost v prostorih KCM v času službene odsotnosti strokovne delavke (PE2)
 - Kuhanje (SDA3)
 - Peka (SDA3), (OC3)
 - Spremljevanje otrok in mladostnikov na dogodke izven KCM (SDA6)
 - Pomoč pri osebni higieni (SDA7)
 - Sodelovanje v vzgojnih procesih (SDA8)
 - Vključevanje prostovoljcev v vse aktivnosti KCM, razen urejanja birokracije (SDB1)
 - Igra (PA4), (SDB3), (SDD1), (OA1)
 - Vrste aktivnosti posameznega prostovoljca v odvisnosti od zaupanja strokovnih delavk (SDB5)
 - Sodelovanje pri hišnih opravilih (SDC7)
 - Vrste aktivnosti prostovoljcev v odvisnosti od starosti otroka ali mladostnika (SDČ1)
 - Vrste aktivnosti prostovoljcev v odvisnosti od vsakokratnega števila nameščenih otrok in mladostnikov (SDČ2)
 - Vrste aktivnosti prostovoljcev v odvisnosti od motivacije otroka ali mladostnika (SDE6), (OB14)
 - Aktivnosti na prostem (OA3)
 - Gledanje televizije (OC4)
2. Pridobljene informacije o otrocih in mladostnikih:
 - Obseg pridobljenih informacij o otrocih in mladostnikih v odvisnosti od vsakokratne situacije v KCM (PA26)
 - Osnovne informacije o razlogih za namestitev otroka ali mladostnika v KCM (PA27), (PA31), (PD24), (SDC18)
 - Izpuščanje podrobnosti o situaciji otroka ali mladostnika (PA28), (PC24), (SDB21), (SDČ29), (SDE20)
 - Redka odsotnost informacij o otroku ali mladostniku pred prvim srečanjem z njim (PA29), (PČ15)
 - Informacije ključnega pomena za izvedbo konkretnega srečanja (PA30), (SDA23), (SDA24), (SDČ30), (SDČ40), (SDE21)
 - Starost otroka ali mladostnika (PA32), (PČ12), (PD21), (SDČ32)
 - Pričakovana strokovnih delavk glede delovanja prostovoljca na konkretnem srečanju (PA33), (SDČ33)
 - Informacije o specifikah situacije posameznega otroka ali mladostnika, ki zahtevajo posebno pozornost prostovoljca (PA34), (PD25), (PE34), (SDA21), (SDC20), (SDE22)
 - Želja prostovoljca po minimalnem obsegu informacij o otroku ali mladostniku pred srečanjem z njim (PA35), (PB4), (PE31)

- Razpolaganje z minimalnim obsegom informacij kot varovalni dejavnik pred razvojem predsodkov (PB5), (PB20), (PD27), (PE32)
- Razpolaganje z minimalnim obsegom informacij o otroku ali mladostniku pred prvim srečanjem z njim kot priložnost za spoznavanje otroka ali mladostnika neposredno, med preživljanjem časa z njim (PB5), (PB21), (PD27), (PE32), (PE33), (SDB23)
- Upoštevanje etike udeležnosti (PB5), (PB19), (PB22), (PD28), (PE32)
- Minimalna obremenjenosti s predhodnimi informacijami o otroku ali mladostniku kot dejavnik vzpostavljanja bolj pristnega odnosa (PB23).
- Razlogi za namestitev otroka ali mladostnika v KCM (PC18), (PČ14)
- Informacije o specifikah v vedenju posameznega otroka ali mladostnika, ki zahtevajo posebno pozornost prostovoljca (PC19), (SDČ35), (SDE18)
- Informacije o morebitnih tveganjih za samopoškodbeno vedenje (PC20), (SDD22), (SDD22)
- Izražena potreba po razpolaganju s podrobnimi informacijami o situaciji otroka ali mladostnika pred prvim srečanjem z njim (PČ10)
- Življenjske razmere otroka ali mladostnika (PČ13)
- Izražena potreba po razpolaganju z določenimi informacijami o otroku ali mladostniku pred prvim srečanjem z njim (PČ16)
- Vsebina pridobljenih informacij v odvisnosti od posamezne strokovne delavke (PD20)
- Razred ali letnik, ki ga otrok ali mladostnik obiskuje (PD22)
- Osnovne informacije o dinamiki družine otroka ali mladostnika (PD23)
- Potreba po razpolaganju z informacijami o otroku ali mladostniku v odvisnosti od posameznega primera (PD26)
- Odsotnost potrebe po razpolaganju z informacijami o razlogih za namestitev otroka ali mladostnika v KCM (PE35)
- Zdravstvene specifikke otroka ali mladostnika (SDA20)
- Informacije o trenutni dinamiki v KCM (SDA22), (SDČ37)
- Informacije o otroku ali mladostniku, ki bi lahko poglobile njegovo stisko, v kolikor prostovoljec ne bi bil z njimi seznanjen (SDA25), (SDB22), (SDC19)
- Osredotočanje na zgolj nujne informacije za izvedbo določene aktivnosti kot dejavnik sproščenosti prostovoljca pri delu (SDA26)
- Obseg pridobljenih informacij o otrocih in mladostnikih v odvisnosti od časa strokovnih delavk za pogovor s prostovoljcem (SDB19)
- Informacije o dejavniki razvoja stiske pri otroku ali mladostniku (SDB20)
- Izražena potreba po posredovanju določenih informacij o otroku ali mladostniku prostovoljcu pred prvim srečanjem z njim (SDC15).
- Informacije o trenutnem vedenju otroka ali mladostnika (SDC16)
- Informacije o delovanju otroka ali mladostnika v KCM (SDC17)
- Informacije o virih moči otroka ali mladostnika (SDC46)
- Število otrok in mladostnikov v KCM (SDČ31)
- Število otrok in mladostnikov, s katerimi naj bi prostovoljec sodeloval (SDČ34)
- Občasna prisotnost potrebe po posredovanju podrobnih informacij o dejavniki razvoja stiske pri otroku ali mladostniku prostovoljcem (SDČ36)
- Informacije za podporo prostovoljcu pri razumevanju določenega vedenja otroka ali mladostnika (SDČ42)
- Informacije o trenutnem počutju otroka ali mladostnika (SDD19)
- Informacije o specifikah dela s posameznim otrokom ali mladostnikom (SDD20)

3. Ustreznost obsega pridobljenih informacij o otrocih in mladostnikih:

- Zaznana ustreznost prejema osnovnih informacij o otrocih in mladostnikih (PA36)
- Zaznana velika vrednost razpolaganja z informacijami o specifičnih potrebah in vedenju posameznega otroka ali mladostnika pri prilagajanju dela prostovoljca (PC22)
- Odsotnost potrebe po prejemu dodatnih informacij o otrocih in mladostnikih (PC23), (PČ17), (PD30)

4. Pridobivanje dodatnih informacij o otrocih in mladostnikih:

- Zavedanje pripravljenosti strokovnih delavk za zagotavljanje dodatnih informacij o otroku ali mladostniku v primeru potrebe prostovoljca (PA37), (PČ18), (PD29)

Prispevek delovanja prostovoljcev v procesu podpore in pomoči v KCM

1. Kompetence prostovoljcev:

- Vzpostavljane varnega okolja otrokom in mladostnikom za naslovitev teme, o kateri želijo govoriti (PA6), (PB28)
- Izražanje svojega mnenja na nepokroviteljski in nevsiljiv način (PA7), (PA66)
- Izražanje svojega mnenja kot odgovor na vprašanja otrok in mladostnikov (PA8)
- Velika vrednost osebnostnih lastnosti prostovoljca v odnosu z otroki in mladostniki (PA13), (PA16), (PČ7), (PE13), (SDB13), (SDC9), (SDČ13), (SDD5), (SDE8), (SDE34)
- Uporaba znanja, pridobljenega v procesu formalnega izobraževanja (PA14), (PD18), (SDČ9)
- Uporaba znanja, izhajajočega iz življenjskih izkušenj prostovoljca (PA15), (PB11), (PC11), (PD13), (SDČ10)
- Uporaba znanja, izhajajočega z interesnih področij prostovoljca (PB10), (PE11), (SDC8)
- Uporaba znanja, izhajajočega iz osebne izkušnje bivanja v KCM (PE59)
- Uporaba znanja s področja matematike in fizike (PC10)
- Znanja, izhajajoča s področij, katerih je posamezni prostovoljec bolj vešč (SDA15)
- Znanje s področja psihologije otrok in mladostnikov (SDČ16)
- Znanje o varni uporabi sodobne tehnologije (SDČ17)
- Znanje s področja žalovanja (SDČ18)
- Splošna razgledanost prostovoljca (SDČ19)
- Pristnost v odnosu z otroki in mladostniki (PA18), (PB13), (PB14), (PB33), (PE13), (PE30), (SDB34), (SDE14), (OČ14)
- Pripravljenost prostovoljca za sodelovanje s strokovnimi delavkami v primeru potrebe po podpori pri delu (PA24), (PA25), (PD50), (PD51)
- Zmožnost samorefleksije pri prepoznavanju svojih notranjih izzivov in prilagajanju svojega delovanja v skladu z njimi (PD50), (PE79), (SDČ61), (SDČ62)
- Altruizem (PA39)
- Dobronamernost (PA39), (PČ23), (SDE35)
- Spodbujanje razvoja odpornosti (PA44)
- Spodbujanje razvoja vztrajnosti (PA44)
- Spodbujanje interesa in volje za osebni razvoj (PA45), (PA46)
- Spodbujanje razvoja samozavesti pri otrocih in mladostnikih (PA45), (PE23)
- Spodbujanje upanja in volje za doseganje sprememb (PA45), (PE64)
- Spodbujanje pozitivnega odnosa do prejemanja pomoči s strani drugih (PA45)
- Sočutnost (PA49), (PA82), (PČ7), (PČ21), (PD15), (PD36),
- Prispevanje k občutku pripadnosti (PA49)
- Prispevanje k občutku sprejetosti (PA49), (PC26)
- Prispevanje k občutku spoštovanja (PA49)
- Prispevanje k občutku ljubljenosti (PA49), (PA50)
- Prispevanje k občutku zaupanja (PC27), (PDC31), (OB18), (OB24)
- Zaznan pozitiven odnos otrok in mladostnikov do sodelovanja s prostovoljci (PA51), (PČ19), (PD11), (PD12), (SDČ45), (SDE26)
- Zaznavanje pozitivnega vpliva preživljanja časa s prostovoljci na počutje in vedenje otrok in mladostnikov (SDB24), (SDC25), (SDC27), (SDČ39), (SDE23)
- Spoštovanje stopnje pripravljenosti otroka ali mladostnika za sodelovanje s prostovoljcem (PA57)

- Sposobnost čustvene odpornosti pri spoprijemanju z morebitno zavrnitvijo interakcije s strani otroka ali mladostnika (PA57), (PČ29), (PE26)
- Sposobnost čustvene odpornosti pri spoprijemanju z občutno težkimi informacijami (PČ25), (PČ29)
- Optimizem (PČ26)
- Majhna starostna razlika med prostovoljcem in otrokom ali mladostnikom kot doprinos k višji sproščenosti otroka ali mladostnika v medsebojnem odnosu (PA61)
- Sposobnost razumevanja otrok in mladostnikov brez obsojanja (PA62), (PC33), (PC34), (PC35)
- Sposobnost ustvarjanja sproščujočega okolja med preživljanjem časa z otrokom ali mladostnikom (PA64), (SDB49), (SDE25)
- Vzpostavljane varnega okolja otrokom in mladostnikom za naslovitev morebitnih težav (PA65)
- Nepokroviteljski in nevsiljiv pristop prostovoljca kot doprinos k večji odprtosti otrok in mladostnikov (PA67)
- Prizadevanje prostovoljca za sodelovanje otroka ali mladostnika v instrumentalni definiciji problema in soustvarjanju rešitve (PA68)
- Preživljanje časa s prostovoljcem kot prispevek k občutku podpore otrok in mladostnikov (PA69)
- Spodbujanje razmišljanja otrok in mladostnikov o pomembnosti procesa doseganja želenih izidov (PA70), (PA71)
- Vzpostavljen zaupljiv in podporen odnos kot temelj za nadaljnje sodelovanje z otrokom ali mladostnikom (PA79), (PC6), (PE14)
- Empatija (PA80), (PC32), (PD16), (PD35), (SDA48), (SDB32), (SDB34), (SDC36), (SDD33), (SDE36)
- Solidarnost (PA81)
- Pravičnost (PA82)
- Prijaznost (PC30), (PC24), (SDC10), (OA14), (OB22), (OČ9)
- Komunikativnost (PC31), (SDC11)
- Upoštevanje potrebe otroka ali mladostnika po avtonomiji (PB5), (PB18), (PD28), (PE27), (PE32), (SDD38)
- Druženje s prostovoljcem kot otroku ali mladostniku prijazen prostor za naslavljanje stisk (PB6), (PE43), (SDC24), (SDD29), (SDE30)
- Upoštevanje koncepta odpora pri vzpostavljanju odnosa z otroki in mladostniki (PB9), (PE67), (SDB35)
- Spontanost pri odzivanju na dogajanje v interakciji z otroki in mladostniki (PB12)
- Prilagodljivost (PB12), (PD39), (PE21), (PE48), (SDE41), (OA17)
- Spoštovanje časa otroka ali mladostnika, potrebnega za vzpostavitev zaupanja do prostovoljca (PB15), (PC7), (PE39), (PE40)
- Osredotočenost na možnosti v sedanjosti (PB15), (SDD15)
- Ustvarjanje in vzdrževanje varnega prostora za medsebojno podporo med nameščenimi otroki in mladostniki (PB16), (PB29)
- Postavljanje meja otrokom in mladostnikom (PB17), (PB35), (PC53), (SDB12), (OB32), (OB33)
- Odzivanje na otroka ali mladostnika (PB27), (PD10), (SDA51)
- Sočustvovanje z otrokom ali mladostnikom (PB30), (PB31)
- Mirnost (PC8), (PC36), (PE46), (SDB46)
- Preživljanje časa s prostovoljci kot prispevek k sprostivni otrok in mladostnikov (PC9), (PC25), (PC28), (PČ33), (PE10), (PE45), (SDA36), (SDB28), (SDB43), (SDC5), (SDE15), (OA8), (OA12), (OB4), (OB8), (OČ6)
- Preživljanje časa s prostovoljci kot prispevek h krepitvi pozitivne naravnosti otrok in mladostnikov pri spoprijemanju s stiskami (PE36)
- Vrednost življenjskih izkušenj prostovoljca v procesu sodelovanja z otroki in mladostniki (PC17)
- Prepoznavanje in posredovanje zaskrbljujočih informacij, pridobljenih s strani otroka ali mladostnika, strokovnim delavkam (PC21), (SDC43), (SDD32)
- Krepitev občutka varnosti pri otrocih in mladostnikih (PC26), (SDD35), (OA10)
- Sposobnost razumevanja otrok in mladostnikov brez obsojanja (PA62), (PC33), (PC34), (PC35)

- Sposobnost prilagajanja nepredvidljivim okoliščinam (PC36), (PE43), (SDB15), (SDB47), (SDC39), (SDC40)
- Iznajdljivost pri prilagajanju svojega dela glede na potrebe in interese otroka ali mladostnika (PC36), (PC51), (PE12), (PE37)
- Odločnost pri odzivanju na določene situacije (PC36), (PE28), (SDC41)
- Samozavest pri odzivanju na določene situacije (PC36), (PE28)
- Vključevanje prostovoljcev v delo KCM kot podpora strokovnim delavkam pri njihovem delu (PC37), (SDB6), (SDD4), (SDE1)
- Zavedanje meja prostovoljca v procesu zagotavljanja podpore in pomoči otrokom in mladostnikom (PC39), (SDD14)
- Spodbujanje otrok in mladostnikov k razreševanju konfliktov s pogovorom (PC52), (SDA11)
- Vzpostavitev odnosa z otrokom ali mladostnikom, temelječega na medsebojnem spoštovanju (PC53), (PE29)
- Majhna starostna razlika med prostovoljcem in otrokom ali mladostnikom kot doprinos k boljšemu razumevanju in večji odprtosti v medsebojnem odnosu (PC66)
- Kreativnost (PČ9)
- Motiviranje otrok in mladostnikov za učenje na izviran način (PČ9)
- Razbremenitev otrok in mladostnikov (PČ20), (SDA28), (SDE32), (OA9)
- Notranja motivacija prostovoljca za preživljanje časa z otroki in mladostniki (PČ22)
- Komunikacijske veščine (PD14), (SDB16)
- Strokovno znanje s področja komunikacije (PD17)
- Postavljanje vprašanj, spodbujajočih k razmišljanju (PD19)
- Preživljanje časa s prostovoljcem kot prispevek k popestitvi vsakdanje dinamike otrok in mladostnikov (PD32), (PD33), (SDA37), (SDA46), (SDE24), (OA6), (OA11)
- Pozitivna naravnost (PD34), (SDČ53)
- Sposobnost poslušanja (PD37), (PE20), (SDA53)
- Sproščenost (PD38), (SDB45)
- Pomembnost osebne rasti prostovoljca za bolj kakovostno opravljanje prostovoljskega dela (PE15), (PE16), (PE82), (SDD13)
- Tiha narava prostovoljca kot pozitivna lastnost pri delu z otroki in mladostniki (PE24)
- Redno sodelovanje prostovoljca s posameznim otrokom ali mladostnikom kot dejavnik vzpostavitve bolj globokega medsebojnega odnosa (PE42), (PE61)
- Sposobnost prilagajanja nepredvidljivim okoliščinam (PC36), (PE43), (SDB15), (SDB47), (SDC39), (SDC40)
- Vrednost izkustvene empatije prostovoljca pri razumevanju otrok in mladostnikov (PE52)
- Spoznanje o pomembnosti vzpostavljenih odnosov med otrokom ali mladostnikom in odraslimi v procesu podpore in pomoči na podlagi osebne izkušnje bivanja v KCM (PE53)
- Spoznanje o pomembnosti vzpostavljenega zaupljivega in podpornega odnosa med otrokom ali mladostnikom in odraslimi v procesu podpore in pomoči na podlagi osebne izkušnje bivanja v KCM (PE55), (PE56)
- Spoznanje o pomembnosti sprejemanja otrok in mladostnikov brez obsojanja na podlagi osebne izkušnje bivanja v KCM (PE54)
- Spoznanje o pomembnosti občutka ljubljenosti pri otroku ali mladostniku v procesu podpore in pomoči na podlagi osebne izkušnje bivanja v KCM (PE58)
- Spoznanje o pomembnosti občutka pripadnosti pri otroku ali mladostniku v procesu podpore in pomoči na podlagi osebne izkušnje bivanja v KCM (PE58)
- Zavedanje prostovoljca o morebitnem izzivu nekaterih otrok in mladostnikov pri sprejemanju podpore in pomoči na podlagi osebne izkušnje bivanja v KCM (PE66), (PE67)
- Zavedanje vpliva preteklih izkušenj otroka ali mladostnika na njegovo odzivanje v določenih situacijah (PE73)
- Spodbujanje otrok in mladostnikov k prijaznemu, spoštljivemu in vljudnostnemu vedenju (SDA10)
- Spodbujanje otrok in mladostnikov k medsebojnemu sodelovanju (SDA12)

- Pomembnost doslednosti prostovoljca pri upoštevanju pravil in dogovorov, veljavnih v KCM (SDA13), (SDČ58)
- Zagotavljanje varstva osebnih podatkov (SDA14), (SDD17)
- Pomembnost pripravljenosti in želje prostovoljca po zagotavljanju pomoči v KCM (SDA17), (OB20)
- Preživljanje časa s prostovoljcem kot prispevek k občutku veselja otrok in mladostnikov (SDA29)
- Iskrena želja prostovoljca po sodelovanju z otroki in mladostniki (SDA31)
- Entuziazem (SDA32), (SDB30), (SDE9), (SDE39)
- Vključevanje prostovoljcev v delo KCM kot priložnost posameznemu otroku ali mladostniku za pridobitev pozornosti, ki jo potrebuje (SDA38), (SDA40), (OB16)
- Pomembnost socialnih spretnosti prostovoljca pri spodbujanju otroka ali mladostnika k sodelovanju v aktivnostih (SDA43)
- Podpora otrokom in mladostnikom pri prilagajanju na novo okolje (SDA45)
- Učna pomoč prostovoljcev kot doprinos k boljšemu počutju otrok in mladostnikov ter njihovemu spoprijemanju z izzivi v odnosu s starši (SDA47)
- Osredotočenost na otroka in mladostnika (SDA49)
- Zagotavljanje pozornosti otroku ali mladostniku (SDA50)
- Deljenje svojih idej z otrokom ali mladostnikom kot ene izmed možnih izbir (SDA52)
- Smisel za humor (SDA54), (OB25)
- Smisel za igro (SDA55)
- Spretnost vzpostavljanja odnosa z otrokom in mladostnikom (SDB9)
- Prednost razumevanja strokovnega znanja s področja psihologije pri delu z otrokom in mladostnikom (SDB10)
- Deljenje osebne perspektive z otrokom in mladostnikom kot podpora pri razvoju njegovega razumevanja določenega področja (SDB11)
- Prizadevanje prostovoljca za ustvarjanje terapevtskih učinkov skozi izvajanje aktivnosti (SDB17)
- Igrivost (SDB28), (SDČ55), (OČ10)
- Zmožnost za igro (SDB28)
- Sposobnost udejanjanja dialoga z otrokom ali mladostnikom na izviren način (SDB28), (SDČ8), (SDE31)
- Višja stopnja pozitivnega dojemanja prostovoljca s strani otroka ali mladostnika kot dejavnik večjega vpliva prostovoljca na proces podpore in pomoči (SDB29)
- Prispevanje k novi, pozitivni odnosni izkušnji otroka ali mladostnika (SDB36)
- Pomembnost socialnih spretnosti prostovoljca pri vzpostavljanju odnosa z otrokom ali mladostnikom (SDB37)
- Toplina (SDC12), (SDD34)
- Zaznavanje pozitivnega vpliva preživljanja časa s prostovoljci na počutje otrok in mladostnikov (SDC28)
- Pristop k otroku ali mladostniku na naraven, neprisiljen način (SDC35)
- Potrpežljivost do potreb in interesov otrok in mladostnikov (SDC38)
- Sposobnost delovanja pod pritiskom (SDC39)
- Znanje s področja čustvovanja (SDČ21)
- Prilagoditev komunikacije stopnji razvoja otrok in mladostnikov (SDČ22)
- Biti jednat v komunikaciji z otrokom ali mladostnikom (SDČ23), (SDČ24)
- Zmožnost postavljanja osebnih meja v odnosu z otrokom ali mladostnikom (SDČ47), (SDČ48), (SDČ49), (SDD9), (SDD10), (SDD11)
- Dobre gibalne spretnosti prostovoljca kot koristen doprinos k sodelovanju z otrokom ali mladostnikom (SDČ54)
- Pripravljenost za igro z otroki in mladostniki (SDČ55), (OC5), (OC8), (OČ7), (OČ12)
- Postavljanje meja v procesu organizacije skupnega časa z otrokom ali mladostnikom (SDČ57)
- Pomembnost doslednosti prostovoljca pri upoštevanju pravil in dogovorov, veljavnih v KCM (SDA13), (SDČ58)
- Samospoštovanje prostovoljca (SDČ63)

- Vzdrževanje ravnovesja med sočutnim odzivanjem na situacijo otroka ali mladostnika ter ohranjanjem osebne čustvene stabilnosti in objektivnosti (SDČ64)
- Komunikacijske veščine za vzpostavljanje in ohranjanje odnosa z otrokom ali mladostnikom in sodelovanje s strokovnimi delavkami (SDD6)
- Zmožnost sprejemanja konstruktivnih kritik s strani strokovnih delavk (SDD7)
- Fleksibilnost (SDD12), (SDE42)
- Osredotočenost na možnosti v sedanjosti (PB15), (SDD15)
- Pridobitev mnenja strokovne delavke v primeru dvoma glede ustreznosti izvedbe določenega dejanja ali podaje določenega dovoljenja otroku ali mladostniku (SDD21)
- Vključevanje prostovoljcev v KCM kot priložnost otroku ali mladostniku za občasni odmik od ostalih nameščenih (SDD25), (SDD26), (SDE29)
- Sposobnost prepoznavanja potrebe po podpori strokovne delavke (SDD27)
- Pripravljenost za iskanje podpore pri strokovnih delavkah (SDD27)
- Čut za delo z otroki in mladostniki (SDD28)
- Sposobnost individualnega dela in dela s skupino otrok in mladostnikov (SDD36)
- Samoiniciativnost (SDD37)
- Občutljivost za prepoznavanje čustev drugega (SDD38)
- Angažiranost (SDE10)
- Karizmatičnost (SDE11), (OČ11)
- Neobvezno razpolaganje s poglobljenim strokovnim znanjem (SDE12)
- Dobronamernost (PA39), (PČ23), (SDE35)
- Izraženo dobro počutje otroka ali mladostnika ob preživljanju časa s prostovoljci (OA5), (OA13), (OB7), (OB9), (OB15), (PČ5)
- Vključevanje prostovoljcev v KCM kot priložnost otrokom in mladostnikom za druženje (OA7), (OC6), (OČ8)
- Dobrosrčnost (OA15), (OB23)
- Pripravljenost za odprt pogovor (OB17)
- Komunikacijske veščine za vzpostavljanje in ohranjanje odnosa z otrokom ali mladostnikom (OB21)
- Imeti otroka v sebi (OB26), (OB27)
- Vključevanje prostovoljcev v KCM kot priložnost otrokom in mladostnikom za konstruktivno preživljanje prostega časa (OC7)

2. Pridobivanje dodatnega znanja:

- Pridobivanje dodatnega znanja skozi neposredno opravljanje prostovoljskega dela v KCM (PA17), (PA20), (SDČ71)
- Pridobivanje dodatnega znanja skozi postavljanje vprašanj strokovnim delavkam (PA24), (SDČ11)
- Pridobivanje specifičnega znanja, potrebnega za sodelovanje s posameznim otrokom ali mladostnikom, v okviru organiziranih mesečnih sestankov prostovoljcev (SDA18), (SDČ12)
- Pridobivanje dodatnega znanja za delo z otroki in mladostniki skozi udeleževanje različnih izobraževanj izven KCM (SDČ27), (SDČ69), (SDD44)
- Pridobivanje dodatnega znanja z branjem strokovne literature (SDČ28), (SDD45)

3. Potreba po dodatnem znanju:

- Zavedanje koristi pridobivanja dodatnega znanja (PA21), (PA23), (PE17)
- Odsotnost potrebe po specifičnem dodatnem znanju (PA22), (PC16)
- Znanja s področja psihologije (PC14)
- Znanja s področja sociologije (PC15)
- Zaznana potreba po dodatnem znanju na področju razumevanja vzročnih dejavnikov določenih vedenj in odzivov otrok in mladostnikov (SDB39)
- Zaznana potreba po dodatnem znanju na področju razumevanja aktualnih izzivov otrok in mladostnikov v družbi (SDC14)

4. Individualni pristop k otrokom in mladostnikom:
 - Razumevanje individualnih potreb otrok in mladostnikov (PA58), (PA59), (PE18)
 - Prilagajanje svojega dela glede na interese in potrebe otroka ali mladostnika (PC19), (PE19), (SDA52), (SDČ55)
 - Večje število aktivnih prostovoljcev kot prispevek k večjim možnostim za omogočanje individualnega pristopa k otroku ali mladostniku (PE25), (SDA44)
 - Vključitev posameznega prostovoljca glede na specifične nameščenih otrok in mladostnikov (SDA16)
 - Pridobivanje specifičnega znanja glede na potrebe posameznega otroka ali mladostnika (SDA18)
5. Pogovori z otroki in mladostniki:
 - Pogovori o osebnih zadevah (PČ4), (OB5), (OB6)
 - Naslovitev teme o osebnih zadevah med potekom aktivnosti (PA5), (PČ3), (PČ6), (PD8), (PE43)
 - Večja sproščenost otrok in mladostnikov med potekom aktivnosti kot dejavnik za začetek pogovorov o osebnih zadevah (PA9)
 - Spoštovanje pripravljenosti otrok in mladostnikov za pogovor o osebnih zadevah (PA10), (PB7), (PC7), (PČ5), (PD9), (PE5), (PE8)
 - Stopnja pripravljenosti za pogovore o osebnih zadevah v odvisnosti od posameznega otroka ali mladostnika (PA12)
 - Stopnja pripravljenosti otroka ali mladostnika za pogovore o osebnih zadevah v odvisnosti od pristopa prostovoljca (PA11)
 - Redkost pogovorov o osebnih zadevah z mlajšimi otroki (PA42)
 - Naslovitev teme o osebnih zadevah bolj pogosta z mladostniki v primerjavi z mlajšimi otroki (PA43)
 - Vzpostavljen zaupljiv in podporen odnos kot doprinos k večji pripravljenosti otrok in mladostnikov za pogovor o osebnih zadevah (PC6), (PE6)
 - Odzivanje na pobudo otroka ali mladostnika za pogovor o osebnih zadevah (PC8)
6. Zgled otrokom in mladostnikom:
 - Spodbujanje sprejemanja lastnih napak in neuspehov (PA18), (PA44)
 - Spodbujanje zavedanja o obstoju možnosti za spremembe v življenju (PA19), (PB25)
 - Spodbujanje zavedanja o obstoju možnosti izbire v življenju (PB24)
 - Spodbujanje razvoja samozavesti pri otrocih in mladostnikih (PA45), (PE23)
 - Spodbujanje razumevanja individualnosti pri otrocih in mladostnikih (PE23)
 - Spodbujanje sprejemanja pomoči s strani drugih (OČ13), (OČ14)
 - Spodbujanje soustvarjanja rešitev (OČ14)
 - Spodbujanje odprtosti za učenje (OČ14)
 - Prispevanje k razvoju občutka odgovornosti pri otroku ali mladostniku (PB26)
 - Preživljanje časa s prostovoljcem kot možnost za novo, pozitivno izkušnjo odnosa z odraslo osebo (PA47), (PA48), (PA63), (SDB18), (SDČ50), (SDČ51), (SDČ52)
 - Ravnanje prostovoljca kot ključni dejavnik vpliva na otroka ali mladostnika v primerjavi z zgolj verbalnim izražanjem (SDB44)
 - Pomembnost vedenjskih vzorcev prostovoljca (SDČ14), (SDČ20)
 - Deljenje lastnih izkušenj z otrokom ali mladostnikom (SDČ59)
 - Deljenje lastnih izkušenj prostovoljca z otrokom in mladostnikom kot dejavnik razvoja alternativnih, mnogoterih pogledov na določeno zadevo (SDB14)
 - Deljenje lastnih izkušenj z otrokom ali mladostnikom glede možnih načinov spoprijemanja s stiskami (SDE33)
7. Primerjava narave odnosa s prostovoljcem in strokovno delavko:
 - Percepcija otrok o večji vrednosti prostovoljskega dela v primerjavi z delom strokovnih delavk zaradi odsotnosti finančnega plačila (PA52), (PA54), (SDČ46)

- Percepcija o večji vrednosti prostovoljskega dela v primerjavi z delom strokovnih delavk zaradi odsotnosti finančnega plačila bolj izrazita pri otrocih in mladostnikih, nameščenih dalj časa (PA56)
- Poudarjanje pomembnosti dela strokovnih delavk s strani prostovoljca (PA53), (PA55)
- Razumevanje vloge prostovoljca na prijateljski način (PA60), (SDB27), (SDC30), (SDE17), (OB10), (OB12), (OB13)
- Bolj zaupen odnos s prostovoljci v primerjavi z odnosom s strokovnimi delavkami zaradi prevzemanja različnih vlog v procesu podpore in pomoči (PD31), (PE41), (PE68), (SDA34), (SDB8), (SDB26), (SDC21), (SDC29), (OB19)
- Večja sproščenost otrok in mladostnikov v odnosu s prostovoljcem v primerjavi z odnosom s strokovno delavko zaradi razlike v razumevanju njunih vlog (PE44), (SDC22), (OB28)
- Višja stopnja potrebe po doslednosti strokovnih delavk, v primerjavi s prostovoljci, pri vzdrževanju pravil v KCM zaradi večje odgovornosti (SDA33)
- Delovanje strokovnih delavk v odnosu z otroki in mladostniki v različnih vlogah (SDA35)
- Večja možnost prostovoljcev za popolno prisotnost med druženjem z otroki in mladostniki v primerjavi s strokovnimi delavkami (SDA41), (SDA42), (OA18), (OA19), (OB29), (OB30), (OB31), (OC9), (OČ16)
- Večja verjetnost negativnega razumevanja strokovnih delavk s strani otrok in mladostnikov zaradi prevzemanja drugačne odgovornosti v primerjavi s prostovoljci (SDB7)
- Razlikovanje vloge prostovoljca od vloge strokovne delavke s strani otrok in mladostnikov (SDB25), (SDC23), (SDE13), (SDE27), (SDE28), (OA20)
- Vpliv lastne izkušnje starševstva strokovnih delavk na večjo doslednost pri vzdrževanju postavljenih pravil otroku ali mladostniku med preživljanjem časa z njim (SDB48)
- Večja možnost prostovoljca, v primerjavi s strokovno delavko, za pogovor z otrokom ali mladostnikom o zadevah, nevezanih na njegovo stisko (SDC32)
- Razlike v delovnih obveznostih strokovnih delavk in prostovoljcev kot dejavnik različnih možnosti za ustvarjanje sproščenega okolja (SDC33)
- Izraženo dobro počutje otroka ali mladostnika tako ob preživljanju časa s prostovoljci kot s strokovnimi delavkami (OC9), (OČ15)

Učinki prostovoljskega dela na osebno življenje prostovoljca

1. Pozitivni učinki prostovoljskega dela na osebno življenje prostovoljca:
 - Osebna rast skozi opravljanje prostovoljskega dela v KCM (PA40), (SDČ71)
 - Osebno zadovoljstvo prostovoljca zaradi lastnega prispevka k dobrobiti otrok in mladostnikov (PA41), (PA75), (PD44)
 - Občutek lastne koristnosti (PA74), (PA76), (PČ35)
 - Občutek osebnega zadovoljstva po opravljenem prostovoljskem delu (PB32)
 - Prostovoljsko delo kot priložnost za aktivno preživljanje prostega časa (PB36)
 - Krepitev sposobnosti empatije skozi opravljanje prostovoljskega dela v KCM (PC13)
 - Krepitev čustvene odpornosti pri spoprijemanju z zahtevnimi situacijami otrok in mladostnikov skozi opravljanje prostovoljskega dela v KCM (PC38), (PD49), (PE77)
 - Občutek toplote (PC42), (PC63)
 - Krepitev razumevanja drugih ljudi brez obsojanja v osebni življenju prostovoljca (PC43), (PC44)
 - Krepitev občutka hvaležnosti za lastno življenje ob spoznavanju življenjskih okoliščin otrok in mladostnikov v KCM (PC45)
 - Zaznava večje vrednosti nematerialnega doprinosa opravljanja prostovoljskega dela v primerjavi s finančnim plačilom (PC62)
 - Pridobitev novih izkušenj (PC64)
 - Pridobitev novih poznanstev (PC65)
 - Osebno zadovoljstvo prostovoljca ob zaznanem pozitivnem odzivu otroka ali mladostnika na druženje z njim (PČ31), (PČ33), (PD12), (PD46)

- Osebno zadovoljstvo prostovoljca ob zaznanem vplivu njegovega delovanja na večjo odprtost otroka ali mladostnika pri izražanju o izzivih, s katerimi se spoprijema (PČ32)
 - Krepitev večšine aktivnega poslušanja skozi opravljanje prostovoljskega dela v KCM (PD47)
 - Opravljanje prostovoljskega dela v KCM kot podpora pri spoprijemanju z osebnimi stiskami (PE62)
 - Zavedanje pozitivnih sprememb v lastni življenjski zgodbi ob spoznavanju situacij otrok in mladostnikov v KCM (PE63)
 - Osebno zadovoljstvo zaradi razumevanja namestitve otroka ali mladostnika, ki doživlja stisko, v KCM kot priložnost za pridobitev ustrezne podpore in pomoči (PE75)
 - Krepitev fleksibilnosti (SDE43)
2. Negativni učinki prostovoljskega dela na osebno življenje prostovoljca:
- Slabo psihično počutje v primeru postopanja v čustveno zahtevnih situacijah (PA78)
 - Psihična izčrpanost v primeru postopanja v čustveno zahtevnih situacijah (PD42)
 - Čustvena obremenjenost zaradi skrbi in negotovosti glede razvoja situacije otroka ali mladostnika po zaključenem sodelovanju z njim (PC12), (PC40), (PC41)
 - Čustvena obremenjenost ob spoznavanju življenjskih situacij otrok in mladostnikov v stiski (PČ27), (PČ30), (PD45)
 - Čustvena obremenjenost v primeru zavrnitve interakcije s prostovoljcem s strani otroka (PČ28)
 - Kratkotrajno doživljanje čustvene obremenjenosti (PČ34), (PČ40)
 - Občutek stresa zaradi negotovosti glede odziva na določeno situacijo med preživljanjem časa z otroki in mladostniki (PD41)
 - Doživljanje psihične izčrpanosti v začetnem obdobju opravljanja prostovoljskega dela v KCM (PD43)
 - Omejevanje socialnih interakcij v osebem življenju v začetnem obdobju opravljanja prostovoljskega dela v KCM (PD48)
 - Čustvena obremenjenost kot posledica spominjanja določenih osebnih izkušenj ob opravljanju prostovoljskega dela v KCM (PE70)
 - Občutek frustracije ob zaznanih zadržkih otroka ali mladostnika do sprejetja podpore in pomoči s strani strokovnih delavk (PE71)
 - Občutek žalosti ob zaznanem žaljivem vedenju otroka ali mladostnika do strokovnih delavk (PE72)
 - Čustvena obremenjenost ob zaznanem občutku žalosti pri otroku ali mladostniku (PE74)
 - Čustvena obremenjenost zaradi skrbi za tiste otroke in mladostnike, katerih stiske ostajajo neizražene, posledično niso deležni podpore in pomoči s strani KCM, čeprav bi slednje potrebovali (PE76)
3. Razmišljanje o prostovoljskem delu v KCM v zasebnem življenju
- Razmišljanje o delu v KCM tudi po končanem srečanju z otroki in mladostniki (PA38), (PA72), (PA77)
 - Samorefleksija delovanja prostovoljca po končanem srečanju z otroki in mladostniki (PA73)

Psihosocialna podpora za prostovoljce

1. Pridobljena podpora s strani KCM:
- Zavedanje pripravljenosti strokovnih delavk za zagotavljanje podpore prostovoljcem (PA24), (PA83), (PA86), (PC48), (PC49), (PC50), (PČ39), (PD50)
 - Evalvacija opravljenega dela s strokovno delavko ob koncu posameznega obiska prostovoljca (PA84), (PD54), (SDC47), (SDE48)
 - Izraženo zadovoljstvo z delom prostovoljca s strani strokovnih delavk kot podpora prostovoljcu (PB37)
 - Povabilo za ponovno sodelovanje s strani strokovnih delavk kot podpora prostovoljcu (PB38)
 - Iskren odnos s strani strokovnih delavk kot podpora prostovoljcu (PB39)
 - Sodelujoč odnos s strani strokovnih delavk kot podpora prostovoljcu (PC46)

- Razumevajoč odnos s strani strokovnih delavk kot podpora prostovoljcu (PD63)
- Občutek sprejetosti in pripadnosti s strani strokovnih delavk kot podpora prostovoljcu (PB40)
- Organizirani mesečni sestanki prostovoljcev (PB41), (PČ37), (PD55), (SDC44), (SDČ67), (SDD41)
- Organizirani mesečni sestanki prostovoljcev kot priložnost za izmenjavo delovnih izkušenj (PB41), (PD56)
- Zagotavljanje pomoči prostovoljcem pri zadevah, ki niso neposredno vezane na prostovoljsko delo v KCM (PC47), (PD53)
- Predstavitve situacije otroka ali mladostnika pred prvim srečanjem z njim kot podpora prostovoljcu (PČ11)
- Predlog s strani strokovne delavke glede možnih aktivnosti z otroki in mladostniki kot podpora prostovoljcu (PČ36)
- Praktična podpora s strani strokovne delavke v primeru spoprijemanja prostovoljca s konkretnim izzivom med preživljanjem časa z otrokom ali mladostnikom (PD41)
- Predlogi glede strokovne literature (SDA60)
- Možnost izposoje strokovne literature v KCM (PD52)
- Pogovor o morebitnem doživljanju stiske pri opravljanju prostovoljskega dela z določeno strokovno delavko (PE78)
- Možnost sprotne evalvacije dela prostovoljca (SDA19), (SDČ65)
- Seznanjenost prostovoljcev z možnostjo prejema podpore s strani strokovnih delavk (SDA27), (SDČ66), (SDD40), (SDE45)
- Zagotavljanje podpore glede na individualne potrebe posameznega prostovoljca (SDA65)
- Pogovor s strokovnimi delavkami (SDA57)
- Občasna izvedba delavnic za prostovoljce (SDA58)
- Občasna organizacija strokovnih predavanj za prostovoljce (SDA59)
- Posredovanje informacij o aktualnem stanju v KCM ob vsakokratnem prihodu prostovoljca (SDA61)
- Večja verjetnost za pojav potrebe po podpori s strani strokovnih delavk pri prostovoljcih dijakih (SDA62)
- Večja verjetnost za pojav potrebe po podpori s strani strokovnih delavk pri prostovoljcih brez pridobljene strokovne izobrazbe na področjih, povezanih z delom v KCM (SDA67)
- Prisotnost strokovne delavke ob prostovoljcu pred samostojno izvedbo aktivnosti (SDA63)
- Pogosta potreba prostovoljcev po predlogu strokovne delavke glede možnih odzivov na določeno situacijo med preživljanjem časa z otrokom ali mladostnikom (SDA64)
- Pogosta potreba prostovoljcev po pridobitvi mnenja strokovne delavke glede ustreznosti izvedbe določenega dejanja ali podaje določenega dovoljenja otroku ali mladostniku (SDA65)
- Večja konstantnost prihodov posameznega prostovoljca kot dejavnik za več priložnosti za pogovor s strokovnimi delavkami (SDB38)
- Strokovna delavka, posebej zadolžena za vodenje programa prostovoljstva in mentoriranje prostovoljcev v KCM (SDC43)
- Možnost čustvene podpore s strani strokovnih delavk (SDC48)
- Deljenje lastnih izkušenj s prostovoljcem glede možnih načinov ravnanja v določeni situaciji pri delu z otroki in mladostniki (SDČ38)
- Preventivno delovanje strokovnih delavk z namenom zmanjševanja možnosti za izpostavljenost prostovoljcev neugodnim situacijam (SDČ44), (SDD24)
- Informativni razgovor in možnost neposrednega uvida v prostovoljsko delo v KCM pred sprejemom odločitve za dolgoročno sodelovanje (SDČ60)
- Možnost posredovanja morebitnih vprašanj prostovoljcev supervizorki (SDČ68)
- Pridobljena podpora v odvisnosti od časa strokovnih delavk za pogovor s prostovoljcem (SDE44)
- Potreba prostovoljcev po podpori strokovnih delavk v odvisnosti od stopnje suverenosti posameznega prostovoljca pri delu (SDE46)
- Potreba prostovoljcev po podpori strokovnih delavk v odvisnosti od posamezne situacije v KCM (SDE47)

2. Potreba po dodatni podpori s strani KCM:
 - Odsotnost potrebe po dodatni podpori s strani strokovnih delavk (PA85), (PČ38)
3. Neformalna podpora:
 - Preživljanje časa v naravi (PA87), (PČ41), (PD57)
 - Ukvarjanje s športom (PA88)
 - Preživljanje časa s prijatelji (PA89), (PA91)
 - Poslušanje glasbe (PC54), (PČ42)
 - Gledanje filmov (PC55), (PČ43)
 - Kratek počitek v mirnem okolju po odhodu iz KCM (PD58)
 - Pogovor z bližnjo osebo o doživljanju čustvenih izzivov, povezanih z opravljanjem prostovoljskega dela v KCM (PD59)
 - Opravljanje prostovoljskega dela v KCM v kombinaciji s prostovoljstvom na drugih, psihološko manj zahtevnih področjih (PE80)
 - Branje strokovne literature (SDČ28), (SDD45)
 - Delo na osebni rasti (SDD16)
4. Formalna podpora izven KCM:
 - Odsotnost razlogov za iskanje strokovne pomoči izven KCM (PA90)
 - Možnost udeleževanja brezplačnih organiziranih strokovnih izobraževanj (SDČ27), (SDČ69), (SDD44)

Potrebne spremembe na področju prostovoljskega dela v KCM

1. Število prostovoljcev:
 - Večje število prostovoljcev (PA92), (PD60), (SDA70)
 - Večje število mladih prostovoljcev (SDE49)
2. Pogostejše preživljanje časa s prostovoljci:
 - Želja po pogostejšem druženju s prostovoljci (OA22), (OČ17)
3. Število prostovoljcev na posameznem srečanju z otroki in mladostniki:
 - Sočasna prisotnost več prostovoljcev na posameznem srečanju z otroki in mladostniki (PB43)
 - Sočasna prisotnost prostovoljcev ženskega in moškega spola na posameznem srečanju kot priložnost otrokom in mladostnikom za novo, pozitivno izkušnjo odnosa med žensko in moškim (PB44), (PB45)
4. Sodelovanje minimalnega števila prostovoljcev z enim otrokom ali mladostnikom:
 - Zaznana potreba po rednem sodelovanju posameznega otroka ali mladostnika z minimalnim številom prostovoljcev na podlagi osebne izkušnje bivanja v KCM (PE55)
 - Redno sodelovanje posameznega otroka ali mladostnika z minimalnim številom prostovoljcev (SDB40)
 - Redno sodelovanje posameznega otroka ali mladostnika z minimalnim številom prostovoljcev kot dejavnik vzpostavitve bolj globokega medsebojnega odnosa (SDB41)
 - Redno sodelovanje posameznega otroka ali mladostnika z minimalnim številom prostovoljcev kot dejavnik vzpostavitve njegove rutine v času bivanja v KCM (SDC51)
 - Prisotnost ovir za dejansko izvajanje rednega sodelovanja posameznega otroka ali mladostnika z minimalnim številom prostovoljcev (SDC52)
5. Vključevanje prostovoljcev v strokovna izobraževanja:
 - Možnost pridobivanja dodatnega znanja skozi strokovna izobraževanja (SDA66)
 - Organizacija letnih strokovnih ekskurzij za prostovoljce (SDA69)

- Redna organizirana strokovna usposabljanja za prostovoljce (SDB42)
 - Organizirana mesečna strokovna izobraževanja za prostovoljce (SDC13)
 - Možnost supervizije za prostovoljce (SDC49), (SDD42)
 - Vključevanje zunanjih strokovnjakov v organizirane mesečne sestanke prostovoljcev (SDC50)
 - Finančni vidik kot oteževalni dejavnik pri organizaciji strokovnih izobraževanj za prostovoljce (SDČ26), (SDČ70), (SDD43)
 - Izraženo pozitivno mnenje glede možnosti vključevanja prostovoljcev v strokovna izobraževanja (SDD46)
6. Število organiziranih sestankov prostovoljcev:
- Večje število organiziranih sestankov prostovoljcev (PB42)
7. Vodja programa prostovoljstva:
- Razmišljanje o koristnih doprinosih za prostovoljce v primeru prevzema vodstvene vloge v programu prostovoljstva s strani druge strokovne delavke (SDČ72)
8. Neformalno povezovanje prostovoljcev:
- Bolj pogosta neformalna srečanja prostovoljcev (SDA68)
9. Razmišljanje o motivaciji ljudi za opravljanje prostovoljskega dela:
- Pomanjkanje časa za opravljanje prostovoljskega dela (PA93)
 - Odsotnost motivacije za opravljanje prostovoljskega dela zaradi neobstoja finančnega plačila (PA94), (PČ44), (PČ46), (PD61)
 - Osebna izkušnja bivanja v KCM kot dejavnik odločitve za opravljanje prostovoljskega dela v KCM (PE60)
 - Odločitev za opravljanje prostovoljskega dela v KCM kot dejanje izražanja hvaležnosti zaradi osebne izkušnje prejemanja podpore in pomoči s strani KCM (PE65)
 - Vključitev v program prostovoljstva po zaključenem obveznem opravljanju dela v KCM v okviru šole (PC58)
 - Odločitev posameznikov za opravljanje prostovoljskega dela v KCM na podlagi izkušenj, pridobljenih med študijsko prakso (SDA74)
 - Upad cenjenosti prostovoljstva v družbi (SDA71)
 - Upad solidarnosti v družbi, predvsem med mladimi (SDE52)
10. Razmišljanje o načinih za spodbujanje ljudi k opravljanju prostovoljskega dela:
- Predstavitev programa prostovoljstva v KCM širši javnosti (PC57), (PD62)
 - Predstavitev programa prostovoljstva v KCM na šolah (PC59), (SDA72), (SDE50)
 - Večja primernost predstavitve programa prostovoljstva v KCM na fakultetah v primerjavi s predstavitvami na šolah (SDE51)
 - Predstavitev programa prostovoljstva v KCM na različnih dogodkih (SDA73)
 - Predstavitev programa prostovoljstva v KCM po različnih ustanovah (PC59)
 - Spoznavanje življenjskih zgodb nameščenih otrok in mladostnikov kot možen dejavnik za spodbujanje ljudi k vključitvi v program prostovoljstva v KCM (PA95)
 - Organizirana druženja nameščenih otrok in mladostnikov z učenci različnih šol kot način ozaveščanja o možnosti vključitve v program prostovoljstva v KCM (PC60)
 - Ozaveščanje ljudi, predvsem otrok v šoli, o pomembnosti medsebojne pomoči, sodelovanja in povezovanja (PČ45)